# Università degli studi di Milano-Bicocca

Facoltà di Psicologia e Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Corso di Laurea specialistica in Teoria e Tecnologia della Comunicazione

> Esame di Interazione uomo-macchina Docente: Roberto Polillo Appello del 19/07/2005

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:

www.studentibicocca.it

Gruppo di lavoro:

Elisa Beltrame, Roberta Cereda, Francesca Perna

E-mail:

ely be@virgilio.it, giorgio.cereda@fastwebnet.it, licia.83@inwind.it

# 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

### Nome del sito

www.studentibicocca.it

# Home page



# Requisiti generali del sito

StudentiBicocca.it è una community di studenti dell'Università degli studi di Milano-Bicocca.

Scopo del sito è la creazione di una vera e propria comunità di studenti universitari che possono così avere uno spazio virtuale dove condividere passioni, interessi ed opinioni e dove reperire e/o condividere materiali utili alle diverse attività didattiche dell'Università (dispense, domande d'esame)

E' inoltre presente una chat per comunicare in tempo reale con gli iscritti alla community.

#### Obiettivi della valutazione

L'obiettivo della valutazione è l'analisi dell'intero sito, in tutte le sue componenti e funzionalità, cercando di capire se il sito soddisfa gli utenti, ossia se questi possono svolgere i compiti per i quali decidono di utilizzare questa community.

Il sito deve quindi permettere una consultazione veloce del materiale disponibile (uno studente interessato a scaricare dispense per i suoi esami non vuole certo perdere tempo per capire come fare questa semplice operazione).

La community deve inoltre gestire correttamente il forum, la chat affinché gli interessati possano comunicare con facilità con altri utenti (requisito fondamentale per una comunità virtuale).

# 2. METODOLOGIA USATA

Il team di valutazione è composto da: Elisa Beltrame, Roberta Cereda e Farncesca Perna, tre studentesse del corso di Laurea specialistica in Teoria e Tecnologia della Comunicazione. Le tre componenti del team hanno condotto la valutazione insieme collaborando per essere certi di analizzare tutti gli aspetti necessari.

Nella fase di analisi e valutazione del sito e di stesura della relazione finale sono stati seguite le linee guida contenute nel libro "Il check-up dei siti Web" del prof. Roberto Polillo. Il test di usabilità è stato condotto su cinque utenti (Tommaso, Veronica, Laura, Mariangela, Tiziana) nel laboratorio dell'Università. I cinque utenti sono stati intervistati prima (per le informazioni personali) e dopo il test (per le impressioni globali del sito).

Sono stati utilizzati i seguenti strumenti al fine di valutare in modo appropriato i sito in questione:

- watson.addy.com per misurare il livello di popolarità del sito
- home.snafu.de/tilman/xenulink.html, link checker per monitorare la presenza di link spezzati nel sito
- comando 'ping' di MS-DOS per analizzare i tempi di accesso
- www.vischeck.com per visualizzare la home page nelle diverse varianti cromatiche per i daltonici.
- www.browsercam.com per verificare l'accessibilità del sito con i più diffusi browser web
- webxact2.watchfire.com per controllare l'accessibilità delle pagine web
- motori di ricerca per determinare la reperibilità del sito

# 3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

# 3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 2

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

#### Analisi:

• Struttura. La struttura del sito è adeguata?

La suddivisione del portale studentibicocca.it in diverse parti (materiali, siti web, forum, ecc., visibili nel diagramma a pag.10) è coerente con i suoi obiettivi considerando l'utenza a cui il sito è espressamente rivolto (principalmente studenti universitari della Bicocca). L' obiettivo del sito è fornire infatti agli studenti bicocca un mezzo di comunicazione, scambio, approfondimento e svago: da qui le diverse sezioni materiali, forum, siti web, canali ecc.

Anche se il portale risulta essere suddiviso in maniera coerente con i suoi obiettivi non risulta di naturale ed immediata comprensione per gli utenti del sito: la quantità di informazioni di cui è fitta la homepage del sito può, nell'immediatezza del primo collegamento, "spaventare" o meglio intimidire l'utente dando una sensazione di complessità più che di ricchezza.

Vi sono infatti troppi menù ripetuti:

a. ripetizione dello stesso menù addirittura nella barra appena sotto

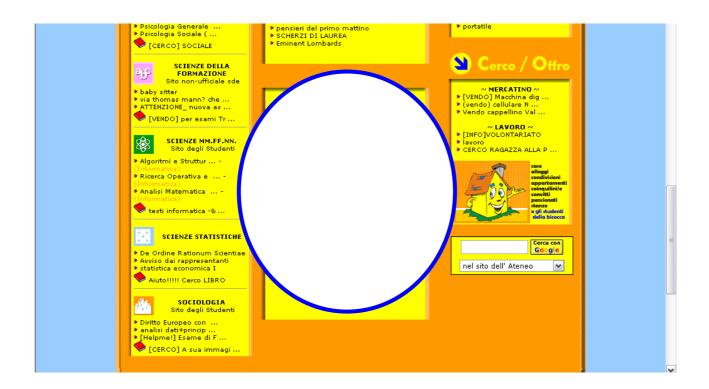


 b. menù principale ripetuto nella parte centrale della homepage in maniera eccessivamente ricca, tanto da arrivare ad allungare di molto lo scroll per visionare l'intera homepage (causa fastidio)

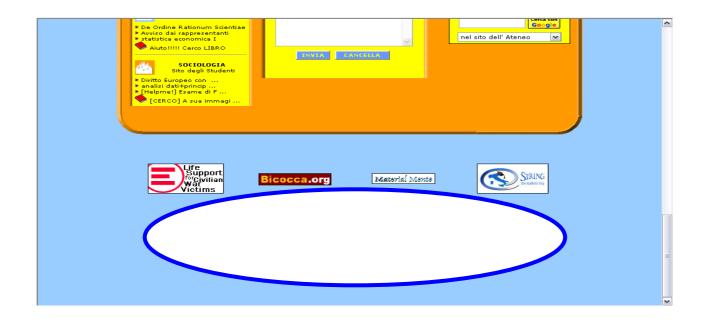


c. opzioni inutili che occupano molto spazio verticale nella home (form di contattaci inutile se già vi è un collegamento per scrivere al sito)





d. lo stesso menù, presentato per tutta l'home page, viene ripetuto alla fine della stessa: inutile, allunga ancora di più l'homepage



Gli esempi prima mostrati contribuiscono a creare fastidio nella comprensione del sito, dato che per avere una visione generale della home (la pagina che deve permettere a colpo d'occhio di farsi un'idea degli scopi e dell'utilizzo del sito) bisogna scorrere (diverse/troppe volte) con la barra verticale senza che questo tempo venga ripagato dall'ottenimento di nuove ed utili informazioni. Tutto viene

solamente ripetuto e ripresentato in forme diverse; anche in accessi successivi l'utente sarà sempre costretto a scorrere con la barra verticale visto che si porrà sempre la domanda: "E se vi fossero stati cambiamenti?" .

Il sito è dotato di una fitta navigazione trasversale, inoltre molti menù portano alle stesse pagine ad es. dalla home page si può accedere ai siti web in 4 diversi modi (e non è chiaro, dalla terminologia usata, se siano i siti dell'ateneo o siti appositamente creati da studenti bicocca o altro)

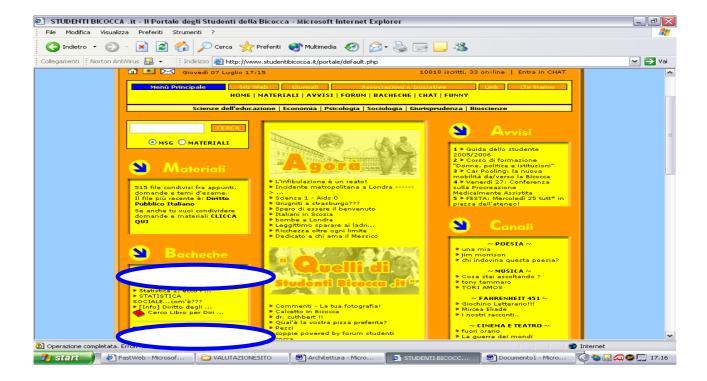
1.cliccando sulla prima barra menu



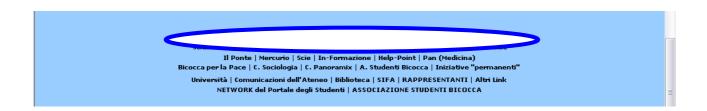
# 2.cliccando sulla seconda barra menu



# 3.cliccando sui collegamenti sotto Bacheche



# 4.cliccando sul menù in fondo alla pagina



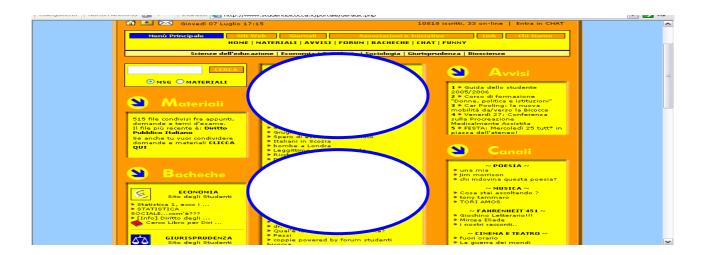
Tutto questo contribuisce a confondere l'utente facendogli credere che non siano semplici (ed inutili perché troppo vicini) ripetizioni degli stessi link ma link che portano a contenuti (nell'esempio presentato siti web) differenti. L'utente sarà costretto a verificare che questi menù portino effettivamente agli stessi contenuti.

Nel complesso la terminologia utilizzata per descrivere le varie parti del sito è comprensibile; si segnalano due casi evidenti di ambiguità:

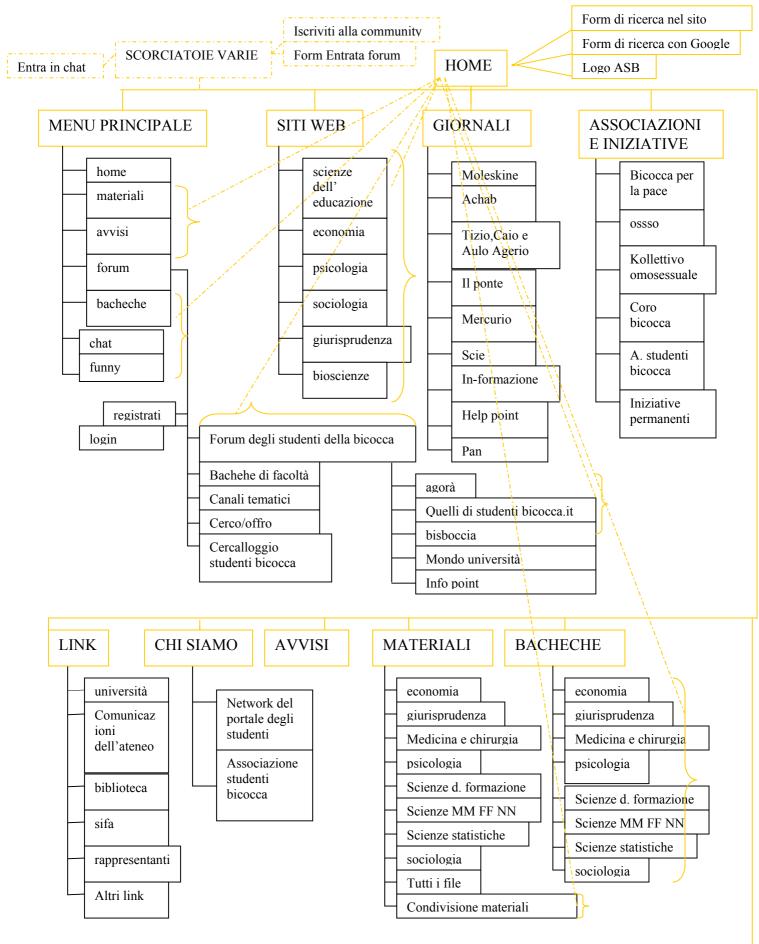
1. Nel form di ricerca l'opzione MSG è del tutto priva di significato, l'utente non ha un'immediata comprensione di cosa siano MSG o a cosa questi servano, dovrà chiederlo a qualcuno già pratico del sito

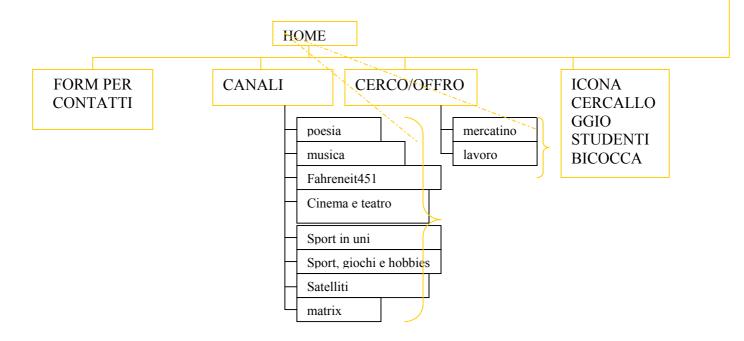


2. Nella parte centrale della home i link rappresentati da immagini (es. Agorà) non hanno una classificazione chiara o una categoria, sono ambigui e dispersivi



