Titolo e Autori

Rapporto del test con gli utenti per la valutazione dell’usabilità del sito

[www.messaggeroveneto.gelocal.it](http://www.messaggeroveneto.gelocal.it)

Eseguita da:

* Soprano Michael – [soprano.michael@spes.uniud.it](mailto:soprano.michael@spes.uniud.it)
* Perazza Giuliano – [perazza.giuliano@spes.uniud.it](mailto:perazza.giuliano@spes.uniud.it)

In data: 17/08/14

Introduzione

L**’usabilità** di un sito web può essere valutata in diversi modi; uno di essi consiste nella **valutazione basata sull’osservazione degli utenti.** A prima vista sembra un approccio facile da applicare, in cui basta chiamare qualcuno, fargli usare il sistema da valutare e osservarlo durante l’uso. In realtà, se il test non è progettato attentamente, è facile perdere tempo e non ottenere tante informazioni utili.

La valutazione osservando utenti può essere fatta in diversi modi: in laboratorio, sul campo (in un contesto di uso reale), in remoto. In laboratorio si possono effettuare degli esperimenti controllati in cui si creano delle condizioni che consentono di osservare attentamente alcuni aspetti senza avere interferenze esterne, mentre negli studi sul campo l’utente agisce nel suo ambiente naturale ma c’è il rischio di avere elementi esterni di disturbo.

Questo tipo di test consente di ottenere un buon numero di informazioni poiché è basato sul contatto diretto con l’utente, dove lo sperimentatore può approfondire eventuali problemi emersi senza dover ricorrere a nuove sessioni di testing.

Le fasi principali per svolgere un test di usabilità basato sull’osservazione degli utenti sono le seguenti:

* **Pianificazione:** definire chiaramente tutta una serie di aspetti legati al test da eseguire, come l’obiettivo del test, la durata del test, il supporto hardware/software, condizioni iniziali, utenti, numero di utenti, compiti che gli utenti dovranno eseguire per raggiungere i loro obiettivi, scelta del luogo in cui effettuare il test.
* **Reclutamento:** contattare gli utenti a cui sottoporre il test, cercando di differenziare il campione il più possibile per lavoro, età, provenienza, eccetera.
* **Scelta del compito:** assegnare ad ogni utente reclutato un compito da eseguire al fine di valutare l’usabilità del sito.
* **Esecuzione:** osservare l’utente durante lo svolgimento del test al fine di trarre informazioni utili per il miglioramento dell’usabilità, evitando di dare suggerimenti per raggiungere l’obiettivo, cercando tuttavia di stimolare l’utente stesso in modo neutro.
* **Analisi del test:** dialogare con l’utente, ponendo domande mirate, utilizzando dunque il metodo Think Aloud, per ottenere le sue opinioni e scoprire eventuali problemi di usabilità e trarre le dovute conclusioni.

Perimetro dell’indagine

Nel seguito si descrivono i casi d’uso scelti per effettuare la valutazione dell’usabilità del sito. Per ciascuno di essi si indicano l’esito e il livello di successo, il tempo impiegato, il comportamento dell’utente, problemi ed eventuali opinioni.

Caso d’uso – 1

* **Formulazione testuale**: sei un farmacista torinese 35enne, che decide di passare una settimana di vacanza in un piccolo comune friulano, Chiusaforte. Una volta giunto sul posto, decidi di informarti sulle notizie locali per scoprire se di recente è accaduto qualcosa di interessante.
* **Tempo**: 2 minuti.
* **Punto di partenza**: homepage.
* **Punto di arrivo**: pagina contente le notizie su Chiusaforte.
* **Percorso**:

1. Tutti i comuni
2. Lettera C nel menù a comparsa
3. Chiusaforte

* **Criterio di successo**: leggere le notizie relative a ciò che è successo nei dintorni di Chiusaforte.

Caso d’uso – 2

* **Formulazione testuale**: sei un giovane ambientalista 20enne di Trieste interessato alla tutela dell’ambiente che viene sempre più maltrattato dalle attività umane. In particolare, segui con molto interesse il viaggio della Goletta Verde, da poco giunta nel tuo amato mare Adriatico, in particolare nel golfo della tua città natale. Vieni a conoscenza della presenza di un blog d’autore con il resoconto di tale viaggio sul sito del giornale locale, decidi perciò di dare un’occhiata.
* **Tempo**: 6 minuti.
* **Punto di partenza**: homepage.
* **Punto di arrivo**: pagina del blog d’autore di Goletta Verde.
* **Percorso**:

1. Tutti i blog
2. Goletta verde: diario di bordo

* **Criterio di successo**: informarsi sull’attività di Goletta Verde nel mare Adriatico.

