

CORSO DI ADDESTRAMENTO ALL'USO DI eGLU-box PA 1.0

14 e 15 giugno 2022

**La matrice metodologica di eGLU-box
PA: il Protocollo eGLU LG**

***Che cos'è, a cosa serve e quali
“prodigi” rende possibili***

Emilio Simonetti

emilio.simonetti@gmail.com

Per fare chiarezza prima di cominciare

GLU Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (2012-2019)

GLU-X (2019)

eGLU 1.0 (2013) Prima versione del Protocollo

eGLU 2.0 (2014) Seconda versione

eGLU 2.1 e M (2015) Terza versione

eGLU LG (2018) Versione del Protocollo nelle Linee guida di design per i servizi digitali della PA

eGLU-box PA (2019) Progetto coordinato da MiSE-ISCOM

eGLU-box PRO (2021)

eGLU-box Mobile (2022) (in corso)

Di cosa parliamo

- | | |
|--|----------------|
| 1. Perché Usabilità e UX nella PA | 3 slide |
| 2. “Alert filosofico” | 1 |
| 3. Descrizione del protocollo eGLU LG | 6 |
| 4. I “prodigi” dei test | 3 |
| 5. Abduzione e test di usabilità | 12 |

*Se non trovi
un'informazione,
non eserciti un diritto.*

parafrasi di:

Se non trovi un prodotto, non lo compri

Perché usabilità e UX nella PA - 2



Art. 21 Costituzione



Trasparenza



Empowerment professionale

Perché usabilità e UX nella PA - 3



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**

Il pericolo “ipostatizzazione”

Ipostatizzare = astrarre dalla realtà fenomenica concetti, qualità, ecc., rendendoli erroneamente sussistenti per sé

Norma ISO 9241-11

Grado in cui un prodotto può essere usato da utenti **determinati**, per obiettivi **determinati**, in un contesto **determinato**, con **efficacia**, **efficienza** e **soddisfazione**.

Che cos'è il Protocollo eGLU LG

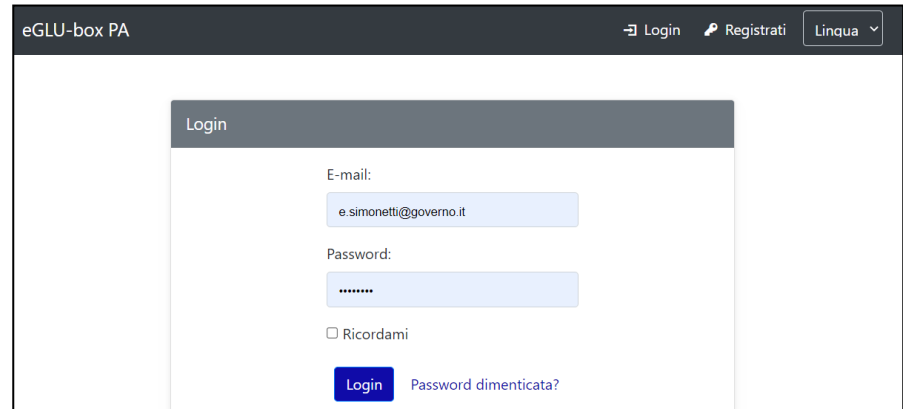
Metodo messo a punto da esperti per non esperti per la realizzazione di test semplificati di usabilità

