

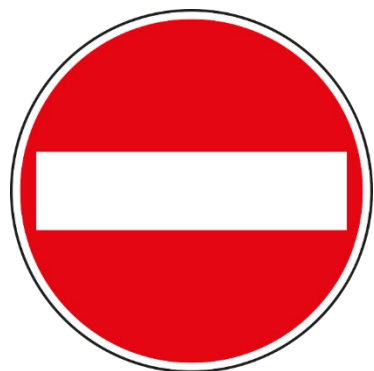
**CORSO DI ADDESTRAMENTO ALL'USO DI eGLU-box PA
1.0 MiSE-ISCTI, 28 e 29 ottobre 2021**

Le “esternalità positive” dei test con il protocollo eGLU LG e eGLU-box PA 1.0

Emilio Simonetti

Dipartimento della funzione pubblica
e.simonetti@funzionepubblica.it
www.funzionepubblica.gov.it/

Perché usabilità e UX nella PA



Sito iatrogeno

- **Genera conflitto e insoddisfazione verso le istituzioni**
- **Aumenta i costi dei servizi**
- **Discrimina sul piano cognitivo**



Sito usabile

- **Genera interesse e fiducia nelle istituzioni**
- **Riduce i costi dei servizi**
- **Combatte il digital divide cognitivo**

Che cos'è il Protocollo eGLU LG

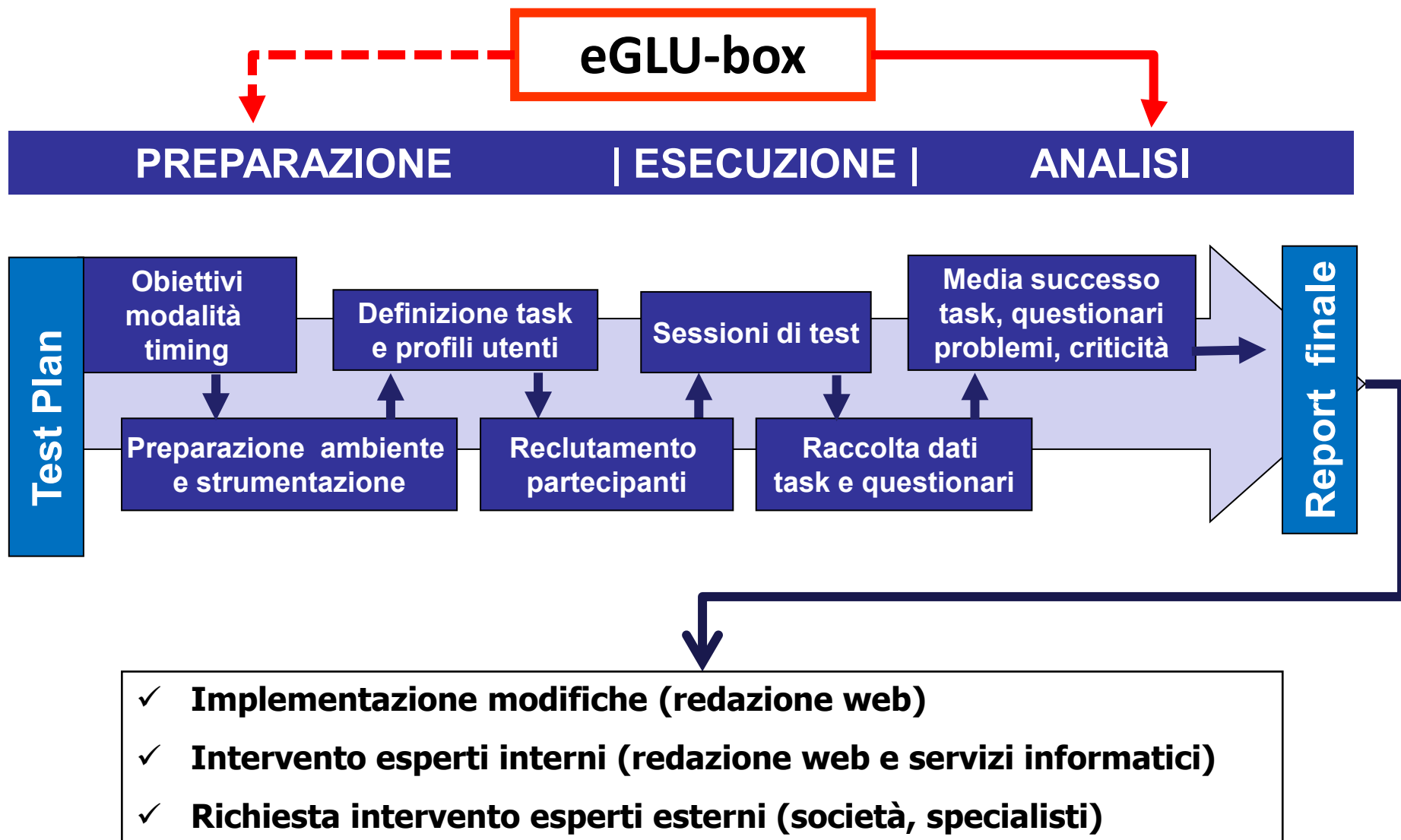
Metodo messo a punto da esperti per non esperti per la realizzazione di test semplificati di usabilità

