

Rapporto di qualità di un sito Web



Lavoro realizzato da Roberto Armenio, matricola 040418 per l'esame di Interazione Uomo Macchina, Anno Accademico 2003/2004. Docente del corso: Prof. Roberto Polillo.

1. Obbiettivi della valutazione

La valutazione riguarda il sito:

www.italia.gov.it, il portale nazionale del cittadino

di cui si riporta uno screenshot della homepage.



Il check-up effettuato è abbastanza approfondito, ma non eccessivamente. Questo per due principali ragioni. Il sito, innanzitutto, è di una vastità davvero notevole; ogni sezione è in realtà un sottosito che, in alcuni casi, potrebbe meritare un'analisi individuale. In seconda istanza, il lavoro verrà effettuato interamente da me.

Cercherò di concentrarmi sugli aspetti generali, senza scavare eccessivamente all'interno delle sottosezioni, cercando di verificare pragmaticamente se il sito ha una buona architettura e sono soddisfatti i requisiti di funzionalità, contenutistica, accessibilità ed usabilità che un sito così vasto deve rispettare con particolare attenzione. Eventuali pecche in qualcuno di questi settori renderebbe problematico l'accesso alle informazioni contenute nel sito da parte del variegato bacino d'utenza.

Dati questi presupposti, forse lo strumento più importante che vado ad utilizzare è il test di usabilità; ad esempio, vedremo se un utente riesce effettivamente a trovare con poca fatica una notizia, un'informazione o un documento.

In effetti, presumo sia proprio questo lo scopo ultimo di www.italia.gov.it

2. Metodologia Utilizzata.

Come citato nell'introduzione, per un sito di questo genere sezioni critiche sono quelle riguardanti l'organizzazione e la visualizzazione dei contenuti, anche in considerazione dell'estrema facilità d'uso che si deve fornire, in quanto molti degli utenti potrebbero non avere familiarità con il computer.

Il test d'usabilità sarà quindi decisivo per verificare il valore del sito. Se gli utenti riusciranno a navigare, vuol dire che i problemi eventualmente sollevati non sono poi così determinanti, altrimenti la mia valutazione non potrà essere buona.

L'importante, per un sito di questo genere è che sia usabile, facilmente accessibile e ricco di contenuti.

I voti delle singole sezioni spazieranno dallo 0 al 4 (0 – pessimo, 1 – insufficiente, 2 – sufficiente, 3 – buono, 4 – ottimo) e saranno pesati in base a quanto ho ritenuto importante una sottocaratteristica rispetto ad un'altra in questo caso specifico.

Tutti gli arrotondamenti sono effettuati ad occhio, in relazione al giudizio che voglio dare. Raramente (tranne che nella sintesi della valutazione) saranno usati i decimali che, preferibilmente, non saranno riportati oltre le tabelle: da lì in poi interverranno gli arrotondamenti di cui sopra. Credo fermamente che l'uso eccessivo di decimali farebbe perdere immediatezza al metodo di valutazione. Comunque, ho dovuto fare rare eccezioni a tale regola, per garantire una giusta valutazione.

Nella sintesi della valutazione si analizzeranno tutte le caratteristiche, opportunamente pesate, e si tratterà un grafico a stella, ideale per capire quali sono i lati deboli del sito.

Infine, saranno individuati i punti deboli di tutto il sito, osservando criticamente i lati deboli di ogni caratteristica, e si suggeriranno interventi migliorativi divisi in tre priorità: urgenti, necessari ed auspicabili.

Sempre come indicato nel modello di qualità.

3. Risultati della valutazione.

3.1.: Architettura (Voto 2 – Sufficiente)

3.1.0– Mappa del sito

Come quella riportata nel sito, questa mappa si ferma solo al secondo dei tre livelli generalmente disponibili. Questo perché occuperebbe almeno dieci pagine, risultando troppo vasta e dispersiva per condurre una analisi.

Homepage

Eventi della vita

- Avere un figlio
- Studiare
- Lavorare
- Usare un mezzo di trasporto
- Fare il militare
- Avere una casa
- Avere una famiglia
- Pagare le tasse
- Andare all'estero
- Vivere in salute
- Fare sport
- Vivere l'ambiente
- Fare / Subire una denuncia
- Vivere tempo libero e cultura
- Aiutare gli altri
- Andare in pensione

Le tue guide

- Alimentazione
- Ambiente
- Arte e Cultura
- Carriera Militare
- Casa
- Conoscere la legge
- Essere Cittadino
- Giustizia
- Handicap
- Istituzioni italiane
- Istruzione
- Lavoro
- Leva e servizio civile
- Politiche sociali
- Previdenza
- Salute e benessere
- Sicurezza del cittadino
- Sport e tempo libero
- Tasse
- Titoli di stato
- Trasporti

Amministrazione dalla A alla Z

+ Link ai siti dello Stato e delle Istituzioni, in ordine alfabetico

News

- Italia.gov.it Informa
- Italia.gov.it Speciali
- Notizie ANSA
- Notizie Regionali

Risolvi on line

- Anagrafe
- Casa
- Istruzione
- Lavoro
- Previdenza
- Salute
- Smarrimenti e furti
- Tasse
- Trasporti
- Varie
- Prenotazioni sanitarie on line
- Passo passo

Moduli on line

- Ricerca
- Moduli
- Modelli per l'autocertificazione
- Per saperne di più

Opportunità di lavoro

- I concorsi pubblici
- Agenzie di selezione
- Lavorare all'estero
- Lavorare per il no-profit
- Lavori di stagione
- Orientamento e formazione
- Agenzie per il lavoro
- Curriculum e colloquio
- Lavoro senza Barriere
- Contratti e forme di lavoro
- Mestieri e professioni

Web dei ragazzi

- Sulla strada
- Sesso e salute
- Internet e dintorni
- Scienza e fantascienza
- Storia ed istituzioni
- Ecologia ed Ambiente
- Sport e tempo libero

Alleniamo la mente
Impara un arte
Navigando tra le parole
Edicola Multimediale
Musica, cinema e teatro
Volontariato: sì grazie
Finalmente in vacanza
Primi guadagni
In viaggio per studiare
Cultura è...
Eventi
News
Mi diverto e imparo
Una ragnatela di giochi
Culturandia
Il mondo delle meraviglie
Chi ha paura della rete
 Navigatori per caso
 Acquisti on line
 Chat lines
 Dipendenza da Internet
 Peer to peer
 Filtri

L'università: conosciamola meglio

Ricerca per professione
Ricerca per materie
Ricerca per luoghi

Italiani all'estero

Cittadinanza ed atti civili
Assistenza sociale e pensioni
Partecipazione politica
Lingua e cultura
Mezzi d'informazione
Emigrazione: storia e memoria
Uffici italiani all'estero
Documenti e modulistica
Ricerca per località

Agenda

Scaffale

Ricerca
Atti e relazioni
E-government
Edicola dei giovani

Gazzetta ufficiale
Guide pratiche
Materiale didattico
Materiale divulgativo
Newsletter
Rassegna stampa
Riviste e periodici
Scarica software

Le domande dei cittadini

Avere un figlio
Studiare
Lavorare
Usare un mezzo di trasporto
Fare il militare
Avere una casa
Avere una famiglia
Pagare le tasse
Andare all'estero
Vivere in salute
Fare sport
Vivere l'ambiente
Fare / Subire una denuncia
Vivere tempo libero e cultura
Aiutare gli altri
Andare in pensione
Problemi tecnici nella visualizzazione

del sito

Problemi nello scaricare i documenti
Ricerca

La tua regione

+ Link ai siti delle 21 regioni italiane

Ricerca

Ricerca Avanzata

Parla con l'operatore

Scrivici

L'esperto Risponde

Italia.gov.it al telefono

Mappa del sito

Chi siamo

Note Legali

3.1.1 – Struttura (voto 1, Insufficiente)

Ad un primo impatto sembrano esserci solo 4 sezioni “principali”, ossia

- Eventi della vita
- Le tue Guide
- Amministrazione dalla A alla Z
- News

tant'è che alcune risorse, scelte da ognuna di queste quattro sezioni, formano la homepage del sito.

Il menù a lato, con numerose altre voci, non si fa notare particolarmente, ma contiene link a numerose ed ampie sezioni, veri e propri sottositi che costituiscono italia.gov.it .

L'intento della nomenclatura delle sezioni è quello di essere semplice e familiare specie per chi non usa spesso il computer. Sarà, ma ho ancora difficoltà a capire precisamente qual è lo scopo della sezione “Eventi della vita”; in più, ci sono numerose sovrapposizioni di contenuti, specialmente riguardanti tale sezione.

The image shows two overlapping screenshots of a website. The left screenshot is titled 'Home > eventi della vita > Vivere in salute > Informarsi per mangiare sano'. The right screenshot is titled 'Home > le tue guide > Alimentazione > Conoscere gli alimenti'. Both screenshots contain a list of links and text blocks. Several of these blocks are circled in red in both screenshots, indicating that the same content appears in both sections. The circled items are: 'Consigli sugli alimenti', 'Le etichette dei prodotti alimentari', 'Le nuove regole per la commercializzazione del cacao', and 'La verdura fa cultura'. Other items like 'Dietetica e nutrizione', 'Il glossario dei prodotti di qualità', 'Controlliamo il sale', 'Materiali a contatto di alimenti', 'Qualità e igiene degli alimenti', 'Nuova anagrafe bovina informatizzata', and 'Chi autorizza l'etichettatura delle carni bovine' are also present in both but not circled.

Illustrazione 1 - Esempio di sovrapposizione di contenuti tra le sezioni "eventi della vita" e "le tue guide", indicate tramite ellissi.

Più chiare altre sezioni come “Moduli on-line”, “Opportunità di lavoro” ed “Italiani all'estero”, per esempio.

Altre sezioni poco chiare sono “Scaffale” (link a pubblicazioni, giornali ed archivi on line, come la Gazzetta Ufficiale, ad esempio) e “Risolvi on-line”: questa parte del sito contiene numerosi link ad enti statali ed aziende (come Enel, Italgas etc...) che forniscono servizi on-line per sbrigare pratiche, pagamenti e quant'altro direttamente su Internet.

Non sarebbe stato più sensato chiamarla “Servizi on-line”? Tanto più che un utente che decide di pagare la bolletta su Internet, probabilmente ha una buona esperienza con la rete (altrimenti sarebbe diffidente); era meglio scegliere un termine un po' più tecnico, più formale.

Può capitare vi siano ambiguità tra le sezioni: molte parti del sito trattano sotto differenti punti di vista lo stesso argomento, ed anche se la suddivisione è concettualmente esatta, può capitare che tra gli strumenti di navigazione si generino ambiguità.

Illustrazione 2 - In "Temi Correlati" ci sono dei link trasversali tra le varie sezioni di italia.gov.it. Appaiono i link "lavorare" e "lavoro". Qual è la differenza tra i due?

(Risposta: "Lavorare" è in "Eventi della Vita", "Lavoro" è sotto "Le tue Guide". Finché non si clicca, però, la differenza non è affatto chiara!)

