

Portale Biblioteca per Maghi 2025

Documento di User Research



- 
- 1** **Introduzione**
 - 2** **Note metodologiche**
descrizione tipologia di ricerca
 - 3** **Questionario online**
 - 4** **Interviste**
 - 5** **Insight**
 - 6** **Scenari e personas**
 - 7** **Conclusioni**

Introduzione

Il presente documento è il risultato dell'attività prevista nella fase di Ricerca Utente delineata nella progettazione del nuovo sito Internet della Biblioteca per Maghi.

L'obiettivo della ricerca è quello di comprendere i **bisogni reali degli utenti** per poter in seguito elaborare l'architettura informativa e progettare un'interfaccia utente (UI) che garantisca una migliore user-experience e sia accessibile ad ogni tipologia di utenza.

Siamo partiti da una valutazione dei portale affini al sito che verrà prodotto, chiedendo agli utenti di comunicarci quelle che sono le impressioni e le sensazioni provate durante l'intero iter di navigazione.

Abbiamo chiesto agli utenti se...

- *la navigazione appare semplice ed intuitiva*
- *è possibile reperire le informazioni in modo celere*
- *quali informazioni vorrebbe visualizzare in Homepage*
- *il layout è piacevole ed accogliente.*

Al termine delle interviste ci siamo quindi concentrati sugli **insight** ricevuti, cogliendo i punti di forza e debolezza nell'assessment del portale e definendo le reali esigenze degli utenti, in modo tale da poter delineare un prodotto pienamente rispettoso dei criteri di **usabilità, accessibilità, utilità ed estetica**.

2

Note metodologiche

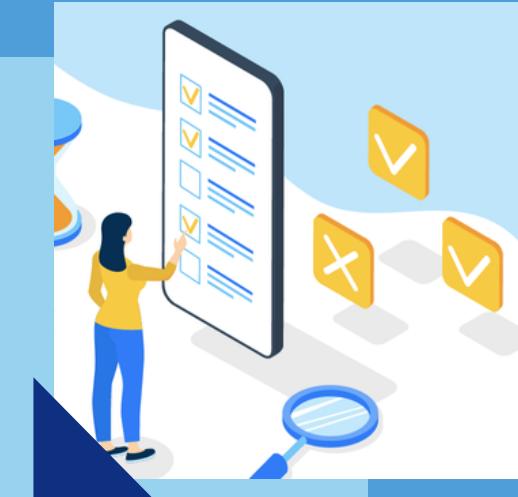
Note metodologiche

Nell'ambito del progetto sono stati applicati due diversi protocolli di ricerca, volti a comprendere quali potrebbero essere i bisogni e le reali necessità di coloro che utilizzano il portale, cosa potrebbero aspettarsi dall'esperienza di navigazione dello stesso, in modo da poter sviluppare un prodotto il più possibile usabile e accessibile.

TIPOLOGIE DI RICERCA APPLICATE

Ricerca di tipologia quantitativa (survey online)

Volta ad ottenere un numero cospicuo di **insight**, in particolare sulle pagine e sezioni del sito maggiormente utilizzate dagli utenti. Per la realizzazione della ricerca ci siamo avvalsi dell'utilizzo di **strumenti di raccolta dati online** (google.modules), che consentono una consultazione rapida e efficace dei dati in tempo reale.



Ricerca di tipologia qualitativa (user interview)

Basata su **interviste individuali** rivolte agli utenti direttamente coinvolti nell'utilizzo del portale, e quindi utilizzatori finali del servizio. Questa tipologia di ricerca consente di **rilevare le principali criticità** dell'esperienza di navigazione utente da un punto di vista soggettivo, inoltre permette la creazione di un **clima informale** nel quale l'intervistatore riceve **feedback immediati** dall'intervistato.



Note metodologiche

Le metodologie di **user research** (usability test) messe in campo hanno permesso di osservare direttamente l'utente nell'esperienza di navigazione in relazione a determinate sezioni dei portali, e testare così le **criticità** e le **aree di miglioramento** delle sezioni e pagine presenti nei siti affini alla futura Biblioteca per Maghi.

Nell'ambito della **ricerca quantitativa** siamo riusciti ad ottenere un riscontro considerevole di **insight**, esattamente

30 utenti hanno preso parte al **questionario online**, consentendo quindi un'ampia raccolta di dati.

Per quanto concerne la ricerca di **tipologia qualitativa** applicata, sono stati presi in esame differenti tipologie di utenti, provenienti sia dal contesto interno che esterno all'università, appartenenti comunque all'ambito degli appassionati del fantasy.