Sommario Risultati

Dopo la fase di test, i problemi rilevati dagli utenti sono risultati essere i seguenti:

* Motore di ricerca che non copre tutti i contenuti del sito.
* Voce di menù “Tutti i comuni” che non è immediatamente percepibile.
* Mancanza di un collegamento a tutti i blog d’autore nel menù principale.
* Grassetto delle voci di menù che distoglie l’attenzione.
* Struttura del sito web che non rispecchia quella del giornale cartaceo ottenendo in tal modo un modello mentale errato.
* Pulsante con collegamento a tutti i blog d’autore che non si nota eseguendo lo scrolling della pagina.

Ascoltando le opinioni finali degli utenti, vengono proposte nel seguito alcune possibili soluzioni.

* Bisogna fare in modo che il motore di ricerca copra tutti i contenuti del sito.
* La voce di menù dedicata a tutti i comuni dovrebbe essere spostata a sinistra e andrebbe evidenziata maggiormente.
* Va inserito il collegamento a tutti i blog d’autore anche nel menù principale
* Utilizzare uno stile diverso per il menù principale.
* Riorganizzare la struttura dei menù del sito in modo che rispecchi quella del giornale cartaceo.
* Utilizzare un colore diverso per il pulsante con il collegamento a tutti i blog d’autore; in particolare, gli utenti suggeriscono che il colore rosso sarebbe più adeguato allo scopo.

Metodologia

Pianificazione

Nella prima fase del test l’utente viene informato sul compito che dovrà raggiungere, sulle motivazioni del test stesso e sull’obiettivo che si spera di ottenere. L’utente viene portato a conoscenza del fatto che non può ricevere aiuti dallo sperimentatore, e che non viene valutata la sua prestazione ma l’usabilità del sito.

Una volta informato adeguatamente l’utente, viene sottoposto il seguente questionario per ottenere alcune informazioni:

|  |  |
| --- | --- |
| Informazioni Generali | |
| Sesso |  |
| Età |  |
| Professione |  |
| Livello delle competenze informatiche | |
| a) molto basso | |
| b) basso | |
| c) medio | |
| d) alto | |
| e) molto alto | |
| Livello di conoscenza di Internet | |
| a) molto basso | |
| b) basso | |
| c) medio | |
| d) alto | |
| e) molto alto | |
| Ore settimanali passate su Internet | |
| a) meno di 3 ore | |
| b) da 3 a 6 ore | |
| c) da 6 a 9 ore | |
| d) da 9 a 12 ore | |
| e) più di 12 ore | |
| Solitamente, per quale motivo navighi su Internet? | |
|  | |
| Hai mai fatto un test di usabilità prima d'ora? | |
| a) si | |
| b) no | |
| Hai mai visitato il sito web prima d'ora? | |
| a) si | |
| b) no | |

Profili utenti

Dopo aver somministrato il questionario agli utenti reclutati per il test, i seguenti sono i profili risultanti.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Num. | Sesso | Età | Professione | Livello Competenze Informatiche | Livello Conoscenza Internet |
| 1 | M | 60 | Pensionato | Molto basso | Molto basso |
| 2 | M | 48 | Operatore macchine movimento terra | basso | medio |
| 3 | F | 48 | Operaia | medio | basso |
| 4 | M | 22 | Studente universitario | alto | alto |
| 5 | F | 50 | Impiegata | basso | basso |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ore Settimanali Internet | Motivi | Hai mai svolto un test di usabilità prima d'ora? | Hai visitato il sito web prima d'ora? |
| meno di 3 ore | Cercare informazioni su attrezzatura da bricolage | no | no |
| da 3 a 6 ore | Informazione, attività su social networks, acqusiti online | no | si |
| da 3 a 6 ore | Giochi online, video su Youtube, visita di siti dedicati a cucina e letteratura | no | si |
| più di 12 ore | Informazione | no | no |
| da 6 a 9 ore | Informazione | no | no |

Situazione operativa

Ciascun utente che ha eseguito il test si trovava ad operare nello stesso luogo degli altri e con gli stessi strumenti. In particolare, è stato utilizzato un notebook con le seguenti caratteristiche:

* MacBook Pro con sistema operativo Mac OSX 10.9.4
* Browser Google Chrome versione 33.0
* Risoluzione dello schermo pari a 1440x900 pixel
* Processore Intel Core 2 Duo da 2.53 GHz
* 4 Gb di RAM 1067 MHz DDR3

Think Aloud

Durante lo svolgimento del test è molto importante che l'utente commenti a voce alta quello che sta facendo e quali siano le sue impressioni e considerazioni sull'esperienza di navigazione. L’utente esegue un percorso di navigazione per raggiungere uno scopo e spiega le sue scelte, i suoi dubbi e le sue perplessità. Tramite il Think Aloud lo sperimentatore può, dunque, ottenere informazioni utili riguardo i problemi di usabilità del sito web, e intraprendere così azioni correttive volte ad eliminare tali problemi.

