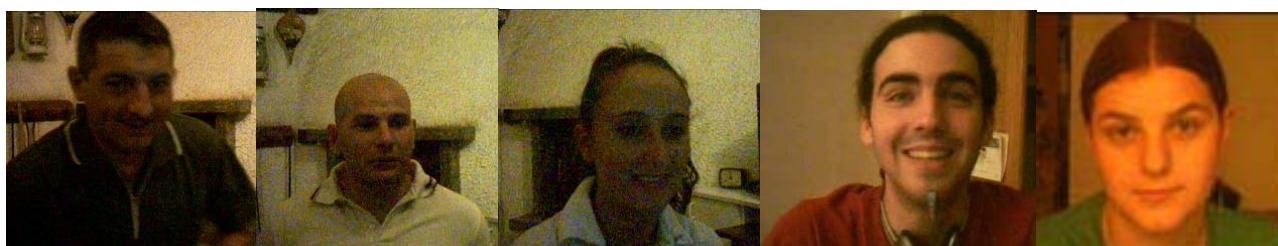


Allegato: descrizione del test di usabilità

A. Obbiettivi del test

Abbiamo predisposto due diverse postazioni per il test di usabilità, munite di webcam e microfono, per poter riprendere le reazioni degli utenti, e di un software che registra ciò che l'utente vede a video.

Per valutare l'usabilità del sito abbiamo preparato un test da sottoporre a 5 utenti di età e capacità informatiche diverse.



Nome	Età	Titolo di studio	Professione	Conoscenza Web	Conoscenza del sito
Max	39	Perito in costruzioni aeronautiche	Impiegato	Media	No
Lorenzo	26	Attestato di qualifica	Operaio	Scarsa	No
Sara	22	Diploma Magistrale	Studentessa	Media	No
Filippo	19	Maturando	Studente	Buona	Si
Silvia	17	Media inferiore	Studentessa	Media	Si

Ad ognuno di loro abbiamo fatto eseguire cinque compiti, inseriti in un contesto d'uso:

1° Compito:

Sei interessato a stipulare una polizza assicurativa e hai sentito che anche le poste forniscono questo tipo di prodotto. Collegati al loro sito web e cerca le informazioni relative ad esso.

2° Compito:

Vuoi poter accedere ai servizi online forniti dalle poste, effettua la registrazione inserendo i tuoi dati e fermandoti quando viene visualizzata la pagina che chiede il consenso per il trattamento dei dati.

3° Compito:

Un tuo conoscente ha appena avuto un bambino, vuoi congratularti con lui mandandogli un telegramma online scegliendo il messaggio tra le frasi preconfezionate. Utilizza come nome utente manuelamarina.mori e come password testutenti. Fermati dopo aver visualizzato l'anteprima del telegramma.

4° Compito:

Devi mandare un pacco di 22 kg in Thailandia e vuoi verificare il tempo di spedizione e il suo prezzo.

5° Compito:

Cerca l'ufficio postale nella tua zona in grado di inviare il tuo pacco in Thailandia. Controlla gli orari di apertura e chiusura dell'ufficio.

B. Metodologia utilizzata

Dopo una breve introduzione in cui abbiamo spiegato all'utente i nostri obiettivi ed aver cercato di metterlo il più possibile a proprio agio, gli abbiamo chiesto di compilare un questionario per raccogliere informazioni sulle sue conoscenze del web. Abbiamo poi fatto partire le registrazioni, presentato all'utente il browser con la schermata di libero e consegnato il foglio con i compiti. Da quel momento abbiamo lasciato all'utente il libero controllo della postazione mettendoci ad osservare attentamente i suoi movimenti ed intervenendo solo in caso di panico, di guasto e di completamento del compito. A fine test abbiamo salvato i dati e intervistato l'utente sulle impressioni avute. Una volta completati i test abbiamo confrontato i dati ottenuti per stabilire quali dei compiti assegnati causassero maggiori problemi e se questi derivassero dall'inadeguatezza o difficoltà del sito. Riportiamo sotto la tabella relativa alla durata dei test dei singoli utenti, con i parziali per eseguire ogni compito.