3

Questionario online

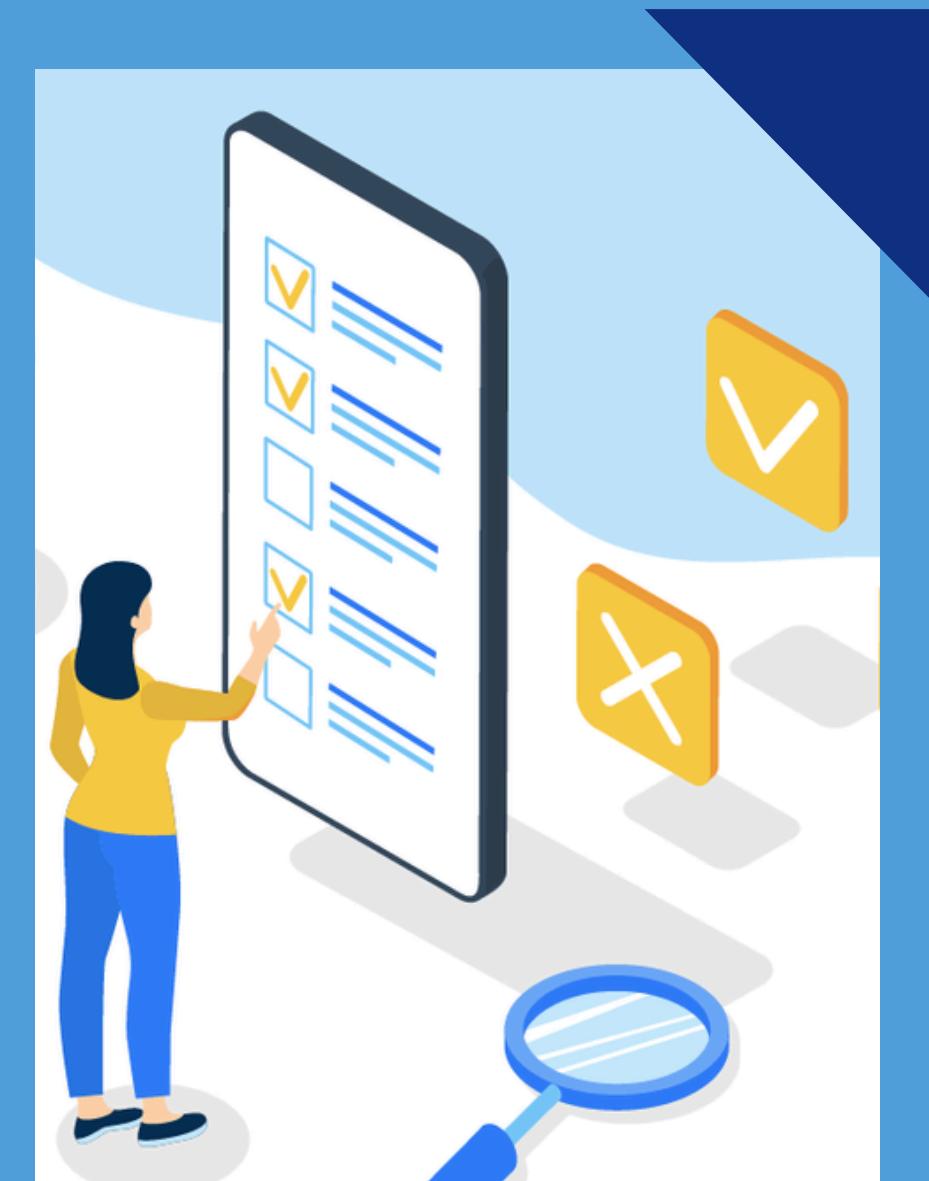
Questionario online

Nell'ambito dell'analisi quantitativa, è stato pubblicato nel periodo delle vacanze natalizie 2024 il questionario online relativo alla valutazione dei siti affini, per estrapolare le preferenze che fungeranno come la base su cui strutturare il portale.

Diffusa tramite WhatsApp, la **survey** è stata sottoposta all'attenzione dei possibili futuri utenti del portale, si tratta di un cospicuo numero di utilizzatori provenienti dall'ambiente degli appassionati di fantasy (studenti e non di diverse età).

Sono state fornite una serie di domande a risposta chiusa ed un'unica domanda dedicata ai **suggerimenti** a risposta libera, in considerazione dell'impegno di tempo richiesto per le domande a risposta aperta, onde evitare il rischio di abbandono dell'indagine da parte dei rispondenti ma riuscendo comunque ad estrarre una **riflessione soggettiva** da parte degli utenti.

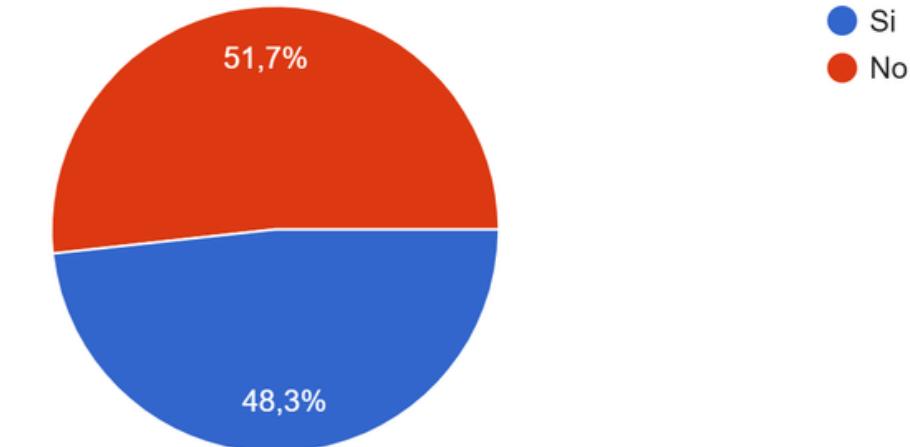
Riporto di seguito quanto emerso nella fase di raccolta dati.



