



# Usability test plan NoiPA portal prototype

\*\*\*

## Piano Usability test Prototipo Portale NoiPA

Version: 1.0

Date: 20/07/2017

## ABSTRACT

This document contains information about the usability test plan of the NoiPA portal prototype. The introduction presents the objectives of the tests, the characteristics of the product tested, the participants and the methodology adopted for the sessions. The document, presents then details about the usability test, the judgment metrics and, finally, an example of questions that could be asked to the user during the test session.

\*\*\*

Il presente documento contiene informazioni e tracce inerenti all'usability test plan del prototipo del portale NoiPa.

Nella parte introduttiva del documento vengono presentati gli obiettivi del test, le caratteristiche del prodotto testato, i partecipanti e la metodologia adottata per le sessioni di test. Successivamente vengono presentati dettagli in merito al test di usabilità, le metriche di giudizio e, infine, un esempio di domande che possono essere poste all'utente durante la sessione di test

***The Title and Abstract of the document have been translated with the aim to summarize the themes analyzed.***

***The following content will be presented instead in its original version (Italian)***

## INDICE

ABSTRACT .....	3
OBIETTIVI DEL TEST .....	4
1.1 IL PRODOTTO TESTATO .....	4
1.2 PARTECIPANTI E METODOLOGIA .....	4
IL TEST .....	5
1.3 RUOLI E COMPITI .....	5
1.4 PILOT TESTING .....	5
1.5 AGENDA .....	5
1.6 SCENARIO.....	5
METRICHE DI GIUDIZIO .....	6
1.7 USABILITY METRICS .....	6
1.8 SUBJECTIVE MEASUREMENT.....	6
TEST PLAN .....	7
1.9 INTRODUZIONE.....	7
1.10 INTERVISTA PRE-TEST .....	7
1.11 SCENARIO.....	7
1.12 HOMEPAGE AREA PRIVATA.....	7
1.13 RICERCA DI UN FASCICOLO DIPENDENTE.....	8
1.14 MOTORE DI RICERCA.....	8
1.15 LISTA LAVORO .....	9
1.16 MENU DI NAVIGAZIONE .....	9
1.17 ORGANIGRAMMA.....	9
1.18 INTERVISTA POST-TEST .....	10

## ABSTRACT

Il presente documento contiene informazioni e tracce inerenti all'usability test plan del prototipo del portale NoiPa.

Nella parte introduttiva del documento vengono presentati gli obiettivi del test, le caratteristiche del prodotto testato, i partecipanti e la metodologia adottata per le sessioni di test. Successivamente vengono presentati dettagli in merito al test di usabilità, le metriche di giudizio e, infine, un esempio di domande che possono essere poste all'utente durante la sessione di test.

## OBIETTIVI DEL TEST

### 1.1 IL PRODOTTO TESTATO

Il prodotto testato è il prototipo del nuovo portale NoiPA che prevede le seguenti aree/flussi di navigazione:

- esplorazione dell'homepage
- ricerca dell'organigramma, consultazione e modifica degli elementi che lo compongono
- interazione con la ricerca avanzata
- ricerca del fascicolo personale di un dipendente
- consultazione della lista lavoro

### 1.2 PARTECIPANTI E METODOLOGIA

Alla sessione di test parteciperanno 6 utenti che eseguiranno dei task tipici di utilizzo del sistema in un ambiente controllato (Laboratorio di test) presso la sede della DSII del MEF.

#### Recruiting/Planning

Il recruiting dei partecipanti sarà svolto dalla DSII del MEF, secondo i requisiti condivisi prima del test:

- operatori che gestiscono i fascicoli personali dei dipendenti
- operatori che gestiscono l'organigramma aziendale

#### Pre-test

Ad ogni partecipante, prima dell'inizio della sessione, verrà richiesto di compilare una liberatoria per le registrazioni audio/video.

A tutti i partecipanti verrà chiesto di svolgere, separatamente, gli stessi task. Ad ogni partecipante verrà fornita una concisa e chiara descrizione dei task da effettuare e una nota esplicativa sulle finalità del test al fine di chiarire che "non sono le capacità dell'utente ad essere testate bensì l'usabilità del portale".

#### Test

Tutti gli utenti navigheranno il prototipo desktop del nuovo portale NoiPA. La risoluzione del dispositivo da cui gli utenti navigheranno è quella che risulta maggiormente usata per il desktop, 1366x768p.

Chi conduce il test osserva e analizza il comportamento dell'utente per comprendere se, dove e perché ha incontrato delle difficoltà. Il test coinvolge, oltre all'utente che prova il sistema, un osservatore che assiste al test dalla stanza di osservazione annotando i comportamenti dell'utente ritenuti significativi.

