

# Capitolo 1

## Valutazione delle risorse esistenti

### 1.1 Ispezione

In questa sezione analizzeremo dettagliatamente il sito Gioco.it al fine di individuare le criticità che prevengono un utilizzo proficuo e soddisfacente da parte del target di riferimento. Il primo passo consiste nella scelta delle linee guida di design che fungeranno da punto di riferimento per l'intero team di sviluppo durante la valutazione interna. Una volta individuate le eventuali violazioni delle linee guida da parte del team, il sito sarà sottoposto all'utilizzo di utenti reali durante l'espletamento delle loro mansioni. Lo scopo è quello di analizzare il comportamento dei reali utilizzatori della piattaforma, comprendere le dinamiche di interazione ed evidenziare ulteriori criticità non individuate dal solo team di sviluppo. Infine, verrà presentata una sintesi degli errori riscontrati, insieme alla loro frequenza e al loro impatto sull'esperienza utente. Questa diventerà la base per la riprogettazione del portale nelle successive fasi.

#### 1.1.1 Scelta delle linee guida

Le linee guida sono state scelte a partire da:

- Le 10 euristiche di nielsen
- le 20 euristiche di weinshersk
- le linee guida di userfocus.co.uk che offre 247 linee guida divise in 7 sezioni

Da queste 247 linee guida sono state estrapolate quelle più utili alla causa. Ottenendo questa lista:

### **Home Page**

1. Gli elementi della home page sono chiaramente focalizzati sui compiti chiave degli utenti (è stata evitata la "featurite")
2. E' presente una barra di ricerca
3. Le categorie dei prodotti sono presenti e chiaramente visibili nella home page
4. La home page offre dei buoni esempi dei contenuti reali del sito
5. C'è una lista di elementi recentemente utilizzati con dei link all'archivio
6. La home page contiene grafiche significative, non contiene clip art o immagini di modelli.
7. Le scelte di navigazione sono ordinate nel modo più logico o orientato alle attività (con le informazioni aziendali meno importanti in fondo)
8. Il titolo della home page offre buona SEO
9. Tutte le informazioni sulla compagnia sono racchiuse in una sezione about us
10. Utenti capiscono la proposta di valore

### **Task Orientation**

1. Il sito è libero da informazioni irrilevanti e che possono generare confusione
2. Le informazioni vengono presentate in un ordine intuitivo e logico
3. Il sito richiede uno scrolling ed un clicking minimale
4. Gli utenti possono fare task comuni velocemente
5. Gli elementi possono essere comparati velocemente quando questo è necessario per il task
6. Il path per ogni specifico task è lungo 2-5 click massimo

7. Quando ritornano sul sito gli utenti ricordano come fare i loro task
8. Un utente che visita il sito per la prima volta capisce come fare i task senza assistenza
9. Le azioni importanti sono altamente visibili
10. Quando una pagina presenta tante informazioni l'utente può filtrarle
11. Il sito permette agli utenti di customizzare dei parametri di tempo operazionali (tempo di logoff, tempo d'uso ecc)

## **Navigation and IA**

1. Esiste un metodo facile e comprensibile per muoversi tra pagine collegate e tornare alla home page
2. Le scelte di navigazione sono ordinate nella maniera più logica e task oriented
3. Il sistema di navigazione è broad and shallow piuttosto che deep, quindi ci sono più oggetti su un menù piuttosto che più livelli annidati
4. Le pagine di un prodotto contengono link a prodotti simili e complementari
5. Utenti possono ordinare e filtrare le pagine di categoria
6. C'è un cambio visibile quando il mouse punta a qualcosa di cliccabile
7. Le pagine di sola navigazione possono essere viste senza scrollare il mouse
8. Cliccare il bottone indietro porta l'utente effettivamente alla pagina precedente che stava visitando
9. Il sito non disabilita i bottoni back del browser
10. Menu, istruzioni, prompt e messaggi appaiono nella stessa parte dello schermo ogni volta

## **Page Layout & Visual Design**

1. La densità dello schermo è appropriata per il target degli utenti e per i loro task
2. Il sito può essere usato senza scrollare orizzontalmente
3. Gli oggetti che sembrano cliccabili lo sono realmente
4. Gli oggetti che non sono cliccabili non hanno caratteristiche che fanno supporre che lo siano
5. Le immagini cliccabili hanno dei testi esplicativi
6. Gli ipertesti sono facilmente riconoscibili senza necessità della sottolineature
7. I font sono consistenti
8. La relazione tra i controlli e la sua azione è ovvio
9. C'è un chiaro punto di inizio visuale in ogni schermata
10. I pulsanti ed i bottoni mostrano che sono stati cliccati
11. C'è un buon bilanciamento tra contenuto informativo e spazi vuoti
12. Il sito è piacevole alla vista
13. Le pagine sono libere da scroll stoppers (headings o parti dello schermo che fanno credere all'utente che abbiano finito di scrollare quando non è così)
14. Le grafiche non vengono confuse con delle pubblicità
15. Il grassetto è usato per riconoscere categorie importanti
16. Nelle pagine di contenuto le linee di testo non sono nè troppo lunghe ne troppo corte
17. Le pagine sono state progettate con una griglia sottostante, con gli oggetti allineati orizzontalmente e verticalmente
18. I colori funzionano bene tra loro e sono evitati degli sfondi che creano complicazioni