Riepilogando: la suddivisione in sezioni non è sempre comprensibile e può essere disorientante, mentre avrebbe dovuto essere facile per tutti. Solo a tratti risulta naturale e capace di indirizzare correttamente l'utente.

Vi sono sovrapposizioni di contenuti, con sezioni che hanno link in comune; specie per quanto riguarda la sezione "Eventi della vita" il che avvalorava la mia tesi: tale sezione rischia di essere fortemente ambigua.

Leggere nell'indicazione dei link trasversali possono generare terminologie ambigue, in quanto gli stessi argomenti sono trattati in più sezioni sotto punti di vista diversi: indispensabile indicare la sezione cui si fa riferimento.

Il fatto che il sito sia così vasto è un'attenuante, come anche non è vero che la struttura del sito è da buttare, però necessita di un duro lavoro.

Ecco una tabellina riassuntiva di questa sottocaratteristica.

Requisito	Commento	Voto
La suddivisione del sito è coerente con i suoi obiettivi?	Solo a tratti. Lo sforzo compiuto per rendere la struttura facile e familiare è notevole, ma in alcuni casi, fallimentare.	2

Requisito	Commento	Voto
E' naturale e comprensibile?	Come sopra, dato che lo scopo di questa suddivisione è proprio la massima comprensibilità. Tale obbiettivo non è conseguito.	1
Esistono sovrapposizioni di contenuti?	Sì, non è difficile trovarne.	1
La terminologia è ambigua fra le varie parti?	Sì. Le sezioni di secondo livello spesso trattano argomenti simili e senza la dovuta attenzione si possono generare preoccupanti ambiguità	1

3.1.2– Mappa del sito (Voto 3, Buono)

Il link che conduce alla sitemap è sempre in bella mostra sullo schermo dell'utente, insieme a tutta la navigazione di primo livello. Accedervi, dunque è un attimo.

La mappa è ad indice di libro, suddivisa in molte colonne, al fine di minimizzare gli scorrimenti. Data l'enormità del sito, inoltre, si limita a mostrare le pagine sino al secondo livello. Tutti i titoli sono link, quindi cliccabili.

Tutto bene, dunque, se non fosse per alcune perplessità riguardo la disposizione delle sezioni ed i relativi colori.

Ad esempio, la sezione “news” e “amministrazione dalla A alla Z” sono identificate dallo stesso colore, senza un valido motivo. Inoltre, da come è organizzata la grafica del sito, mi aspettavo di vedere in ordine le quattro sezioni “principali”: Eventi della vita, Le tue Guide, Amministrazione dalla A alla Z, News; invece la sezione “Le tue Guide” appare fuori ordine, nella colonna a lato sotto “Agenda” e “Glossario”. Perché? Un ipotesi è quella che, così facendo, le quattro sezioni sono visualizzate senza scorrimenti, ma perché visualizzarla sotto due titoli che non c'entrano niente? Non si poteva mettere le quattro sezioni principali in cima ad ognuna delle quattro colonne?

Requisito	Commento	Voto
La mappa è accessibile?	Sì, è molto bene in evidenza.	4
Facilita la comprensione della struttura del sito?	Sì e no. Si capisce che non ci sono solo quattro sezioni ma dev'essere più ordinata.	2
Permette accesso diretto?	Sì	4
E' completa?	Sì, farla più grande avrebbe peggiorato le cose, aumentando esponenzialmente il numero di link.	3,5
Usa la terminologia del sito?	Sì.	4
Usa bene il video?	Sì, la suddivisione in colonne è azzeccata	4

3.1.3– Navigazione (voto 2, Sufficiente)

Il sito non esordisce bene, in quanto sulla homepage sono riportate news, guide ed “eventi della vita” selezionati per il giorno. Questi link replicano quelli presenti negli apparati di navigazione, e rischiano di confondere l'utente, che non sa su quale dei due link cliccare, ammesso che portino alla medesima pagina (lo scoprirà solo navigando).

Italia.gov.it ha un massiccio apparato di navigazione primaria, ma che distorce, come già detto, la reale struttura del sito, dando molta importanza alle quattro sezioni riportate in alto e relegando ad un ruolo più marginale tutte le altre, incorporate in un box intitolato “I servizi di Italia.gov.it”: titolo che non sempre rispecchia le reali funzioni delle sottosezioni.

Enorme importanza è data ai metodi di comunicazione con il sito, che sono molteplici, non la solita mail ma numeri di telefono, operatori ed esperti de “Il sole 24 ore”. Evidentemente, il permettere alla gente di comunicare con il sito dev'essere un obiettivo molto importante per chi l'ha progettato: ecco perché tutti questi metodi e perché si meritano un'intera barra a fondo pagina.

Altro elemento in grande evidenza è la navigazione locale, posta a sinistra dei testi visualizzati: la posizione d'onore. Tale impaginazione evidentemente privilegia la navigazione locale rispetto al box “i servizi di Italia.gov.it”, a destra e, quindi, meno visibile. La grafica della navigazione locale è testuale.

Il problema è che spesso la navigazione locale e quella contestuale coincidono, i link



Illustrazione 3 - Esempio in cui la navigazione locale e quella contestuale coincidono. Questo avviene anche al livello inferiore ("Alimentazione", per esempio)

si ripetono fino al raggiungimento del livello più basso, dove la navigazione contestuale contiene link esterni (i contenuti) mentre quella locale si ferma al livello superiore. Questa caratteristica, che si manifesta sovente, è molto fastidiosa e, stranamente, si manifesta nelle sezioni “Eventi della vita” e “Le tue guide”: due delle quattro sezioni in maggiore rilievo; nelle altre sezioni come “Risolvi on line”, “moduli on line” etc... questo difetto non si verifica!

Più complessa l'architettura della navigazione primaria, che risulta mista; forse un po'

“pasticciata”. Le famigerate quattro sezioni hanno una navigazione a schedario, con la linguetta che si colora all'ingrasso della sezione, con quattro colori diversi che le identificano. Le altre sezioni, raggruppate nel box a destra, non sono organizzate a schedario, i link non si illuminano. Tuttavia, ogni sottosezione ha il suo colore dominante che ne identifica la grafica, il feeling: difficile possa stabilire correlazioni logiche nell'utente in quanto i colori usati sono troppi. (Il verde pisello identifica la sezione “eventi della vita”, la sezione “moduli on line” usa il verde oliva...).

L'orientamento, invece che ai colori, è più razionalmente affidato ai breadcrumbs, cliccabili. Tale struttura è indispensabile in un sito delle dimensioni del Portale del cittadino, tuttavia in alcune sezioni sono lasciati in nero (web dei ragazzi) e mai sono sottolineati: il risultato è che i meno esperti potrebbero non capire che le “briciole di pane” sono link, cliccabili.

Non ci sono problemi di navigazione da segnalare riguardo eventuali “vicoli ciechi” causati da redirect o diavolerie del genere. Giunti all'informazione cercata si clicca su un ultimo link (navigazione contestuale, formalmente) che porta all'articolo, all'istituzione o alla pagina esterna cercata.

Tali pagine esterne si aprono sempre in una nuova finestra del browser, cosicché l'utente non si possa perdere navigando fuori da italia.gov.it; nella finestra originaria la navigazione è rimasta dove la si era lasciata, ma se l'utente non se lo aspetta, può essere disorientato da tale comportamento.

Requisito	Commento	Voto
L'apparato di navigazione è coerente con la struttura del sito?	Non molto, dà troppa importanza a 4 sezioni giudicate “principali” trascurando le altre.	1
Esiste navigazione primaria e locale?	Sì, ma la navigazione locale è spesso ridondante nelle sezioni principe. E' fatta bene nelle altre.	2
L'apparato di navigazione è di facile uso e comprensione?	Sì, a parte le bistrattate sezioni sulla destra del monitor, poco visibili.	2
E' facile mantenere l'orientamento?	Abbastanza, principalmente per i titoli, sempre in evidenza, delle sezioni.	3
Ci sono ausili all'orientamento?	Sì, dei breadcrumbs che potrebbero però essere più chiari.	2
La navigazione è sempre fluida o si possono imboccare strade senza ritorno?	Sì è sempre fluida, non ci sono vicoli ciechi. Gli utenti, però, possono farsi disorientare dall'apertura di una nuova finestra del browser	2

3.1.4– Sintesi

La presentazione distorta della struttura del sito penalizza la mia valutazione in più punti. Molte delle sezioni de “i servizi di Italia.gov.it” sono molto interessanti e, per di più, aiutano veramente a capire qual è lo scopo del portale. Meriterebbero maggiore attenzione.

Per il resto, il sito sa mostrare anche lati positivi: l'associare troppi colori non è comunque grave perché i colori delle sezioni non sono essenziali per l'orientamento, vi sono altre strutture; la mappa del sito è sufficientemente dettagliata e discretamente realizzata, per quanto vi siano alcune incongruenze.

Grave la sovrapposizione di contenuti che, come se non bastasse, si verifica spesso e tra le sezioni più in luce del sito. Il risultato è che l'utente non capisce la differenza tra le

sezioni e il loro scopo. Come se non bastasse, proprio nelle sezioni in maggiore evidenza, la navigazione locale è realizzata in maniera pessima, replicando inspiegabilmente i link contestuali della pagina.

La sufficienza ottenuta è più un voto “stiracchiato” che un parere concreto. Per l'importanza che il sito vuole avere, poteva, anzi, doveva essere realizzato meglio.

Punti di forza

- La mappa del sito è velocemente raggiungibile e sufficientemente completa.
- Gli strumenti di navigazione sono quasi sempre adeguati alla dimensione ragguardevole del sito

Punti di debolezza

- Sovrapposizione dei contenuti
- Organizzazione in sezioni spesso promiscua e di difficile comprensione
- Navigazione locale pessima nelle sezioni “Eventi della vita” e “Le tue Guide”
- Troppa importanza ad una ristretta parte del portale (probabilmente quella realizzata peggio...)

3.2:: Comunicazione (voto 1, Insufficiente)

3.2.1– Homepage (voto 0, Pessimo)

Per i primi cinque secondi, la homepage riesce ad essere soddisfacente: la sua grafica elegante e curata fa subito capire di essere capitati in un sito di un certo spessore.

I problemi iniziano quando l'utente comincia a leggere o si chiede “cosa posso fare qua dentro?”. Invece di risolvere subito a questa domanda, la homepage mostra incongruenze che non faranno che moltiplicare i dubbi del visitatore: lo schermo è circondato dall'apparato di navigazione e l'homepage consiste di alcuni articoli estrapolati dalle “magnifiche quattro” sezioni sempre in maggiore evidenza (Le solite: “le tue guide”, “eventi della vita” etc...)

In sintesi, dalla visita della sola homepage, l'utente non riesce assolutamente a capire quale sia la funzione del sito, trova i link replicati delle solite quattro sezioni, probabilmente non sa nemmeno dove cliccare per continuare la sua visita.