Indici di valutazione

Per quanto riguarda il livello di successo di un compito assegnato ad un utente, si è deciso di utilizzare la seguente classificazione:

* **basso**: il compito non presenta particolari difficoltà e l’utente lo può portare a termine con poco tempo e sforzo; la destinazione dell’utente è immediatamente visibile e non richiede particolari ricerche.
* **medio**: il compito presenta una moderata difficoltà e l’utente può perdere diversi minuti nel suo completamento, con un consistente sforzo mentale e una ricerca accurata della destinazione.
* **alto**: il compito presenta grosse difficoltà, impiega molto tempo ed è il risultato di una serie di attività più o meno complesse; richiede molto sforzo mentale ed una lunga navigazione tra le pagine del sito.

Per quanto riguarda la gravità di un problema rilevato da un utente, si è deciso di utilizzare la seguente classificazione:

1. **Problema** **minore**: la presenza di questa barriera viene notata dall’utente ma ci sono facili modi per aggirarla od evitarla se la si riconosce o ricorda; essa incide sulla produttività e sulla soddisfazione; non incide sull’efﬁcacia né sulla sicurezza.
2. **Problema serio**: la barriera viene notata ed essa ha una grossa inﬂuenza nel modo di proseguire il compito da parte dell’utente. Essa incide pesantemente sulla produttività e sulla soddisfazione. Può incidere anche sull’efﬁcacia e sulla sicurezza, rendendo difﬁcile, faticoso e/o rischioso il proseguimento del compito; è facile che l’utente compia degli errori. Spesso non è facile trovare delle vie alternative per ottenere lo scopo.
3. **Problema critico**: si tratta di una barriera che porta molti utenti a rinunciare al raggiungimento dello scopo: gli errori possono essere molti e con gravi conseguenze, vie alternative non esistono. L’impatto negativo su efﬁcacia e sicurezza è elevato; è ancora più elevato su produttività e soddisfazione.

Dettaglio Risultati

Per ciascun utente, sono stati registrati tempo d’esecuzione, percorso seguito nel sito ed eventuali problemi/opinioni raccolti tramite modalità Think Aloud.

1. Caso d’uso – 1
   1. **Numero Utente:** 1
      1. **Esito**: non superato.
      2. **Livello di successo**: /
      3. **Tempo**: 2 minuti e 34 secondi.
      4. **Percorso**:

* Click su “Home”.
* Click su “Cronaca”.
* Click sul motore di ricerca.
* Scrittura della parola chiave “Chi” nel motore di ricerca.
* Nuovo tentativo.
* Scrittura della parola chiave “Chiusaforte” nel motore di ricerca.
* Arrivo nella pagina contenente le notizie relative a Chiusaforte.
  + 1. **Problemi**:
* La voce di menù “Tutti i comuni” non è immediatamente percepibile
  1. **Numero Utente:** 2
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: alto.
     3. **Tempo**: 24 secondi.
     4. **Percorso**:
* Click su “Annunci locali”.
* Click su “Tutti i comuni”.
* Click sulla lettera c del menù a comparsa.
* Click su “Chiusaforte”.
  + 1. **Problemi**: nessun problema rilevato da parte dell’utente.
  1. **Numero Utente:** 3
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: medio.
     3. **Tempo**: 1 minuto e 27 secondi.
     4. **Percorso**:
* Click su “Tarvisio”.
* Click su “Tolmezzo”.
* Avanzamento alla seconda pagina delle notizie su Tolmezzo.
* Click su “Cronaca”.
* Click su “Tarvisio”.
* Avanzamento alla seconda pagina delle notizie su Tarvisio.
* Click su “Tutti i comuni”.
* Click su “Chiusaforte”.
  + 1. **Problemi**:
* Il grassetto utilizzato nelle voci di menù colpisce togliendo attenzione dal resto dei contenuti
* La struttura del sito web non rispecchia quella del giornale; l’utente, nel giornale cartaceo stesso, trova le notizie relative al comune di Chiusaforte nella sezione “Alto Friuli”, per tale motivo i primi click sul sito sono stati eseguiti sulle voci di menù che fanno riferimento a comuni della montagna friulana, proprio perché l’utente si aspettava di trovare tali notizie nella stessa “posizione” del giornale cartaceo; ciò vuol dire che egli si è fatto un modello mentale errato dell’interazione.
  1. **Numero Utente:** 4
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: alto.
     3. **Tempo**: 14 secondi.
     4. **Percorso**:
* Click su “Tutti i comuni”.
* Click sulla lettera c del menù a comparsa.
* Click su “Chiusaforte”.
  + 1. **Problemi**: nessun problema rilevato da parte dell’utente.
  1. **Numero Utente:** 5
     1. **Esito**: non superato.
     2. **Livello di successo**: /.
     3. **Tempo**: 4 minuti e 4 secondi.
     4. **Percorso**:
* Click su “Tolmezzo”.
* Ricerca di notizie relative a Chiusaforte nella pagina di Tolmezzo.
* Click su “Gemona”.
* Ricerca di notizie relative a Chiusaforte nella pagina di Gemona.
* Click su “Tutti i comuni”.
* Click sulla lettera c del menù a comparsa.
* Click su “Chiusaforte”.
  + 1. **Problemi**:
* La voce di menù “Tutti i comuni” non è immediatamente percepibile.