# Diagramma del sito:





# Osservazioni:

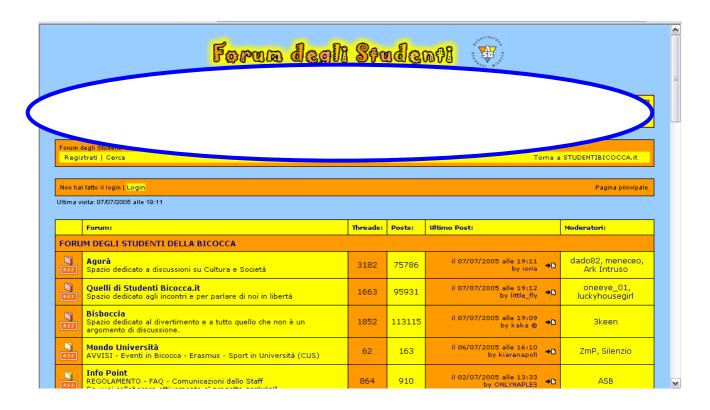
- 1. il diagramma rivela una struttura del sito complessa ed articolata : i link al primo livello (presenti nell'homepage) sono evidenziati in arancione
- 2. diverse sono le scorciatoie (indicate dalle linee tratteggiate) che dalla home del sito conducono ad alcune pagine appartenenti a differenti categorie
- **3.** molte immagini (icone , loghi ) ed anche form per funzioni quali la ricerca o l'entrata in community sono contenuti nella home
- 4. da notare che l'uso dei termini 'iscrizione alla community' al posto di 'iscrizione al forum' può essere poco comprensibile se non classificabile come un altro caso di ambiguità
- scopo del diagramma (in assenza di una mappa del sito) è aiutare a farsi un'idea dell'organizzazione del sito

 Mappa del sito. Esiste una mappa del sito che ne rappresenta con chiarezza la struttura?

Non esiste una mappa del sito ed essendo quest'ultimo un portale, o meglio, una struttura complessa ed in continua crescita è anche comprensibilmente difficile gestirne una. Tuttavia una mappa con gli aspetti/sezioni principali del sito (come quella del diagramma) sarebbe utile, se non essenziale, sia ad un utente nuovo ed inesperto che ad uno già pratico.

Navigazione. La navigazione del sito è adeguata?

L'apparato di navigazione non è molto uniforme: ad esempio in forum e bacheche la navigazione globale ripropone il menù della home page



mentre nelle pagine avvisi e materiali non si dà la stessa possibilità di navigazione globale

Maferia Ji Appunt, eterdentiblecrees, de	
TAYYA MATERIALI   RICERICA   STATS   MOME	
Categoria	Materiali
Economia v d	83
Glurisprudenza	2
Medicina e Chirurgia » «	2
Psicologia % «	182
Scienze della Formazione	148
Scienze MM.FF.NN	11
Scienze Statistiche	0
Sociología 9 K	24
Futti file  > Tutti file contenuti nel detabase «	452
Scegli categoria	



Inoltre l'apparato di navigazione risulta essere complesso, per ogni link vi è una pagina che si apre: addirittura seguendo il percorso HOME -> MATERIALI si aprono due diverse finestre e ritornando ad HOME si apre una terza finestra (contenente la home del portale) costringendo così l'utente a chiudere una quantità di finestre inutili con il rischio di rimanere disorientato e non riuscire più a tornare al compito che si era prefissato.

Se invece si percorre il percorso HOME -> AVVISI e si ritorna in HOME si trova che il totale delle finestre aperte è due , infatti quando si ritorna ad HOME non si apre una terza finestra ma si usa la finestra aperta dal link AVVISI: questo segnala un differente comportamento navigazionale per ogni link che si apre.

Anche se il fatto di rimanere sempre con la home page aperta in una finestra a parte può avere una sua logica, non ha un uso confortevole in quanto disorienta e confonde dato che contribuisce solo ad aumentare (per i motivi spiegati prima) il numero di finestre presenti nello schermo. Basterebbe semplicemente un link ben visibile, posizionato magari in alto a sinistra, che riconduca alla home.

Si è tentato di far mantenere l'orientamento tramite breadcrumb ma il vero problema è l'apertura di una nuova finestra ad ogni link a cui si aggiunge l'uso di termini generici in alcuni link (es. 'pagina principale').

Comunque anche se durante la navigazione non si imboccano strade senza ritorno (visto che la home rimane sempre aperta in una finestra propria e si può in ogni caso usare il bottone back del browser) quello che si fa fatica a comprendere è il perché permettere link alla home dalle altre finestre dato che quest'ultima è sempre presente. Non sembra quest'ultima una scelta di progettazione bensì un errore di sviluppo del sito.

#### Sintesi:

# Punti di forza:

- le sezioni scelte nella suddivisione del sito sono coerenti con gli obiettivi di quest'ultimo
- 2. il form di ricerca dei materiali ed il form di entrata nella community (funzioni principali del sito) appaiono chiari e subito visibili
- 3. opportunamente rivisto, il fatto che la home page sia sempre presente durante la navigazione, in una finestra a parte potrebbe rivelarsi un punto di forza
- 4. difficile imboccare strade senza ritorno (la pagina di home c'è sempre)

# Punti di debolezza:

- 1. la mappa del sito è assente
- 2. la home page è troppo ricca di informazioni: si genera complessità nella percezione del sito
- 3. nella home page vi sono ripetizioni vicine ed inutili degli stessi link
- 4. uso di termini ambigui (es. MSG)
- 5. uso di due termini per denominare la stessa cosa (forum e community)
- 6. durante la navigazione apertura di troppe finestre nuove che si vanno a sovrapporre alle precedenti
- 7. non si ha una struttura ed organizzazione dei menù navigazionali delle pagine che dia uniformità al sito

# Valutazione: tot valutazione 5/2,30 = 2,2 = 2

Architettura	5	2,30	5	
Struttura	3	1	3	
Mappa del sito	0	0,3	0	
Navigazione	2	1	2	

# 3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: 2,5

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

#### Analisi:

Home page. La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?
 L'obiettivo del sito è immediatamente riconoscibile tramite l'aggiunta accanto al logo del sito (in alto a sinistra) di uno slogan che ne spiega lo scopo in maniera chiara ed essenziale.

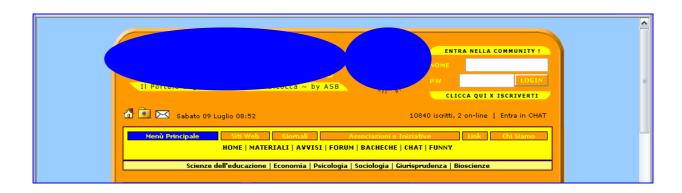


Inoltre appena si accede alla home page viene evidenziato (nella barra menù per la navigazione globale) il menù principale con tutti i suoi link: questo permette rapidamente di farsi un'idea delle funzioni disponibili nel sito.



# Brand Image. Il sito è coerente con la brand image?

Il brand di questo sito ovvero le associazioni, i tratti ad esso collegati sono la giovinezza, la vivacità, il dinamismo che caratterizza gli studenti di una università. Non è un sito che ripropone un brand (o marchio) famoso e consolidato; in questo caso lo scopo del sito è proprio costruirsi un'immagine, uno specifico brand. Il logo del sito (mostrato nella pagina precedente) ed il logo dell'Associazione Studenti Bicocca sono posizionati in vista e vicini in maniera tale da essere immediatamente riconoscibili.



In tutto il sito ricorrono poi i colori utilizzati nel logo ASB (il blu, l'arancione ed il giallo), colori vivaci che contribuiscono a rafforzare la brand image del sito.





Una critica va fatta alla pagina degli avvisi, qui infatti il logo del sito non è più quello della home page (cambiano la grafica, i colori) questo contribuisce a spezzare i

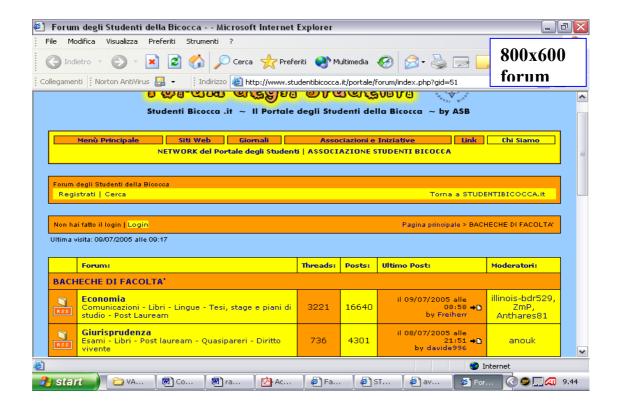
caratteri di appartenenza ed uniformità che il logo di un sito vuole trasmettere (si ha quasi la sensazione che cliccando sul logo cambiato si cambi anche sito).



- Grafica. La grafica del sito è adeguata?
  - 1. Layout. Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?

Il layout della home page e della maggior parte delle pagine del sito è centrato ed adeguato quindi ai formati video più diffusi; da notare la pagina del forum che è costituita da una tabella più estesa (in risoluzione 1024x768 va quasi ad occupare tutto lo spazio disponibile), si è dunque provato nella risoluzione 800x600 per vedere se è ottimizzata per il formato video più diffuso ed il risultato è stato positivo.





# 2. **Gestalt.** Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Dato che il sito è un portale, l'attenzione maggiore è rivolta alla home page; in effetti osservando quest'ultima non ci si può esimere dal criticare la scelta di dare ad ogni riquadro, in cui è suddivisa la pagina, lo stesso colore tralasciando così l'opportunità di separare/distinguere le diverse sezioni a cui si può accedere.

Come si può vedere da riquadro, riportato sotto, le sezioni Materiali, Avvisi, Canali e Bacheche hanno tutte lo stesso colore di sfondo.



L'uso dei riquadri è corretto per l'individuazione delle aree importanti e buona è l'idea delle frecce che indicano/invitano ad entrare nelle varie sezioni: anche in questo caso si sarebbe potuto distinguere con ogni freccia+colore una sezione diversa aumentando la gestalt delle pagine.

Le altre pagine più importanti, ad es. la pagina Materiali, sono costituite da tabelle uniformi nel colore che non aiutano ad individuare aree importanti o a raggruppare i contenuti della pagina: si sarebbe almeno potuta tenere l'impostazione del layout proposta nella home page.



Per quanto riguarda i banner, nella home page non infastidiscono in nessun modo visto che sono posizionati in fondo alla pagina in una posizione marginale e di ben poca importanza. Le altre pagine non contengono banner pubblicitari.



# 3. Colore. Il colore è utilizzato in modo adeguato?

I colori non rafforzano la Gestalt delle pagine dato che il loro uso non è stato applicato alla distinzione delle diverse sezioni del sito come precedentemente segnalato.

Non vi sono comunque eccessi nel loro utilizzo ed essi rispettano le comuni associazioni di significato, inoltre per quanto riguarda il rosso ed il verde (i colori che con maggior frequenza non vengono distinti dai daltonici) essi non vengono impiegati.

# 4. Tipografia. I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

In tutto il sito i font adottati sono il Verdana e l'Arial, entrambi caratteri senza grazie che si adattano alla lettura sul web e si somigliano molto; si evita il corsivo ed il tutto maiscolo nei testi lunghi.

Il colore del testo è sempre scuro su sfondo chiaro.

L'effetto più fastidioso è forse dato dalla presenza di link blu piccoli e su sfondo arancione (nell'es. sotto siamo nella pagina del forum).

BACI	BACHECHE DI FACOLTA'				
RSS	Economia Comunicazioni - Libri - Lingue - Tesi, stage e piani di studio - Post Lauream	3221	16640	il 09/07/2005 - 11- 00-50	illinois-bdr529, ZmP, Anthares81
I	Giurisprudenza	736	4301	il 08/07/2005 alle 21:51	anouk

# **5. Attrattiva.** La grafica è attraente?

L'impostazione grafica è vivace, attuale, semplice, non si rilevano disallineamenti nelle pagine e nel complesso risulta quindi gradevole.