Conoscendo la vastezza e la potenzialità del portale, posso affermare che nessuna delle forze del sito sono riflesse nell'homepage, se non fosse per il vasto apparato di navigazione ma che penalizza le sezioni sulla barra a sinistra della pagina, come già detto. Alla prima visita, ne sono sicuro, nessuno può capire la vastità, la struttura e l'utilità del portale. Vero è che non dev'essere un lavoro facile riuscire a far comprendere le caratteristiche di un sito così vasto dalla sola homepage, ma questo non può essere un attenuante, innanzitutto, e poi, sinceramente, non si notano affatto particolari sforzi intrapresi in questa direzione.

L'impaginazione è dunque elegante, ma da un punto di vista pratico, di comunicazione, la homepage fallisce miseramente.

Requisito	Commento	Voto
L'obiettivo del sito è immediatamente riconoscibile dalla homepage?	Assolutamente no.	0

3.2.2- Brand Image (voto 1, Insufficiente)

L'unica, discreta, presenza del brand è il simbolo della Repubblica Italiana sullo sfondo del nome del sito, in posizione d'onore, in alto a sinistra, ma per il resto mi è impossibile trovare riferimenti che rinforzino questo “brand”.

Forse mi spiego meglio con un esempio: ad occhio, nel sito c'è una bona spruzzata d'azzurro. Questo è forse riconducibile a qualcosa? All'azzurro di Forza Italia, del polo, dell'attuale maggioranza? E' l'azzurro delle nostre nazionali (pallavolo, basket, calcio...) che ormai, tradizionalmente, utilizziamo per “vestire” qualcosa di nazionale? Oppure, come abbiamo studiato proprio in questo corso, chi ha progettato il sito ha pensato di utilizzare l'azzurro perché è tecnicamente un ottimo colore di sfondo?

Qualcosina, forse, si poteva fare: un tricolore da qualche parte, la forma dello “stivale” stilizzato, uno “slogan” nell'abituale corsivo delle amministrazioni (tipo quello della scritta “Ministero della Pubblica Istruzione”, per intenderci). Nulla di tutto questo è stato fatto e, quindi, non risulta del tutto chiaro il fatto che ci si trovi in un sito della Pubblica Amministrazione.

Requisito	Commento	Voto
I tratti distintivi del brand sono presenti nel sito?	Troppo poco: solo lo stemma della Repubblica, in azzurro tenue su bianco.	1
Ci sono incoerenze con la brand image?	No, il sito non “rema contro”.	3
Il sito rafforza il brand?	No	0

3.2.3- Grafica (voto 3, Buono)

1. Layout

Il layout è studiato correttamente: è stato utilizzato un formato liquido, che si adatta bene a molte risoluzioni, dalle più ridotte alle più elevate, senza mostrare grossi effetti di “stiramento”, risultando sempre piacevole da guardare.

La dovuta attenzione è stata riposta nel rispettare le basse risoluzioni: il sito è gradevole anche ad 800x600 e, per di più, la noiosissima barra di scorrimento orizzontale compare solo intorno ai 730 pixel di larghezza della finestra.

Difficile pretendere di più.

2. Gestalt

Fatta eccezione per la navigazione primaria, è generalmente ben rispettata, dando al sito un tocco ordinato e facilitando la comprensione.

Purtroppo, l'utilizzo della Gestalt non è così irreprensibile nella famigerata navigazione primaria, specie nei box “Tu e italia.gov.it” e, ovviamente, “i servizi di italia.gov.it”.

I primi errori, ancora una volta, si manifestano nelle solite quattro

sezioni principali del sito: il box dei “servizi” appare come parte della sottosezione, in quanto le barre colorate, che identificano la sezione, si espandono a tutta la pagina, nascondendo la “bussola” che appare nella home e nelle sezioni (ingiustamente) considerate “meno importanti”. In queste ultime, però la differenza è evidente.

I “misunderstanding” accadono per la legge della distanza (il box è

Così si nota la separazione tra la pagina e il box di navigazione



Così no. Questa parte trae in inganno

adiacente alla barra colorata) e della forma chiusa (finisce con essa, non è separata).

Inoltre, osservando bene, uno sforzo è stato fatto per poter identificare la navigazione primaria: anche in questi due box vi sono le stesse forme “a linguetta” riprese dalla navigazione a schedario evidente nelle “magnifiche quattro” sezioni. Il fatto che me ne sia accorto solo adesso è indice di quanto sia evidente...

La forma a linguetta è schiacciata, allungata, girata di 180° e presentata in un colore diverso, ma c'è. Pretendere che l'utente la riconosca velocemente è inverosimile, prima di tutto perché le rotazioni delle figure sono abbastanza difficili per il nostro cervello, in seconda istanza perché le leggi della gestalt pongono ulteriori paletti.

Nel box “tu e italia.gov.it”, la forma è quasi riconoscibile, perché non forma un blocco unico con il box, appare separata, proprio come una linguetta. Nel box de “i servizi di italia.gov.it”, invece, la legge della forma chiusa rende impossibile riconoscere ad istinto la somiglianza con le etichette a schedario di “Eventi della vita” e co.

3. Colore

I colori sono usati in maniera sobria, con prevalenza di toni blu/azzurro molto tranquillizzanti e verdi, altro colore da “relax”. Ogni tanto compaiono toni rosa, giallo/arancione e rosso e questi ultimi identificano sì delle sezioni (“Le tue guide”, “Amministrazione dalla A alla Z” e “News”) ma l'associazione non è mai ostentata.

Più che per creare associazioni, i colori sono usati per creare una sorta di “feeling” con la sezione, ma nulla più.

In sintesi, l'uso è sì elegante ma “leggero”. I colori sono lì più per bellezza che per creare correlazioni ed alleggerire lo sforzo cognitivo del visitatore.

4. Tipografia

Realizzazione buona: tutti i font in Verdana, il carattere più leggibile a schermo, della giusta dimensione, testo in corsivo o tutto maiuscolo evitati come la peste.

Ci sono diverse sbavature riguardo i colori utilizzati.

Alcuni sono utilizzati perché caratteristici della sezione (tipo il rosa/magenta delle guide o il verde degli “eventi della vita”) e non mi sembrano leggibilissimi, ma non si tratta di casi eclatanti. Potrebbe essere questione di gusti personali o del mio lieve daltonismo.

Più scientificamente fondato, invece, è quest'altro mio appunto: su tutto il sito si scrive normalmente in blu su sfondo bianco. Va bene, abbiamo scritto migliaia di volte con penne blu, però, stando ai medici, il nostro occhio è poco sensibile a questo colore e quindi, anche se è normalissimo scrivere in blu e fa quasi parte delle nostre abitudini, dovrebbe essere evitato.

Una grave pecca si manifesta però nel livello di navigazione più basso e, come al solito, nelle quattro sezioni più in evidenza del sito: giunti ai contenuti ci imbattiamo nel link, rosso, e nella sua descrizione, blu. Colori



Illustrazione 4 - La linguetta dello schedario c'è! Riuscite a riconoscerla?

distanti nello spettro, messi a fuoco su piani diversi: pessimo effetto che pregiudica una perfetta leggibilità. Curioso che questo errore non sia nelle altre sezioni del sito.



Illustrazione 5 - A centro pagina, si osservano i link in rosso e la loro descrizione in blu. Tale scelta cromatica affatica la vista dell'utente.

5. Attrattiva

Graficamente, il sito mi piace molto. È, come ho già detto, sobrio, elegante, pulito: tutto ciò che ci si aspetta da un sito della Pubblica Amministrazione. Anzi, forse meglio, in quanto la grafica è fresca, recente, al passo coi tempi; per quanto non possa sconfinare in manifestazioni appena più sgargianti, come alcuni portali "normali" (Virgilio, Supereva, Libero...) "Azzecato" è la parola giusta per definire lo stile del sito. Trovo che sia veramente il giusto mix tra la sobrietà e le linee grafiche più recenti.

Requisito	Commento	Voto
Il layout delle pagine è adeguato ai principali formati video?	Sì, è molto gradevole da 800x600 in su, senza grossi effetti di stiramento	4
È ottimizzato per il formato video più diffuso tra gli utenti del sito?	Sì, credo che la maggior parte lo consultino ancora con degli 800x600 ed a questa risoluzione non solo è bello ma presenta ancora margine.	4

Requisito	Commento	Voto
La Gestalt delle pagine aiuta ad individuare aree importanti?	Sì, con discrezione. La Gestalt fa più che altro da separatore. In alcuni tratti, però, ci sono degli evidenti errori (navigazione primaria)	2
La collocazione degli inserti...	Non ci sono inserti pubblicitari.	n.a.
I colori rafforzano la Gestalt delle pagine?	In ogni caso, non “remano contro”, ma questa tecnica non è sempre utilizzata nel sito e, comunque, mai in maniera evidente.	2
Colori diversi sono associati in modo coerente a contenuti diversi?	Sì e no. Le sezioni hanno un colore predominante, ma sono troppe, tant'è che molti colori sono riutilizzati. Fortunatamente, non c'è enfasi su queste associazioni	2
I colori sono utilizzati senza eccessi?	Sì, il sito risulta sobrio. Solo nella sezione dei ragazzi i colori si moltiplicano ma è meglio così, quella sezione dev'essere più allegra.	4
I colori sono coerenti con le comuni associazioni di significato?	Sì, infatti sono preferiti toni freddi, rilassanti. Solo raramente ci sono colori più accesi ma, date le molteplici sfumature, i rossi e i gialli non comunicano sensazioni di pericolo o incertezza	3
Si utilizzano font ben leggibili su video?	Sì. I fogli stile indicano l'uso del Verdana o, mal che vada, dell'Arial.	4
Si evita il corsivo ed il maiuscolo su testi lunghi?	Sì. Del tutto.	4
Si utilizzano pochi font diversi nella stessa pagina?	Lo stesso font è utilizzato per tutto il sito (tranne sezione ragazzi). Forse un po' monotono, ma sicuramente sobrio.	3
I font sono utilizzati in modo coerente nel sito?	Sì, come scritto sopra	4
Il colore del testo è corretto rispetto a quello dello sfondo?	Tecnicamente no, l'occhio è poco sensibile al blu, ma è un colore di consuetudine.	2
Si mescolano nello stesso testo caratteri di colori diversi e “lontani”?	Sì, nonostante siano le quattro sezioni più in luce, contengono questo fastidioso errore. Fortunatamente non è in tutto il sito.	1
L'impostazione della grafica è attuale?	A sufficienza, non è innovativa ma fresca, contemporanea. Attuale, appunto.	3,5
La grafica è gradevole?	Sì, mi piace proprio per la sua pulizia.	4

3.2.4- Sintesi

Come ho scritto nella sezione riguardante la grafica, il sito ha un bell'aspetto ed è ben impaginato. Non vi sono tuttavia particolari accortezze grafiche per migliorare la comprensione dei contenuti ed ogni tanto (vedi i link delle “magnifiche quattro” sezioni) si

commettono anche dei brutti errori.

Per quello che riguarda il brand image, i particolari grafici inseriti sono davvero scarsi ed infine, nonostante si presenti bene esteticamente, la homepage è un disastro.

