

Capitolo 1

Valutazione del Design

In questo capitolo andremo a valutare quello che è il design ottenuto dalle fasi precedenti. La valutazione sarà formata da due step:

- **L'ispezione:** nella quale andremo a valutare noi stessi in qualità di membri del team il design ottenuto. Useremo la tecnica del *cognitive walkthrough*, una tecnica che sfrutta l'approccio drammaturgico narrativo.
- **Il testing:** nella quale verrà chiesto ad alcuni utenti di utilizzare i nostri wireframe per valutare l'usabilità del sito.

1.1 Ispezione

Per quanto riguarda l'ispezione stileremo dapprima una lista di task che vogliamo analizzare.

1. Accedere al profilo
2. Giocare al gioco "Subway surf", metterlo nei preferiti e lasciare un commento. Eliminare poi il commento.
3. Cercare un utente e aggiungerlo alla lista degli amici.
4. Modificare la propria foto profilo, caricandone una personalizzata.
5. Eliminare un gioco dai preferiti.
6. Impostare il parental control con un limite di due ore di utilizzo ed un blocco per i giochi che superino i 16 anni.
7. Aggiungere al parental control il blocco per i giochi violenti.

8. Disabilitare il parental control.

9. Creare un nuovo account.

1.1.1 Cognitive Walkthrough

Cognitive walkthrough 1:

Task:Accedere al profilo

User: Una donna di 40 anni come Simona

Happy path

1. Cliccare sull'icona dell'utente in alto a destra
2. Cliccare su accedi con facebook o google qualora si volesse effettuare l'accesso tramite social network oppure inserire username e password negli appositi campi
3. Cliccare su 'Accedi'

Walkthrough:

Simona si trova nell'Home page del sito, individua il pulsante in alto con l'icona del profilo, la clicca e viene reindirizzata alla pagina di login. Inserisce l'username e la password ed in seguito ad un errore di battitura non digita la password corretta ed é costretto a modificare la password appena inserita e ripremere il pulsante 'Accedi'.

Valutazione:

Storia credibile e segue perfettamente l'happy path, è necessario che compaia un messaggio di errore in caso la password sia errata per un errore di battitura.

Miglioramenti:Inserire un messaggio di errore in caso la password sia errata.

Cognitive walkthrough 2:

Task:Giocare al gioco "Subway surf", metterlo nei preferiti e lasciare un commento. Eliminare poi il commento.

User: Un bambino dell'età di 12 anni come Mirko

Happy Path

1. Cliccare sull'icona di ricerca in alto a destra
2. Digitare nel campo apposito 'Subway Surf'
3. Cliccare su 'Invio'
4. Cliccare sull'immagine riferita al gioco
5. Cliccare il tastino del cuore ed eseguire l'accesso in caso non sia stato fatto
6. Scorrere in fondo alla pagina
7. Digitare il commento nella sezione apposta
8. Cliccare sul pulsante con l'icona 'Invio'

Walkthrough:

Mirko si trova nell'home page la scorre cercando il gioco di suo interesse e non lo trova. Di conseguenza clicca sul pulsante di ricerca e inizia a digitare 'Subway surf' fino che non compare come risultato. Una volta trovato lo clicca e viene reindirizzato alla pagina di suo interesse. Gioca per un paio di minuti al gioco e si accorge che questo gioco fa proprio al caso suo! Decide allora di volerlo mettere nella lista dei preferiti e clicca sul cuore in alto a destra. Vuole poi lasciare un commento scrivendo l'enorme punteggio che è riuscito a realizzare, clicca allora sul pulsante dei commenti sotto al cuore che lo reindirizza alla sezione dei commenti in fondo alla pagina. Nel campo di testo, digita un commento e successivamente preme invio per pubblicarlo.

Valutazione:

Storia realistica e abbastanza semplice.

Miglioramenti:

Nessuno.

Cognitive walkthrough 3:

Task: Cercare un utente e aggiungerlo alla lista degli amici.

