

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA  
Corso di Laurea in Teorie e Tecnologie della Comunicazione

**Esame di Interazione Uomo-Macchina**  
**Docente: Roberto Polillo**

**TEST DI USABILITA' DEL SITO WEB:**  
**[www.disco.unimib.it](http://www.disco.unimib.it)**

**UTENTI: Studenti Laurea Triennale in Informatica**

**22 giugno 2005**

**Studenti:**

**Cerletti Valentina (valecerletti@yahoo.it)**

**Demartino Antonella (ant81@fastwebnet.it)**

**Miniotto Laura (laura.minotto@tiscali.it)**

## SOMMARIO

<b>1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA USATA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. RISULTATI DEI TEST</b> .....	<b>6</b>
3.1 PRIMO TEST (UTENTE 1).....	6
3.2 SECONDO TEST (UTENTE 2) .....	10
3.3 TERZO TEST (UTENTE 3) .....	14
3.4 QUARTO TEST (UTENTE 4) .....	18
3.5 QUINTO TEST (UTENTE 5).....	22
3.6 SESTO TEST (UTENTE 6) .....	25
3.7 SETTIMO TEST (UTENTE 7).....	29
3.8 OTTAVO TEST (UTENTE 8).....	32
<b>4. PROBLEMI IDENTIFICATI</b> .....	<b>38</b>

# 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

## Nome del sito

www.disco.unimib.it

## Home page

The screenshot shows the home page of the Dipartimento di Informatica Sistemistica e Comunicazione (DISCO) at the University of Milan-Bicocca. The page features a header with the university and department logos, a navigation menu, a search bar, and several content sections. The 'News' section lists recent events, and the 'Eventi' section lists upcoming ones. A right-hand sidebar provides quick links for 'Studenti iscritti', 'Docenti e personale', 'Altri studenti', 'Aziende', and 'Professionisti'. The footer includes contact information and a copyright notice.

Università degli Studi di Milano - Bicocca  
Dipartimento di Informatica Sistemistica e Comunicazione

Information in English | Chi siamo | Offerta formativa | Ricerca

Cerca nel sito:  
parola chiave...

**News**

- 09/06/2005 DISCO ospita i lavori della seconda Conferenza Internazionale Communities...
- 19/04/2005 Da oggi è in linea il nuovo sito web del DISCO  
Altre news...

**Eventi**

- 27/06/2005 Data Integration
- 21/06/2005 "La Service Oriented Architecture per la flessibilità nell'impresa: i modelli,..."
- 20/06/2005 Calcolo molecolare: stato dell'arte e prospettive  
Altri eventi...

**Studenti iscritti**

- Segreteria didattica e avvisi
- Servizi per gli studenti - SIFA
- Guida dello studente
- Laurea in Informatica
- Laurea specialistica in Informatica
- Laurea specialistica in Teoria e tecnologia della comunicazione
- Laboratori informatici
- Ricevimento docenti
- Lingue, ECDL e idoneità informatiche
- Diversamente abili
- Studiare all'estero

**Docenti e personale**

- Aggiornamento pagine
- Intranet
- Proposta stage

**Altri studenti**

- Offerta formativa
- Orientarsi e iscriversi

**Aziende**

- Stage
- Università e lavoro
- Aree e laboratori di ricerca
- Master

**Professionisti**

- Eventi
- Aree e laboratori di ricerca
- Master

Via Bicocca degli Arcimboldi, 8  
20126 Milano - Edificio u7 - 4° piano

• Rubrica telefonica • Come raggiungerci • Contattaci • Mappa del sito • Aiuto • Statistiche • Credits •

(C) 2005 Dipartimento Informatica Sistemistica e Comunicazione

## Requisiti generali del sito

www.disco.unimib.it è il sito del Dipartimento di Informatica Sistemistica e Comunicazione (DISCO) della Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Questo sito è rivolto a tutte le categorie di utenti che sono già a contatto con il Dipartimento o a coloro che cercano informazioni sulle attività da esso svolte: studenti iscritti ai corsi di Laurea, Docenti e personale, altri studenti, aziende e professionisti.

## Obiettivi della valutazione

Analizziamo l'usabilità di [www.disco.unimib.it](http://www.disco.unimib.it), concentrandoci in particolare sull'uso di questo sito da parte degli studenti della Laurea Triennale in Informatica.

In media si tratta di ragazzi e ragazze di età compresa tra i 19 e i 22 anni, con un buon livello di conoscenza di Internet, che hanno già utilizzato il sito in esame almeno una volta.

## 2. METODOLOGIA USATA

Per testare la facilità di utilizzo del sito del DISCO ci siamo serviti di **test utente scenario based**. Prima di passare all'esecuzione dei test veri e propri è stato necessario, quindi, preparare degli scenari che riproducessero delle situazioni tipiche in cui potrebbe trovarsi nella realtà il nostro campione di utenti.

Il test di usabilità consiste nel sottoporre a **otto utenti** campione, scelti in modo da essere rappresentativi della categoria cui il sito si rivolge, **otto scenari**. Ad ogni utente sono stati presentati quattro scenari, in particolare, i primi quattro scenari sono stati presentati ai primi quattro utenti, mentre gli altri scenari ai restanti utenti. Ogni test è durato circa trenta minuti.

All'utente sono stati descritti uno per volta gli scenari ed è stato richiesto di risolvere il "problema" presentato cercando di immedesimarsi nella situazione. Durante l'esecuzione del test abbiamo chiesto all'utente di esprimere ad alta voce ("thinking aloud") dubbi o commenti su quello che stava facendo: che cosa stava cercando di fare, che cosa vedeva sullo schermo, come pensava di dover proseguire e così via.

Noi osservatori abbiamo utilizzato un modulo per raccogliere i dati sulla esecuzione di ciascuno scenario da parte di ogni utente (tempo impiegato, livello di completamento, gradimento ed eventi significativi osservati durante la prova).

Gli **scenari utilizzati per i test** sono i seguenti:

1. A luglio non hai superato l'esame di "Matematica discreta (complementi)". Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.
2. Devi preparare l'esame di "Analisi matematica I (complementi)" su diversi libri, non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d'Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.
3. Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di "Gestione di documenti in ambiente web" a cui sei interessato perché stai preparando l'esame in questione.
4. Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di "Analisi matematica".
5. Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di Laurea.
6. Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.
7. Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.

8. Hai sostenuto lo scritto di “Base di dati (elementi)”. Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c’è ancora l’elenco dei risultati.

Al termine del test di usabilità abbiamo intervistato gli utenti sull’esperienza appena fatta con l’ausilio di un semplice **questionario**. In queste interviste è stato chiesto ad ogni singolo utente, quali sono i punti di forza e di debolezza del sito, gli aspetti che dovrebbero essere migliorati e quelli che ha gradito maggiormente.

Queste le domande che abbiamo rivolto al nostro campione di utenti:

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?
7. Come si potrebbe migliorare?
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?
13. Il sito ti sembra coerente con l’immagine del Dipartimento?
14. Ti piace la grafica del sito?
15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?
16. Trovi che le immagini siano bene scelte?
17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?
18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?
19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?
20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?
21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?
22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?
23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?
24. Userai ancora questo sito?
25. Consiglierai questo sito ai tuoi amici?

Questi test ci permettono di effettuare delle vere e proprie “misure” di usabilità, introducendo delle unità di misura opportune e procedendo infine alle misure statistiche di queste grandezze.

Le metriche utilizzate sono quelle indicate nella seguente tabella.

<b>Caratteristica</b>	<b>Metrica</b>	<b>Descrizione</b>
Efficacia	Tasso di successo	La percentuale degli scenari conclusi con successo dal campione di utenti.
Efficienza	Tempo medio	Il tempo medio impiegato dal campione di utenti per concludere gli scenari portati a termine con successo.
Soddisfazione	Gradimento medio	Il gradimento medio espresso dal campione di utenti nello svolgimento degli scenari assegnati espresso con un voto numerico.

