



Results of the user tests on the new NoiPA portal

Risultati del test con utenti sul nuovo portale NoiPA

20/07/2017

Abstract

This document shows the results of the usability tests for the evaluation of the user experience of the prototype of the new NoiPA portal. The usability test, which involved MEF, San Camillo Hospital and Lazio Region users, allowed to evaluate the user experience of the prototype, with particular attention to ease of use and the portal navigation. The test sessions, which permitted the identification of the main critical issues presented in the document, concerned the navigation areas / flows related to the:

- Homepage exploration
- Search of the organization chart, consultation and modification of the elements composing it
- Research of an employee's personal file
- Consultation of the job list
- Interaction with advanced research

Abstract

Il presente documento illustra i risultati dei test di usabilità per la valutazione della user experience del prototipo del nuovo portale NoiPA.

Il test di usabilità, che ha coinvolto utenti del MEF, dell'Azienda Ospedaliera San Camillo e della Regione Lazio, ha consentito di valutare la user experience del prototipo, con particolare attenzione alla facilità d'uso e alla navigazione del portale.

Le sessioni di test, che hanno consentito di individuare le principali criticità presentate nelle seguenti pagine, hanno riguardato le aree/flussi di navigazione relativi a:

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

L'usabilità e le metriche di giudizio

Efficacia

La misura in cui un utente è in grado di raggiungere l'obiettivo di un compito in modo corretto e completo

Efficienza

La quantità di risorse spese in relazione all'efficacia

Soddisfazione

La piacevolezza e il gradimento dell'utilizzo del prodotto

Facilità di apprendimento

In relazione alla curva di apprendimento dell'utente che indica il tempo necessario per eseguire correttamente i compiti

Facilità di ricordo

La facilità con cui le procedure di interazione del prodotto vengono memorizzate dall'utente

Gestione dell'errore

Quante volta l'utente incorre in errori e quanto è facile correggerli

“

L'usabilità è un indicatore che ci dice quanto un prodotto o servizio è **semplice da usare**.
Se l'utente non riesce o non vuole usare una data funzionalità, quella funzionalità potrebbe tranquillamente non esserci.

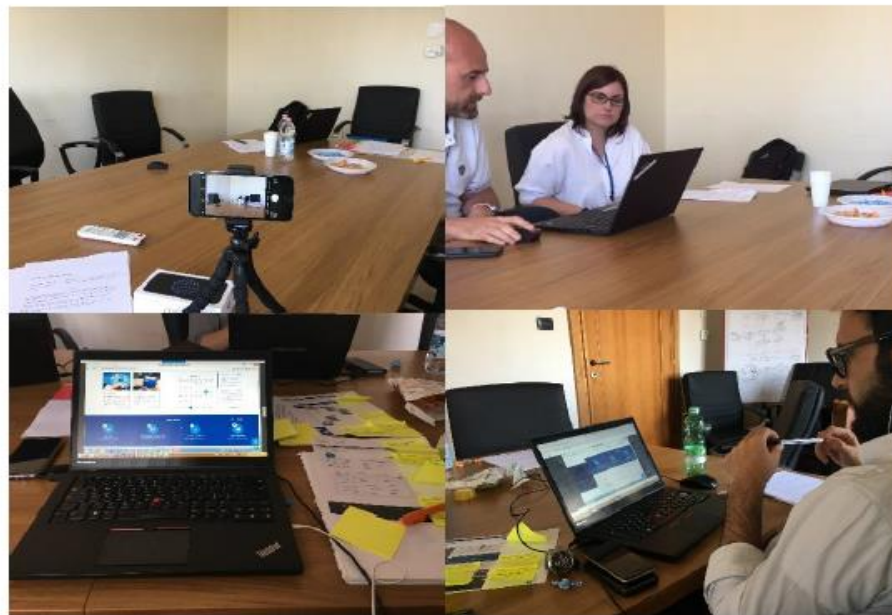
La metodologia

Il **Test di Usabilità** consiste in una sessione di test individuale in cui un moderatore chiede a un utente di svolgere un compito su un sito (ad esempio aprire un conto corrente) con l'obiettivo di individuare tutte le criticità che, in misura più o meno grave, impediscono di portare a termine tale compito.

Il **metodo Think Aloud** (pensare ad alta voce) permette di intercettare le sensazioni e le impressioni dei partecipanti mentre interagiscono con il prodotto.

I benefici

1. Le aziende possono osservare i propri clienti e interagire con il prodotto verificando che soddisfi effettivamente le esigenze per le quali è stato disegnato.
2. Si raccolgono indicazioni utili ad orientare il processo di ottimizzazione della User Interface e le fasi di riprogettazione successive.
3. Si possono misurare delle metriche soggettive legate all'individuo, al contesto di utilizzo, la soddisfazione nell'uso e l'utilità.



«Testare un prodotto con 5 utenti permette di rilevare l'85% dei problemi di usabilità»

JACKOB NIELSEN

L'obiettivo del test

Obiettivo principale del test è stata la valutazione della user experience del prototipo del nuovo portale NoiPA, con particolare attenzione alla facilità d'uso e alla navigazione del portale. La ricerca ha coinvolto utenti della DSII del MEF, dell'Azienda Ospedaliera San Camillo e della Regione Lazio.

Le sessioni di test hanno riguardato le seguenti **aree/flussi di navigazione**:

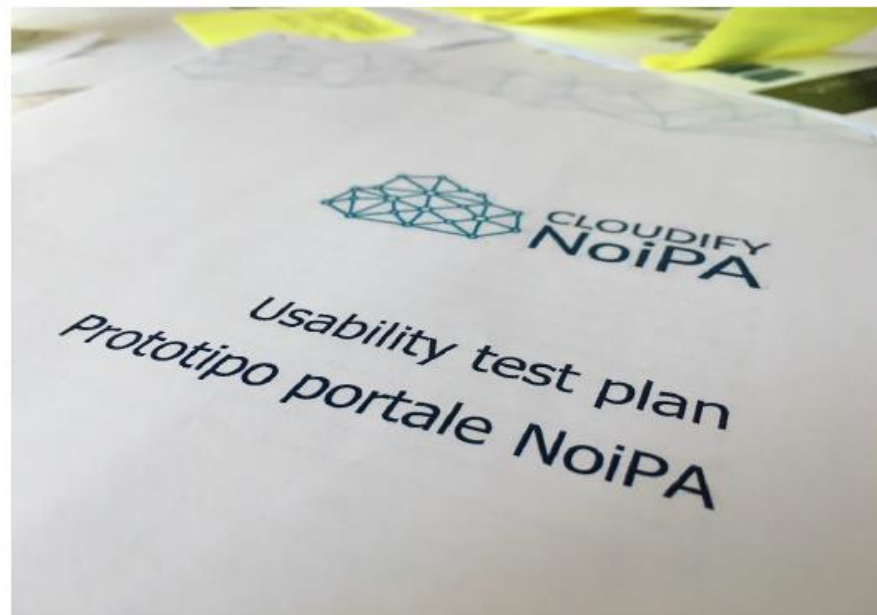
- esplorazione dell'homepage
- ricerca dell'organigramma, consultazione e modifica degli elementi che lo compongono
- ricerca del fascicolo personale di un dipendente
- consultazione della lista lavoro
- interazione con la ricerca avanzata

Scenario e task principali

A ogni utente è stato descritto il seguente 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".

