

Il GLU ha pubblicato un protocollo per l'esplorazione dei siti web con licenza 'Creative Commons'

eGLU 1.0: un protocollo per valutare la comunicazione web delle PA

Il protocollo eGLU 1.0 (scaricabile dal sito <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>) è stato creato con lo scopo di individuare le aree di un sito web percepite come problematiche dagli utenti, al fine di determinare, in maniera efficace ed efficiente, in quali sezioni del sito occorra investire e coinvolgere esperti in valutazione per un'analisi approfondita dell'interazione.

di **SIMONE BORSCHI** Esperto di valutazione dell'esperienza utente, *CognitiveLab.it*

STEFANO FEDERICI Professore di Psicologia generale, Università degli Studi di Perugia

MARIA LAURA MELE Psicologa, esperta di processi cognitivi e tecnologie, Università degli Studi di Perugia

Progettare bene le interfacce

Scrivere un *post* con un *tablet*, prenotare un volo con uno *smartphone*, leggere il proprio quotidiano preferito su un *eReader*: oggi, grazie all'incremento della convergenza tecnologica, la consultazione e la manipolazione delle informazioni web è possibile ovunque, indipendentemente dal contesto in cui si trova l'utente.

La diffusione di supporti tecnologici sempre più portatili e funzionali e la conseguente smaterializzazione dei personal computer impone alle amministrazioni pubbliche di muoversi sempre più verso investimenti mirati a migliorare le qualità di accesso e d'uso delle proprie piattaforme web. Investire in una progettazione dell'interfaccia centrata sui bisogni dell'utente è una via privilegiata per restare al passo con lo sviluppo di nuove modalità d'accesso e uso delle informazioni.

Tuttavia, la sola ottimizzazione del processo di sviluppo di un'applicazione o di un sito web non sempre è sufficiente a migliorare la qualità dell'interazione globale degli utenti.

Progettare bene un'interfaccia non significa solo disegnarne l'ar-

chitettura e programmarne le funzioni, ma anche stabilire come e quando valutare il prodotto al fine di adattarlo alle esigenze dell'utenza.

Questo è possibile, ad esempio, integrando metodologie di sviluppo orientate all'efficienza e centrate sui bisogni del cliente, come quelle "Agile", con quelle centrate sull'utente. Infatti, anche se perfettamente sviluppata in termini di funzionalità e in linea con le indicazioni della committenza, un'interfaccia web non riletta attraverso gli occhi degli utenti potrebbe essere fonte di seri problemi d'uso.

Per esempio, potrebbe accadere che *link* o bottoni, attentamente disegnati, vengano completamente ignorati, fraintesi, oppure semplicemente non visti da molti o, perfino, da tutti gli utenti. Così, una serie di moduli pubblicati *on line* da un'amministrazione che voglia ridurre il numero di utenti agli sportelli ed esternalizzare i costi di stampa, potrebbe risultare invisibile all'utenza con il conseguente fallimento dell'attività di pubblicazione delle informazioni. Esiste una distanza tra gli sviluppatori che creano l'interfaccia e i

suoi contenuti e coloro (gli utenti finali) che devono interagire con il prodotto.

Questa distanza è dovuta al fatto che i progettisti hanno sempre un certo grado d'incertezza nel simulare e modellizzare il modo con cui gli utenti interpretano la struttura, le funzioni e i contenuti di un prodotto interattivo. L'unico modo in cui i progettisti possono ridurre la loro incertezza è attraverso la raccolta d'informazioni utili sulla percezione che gli utenti hanno dell'interfaccia. E questo può avvenire solo attraverso una valutazione dell'utente.

Sviluppare e valutare, parte di un'unica equazione

Sviluppare un sito accessibile e usabile che garantisca un elevato livello di esperienza interattiva per l'utente richiede un investimento non solo creativo e progettuale, ma che includa una valutazione dei bisogni e delle modalità in cui gli utenti si rappresentano l'interfaccia. Tuttavia, spesso per mancanza di risorse, non si pianifica accuratamente né s'investe adeguatamente nella valutazione. Inoltre, la scarsità delle risorse investite nello sviluppo

GLU E EGLU 1.0

di un sito web spinge le amministrazioni a focalizzarsi sulla funzionalità dei prodotti, rimandando o riducendo al minimo le fasi di valutazione. Spesso, per ridurre al minimo l'investimento in valutazione, le amministrazioni ricorrono all'uso di alcune pratiche minime di analisi, in linea con il mantra dell'ingegneria dell'usabilità "meglio una valutazione a basso costo che nessuna valutazione". Tuttavia, l'applicazione estrema di quest'approccio può spesso condurre fuori strada esperti e non esperti. Infatti, una valutazione a basso costo, nonostante costituisca un passo avanti, è utile a inquadrare un problema generale d'interazione, ma non è mai sufficiente a dettagliarlo e a risolverlo.