Infine abbiamo elencato i problemi incontrati e assegnato ad ognuno di essi un livello di priorità (Alta, Media o Bassa) sulla base di considerazioni di vario tipo: il numero di volte che tale problema è stato evidenziato nei test, l'effetto che ha avuto sulla risoluzione dello scenario( il problema è risultato bloccante, o comunque l'utente ha trovato una soluzione o un percorso alternativo che gli ha permesso di arrivare al risultato desiderato?).

### **3. RISULTATI DEI TEST**

#### **3.1 PRIMO TEST (Utente 1)**

##### SCENARIO 1

A luglio non hai superato l'esame di "Matematica discreta (complementi)". Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.

TEMPO IMPIEGATO: 6 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Usa il "cerca nel sito" per cercare la data dell'appello di settembre.
- Utilizza come parole chiave "appello matematica discreta complementi".
- Come risultato il motore di ricerca presenta una lista di link che di primo impatto confonde l'utente.
- Ma dopo una breve carrellata si accorge che nel secondo link sono presenti le parola "appello" e "matematica discreta" ben evidenziate e in grassetto.
- L'utente allora sceglie questo link.
- Si apre una pagina PDF molto velocemente, contenente il calendario degli esami del secondo anno del corso di laurea di primo livello di informatica.
- L'utente si ritiene soddisfatto e sostiene di aver raggiunto il suo scopo.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

## SCENARIO 2

Devi preparare l'esame di "Analisi matematica I (complementi)" su diversi libri, non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d'Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.

TEMPO IMPIEGATO: 8 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente osserva attentamente tutte le voci presenti in home page.
- Clicca "guida dello studente" sul menù a destra per cercare informazioni sui testi di cui ha bisogno.
- Si aspetta che si apra immediatamente la guida, invece si visualizza una pagina contenente altri due link.
- D'istinto clicca sul primo denominato "Guida dello studente – anno accademico 2004/2005".
- Si apre un documento PDF contenente informazioni molto generali sull'Ateneo. L'utente non trova l'informazione di cui ha bisogno e si mostra un po' spazientito.
- L'utente chiude il documento e ritorna alla pagina contenente i due link di cui si parlava prima e clicca questa volta su "Guida ai corsi di studio in Informatica".
- Questa volta si apre un altro documento PDF contenente una descrizione dettagliata di tutti i corsi di laurea in informatica.
- L'utente scorre la pagina fino a trovare il corso di suo interesse, dove sono elencati i libri di testo da utilizzare.
- Una volta trovati i titoli dei libri, l'utente chiude il documento PDF e torna nella pagina precedente, dove clicca il link "Biblioteca", per vedere se i testi sono presenti in catalogo e se sono già in prestito. L'utente dichiara di aver già utilizzato il sito della Biblioteca e di essere capace di utilizzare il sistema di ricerca OPAC.
- Una volta entrato nel sistema OPAC l'utente digita i cognomi degli autori nel campo di ricerca, riuscendo così a reperire le informazioni desiderate.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

## SCENARIO 3

Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di "Gestione di documenti in ambiente web" a cui sei interessato perché stai preparando l'esame in questione.

TEMPO IMPIEGATO: 6 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Una volta entrato in “Laurea in Informatica” l’utente esplora per qualche secondo la pagina, concentrando l’attenzione soprattutto nella parte centrale, nel menù con le voci scritte in azzurro.
- L’utente si mostra abbastanza disorientato non capendo se deve dare più importanza alle voci del menù di sinistra o a quelle del menù al centro della pagina.
- Dopo qualche tentennamento l’utente decide di cliccare la voce “Anno accademico 2004-2005” nella sezione “Programmi e siti web dei corsi”.
- Si apre una pagina con l’elenco di tutti i corsi, con a fianco, linkabili, il programma dei corsi e il rimando al sito web del corso in questione. L’utente si mostra soddisfatto perché sta andando nella direzione giusta.
- L’utente clicca il sito web del corso di “Gestione di documenti in ambiente web”, e gli si apre la home page del sito, contenente una prima suddivisione di sezioni per anno accademico.
- Una volta entrato nella sezione “Anno accademico 2004-2005” l’utente trova le dispense di cui ha bisogno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

#### SCENARIO 4

Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di “Analisi matematica”.

TEMPO IMPIEGATO: 5 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L’utente per trovare le informazioni sul ricevimento della docente in questione va a colpo sicuro e clicca la voce “Docenti e personale” nel menù in alto, all’interno della sezione “Laurea in Informatica”.
- Una volta entrato si rende conto però che quella sezione è riservata al personale del DISCO e che non contiene informazioni sui docenti, dedicate agli studenti.
- L’utente, deluso dal suo errore, torna indietro col tasto BACK del browser e comincia ad esaminare scrupolosamente tutte le voci presenti nella pagina.
- Dopo qualche minuto si accorge che nel menù a sinistra c’è una voce “Ricevimento docenti”. La clicca.
- Compare una lista di docenti. Per alcuni compare sia l’orario e il giorno che l’indirizzo e-mail, per altri solo l’indirizzo, per altri ancora solo l’orario e il giorno.
- L’utente cerca “Gabriella Kuhn” e vede che nella casella compare solo l’orario e il giorno.
- L’utente si mostra scocciato perché non compaiono né l’indirizzo e-mail né la stanza.



- Nonostante il nostro invito a continuare a cercare un'altra via, l'utente dichiara di non volere più cercare e che andrà a cercare le informazioni mancanti in bacheca.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): parziale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?  
Tutto sommato il sito mi sembra ben strutturato.
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
La parte relativa all'organizzazione dei corsi.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
Ci sono troppi documenti PDF da scaricare e il labelling in certi casi crea confusione, vedi per esempio "Docenti e personale".
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Nessuna in particolare, il sito è già completo.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Forse non eliminare, ma sicuramente dare più risalto alla parte relativa agli studenti iscritti piuttosto che alle aziende e ai professionisti.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Abbastanza.
7. Come si potrebbe migliorare?  
All'interno della sezione "Studenti iscritti" creerei un sotto menù per ogni corso di laurea e toglierei tutte le altre voci che sono presenti ora sul sito nella parte relativa agli studenti iscritti, inserendole all'interno di ogni sezione specifica.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Generalmente sì.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Sarebbe meglio mantenere i menù sempre nella stessa posizione in ogni pagina.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
La denominazione "Altri studenti" nel menù a destra in home page non identifica chiaramente il contenuto della sezione.
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Sì, grazie all'intestazione si capisce subito che è il sito del Dipartimento di Informatica Sistemistica e Comunicazione (DISCO) della Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, che intende presentare le sue attività ed essere utile agli studenti iscritti.
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?

No.

13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?

Sì.

14. Ti piace la grafica del sito?

Sì, dà un'idea di serietà e professionalità.

15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?

Sì.

16. Trovi che le immagini siano bene scelte?

Le poche presenti in home page sì.

17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?

Sì. E' ben comprensibile in tutte le sue parti.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

Sì abbastanza.

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Sì, tranne nella sezione dedicata al ricevimento studenti, dove mancano delle informazioni essenziali.

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Decisamente sì.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Nel complesso sì.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Frequentando questo corso non utilizzo siti analoghi.

24. Userai ancora questo sito?

Sì.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Sì.

### **3.2 SECONDO TEST (Utente 2)**

#### **SCENARIO 1**

A luglio non hai superato l'esame di "Matematica discreta (complementi)". Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.

TEMPO IMPIEGATO: 4 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente entra immediatamente nella sezione "Laurea in Informatica".