In sostanza, si è badato accuratamente alla forma, ma poco ai contenuti, sia riguardo l'organizzazione dell'homepage, sia circa il brand -sottovalutato- ed anche in tema di accortezze grafiche per facilitare la comprensione dei contenuti.

Punti di forza

- Elegante impostazione grafica.
- Ottima resa a video, con molteplici risoluzioni
- Scelta di caratteri ottima, buona scelta anche dei colori, sebbene con qualche errore.

Punti di debolezza

- La homepage non comunica assolutamente la funzione del sito.
- Il brand image è sottovalutato.
- Poca enfasi sulla Gestalt, e su altre tecniche in grado di facilitare la comprensione dei contenuti, anche se non si segnalano grossi errori.
- In alcune sezioni, compaiono frasi in rosso sopra paragrafi in blu.

3.3.: Funzionalità (voto 3, Buono)

3.3.1- Adeguatezza (voto 3, Buono)

Le possibili transizioni effettuabili in questo sito sono 2: l'immissione di alcuni dati per comunicare con i gestori del sito tramite e-mail e l'accesso ad una sezione riservata (l'agenda) che permette ad ogni utente di ottenere dei reminder tramite e-mail per qualsiasi avvenimento personale.

In ogni caso, si richiedono pochissimi dati, il che rende la procedura snella e veloce: sia i campi opzionali che quelli obbligatori (inequivocabilmente indicati) sono ridotti al minimo. Eventuali errori nell'immissione dati sono segnalati in cima alla pagina, senza che l'utente debba reinserire i dati già scritti. Sfortunatamente, il sistema scelto non segnala eventuali errori multipli, il che è l'unica macchia di un sistema pressoché perfetto.

L'unico disorientamento può avvenire nella casella "Anno di nascita": sarà la forza dell'abitudine ma ero tentato ad inserire la mia intera data di nascita. Ho capito che stavo sbagliando quando non riuscivo a scrivere oltre "19/1". Ho letto poi "anno di nascita" ed ho capito che potevo inserire solo 4 cifre. Ho perso 10 secondi: non è molto ma un'indicazione come "(aaaa)" avrebbe evitato qualsiasi fraintendimento.

Carina la funzione di ricerca, anche perché sembra un motore di ricerca proprio: non appaiono schermate di Google, Altavista etc... quindi, a meno di qualche trucco tecnico a me ignoto, i risultati sono tutta "farina del sacco" di Italia.gov.it

Tuttavia, la ricerca non è esente da errori: la grafica e l'impaginazione sono gradevoli e i risultati sono divisi per categorie comprensibili ma non sono sempre abbastanza accurati.

Qualche risultato meno attinente appare troppo in alto, le descrizioni dei risultati sono spesso incredibilmente lunghe e disorientanti, ma c'è sempre una buona probabilità di trovare l'informazione cercata entro i primi dieci risultati. La form della ricerca avanzata non è poi chiarissima, ma un utilizzo completo di tutte le funzionalità di ricerca è accessibile solo a chi ha molta esperienza. Non si può dire che il sito non scali bene con le diverse tipologie d'utenti, ma una descrizione di alcune funzionalità avanzate non

avrebbe certo fatto male..

Come ho già accennato, c'è molta enfasi sui molteplici mezzi messi a disposizione di chi vuole comunicare con il sito: mandare una e-mail è semplice ed informale e sono indicati diversi canali telefonici.



Illustrazione 6 - Come si vede, il primo risultato, nelle news, è corretto, ma il secondo non c'entra niente ed ha una descrizione enorme!

Requisito	Commento	Voto
Le transazioni sono adeguate rispetto a scenari d'uso tipici?	Sì.	3
Le operazioni di registrazione degli utenti sono semplici?	Sì, sono snelle e chiare, ma ancora migliorabili	3
Le richieste di informazioni agli utenti sono proporzionate al tipo di transizione?	Sì. L'unica cosa che viene richiesta di frequente è l'anno di nascita, anche dove non sarebbe fondamentale; ma è solo un campo...	3
Tutte le informazioni per decidere se iniziare una transizione vengono fornite prima?	Non è chiaro cosa sia di preciso l'agenda ed a che cosa serva, la mail invece è più chiara	2

Requisito	Commento	Voto
Le politiche sulla privacy sono espresse chiaramente e in modo non vessatorio?	Sì, in un box che l'utente, volendo, può scorrere	3
Le transazioni sono progettate per prevenire che l'utente commetta errori?	Sì. il sito non accetta form incomplete, difetta solo di qualche informazione relativa al compilazione dei campi	3
Gli errori dell'utente sono segnalati con messaggi tempestivi, visibili e comprensibili?	Sì, sono evidenziati in rosso sopra la pagina della form. Non è il metodo migliore, ma siccome la form è così breve, lo si può perdonare	2
I messaggi d'errore indicano chiaramente ed in modo specifico la natura dell'errore e come correggerlo?	Non sempre indicano il modo per correggerlo (mi riferisco sempre al campo "anno di nascita"), ma sono chiari.	2
Il processo di correzione è semplice e rapido anche in caso di errori multipli	Non in caso di errori multipli. Potrebbe essere meglio spostando la segnalazione vicino al campo incriminato.	1
In caso d'errore, il lavoro fatto correttamente viene conservato senza perdita di dati?	Sì. Tutti i dati correttamente inseriti vengono preservati, non azzerati	4
In caso d'errore dell'utente il sito perde stabilità?	No.	4
Il sito ha un motore di ricerca interno?	Sì. Non si appoggia ad alcun motore esterno (apparentemente)	4
La form per la ricerca è di facile comprensione ed adeguata al sito?	Sì, quella semplice è essenziale, come il familiare Google; quella avanzata potrebbe essere un po' più chiara.	3
I link selezionati sono pertinenti?	La ricerca contiene sempre il risultato cercato, ma difficilmente è esente da risultati "sballati"	2
La pagina dei risultati è organizzata in modo adeguato?	Discutibile la divisione per categorie (default) invece che per rilevanza e spesso i link sono presentati in più di 20 righe: disorientante.	1
Il sito permette di comunicare con chi lo gestisce?	Certo, anzi, si dà grande enfasi a questo aspetto.	4
Le modalità di comunicazione sono semplici e snelle?	Sì: mandare una mail è immediato, in più ci sono molti numeri di telefono.	4

3.3.2 - Correttezza (4, Ottimo)

Il sito mi è parso solido, non ho incontrato broken links né malfunzionamenti di altro genere, sebbene le pagine sembrano richiamate tramite un "content server" e non più semplicemente indirizzate tramite URL. Spesso capita in tali siti di imbattersi in messaggi d'errore per malfunzionamenti interni, tipici quelli delle pagine asp, relativamente frequenti. Ho dovuto modificare manualmente, "manomettere" i comandi scritti nella barra degli

indirizzi per vedere uno scarno “pagina non trovata”, un'altra volta mi sono ritrovato con la sola navigazione primaria ed una pagina bianca al centro.

Ho ottenuto degli errori “manomettendo” il sistema, però quest'ultimo non si è mostrato molto pronto a gestire tali evenienze. Non un redirect alla home page, non una pagina grafica ad indicare che la pagina non è stata trovata... Non so quanto possa essere user-friendly il sito in caso d'errore. Vero è che nel caso di un errore vero, magari si attivano altre funzionalità, non lo posso sapere.

Requisito	Descrizione	Voto
Si sono verificati malfunzionamenti?	No, sebbene l'abbia girato in lungo e in largo.	4
Se sì, è stato possibile riprodurli ripristinando le medesime condizioni?	È stato possibile provocare errori solo mettendo mano alla barra degli indirizzi, in modo da fare richieste inattese al server.	4
Il sito ha segnalato malfunzionamenti interni al software?	In tali casi, una volta non c'è stata segnalazione, in un'altra sì: uno scarno “file not found”.	2
Se sì, i messaggi erano comprensibili all'utente?	Insomma. Più gradevole una pagina grafica con link alla homepage.	2

3.3.3 - Sintesi

Solo errori veniali in questa sezione: sarebbe stato bene spiegare prima cos'è l'agenda, ci dovevano essere migliori metodi per evitare e far correggere gli errori degli utenti nella compilazione di form, da rivedere alcune cose riguardo la ricerca.

Per il resto, tutto molto bene.

Punti di forza

- Richiesta minima di dati personali durante le transazioni
- Ricerca sempre in evidenza, funzionalità specifiche per alcune sottosezioni
- Grande enfasi ed efficacia nelle modalità di comunicazione con i gestori del sito.
- Buona stabilità: non ho mai riscontrato un errore navigando.

Punti di debolezza

- Impossibile gestire errori multipli nella compilazione delle schede.
- Descrizione talvolta prolissa dei risultati della ricerca.

3.4:: Contenuto (voto 2, sufficiente)

3.4.1– Categorizzazione / Labelling (voto 0, Pessimo)

L'ho scritto fino alla nausea, ma mi trovo a doverlo scrivere ancora: ci vogliono diverse giornate di studio approfondito per capire a cosa servono le sezioni “Eventi della vita” e “Le tue guide” ed una volta giunti alla conclusione, notando le frequenti sovrapposizioni di contenuti, ci si trova a chiedersi: Qual è la differenza tra le due?”.

Innanzitutto, il labelling è sconvolgente (“Eventi della vita”? Cosa diavolo significa?) ed, appunto, resta da appurare quale sia la differenza tra le due, che sono (stavolta

correttamente) divise in categorie al loro interno – quasi le stesse, peraltro – e, come già evidenziato, hanno forse più del 30% dei contenuti replicati, in comune. La differenza di categorizzazione è incomprensibile.

Perché non fare una sola sezione, chiamarla, ad esempio, “canali” ed unificare le categorie per giungere ad un modello simile a quello di Virgilio, Yahoo e co.?

Fin qui per la categorizzazione, ma il resto del labelling non va molto meglio. Cosa vuol dire “Risolvi on-line”? E “Scaffale”?

Sezioni, come “news”, “moduli on line” ed altre di “servizi di italia.gov.it” vanno bene, ma è troppo poco: gli errori sono tanti, evidenti e, ancora una volta, concentrati nelle sezioni più importanti, più in luce di tutto il sito

Requisito	Descrizione	Voto
L'informazione è raggruppata in modo adeguato?	Fatta eccezione per le due principali sezioni del sito, le più vaste, devo dire di sì, ma data l'importanza di tali sezioni, non può bastare..	1
Il labelling è chiaro, preciso, coerente e non ambiguo?	A parte alcune eccezioni, no. Troppi errori e troppo evidenti.	0

3.4.2 - Stile (3, Buono)

Il grosso dei contenuti sfugge a valutazione, in quanto presente su siti esterni ad Italia.gov.it, tuttavia chi lavora al sito dimostra di saper scrivere per il web: le news (ANSA) sono accessibili cliccando su un titolo denso d'informazione ed il testo della notizia difficilmente supera le quindici righe, man mano che ci si avventura tra “le tue guide” o “Eventi della vita” si è supportati da brevi descrizioni delle categorie, che culminano con brevi descrizioni del contenuto accessibile tramite link.