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

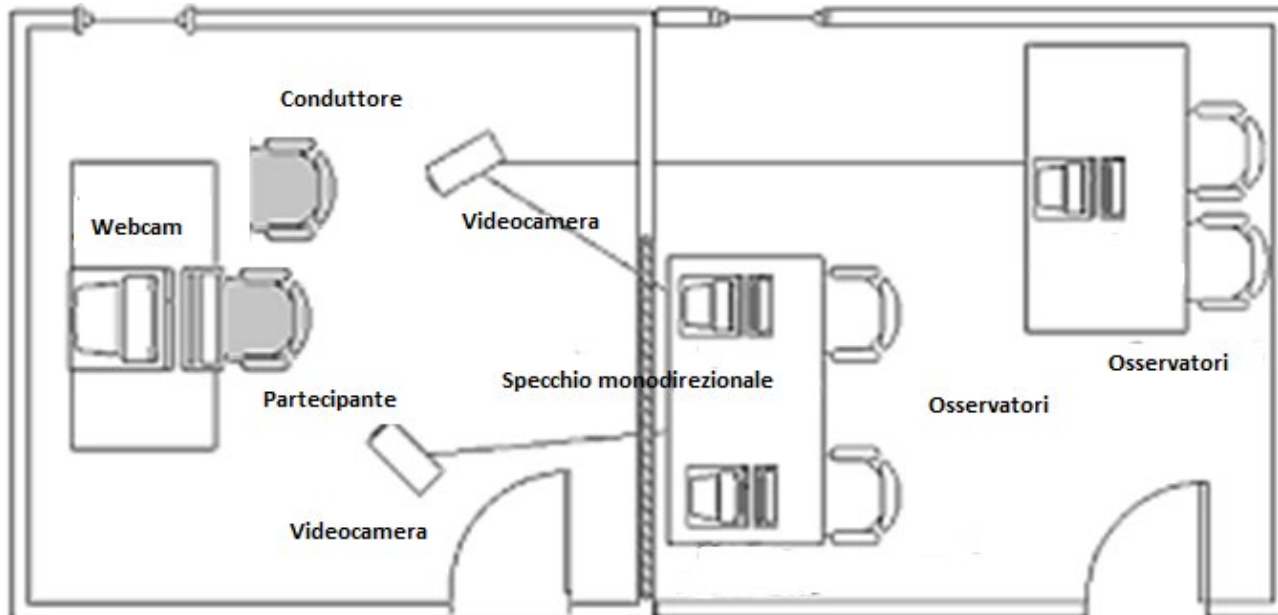
Dove scaricarlo? ---> [Linee guida si design per le PA](#)

Modalità d'uso del protocollo eGLU LG



in presenza, carta e matita

con eGLU-box, anche da remoto



**in
laboratorio**

Alcuni documenti cruciali



Test Plan

Profilo partecipanti e calendario sessioni

| | Nome e cognome | Età | Ente/qualifica | Titolo di studio | Esperienza Internet | Esperienza sito | Data/orario sessione | Conduttore | Dispositivo |
|---|----------------|-----|----------------|------------------|---------------------|-----------------|----------------------|------------|-------------|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |

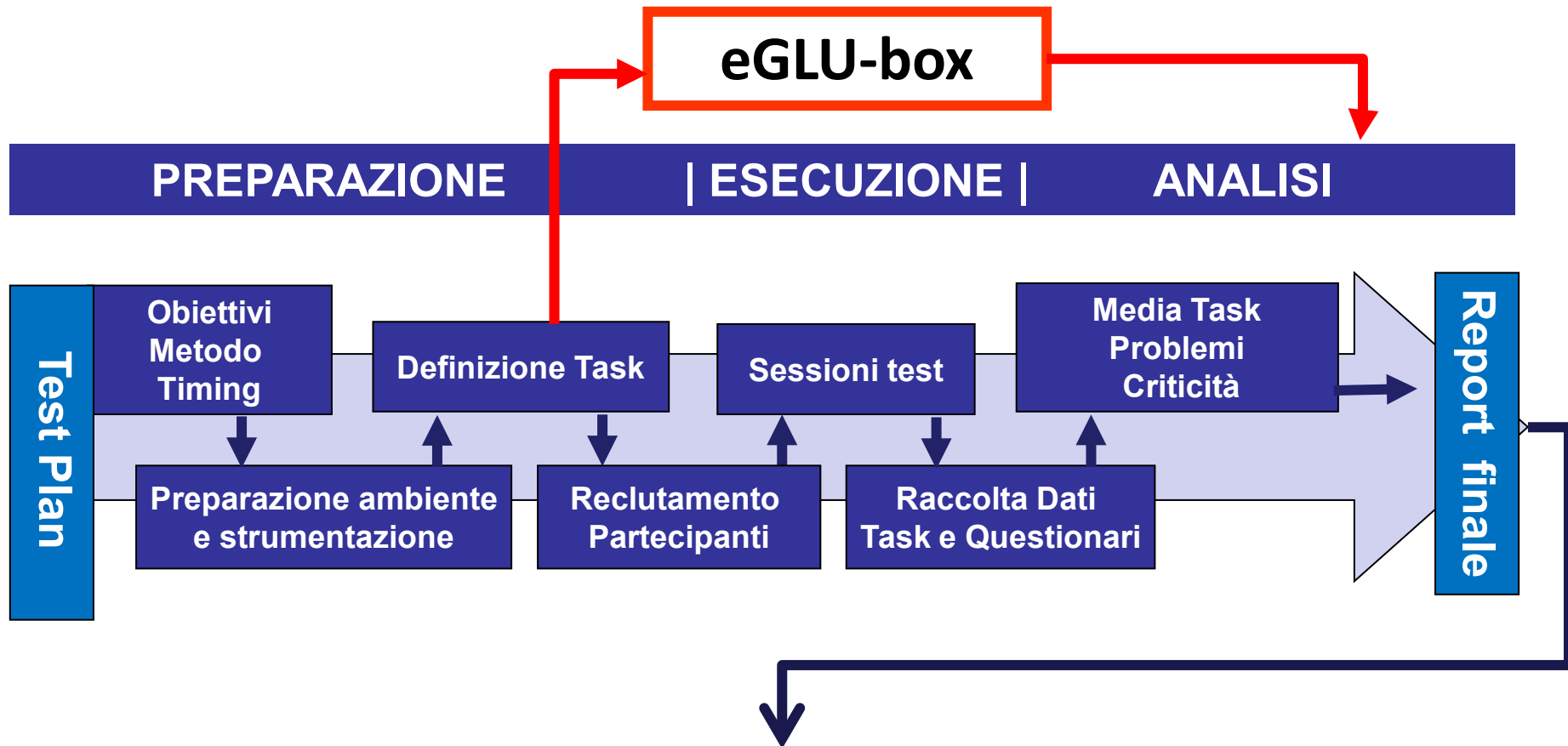


Task e criteri di successo



Report finale

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



- ✓ **Implementazione modifiche (Redazione web)**
- ✓ **Intervento esperti interni (Redazione web e Servizi informatici)**
- ✓ **Richiesta intervento esperti esterni (Società, Specialisti, Consulenti)**