I test sono di tipo qualitativo (o “formativo”) basati sul “thinking aloud” (pensare ad alta voce)

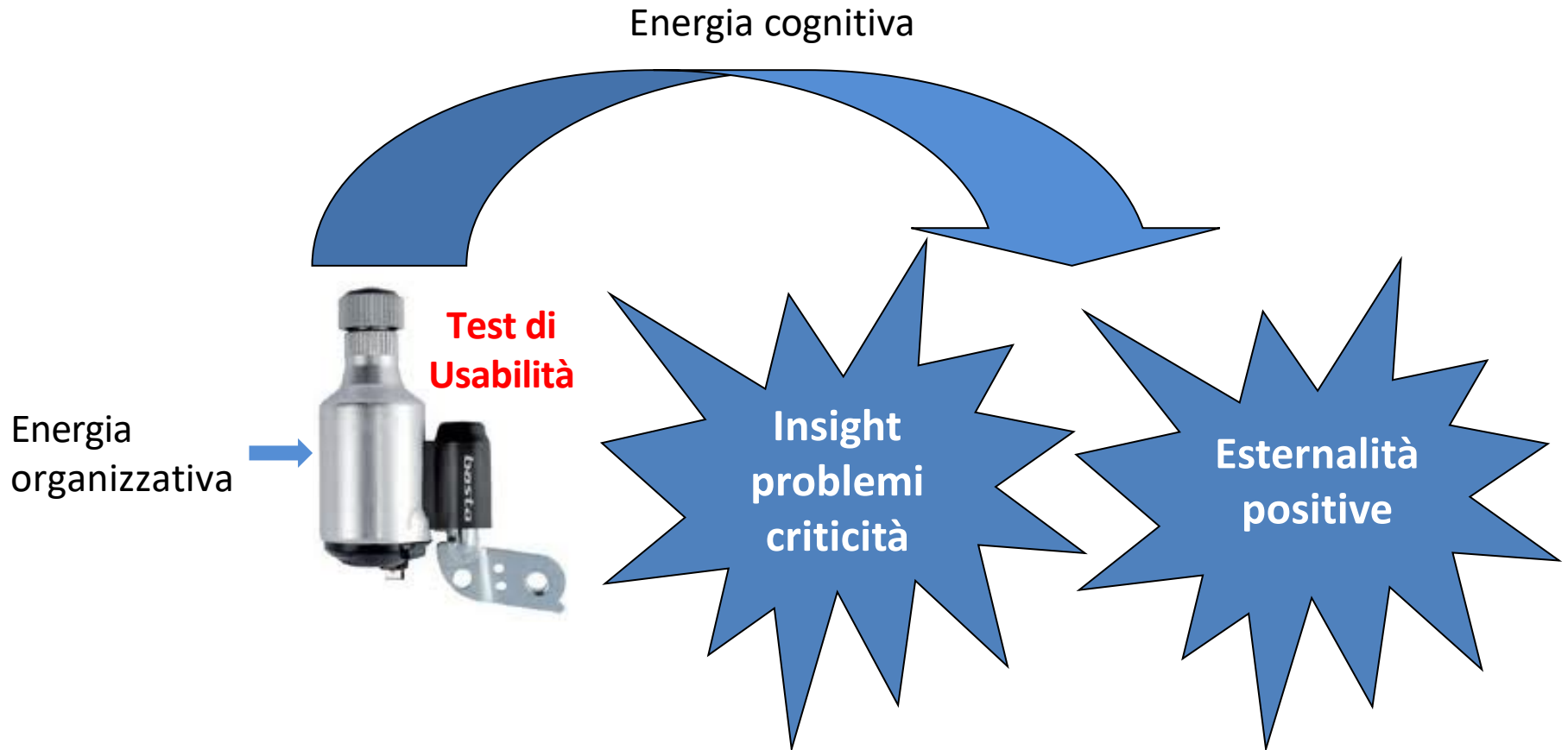
Mirano ad individuare problemi e criticità dell'interfaccia mediante l'osservazione dell'utente