Lo stile è assolutamente coerente in tutto il sito (forse ci si poteva sbottonare solo un po' di più nella sezione “il web dei ragazzi”...) ma mai sofisticato o burocratizzato, il che è molto positivo, in quanto spesso il sito indica come sbrigersela dietro gli sportelli.

L'unica pecca, parecchio tecnica, riguarda i link: non sono sottolineati, come solito, ma lo diventano solo se il mouse ci passa sopra: potrebbe essere un problema per i meno esperti ed anche per chi non sa usare i breadcrumbs.

Requisito	Descrizione	Voto
Il testo è strutturato in paragrafi brevi, secondo i principi della piramide invertita?	Sì.	4
I link ipertestuali sono evidenziati in modo evidente e non ambiguo?	Non del tutto. Sono di un colore diverso, se va bene (nella sezione “web dei ragazzi” i link sono in grassetto nero) e non sono sottolineati.	1
Il linguaggio utilizzato è appropriato in relazione allo scopo del sito e dell'utenza?	Sì, solo un po' formale nella sezione dei ragazzi.	3
Lo stile del testo è coerente in tutto il sito?	Sì.	3

3.4.3 - Informazione(voto 4, Ottimo)

Questo è indubbiamente un sito ricco d'informazione: sia fornita dagli Enti, che danno indicazioni, documenti, indicano procedure da compiere, divulgano campagne ministeriali, sia notizie d'attualità, grazie alla nota agenzia ANSA.

Pertanto, sia dalla parte dell'ANSA sia da parte della redazione di Italia.gov.it, giungono giornalmente numerose notizie fresche. La redazione, ovviamente, si occupa di scadenze burocratiche, dei parlamenti (italiano ed europeo), pubblica curiosità provenienti dai vari dicasteri (cultura, scienza istruzione) ed i risultati di alcune ricerche da questi ultimi finanziati. L'ANSA cura la parte riguardante l'attualità, che è sempre interessante.

Requisito	Descrizione	Voto
L'informazione è adeguata agli scopi del sito?	È il vero punto di forza del portale, al di là degli errori di architettura, di labelling e quant'altro.	4
È pertinente?	Sì.	4
È affidabile?	Assolutamente. Per di più, la serietà dell'ANSA non è nemmeno da mettere in discussione.	4
È aggiornata?	Sì.	4

3.4.4 - Localizzazione (voto N.A., Non Applicabile)

Il portale nazionale del cittadino (italiano) è in italiano, e non si discute. D'altra parte, il sito è studiato ed ha utilità solo per chi vive in Italia, si confronta con le istituzioni, paga

le tasse, è interessato ad avere notizie riguardo al suo paese.

Sono d'accordo con la scelta dei progettisti del sito, ma non possiamo parlare di localizzazione.

3.4.5 - Sintesi

Da rifare al più presto il labelling e la categorizzazione delle informazioni, unico grosso difetto di questa caratteristica del modello di qualità. Dispiace perché inficia uno dei migliori aspetti del sito che, è evidente, riguardo al contenuto è particolarmente ricco.

Punti di forza

- Ricchezza delle informazioni, una vera miniera.
- News costantemente aggiornate.
- Testo accuratamente scritto per il web: a piramide invertita e mai prolisso.

Punti di debolezza

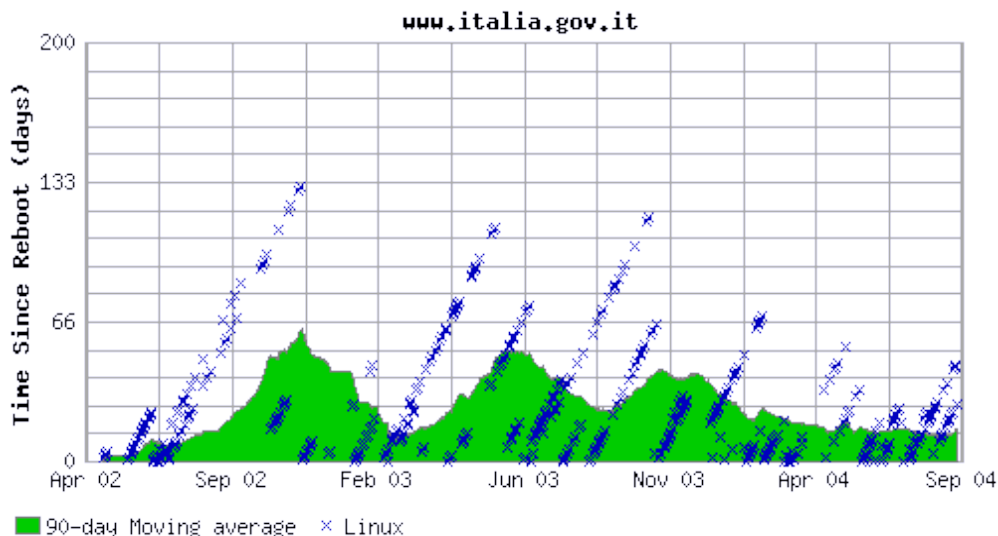
- Categorizzazione e labelling da rifare: rendono difficile l'accesso alle utili e preziose informazioni che l'utente sta cercando.
- Evidenziare meglio i link, sia nel corpo pagina che nei breadcrumbs che, magari, non tutti sanno utilizzare.

3.5:: Gestione (voto 3.5, Molto Buono)

3.5.1– Disponibilità (voto 4, Ottimo)

Ho monitorato il sito per quasi tutte le notti, dal 26 Agosto 2004 al 10 Settembre, senza che il programma, SiteMonNak, riscontrasse errori nelle sue verifiche, poste ad intervallo di un minuto. La disponibilità, quindi, è stata pressoché totale. Evidentemente la gestione dei vari server a disposizione è molto accurata; non ho mai assistito alla mancanza del servizio. Eppure, l'interrogazione effettuata con Netcraft non mostra risultati "monstre": un uptime di 15 giorni (nella media degli ultimi 90 giorni), 6 server a disposizione, di cui 5 IBM con sistema operativo Linux (il sesto usa netBSD/openBSD, sempre piattaforma UNIX, comunque).

Per usare UNIX, ci si poteva attendere di più, ma resta il fatto che personalmente non ho mai trovato problemi, magari perché il cambio tra un server è l'altro avviene in un ristrettissimo intervallo di tempo.



(c) Netcraft, www.netcraft.com

Requisito	Commento	Voto
La disponibilità del servizio è adeguata?	Non ho mai trovato il sito irraggiungibile. Può bastare? I risultati di Netcraft non sono ottimi, però. Quindi dei dubbi restano, seppur piccoli.	3
La durata media delle interruzioni del servizio è adeguata?	Se non ho osservato alcuna interruzione nell'erogazione del servizio è probabilmente perché questo tempo è minimo.	4
Nei casi di indisponibilità, l'informativa agli utenti è adeguata?	Avessi visto tale informativa, lo saprei. Ho sempre e solo visto la homepage di Italia.gov.it, correttamente aggiornata.	n.a.

3.5.2- Monitoraggio (voto non disponibile)

Non mi è possibile valutare questa caratteristica perché il sito è assolutamente blindato. Non c'è nessun counter (meglio così) o nessun link che permetta di visualizzare parte dei dati del log, le "statistiche", come vengono chiamate. Sono sicuro che gli strumenti li abbiano ed analizzino accuratamente i dati raccolti nel log, ma il portale mantiene questi dati privati.

3.5.3- Aggiornamento (voto 3, Buono)

Il sito è costantemente aggiornato: ogni giorno cambiano gli argomenti mostrati sulla homepage e, a intervalli irregolari, anche le news vengono aggiornate man mano che vengono battute dall'ANSA. Meglio di così, non si può fare.

Strano che l'ora della notizia non viene riportata: ciò sarebbe stato un più chiaro segno del recente aggiornamento; io me ne sono accorto vedendo le notizie cambiare durante l'arco della giornata, ma non è possibile risalire al momento esatto in cui sono state aggiunte al sito.

Ho avuto qualche problema nell'effettuare un test sui broken link: la struttura complicata dell'URL mette in crisi la totalità degli strumenti freeware e buona parte di quelli shareware. Anche il celebre Xenu's Link Sleuth ha fallito (mi segnalava come broken link collegamenti che, al contrario, erano perfettamente funzionanti). Non avendo ancora una installazione Linux sul mio pc, non ho potuto nemmeno testare molti progetti della comunità open source.

Dopo tante peripezie, ho comunque trovato una versione trial funzionante anche con Italia.gov.it. LinkScan, questo è il nome, ha fornito un vasto (ed intricato) report della situazione del portale: il programma ha riportato in totale 30 broken link su 2133, di cui tutti i 17 broken link interni fanno riferimento ad elementi grafici (*.gif, difficilmente saranno foto). La fredda legge dei numeri dice che i link spezzati sono, quindi, l'1,4% del totale, ma senza gli errori relativi alla grafica, la percentuale sarebbe più che dimezzata. Difficilmente l'utente si troverà di fronte ad un errore "404 file not found".

Requisito	Commento	Voto
Il sito presenta adeguati indizi di recente aggiornamento?	Sì, anche se sarebbe adeguato pubblicare nelle news anche l'ora, non solo il giorno.	3
Il numero di broken link è accettabile?	Sì, togliendo quelli relativi ad elementi grafici (forse obsoleti) il risultato sarebbe ottimo	3

Requisito	Commento	Voto
Ci sono pagine in costruzione?	No, da nessuna parte si commette tale errore.	4

3.5.4- Relazioni con gli utenti (voto 4, Ottimo)

Mentre valutavo come il sito gestiva le transizioni, ho riempito la form messa a disposizione per inviare una mail ed ho cliccato il tasto "Invia". La domanda era banale: "Complimenti etc... Vorrei sapere da quanto tempo il sito è attivo."

La risposta è arrivata in meno di ventiquattr'ore, personalizzata e non automatica, direttamente dalla redazione; vengo ringraziato per voler "approfondire la mia conoscenza sul portale" e mi si dà l'informazione richiesta. Comportamento davvero esemplare.

Ottimo servizio anche all' 800.130.130. Nonostante la mia domanda, strana , per metterli alla prova (che differenza c'è tra la sezione "Eventi della vita" e "Le tue guide?"), l'operatore si è mostrato cortese e, comunque, preparato. Mi ha anche incoraggiato, poi, a richiamare per avere ulteriori informazioni ed approfondimenti rispetto a quello che non c'è o non si riesce a trovare nel sito; questo è il vero scopo del numero verde.

☐ **Subject: R: Redazione:**
From: redazione.richiesta.informazioni <redazione.richiesta.informazioni@italia.gov.it>
Date: 01/09/2004 15.00
To:

Gentile utente,
 grazie per aver visitato il portale ed averne voluto approfondire la conoscenza contattandoci.
 Il sito è attivo dal 2 giugno 2002.
 Un saluto dalla redazione del portale www.italia.gov.it

Rif: § 000001000102000000
 #15590

Da:
Inviato: mar 31/08/2004 16.37
A: redazione.richiesta.informazioni
Oggetto: Redazione:

Il sito mi sembra molto utile, buon lavoro. Mi domandavo se è possibile sapere da quanto tempo esiste, da quando è attivo. Grazie.