- Essendo la prima volta che visita il sito nuovo del DISCO, comincia ad esplorare la home page con il mouse, concentrandosi soprattutto sul menù di sinistra.
- Scorre la lista delle voci presenti nel menù, e dopo pochi secondi trova “Calendario esami”. Clicca il link.
- Si apre una pagina contenente tutti gli appelli, divisi per anno di corso. L’utente cerca l’appello di “Matematica discreta” e trova che a settembre l’esame si svolgerà in data 15 settembre.
- L’utente è contento di aver soddisfatto quanto richiesto dallo scenario in così poco tempo.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

## SCENARIO 2

Devi preparare l’esame di “Analisi matematica I (complementi)” su diversi libri, non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d’Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.

TEMPO IMPIEGATO: 8 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Sempre concentrandosi sul menù di sinistra, considerato più chiaro rispetto a quello posizionato al centro della pagina, l’utente va a posizionarsi sulla voce “Programmi e siti web dei corsi” e ci clicca sopra.
- Scorre la lista dei corsi e trova senza difficoltà quello che sta cercando.
- Apre la pagina e trova i libri di testo relativi al corso in questione.
- L’utente afferma poi di non aver mai utilizzato il sito della Biblioteca d’Ateneo e di non sapere cosa sia il sistema OPAC, perciò si mostra un po’ disorientato, non sapendo come muoversi.
- Prova ugualmente a cercare i libri che gli servono, andando un po’ a caso.
- Dopo qualche incoraggiamento riesce a digitare il titolo degli autori e a verificare se sono presenti in catalogo e se sono disponibili al momento.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

## SCENARIO 3

Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di “Gestione di documenti in ambiente web” a cui sei interessato perché stai preparando l’esame in questione.

TEMPO IMPIEGATO: 4 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente utilizza anche per questo scenario il menù a sinistra.
- Va a cliccare senza indugi la voce "Programmi e siti web dei corsi".
- Trova senza difficoltà il link al sito web del corso di "Gestione di documenti in ambiente web".
- Nel sito specifico del corso riesce ad orientarsi facilmente, cliccando prima su "Anno accademico 2004-2005" e poi sulla sezione "Lucidi".
- L'utente mostra approvazione per la facilità di reperimento dell'informazione.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

#### SCENARIO 4

Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di "Analisi matematica".

TEMPO IMPIEGATO: 9 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Il nostro utente si è "affezionato" al menù di sinistra e continua a tenere quello come punto di riferimento.
- Va a cliccare immediatamente sulla voce "Ricevimento docenti".
- Trova così, dopo solo alcuni secondi, l'informazione riguardante l'orario e il giorno di ricevimento della docente.
- L'utente non è però soddisfatto visto che non è riuscito ancora a trovare né l'indirizzo e-mail della docente né il numero dell'ufficio dove riceve.
- Comincia allora a navigare un po' a caso, senza però avere successo.
- Dopo qualche secondo si accorge del menù posizionato nella parte alta della pagina.
- Clicca la voce "Docenti e Personale", pensando che contenga informazioni dedicate agli studenti, riguardanti i docenti etc.
- Si accorge di aver sbagliato e si sente un po' frustrato perché sta perdendo tempo e non riesce a raggiungere il suo obiettivo.
- Clicca ancora delle voci a caso.
- Si accorge che nella parte bassa della pagina sono presenti delle funzioni di servizio. Clicca su "Rubrica telefonica".
- In questa sezione riesce a digitare il nome della docente, riuscendo a reperire le informazioni desiderate: indirizzo e-mail e ubicazione dell'ufficio.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?  
L'organizzazione del sito mi sembra buona.
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
Il fatto che una volta entrato nella sezione dedicata agli studenti di informatica sono riuscito subito a trovare tutte le informazioni di cui avevo bisogno.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
Le voci utilizzate per i menù in certi casi non esprimono chiaramente il contenuto delle sezioni.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Mi sembra completo così.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Nessuna.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
La suddivisione dei menù crea un po' di confusione, sia per la navigazione che per comprendere la struttura del sito.
7. Come si potrebbe migliorare?  
A mio parere andrebbe rivista la logica di raggruppamento delle informazioni: sezione relativa agli studenti, ai docenti, alle aziende...etc.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Generalmente sì.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Mi sembra inutile raddoppiare i menù. Visto che le voci del menù centrale sono pressoché uguali a quelle di sinistra, toglierei uno dei due.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
Sì.
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Sì, abbastanza.
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
No.
13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?  
Sì.
14. Ti piace la grafica del sito?  
Non tanto, i colori sono un po' spenti.
15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?  
Sì.
16. Trovi che le immagini siano bene scelte?  
Le immagini della home page a mio parere sono troppo piccole.
17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?

Sì.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

Sì, abbastanza.

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Corrette e pertinenti sì. Complete a volte no, soprattutto nella sezione “Ricevimento docenti”.

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì, si possono trovare anche i risultati degli esami appena fatti.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Abbastanza.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Mi sembra un sito molto ricco e denso di informazioni.

24. Userai ancora questo sito?

Sì.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Sì.

### **3.3 TERZO TEST (Utente 3)**

#### **SCENARIO 1**

A luglio non hai superato l'esame di “Matematica discreta (complementi)”. Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.

TEMPO IMPIEGATO: 4 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Anche il terzo utente entra in questo sito per la prima volta che. Comincia con l'esplorare la home page, in maniera abbastanza confusa.
- L'utente esclama frasi del tipo “Non so dove andare”.
- Si concentra poi sul menù nella parte alta della pagina, non capendone però la funzione.
- Trova poi la voce “Laurea in informatica” e ci clicca sopra.
- Guarda il menù di sinistra e trova immediatamente il link “Calendario esami”.
- Scorre le varie voci e trova l'informazione desiderata.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

## SCENARIO 2

Devi preparare l'esame di "Analisi matematica I (complementi)" su diversi libri, non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d'Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.

TEMPO IMPIEGATO: 7 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Dalla home page l'utente va in "Laurea in Informatica".
- Qui clicca su "Guida allo studente" nel menù di sinistra.
- Poi decide di andare in "Guida ai corsi di studio di Informatica".
- L'utente si mostra un po' spazientito per la lentezza di scaricamento del documento in PDF.
- Una volta aperto il documento, l'utente scorre i vari corsi fino a che trova quello che sta cercando.
- Trova i titoli dei libri di cui ha bisogno.
- Chiude il documento e torna nel sito del DISCO.
- Già inizialmente, mentre esplorava la home page, aveva notato il link al sito della Biblioteca d'Ateneo. Ci clicca sopra.
- Qui effettua la ricerca con il sistema OPAC, inserendo i dati nei vari campi di ricerca.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

## SCENARIO 3

Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di "Gestione di documenti in ambiente web" a cui sei interessato perché stai preparando l'esame in questione.

TEMPO IMPIEGATO: 3 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente torna sempre in home page dopo aver concluso ogni operazione, sostenendo che in questo modo riesce ad orientarsi meglio.
- Va poi in "Laurea in informatica".
- Si posiziona col mouse nel menù di sinistra.
- Si aspetta di trovare una voce "Materiale" o "Dispense" tra le voci di questo menù.
- Non trova niente del genere. Cerca ancora.
- Vede il link "Programmi e siti web dei corsi". Clicca.
- Trova il corso di Gestione di documenti in ambiente web e vede che alla sua destra ci sono due link: Programma del corso e sito web del corso.
- Clicca su "Sito web del corso".

- All'interno del sito l'utente trova il materiale di cui aveva bisogno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

#### SCENARIO 4

Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di "Analisi matematica".