Ogni utente ha iniziato la navigazione dall'homepage del sito ed è stato lasciato libero di navigare e interagire con le pagine del prototipo con l'obiettivo di osservare il suo comportamento naturale sul sito. Successivamente, è stato invitato a esplorare tutti gli elementi d'interesse per il test.



Agenda

Ora	Attività	Durata
9:00	Utente 1	50'
10:30	Utente 2	50'
11:20	Utente 3	50'
12:30	Utente 4	50'
13:30	Pranzo	
15:15	Utente 5	50'
16:15	Utente 6	50'
17:45	Utente 7	50'



Il panel di utenti

Il test di usabilità è stato svolto con **7 utenti**, 5 uomini e 2 donne:

- 1 utente della ASL Roma 2
- 2 utenti dell'Ospedale San Camillo
- 2 utenti del MEF
- 2 utenti della Regione Lazio

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

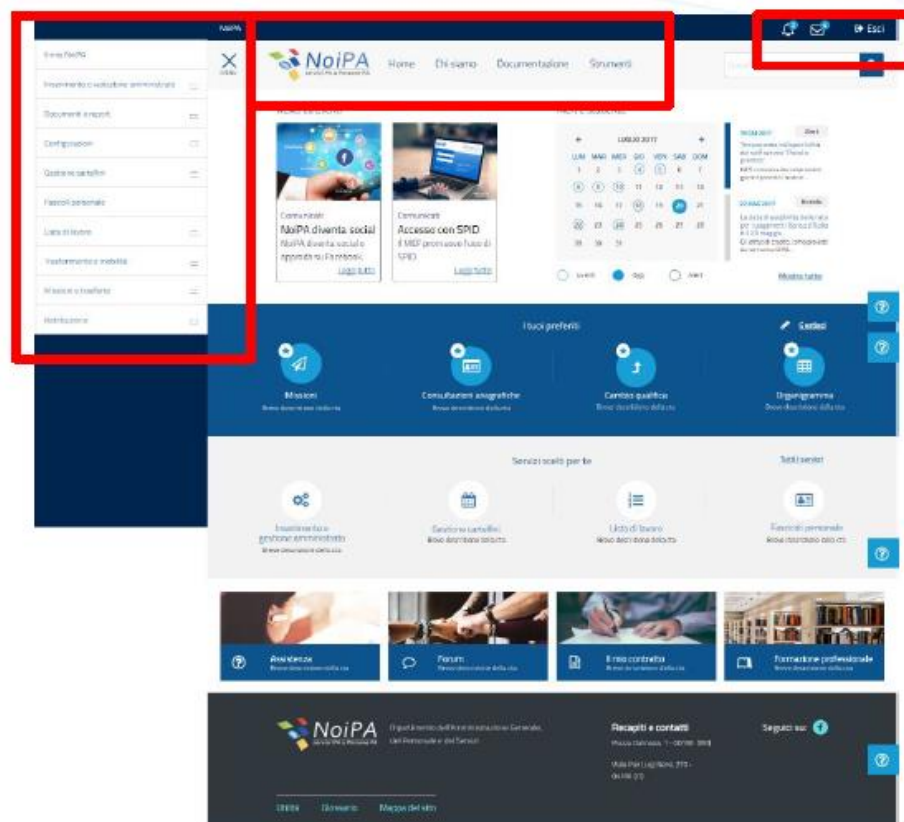
Dettaglio degli utenti

Da	A	Partecipante	Ente	Ruolo	Dettagli attività lavorativa	Uso del portale NoiPA AS-IS
09:15	10:15		Regione Lazio	Comparto Sanità	Asl Roma 2 (8.000 dipendenti) Laureato in informatica ma specializzato nella gestione del personale e enti (sportelli aziendali)	"Sono io che metto a disposizione i portali. NoiPA non lo usiamo quanto era stato stabilito (lo usiamo solo per la parte informativa-cedolino). Il portale aveva l'obiettivo di colloquio mentre noi lo usiamo come vetrina (es voglio vedere cedolino, voglio vedere cartellino). Era nato per dialogare, invece di andare presso gli sportelli avrei potuto farlo online invece nella realtà puoi solo vedere quel set di informazioni che qualcuno ha esposto. Noi volevamo cooperazione es. richiedere permesso per assenza online. Il portale dell'INPS invece gestisce i miei eventi (es malattia). Il portale (dopo 2 anni e mezzo) dovrebbe diventare lo sportello e dovrebbero coinvolgerci per riorganizzare i contenuti/funzioni. Mi aspetto la cortesia cioè devono avvisare quando chiudono il portale invece oggi lo chiudono per qualche giorno e non sappiamo il motivo. Il portale mi deve offrire l'essenziale (es assegni familiari) non il superfluo (es convenzioni)"
10:30	11:15		Regione Lazio		Si occupa della gestione della matricola personale e segue tutta la carriera del dipendente fino alla cessazione (avanzamenti, trasferimenti). Insieme a un altro collega si occupa della gestione di 4.500 persone, inserendo i dati sul sistema NoiPA e sul sistema interno	"Sul portale guardiamo solo cose essenziali. E inserimento anagrafica. Non mi sono trovata bene finora perché molto rigido. Molto spesso ci sono riorganizzazioni ma su NoiPA è rimasto non aggiornato da 2 anni. Non ci sono le motivazioni di assunzione/cessazione, ci sono pochi campi"
11:20	12:05		Regione Lazio	Funzionario Gestione presenze (time)	Gestione timbrature, malattie, permessi	"Utilizzo per il time management, qualcosa per trattamento economico, anagrafica raramente solo per capire dove è collocato un dipendente se abbiamo un dubbio. Non ho mai usato sezione es. assegni familiari. Per quanto riguarda programma del personale è migliorabile lato applicativo non tanto di attività"
12:30	13:30		MEF (DSII)	Ufficio trattamento giuridico del personale	Aggiornamento e tenuta degli stati matricolari del Personale del ministero. Emette documenti di riconoscimento	"Lo utilizziamo poco, solo per fare verifiche sul lato economico"
15:15	16:15		Az. Ospedaliera San Camillo	Gestione e Monitoraggio dei Processi Informatizzati	Responsabile settore informatico dedicato alle attività del personale.	"Lo utilizzo solo se necessario. Nell'anagrafica uno dei punti più critici è ricostruire la carriera dipendente. Vorrei autonomia nel gestire la configurazione dell'operatore (chi è e cosa fa) "
16:15	16:40		DSI	Assistenza	Assistenza operatori e amministratori, gestione portale NoiPA per i contenuti	
17:45	18:45		MEF (DSII)	Ufficio analisi dei processi e comunicazione	Dirigente ufficio analisi processi e comunicazione, si occupa di comunicazione dipartimentale (portale dedicato al dipartimento-portale servizi per i dipendenti che vogliono fruire dei servizi informatici), gestisce una parte del sito MEF	"Lo uso raramente per consultare il cedolino, il 730 precompilato, il modello unico"