# Sintesi:

# Punti di forza:

- 1. L' Home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito
- 2. I colori adoperati rafforzano la brand image
- 3. I layout sono correttamente visualizzati nel formato 800x600 (il più diffuso)
- 4. I font sono utilizzati correttamente
- 5. La grafica è giovane, attraente

# Punti di debolezza:

- 1. La gestalt della Home page può essere migliorata attraverso l'uso dei colori
- 2. La gestalt delle altre pagine principali del sito (es. Materiali) è mediocre e deve essere migliorata
- 3. I colori non contribuiscono a rafforzare la gestalt
- 4. Mancanza di uniformità del sito per quanto riguarda la grafica delle pagine principali

# Valutazione: tot valutazione 6,25 / 2,50 = 2,5

Comunicazione	7,5	2,50	6,25
Home page	3	1	3
Brand image	2,5	0,5	1,25
Grafica	2	1	2

# 3.3. FUNZIONALITÀ

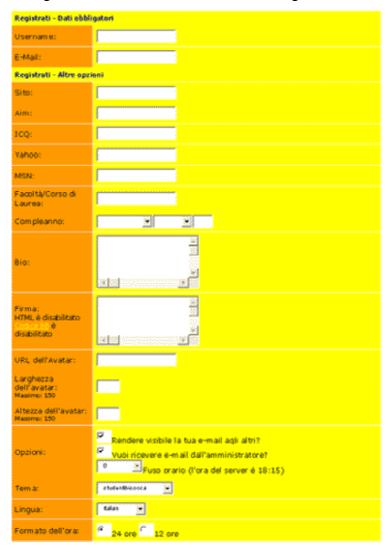
Valutazione: 1,5

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

# Analisi:

- Adeguatezza. Le funzioni del sito sono adeguate?
- 1. Transazioni. Le funzioni per effettuare le transazioni sono adeguate?

Le transazioni che studentibicocca.it mette a disposizione sono l'iscrizione e l'utilizzo del forum, il download, la condivisione e la ricerca di materiali, l'uso della chat. L'iscrizione al forum prevede che l'utente interessato compili un form con i dati necessari alla sua registrazione. Il form utilizzato è il seguente:



E' bene osservare che il form contiene molti, a nostro giudizio troppi, campi da compilare! Esiste una distinzione tra i campi obbligatori e quelli facoltativi e giustamente i dati indispensabili perché l'iscrizione vada a buon fine sono soltanto due: username e e-mail, tuttavia ci sono diversi problemi.

Innanzitutto tale distinzione non è evidenziata abbastanza da essere notata subito da qualsiasi utente (anche dal più inesperto), sembra invece un commento inutile che non merita l'attenzione dell'utente.

disegnativem i disem schildispativem

disegnativem i differe reprosers

Sarebbe meglio che venissero distinti tramite due diverse tabelle in modo da rendere più chiara la differenza.

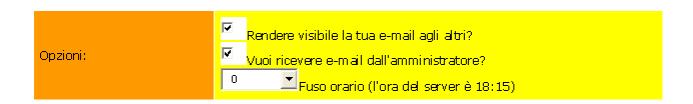
I campi facoltativi sono troppi e rischiano di scoraggiare l'utente a cui compare un modulo di registrazione troppo complicato per quello che in realtà serve (iscriversi ad un forum).

La terminologia utilizzata in alcuni campi è troppo tecnica, pertanto potrebbe non essere compresa bene. Vengono infatti utilizzati termini come *Aim*, *ICQ*, *Codice BB*, *Avatar*, *Threads*, *Posts*. Altri termini pur non essendo tecnici, risultano difficoltosi da interpretare nel contesto: *Yahoo*, *MSN*, *Tema*.

La politica adottata per la privacy risulta un po' troppo lunga con la possibilità che gli utenti non la leggano affatto.

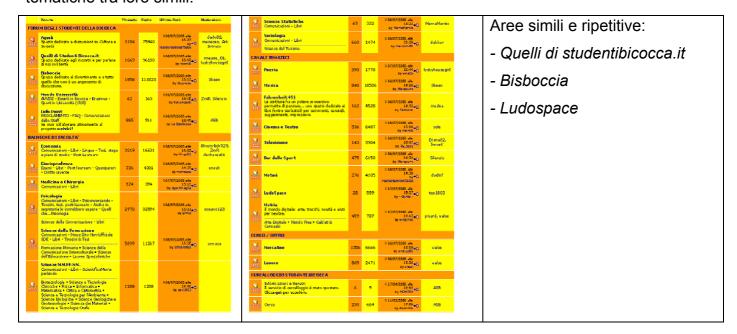
Un'ulteriore problema è che due campi, a nostro avviso importanti, sono stati posizionati tra i dati opzionali sotto il nome di opzione rischiando così che gli utenti, con l'obiettivo di risparmiare tempo evitando di compilare molti campi apparentemente inutili, tralascino quelle due scelte che invece risultano essere molto importanti tanto più che la casella di posta elettronica di ogni utente è sempre più invasa da spam. I due campi in questione, infatti, riguardano la possibilità di rendere visibile il proprio indirizzo e-mail agli altri e di

ricevere comunicazioni dall'amministratore del forum via e-mail. E' da osservare inoltre che questi due campi per default prevedono il consenso.



Proseguendo nell'analisi della transazione, dopo aver effettuato correttamente la registrazione appare una pagina temporanea (scompare dopo pochi secondi) che avvisa l'utente dell'avvenuta registrazione e probabilmente del fatto che riceverà via e-mail comunicazioni riguardanti l'iscrizione ma il tempo di 'vita' di tale pagina di avviso è talmente breve che non si riesce a decifrare tutte le informazioni; questo comporta fastidio, insoddisfazione, disorientamento e frustrazione per l'utente.

Una volta entrato nel forum, l'utente può scegliere tra le diverse aree disponibili anche se l'organizzazione risulta abbastanza confusionaria a causa della presenza di molte aree tematiche tra loro simili.



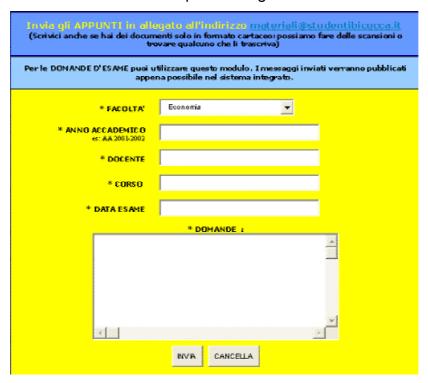
Il download dei materiali è abbastanza chiaro e comprensibile, basta accedere all'area 'Materiali', scegliere la facoltà appropriata e cliccare sulla dispensa che si sta cercando; a questo punto il procedimento per scaricare il file è iniziato ma è necessario accettare il regolamento che comunque è di lunghezza accettabile. Questa funzionalità è organizzata in modo chiaro e corretto; a fianco di ogni materiale da scaricare è presente la descrizione del file (*Esercizi*, *Schemi*, *Appunti*, ...).



Inoltre viene specificata la data in cui il materiale è stato introdotto nel sito e viene data la possibilità di ordinare la tabella contenente i materiali per il download per nome, data, voto e numero di downloads.

L'unico problema per questa funzionalità risulta essere l'assenza di un'indicazione riguardante la dimensione del file che si intende scaricare se non nella finestra di download quando ormai l'utente ha già 'investito' del tempo in questa operazione.

Il portale permette la condivisione dei materiali; l'utente interessato può quindi inviare propri materiali da mettere a disposizione di tutti gli studenti che utilizzano la community. Per questa funzionalità l'utente deve compilare il seguente form:



Il form da compilare è chiaro e appropriato agli obiettivi della transazione in questione però l'utente intendeva raggiungere l'area del sito per l'invio dei materiali e in realtà gli viene data la sola possibilità di pubblicare le domande d'esame e per l'invio di appunti gli viene segnalato l'indirizzo e-mail di riferimento. L'utente dovrebbe sapere prima di iniziare la transazione quali operazioni lo porteranno a quali risultati.

Il sito mette propone inoltre una chat, meccanismo per comunicare velocemente ed in tempo reale che, solitamente, è molto apprezzato dai giovani.

Purtroppo questa funzionalità presenta un grave problema: è impossibile accedervi! Il servizio risulta infatti non disponibile ma sarebbe decisamente meglio che venisse tolta dal menu e ripristinata se e quando il problema sarà risolto.

# 2. Gestione degli errori. Il trattamento degli errori è adeguato?

Per quanto riguarda la gestione degli errori si è rilevato che i messaggi di errore non sono ben visibili dall'utente in quanto appaiono in una nuova pagina che viene visualizzata per pochi istanti e poi scompare senza che l'utente possa fare qualcosa. Questo causa una pessima controllabilità del dialogo con l'utente il quale può non riuscire a leggere il messaggio o leggerne solo una parte.

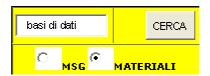
Talvolta le notifiche di errore sono scritte in un linguaggio tecnico difficilmente comprensibile da tutti. Compilando il modulo per registrarsi al forum l'utente può per sbaglio inserire qualcosa in uno dei campi facoltativi descritti precedentemente e vedere visualizzato, sempre per pochi istanti, il messaggio di errore scritto per di più in lingua inglese e poco 'amichevole' nei confronti dell'utente che potrebbe così rinunciare ad iscriversi.

Inoltre una volta scomparsa la pagina contenente la notifica, il sistema prevede che si ritorni alla sezione per leggere e accettare il regolamento del forum, cosa assolutamente sbagliata per diverse ragioni: l'utente ha già accettato il regolamento anche se la registrazione non è andata a buon fine, probabilmente lo stesso utente non aveva letto nemmeno prima il regolamento e ora glielo ripropongono, la procedura di iscrizione perde traccia delle informazioni che l'utente aveva digitato (nome, e-mail, ...).

Un ulteriore e grave problema è l'assenza delle indicazioni per un'eventuale correzione: l'utente è abbandonato a sé stesso e si chiede se è davvero così importante concludere l'operazione in questione.

# 3. Ricerca. Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adequati?

Il portale prevede inoltre la possibilità di reperire materiali e informazioni tramite l'uso di un motore di ricerca posizionato nella pagina in alto a sinistra e quindi ben visibile. Il form per la ricerca è chiaro e intuitivo.



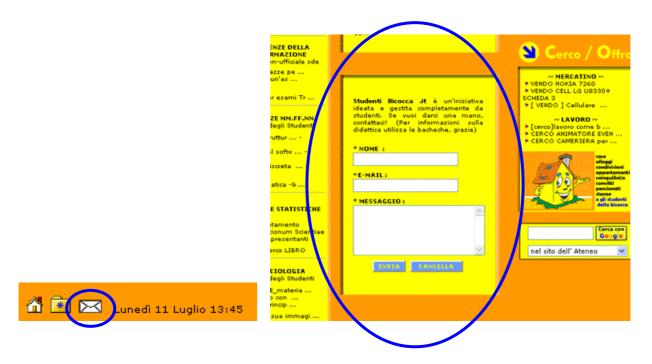
Il motore di ricerca prevede infatti che l'utente digiti l'oggetto della sua ricerca, selezioni una delle sue opzioni (*messaggi* o *materiali*) e clicchi infine sul bottone *Cerca*. E' comunque da osservare che la scelta di ricerca potrebbe creare difficoltà di comprensione

all'utente, non essendo chiaro il significato del campo *Msg*; anche ammesso che egli capisca si tratti di messaggi, di quali messaggi si sta parlando?

# 4. Comunicazione. E' possibile comunicare in modo adeguato con chi gestisce il sito?

Analizzando le funzionalità del portale, è importante verificare anche il grado di facilità tramite cui un utente può comunicare con chi gestisce il sito. La community studentibicocca.it permette all'utente di contattare i gestori ma il modo in cui questo è reso possibile non è molto user-friendly. Innanzitutto sono previste due modalità ma entrambe poco visibili: è possibile comunicare con chi amministra il portale cliccando su una piccola busta (presente nella home page in alto a sinistra) e inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@studentibicocca.it, oppure compilando i campi di un apposito form (nella home) inserendo Nome, E-Mail, Messaggio.

Entrambe le modalità risultano difficili da individuare perché non evidenziate in modo corretto. L'immagine raffigurante la busta è posta in una posizione poco rilevante ed è troppo piccola (l'utente non si aspetta che quel piccolo simbolo sia importante e si concentra invece sul menù), mentre il form da compilare è posto alla fine della home (posizione poco visibile data la lunghezza della pagina) e non è corredato come dovrebbe da un titolo indicante la funzione come ad esempio 'CONTATTACI'.



• Correttezza. Le funzioni del sito sono corrette?

Le funzionalità del sito sono corrette e non sono stati riscontrati problemi di software escluso il mancato funzionamento della chat e gli errori dovuti però a valori sbagliati inseriti dall'utente nelle form o malfunzionamenti dovuti a broken link.

