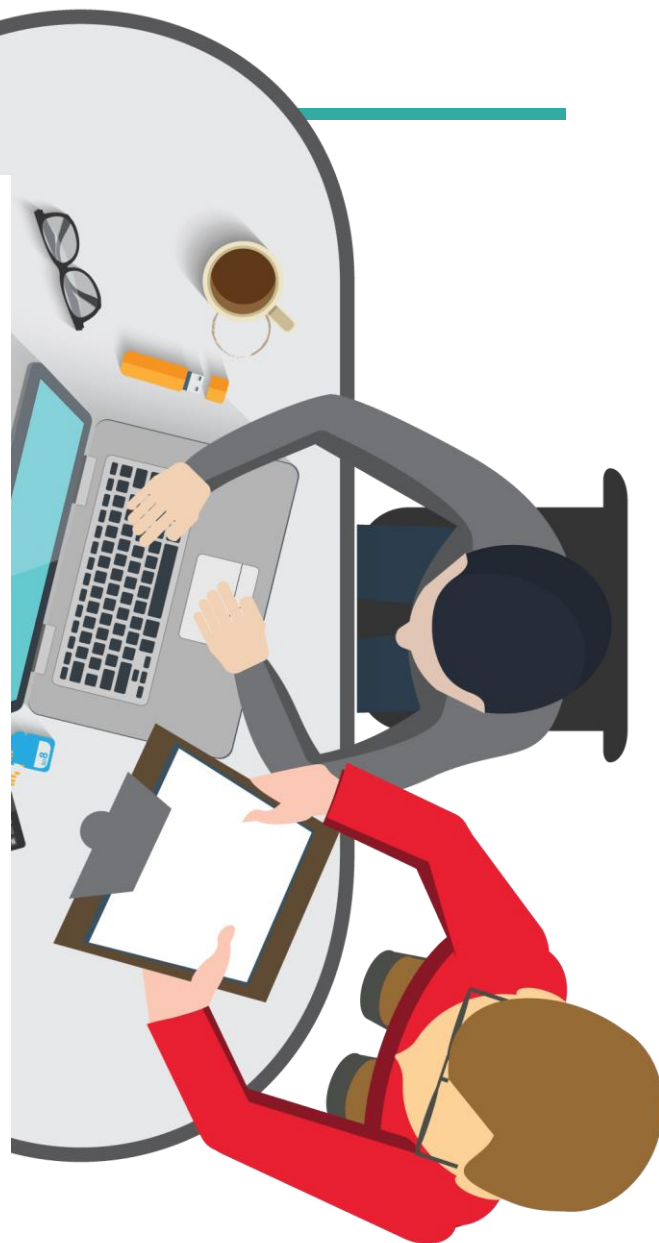


# Relazione sul Test di Usabilità

Iterazione  
Uomo-Macchina  
—  
A.A 2019/2020



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO



DIPARTIMENTO  
DI INFORMATICA

22 GENNAIO 2020

Gruppo n. 5

Autori: Matteo Luceri e Vincenzo Conte

---

# Sommario

1. Introduzione	3
2. Obiettivo	4
3. Task	5
4. Valutazione Euristica	8
a. Ispettore: Luceri Matteo	8
b. Ispettore: Conte Vincenzo	9
c. Tabella riassuntiva dei problemi di usabilità	10
5. Partecipanti al test	12
6. Thinking Aloud	13
7. Questionari	25
8. Tabella dei risultati	33
9. Conclusioni: problemi e soluzioni	34

---

## 1. Introduzione

Il seguente documento illustra lo studio di usabilità relativo all'esame di Interazione Uomo-Macchina , tenuto dalla professoressa Rosa Lanzilotti, dagli studenti frequentanti il terzo anno del CdL di Informatica e Comunicazione Digitale, con sede a Taranto.

In particolare, la richiesta posta dal docente, inerente alla progettazione e allo svolgimento delle attività di valutazione dell'usabilità, si concentrerà sullo studio del portale web del Comune di Manduria.

Per quanto riguarda le metodologie usate, si sono adottate la *Valutazione Euristica* e la metodologia del *Thinking Aloud*.