Homepage e navigazione

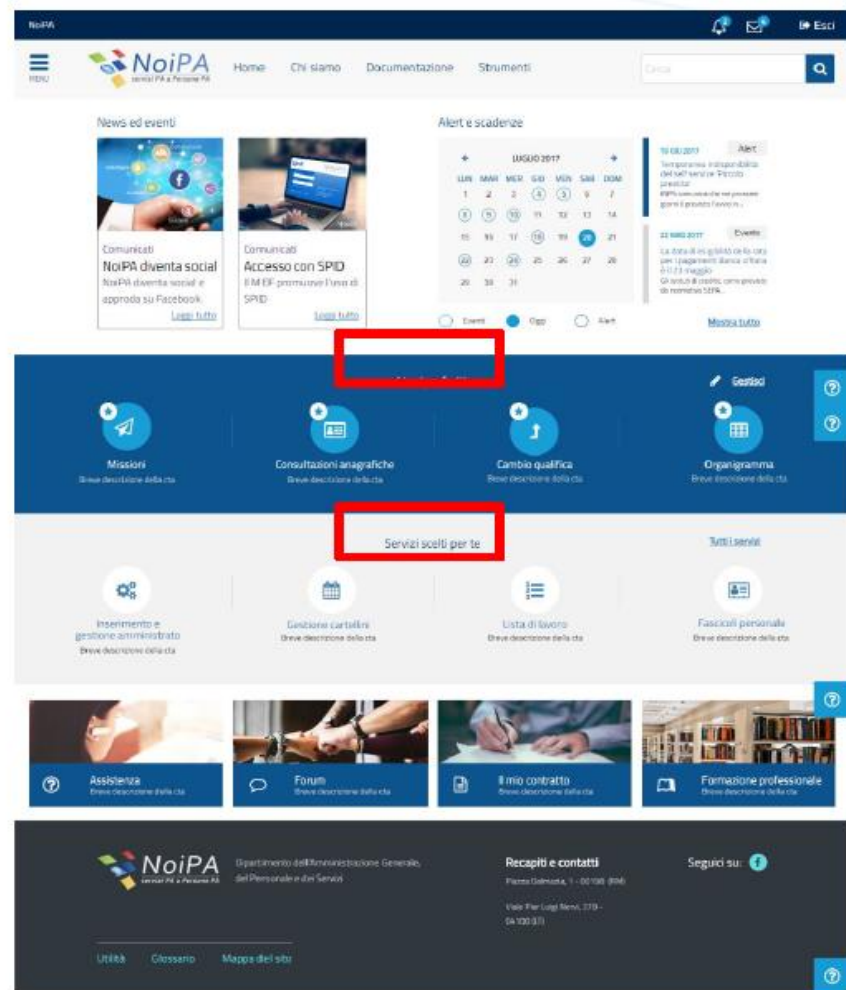
L'homepage privata viene confusa con quella pubblica

- Le voci di menu dell'area pubblica sono più in evidenza rispetto alle voci relative alla gestione delle attività
- Nell'header, l'icona della campanella e dei messaggi prive di messaggio di benvenuto non aiutano a identificare con chiarezza l'area personale
- Non è chiaro se i contenuti e le attività in pagina (incluse le voci del menu laterale) fanno riferimento alla gestione come operatore o come amministrato perché manca un elemento in pagina che lo espliciti. L'assenza di tale elemento rende difficoltoso per gli utenti orientarsi nel portale.



L'homepage privata viene confusa con quella pubblica

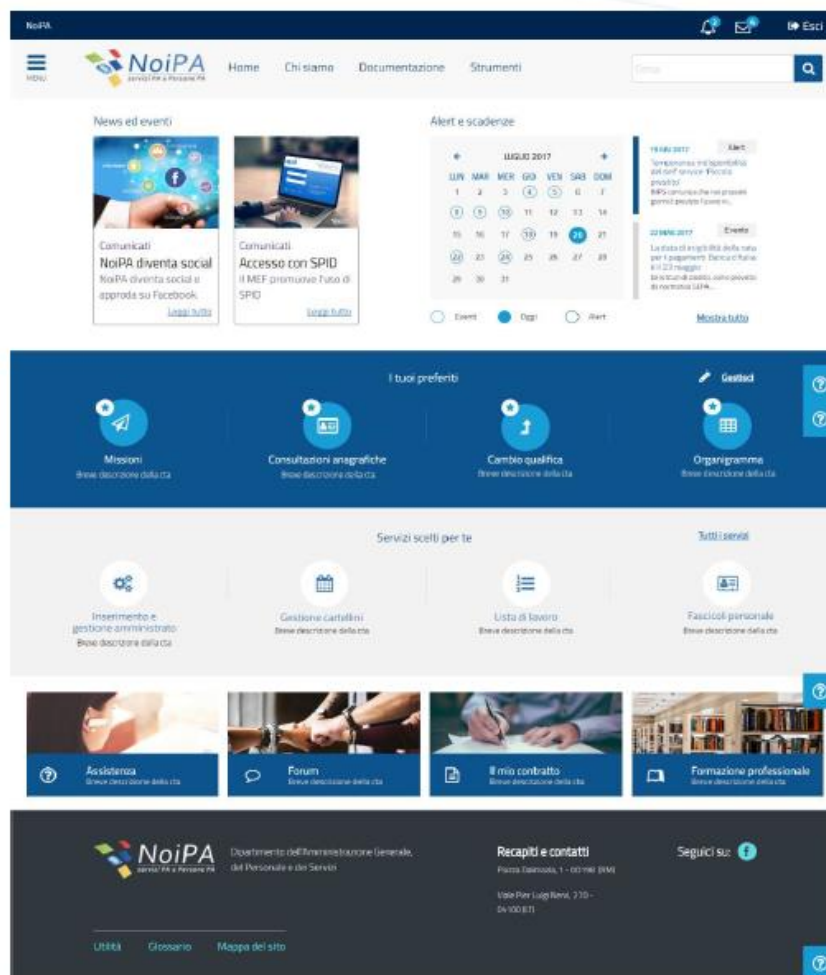
- La presenza delle card contenenti notizie ed eventi e il calendario fa pensare che si tratti di una pagina pubblica di "vetrina"
- "I tuoi preferiti" e "Servizi scelti per te" sono poco visibili perché si trovano sotto la linea del fold; nell'attuale versione gli utenti accedono ai servizi direttamente dal menu laterale sinistro, per questo sono portati a cliccare sull'hamburger menu senza scrollare la pagina
- Il labeling contribuisce ad aumentare la percezione che l'utente stia navigando l'homepage pubblica perché nel menu è presente la voce "Il mio NoiPA" che aiuta a identificare chiaramente un'area privata, mentre le label "I tuoi preferiti" e "Servizi scelti per te" sembrano riferirsi a tutti gli utenti indistintamente.