User: Un bambino dell'età di 8 anni come Gaetano

Happy Path

1. Eseguire l'accesso qualora non sia stato fatto
2. Cliccare sull'immagine del profilo in alto a destra
3. Selezionare nel menu a tendina la voce 'Amici'
4. Qualora non fosse già selezionato, selezionare la tab 'I miei amici'
5. Cliccare il pulsante con l'icona dell'utente e un '+'
6. Digitare il nome dell'amico nel campo
7. Mandargli la richiesta di amicizia con il tasto '+'

Walkthrough:

Gaetano vuole aggiungere agli amici il suo compagno di banco Lucio. Una volta eseguito l'accesso va nel menu a tendina riferita all'immagine del profilo dell'utente. Seleziona la voce 'Amici' e clicca sul pulsante 'Ricerca' digita il nome dell'utente ma non lo trova chiude quindi quella finestra e clicca sull'icona affianco con l'omino e il '+' si apre quindi un'altra barra di ricerca. Digita il nome dell'amico, lo trova e lo aggiunge alla lista degli amici.

Valutazione:

Storia non troppo realista poiché il ragazzo ha solo 8 anni e non è detto che sappia muoversi così bene su un sito se non con l'ausilio di un adulto. Nonostante il path è errato poiché per prima cosa l'utente cerca nella sua lista di amici e non trova il risultato sperato quindi è costretto a tornare indietro e trovare il pulsante 'aggiungi amici'.

Miglioramenti: Mettere in risalto il fatto che la prima ricerca si basa solo sugli amici già nella lista e non dei nuovi. Aggiungeremo quindi delle label una con scritto "Cerca tra i tuoi amici" sotto l'icona della lente di ingrandimento e una con scritto "Aggiungi un nuovo amico" sotto l'icona per aggiungere nuovi amici.

Cognitive walkthrough 4:

Task: Modificare la propria foto profilo, caricandone una personalizzata.

User: Ragazzo di età media, dai 10 ai 16 anni, come Mirko (12 anni).

Happy path

1. Cliccare sul proprio profilo
2. Dal menu che si apre scegliere Immagine del profilo
3. Selezionare sul pulsante “carica un’immagine”
4. Selezionare l’immagine dal proprio file system
5. Cliccare il pulsante salva in alto a dx

Walkthrough:

Mirko ha voglia di modificare la sua foto profilo per utilizzare una bellissima foto di Goku Super Sayan Ultra Istinto che ha appena salvato sul suo Desktop. Mirko si guarda attorno e preme immediatamente sull’immagine del profilo. Per la troppa voglia di cambiare foto però, Mirko non si accorge del pulsante “Immagine del profilo” e preme direttamente nel menù la voce con il proprio nome utente. Nella schermata che si apre clicca sulla matita posta vicino la propria foto profilo e da lì correttamente clicca sul pulsante “carica un’immagine”. Caricata l’immagine guarda l’anteprima e si accorge che alla destra c’è il pulsante per salvare. Clicca e conclude l’operazione.

Valutazione:La storia risulta credibile. L’utente non ha seguito l’happy path ma lo ha allungato di un passaggio. Il fatto che il task possa essere completato seguendo più passaggi è un punto a favore del sito.

Miglioramenti: Non ci sono criticità.

Cognitive walkthrough 5:

Task:Eliminare un gioco dai preferiti.

User:Bambino, come Gaetano (8 anni)

Happy path

1. Cliccare sul proprio profilo
2. Dal menu che si apre scegliere “Preferiti”
3. Trovare il gioco tra i preferiti
4. Eliminarlo con la X in alto a sx

Walkthrough:

Gaetano ha completato un gioco e non ha voglia di ricominciare da capo. Decide quindi di eliminarlo dalla lista dei preferiti. Gaetano cerca nella home page il gioco nella lista dei giochi preferiti. Dopo averlo trovato capisce che non può eliminarlo in nessun modo. Decide allora di cliccare sul pulsante del suo profilo. Essendo Gaetano un bambino molto attento a cui piace molto leggere, legge tutte le voci del menù prima di cliccare. Legge quindi il tasto preferiti e lo preme. Nella lista dei giochi preferiti che visiona, trova il suo gioco e posando il mouse su di esso si accorge che appare una X in alto a sinistra. La preme e completa il task.

Valutazione: La storia risulta credibile. Il fatto che il task possa essere completato seguendo più passaggi è un punto a favore del sito.