Nel primo caso saranno presentate tre tabelle euristiche, una per ogni ispettore ed una riassuntiva di tutte le problematiche emerse dalle valutazioni.

Nel secondo caso verranno presentati: i partecipanti al test, i task identificati e quindi richiesti durante il test, appunti relativi allo svolgimento del thinking aloud ed infine i questionari.

Per concludere sarà presentata un'analisi dei risultati.

Le attività di valutazione prodotte tramite le metodologie indicate hanno interessato sei partecipanti.

---

## 2. Obiettivo

L'obiettivo delle attività documentate successivamente consiste nel valutare l'usabilità del sito web del Comune di Manduria (provincia di Taranto), al fine di identificarne eventuali punti di forza e criticità e, dopo un'analisi dei risultati delle valutazioni, proporre soluzioni adatte a migliorarne l'esperienza d'uso. Per raggiungere l'obiettivo saranno utilizzate tecniche che mettono a disposizione regole e norme standard per la valutazione dell'usabilità in un ambiente supervisionato.

Nel caso di studio analizzato, saranno utilizzate due metodologie specifiche, descritte nel precedente capitolo, al fine di effettuare una valutazione sull'usabilità della piattaforma web del Comune di Manduria.

Tutto ciò al fine di individuarne eventuali criticità del sistema.

---

### 3. Task

I task da assegnare ai partecipanti al test di usabilità sono stati selezionati a seguito di un'analisi preliminare della piattaforma web, tenendo conto delle esigenze dei possibili utenti e identificandone le maggiori funzionalità.

I task individuati sono sei e sono :

➤ Task 1

---

Titolo: Trovare informazioni sulla carta d'identità elettronica e sul suo rinnovo

Sei residente a Manduria, e da poco la tua carta d'identità è scaduta. Hai intenzioni di avere maggiori informazioni riguardo le nuove carte d'identità elettroniche.

Partendo dall'homepage del sito, cerca di trovare le informazioni che ti servono per conoscere le modalità e i costi di rinnovo del documento.

Criteri di successo:

<http://www.comune.manduria.ta.it/carta-identita-elettronica/>

oppure

<https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>

➤ Task 2

---

Titolo: Trovare gli indirizzi PEC del comune di Manduria

Ci saranno tra poco le elezioni e hai da poco letto un bando comunale come scrutatore elettorale. Hai deciso di inviare la tua adesione tramite posta certificata. Partendo dalla homepage del sito trova l'indirizzo PEC del Servizio Elettorale del Comune di Manduria.

Criteri di successo:

<http://www.comune.manduria.ta.it/telefono-email-pec/>

oppure

<http://www.indicepa.gov.it>

---

➤ Task 3

---

Titolo: Trovare informazioni relative al Servizio Civile Nazionale

Vuoi intraprendere un'attività di volontariato nella tua città ed hai scelto il Servizio Civile Nazionale. Partendo dalla homepage del sito trova informazioni riguardo il Servizio Civile Nazionale e le sue gare.

Criteri di successo:

<http://www.comune.manduria.ta.it/servizio-civile-nazionale/>

➤ Task 4

---

Titolo: Trovare informazioni su come pagare una multa

Non hai rispettato la ZTL in centro a Manduria e sei stato multato.

Purtroppo, la pioggia ha distrutto gli atti per pagare la multa e hai deciso di cercare informazioni sul sito del comune.

Partendo dalla homepage del sito, trova le informazioni su come pagare una multa.

Criteri di successo:

<http://www.comune.manduria.ta.it/pagare-una-multa/>

➤ Task 5

---

Titolo: Trovare informazioni sulla programmazione eventi del Comune di Manduria

Vuoi partecipare ad un evento locale e vuoi trovare maggiori informazioni in merito.

Partendo dalla homepage del sito, trova informazioni sulla programmazione eventi del Comune.

Criteri di successo:

<http://www.comune.manduria.ta.it/manduria-estate/>

---

➤ Task 6

Titolo: Trovare l'Albo Pretorio online del sito di Manduria

È giunto Capodanno e vuoi sapere se il comune di Manduria ha emesso un'ordinanza anti-botti.