L'homepage privata viene confusa con quella pubblica

N.B. Le modifiche al prototipo relative alle evidenze emerse sulla navigazione del portale vanno considerate nell'ottica più ampia di una navigazione consistente tra homepage pubblica (ancora da progettare) e homepage privata. Anche l'organizzazione dei contenuti in pagina dovrà far emergere in modo chiaro la differenza tra le due per non disorientare l'utente.

Ad esempio, il menu di navigazione dovrà essere consistente in entrambe le pagine e la distribuzione dei contenuti dovrà essere ponderata in base ai bisogni informativi dell'utente nelle diverse aree.



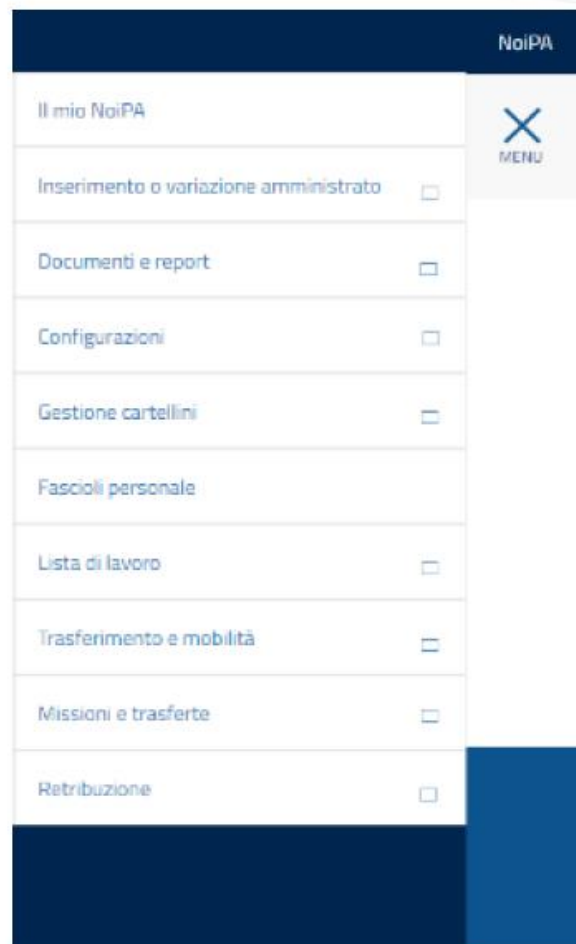
Non è immediato come tornare al mio NoiPA

- Non è chiaro come tornare all'homepage privata se gli utenti stanno consultando la lista lavoro, i fascicoli del personale o l'organigramma. Gli utenti infatti, solo dopo aver provato a cliccare sul logo, sul link "Home" e aver usato il back del browser per tornare indietro esplorano l'hamburger menu e usano la voce "Il mio NoiPA" per tornare all'homepage privata
- La voce "Home" nella anziché "Il mio NoiPA" cobreadcrumb contribuisce a disorientare l'utente

The screenshot shows the NoiPA web application interface. A red box highlights the top navigation bar, which includes the NoiPA logo and the 'Home' link. Below the navigation bar, the 'Lista lavoro' section is visible, showing a table of tasks with columns for 'Attività', 'Scadenza', and 'Stato'. The tasks listed are 'AUTORIZZAZIONE SPESE', 'FIRE', 'PRESA IN CARICO', and 'ORGANIGRAMMA'. The bottom of the page features a dark footer with the NoiPA logo, contact information, and social media links.

La scansione del menu laterale è poco fluida

- Non è chiaro come siano organizzate le voci nel menu di navigazione laterale e gli utenti sono costretti a scorrerle una ad una per trovare quella di loro interesse
- Manca un accesso alla modifica dei dati di login al portale



La sezione "Alert" e scadenze è difficile da comprendere

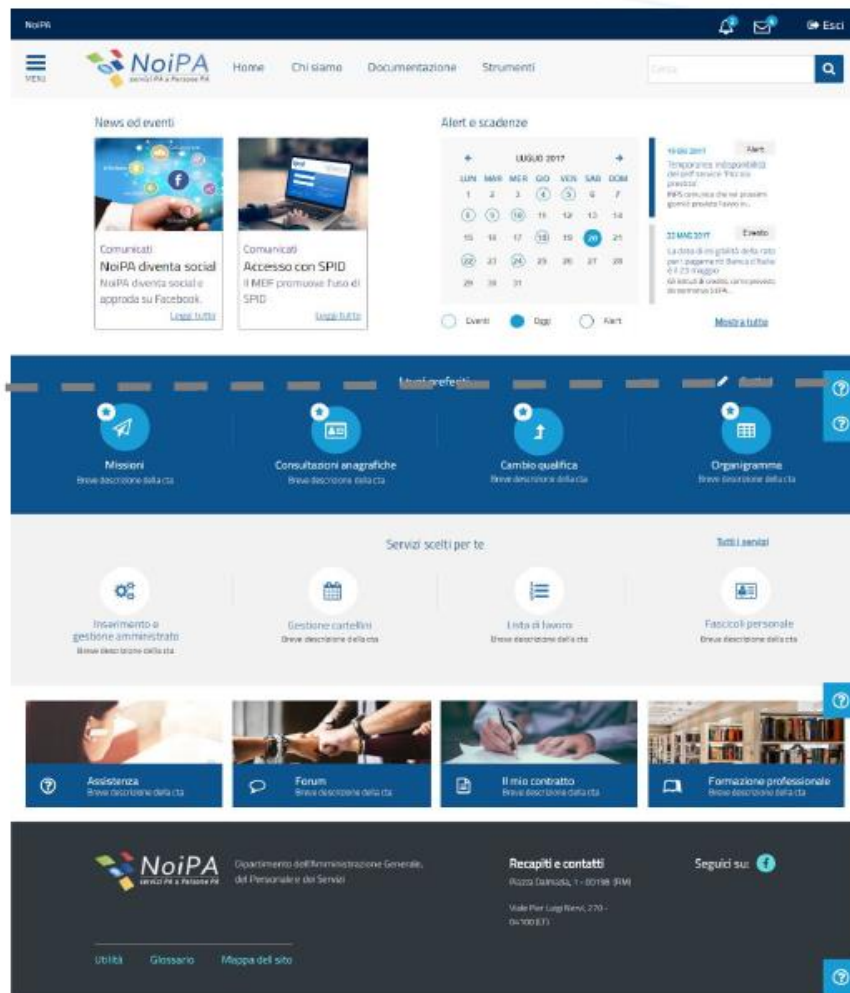
- L'area è affollata di contenuti e simboli da decodificare
- Nel calendario è difficile distinguere gli eventi dagli alert, soprattutto quando in un mese ne sono presenti numerosi perché il colore dei cerchietti è molto simile
- L'associazione tra il calendario e gli eventi immediatamente a destra non è immediata per gli utenti