1. Caso d’uso – 2
   1. **Numero Utente:** 1
      1. **Esito**: superato.
      2. **Livello di successo**: medio.
      3. **Tempo**: 3 minuti e 07 secondi.
      4. **Percorso**:

* Click su “Regione fvg”.
* Click su “Cronaca”.
* Click sul motore di ricerca.
* Scrittura della parola chiave “Goletta verde” nel motore di ricerca.
* Navigazione nella pagina contenente notizie su Goletta verde.
* Ritorno alla home.
* Scroll della pagina.
* Click su “Tutti i blog”.
* Click sul blog d’autore di Goletta Verde.
  + 1. **Problemi**: l’utente non ha rilevato particolari problemi.
  1. **Numero Utente:** 2
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: alto.
     3. **Tempo**: 1 minuto e 4 secondi.
     4. **Percorso**:
* Scroll della pagina fino in fondo.
* Visione dei link a tutti i blog d’autore a fondo pagina.
* Click sul blog d’autore di Goletta Verde.
  + 1. **Problemi**:
* Il motore di ricerca non fornisce i blog d’autore tra i risultati.
* Mentre si esegue lo scrolling della pagina, il pulsante che porta alla pagina con tutti i blog d’autore si perde facilmente di vista.
  1. **Numero Utente:** 3
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: alto.
     3. **Tempo**: 1 minuti e 31 secondi.
     4. **Percorso**:
* Scroll della pagina.
* Click su uno dei blog d’autore.
* Ritorno all’homepage.
* Scroll della pagina.
* Click su “Tutti i blog”.
* Click sul blog d’autore di Goletta Verde.
  + 1. **Problemi**:
* Mentre si esegue lo scrolling della pagina, il pulsante che porta alla pagina con tutti i blog d’autore si perde facilmente di vista.
  1. **Numero Utente:** 4
     1. **Esito**: superato.
     2. **Livello di successo**: basso.
     3. **Tempo**: 5 minuti e 47 secondi.
     4. **Percorso**:
* Scrittura della parola chiave “Goletta Verde” nel motore di ricerca.
* Ritorno all’homepage.
* Click su “Quotidiani Locali”.
* Click su “Il Piccolo”.
* Ricerca di notizie relative a Trieste.
* Ritorno all’homepage.
* Scroll della pagina.
* Click su “Tutti i blog”.
* Click sul blog d’autore di Goletta Verde.
  + 1. **Problemi**:
* Necessaria un’azione di scrolling per trovare il collegamento al contenuto desiderato.
  1. **Numero Utente:** 5
     1. **Esito**: non superato.
     2. **Livello di successo**: /.
     3. **Tempo**: 9 minuti e 54 secondi.
     4. **Percorso**:
* Click su “Tutti i comuni”.
* Click sulla lettera t del menù a comparsa.
* Ricerca di “Trieste” nel menù con tutti i comuni.
* Click su “Quotidiani Locali”.
* Click su “Il Piccolo”.
* Ricerca di notizie relative a Trieste.
* Click su “Regione FVG”.
* Ritorno all’homepage.
* Scrittura della parola chiave “Blog Goletta Verde” nel motore di ricerca.
* Ritorno all’homepage.
* Scroll della pagina.
* Click su “Tutti i blog”.
* Click sul blog d’autore di Goletta Verde.
  + 1. **Problemi**: nessun problema rilevato da parte dell’utente.