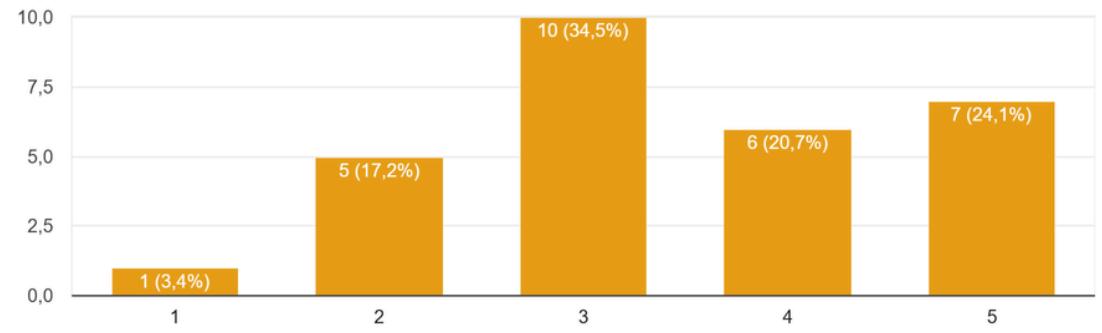
Questionario online

Dalle prime domande poste all'utenza si evince che i portali del tipo biblioteca digitale vengono **consultati da circa la metà degli utenti**.

Ti sei mai imbattuto in portali adibiti a biblioteche digitali?

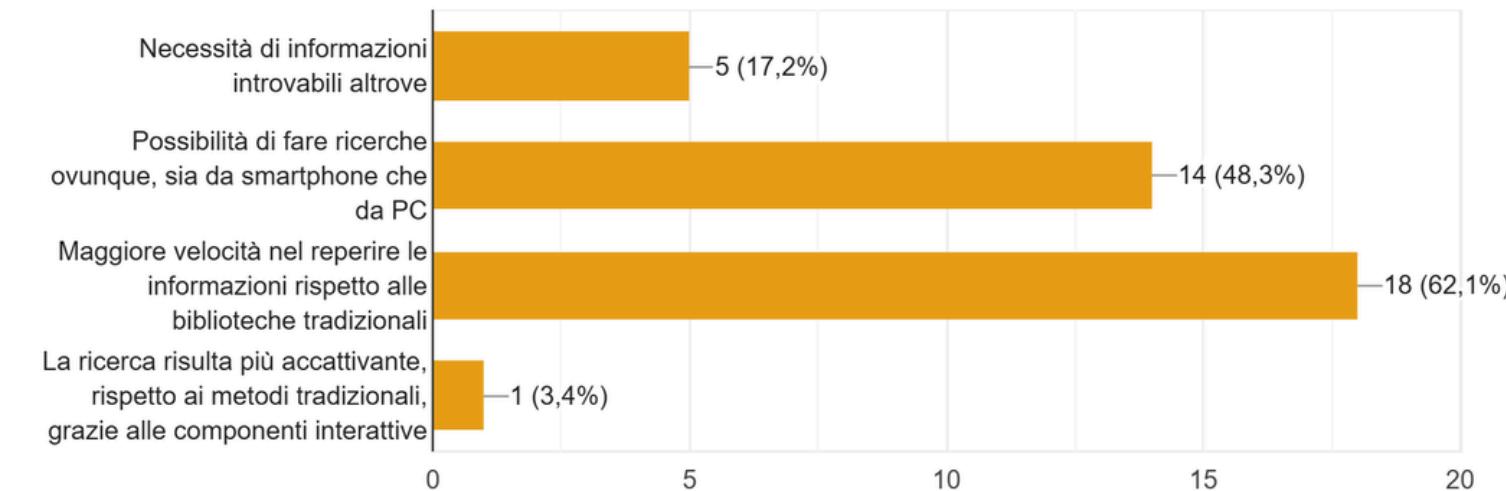


Quanto trovi che sia utile una biblioteca digitale in base alle tue abitudini?



Buona parte dell'utenza sfrutta questi portali per **reperire informazioni in maniera rapida**, e con una frequenza di utilizzo mediamente alta.

Per quale/i motivo/i le hai sfruttate, oppure perché potresti iniziare a farlo?