TEMPO IMPIEGATO: 10 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente, sempre passando dalla home page, entra in Laurea in Informatica.
- Scorre nuovamente le voci di sinistra e trova "Ricevimento docenti". Clicca.
- Trova la docente di cui ha bisogno, ma solo giorno e orario di ricevimento.
- Torna indietro usando il back del browser.
- Esamina tutte le voci dei vari menù.
- Decide di cercare gli insegnamenti della docente per vedere se all'interno del sito del corso è presente l'informazione desiderata.
- Va in "Programmi e siti web dei corsi".
- Cerca il sito di "Analisi matematica".
- Questo corso non ha il sito Internet.
- L'utente si mostra scocciato per il fatto che non riesce a trovare indirizzo e-mail e ufficio della docente.
- Si accorge della voce "Docenti e personale". Clicca.
- Appena entrato in questa sezione si accorge che ha una funzione diversa.
- Torna indietro usando il back del browser.
- Spazientito l'utente rinuncia chiedendo la soluzione all'esaminatore.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): parziale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 1

#### INTERVISTA

26. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?

Il sito, per un utente che lo utilizza per la prima volta, non è molto facile da utilizzare.

27. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?

La grafica.

28. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?

Il fatto che ci sia un menù a sinistra che presenta le stesse voci situate al centro della pagina.

29. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?

Nessuna in particolare. Le funzioni sono ben studiate.



30. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Trovo abbastanza inutile il “Cerca nel sito”.
31. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Sì.
32. Come si potrebbe migliorare?  
Spiegando meglio le differenze tra i vari menù.
33. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Nella ricerca di alcune informazioni sì, per altre un po' meno.
34. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Inserire delle *welcome page*.
35. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
Sì.
36. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Non molto: non si capisce se è dedicato maggiormente agli studenti, alle aziende, al personale, etc.
37. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Studiare meglio il labelling, e mettere in primo piano della home page non le news, ma qualcosa di più importante.
38. Il sito ti sembra coerente con l'immagine della facoltà?  
Sì.
39. Ti piace la grafica del sito?  
Sì, molto.
40. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?  
In alcune sezioni i caratteri sono troppo piccoli, anche se mi sono accorta che il problema può essere risolto utilizzando la versione ad alta leggibilità.
41. Trovi che le immagini siano bene scelte?  
L'immagine della home page che raffigura la Bicocca è molto efficace. Le immagini piccole non dicono niente.
42. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?  
Mi sembra adeguato: un giusto equilibrio tra il formale e il colloquiale.
43. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?  
Dipende dalle informazioni.
44. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?  
In genere sì, tranne nel “Ricevimento docenti”, in cui mancano alcuni dati essenziali.
45. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?  
Sì, è anche presente una guida dello studente per l'anno accademico 2005-2006.
46. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?  
Sì, a parte quando ci sono dei documenti PDF da scaricare.

47. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Non troppo. Crea un po' di confusione.

48. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Preferivo il sito di prima.

49. Userai ancora questo sito?

Sì.

50. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Sì, perché le informazioni utili per il nostro corso si possono trovare esclusivamente lì.

### **3.4 QUARTO TEST (Utente 4)**

#### **SCENARIO 1**

A luglio non hai superato l'esame di "Matematica discreta (complementi)". Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.

TEMPO IMPIEGATO: 3 min.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente dichiara di aver già visitato più volte il sito.
- Dalla home page si reca in Laurea in Informatica.
- Clicca "Calendario esami" tra le voci posizionate al centro della pagina, scritte in azzurro. Sostiene che questo menù sia più comodo, essendo le voci bene evidenziate e distanziate l'una dall'altra, rispetto al menù di sinistra.
- Cerca l'esame che deve sostenere.
- Lo trova immediatamente e si può annotare la data.
- L'utente è molto soddisfatto.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

#### **SCENARIO 2**

Devi preparare l'esame di "Analisi matematica I (complementi)" su diversi libri, non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d'Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.

TEMPO IMPIEGATO: 5 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente non torna in home page ogni volta, come il precedente, ma si reca nella sezione "Programmi e siti web dei corsi – anno accademico 2004-2005" direttamente dalla pagina relativa al calendario degli esami che ha appena visitato.
- Per fare ciò si serve del menù di sinistra.
- Cerca tra i vari corsi quello di "Analisi matematica I (complementi)".
- Clicca su "programma".
- Trova i libri adottati per quell'esame.
- Va nel sito della biblioteca.
- Inserisce autore e titolo nel sistema di ricerca OPAC e trova tutte le informazioni di cui ha bisogno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

#### SCENARIO 3

Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di "Gestione di documenti in ambiente web" a cui sei interessato perché stai preparando l'esame in questione.

TEMPO IMPIEGATO: 4 min.

#### EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente si serve anche questa volta del menù di sinistra, e avendo già aperte tutte le voci della sezione "Programmi e siti web dei corsi – anno accademico 2004-2005", va direttamente a cercare Gestione di documenti in ambiente web. Clicca.
- Gli si apre una pagina contenente una descrizione generale del corso.
- L'utente sembra un po' deluso per non aver trovato immediatamente ciò di cui aveva bisogno.
- Si accorge che alla fine della descrizione, nella parte più bassa della pagina, si trova un link che porta al sito web del corso.
- Clicca su "Vai al sito web del corso".
- Entrato nel sito web specifico del corso trova tutte le informazioni di cui ha bisogno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

#### SCENARIO 4

Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di "Analisi matematica".

TEMPO IMPIEGATO: 6 min.

## EVENTI SIGNIFICATIVI:

- L'utente decide di inserire nel motore di ricerca del sito le parole chiave "ricevimento kuhn".
- Compare una lista di risultati.
- L'utente clicca sul primo.
- Si apre una pagina contenente una lista di docenti, con relativo orario di ricevimento, ma di un altro corso di laurea.
- L'utente, perplesso, si trova disorientato, e ha bisogno di tornare in home page, perché non capisce come abbia fatto a finire in altro corso di laurea.
- Entra in "Laurea in Informatica".
- Abbandona l'idea di utilizzare il cerca nel sito e clicca nel menù di sinistra la voce "Ricevimento docenti".
- Trova la docente Kuhn.
- L'utente non è pienamente soddisfatto perché vuole anche l'indirizzo e-mail della professoressa.
- Va su "Rubrica telefonica", sostenendo di aver già utilizzato questo metodo in passato.
- Digita il nome della docente e il sistema gli fornisce le informazioni di cui ha bisogno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?  
Mi ha fatto una buona impressione.
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
Il fatto che uno studente può trovare tutto ciò di cui ha bisogno.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
Il fatto che alcuni corsi non hanno il link al loro sito web.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Mi piacerebbe che i titoli dei testi fossero linkabili e portassero direttamente al sito della Biblioteca, in modo da poter velocizzare la ricerca.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Le parti relative alle aziende. Il sito o è per gli studenti o per le aziende.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Sì.
7. Come si potrebbe migliorare?  
Va bene così.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Sì, abbastanza.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?

Inserire un tasto "Indietro".

10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?

Sì.

11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?

Sì.

12. Hai dei miglioramenti da suggerire?

Inserire una frase che spieghi lo scopo del sito e a chi è riservato.

13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine della facoltà?

Sì.

14. Ti piace la grafica del sito?

Sì.

15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?

Sì.

16. Trovi che le immagini siano bene scelte?

Sì, anche se sono poche. Ne aggiungerei delle altre per ravvivarlo un po'.

17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?

Mi sembra adeguato.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

Sì.

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Sì.

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì, non ho trovato informazioni vecchie e non aggiornate.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì, le pagine si caricano piuttosto velocemente.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Sì.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Abbastanza buono e ben organizzato.

24. Userai ancora questo sito?

Sì.

25. Consiglierai questo sito ai tuoi amici?

Sì.