Illustrazione 7 - Ecco la mail che ho inviato: sotto c'è quello che ho scritto loro e quando gliel'ho inviato. Sopra è indicata la data di ricezione della cortese risposta.

Per quanto riguarda l'efficienza... alle 16.00 di un giorno lavorativo mi hanno risposto al primo squillo della prima telefonata, e questo la dice lunga.

Esiste un altro numero verde: l'800.22.11.00. Qui una voce guida ci permette di navigare al telefono tra alcune sezioni del sito (news, lavoro, salute, disabilità, istruzione). I messaggi preregistrati -quelli dei menù principali- sono perfetti: una voce chiara scandisce le opzioni con ottima dizione. Si naviga tramite comandi vocali: ogni sezione ha un comando da pronunciare. Il sistema riconosce facilmente la pronuncia. L'unica pecca sta nel browser vocale utilizzato: un po' troppo poco espressivo e molto veloce, ma c'è da dire che sono difetti comuni per tale tecnologia.

Requisito	Commento	Voto
Le richieste via mail ricevono risposte tempestive?	Sì, meno di ventiquattr'ore, nel mio caso.	4
Le risposte sono pertinenti, cortesi e personalizzate?	Sì.	4

3.5.5- Sintesi

Il sito è davvero difficile da attaccare su questo aspetto, tant'è che posso recriminare difetti solo in teoria.

Non me ne sono accorto della mancanza di quegli elementi grafici, ma i loro link spezzati fanno lievitare la percentuale di broken link oltre l'1%.

Non ho mai trovato il sito chiuso, inaccessibile; né personalmente né con il tool appositamente scaricato, eppure i dati di Netcraft non sono esaltanti.

Può essere stata solo fortuna, ma se mi basassi solo a senso dovrei dare qualcosa più dell'ottimo al Portale Italia.

Punti di forza

- Eccezionale efficienza nel rapporto con gli utenti.
- Sito sempre disponibile
- Percentuale minima di broken link avvertibili (cioè che interessano pagine ipertestuali)

Punti di debolezza

- I broken link totali sono comunque oltre l'1%
- I risultati di Netcraft non sono inattaccabili.

3.6:: Accessibilità (voto 3, Buono)

3.6.1– Tempi d'accesso (voto 3, Buono)

La homepage è più pesante di quanto ci si possa aspettare: pesa 150KB, senza animazioni flash o altro. Sono 70KB solo di file HTML, più altri 30KB per i fogli stile. Le immagini, comunque piccole, ed i numerosi elementi grafici (icone, frecce etc...) fanno il resto.

Ho fatto un test grossolano, con la mia connessione 56k ed il cronometro, intorno alle 20.00, per vedere "ad occhio" come il sito si comporta. Facendo una media dei risultati, a cache del browser esclusa, la pagina è visualizzata in circa 10 secondi ed è completamente caricata a 26 – 28 secondi. Mi è sembrato un risultato accettabile, più in relazione al fatto che, oramai, sono in maggior numero i siti più pesanti di italia.gov.it che quelli più leggeri. Osservando il risultato grafico, però, forse era lecito attendersi qualcosina di più.

Ho cercato poi di effettuare anche il ping del server, per valutare con i tipici strumenti Internet le prestazioni della rete, ossia dei link e dei router che mi separano dal portale, ma non mi è stato possibile, probabilmente a causa di un firewall particolarmente intransigente. Con VisualRoute sono riuscito a trovare l'hop immediatamente precedente (già a Roma) e, per quanto possa essere significativo, ho fatto il ping di quello.

I risultati sono buoni, per una connessione a 56k come la mia: in media 187ms di notte, in assenza di traffico, 354ms di giorno, verso mezzodì.

Requisito	Commento	Voto
Le dimensioni delle pagine sono accettabili?	Sono un po' pesanti, in teoria. In pratica siamo abituati a pagine ben più pesanti.	3
I tempi d'accesso sono sempre accettabili?	Sono nella norma. Sicuramente sono di più i siti più lenti di italia.gov.it che quelli più veloci	3

3.6.2 - Reperibilità (voto 3, Buono)

Il portale fa uso del suo stesso URL per chiamarsi. Una volta che lo si conosce, ricordare l'indirizzo perché Italia.gov.it è semplicemente all'indirizzo www.italia.gov.it, e anche digitando solo il nome del sito (senza www) si accede ugualmente al portale.

Più difficile approssimare come uno possa imbattersi nel sito.

Ho tentato diverse chiavi nei motori di ricerca, pensando a come descriverei il sito.

Soggetto	Dove	Attributi	Utenti
Portale	Italia	Istituzioni	Cittadino
Informazioni	Governo	Enti	Italiano
Consigli		Tasse	Contribuente
News		Ministero/i	

I risultati ottenuti mescolando queste parole chiave per creare delle interrogazioni sono riportati in tabella. Il numero indica la posizione raggiunta dal sito nella pagina dei risultati del motore di ricerca. Ho scritto >150 se Italia.gov.it non figura tra i primi 150 link.

Ricerca	Google	Altavista	Arianna	Excite	Lycos
Portale Italia	1	1	128	1	1
Portale Enti	>150	11	>150	NO	10
Portale Governo	1	1	2	2	1
News Italia Enti	>150	24	>150	NO	22
Consigli Cittadino Istituzioni	>150	40	>150	NO	39
Portale	3	4	>150	24	3
Informazioni Ministero	>150	4	>150	45	4
Governo	138	4	>150	65	3
Governo Informazioni	80	1	>150	32	1

In principio ho testato anche Virgilio e Yahoo!, ma dato che i risultati erano identici link per link a quelli di Google ed Altavista rispettivamente, ho tenuto solo questi ultimi; sospetto usino le stesse tecnologie, sebbene sotto nomi diversi.

Alcune delle frasi ricercate, sinceramente, mi convincono poco, ma è anche vero che, a parte l'uso di questo metodo, non saprei proprio come interrogare i motori di ricerca per trovarlo, se non usare il nome indicato nei servizi telefonici, ossia "Portale Italia". Difatti, tutti i motori di ricerca lo piazzano al primo posto su questa query, tranne Arianna,

che ha preferito “Portale Governo”. Ottimi risultati per la ricerca “Portale”, tranne che per Arianna.

Infine, ho interrogato Google per sapere quanti siti contengono dei link che puntano ad Italia.gov.it: sono 3.010, un discreto risultato, in media con i risultati dei siti istituzionali.

Requisito	Commento	Voto
Il nome del sito si ricorda facilmente?	Sì, il nome di dominio è molto semplice e viene richiamato ovunque nel sito.	4
Il sito è facilmente reperibile con i principali motori di ricerca?	A sufficienza. Google ogni tanto si perde, specie se la ricerca non è molto precisa. Buoni risultati per “portale” e per il nome “Portale Italia”, tranne che per Arianna.	2
Il sito è adeguatamente referenziato dagli altri siti?	Sì, a sufficienza.	3

3.6.3 - Indipendenza dal browser (voto 4, Ottimo)

Il sito esordisce discretamente: il w3c Validator dà solo tre errori sulla homepage di Italia.gov.it (Due sono per la mancanza dell'attributo type all'interno del tag SCRIPT ed uno per la mancanza di testo alternativo... su una gif da un pixel! Peccati veniali, a dire il vero.). Questo buon risultato fa ben sperare per la prova pratica: vediamo se con diversi browser e con diversi sistemi operativi il sito resta identico.

Sul mio pc, non osservo grosse differenze tra Mozilla Firefox 0.9, il mio browser abituale, ed Internet Explorer 6.0: solo leggere differenze riguardo ai caratteri, leggermente più grossi in casa Microsoft, ma veramente di pochissimo.

Con Mozilla 1.6 e Konqueror su piattaforma Linux (Knoppix, una distribuzione live basata su Debian) il sito rende bene: evidente la presenza dell'Arial al posto del Verdana (che è di proprietà Microsoft, quindi assente sui sistemi Linux), come indicato nei fogli stile. Il browser dove è più evidente la differenza è Konqueror, che sul mio sistema usa un carattere troppo piccolo per il titolo “Italia.gov.it” in alto a sinistra, ma, per il resto, nulla di strano da segnalare.



Illustrazione 8 - Screenshot dalla mia distribuzione Linux: Mozilla 1.6 gira su Knoppix 3.3

Per vedere con gli occhi della Mela (Macintosh) e per provare altri browser ancora, mi sono infine affidato al sito www.browsercam.com, che fornisce immagini riportanti le schermate ottenute visualizzando il sito con i principali sistemi operativi e quasi tutti i possibili browser.

Le screenshot ottenute mostrano che il sito si vede bene con quasi tutti i browser ed i sistemi operativi, nessun problema in ambiente Macintosh. Le differenze più evidenti sono in ambiente Linux, sempre per via dell'Arial. Konqueror, il browser del window manager KDE, usa caratteri troppo piccoli, molto più piccoli rispetto a quelli mostrati dallo stesso browser nel mio sistema: quelli di browsercam sono quasi illeggibili. Mozilla, a parte l'Arial, è del tutto simile agli altri browser.

L'unica configurazione con la quale il sito non viene assolutamente visualizzato è con Netscape 4.78 su piattaforma Windows 2000.

All'atto pratico, per concludere, il sito si comporta molto bene ed è ben visualizzato con tutte le configurazioni, senza mostrare preferenze per uno specifico browser. Su Mac va bene e, settando opportunamente Konqueror, anche con il browser di KDE non si dovrebbero avere problemi. Io, almeno, non ne ho avuti.



Illustrazione 9 - Secondo www.browsercam.com, Konqueror usa caratteri minuscoli: lo stesso articolo viene visualizzato con una riga in meno, nonostante la screenshot di Mozilla sia a 1024x768 e quella qui sopra ad 800x600!

Requisito	Commento	Voto
Il sito è adeguatamente accessibile con i browser più diffusi?	Sì, anzi, anche con quelli più esotici. L'unica eccezione è Netscape Navigator 4.78 su Windows 2000. Per il resto, molto bene.	4

3.6.4 - Accessibilità per i disabili (voto 3, Buono)

Le pagine principali risultano conformi al WAI, livello A. Nonostante il logo non sia esposto, navigando con il tasto "tab" sui link della homepage, sono stato rimandato ad una pagina del W3C che certificava la conformità al livello A del WAI. Con lo strumento di validazione del W3C, emerge che ci sono delle immagini senza testo alternativo, ma che fanno parte solo della grafica, e sono quindi irrilevanti per la comprensione dei contenuti. Peccato per il fatto che il sito non passi solo due dei checkpoint di priorità 2, per raggiungere il livello AA (uso di attributi deprecati -bgcolor nel tag "body"- e mancanza dell'etichetta -label- nella textbox della ricerca).