# Sintesi:

# Punti di forza:

- 1. Il motore di ricerca realizzato è chiaro e facile da utilizzare
- 2. I materiali per il download sono classificati correttamente facilitando l'utente nel compito di ricercare quelli di suo interesse

# Punti di debolezza:

- 1. I form da compilare per la registrazione al forum sono lunghi e complicati
- 2. La gestione degli errori è poco attenta alle esigenze dell'utente
- 3. La funzione di invio dei materiali non è del tutto chiara (prevede una distinzione tra l'invio di appunti/esercizi e l'invio di domande d'esame che però è specificata all'utente solo in un secondo momento)
- 4. La scelta delle tematiche affrontabili nel forum non è chiara e può generare confusione (alcuni argomenti sembrano ripetuti)
- 5. La modalità con cui l'utente può contattare coloro che gestiscono il portale non è evidenziata correttamente, non è stata data la giusta importanza a questa funzione

Valutazione: tot valutazione 2,25 / 1,50 = 1,5

Funzionalità	3,5	1,5	2,25
Adeguatezza	1	1	1
Correttezza	2,5	0,5	1,25

#### 3.3. CONTENUTO

Valutazione: 2

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

#### Analisi:

• Categorizzazione/Labelling. L'informazione è classificata in modo adeguato?

La classificazione dell'informazione è abbastanza buona, l'organizzazione è basata sul contenuto. Le sezioni principali del sito si riferiscono ai contenuti che un utente del portale è interessato a visitare e sono: *Materiali, Avvisi, Forum, Bacheche, Chat, Funny*. Il sito prevede però che il menù principale sia inserito in un menù esterno di navigazione contenente appunto *Menù principale, Siti Web, Giornali, Associazioni e Iniziative, Link, Chi Siamo*. Questa scelta non è molto corretta perché le aree principali del sito sono visualizzabili solo selezionando la voce *Menù principale* ma al contrario sarebbe bene che l'utente abbia sempre disponibile l'organizzazione principale del sito per una facile navigazione.



Il labelling è abbastanza buono anche alcuni aspetti potrebbero essere migliorate. La voce *Funny* del menù principale potrebbe non essere interpretata correttamente da un utente che ha poca familiarità con il linguaggio inglese. La distinzione tra le sezioni denominate *Agorà* e *Quelli di studentibicocca.it* non è intuitiva, l'utente potrebbe non capire la differenza prima di una lettura approfondita dei contenuti.





*Canali*, il nome scelto per l'area del sito in cui gli studenti possono condividere i loro interessi per la poesia, il cinema, il teatro, lo sport, ... non è molto rappresentativo e infine, come già accennato sopra, manca il labelling per la sezione dei contatti.

# Stile. Lo stile del testo è adeguato al Web?

I testi sono strutturati correttamente in paragrafi brevi e rispettano i principi della "piramide invertita"; iniziano con una sintesi per poi proseguire con la descrizione in dettaglio per chi fosse interessato.

Sono utilizzati titoli e sottotitoli in modo per evidenziare quali argomenti sono trattati. Analogamente le parole chiave e i concetti importanti sono messi in evidenza soprattutto mediante l'uso del grassetto.

Per quanto riguarda i link ipertestuali bisogna specificare una distinzione. I link contenuti nei testi delle pagine interne sono evidenziati in modo coerente e non ambiguo, sono sottolineati cosicché l'utente possa capire facilmente che si tratta di collegamenti ipertestuali. I link presenti nella home page invece non sono chiari e possono creare disorientamento nell'utente. Infatti non sono evidenziati in alcun modo finché l'utente non arriva direttamente sul link, a questo punto capisce che il testo è un collegamento perché viene evidenziato da un contorno blu e il puntatore del mouse è ora raffigurato dalla 'classica manina' che windows utilizza per i link.

```
~ SPORT IN UNI ~
▶ calcio femminile
▶ Partite di calcetto ...
▶ Basket 3×3
```

```
~ SPORT IN UNI ~

► calcio femminile

► Partite di calcetto ...

► Basket 3x3
```

Il linguaggio in cui sono scritti i testi è informale come è giusto che sia trattandosi di una community per studenti, ma bisognerebbe curare maggiormente la terminologia, in alcuni form risulta troppo tecnica e per scrivere un messaggio al forum l'utente deve conoscere il significato del termine inglese 'Thread' in quanto l'operazione è definita nuovo thread.

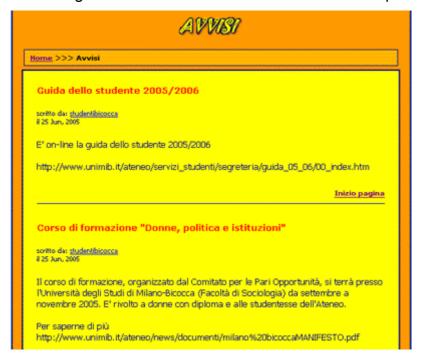
Il dialogo con l'utente solitamente è semplice e immediato, ad esempio per mostrare all'utente la possibilità di contattare coloro che gestiscono il sito, hanno scelto questa frase chiara e informale:

Studenti Bicocca .it è un'iniziativa ideata e gestita completamente da studenti. Se vuoi darci una mano, contattaci! (Per informazioni sulla didattica utilizza le bacheche, grazie)

La coerenza dello stile del testo dovrebbe essere migliorata; infatti mentre il dialogo mantiene lo stesso stile in tutto il sito, come già descritto manca un'omogeneità nell'evidenziare i link.

Informazione. L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?

La redazione dei testi è sufficientemente accurata, l' informazione è adeguata agli scopi del portale e affidabile. I dati sono inoltre aggiornati, l'utente entrando nella sezione *Avvisi* si accorge che le comunicazioni sono recenti e che può fidarsi.



#### Localizzazione. Il sito è correttamente localizzato?

La localizzazione del sito è carente, non prevede che il sito possa essere utilizzato da studenti stranieri e ciò è molto grave, il portale dovrebbe considerare un'eventuale presenza di studenti stranieri e facilitare loro i compiti mettendo a disposizione la traduzione del sito almeno in lingua inglese (lingua più diffusa al mondo). Inoltre è da

considerare che negli ultimi anni molti studenti si iscrivono al programma Erasmus e frequentano così per un periodo limitato (in genere uno o due semestri) un'università straniera. Questi studenti potrebbero avere una dimestichezza con l'italiano molto limitata dato che non vivono qui e quindi preferirebbero avere una versione del sito tradotta.

#### Sintesi:

# Punti di forza:

- 1. Le informazioni sono classificate in modo soddisfacente
- 2. L'organizzazione delle sezioni principali è buona
- 3. La strutturazione dei testi è corretta
- 4. Le informazioni sono pertinenti e aggiornate

# Punti di debolezza:

- 1. L'organizzazione del menù è inadeguata; il menù principale non è sempre visibile all'utente
- 2. L'home page è troppo densa di informazioni
- 3. Il labelling è da migliorare
- 4. La home presenta una cattiva gestione dei link
- 5. La terminologia utilizzata non è sempre chiara
- 6. Manca una versione del sito per studenti stranieri

Valutazione: tot valutazione  $6,6/3,50 = 1,89 \approx 2$ 

Contenuto	7	3,5	6,6
Categorizzazione	1,5	1	1,5
Stile	2	0,8	1,6
Informazione	3,5	1	3,5
Localizzazione	0	0,7	0

# 3.5. GESTIONE

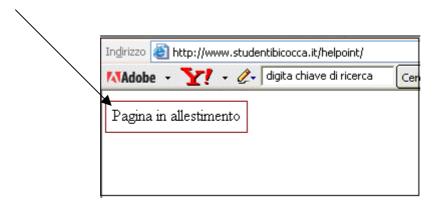
Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

• **Disponibilità**. Il sito è sempre attivo e disponibile?

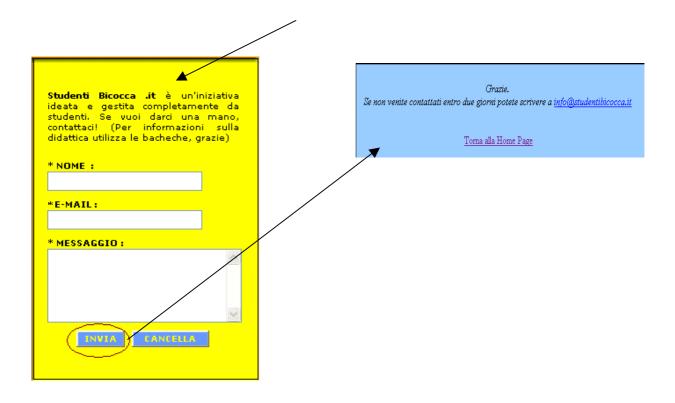
Durante il periodo tra l'1/07/2005 e il 6/07/2005 nel sito è stato sempre non disponibile il link a 'help-point' (<a href="www.studentibicocca.it/helpoint">www.studentibicocca.it/helpoint</a>) e come informazione all'utente appare una scritta con 'pagina in allestimento'.



Monitoraggio. L'uso del sito è adeguatamente monitorato?

Nel sito vengono monitorati gli accessi degli studenti attraverso la segnalazione del numero degli stessi.

Per partecipare ai forum del sito e per entrare in chat, è necessario iscriversi. In questo modo, i gestori del sito conoscono gran parte dell'utenza dello stesso. Inoltre, ogni utente iscritto dispone di un profilo, che può essere modificato. Si nota che, a parte la data di nascita e la facoltà frequentata dallo studente, il profilo non richiede informazioni personali, che permetterebbero ai gestori di conoscere gusti e preferenze degli utenti; inoltre, non ci sono questionari sul gradimento del sito, ma c'è un <u>box</u> grazie al quale gli utenti possono inviare suggerimenti e consigli ai gestori.

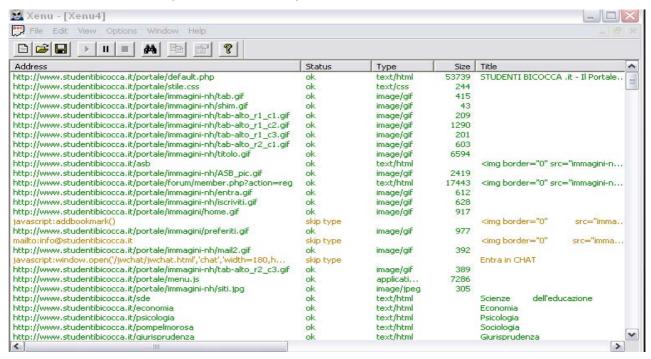


Aggiornamento. Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

Sul sito è presente la data, e questo è un ottimo stratagemma per indicare agli utenti che il sito è sempre aggiornato, però l'ultimo avviso risale al 25/06/2005.

Sul sito, inoltre, esiste una pagina nella quale è indicato il numero di materiali disponibili e quelli più recenti, che vengono aggiornati costantemente.

Tramite l'utilizzo di un 'link checker' sul sito <a href="http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html">http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html</a>, abbiamo monitorato la presenza di link spezzati nel sito.



Questi i risultati:

# **Statistics for managers**

# 1. Correct internal URLs, by MIME type:

text/html	253 URLs	9023901 Bytes (8812 KB)	76.44%
text/css	1 URLs	244 Bytes (0 KB)	0.30%
image/gif	70 URLs	100673 Bytes (98 KB)	21.15%
application/x-javascript	1 URLs	7286 Bytes (7 KB)	0.30%
image/jpeg	6 URLs	31407 Bytes (30 KB)	1.81%

Total 331 URLs 9163511 Bytes (8948 KB) 100.00%

# 2. All pages, by result type:

ok	370 URLs	95.61%
skip type	9 URLs	2.33%
not found	2 URLs	0.52%
no connection	1 URLs	0.26%
invalid response	5 URLs	1 29%

Total 387 URLs 100.00%

Il link checker è stato impostato per verificare link partendo da <a href="http://www.studentibicocca.it/portale/default.php">http://www.studentibicocca.it/portale/default.php</a> per un livello di profondità pari a 2. OSS. Abbiamo provato anche con un livello di profondità pari a 3 ma abbiamo osservato che il numero di link, URLs, cresce in maniera continua e vertiginosa oltre i 13000 link da verificare (pending=da verificare). Abbiamo pensato che questa crescita sia dovuta al fatto che il sito sia un portale ed abbiamo deciso di tenere il livello pari a 2 dato che, considerando la struttura del sito, comunque ci dà una buona statistica.

La tabella 2 mostra i risultati di tutte le pagine (quindi compresi i link esterni) e si può osservare che su 387 URLs il 95.61% sono corretti.

Il 2.33% (skip type=non contati come broken link) riguarda collegamenti a indirizzi mail o javascript .

