****

**Test di Usabilità**

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

**→ NET PROMOTER SCORE**

rif.: allegato 5 del Protocollo eGLU:[**http://www.funzionepubblica.gov.it/glu**](http://www.funzionepubblica.gov.it/glu)

**ISTRUZIONI**

| **01** | Al termine della sessione di test **poni al partecipante la seguente domanda:** “Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?”, chiedendo una stima della probabilità compresa tra 0 e 10. |
| --- | --- |
| **02** | **Compila la tabella presente nel foglio in allegato** esplicitando il numero del partecipante e la relativa valutazione, riportando la cifra da 0 a 10. |
| **03** | **Calcola,** manualmente oppure utilizzando la tabella di calcolo in allegato, **la percentuale di partecipanti** che rispetto alla risposta si rivelano:   * **promotori** [valutazione maggiore di 9]: [(n. promotori \* 100) / tot. partecipanti] * **neutri** [valutazione tra 8 e 7]: [(n. neutri \* 100) / tot. partecipanti] * **detrattori** [valutazione tra 6 e 0]: [(n. detrattori \* 100) / tot. partecipanti] |

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito

ad un amico o ad un conoscente?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

[ minimo ] [ massimo ]

| n. | Valutazione |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Promotori** |  |
| **Neutri** |  |
| **Detrattori** |  |
| **NPS** |  |

* tabella di calcolo in automatico a questo link:[**https://goo.gl/f4uvdz**](https://goo.gl/f4uvdz)