### **3.5 QUINTO TEST (Utente 5)**

#### **SCENARIO 5**

Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di Laurea.

TEMPO IMPIEGATO: 8 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Osserva con attenzione l'home page nella ricerca di qualche voce del menù o link che rimandi alle informazioni che sta cercando.
- Non trova niente di esplicito e diretto.
- Decide di cliccare su "Segreteria didattica e avvisi", dove trova degli indirizzi e-mail per contattare la segreteria didattica e chiedere informazioni. Si segna l'indirizzo per richiedere "informazioni di carattere generale" e dice che lo userà nel caso in cui non riuscirà a trovare le informazioni di cui ha bisogno.
- Torna in home page e clicca su "servizi per gli studenti SIFA" ma tra i vari servizi offerti dal SIFA non è menzionata la domanda di laurea.
- Quindi clicca su "Laurea in Informatica" nel menù di sinistra e tra le voci del sottomenù trova "Calendario delle prossime sezioni di laurea".
- Qui c'è scritto che "per le sessioni di laurea di 1°livello del 13 Luglio, 7 Ottobre e 14 Dicembre 2005 la presentazione della domanda di laurea dovrà avvenire rispettivamente entro il 28 Marzo, 28 Luglio e 3 Settembre 2005 attraverso il Servizio SIFA" e poi c'è un PDF da scaricare contenente le disposizioni per la presentazione della laurea di primo livello A.A. 2004-2005.
- Apre il documento PDF dove trova finalmente tutte le informazioni sulle scadenze dei vari step per la consegna della documentazione necessaria per la domanda di laurea.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

#### **SCENARIO 6**

Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.

TEMPO IMPIEGATO: 6 minuti

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca su "guida dello studente".
- In questa pagina trova un PDF e decide di scaricarlo.

- Apre il documento e legge nell'indice dello stesso la voce "STUDENTI FUORI CORSO E RIPETENTI", raggiunge la pagina indicata e legge le informazioni.
- Da quanto letto deduce che la sua situazione è quella di uno studente "fuori corso", ma che può iscriversi comunque al secondo anno.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): parziale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

## SCENARIO 7

Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.

TEMPO IMPIEGATO: 9 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Clicca su "Laurea in Informatica".
- Sceglie la voce del sottomenù "Programmi e siti web dei corsi - anno accademico 2004-05".
- In questa pagina sono espressi chiaramente tutti i laboratori del secondo anno ed è anche presente per ognuno il link per visionare il "programma" e di alcuni anche il link al "sito web".
- Dopo aver letto i programmi sceglie di frequentare il LABORATORIO DI SISTEMI E RETI.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

## SCENARIO 8

Hai sostenuto lo scritto di "Base di dati (elementi)". Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c'è ancora l'elenco dei risultati.

TEMPO IMPIEGATO: 7 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Clicca su "Laurea in Informatica".
- Sceglie la voce del sottomenù "Programmi e siti web dei corsi - anno accademico 2004-05".
- Tra i corsi del primo anno trova "BASE DI DATI", con il link al sito web.
- Va sul sito del corso e lì trova ben evidenziata in rosso la scritta "risultati". La clicca e si apre l'elenco delle matricole con gli esiti dell'esame.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?  
Abbastanza buona per quanto riguarda le informazioni sui corsi ma ho trovato un po' complicata la ricerca delle indicazioni sui vincoli per iscriversi agli anni successivi e sulle modalità per la consegna della domanda di laurea.
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
La grafica sobria ed elegante.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
Il fatto che le voci di primo livello del menù arancione in home page si spostano nella fascia blu in altro e si affiancano alle voci già presenti in quest'ultima. Non è immediatamente riconoscibile che si tratta sempre delle stesse voci perché cambia la grafica.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Nella pagina che elenca i servizi del SIFA manca la domanda di Laurea. Dovrebbe essere aggiunta.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Nessuna
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Sì
7. Come si potrebbe migliorare?  
Va bene così
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Non tanto. La navigazione è complicata dal fatto che il menù principale (quello nel riquadro arancione) dal secondo livello in poi si divide. Le voci di primo livello vanno nella fascia blu in alto e le voci degli altri livelli vengono elencati sulla fascia sinistra.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Mantenere tutto il menù nella stessa posizione in cui è in home page in tutte le pagine.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
Sì.
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Abbastanza.
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
No.
13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?  
Sì.
14. Ti piace la grafica del sito?  
Sì.
15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?  
Sì.



16. Trovi che le immagini siano bene scelte?

Sì.

17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?

Nella maggior parte dei casi sì.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

Non sempre, alcune volte le voci o le espressioni scelte per i menù non sono precise. Ad esempio, la pagina intitolata come “calendario delle prossime sessioni di Laurea” ha al suo interno oltre al calendario anche le “disposizioni per la presentazione della domanda di laurea” e quindi sarebbe stato meglio chiamarlo “indicazioni sulla consegna della domanda di laurea A.A. 2004-2005”

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Abbastanza

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Non molto.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Discreto.

24. Userai ancora questo sito?

Sì.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Consiglierei di utilizzare solo alcune delle sue parti.

### **3.6 SESTO TEST (Utente 6)**

#### **SCENARIO 5**

Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di laurea.

TEMPO IMPIEGATO: 7 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca su “Laurea in Informatica”.
- Nella pagina di presentazione dei sottomenù di questa sezione, trova un raggruppamento di link denominato “Regolamento e procedure” e al suo interno c'è il link “Regolamento degli stage e della prova finale”, decide di raggiungere questa pagina.
- In questa pagina scarica il PDF presente.

- Ma al suo interno trova delle informazioni sullo svolgimento e sulla valutazione della prova finale ma non ci sono indicazioni sulle modalità per consegnare la domanda di laurea.
- Chiude il PDF e torna a leggere le voci presenti sulla pagina “Laurea in informatica”. Scorre con lo sguardo tutti i link e dopo un po’ di indecisione decide di cliccare su “Calendario delle prossime sessioni di Laurea” (dice che è solo un tentativo, si aspetta di trovare solo un elenco con le date delle prossime sessioni di Laurea).
- Giunto sulla pagina si trova un PDF che riguarda il suo corso di Laurea da scaricare, un po’ innervosito lo apre.
- Qui trova le informazioni che stava cercando.
- Si chiede come mai non sia presente anche il modulo da consegnare e fra sé e sé si dice che lo richiederà in segreteria in Università.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## SCENARIO 6

Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.

TEMPO IMPIEGATO: 5 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca su “Laurea in Informatica”.
- Tra le voci del menù sottostante sceglie “immatricolazioni ed iscrizioni”.
- Sulla pagina c’è scritto di andare sulla sezione del sito di Ateneo dedicata a questo argomento, con un link.
- Cliccando sul link giunge ad una pagina d’errore che informa che la pagina richiesta non è presente o è stata spostata. Si consiglia di tornare in home page (con link) o andare sulla pagina di ricerca (con link).
- L’utente, per timore di perdere altro tempo, decide di tornare in home page, ma gli si presenta una home page diversa da quella iniziale.
- Innervosito digita nuovamente l’URL del sito del Disco e torna sulla home page in cui si trovava inizialmente.
- Va nuovamente sulla pagina “Laurea in Informatica” e legge con pazienza tutti le voci del menù sottostante. Tra queste trova “Vincoli per l’accesso al secondo anno” e raggiunge la pagina.
- Qui finalmente trova le informazioni di cui ha bisogno: assume la posizione di “ripetente”, ma può comunque iscriversi all’anno di corso successivo pagando il bollettino mav.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 1

### SCENARIO 7

Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.