I broken link risultano essere 8, il 2.07%:

## Broken links, ordered by link:

```
file:///C:/Documents%20and%20Settings/Francesca/Documenti/Immagini/view foto.jpg
error code: 404 (not found), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/viewthread.php?tid=33589
http://localhost/portale/altrisiti.htm
error code: 12029 (no connection), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/default.php
http://www.studentibicocca.it/portale/xmb-rss/xmb-rss.pl?fid=102
error code: 12152 (invalid response), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/forumdisplay.php?fid=61
http://www.studentibicocca.it/portale/xmb-rss/xmb-rss.pl?fid=62
error code: 12152 (invalid response), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/forumdisplay.php?fid=61
http://www.studentibicocca.it/portale/xmb-rss/xmb-rss.pl?tid=33589
error code: 12152 (invalid response), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/viewthread.php?tid=33589
http://www.studentibicocca.it/portale/xmb-rss/xmb-rss.pl?tid=35099
error code: 12152 (invalid response), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/viewthread.php?tid=35099
http://www.studentibicocca.it/portale/xmb-rss/xmb-rss.pl?tid=36581
error code: 12152 (invalid response), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/forum/viewthread.php?tid=36581
http://www.studentibicocca.it/scie
error code: 404 (not found), linked from page(s):
       http://www.studentibicocca.it/portale/default.php
8 broken link(s) reported
```

• Relazioni con gli utenti. Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Quando si sceglie 'invia' nel box mostrato nello screen-shoot sopra, appare un messaggio che dice all'utente di scrivere ad un indirizzo e-mail, nel caso non venga contattato entro due giorni. Abbiamo scritto tre messaggi e non siamo stati contattati. Così abbiamo inviato un'e-mail, come suggerito dal gestore. Siamo stati contattati subito e l'e-mail era personalizzata.

#### Sintesi:

## Punti di forza:

- 1. Segnalazione (quindi registrazione) degli accessi al sito.
- 2. Iscrizione obbligatoria a forum e chat.
- 3. Ogni utente ha un profilo modificabile.
- 4. Presenza di un box per inviare suggerimenti ai gestori del sito.
- 5. Indicata la data nel sito.
- 6. Materiali recenti sempre aggiornati.
- 7. Risposte tempestive e personalizzate alle e-mail.
- 8. Il 95.61% degli URLs sono corretti.

## Punti di debolezza:

- 1. Non disponibile il link 'help-point'.
- 2. Nell'iscrizione non vengono richiesti dati personali agli utenti a parte data di nascita e facoltà frequentata.
- 3. Non ci sono questionari sul gradimento del sito.

# Valutazione: 11,25/4,00= 2,81 = 3

Gestione	11,25	4,00	11,25
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	3	1	3
Aggiornamento	2,75	1	2,75
Relazioni con gli utenti	2,5	1	2,5

## 3.6. ACCESSIBILITÀ

Valutazione: 2

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

• Tempi di accesso. I tempi di accesso sono adeguati?

Per quanto riguarda l'accessibilità fisica, sono stati analizzati i tempi di accesso utilizzando il comando 'ping' di MS-DOS con la seguente sintassi:

ping www.studentibicocca.it

I dati sono stati raccolti nella seguente tabella:

	Min	Max	Medio
Giorno lavorativo ore 8.00	76	93	81
Giorno lavorativo ore 12.00	74	78	77
Giorno lavorativo ore 18.00	78	93	83
Giorno lavorativo ore 22.00	76	93	81
Giorno festivo ore 12.00	62	78	73
Giorno festivo ore 18.00	62	93	77
Giorno festivo ore 22.00	76	78	77

I risultati sono basati su campioni rilevati dal 1/07/2005 al 6/07/2005. I tempi, espressi in ms, sono il minimo e il massimo assoluto più la media.

I tempi di accesso rilevati sono accettabili: sono infatti sempre al di sotto dei 100ms.

## Reperibilità. Il sito è facile da trovare?

Il sito '<u>www.studentibicocca.it</u>' non è raggiungibile solo con questo indirizzo. L'altro è <a href="http://studentibicocca.ods.org">http://studentibicocca.ods.org</a>.

Cambiando il suffisso .it con altri usati in Internet come .com, .net, .org, non si raggiunge la pagina ufficiale del portale degli studenti della Bicocca. Questo potrebbe causare qualche difficoltà agli utenti che provano ad utilizzare intuitivamente l'indirizzo studentibicocca.com o studentibicocca.org, però bisogna considerare che, poiché il portale è dedicato agli studenti della Bicocca, che è un'università italiana, il suffisso .it è certamente il più indicato. Usando i motori di ricerca, individuando se i link risultanti avessero dei collegamenti a pagine del sito studentibicocca.it, si rileva che in <a href="http://irc.etz.it">http://irc.etz.it</a> esiste un network che si chiama #studentibicocca. Questo può disorientare l'utente che vuole accedere al portale e non ad un network. Inoltre l'URL del sito si ricorda facilmente, essendo il sito dedicato agli studenti dell'università Milano Bicocca.

Per testare la facilità con cui un utente trova il sito <u>www.studentibicocca.it</u>, sono stati eseguiti dei test digitando delle parole chiave nei principali motori di ricerca e poi sono state riportate le posizioni che occupa il sito nei risultati della ricerca.

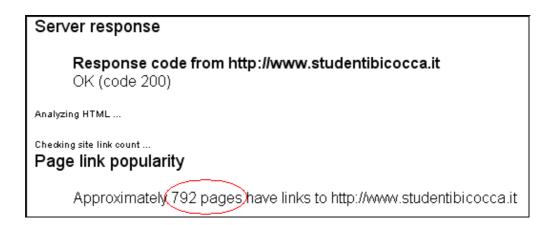
## I dati sono così riassunti:

MOTORI DI RICERCA			PAROLE			
	studenti	Studenti	portali +			Chat +
	bicocca	bicocca	studenti	bicocca	bisboccia	bicocca
Google						
(www.google.com)*	1	1	NO	4	7	1
Msn						
(www.msn.com)	1	1	NO	57	28	4
Virgilio (www.virgilio.it)	1	1	NO	3	8	5
Yahoo						
(www.yahoo.com)*	1	1	NO	5	1	1

OSS. alla tabella nella pag precedente: I numeri indicano la posizione del sito www.studentibicocca.it nei motori di ricerca indicati. Il 'no' indica che la ricerca nei motori non ha indicato il sito entro le prime 15 pagine. Il simbolo \* indica che è stata scelta l'opzione 'cerca solo nelle pagine in italiano'.

Importante è sottolineare che, quando l'indirizzo del sito per le parole chiave 'bisboccia' e 'chat + bicocca' per i motori di ricerca Msn, Virgilio e Yahoo è comparso, è risultato un collegamento ad una pagina del sito diversa dall'homepage.

Per misurare il livello di popolarità del sito, abbiamo utilizzato le funzionalità messe a disposizione dal sito<a href="http://watson.addy.com">http://watson.addy.com</a>. Riportiamo qui di seguito i risultati:



Il livello di popolarità del sito www.studentibicocca.it è alto.

Il peso medio di ogni pagina è di 85 Kb, quindi non superiore ai 100 Kb, quindi è un peso accettabile, considerando che in internet gran parte delle pagine superano lo standard dei 60 Kb da seguire secondo le indicazioni di Nielsen.

• Indipendenza dal browser. Il sito è accessibile con ogni browser?

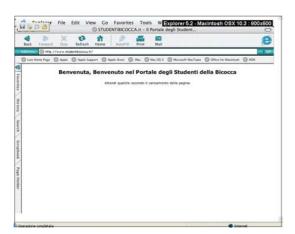
Per verificare l'accessibilità del sito con i più diffusi browser web, abbiamo utilizzato il sito <a href="https://www.browsercam.com">www.browsercam.com</a>, ottenendo i seguenti risultati:



Home page visualizzata con Opera per MAC. MAC



Home page visualizzata con Netscape per

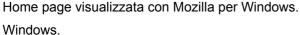


Home page visualizzata con Explorer per MAC. Windows.



Home page visualizzata con Netscape per







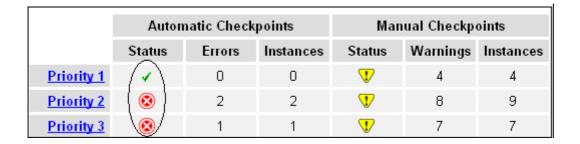
Home page visualizzata con Opera per

La home del sito è quindi correttamente visualizzata con Opera, Netscape e Mozilla sia con il sistema operativo Windows che con Macintosh. Con Explorer per Mac, la pagina non compare, e un messaggio indica che è in fase di caricamento.

## • Accessibilità per i disabili. Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

Per quanto riguarda l'accessibilità per i disabili, è importante che il sito rispetti tutti e tre i checkpoint del WAI perché, essendo dedicato agli studenti della Bicocca, deve essere usufruibile anche dagli utenti disabili.

Inserendo l'URL del sito in un programma per controllare l'accessibilità delle pagine web (http://webxact2.watchfire.com/), otteniamo i seguenti risultati:



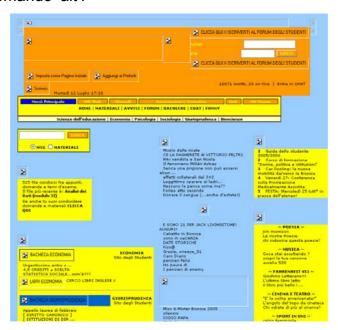
Quindi il sito rispetta solo il primo checkpoint del WAI (livello A).

Nel sito manca una mappa, e questa è fondamentale per orientare gli utenti nella navigazione, soprattutto in un portale.

Per gli utenti ipovedenti, è possibile modificare le impostazioni del browser scegliendo un carattere molto grande.

Non c'è stato possibile mostrare gli screenshots che mostrano come un daltonico vedremmo la homepage del sito in quanto inserendo l'URL nell'apposito form in www.vischeck.com , viene visualizzato un messaggio di errore ('l'URL richiesto non è stato trovato in questo server). Abbiamo mandato un'e-mail ai gestori del sito, ma non abbiamo ricevuto risposta.

Per gli utenti non vedenti, è importante che venga dato un testo alternativo alle immagini e che i contenuti siano organizzati in modo da essere ben fruibili anche attraverso la lettura dei browser vocali. Togliendo le immagini e espandendone la descrizione tramite le impostazioni del browser, si nota che non tutte le <u>immagini</u> sono descritte tramite il comando 'alt'.



Utilizzando il tasto 'tab', i contenuti risultano abbastanza ordinati, anche se nel caso di testi con parole in grassetto, sono evidenziate solo queste (e non il testo completo) e il tasto 'invio' non funziona per il menù principale, quindi non si può accedere ai sottomenù.

Abbiamo poi installato un browser vocale scaricato dal sito <u>www.sensus.dk</u>. La lettura, pur essendo sequenziale, si è rivelata disastrosa perché il browser legge anche le descrizioni delle immagini in HTML. Riportiamo qui la parte relativa:

STUDENTI BICOCCA .it - Il Portale degli Studenti della Bicocca

image\_width=17 border=0 name=tabalto\_r1\_c1.

image width=714 border=0 name=tabalto r1 c2.

image width=17 border=0 name=tabalto\_r1\_c3.

image width=17 border=0 name=tabalto\_r2\_c1.

link image http://www.studentibicocca.it/portale/../asb

link image CLICCA QUI X ISCRIVERTI AL FORUM DEGLI STUDENTI.

NOME

PW

link image CLICCA QUI X ISCRIVERTI AL FORUM DEGLI STUDENTI.

link image Imposta come Pagina Iniziale.

link image Aggiungi ai Preferiti.

link image immagini-nh/mail2.gif.

Martedì 12 Luglio 17:04

link 10871 iscritti

, 22 on-line

CHAT

--> |

Entra in CHAT

-->

link Entra in CHAT

image width=17 border=0 name=tabalto r2 c3.

A.menudyn3 {color:#ffff00; text-decoration:none;}

A:hover.menudyn3 {color:#ffff00;text-decoration:none;}

A.menudyn4 {color:#000000; text-decoration:none;}

A:hover.menudyn4 {color:#ffff00;text-decoration:none;background-color : blue}

link Menù Principale

link Siti Web

link Giornali

Inoltre ci sono link esterni alle immagini, anch'essi letti integralmente dal browser vocale.

MSG

MATERIALI

link image http://www.studentibicocca.it/portale/materiali/pafiledb.php.

525 file condivisi fra appunti, domande e temi d'esame.

Il file più recente è:

link Analisi dei Dati (modulo II)

Se anche tu vuoi condividere domande e materiali

link CLICCA QUI

link image http://www.studentibicocca.it/portale/forum/index.php?gid=51.

link image BACHECA ECONOMIA.

ECONOMIA

link Sito degli Studenti

link 4.5 CREDITI a SCELTA

link STATISTICA SOCIALE...com'è???

link Statistica 1, ecco i ...