Miglioramenti: Si potrebbe aggiungere l'eliminazione di un gioco dai preferiti sin dalla Home Page.

Cognitive walkthrough 6:

Task: Impostare il parental control con un limite di due ore di utilizzo ed un blocco per i giochi che superino gli 8 anni.

User: Genitore come Claudio

Happy path

1. Cliccare sul proprio profilo
2. Selezionare dal menù la voce Parental Control
3. Accedere tramite la propria password supervisore
4. Selezionare sì nella voce "Vuoi attivare il parental control?"
5. Selezionare sì nella voce "Vuoi impostare un limite di tempo?"
6. Impostare 8 nella voce "Vuoi impostare un limite di età?"

Walkthrough:

Claudio crede che suo figlio Salvatore stia passando troppo tempo al computer a giocare ad un gioco in cui si spara a degli uccelli. Decide quindi di assicurarsi che smetta di giocare a giochi un po' troppo violenti e che si stacchi un po' dal computer. Accede quindi a gioco.it e cliccando sul profilo legge il menù e accede alla sezione "parental control". Da qui legge tutte le voci e per primo attiva il parental control selezionando Sì nella prima voce. Continuando a leggere nella pagina tenta di modificare l'orario per il limite

di tempo, senza riuscirci. Capisce quindi che il limite di tempo è bloccato e per sbloccarlo deve selezionare sì nei radio button vicini. In seguito modifica il limite di età e salva le modifiche compiute.

Valutazione: La storia risulta credibile. Il fatto che il task possa essere completato seguendo più passaggi è un punto a favore del sito.

Miglioramenti: Non ci sono criticità.

Cognitive walkthrough 7:

Task: Aggiungere al parental control il blocco per i giochi violenti.

User: Un padre di 45 anni come Claudio (vedere ??).

Happy path

1. Eseguire l'accesso qualora non sia stato fatto
2. Cliccare sul pulsante con l'omino in alto a destra sulla HomePage
3. Dal menu che si apre scegliere Parental Control
4. Inserire la password per accedere al Parental Control
5. Nella nuova schermata che si presenta, cliccare sul pulsante "+" al box "Vuoi limitare l'utilizzo di alcuni giochi?"
6. Dalla finestra di dialogo cercare la categoria violenza (se non è già presente)
7. Premere il pulsante "+" di fianco la categoria "Violenza"

Walkthrough:

Claudio è sulla HomePage del sito Giochi.it e comincia ad esplorarlo. Individua in alto a destra il pulsante del profilo e ci clicca sopra e a dal menu che viene fuori clicca sulla sezione Parental Control, non ha però eseguito l'accesso, dopo averlo fatto riesce a procedere con il task. Successivamente, all'apertura della nuova pagina, individua l'input text da inserire e inserisce inizialmente una password errata, poi si corregge e inserisce quella giusta. Dopo essersi aperta la schermata del Parental Control, Claudio, individua il box di limite dei giochi, clicca sul pulsante "+" e nella finestra modale che compare individua subito la categoria Violenza e la seleziona con il pulsante "+" e infine salva.

Valutazione:

Storia realistica e segue perfettamente l'happy path, nonostante Claudio abbia sbagliato inizialmente la password è riuscito a completare il task.

Miglioramenti:

Inserire un messaggio di errore quando la password inserita è sbagliata.

Cognitive walkthrough 8:

Task: Disabilitare il Parental Control.

User: Una ragazza di 35 anni come Silvia (vedere ??).

Happy path

1. Eseguire l'accesso qualora non sia stato fatto
2. Cliccare sul pulsante con l'omino in alto a destra sulla HomePage
3. Dal menu che si apre scegliere Parental Control
4. Inserire la password per accedere al Parental Control
5. Nella nuova schermata che si presenta, cliccare sul bottone radio "No", alla domanda "Vuoi attivare il parental control?"