Le sessioni di test saranno registrate (audio/video) per rivedere in seguito tutto ciò che è avvenuto durante il test.

## IL TEST

### 1.3 RUOLI E COMPITI

#### Il moderatore

- Scrive il test plan e il materiale annesso
- Si occupa di allestire il Laboratorio
- Fornisce la overview e il materiale necessario al test ai partecipanti
- Fornisce il reward a fine sessione
- Conduce le sessioni di test e il debriefing con gli osservatori
- Si occupa di stilare il documento finale

#### Osservatori

- Osservano in maniera silenziosa (e non visibile ai partecipanti)
- Si occupa di allestire l'observation room
- Identifica i problemi, coding bugs, ed errori procedurali nel flusso del test
- Prende note durante le sessioni
- Si occupa di stilare il documento finale

### 1.4 PILOT TESTING

Il giorno prima del test le ricercatrici svolgeranno il set-up della sala in cui si svolgeranno i test e della stanza di osservazione presso la sede della DSII del MEF.

### 1.5 AGENDA

Le sessioni degli 6 utenti saranno così suddivise:

Utente 1: 09:00-10:00

Utente 2: 10:15-11:15

Utente 3: 11:30-12:30

Pausa pranzo

Utente 4: 14:00-15:00

Utente 5: 15:15-16:15

Utente 6: 16:30-17:30

### 1.6 SCENARIO

I partecipanti saranno accolti nella stanza dove si svolgeranno le sessioni di test, dove firmeranno una liberatoria in cui è indicato che la sessione sarà registrata ma i loro dati personali non saranno divulgati. Si richiede inoltre l'autorizzazione per l'utilizzo delle foto/video per scopi aziendali/commerciali.

Il Moderatore spiegherà ai partecipanti l'obiettivo del test indicando orientativamente la durata. Spiegherà ai partecipanti il metodo "think aloud" ovvero esprimere verbalmente ogni pensiero venga in mente durante l'uso del prodotto e descrivere le proprie azioni. Spiegherà che potranno essere presi appunti durante la sessione. Spiegherà inoltre lo Scenario (il contesto di utilizzo nel quale avverrà il test) ed i singoli task man mano che proseguirà il test.

## METRICHE DI GIUDIZIO

### 1.7 USABILITY METRICS

#### Completion Rate

E' la percentuale di partecipanti che ha completato con successo un task senza commettere errori gravi

#### Problem severity

- Grave – impedisce di completare un task
- Medio – causa difficoltà ma il task viene comunque completato
- Basso – problemi minori

#### Frequency

E' la percentuale di partecipanti impattata nel problema

### 1.8 SUBJECTIVE MEASUREMENT

Gli utenti riescono ad utilizzare in maniera fluida e veloce il prodotto?

Sono costretti a re-imparare le modalità di utilizzo quando eseguono i task successivi al primo?

Hanno una percezione positiva/negativa del prodotto?

## TEST PLAN

### 1.9 INTRODUZIONE

Il test plan è una guida utile alla ricercatrice durante la sessione di test. Si tratta di un esempio di domande che potrebbero essere poste all'utente durante la sessione. L'ordine in cui saranno poste dipenderà dal comportamento naturale dell'utente sull'interfaccia.

#### 1.10 INTERVISTA PRE-TEST

- Mi descrivi che lavoro fai?
- Da quanto tempo svolgi questo lavoro?
- Ti capita di usare l'attuale portale di NoiPA?
- Per cosa lo usi? Quali sono le principali attività che svolgi sul portale?
- Come ti sei trovato finora a usare il portale di NoiPA?
- In base a quello che fai di solito quando usi il portale, c'è qualcosa che miglioreresti oppure no? Se sì, cosa e perché?

#### 1.11 SCENARIO

*"Ti hanno comunicato che è online il nuovo portale NoiPA. Hai bisogno di visionare il fascicolo personale di un dipendente che si chiama [Nome e Cognome]. Accedi al portale, inserisci le tue credenziali e arrivi in questa pagina. Fammi vedere come faresti per visionare il fascicolo personale di [Nome e Cognome] sul nuovo portale".*

Tutti gli utenti inizieranno la navigazione dall'homepage del portale.

L'utente sarà lasciato libero di navigare e interagire con le pagine del prototipo con l'obiettivo di osservare il suo comportamento naturale sul portale. Sarà compito della ricercatrice invitarlo successivamente ad esplorare tutti gli elementi d'interesse per il test.

#### 1.12 HOMEPAGE AREA PRIVATA

- Che pagina questa?
  - Cosa ti aiuta a capirlo?
- Mi descrivi questa pagina?
- Pensa alle attività che fai di solito sul portale NoiPA, come faresti per farle adesso sul nuovo portale?
- [I tuoi preferiti/Servizi scelti per te]
  - Secondo te, di che sezione si tratta? Come funziona? Come faresti per inserire un altro servizio alla tua lista? E per eliminarlo?
  - Secondo te, in base a cosa sono organizzate queste attività?