Partendo dalla homepage del sito, verifica se l'ordinanza è stata emessa e pubblicata nell'Albo Pretorio Online.

Criteri di successo:

<https://dgegovpa.it/Manduria/Albo/Albo.aspx>

## 4. Valutazione Euristica

Si presentano di seguito le tabelle Euristiche realizzate dai due ispettori.

### a. Ispettore: Luceri Matteo

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità
1	Intero sito	L'utente non sa dove si trova, o i riferimenti sono insufficienti, durante la navigazione. Il menù di navigazione fornito risulta incompleto ed inutile.	1, 3, 4, 7	Breadcrumbs, Tasti di navigazione (indietro, home) menù di navigazione.	4
2	Homepage	L'utente deve scorrere tutta la pagina per accedere a link utili e a voci fondamentali	1, 4	Formattare la pagina dedicando meno spazio all'header, oppure arricchendo la navbar principale	5
3	Intero sito	È assente una data ed un ora in ogni pagina	1	Rendere nota l'ora	1
4	Intero sito	Le etichette di link e pulsanti sono anonime e non generano distinzione semantica fra diversi argomenti.	2, 5, 6, 8	Usare label di colori diversi, per ambiti diversi, adottare icone, snellire l'interfaccia adottando menù a comparsa	4
5	Intero sito	Non è possibile apportare alcun cambiamento relativo ai font o in generale all'interfaccia	3, 7	Dare la possibilità di cambiare la dimensione dei font	3
6	Sezioni : Pagare una multa, Servizi sociali, ecc.	Le pagine non contengono informazioni, risultano vuote.	4, 5, 9	Completare tutte le pagine con i contenuti richiesti, o presentare una schermata di errore che aiuti l'utente a percepire lo stato del sistema.	5
7	Intero sito	Numerosi link rimandano a sezioni esterne. Spesso non è chiaro il passaggio da un portale ad un altro.	4, 5	Rendere chiaro il link a siti esterni, dividendoli dai link, invece, interni al sito o alle sue sezioni	3
8	Intero sito	Assente una mappa del sito e una sezione di aiuto	10	Inserire una sezione apposita che contenga aiuti e una mappa del sito	3
9	Sezioni notizie in evidenza, bandi avvisi e analoghe	La rappresentazione dell'interfaccia in queste sezioni risulta confusa e difficile da navigare.	1, 4, 8	Adottare una rappresentazione lineare delle informazioni	4
10	Manduria da vivere	La pagina risulta obsoleta e progettata in modo confuso	1, 4, 8	Aggiornare la programmazione e favorire la fruizione del contenuto formattando il testo e dotandolo di box che raggruppino i concetti	4



## b. Ispettore: Conte Vincenzo

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità
1	Home page	Presenza di link e pulsanti importanti in fondo alla pagina	1	Spostare link e pulsanti importanti, in cima alla pagina	3
2	Bandi e avvisi, Notizie in evidenza	La sezione “notizie in evidenza” non ha una struttura chiara	1, 8	Allineando e ridimensionando i contenitori, che conterranno le notizie	2
3	Amministrazione “Servizi e Uffici”	Cliccando su “servizi e Uffici” la pagina non presenta nulla.	5	Dando un feedback chiaro all’utente, sul non funzionamento della pagina	3
4	Sito intero	Le pagine non presentano il pulsante “indietro”	3	Introducendo in tutte le pagine i pulsanti di navigazione	2
5	Eventi	La formattazione del testo degli eventi non è molto visibile	1	Migliorare la formattazione del testo	4
6	Eventi	Viene utilizzato un font differente	4	Utilizzare lo stesso font per tutta la pagina	3
7	Amministrazione trasparente	Il link riporta ad una pagina esterna	5	Notificando l'utente sul cambio di stato della pagina	2
8	Sito intero	Le pagine non presentano nessuna informazione sulla navigazione effettuata dall’utente	3	Introducendo in tutte le pagine le breadcumps	2
9	Sito intero	Le pagine non presentano nessuno strumento per ridimensionare il testo	7	Introducendo la possibilità di ridimensionare il testo	2
10	Sito intero	Totale assenza di tooltip o descrizioni	6	Adottare descrizioni e tooltip	2

### c. Tabella riassuntiva dei problemi di usabilità

Per completare la tabella riassuntiva di valutazione si è scelto di, ove possibile, raggruppare medesimi problemi in un unico (effettuando una media del grado di severità) e, invece, di riportare direttamente i problemi distinti emersi dalle due valutazioni.