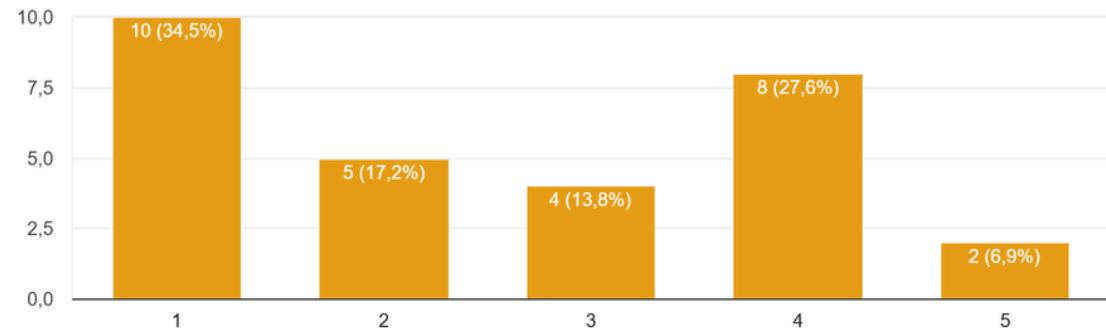


Questionario online

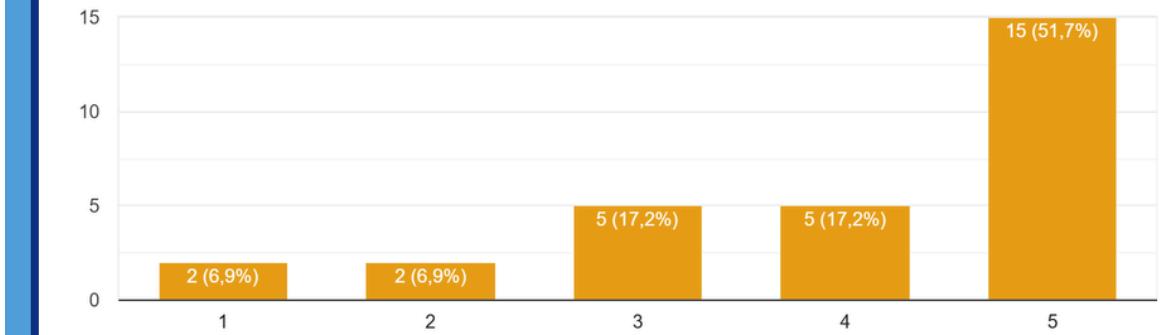
Per porre le domande sulla facilità di navigazione e di reperimento delle informazioni mi sono servita dei portali harrypotter.com e potterpedia.it, dando degli obiettivi di ricerca agli utenti.

L'utenza risponde di non riscontrare problemi nel trovare informazioni nel caso di potterpedia.it, dall'altra parte per il sito harrypotter.com i risultati sono opposti. In generale, gli utenti **non trovano semplice ed intuitiva la navigazione** dei portali.

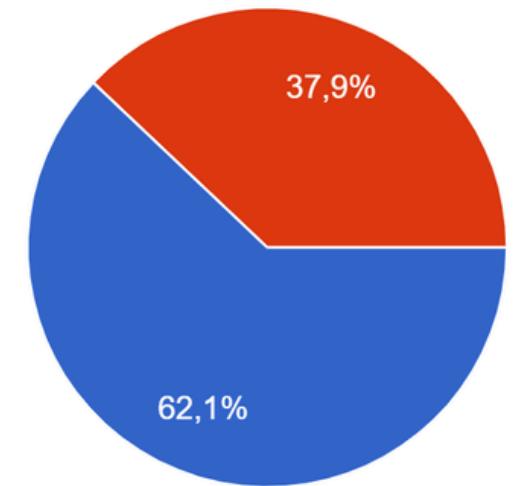
Nel sito harrypotter.com, riesci a trovare facilmente le informazioni riguardanti la categoria "oggetti magici"?



Nel sito potterpedia.it, riesci a trovare facilmente le informazioni riguardanti la categoria "oggetti magici"?