Alert e scadenze



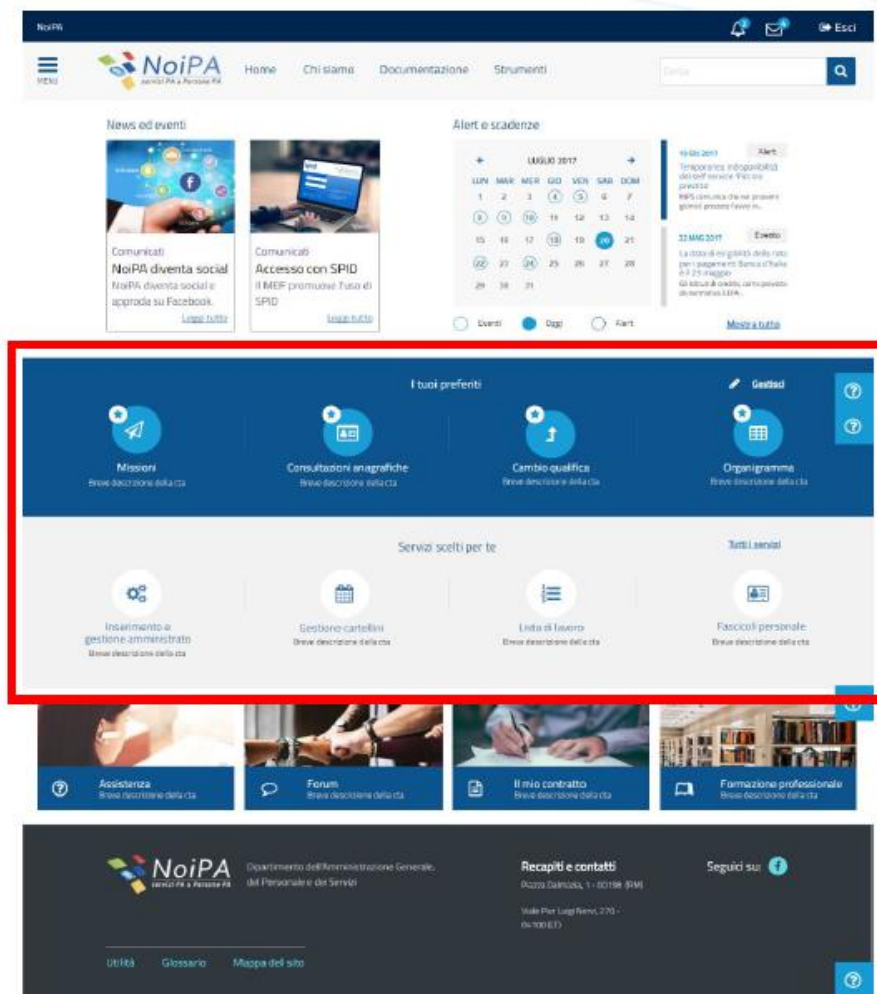
L'area operativa è considerata utile ma è poco visibile

- Gli utenti hanno espresso parere positivo nei confronti delle sezioni "I tuoi preferiti" e "Servizi scelti per te", ritenendole utili dal momento che permettono loro di accedere direttamente alle attività che usano di più potendone personalizzare l'ordine in base all'uso. Tuttavia, la sezione risulta poco visibile perché si trova sotto la linea del fold.
- In generale, l'organizzazione dei contenuti in pagina non rispecchia il modello mentale dell'utente che quando atterra nella sua area personale, vuole avere informazioni di servizio utili per lui come la chiusura temporanea del portale, ma avere anche subito a portata di mano l'area operativa.



L'interazione con la gestione delle attività non è chiara

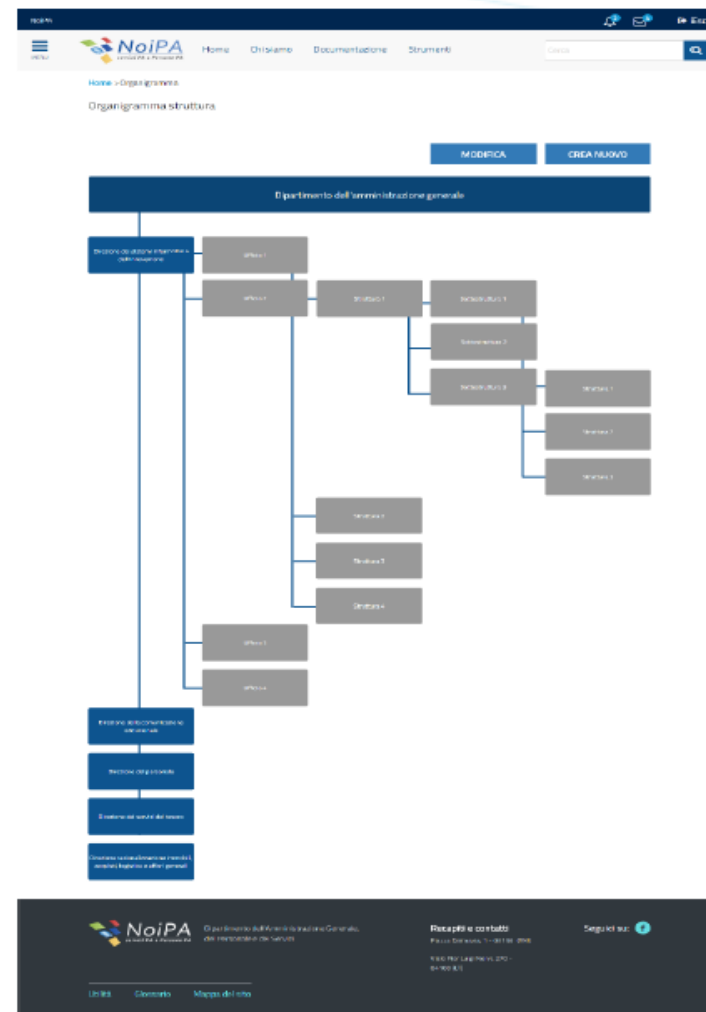
- Non è chiaro come funzionano "I tuoi preferiti" e "Servizi scelti per te" perché:
 - si tratta di un pattern ancora poco conosciuto dagli utenti del portale
 - manca un microtesto sotto al titolo che ne spieghi il funzionamento
 - le label "Gestisci" e "Vedi tutti i servizi" in alto a destra sono poco visibili e sembrano riferirsi solo all'ultimo box anziché a tutta l'area. Alcuni utenti infatti hanno provato a cliccare sulla voce di menu "Strumenti" per gestire i servizi e l'aggiunta/modifica dei preferiti.