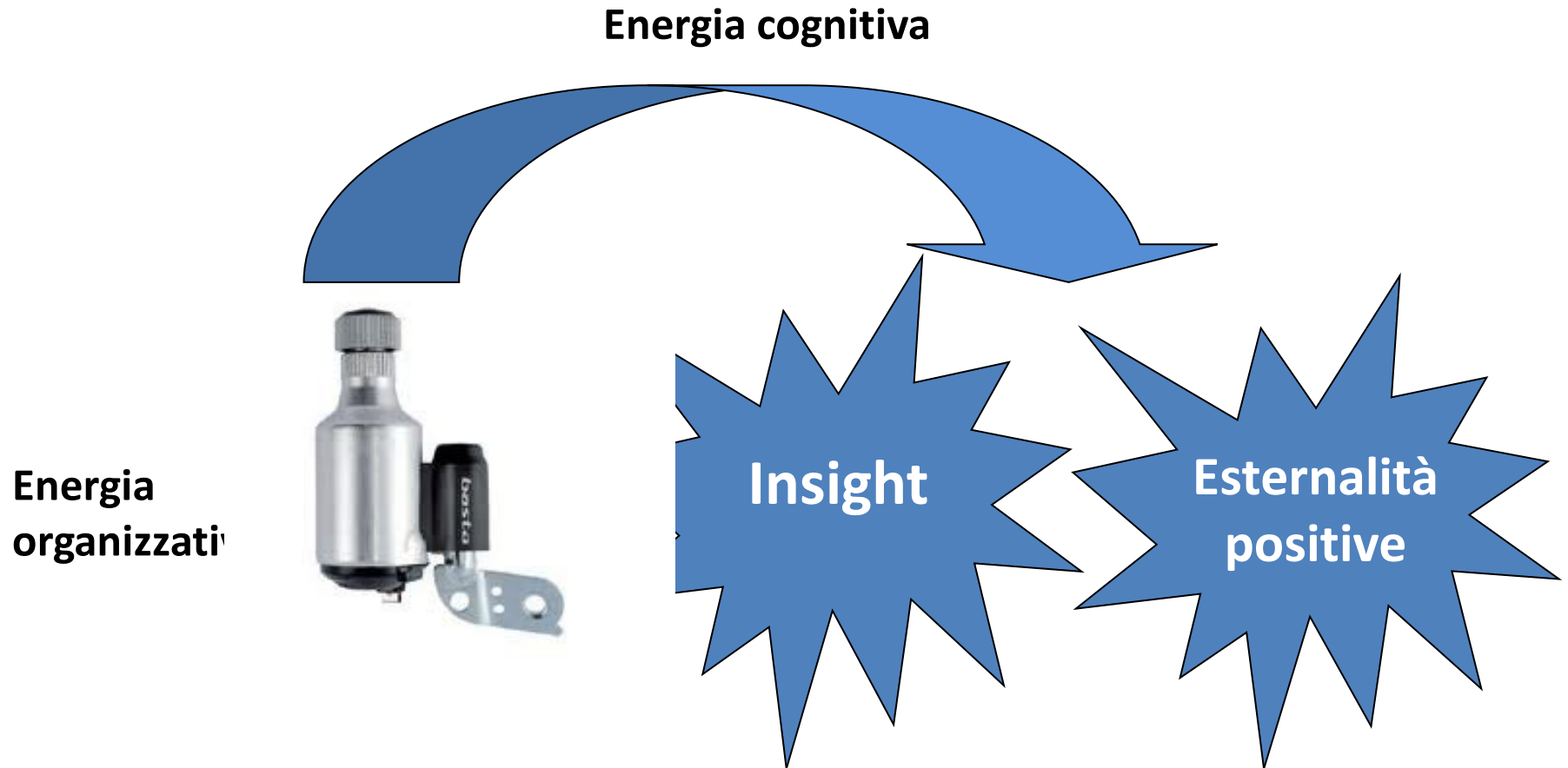
Il paradosso dei test di usabilità

**Funzionano
anche se non
funzionano!**

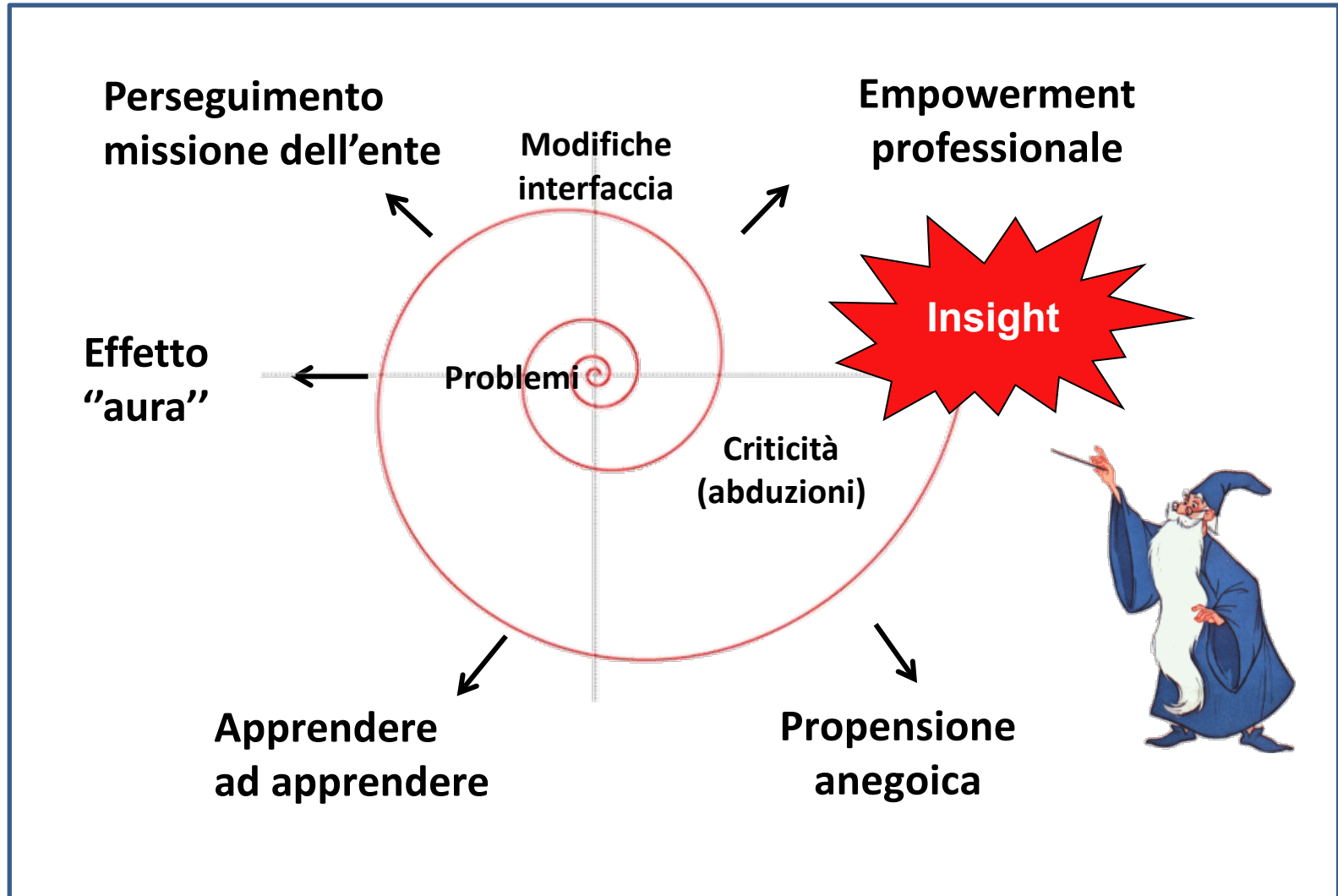


**Sono fatti bene
anche se sono
fatti male!**

L'energia cognitiva dei test



La spirale dei "prodigi" 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

da: Salvatore Zingale, Interpretazione e progetto, 2016

L'abduzione
è dialogica e interrogativa.
Formula domande e ipotizza risposte.
E' l'inferenza del possibile.

da: Salvatore Zingale, Interpretazione e progetto, 2016