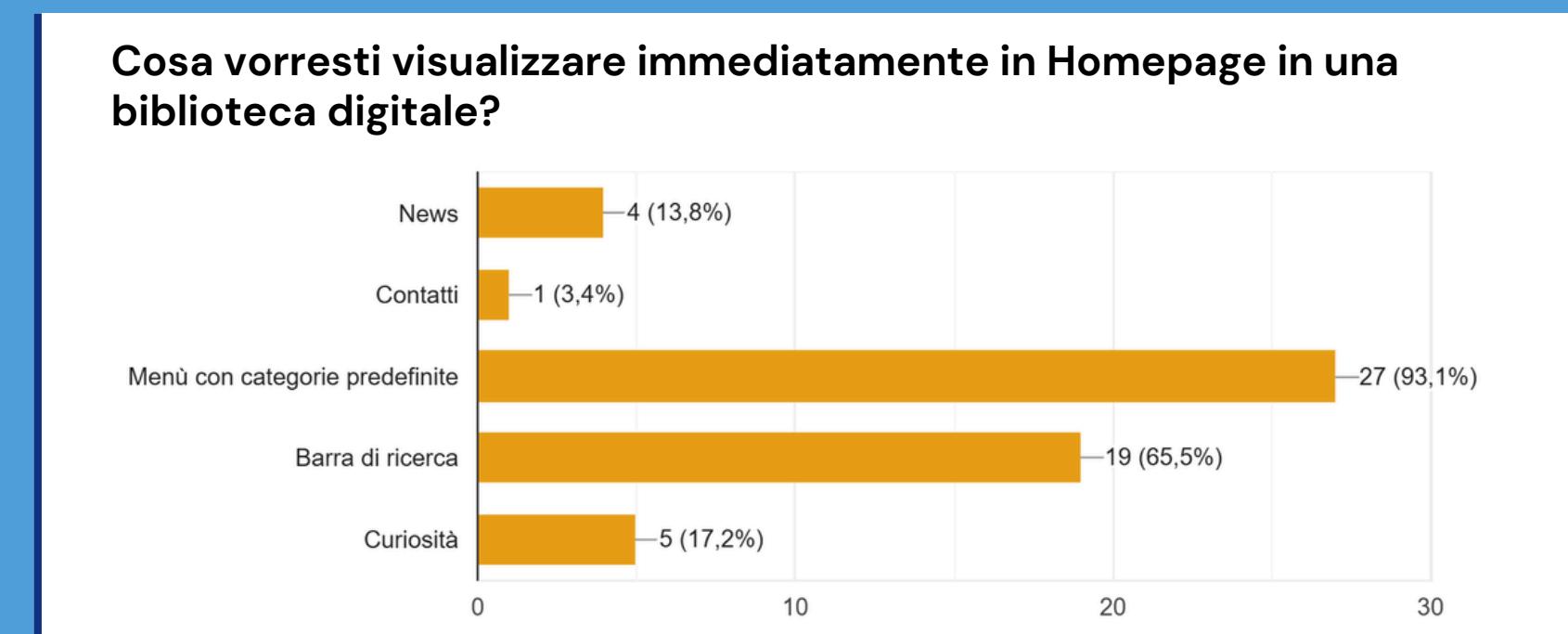
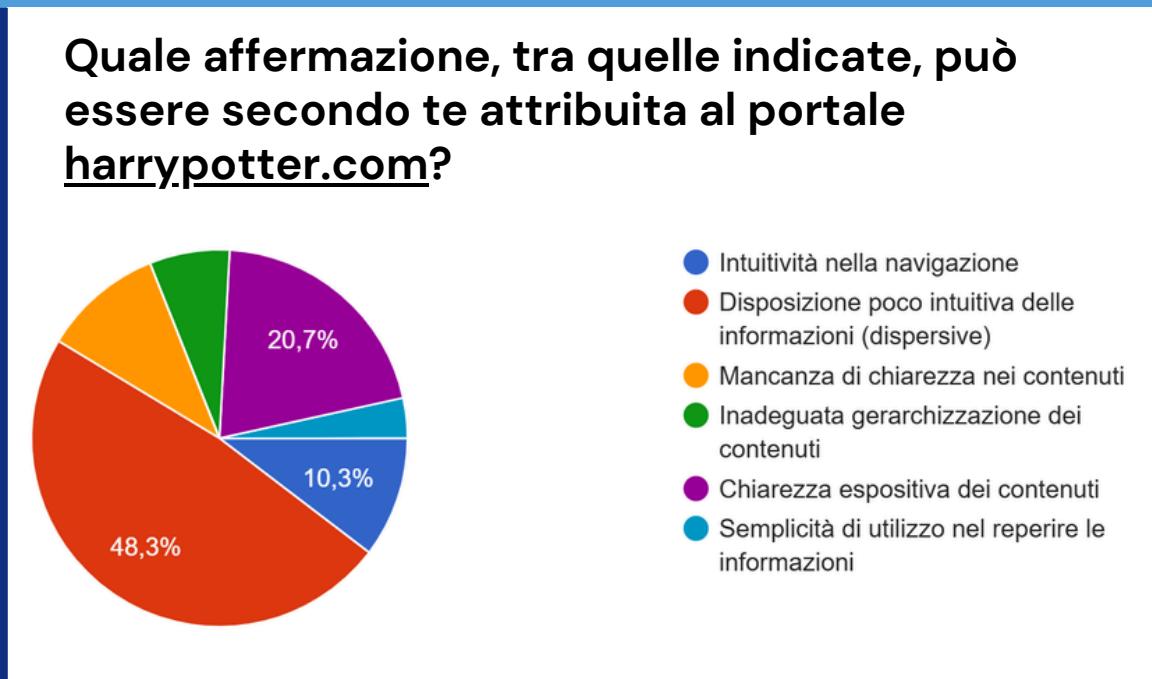
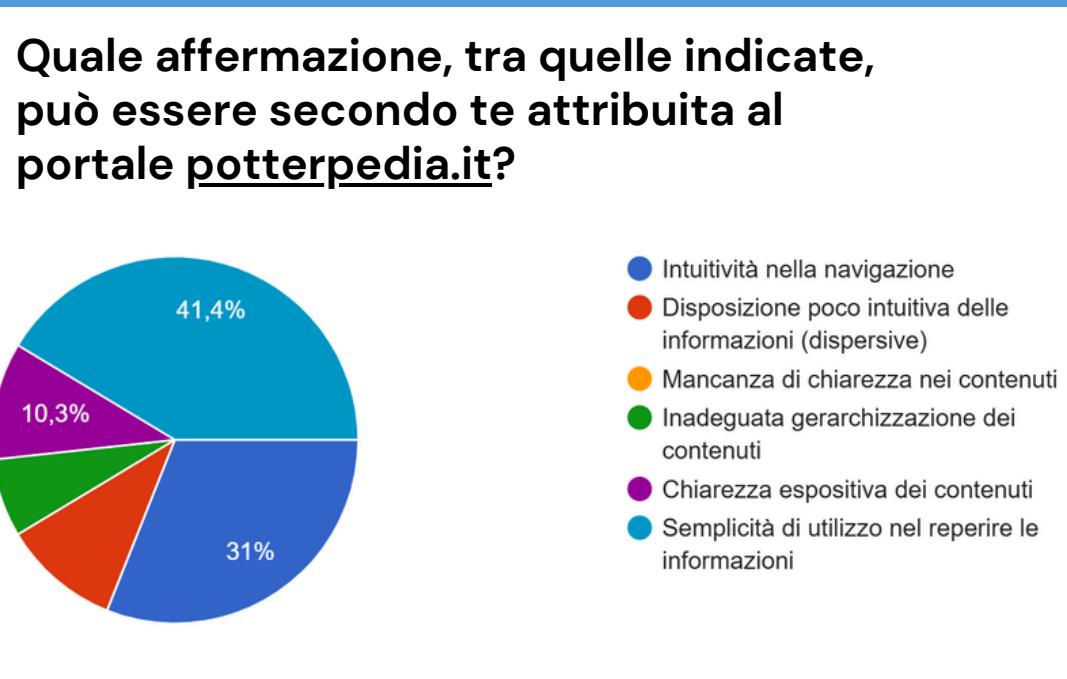
In generale, pensi che una biblioteca digitale debba essere più intuitiva di quelle appena viste?