Organigramma

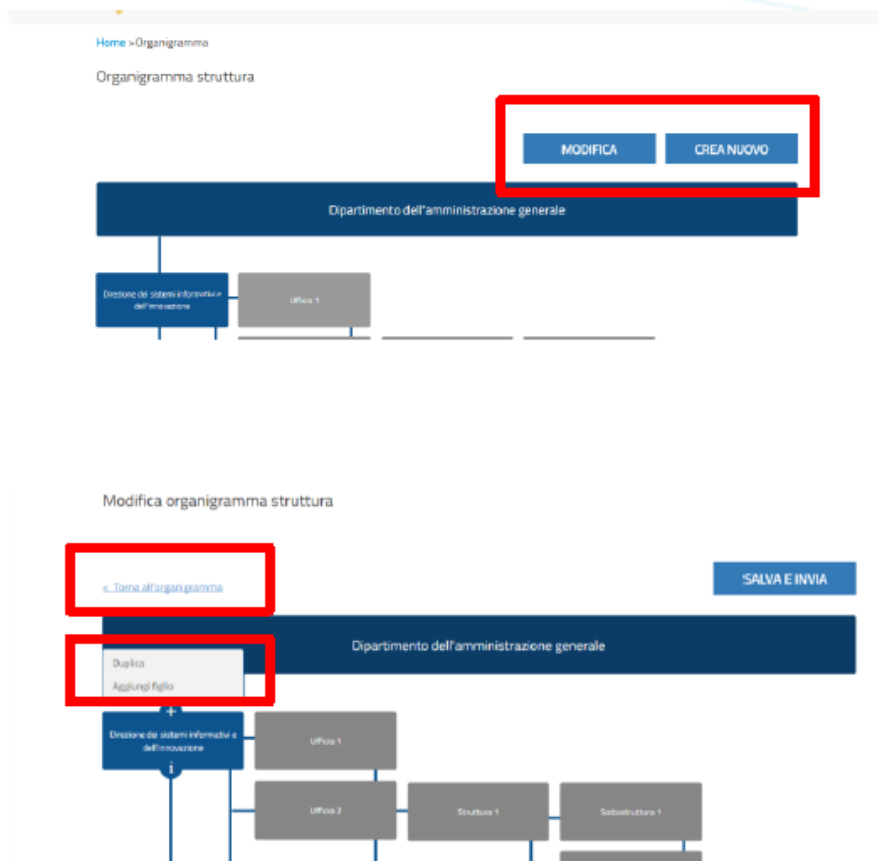
L'interazione con l'organigramma è poco fluida

- All'utente è chiaro che può svolgere tre azioni: visualizzazione, modifica e creazione. Tuttavia, alcuni elementi d'interazione rallentano la comprensione del funzionamento dell'organigramma:
 - la distribuzione degli elementi in verticale associata al posizionamento delle linee che attraversano in verticale i blocchi fanno pensare che i blocchi non siano allo stesso livello, quando invece lo sono
 - è chiaro come andare in profondità in un livello per esploderne tutti i sottolivelli, ma non come tornare indietro per chiuderli
 - nella modalità di visualizzazione, manca la possibilità di visualizzare le informazioni presenti nelle schede informative.



L'interazione con la modifica è poco fluida

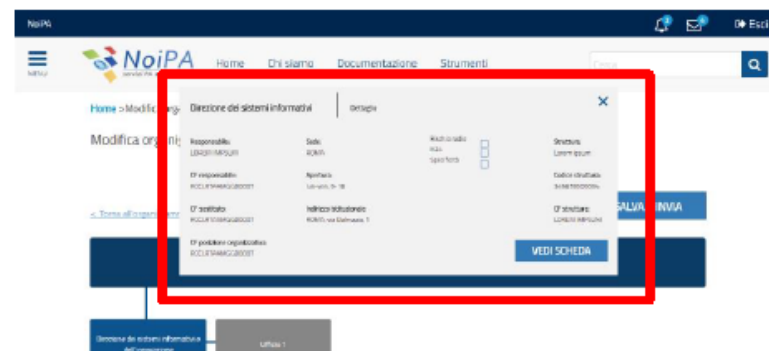
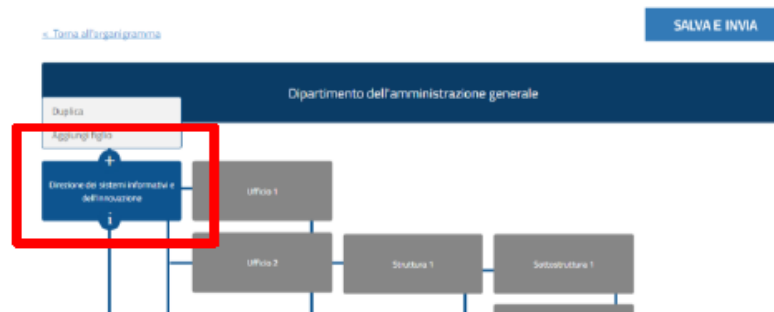
- Agli utenti è chiaro che per gestire l'organigramma devono cliccare sul pulsante "Modifica". Tuttavia:
- il link "Torna all'organigramma" confonde perché l'utente si trova già nella pagina dell'organigramma
- manca una funzione che permetta di rimuovere un elemento dall'organigramma
- è chiaro che l'icona del "+" serve per aggiungere un elemento ma le label "Duplica" e "Aggiungi figlio" non sono esplicative perché:
 - gli utenti pensano che duplica serva per duplicare un intero "ramo" dell'organigramma anziché un singolo elemento
 - l'uso del termine "figlio" non aiuta a capire che si può aggiungere un sottolivello.



L'iconografia e il labeling rallentano l'interazione

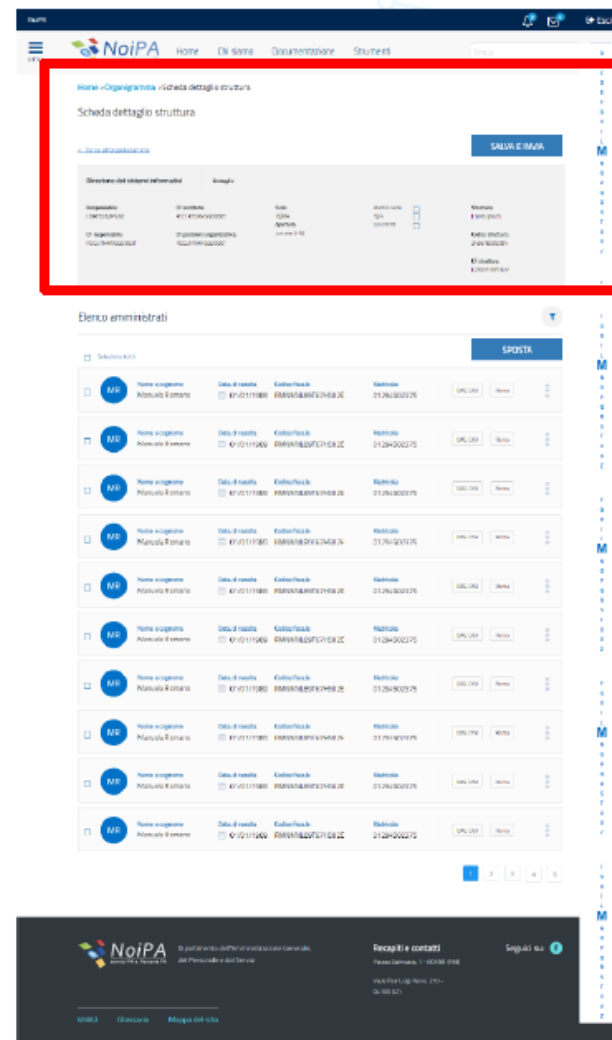
- L'icona della "i" nasconde agli utenti la presenza dell'area operativa in cui si possono gestire gli amministratori perché viene associata a un'area informativa
- Al click sulla "i", nella scheda di consultazione la call-to-action "Vedi scheda" confonde gli utenti perché stanno già vedendo la scheda.