Walkthrough:

Silvia vuole disattivare il Parental Control, usato per i suoi alunni, per giocare. Inizialmente è sulla HomePage del sito Giochi.it e comincia a trovare in alto a destra il pulsante del profilo e ci clicca sopra e dal menu che viene fuori clicca sulla sezione del suo profilo. Successivamente, all'apertura della nuova pagina, individua il pulsante con lo scudo del Parental Control e lo clicca e inserisce la password in modo corretto nella text box per accedervi. Dopo essersi aperta la schermata del Parental Control, Silvia, individua il bottone "No" per disabilitare le restrizioni e torna alla HomePage e chiude la finestra. Riaccedendovi qualche ora/giorno dopo si rende conto che il Parental Control era ancora attivo, allora si ricordò di non aver salvato. Silvia rifece tutto da capo ricordandosi di salvare e completò il task.

Valutazione:

La storia risulta credibile. L'utente non ha seguito l'happy path ma ha raggiunto l'obiettivo con solamente un passaggio in più. Questo è ottimo perché l'utente può arrivare all'obiettivo in più modi ma allo stesso tempo potrebbe risultare ridondante. Inoltre non è stato inserito nessun messaggio "reminder" per salvare prima di uscire.

Miglioramenti:

Inserire un reminder per salvare se viene cambiata pagina senza salvare le modifiche.

Cognitive walkthrough 9:

Task: Creare un nuovo account.

User: Un uomo dai 40 ai 50 anni come Claudio (vedere ??).

Happy path

1. Se è già stato eseguito l'accesso disconnettersi dal profilo
2. Cliccare sul pulsante con l'omino in alto a destra sulla HomePage
3. Nella nuova schermata andate nella sezione "Registrati"
4. Compila il form con tutti i tuoi dati
5. Imposta il Parental Control con password "101010"
6. Conferma di non essere un robot
7. Premi sul pulsante "Registrati"

Walkthrough:

Claudio, vuole creare un nuovo profilo per suo figlio, infatti inizialmente si disconnette dall'account corrente e clicca sul pulsante dell'omino nella HomePage. Alla schermata che appare si sposta nella sezione "Registrati" e comincia a compilare il form. Dopo aver inserito tutti i dati imposta il Parental Control con la password designata, cerca di dimostrare di non essere un robot e dopo vari tentavi ci riesce (non è molto bravo a distinguere le bici dalle moto senza occhiali e il riquadro gli sembra piccolo). Infine clicca sul pulsante "Registrati" e riesce a completare il task.

Valutazione:

Storia molto credibile. Nonostante Claudio abbia avuto qualche problema nel dimostrare di non essere un robot ha completato perfettamente il task. Purtroppo questo problema non è arginabile, dato che è fondamentale per evitare la creazione di account falsi.

Miglioramenti:

Nessun miglioramento. Al massimo ingrandire il riquadro del reCAPTCHA.

1.1.2 Valutazione Euristiche

Dopo aver valutato i percorsi cognitivi, per completare l'ispezione siamo andati a valutare il rispetto di tutte le euristiche selezionate nella sezione di valutazione delle risorse esistenti. Elenchiamo quindi di seguito i codici di tutte le euristiche e valuteremo il loro rispetto o meno.

Home Page

1. Rispettata.
2. Rispettata.
3. Rispettata.
4. Rispettata.
5. Rispettata.
6. Rispettata.
7. Rispettata.
8. Rispettata.
9. Rispettata.
10. Rispettata.

Task Orientation

1. Rispettata.
2. Rispettata.
3. Rispettata.
4. Rispettata.
5. Rispettata.
6. Rispettata.
7. Rispettata.
8. Rispettata.
9. Rispettata.
10. Rispettata.
11. Non rispettata. Aggiungeremo nelle impostazioni un comando per la modifica del tempo di logoff.

Navigation and IA

1. Rispettata.
2. Rispettata.
3. Rispettata.
4. Rispettata.
5. Rispettata.
6. Rispettata.
7. Rispettata.
8. Rispettata.
9. Rispettata.
10. Rispettata.

Page Layout & Visual Design

1. Rispettata.
2. Rispettata.
3. Rispettata.
4. Rispettata.
5. Rispettata.
6. Rispettata.
7. Rispettata.
8. Non rispettata. Nella schermata del gioco l'icona che porta alla descrizione del gioco non è esplicativa.
9. Rispettata.
10. Rispettata.
11. Rispettata.
12. Rispettata.
13. Rispettata.
14. Rispettata.
15. Rispettata.
16. Rispettata.
17. Rispettata.
18. Rispettata.
19. Rispettata.
20. Rispettata.
21. Rispettata.
22. Rispettata.
23. Non valutabile, non ci sono animazioni.
24. Non valutabile.
25. Rispettata.