Altre sue sottosezioni, come <http://formazioneonline.italia.gov.it>, mostrano, invece,

in bella evidenza il logo che certifica la conformità, sempre al livello A, del WAI.

Anche verificando praticamente, il sito sembra ben studiato. Escludendo la visualizzazione delle immagini il sito è ancora comprensibilissimo, grazie all'uso dell'attributo ALT, ed è possibile notare link come “salta l'elenco dei servizi di italia.gov.it” che sono lì apposta per i browser vocali.

I caratteri possono essere aumentati considerevolmente senza che la struttura grafica ne risenta (in Firefox, 3 “steps” sopra la grandezza di default. I caratteri vengono ingranditi premendo “control” e “+” n volte). Buono anche per forti difetti visivi, non totalmente correggibili attraverso gli occhiali. Non saprei, però, come impostare modalità ad “alto contrasto”.

Requisito	Commento	Voto
Il sito è conforme alle linee guida del WAI?	Sì, al livello A. Evitati inutili testi alternativi nelle parti di grafica. Per poco fallisce il raggiungimento del livello AA.	3

3.6.5 - Sintesi

Evidentemente, grande attenzione è stata posta sui concetti del web accessibile da parte dei progettisti del sito: in questo campo il sito ottiene dei risultati molto positivi.

Navigabile anche con una connessione a 56k, accessibile ai disabili, ben referenziato e ben piazzato nei risultati di ricerca, visibile quasi con tutti i browser del pianeta. Solo a tratti si può chiedere di più, volere l'eccellenza, ma mai si riscontrano difetti davvero significativi.

Punti di forza

- Visione perfetta con ogni browser.
- Relativamente leggero, in relazione con quanto normalmente il web offre.
- Reperibile effettuando una buona ricerca con uno tra i più popolari motori.
- URL del sito costantemente riportato, tanto da farne quasi il nome ufficiale del sito stesso.

Punti di debolezza

- Dispiace il non aver passato due soli dei checkpoint di priorità 2 del WAI
- Per trovarlo nei motori di ricerca c'è in genere bisogno di una interrogazione abbastanza precisa.

3.7:: Usabilità (voto 1, Insufficiente)

3.7.1 - Efficacia (voto 2, Sufficiente)

Quasi tutti i compiti sono stati svolti da tutti gli utenti, anche se il sito non evita sforzo e frustrazione agli stessi che, per motivi riscontrati comunemente o per motivi personali, hanno dovuto talvolta investire notevoli energie per conseguire i vari obiettivi.

Le principali cause del mancato raggiungimento degli obiettivi sono stati la struttura del sito, particolarmente confusa nelle sezioni “Eventi della vita” e “Le tue guide” e soprattutto la ricerca, lontana dal fornire risultati utili se non opportunamente interrogata. La percentuale di obiettivi non raggiunti è del 5%

Requisito	Commento	Voto
La percentuale di compiti portati a termine è soddisfacente?	Abbastanza. C'è anche da considerare che non ho imposto limiti di tempo ai miei utenti.	2
Il test indica le principali cause che riducono l'efficacia?	La ricerca e la pessima struttura del sito.	2

3.7.2– Efficienza (voto 1, Insufficiente)

I tempi per ricercare le informazioni sono mediamente alti, ciò ha compromesso anche la soddisfazione degli utenti. Ogni utente ha trovato difficoltà in qualche compito, perdendo preziosi minuti anche se, sapendo dove andare, l'informazione era distante solo pochi click del mouse.

La media totale è superiore ai due minuti e nessun utente scende sotto il minuto e settanta di media. Se aggiungiamo che ogni utente ha picchi di 5, 6, 7 minuti il quadro è completo: tali tempi indicano che gli utenti si perdono facilmente nel sito, imboccando strade solo in apparenza corrette ma che non portano all'informazione cercata. Considero tali risultati inaccettabili. Gli sbuffi e i gesti osservati durante la navigazione sono testimonianza di uno sforzo scoccante, troppo grande in relazione alle informazioni cercate, che sono assolutamente a portata di mano.

Il tempo medio sarebbe dovuto essere nell'ordine del minuto, infatti i casi migliori sono molto sotto questa soglia; e non perché alcune informazioni sono più accessibili di altre ma perché è difficile capire dove bisogna andare se non si conosce approfonditamente il sito. Se si intuisce subito la strada giusta, in trenta secondi si ottiene l'informazione desiderata.

Requisito	Commento	Voto
Il tempo medio utilizzato per portare a termine i compiti è soddisfacente?	No. Doveva essere almeno la metà.	1
Il test indica le principali cause che riducono l'efficienza?	Di nuovo, la pessima struttura del sito e i problemi di labelling e categorizzazione.	1

3.7.3– Soddisfazione dell'utente (voto 1, Insufficiente)

Nessun utente, alla fine del test, è risultato particolarmente entusiasta del sito. Vengono sì citati dei lati positivi (la ricchezza d'informazioni, la indiscussa utilità e la grafica, gradita quasi a tutti) ma sono i lati negativi a farla da padrone.

“Poco intuitivo”, “Difficile da navigare”, “Strutturato male”, qualcuno ha notato perfino la ridondanza di contenuti. Certo, tutti d'accordo anche sul fatto che le pagine siano sufficientemente veloci da caricare, ma agli utenti restano di più in mente i lati negativi che quelli positivi.

E poi gli sbuffi, le espressioni, i gesti di stizza e perfino le parolacce riportate dagli utenti sono chiaro sintomo di scarsa, scarsa soddisfazione.

Le mie cavie hanno conosciuto un sito molto utile, ma hanno tutti l'idea che sia una “bestia nera”, parecchio difficile da navigare. Un sito che gli richiederà più tempo dello

stretto necessario, e questo potrebbe farli innervosire. Perché l'utente del web, ha fretta.

Requisito	Commento	Voto
Il gradimento espresso dalle varie categorie di utenti è soddisfacente?	No. Hanno tutti più lamenti che elogi. Gli utenti meno esperti sono anche quelli più insoddisfatti, il che non lo rende fruibile a tutti.	1
Il test indica le principali cause che riducono la soddisfazione degli utenti?	La difficoltà di navigazione, indotta da errori di struttura, categorizzazione e labelling. Con questi presupposti, una ricerca non perfetta può essere un insormontabile ostacolo al raggiungimento dei contenuti.	1

3.7.4– Sintesi

Purtroppo, in quella che è forse la caratteristica più importante per un sito come Italia.gov.it, siamo di fronte ad una bocciatura. Il sito si salva perché, alla lunga, quasi tutti i compiti sono stati portati a termine, ma che fatica! E quanto tempo perso! Ovvio che gli utenti sono insoddisfatti: sono stati mezz'ora a faticare con questo sito, che ha mostrato più lati negativi che positivi.

Solo avendo una buona conoscenza del sito, ed essendo anche consapevoli dei suoi difetti, si può giungere rapidamente e con soddisfazione ai contenuti; altrimenti ciò non è possibile

Punti di forza

- Nonostante tutto, è in genere possibile arrivare all'informazione cercata

Punti di debolezza

- I difetti del sito rendono complicata la navigazione, che può risultare lunga (scarsa efficacia)
- La poca efficacia del sito rende gli utenti insoddisfatti.

3.8.: Sintesi della valutazione

Il sito mostra difetti proprio in alcune delle aree più critiche per un portale del genere.

Italia.gov.it, come dimostrato dal test di usabilità è poco fruibile, difficilmente navigabile, e questo era il suo principale obiettivo. Non doveva essere bellissimo esteticamente, come i siti di stampo pubblicitario, non gli si richiedeva di essere divertente, per intrattenere gli utenti. Gli si richiedeva di essere facile, veloce ed usabile da tutti: purtroppo fallisce in tale obiettivo.

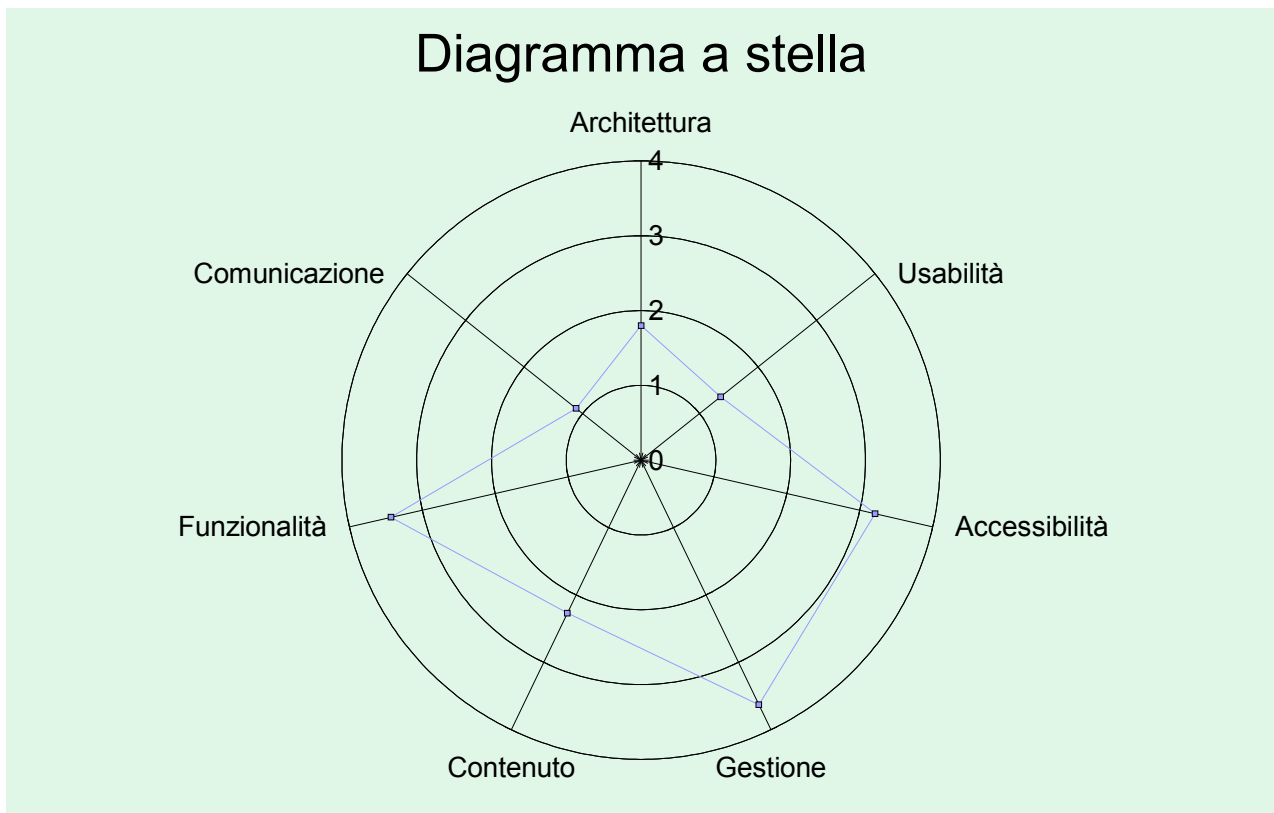
Questo è dovuto a problemi nella architettura, nella categorizzazione e nel labelling, principalmente. Gli utenti, quando vanno in crisi, non hanno idea di dove cliccare.