Infine, la navigazione nel sito si è rivelata estremamente difficoltosa.

#### Sintesi:

## Punti di forza:

- 1. Tempi d'accesso accettabili.
- 2. Il sito è accessibile con due indirizzi.
- 3. Il livello di popolarità del sito è alto.
- 4. L'indirizzo del sito è intuitivo.
- 5. Il peso medio delle pagine è inferiore ai 100 Kb.
- 6. Il sito è accessibile dai più diffusi motori di ricerca.
- 7. E' possibile aumentare la dimensione dei caratteri (per utenti ipovedenti).

## Punti di debolezza:

- 1. In un sito esiste un network chiamato 'studentibicocca'.
- 2. Per le parole chiave 'bisboccia' e 'chat+bicocca' in alcuni motori di ricerca, è comparso un collegamento al sito diverso dall'homepage.
- 3. Il sito non è ben reperibile da tutti i più diffusi motori di ricerca.
- 4. Il sito rispetta solo il primo livello di checkpoint del WAI.
- 5. Non è presente una mappa del sito.
- 6. Non tutte le immagini hanno il testo alternativo.
- 7. Il sito non è strutturato in modo tale da favorire la navigazione per gli utenti nonvedenti.

# Valutazione: 7,50/3,25 = 2,2 = 2

Accessibilità	8,50	3,25	7,50
Tempi d'accesso	2,5	1	2,50
Reperibilità	2	1	2
Indipendenza dal			
browser	3	0,75	2,25
Accessibilità per i disabili	1	0,5	0,5

## 3.7. USABILITA'

Valutazione: 1,5

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

<u>Tabella riassuntiva dei risultati del test</u>:

	Со	mpito	1	Со	mpito	2	Со	mpito	3	Co	mpito	4	Cor	npito	5	Cor	npito	6
	Ok?	Sec	Voto	Ok?	? Sec	Voto	Ok?	Sec	Voto	Ok?	Sec \	∕oto	Ok?	Sec '	Voto	Ok?	Sec	Voto
Tommaso	SI	50	3	SI	76	4	SI	180	2	SI	120	2	SI	150	2	SI	45	4
Veronica	SI	60	4	SI	60	5	SI	120	2	NO			SI	60	2	SI	60	5
Laura	SI	100	4	SI	60	2	SI	340	1	SI	300	4	SI	170	3	NO		
Erika	SI	77	4	SI	69	4	SI	60	2	SI	168	3	NO			SI	83	4
Emanuela	SI	72	3	SI	82	4	SI	40	4	SI	130	2	NO			SI	78	3
MEDIE		71.8	3.6		69.4	3.8		148	2.2	,	179.5	2.7		126	2.3		266	4

• Efficacia. L'utente raggiunge il risultato voluto in modo assicurato e completo?

Osservando la tabella riassuntiva e facendo particolare attenzione al numero di volte in cui gli utenti non sono riusciti a completare i compiti si può concludere che il risultato è abbastanza e non del tutto soddisfacente. I compiti che non tutti gli utenti riescono a portare a termine riguardano l'iscrizione alla community che è troppo complicata e l'utilizzo delle bacheche che non è immediato.

Inoltre la navigazione non si è rivelata sempre facile e veloce e gli utenti hanno spesso trovato delle difficoltà nel trovare delle informazioni sia perché il sito non è ben ordinato, sia perché le label spesso non sono chiare. Oltretutto, il sito non rispetta le convenzioni del web, ad esempio in alcune pagine, cliccando la scritta <a href="https://www.studentibicocca.it">www.studentibicocca.it</a>, non si ritorna alla home e per contattare i gestori del sito c'è un form e una icona (una busta da lettera) poco visibile, e non una voce di menù come 'scrivici' o contattaci': questo a creato delle grosse difficoltà agli utenti.

• Efficienza. Lo sforzo richiesto all'utente per ottenere il risultato voluto è accettabile?

Le medie dei tempi impiegati dagli utenti per eseguire i compiti assegnati rivelano alcuni problemi. Il tempo medio per svolgere i compiti 1 e 2 (cercare domande d'esame dalla sezione *Materiali* o attraverso il form di ricerca) è ragionevole e lo sforzo richiesto agli utenti è accettabile ma si rilevano alcuni problemi per quanto riguarda gli altri compiti. I compiti 3 e 5 (inviare materiali al sito e lasciare un messaggio nelle bacheche) dovrebbero essere immediati e non occupare troppo tempo, invece, a causa della poca chiarezza, gli utenti impiegano in media più di due minuti.

In particolare gli utenti hanno avuto molte difficoltà a inviare messaggi nel forum e nella bacheca, perché l'etichetta 'nuovo thread' non era compresa, soprattutto dagli utenti meno esperti.

Per portare a termine il compito 4 (iscrizione alla community) gli utenti impiegano in media quasi tre minuti; considerato che il form per la registrazione è lungo e complicato, il tempo registrato non è eccessivo ma poiché i dati obbligatori che l'utente deve inserire sono solo due, username ed e-mail, è chiaro che il tempo necessario a svolgere il compito dovrebbe essere notevolmente inferiore.

Il problema più grave risulta essere la difficoltà degli utenti di contattare i gestori del sito (compito 6). Come già sottolineato più volte le modalità per contattare chi gestisce il sito sono 'nascoste', non abbastanza visibili con il risultato che gli utenti impiegano troppo tempo per trovare il modo di contattare i gestori e spazientendosi.

#### Soddisfazione dell'utente. Il sito è confortevole e ben accetto all'utente?

Per valutare la soddisfazione degli utenti durante il test di usabilità è necessario osservare, nella tabella riassuntiva dei risultati del test, il voto medio di ogni compito. Il gradimento è espresso in una scala di voti da 1 a 5. I compiti che risultano sufficienti sono i compiti 1 e 2 riguardanti la ricerca di materiali e, a sorpresa, il compito 6 che richiede di contattare i gestori del sito; tutti gli utenti esprimono perplessità sulla poca visibilità del form e della busta per scrivere a chi gestisce il sito impiegando anche parecchio tempo per portare a termine il compito però il voto medio risulta essere 4 (probabilmente visto che il modulo per i contatti esiste anche se non è immediato trovarlo, pensano che dipenda da loro e non dal sito stesso).

Quasi tutti gli utenti si sono lamentati della grafica e dalla dimensione del carattere (troppo piccolo), del menù principale, della non linearità e semplicità del sito e della difficoltà a ricercare le informazioni. La cosa che è piaciuta è stata lo scopo del sito, che si è rivelato utile per lo scambio di informazioni e di materiali gratuitamente tra gli studenti.

## Sintesi:

## Punti di forza:

- 1. Il motore di ricerca è ben progettato e risulta facile da utilizzare
- 2. Il sito è utile agli studenti, che possono scambiarsi notizie, informazioni e opinioni gratuitamente

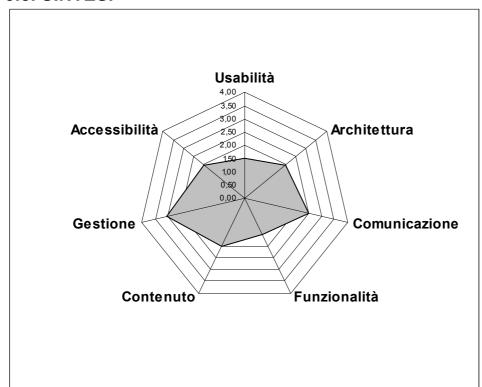
## Punti di debolezza:

- 1. I form da compilare sono complicati e difficoltosi da interpretare (alcuni termini non sono comprensibili da tutti gli utenti)
- 2. Alcune informazioni non sono evidenziate abbastanza risultando poco visibili
- 3. La locazione delle informazioni non è sempre corretta
- 4. Il menù principale è poco usabile.
- 5. E' stato segnalato l'uso di caratteri troppo piccoli.
- 6. Mancata presenza di una sezione 'scrivici' o 'contattaci'.

Valutazione: tot valutazione 4,35/2,9 = 1,5

Usabilità	4,5	2,9	4,35
Efficacia	2	1	2
Efficienza	1	1	1
Soddisfazione	1,5	0,9	1,35

## 3.8. SINTESI



Caratteristica	Voto
	Pesato
Usabilità	1,50
Architettura	2,00
Comunicazione	2,50
Funzionalità	1,50
Contenuto	2,00
Gestione	3,00
Accessibilità	2,00

Dall'analisi del grafico è possibile affermare che il sito raggiunge un livello sufficiente di qualità.

La parte più curata è quella riguardante la Gestione (3,0), abbiamo infatti osservato come ad es. vengano aggiornati sempre i materiali e le risposte alle email siano tempestive.

Anche la parte di Comunicazione (2,5) ha un voto superiore alla sufficienza dettato da una grafica giovane e vivace che può essere migliorata come segnalato nei punti di debolezza. L'Architettura, Contenuto ed Accessibilità (2,0) sono solo sufficienti e dovrebbero essere migliorate.

La Funzionalità risulta essere la parte peggiore (1,5) sotto la sufficienza: paga infatti una scarsa chiarezza ed una scarsa attenzione alle esigenze dell'utente.

Il test con gli utenti ha fornito informazioni importanti per valutarne l'Usabilità (1,5): i risultati (e gli stessi utenti) hanno evidenziato l'importanza di un portale di comunicazione e scambio tra studenti ma anche alcune difficoltà navigazionali, nella compilazione ed interpretazione dei form e, ciò che forse è più interessante, la mancata presenza di una specifica sezione 'scrivici' o 'contattaci'.

## Punti di forza:

- Le sezioni scelte nella suddivisione del sito sono coerenti con gli obiettivi di quest'ultimo
- 2. Opportunamente rivisto, il fatto che la home page sia sempre presente durante la navigazione, in una finestra a parte, potrebbe rivelarsi un punto di forza
- 3. L' Home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito
- 4. La grafica è giovane, attraente
- 5. Il motore di ricerca è adeguato agli obiettivi e agli utenti del sito
- 6. La classificazione dei materiali da scaricare è buona
- 7. La classificazione delle informazioni è, in generale, abbastanza buona
- 8. I testi sono ben strutturati
- 9. L'aggiornamento del sito è abbastanza buono
- 10. La segnalazione degli accessi al sito è adeguata
- 11. E' presente la data
- 12. I tempi di accesso alle pagine sono accettabili
- 13. Il sito è reperibile in maniera soddisfacente, l'indirizzo è inoltre intuitivo
- 14. L'indipendenza dal browser è buona
- 15. Per gli utenti ipovedenti è prevista la modifica della dimensione dei caratteri (da normali a molto grandi)
- 16. Il sito è utile agli studenti, che possono scambiarsi notizie, informazioni e opinioni gratuitamente
- 17. Il 95.61% degli URLs sono corretti.

## Punti di debolezza:

- 1. La mappa del sito è assente
- La home page è troppo ricca di informazioni: si genera complessità nella percezione del sito;inoltre nella home page vi sono ripetizioni vicine ed inutili degli stessi link
- 3. Durante la navigazione apertura di troppe finestre nuove che si vanno a sovrapporre alle precedenti
- 4. La navigazione del portale è difficoltosa
- 5. Non si ha una struttura ed organizzazione dei menù navigazionali delle pagine che dia uniformità al sito
- 6. La gestalt della Home page e delle pagine principali deve essere migliorata

- 7. Mancanza di uniformità del sito per quanto riguarda la grafica e layout delle pagine principali
- 8. Le funzionalità non sono curate abbastanza
- 9. La scelta delle tematiche del forum è abbastanza confusionaria nella home page
- 10. Non hanno dato la giusta e meritata importanza alla funzionalità che permette agli utenti di contattare coloro i quali gestiscono il sito
- 11. Cattiva organizzazione del menù
- 12. La terminologia utilizzata non è curata abbastanza
- 13. E' completamente assente la possibilità di visitare il sito in un'altra lingua
- 14. Il monitoraggio del sito è scarso, i dati personali richiesti agli utenti sono pochissimi
- 15. Non sono presenti questionari sull'indice di gradimento del sito
- 16. Molte immagini non hanno il testo alternativo
- 17. Il sito non è strutturato correttamente affinché venga favorita la navigazione ai nonvedenti attraverso l'uso dei browser vocali
- 18. Scarsa attenzione all'accesso degli utenti disabili
- 19.I form da compilare sono complicati e difficoltosi da interpretare (alcuni termini non sono comprensibili da tutti gli utenti)
- 20. Mancata presenza di una sezione 'scrivici' o 'contattaci'.