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 (*leggi causali*)

Se è saltato il salvavita non si accende

Se è andata via la corrente non si accende

Se...

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

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

Alcuni 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.

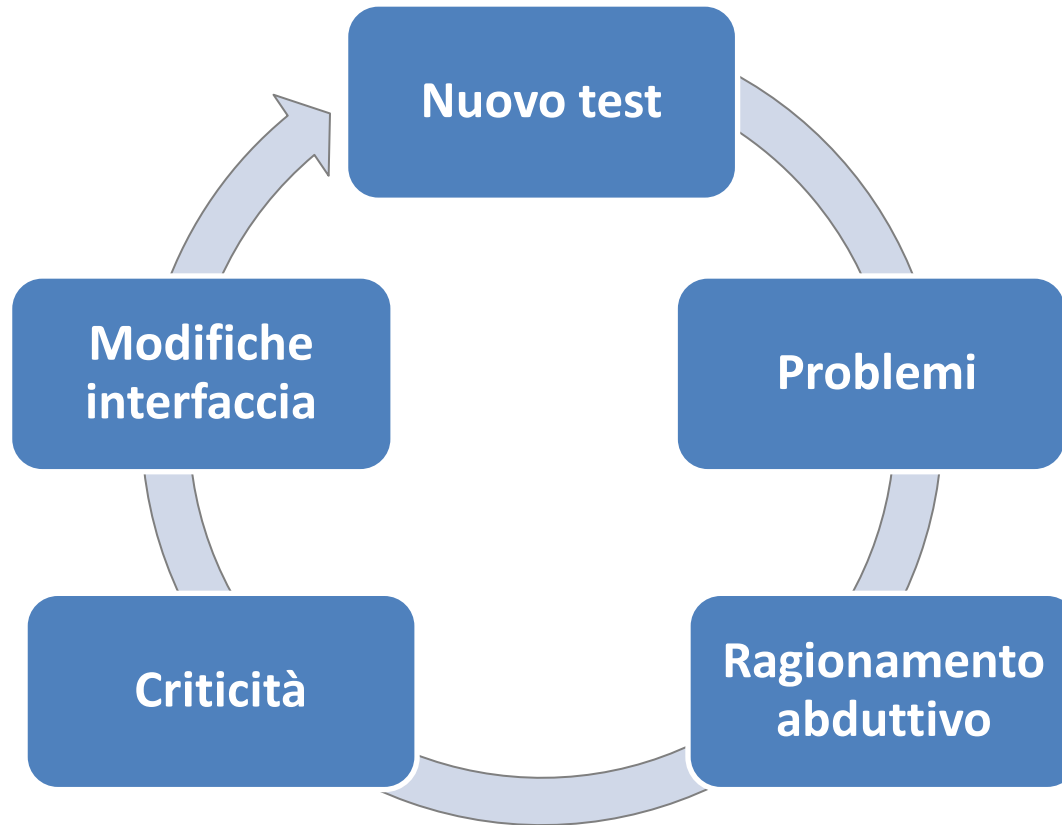
DP

VPE_x → DP

si ipotizza VPE_x

Ricapitolando:

Il circolo virtuoso dei test
abduitivi (iterativi e ricorsivi)



Grazie dell'attenzione.

emilio.simonetti@gmail.com