TEMPO IMPIEGATO: 4 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Dall'home page raggiunge la pagina "Laurea in Informatica".
- Qui clicca su "programmi e siti web dei corsi - anno accademico 2004-05" e su questa pagina trova l'elenco dei laboratori del secondo anno tra cui scegliere.
- Legge velocemente il programma di ognuno di essi, cliccando sul link "programma" accanto alla denominazione del laboratorio.
- Sceglie di frequentare il "LABORATORIO DI SISTEMI OPERATIVI (LINUX)" perché lo interessa più degli altri.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

### SCENARIO 8

Hai sostenuto lo scritto di Base di dati (elementi). Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c'è ancora l'elenco dei risultati.

TEMPO IMPIEGATO: 7 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Usa il motore di ricerca e usa come parole chiave "risultati basi di dati elementi".
- Tra i risultati presentati dalla ricerca, sceglie il primo link che lo porta alla pagina "BASI DI DATI (ELEMENTI)" che descrive il programma del corso.
- Qui c'è il link al sito web del corso. Clicca su questo link.
- Sul sito trova velocemente l'elenco dei risultati e legge anche una comunicazione data dal Docente che informa che l'appello di giugno è stato spostato di due giorni.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

### INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?

In generale il sito mi è sembrato discreto nelle sezioni più utilizzate, ma per ricercare alcune informazioni un po' particolari è troppo complicato.

2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
Il fatto che il motore di ricerca mostri dei risultati pertinenti e mirati.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
La presenza continua di PDF da scaricare. Queste operazioni fanno perdere tempo, gradirei leggere l'informazione direttamente sulla pagina.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Nessuna.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Nessuna.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Abbastanza.
7. Come si potrebbe migliorare?  
Va bene così.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
No. I menù che si spostano disorientano. Inoltre il fatto che ci siano più link che conducono alle stesse pagine può creare ambiguità.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Cercare di mantenere i menù sempre nella stessa posizione ed evidenziare maggiormente le voci del menù dei corsi di Laurea (ad esempio "Laurea in Informatica") perché sono quelli che noi studenti utilizziamo di più.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
Sì.
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Sì.
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
No.
13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?  
Sì.
14. Ti piace la grafica del sito?  
Abbastanza.
15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?  
Sì abbastanza e comunque ho visto che il sito offre anche la possibilità di ingrandire il carattere in caso non si leggesse bene.
16. Trovi che le immagini siano bene scelte?  
Sì sono poche, ma vanno bene.
17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?  
Sì.
18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

In alcuni casi no, ma ora che ho scoperto che il motore di ricerca funziona bene utilizzerò quello per le successive ricerche.

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Abbastanza.

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Abbastanza.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

E' nella media.

24. Userai ancora questo sito?

Sì.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Penso di sì.

### **3.7 SETTIMO TEST (Utente 7)**

#### **SCENARIO 5**

Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di Laurea.

TEMPO IMPIEGATO: 9 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Legge le voci presenti in home page
- Sceglie il link "Laurea in Informatica", ma non trova niente di suo interesse.
- Legge le voci del menù e clicca su "Servizi per gli studenti - SIFA".
- E' interessato alla scritta "Richiedere e scaricare i certificati emessi dall'Ateneo", ma scopre che non è un link.
- Usa il motore di ricerca inserendo le parole chiave "domanda di laurea".
- Tra i risultati sceglie il secondo link che lo porta alla pagina delle "disposizioni per la domanda di Laurea A.A. 2004-2005" del suo corso.
- Qui comprende le scadenze per la consegna ma non capisce quali sono i documenti da consegnare.
- Cerca nel sito "modulo domanda di Laurea" ma non giunge a nessun risultato di suo interesse.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): parziale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## SCENARIO 6

Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.

TEMPO IMPIEGATO: 8 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Cerca nel sito :“iscrizione al secondo anno”
- Clicca sul risultato “immatricolazioni ed iscrizioni”, e una scritta lo informa di andare nel sito dell’Ateneo.
- Arriva ad una pagina d’errore che consiglia di tornare all’home page o di andare alla pagina di ricerca.
- Va alla pagina di ricerca e cerca la stringa: “iscrizione secondo anno”.
- La ricerca non trova nessun risultato.
- Torna in home page e casualmente si ritrova il mouse puntato su “vincoli per l’accesso al secondo anno”.
- Apre la pagina e legge le informazioni.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## SCENARIO 7

Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.

TEMPO IMPIEGATO: 10 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Cerca nel sito: “laboratori informatici”
- Sceglie il primo link e giunge sulla pagina “Laboratori informatici”. Scopre che questa pagina contiene solo una descrizione dei laboratori presenti in Università.
- Clicca sul link “Sito dei Laboratori Informatici Bicocca” e arriva sul sito del LIB
- Torna in home page nel sito del DISCO e usa delle nuove parole chiave per la ricerca: “corsi laboratorio secondo anno”
- Clicca sul primo link e giunge sulla pagina “Programmi e siti web dei corsi”.
- Qui trova finalmente i laboratori tra cui scegliere con il link ai programmi e per alcuni anche ai siti web.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## SCENARIO 8

Hai sostenuto lo scritto di Base di dati (elementi). Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c'è ancora l'elenco dei risultati.

TEMPO IMPIEGATO: 2 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Clicca su "Laurea in Informatica".
- Clicca su "Risultati degli esami".
- Tra i risultati trova come ultima voce i risultati dell'esame che cerca, scarica il file.
- Dice "ho fatto in tempo a leggerli per poco, probabilmente questi risultati li toglieranno dal sito presto essendo i più vecchi". "Potrebbero tenerli sul sito un po' più a lungo!!"

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?  
E' molto articolato e difficile da consultare.
2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?  
Il motore di ricerca, è molto utile.
3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
Non c'è una suddivisione chiara degli argomenti di interesse di chi consulta.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Nessuna.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Nessuna.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
No (domanda 3).
7. Come si potrebbe migliorare?  
Io darei molto più importanza agli studenti iscritti e creerei dei menù divisi per corso di Laurea perché sono loro gli utilizzatori più assidui del sito. A tutte le altre categorie di utenti (studenti esterni, aziende, professionisti ecc..) darei meno peso.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
No, perché la disposizione dei menù è confusa e l'elenco per punti non fa capire chiaramente che sono menù.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Più chiarezza e semplicità.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?

Sì.

11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?

No, è confusa.

12. Hai dei miglioramenti da suggerire?

No.

13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?

Sì.

14. Ti piace la grafica del sito?

No.

15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?

No, sono troppo piccoli in generale.

16. Trovi che le immagini siano bene scelte?

Non ce ne sono.

17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?

Sì.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

No.

19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?

Sì.

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

No.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Non ne conosco.

24. Userai ancora questo sito?

Sì, sono costretto.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

No.

### **3.8 OTTAVO TEST (Utente 8)**

#### **SCENARIO 5**

Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di Laurea.



TEMPO IMPIEGATO: 8 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- Osserva tutte le voci del sito in home page, ma non trova niente di attinente.
- Decide di cliccare sulla mappa del sito per vedere se tra le varie voci trova quella di suo interesse.
- La lista è molto lunga e fitta, dopo una breve carrellata torna in home page.
- Clicca su "Laurea in Informatica"
- Qui trova il link "Regolamento degli stage e della prova finale", decide di raggiungere la pagina, ma il PDF in essa presente non contiene le informazioni che cerca.
- Decide di utilizzare il "Cerca nel sito" e digita "domanda di laurea".
- Tra i risultati trova il link "Disposizioni per domanda di Laurea di primo livello".
- Esclama: "ah ecco, deve essere questo" e apre la pagina.
- Qui trova sia le operazioni da effettuare (anche se non del tutto chiare) che le scadenze per ogni passaggio.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 2

## SCENARIO 6

Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.