Questionario online

Si rileva che il sito harrypotter.com, nonostante l'attenzione al design dell'esposizione dei contenuti, risulti meno funzionale di potterpedia.it, il quale viene descritto come **intuitivo e semplice**, senza mai citare la mancanza di **chiarezza dei contenuti**.

L'utenza esprime una preferenza del 93,1% per la presenza di un **menù con categorie predefinite** in Homepage, mentre risulta pressoché futile la presenza di un link ai Contatti.



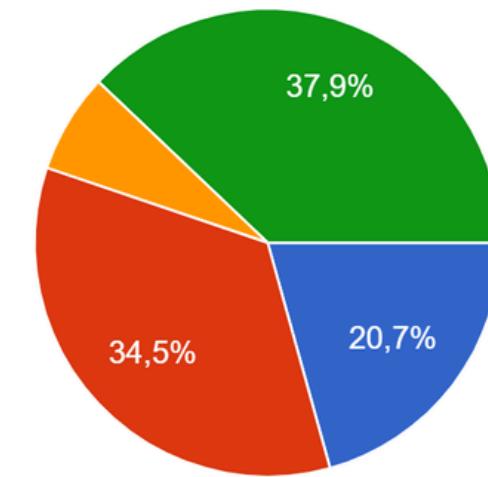
Questionario online

In seguito ho raccolto dei feedback sulle **modalità di navigazione nel portale**.

Si nota l'importanza del giusto utilizzo dell'Homepage come display di tutte le informazioni raggiungibili, per poi esplorare in dettaglio una categoria in particolare in una pagina interna.

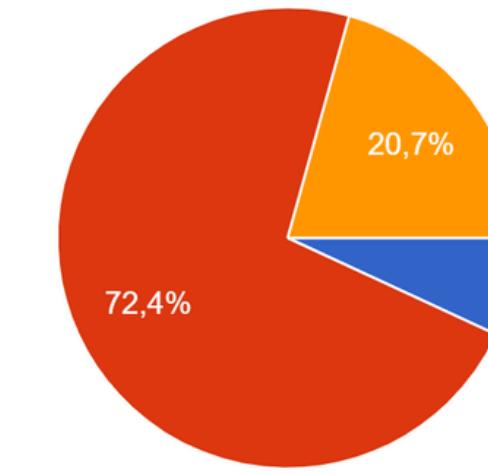
In linea di massima l'utenza ritiene fondamentale la **ricerca con inserimento arbitrario**, nonostante resti imprescindibile una **divisione dei contenuti chiara e immediatamente visibile**.

Quando pensi che la navigazione di una biblioteca digitale sia più intuitiva?



- La maggior parte delle informazioni sono in Homepage
- Le informazioni sono divise in più macro categorie, suddivise in pagine interne
- Le informazioni non siano suddivise in categorie e si possa effettuare la ricerca su tutti gli argomenti della biblioteca
- La presenza sia della divisione in categorie che della ricerca generica

Che tipo di ricerca preferisci quando utilizzi le biblioteche digitali?