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	Homepage	L'utente deve scrollare tutta la pagina per accedere a link utili e a voci fondamentali.	1, 4	Formattare la pagina dedicando meno spazio all'header, oppure arricchendo la navbar principale, o ancora spostando i link in cima.	4
2	Sezioni: Notizie in evidenza, Bandi e Avvisi e analoghe	La rappresentazione dell'interfaccia in queste sezioni risulta confusa e difficile da navigare.	1, 4, 8	Adottare una rappresentazione lineare delle informazioni, allineando e ridimensionando i contenitori, contenenti le notizie.	3
3	Sezioni : Pagare una multa, Servizi sociali, Servizi e Uffici, ecc.	Le pagine non contengono informazioni, risultando vuote, fatta eccezione del titolo.	4, 5, 9	Completare tutte le pagine con i contenuti richiesti, o presentare una schermata di errore (se non rimuoverla) che aiuti l'utente a percepire lo stato del sistema. Dando così un feedback chiaro all'utente.	4
4	Intero sito	L'utente non sa dove si trova, o i riferimenti sono insufficienti durante la navigazione. Il menù di navigazione fornito risulta incompleto ed inutile. Totale assenza di tasti.	1, 3, 4, 7	Breadcrumbs, Tasti di navigazione (indietro, home) menù di navigazione,	4

<b>5</b>	Sezione: Manduria da vivere	La pagina risulta obsoleta e progettata in modo confuso (la formattazione del testo disordinata e i font di dimensioni diverse)	1, 4, 8	Aggiornare la programmazione o fornire un avviso di assenza di eventi. Favorire la fruizione del contenuto formattando il testo ,dotandolo di box che raggruppino i concetti e di un font , e della sua dimensione, che risulti univoco e coerente.	4
<b>6</b>	Home page, Intero sito	Numerosi link rimandano a sezioni esterne. Spesso non è chiaro il passaggio da un portale ad un altro.	4, 5	Rendere chiaro il link a siti esterni, dividendoli dai link, invece interni al sito, e alle sue sezioni.	3
<b>7</b>	Intero sito	Non è possibile apportare alcun cambiamento relativo al ridimensionamento dei font o in generale all'interfaccia	3, 7	Introducendo la possibilità di ridimensionare il testo	2
<b>8</b>	Intero sito	Totale assenza di tooltip o descrizioni	6	Adottare descrizioni e tooltip	2
<b>9</b>	Intero sito	È assente una data ed un ora in ogni pagina	1	Rendere nota l'ora	1
<b>10</b>	Intero sito	Le etichette di link e pulsanti sono anonime e non generano distinzione semantica fra diversi argomenti.	2, 5, 6, 8	Usare label di colori diversi , per ambiti diversi, adottare icone, snellire l'interfaccia adottando menù a comparsa	4
<b>11</b>	Intero sito	Assente una mappa del sito e una sezione di aiuto	10	Inserire una sezione apposita che contenga aiuti e una mappa del sito	3

\* 1 = problema lieve --- 5 = problema grave

---

## 5. Partecipanti al test

### Riepilogo scheda partecipanti

n.	Partecipante	Età	Ufficio/Attività	Esperienza Internet	Esperienza Sito	Conduttore	Data/Ora Sessione
1	Mattia De Bartolomeo	21	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 11.53 – 12.07
2	Giacomo Campanelli	32	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 12.12 – 12.28
3	Vanessa Nicolì	23	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 12.43 – 12.55
4	Federica Zimbardi	22	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 12.56 – 13.11
5	Sarah Iacobino	26	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 13.15 – 13.28
6	Andrea Pichierri	23	Studente	Alta	Nulla	M. Luceri V. Conte	15/01/2020 14.45 – 15.00