19. Etichette significative, colori di sfondo efficaci e uso appropriato di bordi e spazi bianchi aiutano gli utenti a identificare un insieme di elementi come un blocco funzionale discreto
20. Le singole pagine sono prive di informazioni irrilevanti e ingombranti
21. Gli elementi standard come privacy policy, loghi titoli ecc sono facili da trovare
22. Il logo è presente in ogni pagina e funziona da ipertesto per la home page
23. Animazioni ecc sono usate raramente e solo quando necessarie o utili
24. Le icone che sono visivamente distinte sono comunque armoniose
25. Informazioni simili e relative fra loro sono raggruppate assieme

## **Ricerca**

1. La ricerca di default è semplice da utilizzare
2. I risultati della ricerca mostrano all'utente cosa ha cercato ed è facile modificare i parametri di ricerca e farla ripartire
3. I risultati della ricerca sono chiari, utili e ordinati per rilevanza
4. La ricerca dei risultati rende chiaro quanti risultati sono stati trovati ed il numero di risultati per pagine può essere modificato da parte degli utenti
5. Se non vengono trovati risultati il sistema offre possibili miglioramenti alla query per ritrovare informazioni
6. Il sistema gestisce le query vuote
7. Le query piu comuni ritornano informazioni utili
8. Il motore di ricerca contiene template esempi o aiuti per utilizzarlo al meglio
9. Il sistema di ricerca é in grado di raffinare le query
10. Il sistema di risultati non mostra risultati duplicati
11. La barra di ricerca è lunga abbastanza per contenere delle ricerche comuni

12. Le ricerche coprono l'intero sito non solo una parte di esso
13. Se il sito permette all'utente di effettuare una ricerca complessa questa deve essere salvata per utilizzi futuri
14. La barra di ricerca si trova dove l'utente si aspetta che questa si trovi
15. Il sito deve supportare le persone che vogliono cercare e quelle che vogliono navigare i risultati della ricerca offrono delle meta informazioni
16. La ricerca offre un check automatico oltre ad un controllo per plurali e sinonimi
17. La ricerca offre un'opzione per risultati di similarità

### **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 piu 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

### **1.1.2 Le euristiche di Nielsen**

1. Visibilità dello stato del sistema
2. Corrispondenza tra sistema e mondo reale
3. Controllo e libertà dell'utente
4. Consistenza e standard

5. Prevenzione degli errori
6. Riconoscimento piuttosto che richiamo
7. Flessibilità ed efficienza d'uso
8. Estetica e design minimalista
9. Aiuta gli utenti a riconoscere e diagnosticare gli errori
10. Aiuto e documentazione

### 1.1.3 Le euristiche di ambito

Sono delle euristiche selezionate da noi che valgono nel contesto preciso di un sito di giochi per bambini e ragazzi.

1. Il sito deve correttamente vietare di giocare ad utenti che non rispettano il vincolo di età
2. Analizzeremo adesso ogni schermata della pagina gioco.it per andare a valutare se rispettano o meno queste euristiche.

Partiamo dalla Home Page:

Un errore visibile è che il pulsante “Nuovo” nel banner superiore della Home Page è l'unico che a differenza degli altri pur puntandolo col mouse non apre un dialog con dei giochi consigliati in quella categoria. Inoltre, cliccando le categorie su quel banner con una frequenza abbastanza alta viene aperta la pagina della lista delle categorie su una categoria diversa da quella cliccata.

#### Home Page

1. **Gli elementi della home page sono chiaramente focalizzati sui compiti chiave degli utenti (è stata evitata la "featurite").**

C'è un sovraccarico di giochi che vengono proposti all'utente, che aumentano il carico cognitivo che deve sopportare per cercare. Inoltre l'attuale divisione dello schermo rende più complicato l'orientamento da parte dell'utente poiché non è suddiviso in blocchi omogenei.

3. **Le categorie dei prodotti sono presenti e chiaramente visibili nella home page**

Non tutte le categorie sono visibili nella home page e non c'è un pulsante per accedere alla lista delle categorie.

Non tutte le categorie sono visibili nella home page e non c'è un pulsante per accedere alla lista delle categorie.