Ulteriori problemi li crea la homepage, che confonde gli utenti e non comunica affatto lo scopo del sito.

Per il resto il sito va molto bene, ma urge sistemare questi aspetti perché fanno fallire completamente un sito che, per molti aspetti, non è da rifare.

Architettura	2,5	2	1,8
Struttura	1	1	1
Mappa del sito	0,5	3	1,5
Navigazione	1	2	2
Comunicazione	2,25	1,33	1,11
Home page	1	0	0
Brand Image	0,25	1	0,25
Grafica	0,75	3	2,25
Funzionalità	1,75	3,5	3,43
Adeguatezza	1	3	3
Correttezza	0,75	4	3
Contenuto	2,75	2,33	2,27
Categorizzazione / Labelling	1	0	0
Stile	0,75	3	2,25
Informazione	1	4	4
Localizzazione	0	n.a.	0
Gestione	2,75	3,66	3,63
Disponibilità	0,75	4	3
Monitoraggio	0	n.a.	0
Aggiornamento	1	3	3

Relazioni con gli utenti	1	4	4
Accessibilità	3,5	3,25	3,21
Tempi d'accesso	1	3	3
Reperibilità	1	3	3
Indipendenza dal browser	0,75	4	3
Accessibilità per i disabili	0,75	3	2,25
Usabilità	2,75	1,36	1,33
Efficacia	1	2	2
Efficienza	0,75	0,75	1
Soddisfazione	1	1	1



Un ultimo, breve commento sul diagramma a stella.

Si notano subito i buoni risultati conseguiti riguardo alla Funzionalità, la Gestione e l'Accessibilità del sito.

Nelle altre sezioni i risultati sono meno buoni per via degli errori più volte evidenziati, le valutazioni toccano il minimo nell'Usabilità e nella Comunicazione. In quest'ultima pesa la pessima valutazione della homepage. L'architettura, invece, risente della brutta struttura del sito, della sovrapposizione di contenuti.

La voce "Contenuto" avrebbe potuto avere un voto ben più alto, ma i gravi problemi di categorizzazione e labelling ne limitano pesantemente la valutazione.

4. Raccomandazioni

Priorità 1: Interventi urgenti

- Rivedere architettura, categorizzazioni e labelling perché, francamente, disastrosi. Causano enormi problemi di disorientamento. Auspicabile l'introduzione di una struttura a "canali", popolare in siti come Yahoo! e Libero, ed utilizzare nomi più comuni e non generici come "Eventi della vita" o "Scaffale". Possono voler dire tutto oppure niente.
- Rivedere le strutture di navigazione. Il troppo distacco tra le "magnifiche quattro" sezioni ("Eventi della vita" ... "News") le fa apparire troppo importanti o non le fa apparire proprio. In diversi casi gli utenti le hanno ignorate, difficilmente erano i primi link sul quale gli utenti posavano il mouse.
- Rifare la homepage. Non fa capire lo scopo del sito, disorienta gli utenti sia richiamando eccessiva attenzione sugli articoli presentati sulla home, sia non facendo capire la reale vastità delle quattro principali sezioni del sito.
- Rivedere l'apertura in nuova finestra. Forzare, magari, l'apertura ad una determinata risoluzione, in finestra, in modo da rendere lampante l'apertura di una nuova pagina del browser.

Priorità 2: Interventi consigliati

- Introdurre qualche immagine in più, per pura estetica. Specie nella sezione "news" si sente la mancanza delle foto.
- Evidenziare di più la navigazione locale, non sempre evidente.
- Migliorare il motore di ricerca, un po' sensibile all'accuratezza della ricerca e non esente da risultati fuori dal contesto.

Priorità 3: Interventi auspicabili

- Introdurre funzioni di riconoscimento di errori ortografici nel motore di ricerca (come fa Google, ad esempio)
- Indicare meglio che si desidera sapere solo l'anno di nascita nei form
- Aggiustare il sito quel poco che ancora serve per fregiarsi della certificazione WAI al livello AA.

Allegato: Descrizione del Test di Usabilità

A.: Obiettivi del test

Il sito è stato testato da cinque persone, di differente età e conoscenza del web. Ho assegnato loro compiti verosimili e che riguardassero l'intero sito, specie le parti ritenute da me più critiche, come “Eventi della Vita” e “Le tue Guide” oppure lo “Scaffale”, per vedere come gli utenti si comportavano sia in situazioni semplici che in situazioni difficili.

Ecco l'elenco, completo di profilo, degli utenti che hanno partecipato al test.

Nome	Età	Titolo di studio	Esperienza Web
Mauro	37	Diplomato in Elettronica	Buona
Dora	20	Studentessa Universitaria	Buona
Alessio	21	Studente Universitario	Sufficiente
Giampiero	48	Diplomato in Ragioneria	Scarsa
Gianfranco	21	Studente Universitario	Scarsa

I soggetti hanno evidenziato comportamenti molto vari: chi “search dominant” e chi no, chi ha utilizzato molto la navigazione locale e chi ha preferito quella contestuale etc... I risultati sulla “orizzontalità” del campione sono molto migliori di quanto si può supporre leggendo il loro profilo.

I compiti loro assegnati erano:

1. Cerca il link al sito della tua Provincia, navigando tra le sezioni del sito.
2. Cerca notizie sul Decreto Urbani, quello che riguarda il copyright e lo scambio di file su Internet (file sharing).
3. Cerca il link al sito della Gazzetta Ufficiale.
4. Prova a scaricare il testo da compilare per il modello 730, la dichiarazione dei redditi semplificata per i contribuenti con agevolazione dell'assistenza fiscale.
5. Cerca l'elenco dei consultori per adolescenti.
6. Vedi se c'è una guida sul come compilare un curriculum.
7. Un amico di famiglia dice che è possibile pagare su Internet la TARSU (tassa sui rifiuti solidi urbani). Controlla se è vero.
8. Mandi una mail a chi gestisce il sito.
9. Guarda quali notizie degli ultimi due giorni riguardano la tua Regione.
10. Cerca informazioni riguardo le energie rinnovabili.
11. Vedi cosa pubblica il sito riguardo a come alimentarsi correttamente.
12. Fai una ricerca a tua scelta con il motore interno al sito.

B:: Metodologia Utilizzata

Non disponendo di webcam, mi sono limitato ad effettuare registrazioni audio e a prendere dettagliati appunti, anche riguardo le espressioni facciali e lo stato d'animo del soggetto durante il test. Ho appuntato i tentativi fatti, come è riuscito a risolvere il compito e quanto tempo ci ha messo. Dopodiché ho fatto compilare un breve questionario riguardo all'esperienza fatta: chiedevo cosa è piaciuto del sito e cosa no, se avevano capito lo scopo di Italia.gov.it e se questo era facilmente comprensibile dalla homepage, chiedevo se avevano gradito la grafica, i tempi di accesso al sito, se l'avevano trovato facile da usare.

Il materiale raccolto è stato comunque tanto, significativo e coglie in dettaglio gli aspetti del sito.

C:: Risultati del test

Tutti gli utenti, chi più chi meno, si sono trovati disorientati nel sito.

Sarà stato per problemi di architettura (difficoltà di capire la differenza tra “Le tue Guide” e “Eventi della Vita”), sarà stato per problemi di labelling (nomi troppo generali, poco attinenti) ma in ogni caso è successo. Chi poi ha meno esperienza con il web si è trovato per quasi tutto il test a dover tirare ad indovinare in quale sezione si sarebbe trovata la notizia cercata. Fortunatamente, la funzione di ricerca è stata un'ancora di salvezza per molti, anche se non è stata esente da critiche perché, a seguito di interrogazioni magari non puntualissime, talvolta fornisce risultati poco attinenti.

In generale, ognuno ha avuto da ridire sulle sezioni principali del sito: “Eventi della vita”, “Le tue guide” in primis, poi “Amministrazione dalla A alla Z” e “News”.

Alcuni utenti non hanno notato queste sezioni, o perché troppo staccate dalla grafica del resto degli strumenti di navigazione o perché convinti si fermassero agli argomenti elencati nella homepage. Tutti, invece, hanno avuto da ridire sulle impercettibili differenze tra “Eventi della Vita” e “Le tue Guide”, anche perché questo li ha messi in difficoltà proprio quando l'informazione da cercare era in queste due categorie.

Generalizzato il disorientamento all'apertura dei link esterni in nuova finestra: con la visualizzazione a tutto schermo è infatti impossibile notare la differenza, se non guardando la barra delle applicazioni. Ho dovuto guidare tutti in questa fase.

Bistrattata anche la sezione “Web dei ragazzi”: pochi capiscono che quella parte del sito contiene informazioni serie ed importanti, (come l'elenco dei consultori per adolescenti). Tutti cercano le informazioni in altre sezioni, ritenendo forse poco importante il “Web dei Ragazzi”.

Univoco l'apprezzamento della sezione “Moduli on line”: chiara ed efficace. Anche la ricerca ha dato risultati discreti, ma solo a patto di effettuare delle buone interrogazioni, altrimenti i risultati sono poco coerenti.

È stata lamentata anche la mancanza di una sezione chiaramente indicata come “link” (è invece separata tra “Amministrazione...” e “Scaffale”), la denominazione di “Le domande dei cittadini” poteva essere completata aggiungendo la sigla, ormai universalmente riconosciuta, f.a.q.

Ecco i risultati, in tabella, in minuti. NO indica il mancato raggiungimento dell'obiettivo.

Compito	Mauro	Dora	Giampiero	Alessio	Gianfranco
1	4	3	4	2	1
2	1	2	2	NO	1
3	2	1	2	3	5
4	1	1	1	1	3
5	4	5	1	5	6
6	1	2	2	1	4
7	1	1	3	1	2
8	1	2	4	1	5
9	2,5	0,5	1	2	0,5
10	2	2	2	NO	7
11	6	1	1	0,5	1
12	1	3	2	1	NO

Media Tempi	2,2	1,96	2,08	1,75	3,23
Compiti Svolti	12	12	12	10	11

Media tempi totale: 2,24

Compiti portati a termine: 57/60, in percentuale il 95%

Bibliografia

Più che una bibliografia è un elenco di software che si sono dimostrati molto utili per poter svolgere questo lavoro, dato che il libro è uno solo.

Roberto Polillo – Il check-up dei siti web

Ora passo all'elenco dei miei compagni software, quasi tutti Open Source o Freeware. Grazie!

OpenOffice.org 1.1.1

Mozilla Firefox 0.9 e la preziosa estensione "Web Developer"

The Gimp

Jasc Paint Shop Pro 8.0 (versione trial, finché non imparo a fare le ellissi con Gimp)

Audacity e i ragazzi della codifica Ogg Vorbis

SiteMonNak

WinHTTrack

VisualRoute (trial)

LinkScan (Trial)