[Disponibile nelle Linee guida di design per i servizi web della PA](#)

Le fasi del test con eGLU LG e eGLU-box PA



L'energia cognitiva dei test di usabilità



Il «prodigio» dei test di usabilità

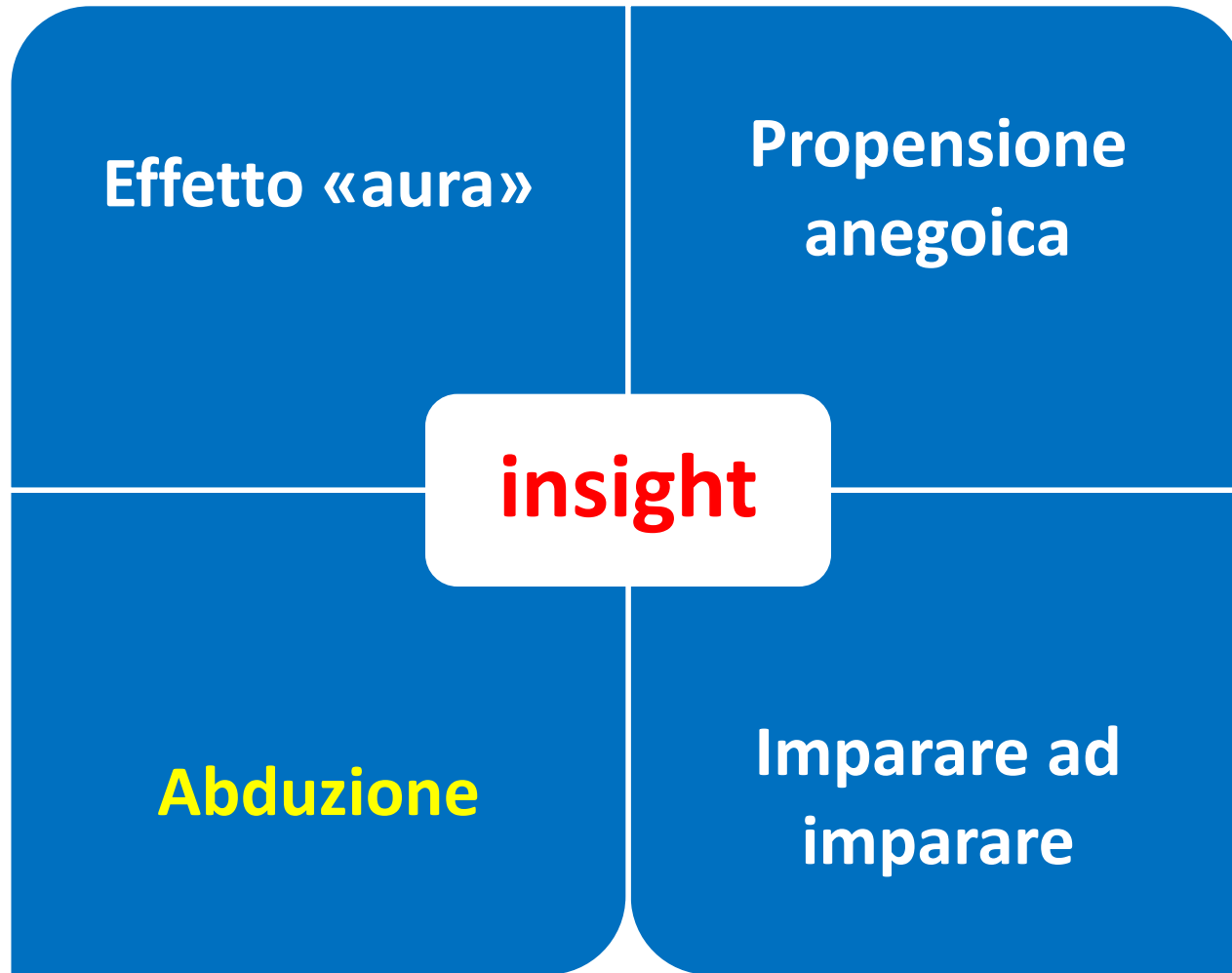
**Funzionano
anche se non
funzionano!**

?

**Esternalità
positive**

**Sono fatti bene
anche se sono
fatti male!**

Le «esternalità positive» dei test di usabilità



**L'abduzione
è alla base della logica della
scoperta scientifica.**

C.S. Peirce (1839-1914)

La Locomotiva e il Bufalo



DEDUZIONE



ABDUZIONE

Salvatore Zingale, *Interpretazione e progetto*, Franco Angeli 2016

L'abduzione «fisiologica» del trompe-l'œil



Salvatore Zingale, *Interpretazione e progetto*, Franco Angeli 2016

L'abduzione
è dialogica e interrogativa.
Formula domande e ipotizza risposte.

E' l'inferenza del possibile.

Salvatore Zingale, *Interpretazione e progetto*

Che cos'è un'inferenza

Forma di ragionamento
che parte da una o più premesse
per arrivare ad una conclusione
(ad es. due "siccome" e un "quindi")

Inferenza deduttiva e inferenza induttiva

Deduzione: Tutti gli uomini sono mortali
Socrate è un uomo

Socrate è mortale (*conclusione certa*)

Induzione: Questo cigno è bianco, quel cigno è bianco,
anche quell'altro cigno è bianco, ecc.

Tutti i cigni sono bianchi (*conclusione probabile*)

Esempio 1 di abduzione

La macchina non parte *(fatto anomalo)*

Se non c'è benzina la macchina non parte *(legge causale)*

Non c'è benzina nella macchina *(ipotesi operativa)*

Esempio 2 di abduzione

1) La lampadina non si accende (*fatto anomalo*)

2) Se è fulminata non si accende (*legge causale*)

Se è saltato il salvavita non si accende

Se è andata via la corrente non si accende

Se...

3) La lampadina è fulminata (*ipotesi operativa*)

E' saltato il salvavita

E' andata via la corrente

Definizione di abduzione

Inferenza che:

partendo da un fatto "da spiegare",

formula una legge causale che può spiegarlo

porta quindi all'assunzione di questa ipotesi
esplicativa come conclusione

1ª Premessa

2ª Premessa

**Ipotesi come
conclusione**

Lo schema logico dell'abduzione

A
se C allora A

quindi C

Fallacia logica!