TEMPO IMPIEGATO: 3 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca su "Laurea in Informatica".
- Sulla pagina, nella sezione "Regolamenti e procedure" trova il link "Vincoli per l'accesso al secondo anno"
- In questa pagina trova le informazioni che cercava e conclude che è possibile iscriversi ma che comunque perderà un anno perché c'è una "limitazione delle attività formative tale per cui la somma complessiva dei CFU acquisiti nell'anno accademico precedente e nel successivo non sia superiore a 60".

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 5

## SCENARIO 7

Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.

TEMPO IMPIEGATO: 6 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca sul link "laboratori informatici" nella sezione "studenti iscritti".
- Giunge su una pagina che descrive in generale cosa offrono i laboratori informatici della Bicocca. Capisce che quello non è il link giusto.
- Inserisce nel box di ricerca le parole: "programmi laboratori secondo anno".
- Tra i risultati sceglie il link "insegnamenti del secondo anno Laurea in Informatica - A.A. 2004-2005".
- E' un documento PDF dove sono elencati tutti gli esami del secondo anno, tra cui i cinque laboratori.
- Scorrendo le pagine legge i programmi di ognuno dei cinque laboratori.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 3

## SCENARIO 8

Hai sostenuto lo scritto di "Base di dati (elementi)". Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c'è ancora l'elenco dei risultati.

TEMPO IMPIEGATO: 4 minuti.

EVENTI SIGNIFICATIVI:

- In home page clicca sul link "Laurea in Informatica".
- Nella sezione "esami", trova il link "risultati degli esami".
- Va sulla pagina e sul fondo dell'elenco trova il suo esame.
- Scarica l'allegato e legge i risultati.

LIVELLO DI COMPLETAMENTO (totale, parziale o nullo): totale.

GRADIMENTO (da 1 a 5): 4

## INTERVISTA

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?

Abbastanza buona, ma si potrebbe migliorare.

2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?

Il fatto che comunque tutte le informazioni che cercavo le ho trovate, anche se con qualche difficoltà.

3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?  
I menù, perché confondono le idee invece che orientare e guidare l'utente.
4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?  
Non me ne viene in mente nessuna.
5. Quali parti o sezioni secondo te si potrebbero eliminare?  
Nessuna.
6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?  
Non tanto.
7. Come si potrebbe migliorare?  
Potrebbe essere migliorata raggruppando in maniera più chiara le informazioni.
8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?  
Non tanto, mi sono rivolto spesso al motore di ricerca per cercare di raggiungere direttamente e senza perdita di tempo le informazioni che cercavo.
9. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
Cambiare la mappa del sito, perché quella fatta ad elenco di primo impatto dà l'idea che per consultarla ci voglia molto tempo. Almeno evidenzierei meglio le voci di primo di livello o quelle sezioni maggiormente utilizzate.
10. I termini utilizzati sono di facile comprensione?  
Sì.
11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?  
Sì.
12. Hai dei miglioramenti da suggerire?  
No.
13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine del Dipartimento?  
Sì.
14. Ti piace la grafica del sito?  
E' un po' seria, forse con qualche immagine o colore in più risulterebbe più gradevole.
15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?  
Sì.
16. Trovi che le immagini siano bene scelte?  
Praticamente ci sono solo in home page... comunque quelle sì.
17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?  
Sì.
18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?  
Non molto.
19. Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?  
Sì.
20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?

Sì, sul fondo di ogni pagina si informa l'utente dell'ultimo aggiornamento fatto.

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?

Sì.

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare?

Non molto.

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci?

Non ne conosco.

24. Userai ancora questo sito?

Sì, sono costretto abitando distante dall'università.

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici?

Sì, è sempre uno strumento utile.

Nella prossima tabella mostriamo gli scenari completati con successo dagli utenti, quelli non completati e quelli completati solo parzialmente. Registriamo inoltre il tempo in minuti impiegato da ciascun utente per svolgere ciascuno scenario e il gradimento espresso per quest'ultimo in una scala di voti da 1 a 5.

	<u>SCENARIO 1</u>			<u>SCENARIO 2</u>			<u>SCENARIO 3</u>			<u>SCENARIO 4</u>		
	A luglio non hai superato l'esame di "Matematica discreta (complementi)". Sei appena tornato dalle vacanze e vuoi cercare di darlo alla prossima sessione, ma non sai la data.			Devi preparare l'esame di "Analisi matematica I (complementi)" su diversi libri, Non conosci precisamente i titoli, ma ti hanno riferito che sono abbastanza costosi. Hai la possibilità di prenderli in prestito nella Biblioteca d'Ateneo, ma non sai se ci sono in catalogo o se non sono disponibili perché già in prestito.			Il docente Le Van Huu ha inserito su Internet delle dispense sul suo corso di "Gestione di documenti in ambiente web" a cui sei interessato perché stai preparando l'esame in questione.			Hai bisogno di recarti dalla docente Gabriella Kuhn perché vuoi vedere le correzioni sul tuo esame scritto di "Analisi matematica".		
	OK?	Min	Voto	OK?	Min	Voto	OK?	Min	Voto	OK?	Sec	Voto
<b>Utente 1</b>	Sì	6	4	Sì	8	3	Sì	6	4	In parte	5	2
<b>Utente 2</b>	Sì	4	5	Sì	8	4	Sì	4	5	Sì	9	2
<b>Utente 3</b>	Sì	4	4	Sì	7	3	Sì	3	3	In parte	10	1
<b>Utente 4</b>	Sì	3	5	Sì	5	5	Sì	4	4	Sì	6	3
<b>Totale/media</b>	4	4,25	4,5	4	7	3,75	4	4,25	4	3	7,5	2

	<b>SCENARIO 5</b>			<b>SCENARIO 6</b>			<b>SCENARIO 7</b>			<b>SCENARIO 8</b>		
	Ti devi laureare a ottobre, ma non conosci ancora le modalità per compilare e consegnare la domanda di Laurea.			Hai completato il primo anno di corso e ti chiedi se puoi iscriverti al secondo anno anche se non hai acquisito i crediti formativi universitari (CFU) esplicitamente richiesti per il passaggio all'anno di corso successivo.			Stai frequentando il secondo anno e devi ancora scegliere uno tra i cinque insegnamenti di Laboratorio previsti. Non hai ancora deciso quale seguire perché non conosci approfonditamente i programmi di ognuno.			Hai sostenuto lo scritto di "Base di dati (elementi)". Fra pochi giorni ci sarà la registrazione del voto sul libretto, ma in Università, nella bacheca di Informatica, non c'è ancora l'elenco dei risultati.		
	OK?	Min	Voto	OK?	Min	Voto	OK?	Min	Voto	OK?	Min	Voto
<b>Utente 5</b>	Sì	8	3	In parte	6	4	Sì	9	5	Sì	7	5
<b>Utente 6</b>	Sì	7	2	Sì	5	1	Sì	4	5	Sì	7	4
<b>Utente 7</b>	In parte	9	2	Sì	8	2	Sì	10	2	Sì	7	5
<b>Utente 8</b>	Sì	8	2	Sì	3	5	Sì	6	3	Sì	4	4
<b>Totale/media</b>	3,5	8	2,25	3,5	5,5	3	4	7,25	3,75	4	6,25	4,5

**Efficacia** = tasso di successo =

= (n.scenari completati + (n.scenari parzialmente completati \* 0,5)) / n.totale scenari =

= ( 28 + ( 4 \* 0,5)) / 32 = 0,9 = 90 %

**Efficienza** = tempo medio =

= Tempo totale per effettuare gli scenari completati / n. scenari completati =

= 122 ' / 28 = 4,36'

**Soddisfazione** = gradimento medio =

= totale voti / n. scenari completati =

= 102 / 28 = 3,6

Si noti che, nel calcolo dell'efficacia, abbiamo considerato i successi parziali come successi al 50%. E' una scelta arbitraria per semplificare le cose.