Sebbene, sia indubbia l'efficienza dei metodi a basso costo, la profondità di valutazione necessaria durante le fasi di sviluppo di un prodotto può variare sostanzialmente, e non tutto può essere ottenuto con un investimento minimo di tempo e denaro.

D'altra parte, è vero anche che non tutta la struttura di un prodotto web ha bisogno di essere valutata in profondità attraverso un investimento massiccio, e spesso poco efficiente, di risorse. In questo senso, occorre cercare un equilibrio fra i metodi di valutazione per accompagnare i diversi momenti di sviluppo e riprogettazione dell'interfaccia.

Il protocollo eGLU 1.0 per le PA: come investire in valutazione

Il Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU) promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica, cercando di individuare uno strumento che potesse aiutare le amministrazioni pubbliche a bilanciare gli investimenti in sviluppo e valutazione dei prodotti interatti-

vi, ha recentemente pubblicato un protocollo per l'esplorazione dei siti web con licenza *Creative Commons* (scaricabile dal sito <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>).

Il protocollo eGLU 1.0 è stato creato con lo scopo di individuare le aree di un sito web percepite come problematiche dagli utenti, al fine di determinare, in maniera efficace ed efficiente, in quali sezioni del sito occorra investire e coinvolgere esperti in valutazione per un'analisi approfondita dell'interazione.

eGLU 1.0 è stato concepito per guidare professionisti, non necessariamente esperti di interazione, attraverso tutti i passi necessari per organizzare e svolgere un'analisi qualitativa dell'interfaccia con utenti. Il protocollo è stato strutturato in due tipologie integrabili di procedure "Base" e "Avanzata". La procedura Base di eGLU 1.0 che rappresenta l'analisi veloce dell'interfaccia, consiste nella somministrazione agli utenti di un questionario dopo la loro navigazione del sito. La procedura avanzata permette di raccogliere in modo dettagliato le problematiche espresse dagli utenti durante l'ispezione di diverse aree del sito, attraverso l'esecuzione di una serie di compiti.

Prima della sua pubblicazione, per testarne la facilità d'uso, il protocollo è stato utilizzato su un campione totale di 65 utenti che, guidati da 10 team (composti da persone non esperte nella valutazione dell'interazione ed esterne al gruppo che ha messo a punto la procedura), hanno ispezionato con entrambe le analisi i siti web di 10 differenti amministrazioni pubbliche.

Successivamente, il protocollo è stato rivisto da tutto il gruppo di lavoro discutendo e risolvendo tutte le problematiche di applica-

zione emerse durante la fase di test.

La versione finale di eGLU 1.0, inoltre, è stata arricchita, grazie alla partecipazione al gruppo di lavoro degli utenti finali del protocollo costituito da dirigenti e funzionari delle amministrazioni pubbliche, da numerosi esempi e moduli, utili a guidare un non esperto in ogni fase dell'applicazione del protocollo.

eGLU 1.0 offre tre vantaggi principali alle PA che se ne volessero avvalere per valutare i loro siti:

- Raccogliere "in casa" dati qualitativi attraverso l'esplorazione di un sito con un piccolo gruppo di utenti;
- Mostrare sinteticamente ai referenti della propria amministrazione dati che giustificano la necessità o meno di un investimento per modificare o valutare l'interfaccia;
- Avere informazione utili per discutere e pianificare in maniera efficace ed efficiente il lavoro dei progettisti e degli esperti di valutazione.

eGLU 1.0 rappresenta solamente la prima versione di uno strumento che tenderà nei prossimi anni ad arricchirsi grazie al contributo, volontario, dei professionisti che costituiscono il gruppo di lavoro per l'usabilità.

Gli obiettivi della versione 2.0 del protocollo sono attualmente in discussione. L'interesse primario di tutti i membri del GLU è quello di mettere a disposizione delle PA italiane tutti gli strumenti necessari per affrontare i futuri cambiamenti dell'interazione con i siti web, promuovendo la valutazione e le buone pratiche di sviluppo dell'architettura dell'informazione, come mezzi essenziali per ottimizzare le interfacce di *e-government*, e per promuovere una sempre più soddisfacente relazione fra amministrazioni e cittadini. ▲