Modifica organigramma struttura



Mancano elementi utili a orientarsi nel flusso di modifica

- È difficile per l'utente orientarsi e capire su quale elemento/livello dell'organigramma sta operando perché mancano:
 - nella scheda di dettaglio, il nome della struttura
 - nelle breadcrumb, l'indicazione del percorso
- Nella scheda dettaglio struttura mancano la possibilità di modificare i campi e alcune informazioni utili agli utenti come ad esempio la data di decorrenza dell'incarico del responsabile
- Non è chiaro cosa succederà cliccando sul pulsante "Salva e Invia".



Mancano elementi utili a orientarsi nel flusso di modifica

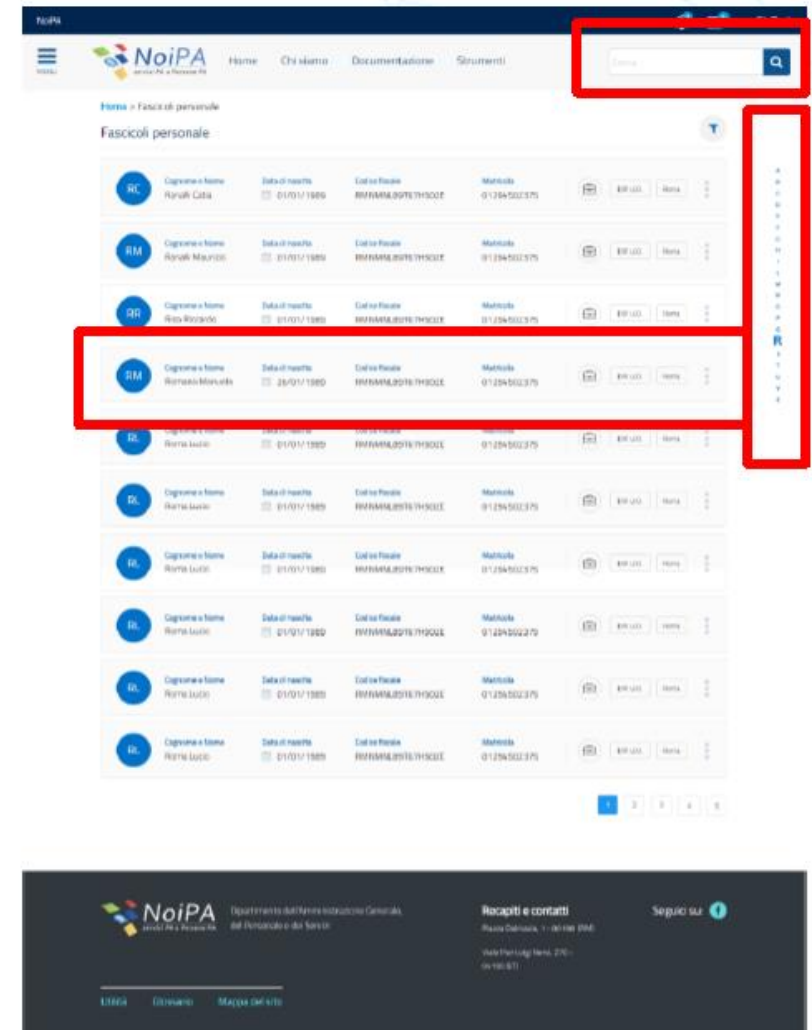
- Non è indicato a quale struttura afferiscono gli amministratori presenti in elenco
- L'interazione con l'elenco degli amministratori è poco fluida perché il filtro tramite lettera dell'alfabeto costringe l'utente, soprattutto se gli amministratori sono numerosi, a scorrere tutta la lista
- Dopo che l'utente ha selezionato il tasto "Sposta", non è indicato in quale struttura vengono spostati gli amministratori
- Anche nel flusso di creazione di un nuovo organigramma non è chiaro il funzionamento del pulsante "Crea nuovo" perché la label è generica e gli utenti pensano che serva per aggiungere un nuovo elemento non ancora esistente all'organigramma anziché ricrearlo del tutto.

The screenshot displays the NoiPA web application interface. At the top, there is a navigation bar with the NoiPA logo and links for Home, Di cosa, Documentazione, and Strumenti. Below this, the 'Scheda dettaglio struttura' section is visible, showing details for a specific structure. The 'Elenco amministratori' section is highlighted with a red box, showing a table of administrators. The table has columns for selection, name, date of birth, email, and status. The interface includes a search bar, navigation menu, and footer with logos for the European Union, Italian Government, and NoiPA.

Fascicolo personale

L'interazione con la ricerca del fascicolo è macchinosa

- Gli utenti accedono ai fascicoli del personale indifferentemente tramite i quick link in homepage o tramite il menu di navigazione laterale
- Atterrati in pagina, la ricerca tramite la barra in ordine alfabetico risulta loro macchinosa perché sono costretti a scorrere tutta la lista per trovare il dipendente che stanno cercando. Per questo alcuni di loro hanno provato a usare la barra di ricerca del sito posizionata in alto a destra nell'header per velocizzare l'interazione
- Il simbolo della valigia non aiuta gli utenti ad associare l'icona al tipo di rapporto
- Il simbolo del "more" è poco conosciuto e non esplicita chiaramente che è presente del contenuto da approfondire



Nel fascicolo mancano alcune informazioni importanti

- Mancano:
 - nella scheda, l'indirizzo di residenza, domicilio e l'indicazione della tipologia di contratto
 - i documenti del dipendente, divisi per argomento
 - gli incarichi del dipendente svolti al di fuori dell'amministrazione, utili alla costruzione del percorso professionale
 - una sezione dedicata ai richiami disciplinari

NoiPA versione 2.0.0 - 10/10/2016

Home Chi siamo Documentazione Strumenti Cerca

Home > Fascicoli personale > Consultazione

Fascicolo di Manuela Romano

MR

Informazioni anagrafiche

Titolo	Data di nascita
Dottoranda	26-01-1989
Cognome e nome	Città
Romano Manuela	Roma
Codice fiscale	Provincia
RNMNMNL89T67H02E	RM

Dati di immatricolazione

Ente	Tipologia rapporto
Nome ente	(S) Impiegato
Matricola	Dipartimento di appartenenza
0000123456	Dipartimento
Badge	
0000123456	