	Max	Lorenzo	Sara	Filippo	Silvia
Tempo totale	35.40	41.40	31.16	24.35	22.40
1° compito	3.13	4.44	2.19	1.23	Rinuncia
2° compito	9.34	Rinuncia	7.23	6.57	5.20
3° compito	13.40	8.40	11.37	Errore 404	5.30
4° compito	4.00	4.10	3.25	4.57	3.01
5° compito	5.09	4.39	6.32	Rinuncia	4.40

Bisogna sottolineare che i tempi per i primi 3 utenti sono stati maggiori anche a causa della lentezza della postazione; la prima infatti utilizzava un modem 56K mentre la seconda una connessione ADSL. Inoltre i tempi di accesso risultavano molto più lunghi del normale a causa delle numerose applicazioni che i computer avevano in esecuzione.

Questa tabella, nonostante tutto, ha confermato i risultati delle nostre analisi del sito; avevamo previsto infatti che gli utenti avrebbero potuto avere seri problemi a svolgere le funzioni assegnate.

C. Risultati dei test

I compiti non sono stati portati a termine per vari motivi.

Silvia non ha potuto completare il 1° compito a causa di un errore di battitura nel motore di ricerca; probabilmente se la schermata dei risultati avesse ricordato all'utente la chiave con cui è stata svolta la ricerca, lei avrebbe potuto accorgersi dell'errore commesso. Inoltre non capendo in che categoria collocare le polizze assicurative, ha rinunciato a cercarle.

Lorenzo non è riuscito a completare la registrazione perché nel codice fiscale ha confuso uno 0 (zero) con una O. Se il programma avesse segnalato l'errore specifico "in questa cella deve essere inserito un numero e non una lettera" lui avrebbe potuto capire l'errore e correggerlo. Inoltre aveva ormai perso la pazienza a causa delle continue schermate di errore troppo generiche e della continua scomparsa del campo "sesso".

Filippo a causa di un errore 404 è stato impossibilitato a eseguire la Login. Ha proseguito nello svolgimento degli altri compiti e ci ha riprovato in seguito, ma il sistema non era ancora disponibile.

Filippo non ha completato il 5° compito perché il form della ricerca degli uffici postali non è chiaro: i dati richiesti vengono interpretati come relativi al luogo in cui l'utente si trova (la pagina in effetti fornisce queste indicazioni: "Vuoi sapere qual è l'ufficio postale più vicino e avere informazioni su orari e servizi offerti? Inserisci la località, la provincia oppure il CAP e otterrai una risposta"), ma non specifica che i dati inseriti devono essere relativi all'ufficio postale; inoltre la schermata presenta molti campi di inserimento e l'utente è portato a pensare che debbano essere compilati tutti. Nemmeno in questo caso il messaggio di errore è stato di aiuto; infatti si limita ad indicare che la ricerca non ha prodotto risultati senza specificare le parole chiave o suggerire una ricerca meno precisa.

Le prove hanno spesso portato gli utenti a episodi di nervosismo e irritazione. Hanno commentato che il sito è poco chiaro, incasinato, troppo pieno, poco user friendly e che, avrebbero fatto molto prima ad andare direttamente all'ufficio postale. Le impressioni generali del sito sono state negative e nessuno di loro ha affermato di volerlo utilizzare di nuovo se non in caso di estrema necessità.