## 4. RACCOMANDAZIONI FINALI

## Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- 1. Rivedere la quantità di informazioni inserite nella home page del sito ed usare i colori per migliorare la gestalt (ad es. per dividere le sezioni principali del sito come materiali, avvisi, forum ,ecc.)
- 2. Costruire una mappa del sito che visualizzi i link principali (come nel diagramma a pag.10)
- 3. Diminuire il numero di menù ripetuti nella home page
- 4. Correggere l'apertura di troppe finestre nuove durante la navigazione del sito
- 5. Migliorare l'organizzazione e la gerarchia dei contenuti nella home page. Ora la home è molto confusionaria e troppo densa di informazioni che non si differenziano abbastanza
- 6. Impostare correttamente il menù affinché sia compreso ed utilizzato agevolmente dagli utenti. E' molto importante che il menù principale sia sempre visibile agli utenti.
- 7. Evidenziare i link presenti nella home. Gli utenti devono poter capire che si tratta di link prima di andare sopra con il mouse.
- 8. Rimediare al mancato funzionamento della chat. Se una funzionalità non è disponibile è meglio eliminarla, almeno fino a quando non sarà ripristinata.
- 9. Evidenziare le modalità tramite cui è possibile contattare coloro i quali gestiscono il sito. E' necessario che gli utenti possano facilmente individuare come poter comunicare con chi cura il sito e ora questo non è possibile data la non evidenza dell'icona raffigurante la busta (troppo piccola) e del form per inviare messaggi (in fondo alla home e senza un titolo che attiri l'attenzione)
- 10. Controllare tutti i link per evitare il più possibile 'broken links', laddove comunque ci sia un link spezzato è necessario scrivere un messaggio opportuno che conforti l'utente (ora il link a 'help-point' che non funziona manda ad una pagina con il messaggio di errore: 'pagina in allestimento'; questo è assolutamente da evitare perché l'utente non può neanche immaginare per quanto tempo il servizio non sarà disponibile)
- 11. E' necessario inserire la mappa del sito. In un sito Web, soprattutto così articolato la mappa è indispensabile.

- 12. Il sito non è strutturato per favorire la navigazione ai non-vedenti. Bisognerebbe fare in modo che la lettura dei browser vocali fosse ben comprensibile per i non-vedenti.
- 13. La navigazione del sito è da migliorare, risulta molto difficoltosa. Nelle pagine interne del sito non è possibile raggiungere la home page o le altre sezioni principali se non con il tasto 'back' di browser o cliccando su 'torna a studentibiccocca.it' e aprendo così una nuova pagina contenente il sito.
- 14. E' necessario migliorare l'accessibilità per i disabili, il sito rispetta infatti solo il primo livello checkpoint del WAI.

## Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

- 1. Dare più uniformità al layout e all'apparato di navigazione globale delle pagine principali (avvisi, materiali,forum, ecc. )
- 2. Migliorare i breadcrumb
- 3. Curare meglio i form utilizzati. Il form per la registrazione al forum è troppo lungo e complicato.
- 4. Aggiungere una versione del sito in inglese. Uno studente che non conosce bene l'italiano (magari in Erasmus e quindi in Italia per un periodo limitato) deve poter utilizzare agevolmente il sito come tutti gli altri studenti.
- 5. Chiarire le differenze tra forum, community, bacheche ed eventualmente, se non fossero necessarie, eliminarle. Nella home page si utilizzano tutti e tre i termini ma non si capisce se esiste e quale sia la differenza. Se i tre termini sono usati come sinonimi, sarebbe opportuno sceglierne soltanto uno per non creare confusione nell'utente
- 6. Migliorare la terminologia. L'operazione per lasciare un messaggio nel forum è definita 'nuovo thread'; questo termine non è detto che sia compreso da tutti gli utenti. Inoltre nel form di registrazione al forum compaiono, tra i dati opzionali, alcuni termini tecnici che mettono in difficoltà l'utente se non ne conosce i significati (ICQ, Codice BB, Avatar, ...)
- 7. Il monitoraggio è scarso, deve essere sfruttato maggiormente. E' importante che chi gestisce il sito ricavi informazioni sugli utenti e i loro interessi. Sarebbe opportuno che ci fosse un questionario riguardante l'indice di gradimento del sito per poter trarre informazioni circa le preferenze degli utenti.

8. Aggiungere il testo alternativo a tutte le immagini, l'attributo 'alt' è molto importante soprattutto quando l'utente, per qualche motivo, non riesce a visualizzare le immagini.

# Priorità 3: Interventi auspicati

- 1. Rivedere il termine 'iscrizione alla community', sarebbe meglio inserire 'iscrizione al forum'
- 2. Rivedere il termine 'entra nella community', sarebbe meglio inserire 'entra nel forum'
- 3. Migliorare la grafica del sito. La grafica deve servire anche alla differenziazione delle informazioni che devono essere messe più o meno in evidenza in base alla loro importanza.

ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

a. OBIETTIVI DEL TEST

Il test è stato condotto per studiare l'interazione degli utenti con il sito. Gli obiettivi

principali sono stati la valutazione dell'usabilità, l'evidenziazione dei principali difetti e la

proposta di miglioramenti.

E' stato scelto un campione di cinque utenti che rappresentano la tipologia di utenti che

utilizza il sito: studenti con più o meno esperienza di Internet.

Agli utenti sono state spiegate la finalità del test e le modalità secondo le quali sarebbe

stato eseguito, sottolineando il fatto che il test aveva l'obiettivo di valutare la qualità del

sito e non le loro capacità.

**b. METODOLOGIA USATA** 

Il test è stato condotto in maniera identica per tutti gli utenti. In media è durato 30 minuti a

persona mentre lo studio e l'analisi dei risultati, delle analogie e differenze tra le

considerazioni tratte dai cinque test ha occupato un'intera giornata.

Dopo aver scelto gli utenti campione, ogni utente ha svolto il test senza che gli altri fossero

presenti per evitare possibili influenze e distrazioni.

L'utente per prima cosa ha compilato un breve questionario che ci ha permesso di

raccogliere le informazioni principali: dati personali, livello di conoscenza di Internet, livello

di conoscenza del sito.

61

Da questi questionari sono emersi i seguenti dati:

Nome	Età	Titolo di studio	Professione	Conoscenza Web	Conoscenza sito
Tommaso	22	Laurea di primo livello in Psicologia	Studente	Buona	Si, più di 10 volte
Veronica	27	Laurea di primo livello in Psicologia	Studentessa	Media	No
Laura	22	Laurea di primo livello in Psicologia	Studentessa	Buona	No
Erika	21	Maturità magistrale	Studentessa	Media	No
Emanuela	18	Maturità magistrale	Studentessa	Media	No

Successivamente l'utente ha avuto due minuti per navigare liberamente all'interno del sito in modo da prendere confidenza con il portale.

Terminati i due minuti di libera navigazione, è stato presentato all'utente l'elenco dei compiti da eseguire; questi compiti sono stati scelti considerando le reali esigenze degli utenti che utilizzano il sito. La lista di compiti è la seguente:

- 1. usando il link materiali, cerca le domande d'esame di psicologia dello sviluppo e scaricarle
- cerca lo stesso materiale del compito 1 mediante il form di ricerca nella home page del sito
- 3. accedi alla sezione materiali per inviare dei materiali al sito
- 4. iscriviti alla community e prova ad entrare nella community
- 5. entra in una delle bacheche (a scelta) e lascia un messaggio
- 6. contatta coloro che gestiscono il sito

Durante lo svolgimento del test, il team di valutazione ha osservato attentamente i partecipanti al test. Utilizzando la tecnica del **think aloud** è stato possibile prendere appunti sui passaggi svolti dagli utenti per eseguire i compiti e sulle diverse impressioni

durante lo svolgimento stesso del test. Inoltre uno degli osservatori si è occupato di cronometrare i compiti di ogni utente e annotare se sono andati a buon fine. Alla fine di ogni compito si chiedeva all'utente di dare un voto del gradimento per il compito compreso tra 1 e 5. Sulla base dei dati raccolti è stata compilata la seguente tabella:

	Cor	npito	1	Con	npito	2	Cor	mpito	3	Cor	npito	4	Cor	npito	5	Con	npito	6
	Ok?	Sec	Voto															
Tommaso	SI	50	3	SI	76	4	SI	180	2	SI	120	2	SI	150	2	SI	45	4
Veronica	SI	60	4	SI	60	5	SI	120	2	NO			SI	60	2	SI	60	5
Laura	SI	100	4	SI	60	2	SI	340	1	SI	300	4	SI	170	3	NO		
Erika	SI	77	4	SI	69	4	SI	60	2	SI	168	3	NO			SI	83	4
Emanuela	SI	72	3	SI	82	4	SI	40	4	SI	130	2	NO			SI	78	3

Infine, dopo l'esecuzione del test, ogni partecipante ha poi compilato un questionario utile al team per capire meglio le impressioni dei diversi utenti e le loro eventuali proposte di miglioramento del sito. Il questionario adottato conteneva le seguenti domande:

- 1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?
- 2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?
- 3. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?
- 4. Ti è sembrato facile navigare nel sito?
- 5. Hai dei miglioramenti da suggerire?
- 6. I termini utilizzati sono di facile comprensione?
- 7. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?
- 8. Ti piace la grafica del sito?
- 9. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?
- 10. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?
- 11. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati?
- 12. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci? (Specificare quali)

## c. RISULTATI DEL TEST

#### Utente 1:

Nome: Tommaso

Età: 22

Titolo di studio: Laurea di primo livello in Psicologia

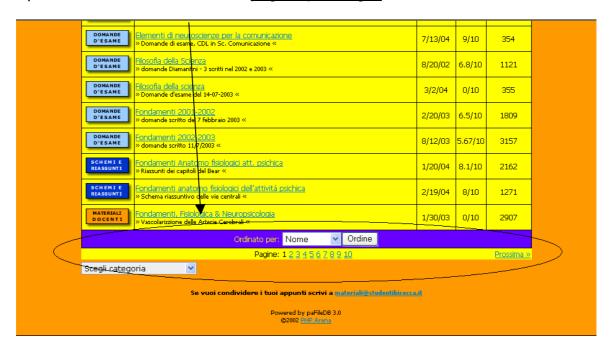
Professione: Studente Conoscenza Web: Buona

Conoscenza sito: Si, più di 10 volte.

RISULTATI TEST	OK?	TEMPO	VOTO
		(sec)	
Compito 1	SI	50	3
Compito 2	SI	76	4
Compito 3	SI	180	4
Compito 4	SI	120	2
Compito 5	SI	150	2
Compito 6	SI	45	2
Media		103	2.8

## COMPITO 1:

Tommaso non ha difficoltà: clicca sul link 'materiali' e poi sul link 'psicologia'; qui trova le dispense di psicologia dello sviluppo. Si lamenta però del fatto che i comandi di menù siano posti in basso e non in alto alla pagina 'psicologia'.



Tommaso dice inoltre che, cliccando la <u>scritta 'www.studentibicocca.it'</u> dalla pagina 'psicologia' si aspetta di tornare alla home, cosa che non avviene, visto che la stessa scritta ha un collegamento con la pagina 'materiali'.

Appunt; Tudid; Temi d'usane.  WWW. studentibicocca .it  INVA MATERIALI   HCERCA   SIATS   HOME				
	File	Aggiunto il	Voto	Downloads
SCHEMI E RIASSUNTI	Attendibilità 8: validità - TTT - 2002-2003 » Indice analitico del Predabissi «	6/12/03	4.6/10	1542
DOMANDE D'ESAME	Attendibilità e validità » compili del: 10/1/2003, 19/2/2003, 27/5/2003 «	5/26/03	6.33/10	2178
DOMANDE D'ESAME	Attendibilità e validità » Domande di esame gennaio 2005 «	2/3/05	0/10	450
DOMANDE D'ESAME	Attendbilità e Valdità - Schadee » domande compito del 10-7-2003 «	8/12/03	7.67/10	1349
ESERCIZI	Attendbilità e Valdità 2002-2003 Schadee » escritationi del 19/12/2002 e 15/5/2003 «	5/15/03	7.5/10	1655
DOMANDE D'ESAME	Biologia >> domande scritto 10 gennaio 2003 «	1/13/03	4/10	1627
DOMANDE D'ESAME	Biologia » domande scritto del 17 febbraio 2003 «	2/20/03	8.33/10	1298

## COMPITO 2:

Tommaso non ha alcuna difficoltà a svolgere questa operazione: compila correttamente il form sulla home e scarica i materiali. Nota però che il tempo di scaricamento è troppo lungo e dice "Ci mette due ore ad aprirlo!".

## COMPITO 3:

Tommaso esegue con facilità anche questa operazione: entra nella pagina 'materiali' e clicca sul link 'invia materiali'.