In definitiva questa analisi ci dice che in media, nel nostro sito, il 90 % degli scenari viene portato a termine con successo, in un tempo medio di 4,36 minuti per ciascuno scenario con un gradimento di 3,6 su 5.

La lista che segue mostra i problemi rilevati nei vari test di usabilità ai quali abbiamo assegnato un livello di priorità ( Alto, Medio o Basso).

## 4. PROBLEMI IDENTIFICATI

**In generale, dare più peso alle esigenze degli Studenti iscritti, evidenziando ed esprimendo più chiaramente gli aspetti che li riguardano, perché sono loro gli utilizzatori più assidui del sito (come emerge dalle statistiche).**

### PRIORITA' ALTA

1. La mappa del sito non è molto funzionale. Un utente che apre la pagina in cerca di orientamento si ritrova ancora più confuso.  
Sarebbe opportuno evidenziare meglio (ad. esempio con l'uso del grassetto) le voci di primo livello o le pagine più richieste (come mostrano le statistiche sono quelle utilizzate dagli studenti iscritti). Oppure scegliere una rappresentazione grafica della mappa diversa.
2. Non è intuitiva la logica scelta per la rappresentazione del menù a destra in home page (quello principale). Le voci di primo livello nelle altre pagine vengono spostate nella barra blu in alto accanto a quelle già presenti in home page e il sottomenù di ogni voce selezionata si posiziona a sinistra sulla pagina. Questo cambiamento di posizioni e di grafica disorienta. Sarebbe più chiaro un menù a sinistra che rimanga sempre nella stessa posizione in ogni pagina.
3. La denominazione "Altri studenti" nel menù a destra in home page non identifica chiaramente il contenuto della sezione. Al suo interno si trovano solo informazioni sull' "offerta formativa" del Disco e su come "orientarsi e iscriversi". La voce "offerta formativa" è già presente nel menù in alto. Quindi si potrebbe denominare la sezione "altri studenti", come "offerta formativa e iscrizioni" e posizionare questa voce nel menù in alto al posto di "offerta formativa", eliminando la voce "altri studenti" con rispettivo sottomenù dal menù color pesca a destra.
4. Nella pagina che elenca i servizi del SIFA manca la "domanda di Laurea". Dovrebbe essere aggiunta.
5. Il fatto che ci siano più link che conducono alle stesse pagine (quelli del menù a sinistra e quelli all'interno della pagina che presenta la sezione) può creare ambiguità.
6. L'elenco per punti non fa capire chiaramente che sono voci del menù. Forse sarebbe più chiaro utilizzare dei bottoni.
7. Sulla pagina "immatricolazioni ed iscrizioni" c'è il link "Vai alla sezione del Sito di Ateneo" che porta ad una pagina d'errore, in cui si indica di tornare all'home page o di andare alla pagina di

ricerca. Cliccando su “Vai all’Home Page” si giunge su una home page diversa da quella dell’inizio. Se invece si raggiunge la pagina di ricerca, qualunque cosa si cerchi, non viene trovato nessun risultato.

8. Nel menù in alto non si capisce la voce “Docenti e Personale”. Non è chiaro a chi sia dedicata questa sezione e in principio l’utente crede che sia una sezione dedicata agli studenti dove questi potranno trovare orari di ricevimento, informazioni relative ai corsi e agli esami. Bisognerebbe spiegare meglio che è una sezione dedicata esclusivamente all’utilizzo da parte del personale docente.
9. Nella pagina relativa a “Ricevimento docenti” mancano delle informazioni essenziali, quali indirizzo e-mail dei docenti e luogo di ricevimento.
10. Il menù in basso è poco evidente e alla maggior parte degli utenti passa inosservato.
11. Nella home page i link relativi ai diversi corsi di laurea non sono ben evidenziati e distinguibili, vista anche l’interlinea troppo stretta tra una voce e l’altra. Per risolvere questo problema sarebbe meglio far risaltare con l’utilizzo del grassetto queste voci, per differenziarle dalle altre nello stesso menù.

### **PRIORITA’ MEDIA**

1. Sono scomodi i documenti PDF da scaricare per leggere ogni tipo di informazione, sarebbe meglio leggere direttamente le informazioni sulla pagina e magari al suo interno posizionare un link per aprire il documento PDF che contiene le stesse informazioni, perché nel caso l’utente voglia stampare la pagina è in un formato più comodo.
2. Nel menù in basso la voce “aiuto” non fa capire che si tratta di una pagina che dà indicazioni per navigare il sito più velocemente utilizzando solo la tastiera senza mouse. Sarebbe più chiaro utilizzare una etichetta come “navigazione rapida”.
3. Le informazioni date sulla “Guida dello studente” sugli STUDENTI FUORI CORSO O RIPETENTI non sembrano coincidere con quelle presenti sulla pagina “Vincoli per l’accesso al secondo anno”. Uno studente di informatica che si iscrive al secondo anno senza aver conseguito i 60 crediti previsti per il primo anno è considerato FUORI CORSO o RIPETENTE? Quali sono le differenze per quanto riguarda l’iscrizione?

4. Alcuni utenti, per ricercare le informazioni sulla consegna della domanda di Laurea, vanno erroneamente su “Regolamento degli stage e della prova finale”. In realtà le informazioni a riguardo si trovano nella pagina denominata come “Calendario delle prossime sessioni di laurea”. Bisognerebbe dare un’etichetta a questa pagina più adeguata e chiara tipo: “Procedure e scadenze domanda di Laurea”.
5. Esprimere più chiaramente le procedure necessarie per la Domanda di Laurea (cosa si fa sul SIFA, dove si prendono i moduli ecc..)
6. Tenere più a lungo sul sito i risultati degli esami. Vengono cancellati troppo presto.
7. Nella pagina “Servizi per gli studenti - SIFA”, c’è un elenco per punti di servizi offerti dal SIFA che sembrano erroneamente link perché viene utilizzato lo stesso quadratino azzurro utilizzato per le voci del menù a sinistra. Bisognerebbe utilizzare un’altra rappresentazione grafica per non generare ambiguità.
8. La lista di risultati che esce dopo aver effettuato una ricerca attraverso lo strumento “Cerca nel sito” in certi casi crea confusione nell’utente, mostrando alcune volte dei risultati non pienamente corrispondenti alle parole chiave digitate.
9. La voce “Rubrica telefonica” può contenere delle informazioni utili per l’utente, andrebbe quindi messa in una posizione maggiormente visibile. Questa sezione, oltre che i numeri di telefono di docenti e personale, dà anche altre informazioni (ufficio, indirizzo e-mail, giorno e orario di ricevimento), che non vengono espresse nella denominazione “Rubrica telefonica”. Sarebbe più opportuno assegnare a questa sezione un labelling più preciso.

#### **PRIORITA' BASSA**

1. La grafica è un po’ monotona, forse con qualche immagine o colore in più risulterebbe più gradevole.
2. Le immagini della home page sono poco rappresentative di ciò che devono esprimere le diverse sezioni. Usarne altre.
3. Nella pagina relativa alla “Guida dello studente” ci sono due link, che disorientano l’utente. Spiegare meglio la differenza di contenuti tra i due.
4. Per tornare alle pagine precedenti sarebbe utile avere a disposizione un “Back” nelle pagine del sito e non dover per forza ricorrere al tasto “Indietro” del browser.



5. Nella pagina relativa ai programmi e ai siti web dei corsi sarebbe utile affiancare ai link “Programma” e “Sito web” un link “Materiali” contenente dispense e altro materiale utile per la preparazione dell’esame.