---

## 6. Thinking Aloud

### Tester 1 – Mattia De Bartolomeo

Inizio: 11.53

Fine: 12.07

#### Task: 1

---

Scorrendo la home page visualizza i link presenti in fondo alla pagina, trova e clicca sul link "carta identità elettronica", visionando la suddetta, trova il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 1 minuto

Appunti:

#### Task: 2

---

Scorrendo la home page, alla ricerca di un collegamento rapido, trova e clicca il link "Manduria da vivere", non trovando nulla ritorna in home page, e scorrendola trova e clicca la sezione notizie in evidenza, ma non trovando nulla ritorna alla home page, visionandola meglio trova e clicca "bandi e avvisi", ma tale pagina non risulta esistente, non trovando il task ritorna in home page ed in cima a quest'ultima clicca su amministrazione "servizi online", task non trovato.

Obiettivo: Non raggiunto

Durata: 3.29 minuti

Appunti: Problematica rilevata relativa a pagine vuote, e scrolling della homepage

#### Task: 3

---

Scorrendo la home page clicca su servizi ed uffici, sezione uguale a servizi sociali, tornando in home page clicca su bandi di concorso, navigando su tale pagina, seleziona il menu a tendina e clicca su territoriale, ma leggendo i bandi non trova nulla ed è per questo che decide di tornare alla home page, scorrendo la home, trova e clicca su "link utili".

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 3.25 minuti

Appunti: Problematica rilevata relativa a scrolling della homepage

#### Task: 4

---

Scorrendo la home page fino in fondo, trova la sezione dedicata ai "link utili", trovando e cliccando la sezione dedicate alle multe.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 47 secondi

Appunti:

---

### Task: 5

Scorrendo la home page trova e clicca su "Manduria da vivere" trova il task riguardante gli eventi, ma solo quelli estivi.

Obbiettivo: Raggiunto  
Durata: 19 secondi  
Appunti:

### Task: 6

Scorrendo la pagina trova la sezione link utili, cliccandoci trova albo pretorio online.

Obbiettivo: Raggiunto  
Durata: 12 secondi  
Appunti: L'utente ha memorizzato il sito, e si muove con più agilità.

---

---

## Tester 2 – Giacomo Campanelli

Inizio: 12.12

Fine: 12.28

### Task: 1

---

Scorrendo la home page visita la sezione dedicata ai "link utili", presenti in fondo alla pagina, trova e clicca il link "carta identità elettronica", visionando la suddetta, trova il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 44 secondi

Appunti:

### Task: 2

---

Scorrendo la home page grazie alla sezione dedicata ai "link utili", trova i recapiti e-mail (non PEC).

Obiettivo: Non raggiunto

Durata: 15 secondi

Appunti: Problematica rilevata relativa a link ambigui che generano confusione

### Task: 3

---

Scorrendo la home page trova la sezione dedicata ai "link utili", grazie a questa sezione trova e clicca "servizio civile e nazionale", riuscendo a leggere il bando.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 1 minuti

Appunti:

### Task: 4

---

Scorrendo la home page e visitando sempre "link utili" trova e clicca il link della pubblica amministrazione, non trovando nulla ritorna alla home page, visitando nuovamente la sezione "link utili", clicca su "come fare per" trovando il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 1.09 minuti

Appunti:

---

### Task: 5

Scorrendo la home page e visitando sempre la sezione "link utili" , trova e clicca la sezione notizie, pensando di aver trovato la sezione corretta.

Obbiettivo: Non raggiunto

Durata: 25 secondi

Appunti: Nonostante il link sia cima, l'utente non intuisce il contenuto scorrendo tutta la homepage.