A
se C allora A

forse C

Abduzione

L'abduzione del Conduuttore

C'è un disagio nel Partecipante

Se un Principio Euristico X viene violato, allora si manifesta un Disagio nel Partecipante

Si ipotizza che il Disagio del Partecipante sia causato dalla Violazione del Principio Euristico X

L'abduzione del Conduuttore: schema logico

Principi euristici

Percezione

Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere sempre disponibili e percettibili.

Comprensibilità

Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare.

Operabilità

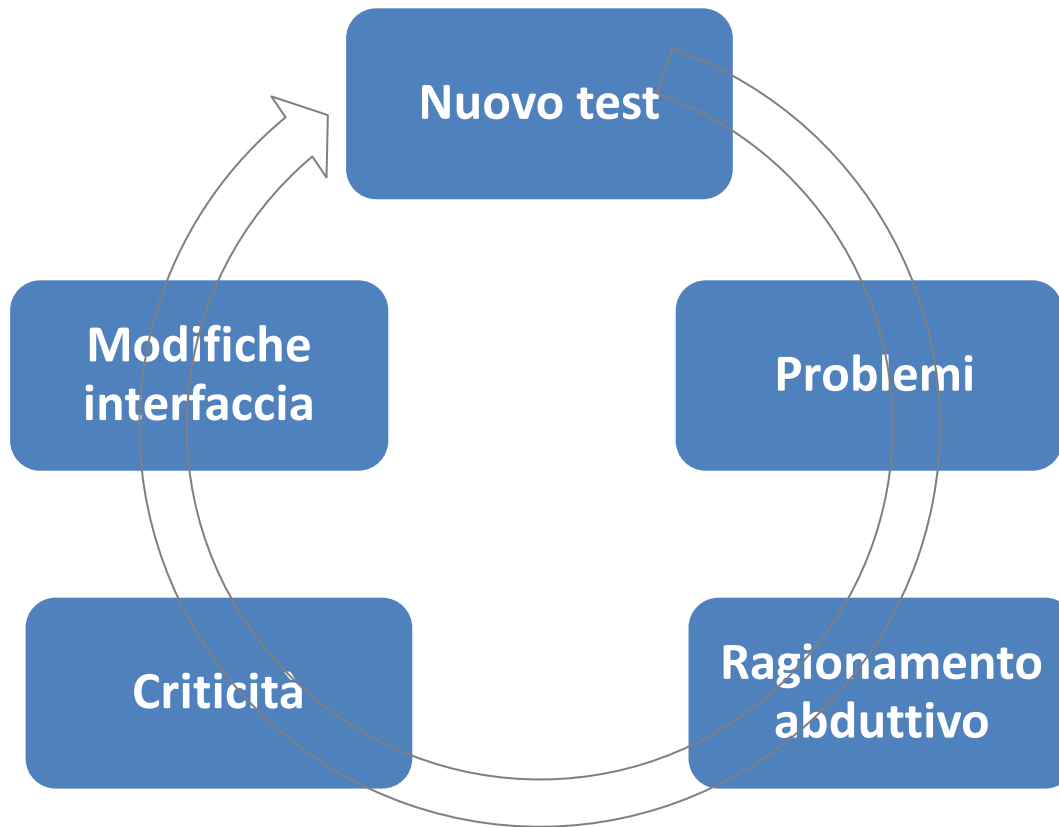
Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto.

DP

VPEX → DP

si ipotizza VPEX

Il circolo virtuoso dei test abduattivi (iterativi e ricorsivi)



Tutti i salmi finiscono in *Gloria...*

Testate, Testate, Testate!

**Il «prodigio» accadrà...
Abduittiva-Mente!**

Grazie dell'attenzione.