Dati generali Formazione obbligatoria Formazione supplementare Pubblicazioni Criteri di stato Dati economici

Lista eventi

Del 01/01/2016	Al 31/12/2016	Dato 1	Dato di inquadramento
		Descrizione del dato	
Del 01/01/2015	Al 31/12/2015	Dato 2	Dato di inquadramento
		Descrizione del dato	
Del 01/01/2014	Al 31/12/2014	Dato 3	Dato di inquadramento
		Descrizione del dato	
Del 01/01/2013	Al 31/12/2013	Dato 4	Dato di inquadramento
		Descrizione del dato	

NoiPA versione 2.0.0 - 10/10/2016

Equipe di lavoro dell'amministrazione centrale, del Personale e del Servizio

Recapiti e contatti

Numero Verde 1-999-999999

Via Per Legnano, 100 - 00198 Roma, Italia

Seguici su:

Twitter Facebook LinkedIn

Nel fascicolo mancano alcune informazioni importanti

- Nella tab dei “Dati giuridici” gli utenti si aspettano di vedere gli eventi ordinati in ordine inverso ovvero dal più recente al meno recente
- Gli utenti inoltre, si aspettano di vedere nell’ordine:
 - la data
 - l’inquadramento
 - la tipologia di contratto
 - l’atto di inquadramento
 - la motivazione
 - la qualifica
 - il profilo

NB. Nel caso in cui la riorganizzazione dei contenuti dovesse comportare l’aumento del numero di tab o di colonne, l’interazione in forma di tab dovrà essere rivista in funzione della facilità di lettura dei contenuti

Vedi estratto video

The screenshot shows the NoiPA web application interface. At the top, there's a navigation bar with the NoiPA logo and links for Home, Chi siamo, Documentazione, and Strumenti. Below this, the breadcrumb trail reads 'Home > Fascicoli personale > Consultazione'. The main heading is 'Fascicolo di Manuela Romano'. A circular profile icon with the initials 'MR' is visible. The page is divided into two main sections: 'Informazioni anagrafiche' and 'Dati di immatricolazione'. The 'Informazioni anagrafiche' section includes fields for Titolo (Dottoressa), Data di nascita (26-01-1989), Cognome e nome (Romano Manuela), Città (Roma), Codice fiscale (RMNMM189767H502E), and Provincia (RM). The 'Dati di immatricolazione' section includes Ente (Nome ente), Tipo rapporto (Impiegato), Matricola (0000123456), Dipartimento di appartenenza, and Badge (0000123456). Below these sections, there's a tabbed interface with 'Dati giuridici' selected. The 'Lista eventi' table shows four rows of data, each with a date range, a description, and a document type. The footer of the application includes the NoiPA logo, contact information, and social media links.

Lista lavoro

Non è chiaro come funziona la lista lavoro

- La voce “Lista lavoro” nel menu non dà agli utenti un’idea chiara di che cosa si tratti. Atterrati in pagina, capiscono che è una lista di attività da svolgere. Tuttavia non è loro chiaro:
 - come si popola, cioè se devono essere loro stessi ad aggiungere manualmente le attività
 - se si tratta di attività che li riguardano personalmente (ad es. la richiesta delle loro ferie) oppure di attività che riguardano altri amministrati (ad es. l’approvazione delle ferie di altri amministrati)
- La barra di completamento è risultata poco utile perché generica
- Gli utenti inoltre, hanno espresso il bisogno di aggiungere manualmente una lista personale di attività più o meno ricorrenti da svolgere.

The screenshot displays the 'Lista lavoro' (Work List) interface on the NoiPA website. The header includes the NoiPA logo and navigation links. The main content area shows a list of tasks with progress bars and status indicators.

Attività	Stato	Progresso	Dettagli
Attività AUTORIZZAZIONE SPESE	Scadenza: 03/09/2017	25%	
Attività 1. Azione dettaglio	Stato: Completata		Visualizza report
Attività 2. Azione dettaglio	Stato: In corso		Visualizza report ESIGUI
Attività 3. Azione dettaglio	Stato: In attesa		Visualizza report ESIGUI
Attività 4. Azione dettaglio	Stato: In attesa		Visualizza report ESIGUI
Attività RIVISTA FERIE	Scadenza: 10/08/2017	50%	
Attività RIVISTA PRESSIONE IN CARICO	Scadenza: 02/09/2017	25%	
Attività RIVISTA ORGANIGRAMMA	Scadenza: 17/09/2017	0%	

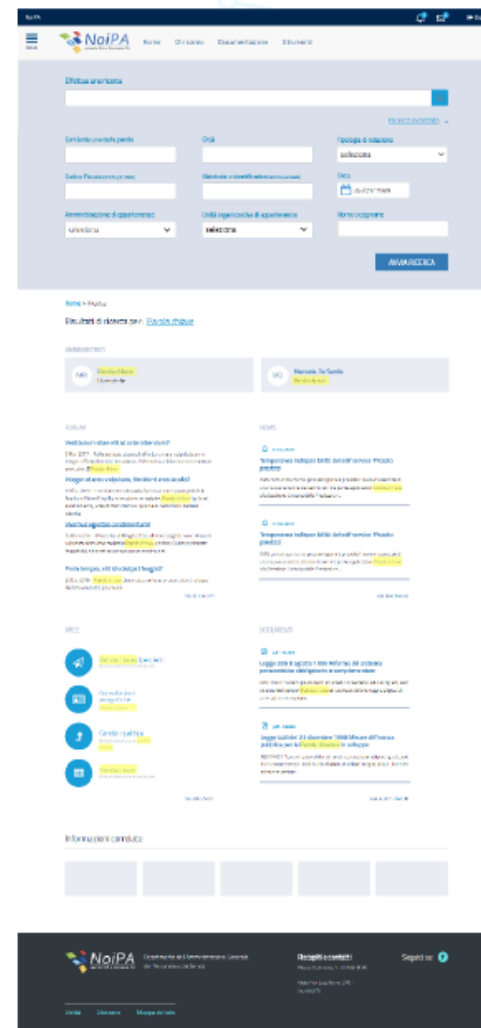
The footer of the interface includes the NoiPA logo, contact information, and social media links.



Ricerca avanzata

È difficile capire come usare la ricerca avanzata

- Nessuno degli utenti che hanno partecipato al test usa il motore di ricerca per fare ricerche sull'attuale portale NoiPA. Tuttavia, gli utenti non hanno difficoltà a individuare e usare la barra di ricerca nell'header
- Nella pagina dei risultati della ricerca, vedono e usano il link "Ricerca avanzata" per affinare la ricerca, tuttavia quando provano a usare i filtri della ricerca avanzata, è difficile per loro interagire con i campi perché:
 - non è loro chiaro che possono scegliere quale compilare in base al tipo di contenuto cercato
 - l'organizzazione dei campi sembra casuale e devono leggerli tutti per capire se possono trovare quello che fa al caso loro.





Grazie