### Task: 6

Scorrendo la home page visiona la sezione "link utili" trovando e cliccando albo pretorio.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 9 secondi

Appunti:

---



---

## Tester 3 – Vanessa Nicoli

Inizio: 12.43

Fine: 12.55

### Task: 1

---

Scorrendo la home page trova la sezione "link utili" cliccandoci trova il link "carta d'identità elettronica " cliccando tale link, scorre la pagina trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 57 secondi

Appunti:

### Task: 2

---

Scorrendo la home page e cliccando "link utili" trova e clicca su "contatti" trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 39 secondi

Appunti: Problematica rilevata relativa a link ambigui che generano confusione

### Task: 3

---

Scorrendo la home page trova e clicca "link utili", scorrendo la pagina, clicca in seguito su "servizi sociali" ma la pagina non è attiva, quindi ritornando alla home page, scorre quest'ultima, trovando e cliccando il link "servizio nazionale" completando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 40 secondi

Appunti: Pagina servizi sociali non attiva

### Task: 4

---

Scorrendo la home page trova e clicca "link utili" trovando la sezione "come fare per", scorrendo tale pagina trova il modo utile per pagare una multa.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 41 secondi

Appunti:

---

### Task: 5

---

Scorrendo la home page, trova il link "Manduria da vivere" trovando tutti gli eventi.

Obbiettivo: Raggiunto  
Durata: 19 secondi  
Appunti: L'utente lamenta del layout della pagina eventi

### Task: 6

---

Scorrendo la home page trova il link albo pretorio.

Obbiettivo: Raggiunto  
Durata: 5 secondi  
Appunti:

Opinioni aggiuntive: Sito facile da usare, i link sono facili da trovare.

---

---

## Tester 4 – Federica Zimbardi

Inizio: 12.26

Fine: 13.11

### Task: 1

---

Scorrendo la home page decide di cliccare su "come fare per", trovando e cliccando su carta d'identità, trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 20 secondi

Appunti:

### Task: 2

---

Scorrendo la home page decide di cliccare su "come fare per", ma non trovando nulla decide di cliccare su amministrazione trasparente, scorrendo tale pagina e non trovando nulla decide di ritornare alla home page, scorrendo la pagina clicca su amministrazione, a questo punto decide di ritornare su amministrazione trasparente, cliccando in seguito su amministrazione non trovando il task.

Obbiettivo: Non raggiunto

Durata: 2 minuti

Appunti: Problematica rilevata relativa alla frustrazione dell'utente nel trovare poco usabile il riferimento alle E-mail PEC.

### Task: 3

---

Scorrendo la home page clicca su " come fare per " ma non trovando nulla, decide di tornare su amministrazione, visionando la pagina decide di cliccare su amministrazione trasparente, cliccando in seguito su bandi di concorso, non trovando il task.

Obbiettivo: Non raggiunto

Durata: 1.35 minuti

Appunti:

### Task: 4

---

Scorrendo la home page clicca su "come fare per" clicca tasse da pagare e trova come pagare una multa.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 5 secondi

Appunti:

---

### Task: 5

Scorrendo la home page, clicca su "Manduria da vivere" trovando il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 3 secondi

Appunti:

### Task: 6

Scorrendo la home page clicca su "come fare per", scorrendo la pagina trova e clicca il menu a tendina, cliccando su amministrazione trasparente e visionando il menu laterale trova il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 1.13 minuti

Appunti: Problematica rilevata relativa alla presenza di link fondamentali in fondo alla homepage.

Opinioni aggiuntive: Sito facile da usare, i link sono facili da trovare.

---

---

## Tester 5 – Sarah Iacobino

Inizio: 13.15

Fine: 13.28

### Task: 1

---

Scorrendo l'home page trova "link utili", cliccando su carta di identità elettronica trova il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 13 secondi

Appunti:

### Task: 2

---

Scorrendo la home page trova e clicca su "telefono, mail, PEC" scorrendo la suddetta pagina, trova il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 40 secondi

Appunti:

### Task: 3

---

Scorrendo la home page, clicca sul menù orizzontale ma non trovando nulla, continua a scorrere la home page, cliccando su "link utili" riesce a trovare il task.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 42 secondi

Appunti:

### Task: 4

---

Scorrendo la home page, visita il menu a tendina cliccando su "come fare per", trova la sezione per pagare una multa.

Obiettivo: Raggiunto

Durata: 23 secondi

Appunti:

---

### Task: 5

Scorrendo la home page e visitando la sezione "link utili" clicca su servizi sociali, ma non trovando nulla torna alla home page, cliccando su "come fare per", e non trovando nulla decide di tornare alla home, scorre quest'ultima alla ricerca della programmazione agli eventi, trovando e cliccando "Manduria da vivere" .

