****

**Test di Usabilità**

**Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale per renderlo più usabile.**

**→ GUIDA ALLA CONDUZIONE DEL TEST**

rif.: allegati 2-3 del Protocollo eGLU:[**http://www.funzionepubblica.gov.it/glu**](http://www.funzionepubblica.gov.it/glu)

**ISTRUZIONI**

| **01** | Prima di iniziare l’attività di test è necessario preparare una guida alla conduzione della sessione, che riassume tutta la procedura da svolgere nel corso del test. Il primo campo consente l’**inserimento del nome e dei dati identificativi del partecipante**, da compilare all’inizio della sessione. |
| --- | --- |
| **02** | Prima di iniziare gli esercizi, **spiega al partecipante quali sono le regole della sessione** leggendo ad alta voce il testo contenuto al punto 2 del documento: chiarire le dinamiche di svolgimento del test aiuterà il partecipante a sentirsi a proprio agio nel rispondere ai quesiti. |
| **03** | Il documento elenca poi tutti i compiti che desideri vengano svolti durante la sessione. **Compila la lista dei task identificando tutti gli esercizi necessari per l’esecuzione del test**, descrivendoli seguendo l’esempio riportato nei punti 3 e 4 del documento. |
| **04** | Una volta completato il documento, **stampa la guida in un numero di copie corrispondente al numero dei partecipanti al test**, e utilizzarlo per prendere nota nel corso dello svolgimento delle sessioni. |

| **1. DATI DEL PARTECIPANTE**  ……….  [ n. ]  ……………………………………………  [ Nome ]  ……………………………………………  [ Cognome ] |
| --- |

| **2. INTRODUZIONE AL TEST**    Lo scopo di questo test è cercare di capire se il nostro sito web ha bisogno di essere migliorato in qualche sua parte. Per questo ti chiederò di svolgere alcuni compiti di navigazione del sito come ad esempio cercare un’informazione o una pagina, oppure dei file o dei form da compilare.  [ **Opzionale se si utilizzano strumenti di videoregistrazione:** tutto quello che farai sarà registrato audio e video, così come saranno registrati i movimenti del mouse sullo schermo; questo in modo che io possa successivamente recuperare tutte le informazioni utili ].  Ti chiederò di eseguire alcuni compiti. Comportati come faresti di solito. L’unica attenzione che ti chiedo è di cercare il modo per arrivare all’obiettivo seguendo le indicazioni che ti vengono proposte senza uscire dal sito. Quando pensi di aver raggiunto l’obiettivo basta che tu mi dica, per esempio: “Ho raggiunto l’obiettivo”. Può anche darsi che l’obiettivo che ti propongo non sia facile da raggiungere e che tu non riesca a trovarlo. In questo caso basta che tu mi dica, per esempio: “Secondo me quello che sto cercando non si riesce a trovare”.  Sei qui proprio per aiutarmi a capire le criticità del servizio e quindi a migliorarlo con vantaggio di tutti quelli che dovranno utilizzarlo.  Durante questo esercizio ti chiedo di dire a voce alta tutto quello che vedi e che pensi: questo mi aiuterà a capire ciò che funziona o meno.  [ **Opzionale, se si intende somministrare questionari:** dopo che avrai finito di analizzare tutti gli obiettivi, ti chiederò di compilare un questionario così potrai lasciarmi la tua valutazione riguardo l’esperienza con il sito.]  È tutto chiaro? Hai delle domande da farmi? |
| --- |
| **3.** TASK n. **01**  [ Capire se sia facile comprendere come ottenere la copertura sanitaria per un viaggio negli USA ]  Stai per intraprendere un viaggio negli Stati Uniti a scopo turistico e vuoi sapere come fare per avere la copertura sanitaria in quel Paese.  Partendo dalla homepage cerca di trovare nel sito le informazioni che ti aiutino a capire cosa è necessario fare per avere la copertura sanitaria in caso di ricovero negli USA.       | **3.a** | CRITERI DI SUCCESSO  [ Url alle pagine che soddisfano il task ]  http:/[www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)  http:/[www.esteri.it](http://www.esteri.it) | | --- | --- |  | **3.b** | APPUNTI  [ Appunti sull’esecuzione del task del partecipante n.5 ]  Il partecipante non ha riscontrato problemi in questo task | | --- | --- | |

**4.** TASK n. **02**

[ Trovare la pagina dello Sportello di Conciliazione del Comune di Roma ]

Nel tuo viaggio a Roma hai subito un danno alla tua auto, causato da una buca del manto stradale.Partendo dalla homepage cerca di trovare nel sito informazioni sulla procedura di risarcimento danni da parte del Comune.

| | **4.a** | CRITERI DI SUCCESSO  [ Url alle pagine che soddisfano il task ]  http://www.comune.roma.it | | --- | --- |  | **4.b** | APPUNTI  [ Appunti sull’esecuzione del task del partecipante n.5 ]  Il partecipante non ha riscontrato problemi in questo task | | --- | --- | |
| --- | --- | --- | --- | --- |

**5.** TASK n. **03**

Titolo del task

Descrizione del task

| | **5.a** | CRITERI DI SUCCESSO  [ Url alle pagine che soddisfano il task ]  http://……………………………………………………………………………… | | --- | --- |  | **5.b** | APPUNTI  [ Appunti sull’esecuzione del task del partecipante]  ………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………… | | --- | --- | |
| --- | --- | --- | --- | --- |