- Ricerca alfabetica
- Barra di ricerca con inserimento
- Ricerca per categorie

Questionario online

Ho riservato un'ultima domanda a risposta aperta, per raccogliere commenti e suggerimenti utili all'analisi:

Una biblioteca digitale come quella di Potterpedia è migliore, grazie alle pagine divise in macro categorie è la più intuitiva possibile, inoltre sicuramente utile una ricerca manuale.

Componente estetica più accattivante e maggiore utilizzo delle immagini.

Un utente con conoscenza pari a zero avrà bisogno di scegliere le sezioni che ricerca in modo diretto usando le categorie, anche senza conoscere le parole esatte da ricercare con l'inserimento.

Penso che debbano avere un menu chiaro e l'homepage poco dispersiva.

Ritengo che Potterpedia.it potrebbe migliorare l'aspetto visivo. Al contrario, Harrypotter.com dovrebbe focalizzarsi su una presentazione più chiara e accessibile delle informazioni disponibili.

Dividere tutto in categorie e sottocategorie accessibili da un menù laterale.

4

Interviste

Interviste

Le **interviste** si sono svolte di persona, ero presente solamente io come intervistatrice, e l'intervistato/a, prendendo nota di quanto veniva esplicitato in fase di colloquio.

Ho chiesto agli utenti di **raccontare la loro esperienza di navigazione** attraverso alcune sezioni e pagine del portale e abbiamo attuato un test di usabilità (usability test),

utilizzando una tecnica specifica: **“Thinking aloud”** che, come suggerisce il nome, richiede all'utente di esprimere a parole e ad alta voce quali sono i suoi pensieri, le sue azioni, le sue intenzioni e le difficoltà incontrate durante l'interazione con i portali. Ho affidato all'utente una serie di compiti da portare a termine e di verbalizzare i propri pensieri mentre esplora e tenta di raggiungere l'obiettivo.



Interviste

Il risultato emerso mi ha permesso di ottenere **insight qualitativi**, ossia informazioni che, in altro modo, sarebbero difficilmente rilevabili perché coinvolgono riflessioni, desideri e criticità.

Grazie al thinking aloud è stato possibile comprendere in tempo reale il grado di efficacia del portale in oggetto, dal punto di vista dell'utente; inoltre, tramite un **riscontro immediato** è stato possibile sottolineare

e commentare criticità comuni su alcune aree del portale, traendo **consigli e suggerimenti utili** alla riprogettazione dell'architettura delle informazioni e dell'interfaccia (User Interface).

Di seguito riporto quanto emerso dal questionario online e dagli **insight** ricevuti dagli utenti nel corso delle interviste.



5

Insight

Insight

Alcune delle **etichette** presenti nel portale risultano **poco parlanti** (ad esempio: "Fact Files", "Scoprire", "Maghi", ecc.).

La **Homepage** viene percepita dispersiva ed eccessivamente carica di contenuti in harrypotter.com, mentre in potterpedia.it a volte delle voci risultano ridondanti e possono generare **caos e confusione**. La caratteristica del menù laterale "a:hover" di Potterpedia non facilita la fruizione delle informazioni e **rende stressante la ricerca delle sezioni dal secondo livello in poi**. Questo porta l'utente ad abbandonare la ricerca prematuramente, si potrebbe sostituire il menù con card visivamente accattivanti e chiare.

La sensazione generale durante la navigazione è di fastidio a causa delle perdite di tempo, dovute alla confusione dell'organizzazione dei contenuti e alla mancata corrispondenza tra etichette delle sezioni e i contenuti associati.



Sicuramente necessaria una **modifica nella divisione dei contenuti** e la **rimozione delle ridondanze** (ad esempio la sezione "Ricerca" che contiene solamente la barra di ricerca già presente sul menù.)

Insight



Durante la navigazione nel sito di harrypotter.com i **link alle pagine interne** posizionati in alto risultano talmente minimi e poco in evidenza che la maggior parte degli utenti **non li hanno neppure notati**, catturati dalle immagini e animazioni della Homepage.
Infatti, si sono subito addentrati nella pagina scorrendo in basso per poi non trovare **nessun menu di navigazione** e sono stati costretti a tornare in alto manualmente, data la **mancanza di un button che riportasse all'header**.

Le **componenti animate** sono state apprezzate ma all'unanimità sono state descritte come troppo invadenti in harrypotter.com, mentre se ne sente la mancanza in potterpedia.it, identificando la **giusta misura** in cui le componenti dovrebbero comparire per catturare l'attenzione dell'utente senza deviarla.

Il **Footer** non sembra essere un elemento a cui gli utenti target delle biblioteche digitali prestano attenzione, tanto da non notarne l'assenza in potterpedia.it. Le informazioni contenute nel Footer di harrypotter.com sono state giudicate **adeguate** alla loro posizione nel sito poiché non fondamentali per l'utente medio.