Nel primo compito chiedevamo agli utenti di trovare il sito Web in esame, senza fornirgli nessun tipo di indizio, e di ricercare informazioni sulle polizze assicurative. Tutti gli utenti hanno trovato il sito al primo tentativo: sia chi ha tentato di indovinare in suo URL sia chi lo ha cercato attraverso il motore di ricerca. La ricerca delle polizze, invece, ha causato qualche problema. Nella Home page infatti non c'era il collegamento con l'area dedicata alle assicurazioni. Per come è strutturato il sito, gli utenti avrebbero avuto varie strade possibili: la prima cliccando sulla cartella "Privati" li avrebbe condotti alla home dei privati e qui avrebbero trovato il link ai prodotti assicurativi; la seconda cliccando sui prodotti postali li avrebbe portati a una pagina "indice" con elencati tutti i prodotti tra cui quelli assicurativi, qui avrebbero potuto scegliere quale visualizzare; oppure avrebbero potuto effettuare una ricerca attraverso il motore di ricerca. Solo due utenti hanno cercato di arrivare all'obiettivo attraverso il motore di ricerca: il primo ha utilizzato come chiave "polizza assicurativa" che tra i risultati gli ha dato il collegamento alla pagina "posta assicura capo famiglia"; anche se il motore avrebbe dovuto dare il collegamento alla pagina generale delle assicurazioni e non ad una assicurazione specifica, l'utente da qui, attraverso il menù locale, ha avuto la possibilità di visionarle tutte. Il secondo utente invece ha scelto come chiave "assicurazione" e il motore di ricerca ha fornito un primo link alla pagina "Assicurazione contro i rischi di forza maggiore", l'utente ha provato a visionarlo ma ha capito che non era ciò che gli interessava, così è tornato al motore e ha impostato come chiave "polizza assicurativa" però ha commesso un errore di battitura e non ha avuto alcun risultato, così ha abbandonato il compito. Gli altri tre utenti sono stati ingannati dalla struttura della home page: vedendo tra i prodotti BancoPosta un elenco dei principali prodotti, hanno pensato che quelli fossero tutti i sotto-settori possibili, così hanno scelto

quello che potevano associare meglio alle assicurazioni. Hanno selezionato il link investimenti e dando un'occhiata alla pagina hanno capito che non era quello che interessava loro; tuttavia guardando il menù locale nella sezione "poste.it ti segnala" c'era il collegamento ai prodotti assicurativi e sono quindi riusciti ad arrivare all'obiettivo. Un loro commento è stato: *"Non è chiara la struttura... è troppo laborioso trovare le informazioni!"*. Un utente inoltre ha commentato che nelle pagine di informativa dovrebbe esserci un collegamento a "pagina stampabile", perché, data l'importanza dei prodotti, l'utente vorrebbe poter avere molti risultati confrontabili tra loro in forma cartacea. Si sono lamentati inoltre di non vedere immediatamente le informazioni più utili come prezzi e durata ma di doverle ricercare ulteriormente tra gli altri link.

Nel secondo compito chiedevamo di effettuare la registrazione: il modo più immediato per arrivare al form era quello di cliccare sul link "registrazione" presente nel menù fisso superiore, oppure ci si poteva arrivare attraverso i collegamenti presenti nelle varie pagine dei prodotti online. Un solo utente ha cliccato direttamente dalla pagina delle assicurazioni sul menù fisso in alto. Gli altri appena finivano il compito precedente tornavano direttamente alla Home. Due utenti dalla home hanno cliccato sul link del menu fisso superiore; gli altri due invece si sono fatti ingannare dal testo del compito in cui, per creare uno scenario d'uso, abbiamo nominato i servizi online; sono entrati in questa pagina e dopo averla esaminata, uno ha cliccato sul collegamento presente all'interno della pagina, evidenziato in giallo, l'altro invece ha scelto il collegamento del menu fisso superiore.