Ricerca

1. Rispettata.
2. Rispettata.
3. Rispettata.
4. Non rispettata. Il numero di risultati mostrati per pagina non è modificabile.
5. Rispettata.
6. Rispettata.
7. Rispettata.
8. Non valutabile, il motore di ricerca è una semplice ricerca per nome.
9. Rispettata.
10. Rispettata.
11. Rispettata.
12. Rispettata.
13. Non valutabile.
14. Rispettata.
15. Rispettata.
16. Rispettata.
17. Rispettata.
18. Rispettata.

Help, Feedback And Error Tolerance

1. E' facile ricevere aiuto nel modo giusto e al tempo giusto
2. Le richieste sono facili e non ambigue
3. Le FAQ o l'aiuto online contengono gli step per aiutare gli utenti a fare le task piu importanti

4. L'utente non necessita di usare manuali per utilizzare il sito
5. Il sito possiede una pagina 404 personalizzata con dei consigli per l'utente
6. Il sito offre buon feedback quando necessario
7. Agli utenti viene dato aiuto nella scelta dei prodotti
8. La conferma dell'utente è richiesta quando si stanno effettuando delle azioni potenzialmente pericolose come la cancellazione di qualcosa
9. Le pagine di conferma sono chiare
10. Le pagine di errore contengono istruzioni su cosa fare dopo
11. Quando l'utente deve scegliere tra più opzioni queste sono ovvie
12. Il sito avvisa l'utente di eventuali ritardi nel caricamento
13. I messaggi di errore sono scritti in un tono non derisorio e non prendono in giro l'utente
14. Le pagine si caricano velocemente (5sec o meno)
15. Il sito offre dei feedback immediati
16. L'utente viene avvisato di caricamenti lunghi con messaggi (please wait)
17. Quando danno le istruzioni, il sito deve dire all'utente cosa fare piuttosto che cosa non fare
18. Il sito offre delle dimostrazioni delle sue funzionalità, spiegando all'utente come fare certe cose
19. Il sito offre feedback che spiegano all'utente come usare il sito
20. Il sito offre consigli dipendenti dal contesto
21. L'aiuto è chiaro e diretto e scritto in lingua senza gergo o parolacce
22. Il sito offre un feedback chiaro quando viene completato un task
23. Viene rispettata la legge di Fitt
24. Le informazioni importanti rimangono sullo schermo e non ci sono time out frettolosi che impongono all'utente di scrivere e segnarsi queste informazioni

25. C'è abbastanza spazio tra i target per prevenire che gli utenti clicchino qualcos'altro per sbaglio
26. C'è una linea di almeno due pixel tra gli oggetti cliccabili
27. Il sito rende ovvio come e quando un errore si è verificato
28. Il sito assicura che il lavoro non viene perso
29. I messaggi di errore sono scritti facilmente e comprensibilmente

1.2 User Testing

1.2.1 Protocollo di testing

Per testare il desing ottenuto assieme agli utenti abbiamo utilizzato lo stesso protocollo di testing usato dei test della sezione 2.3. Abbiamo quindi effettuato un *discount usability testing* (rimandiamo alla sezione 2.3 per le motivazioni) ed abbiamo adottato una metodologia *thinking aloud*. La lista di task testata con gli utenti è la stessa testata nell'ispezione nella sezione precedente, in modo tale da confermare o meno i risultati dei nostri percorsi cognitivi. Siccome in questo momento non abbiamo una versione funzionante del sito web, il test utenti è stato eseguito porgendo loro i wireframes ottenuti nelle fasi precedenti, spostando l'attenzione da un wireframe all'altro seguendo le scelte compiute dagli utenti. Anche in questo caso, le metriche raccolte saranno le stesse che abbiamo raccolto nella prima sezione.

1.2.2 Soggetti testati

1.2.3 Testing

1.2.4 Analisi dei risultati

Capitolo 2

Conclusioni