## COMPITO 4:

Tommaso clicca sul link 'clicca qui per iscriverti' e entra nella pagina del login. Nota subito che il regolamento è troppo lungo e prolisso, dicendo "Perché mettono il regolamento così lungo? Tanto non lo legge nessuno!". Rileva inoltre che non si nota la differenza tra dati obbligatori e non, perché i primi non sono segnalati da un asterisco, che ormai è diventato uno standard; inoltre, dice che l'etichetta 'login' avrebbe dovuto essere scritta più in grande. Infine, Tommaso si arrabbia perché per default sono segnate le opzioni 'rendi la tua e-mail visibile agli altri' e 'accetta le e-mail dall'amministratore', e dice che non ci si accorge facilmente di questo.

#### **COMPITO 5:**

Tommaso entra nella bacheca di psicologia cliccando sul link 'bacheche'. Dice che non capisce la differenza tra il forum e la bacheca e che l'etichetta <u>'nuovo thread'</u> non è chiara.



Inoltre, trova scomodo il fatto che se non si è registrati e si clicca su 'nuovo thread', non si ha direttamente la possiblità di effettuare il login.

#### COMPITO 6:

Questa è stata l'operazione con il tempo maggiore impiegato dall'utente. Tommaso ha cercato il link 'scrivici' o 'contattaci' nel menù principale e nel menù in basso e ,non trovandolo, si sente smarrito e dice "E' un casino..."; dopo un po', trova il <u>form per scrivere</u> ai gestori del sito e si lamenta del fatto che non sia intitolato in alcun modo.



## Utente 2:

Nome: Veronica

Età: 27

Titolo di studio: Laurea di primo livello in Psicologia

Professione: Studentessa Conoscenza Web: Media Conoscenza sito: No

RISULTATI TEST	OK?	TEMPO (sec)	VOTO
Compito 1	SI	60	4
Compito 2	SI	60	5
Compito 3	SI	120	5
Compito 4	NO		
Compito 5	SI	60	2
Compito 6	SI	60	2
Media		72	3.6

## COMPITO 1:

Veronica clicca sul link 'psicologia' nella home e entra nel sito di psicologia; poi va sul link 'materiali', poi 'psicologia' e infine 'psicologia dello sviluppo', facendo il download dei materiali. Dice che le voci delle materie sono piccole rispetto allo sfondo e che lo spazio si potrebbe usare meglio.

## COMPITO 2:

Veronica svolge senza problemi questa operazione, notando solo che ciccando sul link dell'homepage da materiali, viene aperta un'altra pagina-home, oltre a quella già su schermo.

#### COMPITO 3:

Veronica svolge velocemente l'operazione entrando nella pagina 'materiali' e cliccando sul link 'invia materiali'. Dice che l'operazione è facile e intuitiva.

#### COMPITO 4:

Veronica, pur non essendo iscritta alla community, ha inserito il nome utente e la password che usa per la posta elettronica nel <u>form</u>, non avendo visto il link 'clicca qui per iscriverti'.



Veronica considera il regolamento troppo lungo e, nella pagina 'registrati', si lamenta di alcuni campi da riempire come 'Aim', 'Yahoo', 'ICQ', dei quali non comprende il significato. Inoltre, inizialmente non si accorge che sono settate per default le opzioni opzioni 'rendi la tua e-mail visibile agli altri' e 'accetta le e-mail dall'amministratore'; quando le facciamo notare la cosa, si arrabbia e dice che non trova giusto che non siano messe bene in evidenza le due opzioni.

#### COMPITO 5:

Veronica entra nella pagina 'bacheca', ma non riesce a capire come si fa a lasciare un messaggio. Quando le facciamo notare l'etichetta 'nuovo thread', dice che non è per niente chiara. Inoltre afferma che anche se non è registrata, vorrebbe avere comunque la possibilità di lasciare un messaggio.

#### COMPITO 6:

Veronica cerca inizialmente nella home 'scrivici' o 'contattaci', poi si accorge del form, ma si lamenta dicendo che dovrebbe esserci quantomeno un'intestazione.

## Utente 3:

Nome: Laura

Età: 22

Titolo di studio: Laurea di primo livello in Psicologia

Professione: Studentessa Conoscenza Web: Buona Conoscenza sito: No

RISULTATI TEST	OK?	TEMPO	VOTO
Compito 1	SI	100	4
Compito 2	SI	60	2
Compito 3	SI	340	1
Compito 4	SI	300	4
Compito 5	SI	170	3
Compito 6	NO		
Media		194	2.8

## COMPITO 1:

Laura procede velocemente nel compito 1 ed è soddisfatta.

## COMPITO 2:

Nello svolgere questa operazione, Laura è perplessa perché inserisce nel form 'domande di psicologia dello sviluppo' e il motore di ricerca non lo trova. Alla fine riesce nell'operazione perché clicca sul link 'materiali' e dal menù a tendina 'scegli categoria' seleziona 'psicologia' e entra nella pagina giusta.



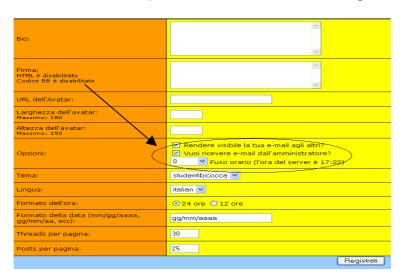
#### COMPITO 3:

Laura entra nella pagina 'materiali', clicca sul link 'invia materiali' ma poi ha difficoltà perché non capisce la differenza tra l'invio di appunti e di domande; non nota, infatti, le scritte in alto e quando le facciamo notare a lei, dice che sono troppo piccole e che non capisce il motivo per cui le domande vanno inviate tramite form e gli appunti per posta elettronica.



#### COMPITO 4:

Laura non vede subito il form per accedere alla community; considera il regolamento troppo lungo e legge solo la prima riga. Inoltre, salta le opzioni facoltative tranne il compleanno e il titolo di studio e i termini utilizzati la lasciano disorientata perché non ne conosce il significato. Le due <u>opzioni</u> 'rendi la tua e-mail visibile agli altri' e 'accetta le e-mail dall'amministratore' non le vede, perché inserite nella stessa riga del fuso orario.



## COMPITO 5:

Laura non riesce a trovare la bacheca, dice di averla vista prima nel menù e non riesce più a rintracciarla. Poi capisce che deve selezionare una voce diversa nel menù principale per accedere poi alla voce di sottomenù 'bacheca'. Una volta all'interno della pagina 'bacheca', intuisce che per inviare un messaggio bisogna cliccare sul link 'nuovo thread', ma non capisce perché l'etichetta sia in inglese e non in italiano e dice "Ma perché è in inglese visto che 'rspondi' è italiano?".

#### **COMPITO 6:**

Laura clicca sul link del menù in basso alla home 'associazione studenti Bicocca', entra nel sito dell'associazione e decide di inviare una mail a abs@studentibicocca.it. Non sentendosi sicura della scelta effettuata, clicca sul link 'chi siamo' del menù principale e trova come voce di sottomenù 'associazione studenti bicocca', così invia l'e-mail. Guidata da noi, vede la bustina e il form sostitutivi dello 'scrivici', ma sostiene che l'icona non si nota affatto e che il form non è ben differenziato dal resto della home, dicendo "Questo form sembra uguale ad Agorà!!".

## Utente 4:

Nome: Erika

*Età:* 21

Titolo di studio: Diploma di maturità magistrale

Professione: Studentessa Conoscenza Web: Media Conoscenza sito: No

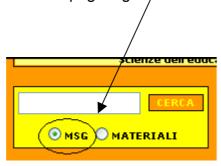
RISULTATI TEST	OK?	TEMPO	VOTO
Compito 1	SI	77	4
Compito 2	SI	69	4
Compito 3	SI	60	2
Compito 4	SI	168	3
Compito 5	NO		
Compito 6	SI	83	4
Media		91	3.4

## COMPITO 1:

Erika va sul link 'materiali', poi su 'scegli categoria' e clicca 'psicologia', trovando i materiali di psicologia dello sviluppo. Apprezza che sotto l'etichetta download ci sia la scritta 'scarica file', ma non capisce che i file sono ordinati alfabeticamente.

#### COMPITO 2:

Erika inserisce nel form 'domande di psicologia dello sviluppo' e il motore di ricerca non lo trova. Inoltre, non si accorge che è selezionata l'opzione <u>'msg'</u>. Alla fine riesce nell'operazione perché clicca sul link 'materiali' e dal menù a tendina 'scegli categoria' seleziona 'psicologia' e entra nella pagina giusta.



#### COMPITO 3:

Erika entra nella pagina 'materiali', clicca sul link 'invia materiali' e poi completa il form, ma si accorge che riguarda l'invio di domande, quindi clicca sull'indirizzo e-mail.

#### COMPITO 4:

Erika vede il form per accedere alla community, accetta le condizioni del regolamento, ma sul campo 'sito', digita il sito di studenti bicocca, non capendo che avrebbe dovuto scrivere il nome di un eventuale sito fatto da lei. Inoltre, non comprende le etichette 'Aim', 'ICQ', 'Yahoo', 'MSN', 'Bio', 'URL dell'Avatar', però si accorge che le opzioni 'rendi la tua e-mail visibile agli altri' e 'accetta le e-mail dall'amministratore' sono preimpostate e le disattiva.

## COMPITO 5:

Erika non riesce a trovare la bacheca, così la cerca tramite il form di ricerca per i messaggi e i materiali; poi, accorgendosi del non raggiungimento del risultato, clicca su 'psicologia' sotto la sezione 'bacheche', ma entra nel sito di psicologia. Poi esce e clicca su bacheche,ma non riesce a capire come si inviano i messaggi, non conoscendo il significato dell'etichetta 'nuovo thread'.

## **COMPITO 6:**

Erika trova che le scritte siano troppo piccole, ma comunque trova il form per contattare i gestori del sito abbastanza facilmente, dicendo però che, per la sua importanza, dovrebbe essere in posizone più centrale.

## Utente 5:

Nome: Emanuela

Età: 18

Titolo di studio: Diploma di maturità magistrale

Professione: Studentessa Conoscenza Web: Media Conoscenza sito: No

RISULTATI TEST	OK?	TEMPO	VOTO
Compito 1	SI	72	3
Compito 2	SI	82	4
Compito 3	SI	40	4
Compito 4	SI	130	2
Compito 5	NO		
Compito 6	SI	78	3
Media		80	3.2

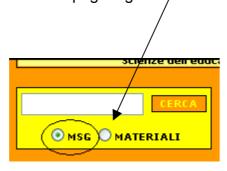
## COMPITO 1:

Emanuela va sul link 'materiali', poi su 'psicologia' e trova i materiali di psicologia dello sviluppo, però clicca sul <u>quadrato a sinistra</u> della scritta, convinta che fosse un bottone.



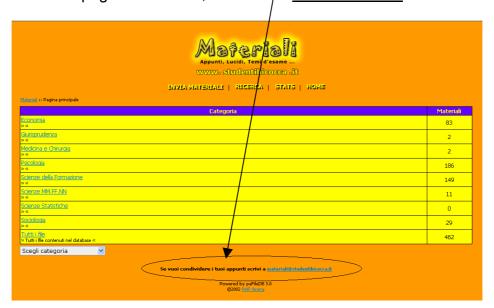
#### COMPITO 2:

Emanuela inserisce nel form 'domande di psicologia dello sviluppo' e il motore di ricerca non lo trova. Inoltre, non si accorge che è selezionata l'opzione <u>'msg'</u>. Alla fine riesce nell'operazione perché clicca sul link 'materiali' e dal menù a tendina 'scegli categoria' seleziona 'psicologia' e entra nella pagina giusta/



#### COMPITO 3:

Emanuela entra nella pagina 'materiali', e clicca şull'indirizzo e-mail.



## COMPITO 4:

Emanuela non vede subito il form per accedere alla community; poi accede e accetta le condizioni del regolamento, ma sul campo 'sito', digita il sito di studenti bicocca, non capendo che avrebbe dovuto scrivere il nome di un eventuale sito fatto da lei. Inoltre, non comprende le etichette 'Aim', 'ICQ', 'Yahoo', 'MSN', 'Bio', 'URL dell'Avatar', però si accorge che le opzioni 'rendi la tua e-mail visibile agli altri' e 'accetta le e-mail dall'amministratore' sono preimpostate e le disattiva.

## COMPITO 5:

Emanuela clicca su bacheche e entra, ma non riesce a inviare i messaggi (non capisce che deve cliccare sul link 'nuovo thread').

## COMPITO 6:

Emanuela va sul menù principale e clicca 'chi siamo', non accorgendosi che il sottomenù appare al passaggio del mouse; così si sposta nel sito e trova il form. Completa i campi scrivendo un nome al posto dell'indirizzo e-mail; così legge il messaggio di errore e torna indietro per correggere, ma il messaggio è scomparso e deve riscriverlo.