Appena entrati nella fase di registrazione, gli utenti erano abbastanza seccati nel trovare l'enorme pagina che spiegava la legge sulla privacy. Dopo aver dato una rapida occhiata hanno cliccato su continua senza leggere nulla. Tutti gli utenti, chi più chi meno, hanno avuto problemi nella compilazione del form. Molti non hanno visto le note che erano a fondo pagina, fuori dalla schermata, e i pochi che le hanno notate, hanno commentato che erano ben poco visibili e che avrebbero dovuto essere poste sotto il campo a cui si riferivano. Un utente durante la fase di registrazione spiegava così: *"Devo essere onesto, se una persona non ha un minimo di cultura non è proprio così facile. (inserendo il codice fiscale gli saltava alcune caselle) Mi sarebbe già venuto il mal di pancia. Che cos'è la prima casellina di fianco alla scritta indirizzo? Immagino sia riservato a via/piazza/corso, però avrebbero potuto mettere un esempio. Dopo aver inserito il paese potrebbero mettere la scelta su un numero ridotto di province, e dopo aver scelto anche la provincia il CAP dovrebbe venire fuori da solo; è una semplice query, non ci vuole molto. Ah ma ci sono le note, peccato che sono fuori dalla schermata e non si vedono. Ma cavolo, l'utente non deve perdersi... le note devono essere visualizzate sotto la casella. E poi i testi sono scritti troppo in piccolo."*

Gli utenti erano molto infastiditi dai numerosi messaggi di errore rilevati singolarmente e dalla continua scomparsa del campo "sesso".

Nel terzo compito chiedevamo all'utente di mandare un telegramma scegliendo tra le frasi messe a disposizione dal sito. Per trovare il link ai telegrammi online nessuno ha avuto particolari difficoltà, tuttavia qualcuno a un certo punto si è

perso perché è finito per sbaglio nella sezione informativa dei telegrammi. L'inserimento del destinatario e del suo indirizzo non ha più causato problemi, la selezione della frase preconfezionata, invece, ha generato il panico. Non è infatti possibile trasportare la frase nel corpo del messaggio se non utilizzando copia e incolla o riscrivendo la frase. Ciò è inammissibile e portava gli utenti a incolparsi di incapacità perché non riuscivano a trovare dove cliccare.

Un utente arrivato già esasperato dalla registrazione di fronte a una funzione progettata così male si è sfogato dicendo: *"Ma devo mettermi a copiarlo?! Ma questi sono matti....Dovevano mettermi un pulsantino che facevi klik e track trasferivi il testo. Questi sono matti... diteglielo, anzi glielo dico io... sono una banda di...infelici!! Io non sono un softwarista, ma ... Porca Miseria... quello che tu devi dare all'utente, soprattutto di un sito, è la rapidità di consultazione, togliergli tutti i casini, le pagine con doppi sensi; devi sempre avere un pulsante che ti dica dove andare e cosa fare. Io però sono vecchio e rimbambito...qua devi essere già uno smanicato... cioè, la prima volta io mi sarei già perso. Come minimo il mio povero PC prendeva un cartone sulla tastiera che come minimo andava in pezzi."*

Nel quarto compito chiedevamo all'utente di avere informazioni sull'invio di un pacco. Tutti sono riusciti a portarlo a termine con relativa semplicità. Quando gli utenti sceglievano la nazione dal menù a tendina la pagina scompariva per diversi secondi, a causa della lentezza della postazione. Le reazioni degli utenti sono state comiche:



Inoltre, per dare la conferma di calcolo un utente ha commentato: *"Questo esegui calcolo con la freccettina mi fa morire... ma perché non mettono un bel pulsante grosso così!!"*

Nel quinto ed ultimo compito gli utenti dovevano trovare l'ufficio postale più vicino a loro che potesse inviare il pacco. Solo due utenti su cinque hanno capito che i dati inseriti si riferivano alla posta e non alla residenza dell'utente. In ogni caso tutti hanno avuto dei seri problemi con la ricerca, in quanto effettuavano una ricerca troppo precisa che non forniva risultati, perché non capivano che alcuni campi potevano essere lasciati vuoti. Solo dopo numerosi e stressanti tentativi giungevano alla conclusione. Inoltre tutti quelli che hanno inserito l'ora hanno commesso un errore nel formato; il sistema glielo segnalava solo dopo l'invio con una finestra di pop-up. La reazione più significativa è stata: *"Non me lo puoi dire prima? Imbecille!"*.