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 1.24 minuti

Appunti: Nuovamente il link a Manduria da vivere , purché in cima alla pagina, è risultato difficile da individuare.

### Task: 6

Scorrendo la home page, trova la sezione "link utili" ma scorrendo la pagina e non trovando nulla decide di tornare home page in seguito clicca su albo pretorio trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 35 secondi

Appunti:

---

## Tester 6 – Andrea Pichierri

Inizio: 14.45

Fine: 15.00

### Task: 1

---

Scorrendo la home page, visiona la navbar trovando "come fare per", cliccandoci trova carta d'identità elettronica, trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 38 secondi

Appunti:

### Task: 2

---

Scorrendo la home page e visionando la navbar, trova e clicca su "servizi ed uffici", non trovando nulla, ritorna alla home page, scrollando la home clicca su amministrazione trasparente ma non trovando nulla decide di tornare alla home, scrollando tale pagina trova e clicca su "telefono, mail, Pec" riuscendo a trovare il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 1.24 minuti

Appunti:

### Task: 3

---

Scorrendo la home page, visiona il menù, ma non trovando nulla, continua a scorrere la home, cliccando su "link utili" riesce a trovare il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 1.35 secondi

Appunti:

### Task: 4

---

Scrollando la home page, clicca su "come fare per" non trovando nulla, decide di tornare alla home, cliccando quindi su "amministrazione" ma non trovando nulla torna alla home page, trovando e cliccando su bandi di concorso, non trovando nulla decide di tornare alla home, su tale pagina trova il link "servizi sociali", ma non trovando nulla torna alla home page, in quest'ultima trova e clicca su "servizi utili" trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 2.16 minuti

Appunti:

---

### Task: 5

Scorrendo la home page trova e clicca "tasse e multe" , trovando il link su come pagare una multa.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 14 secondi

Appunti:

### Task: 6

Scorrendo la home page, clicca su albo pretorio online trovando il task.

Obbiettivo: Raggiunto

Durata: 20 secondi

Appunti:

Opinioni aggiuntive: il sito potrebbe essere reso più fruibile, migliorando la disposizione delle sezioni, come ad esempio nei servizi utili sono presenti link molto importanti che non dovrebbero essere in fondo alla pagina, perché difficilmente reperibili.

---



## 7. Questionari

### a. Net-Promoter Score

n.	Valutazione
1	4
2	6
3	7
4	5
5	9
6	5
Promotori	14.3
Neutri	28.6
Detrattori	57.1
NPS	-42.9

---

## b. SUS (System Usability Scale)

---

### Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.1

Inizio: 12.00 Fine: 12.05

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	1	0
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	3	2
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	3	2
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	1	0
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	4	1
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	2	1
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	2	3
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	1	0
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	4
Valutazione totale			42,5

---

---

### Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.2

Inizio: 12.25 Fine: 12.27

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	2	1
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	2	3
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	3	2
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	2
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	2	3
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	5	4
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	4
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	3	2
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	4
Valutazione totale			72,5

---

### Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.3

Inizio: 12.53 Fine: 12.54

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	3
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	1	4
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	5	4
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	4	3
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	4
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	3
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	4
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	4	3
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	4
Valutazione totale			90

---

## Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.4

Inizio: 13.08 Fine: 13.10

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	3	2
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	4	1
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	2	1
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	3	2
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	2
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	4	1
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	3
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	3	2
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	4	3
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	3	2
Valutazione totale			47,5

---

## Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.5

Inizio: 13.26 Fine: 13.27

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	3
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	1	4
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	5	4
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	2
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	4
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	3
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	4
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	5	4
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	4
Valutazione totale			90

---

## Tabella di calcolo delle valutazioni del SUS – Partecipante n.6

Inizio: 14.57 Fine: 14.58

Domande		Voto del partecipante	Punteggio risultante
1.	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	3	2
2.	Ho trovato il sito inutilmente complesso	2	3
3.	Ho trovato il sito molto semplice da usare	5	4
4.	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4
5.	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	1	0
6.	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	2	3
7.	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	5	4
8.	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	2	3
9.	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	3	2
10.	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	2	3
Valutazione totale			70