## Usability test plan

- In base a quello che fai di solito sul portale, che ne pensi dell'ordine in cui queste attività sono presentate? C'è qualcosa che cambieresti oppure no?
  - Useresti questa parte oppure no? Perché?
- Secondo te, in questa pagina ci sono tutte le informazioni che ti sono utili oppure manca qualcosa? Se sì, cosa manca?
- Quali sono le informazioni più utili per te in questa pagina?

### 1.13 RICERCA DI UN FASCICOLO DIPENDENTE

- Ti capita mai di cercare il fascicolo di un dipendente?
- Mi fai un esempio di un'occasione in cui ti è capitato di cercare il fascicolo di un dipendente?
- Mi descrivi ciò che fai di solito per cercarlo?
- Quali sono i dati di cui hai bisogno per farlo?
- Sul nuovo portale NoiPA puoi accedere ai fascicoli dei dipendenti direttamente online. Se volessi cercare il fascicolo di Manuela Romano come faresti?
- [Pagina di ricerca] Come compileresti questi campi? Li compileresti tutti oppure no? Perché?
- [Risultati di ricerca]
- [Dati giuridici]
    - [Aggiungi] Come faresti per cambiare l'inquadramento di *[Nome e Cognome]*?
    - E se invece volessi modificarle la qualifica dell'ultimo inquadramento?
  - Come faresti per vedere tutte le pubblicazioni di *[Nome e Cognome]*?
  - E per vedere i corsi di formazione obbligatoria che deve sostenere?
  - Come faresti per salvare il fascicolo o stamparlo?
  - Che ne pensi di come sono presentate le informazioni in questa pagina?
  - Che pensi di come funziona parte? Pensi che la userai in futuro oppure no? Perché?

### 1.14 MOTORE DI RICERCA

- Ti è mai capitato di fare una ricerca sul portale?
- Se sì, ti ricordi per cosa hai usato il motore di ricerca?
  - Come ti sei trovato ad usare il motore di ricerca?
- Come faresti per fare una ricerca sul nuovo portale, ad esempio per cercare il fascicolo personale di Manuela Romano?
- [Pagina risultati di ricerca]
- Quali sono i dati di cui hai bisogno di solito per cercare un fascicolo personale?

## Usability test plan

- [Ricerca avanzata]
  - Come faresti se volessi cercare un dipendente tramite il suo Codice Fiscale?
  - Come compileresti questi campi? Li compileresti tutti oppure no? Perché?
  - [Filtra per] Come funziona secondo te questa parte? Come la useresti?
- Com'è stato usare il motore di ricerca? Lo useresti oppure no? Perché?

### 1.15 LISTA LAVORO

- Come tieni attualmente traccia delle attività che devi svolgere quotidianamente e/o nei prossimi giorni?
- C'è qualche strumento che usi oppure no?
- Sul nuovo portale c'è una sezione che ti ricorda le attività da svolgere. Dove la cercheresti?
- [Pagina "Lista Lavoro"]
  - Mi descrivi questa pagina?
  - Come la useresti? Se ad esempio volessi approvare una richiesta di ferie ricevuta da un dipendente, mi descrivi come faresti?
  - Che pensi di come funziona parte? Pensi che la userai in futuro oppure no? Perché?

### 1.16 MENU DI NAVIGAZIONE

- [Menu principale]
  - Mi descrivi senza cliccarci a cosa ti fa pensare ognuna di queste voci? Che contenuti ti aspetti di trovare cliccandoci?
- [Icona hamburger menu]
  - Come funziona secondo te questa parte? Come la useresti?
  - [Menu aperto] Mi descrivi senza cliccarci a cosa ti fa pensare ognuna di queste voci?
  - C'è qualcuna di queste sezioni che vorresti approfondire? Se sì, quale?
  - Che ne pensi di come sono organizzate queste voci?
  - Come faresti per tornare alla pagina iniziale?
- Secondo te, che differenza c'è tra le voci che trovi in questa parte e quelle che trovi nella pagina iniziale?

### 1.17 ORGANIGRAMMA

To do

### 1.18 INTERVISTA POST-TEST

- Che ne pensi di quello che hai fatto sul nuovo portale?
- Com'è stato navigare questo portale? Facile o difficile?
- Quali sono le 2-3 cose che hai trovato difficili da fare?
- Quali sono le 2-3 cose che hai trovato facili da fare?
- C'è qualcosa che miglioreresti oppure no?
- Pensi che userai in futuro il portale NoiPA oppure no? Perché?