---

### c. UMUX Lite

---

Tabella di calcolo delle domande UMUX Lite

Partecipante n.	D1	D2	Totale assoluto	Totale standardizzato
1	5	3	50	55,40
2	3	5	50	55,40
3	5	6	75	71,65
4	4	4	50	55,40
5	5	6	75	71,65
6	3	5	50	55,40

---



## 8. Tabella dei risultati

Partecipante n.	TASK 1	TASK 2	TASK 3	TASK 4	TASK 5	TASK 6	Tasso di successo medio per partecipante	NPS per partecipante	SUS per partecipante	UMUX Lite per partecipante
1	1	0	1	1	1	1	83.3	4	42,5	55,4
2	1	0	1	1	0	1	60	6	72,5	55,4
3	1	1	1	1	1	1	100	7	90	71,6
4	1	0	0	1	1	1	60	5	47,5	55,4
5	1	1	1	1	1	1	100	9	90	71,6
6	1	1	1	1	1	1	100	5	70	55,4
Tasso di successo medio per task	100	50	83.3	100	83.3	100				
Tasso medio di successo di tutti i task di tutti i partecipanti				86%						
Punteggio NPS (Promotori-Detrattori)				-42,9% (14,3% - 57,1%)						
Punteggio SUS				69/100						
Punteggio UMUX Lite				61,3/100						

---

## 9. Conclusioni: problemi e soluzioni

Dall'analisi dei risultati della valutazione euristica e del test di usabilità si è scelto di evidenziare i problemi più gravi e le corrispettive soluzioni.

In particolare:

➤ **Problema 1:**

---

L'utente deve scrollare tutta la homepage per accedere a link utili e a voci fondamentali. Infatti, il tasso di successo più basso si è riscontrato nei task che richiedevano l'accesso ad un link proprio nella parte inferiore del sito. Specificatamente Task 2 (Indirizzi PEC), 3 (Servizio civile).

**Soluzione:**

Formattare la pagina dedicando meno spazio all'header, oppure arricchendo la navbar principale, o ancora spostando i suddetti link in cima.

---

➤ **Problema 2:**

---

Le pagine Servizi Sociali, Pagare una multa, ecc.... ,non contengono informazioni, risultando vuote, fatta eccezione del titolo.

Nella fase di test è stato uno dei problemi che più ha fatto perdere tempo agli utenti.

**Soluzione:**

Completare tutte le pagine con i contenuti richiesti, o presentare una schermata di errore (se non rimuoverla) che aiuti l'utente a percepire lo stato del sistema. Dando così un feedback chiaro all'utente.

---

---

➤ **Problema 3:**

---

L'utente non sa dove si trova, o i riferimenti sono insufficienti durante la navigazione. Il menù di navigazione fornito risulta incompleto ed inutile. Totale assenza di tasti.

Infatti, nella fase di test, spesso gli utenti tornavano all'homepage per poter ricominciare il completamento di un task, perdendo di fatto, ogni riferimento.

**Soluzione:**

Breadcrumbs, Tasti di navigazione (indietro, home), menù di navigazione.

---

➤ **Problema 4:**

---

La pagina Manduria da vivere... risulta obsoleta e progettata in modo confuso (la formattazione del testo disordinata e i font di dimensioni diverse).

Spesso nella fase di test gli utenti hanno confuso questa sezione o per un'altra, o addirittura non la vedevano proprio.

**Soluzione:**

Migliorare la navbar principale del sito. Aggiornare la programmazione o fornire un avviso di assenza di eventi. Favorire la fruizione del contenuto formattando il testo, dotandolo di box che raggruppino i concetti e di un font, e della sua dimensione, che risulti univoco e coerente.

---

---

➤ **Problema 5:**

---

Le etichette di link e pulsanti nella Homepage sono anonime e non generano distinzione semantica fra diversi argomenti.

Gli utenti si ritrovano spesso sorpresi che il link li rimandi a siti esterni o a contenuti così disomogenei a quello originario.

**Soluzione:**

Usare label di colori diversi , per ambiti diversi, adottare icone, snellire l'interfaccia adottando menù a comparsa.

---