Insight

*Suggerimenti
da parte
degli utenti*

- ▼ Molto gradita la presenza costante di un **menù laterale**.
- ▼ **Ricerca generica** ritenuta fondamentale la sua presenza in quanto costituisce un modo più mirato e diretto di reperire un'informazione specifica anche **senza averne una conoscenza base pregressa** che permetta di orientarsi nelle categorie dei menù.
- ▼ Suddividere le sezioni della homepage con l'utilizzo di **card entrypoint** agli argomenti principali, organizzati in **categorie ben distinte**, che risultano più intuitive e di immediata fruizione al contrario dei "menù a scomparsa" incontrati durante le interviste.
- ▼ Apprezzati elementi interattivi come il **carosello** ed **elementi animati minimali** per rappresentare delle curiosità (ad esempio le statistiche sulla capienza delle casate di Hogwarts).
- ▼ Le sezioni **Contatti** e **Accesso Riservato** sono considerate futili nel contesto della biblioteca digitale.

Insight

Durante la visita delle **Pagine interne** c'è stato un diffuso sentimento di delusione sia in harrypotter.com che in potterpedia.it per due differenti motivi:

- nel primo caso, il **calo di qualità** e attenzione al dettaglio delle pagine specifiche rispetto alla homepage così curata e carica di contenuti, **delude le aspettative** che l'utente si era fatto visitando la prima pagina;
- nel secondo caso, ci si aspettava un **miglioramento estetico e illustrativo** rispetto alla homepage scarna, invece anche le pagine interne rispecchiano la **mancanza di cura** della prima pagina.

Necessario mantenere lo **stesso stile** tra homepage e pagine interne, curando l'estetica e la disposizione dei contenuti per **Mantenere l'attenzione dell'utente**.



Inoltre, in alcuni casi era completamente assente o non abbastanza chiaro/evidenziato un **button che permettesse di tornare agilmente alla homepage** dai livelli più interni, senza essere costretti a premere la freccia "indietro" più volte.

6

Scenari e personas

Scenari e personas

Dopo aver concluso le interviste con gli utenti, ho delineato tre **personas**, ovvero tre profili fintizi – personaggi immaginari – che però rappresentano i **bisogni**, i **comportamenti** e gli **interessi** degli **utenti reali**, ossia del segmento del pubblico di riferimento del portale in oggetto.

In particolare, presenterò tre appassionati di fantasy di diversa età.

Contestualmente, ho inserito ciascuna di queste personas in contesti ben specifici: gli **“scenari”**, vale a dire ricostruzioni piuttosto dettagliate di determinate **situazioni d’uso**, che hanno come obiettivo l'**individuazione delle criticità** che ciascun utente potrebbe incontrare durante la propria esperienza di navigazione e la comprensione di come una medesima interfaccia possa influire diversamente a seconda dei differenti contesti d’uso.



Scenari e personas



Stefania

23 anni.

*Studentessa dell'ultimo anno
a Hogwarts.*

*Utilizzatrice media di
prodotti digitali, ma
preferisce i libri cartacei.*

Motivazioni

Dopo aver concluso gli ultimi esami previsti dal suo corso di studi, deve elaborare una tesi per conseguire la laurea ad Hogwarts.

Obiettivi e preoccupazioni

La sua preoccupazione è dover trovare degli spunti originali per l'elaborato, le servono degli argomenti che siano al passo con i tempi e l'acquisizione delle informazioni deve essere rapida per riuscire a laurearsi entro l'anno accademico.

Bisogni

Parlando con dei colleghi più giovani ha scoperto che la scuola di Hogwarts ha convertito il suo archivio nel portale digitale, dove potrà ricercare l'ispirazione agilmente tra argomenti passati e nuovi contributi di studenti e professori.

Scenari e personas



Gilderoy

46 anni.

*Professore del corso di
Difesa Contro le Arti Oscure
a Hogwarts.*

*Poco avvezzo nell'utilizzo di
prodotti digitali.*

Motivazioni

Nel suo recente viaggio in una delle isole maledette ha affrontato una nuova creatura e pensa di aver trovato un metodo infallibile per contrastarla.

Obiettivi e preoccupazioni

La sua preoccupazione è che uno degli studenti si ritrovi a fronteggiare quella bestia senza sapersi difendere, perciò desidera fare una pubblicazione con le recenti scoperte in modo da informare gli alunni e gli altri maghi.

Bisogni

Il suo pupillo gli fa notare che nessuno legge più i giornali, ma tutti consultano il portale della scuola, perciò Gilderoy accede alla sua area personale per pubblicare le notizie urgenti che verranno mostrate automaticamente in homepage.

Scenari e personas



Giulio

7 anni.

Appassionato del mondo magico sogna di andare ad Hogwarts.

Nativo digitale.

Motivazioni

Tra poco riceverà, la sua lettera per entrare nella scuola e vuole diventare il mago più potente di tutti i tempi e passare alla storia.

Obiettivi e preoccupazioni

Vuole essere il primo di ogni classe, perciò deve iniziare a studiare prima dell'inizio delle lezioni per fare bella figura con i professori e imporsi con gli altri compagni fin dal primo giorno.

Bisogni

Dal portale della scuola si possono visualizzare liberamente e nel dettaglio i contenuti che saranno oggetto delle lezioni anche se non si è ancora iscritti, poiché il sapere nel mondo dei maghi è un diritto di tutti.

7

Conclusioni

Conclusioni

Nella Ricerca Utente ho notato una sovrapposizione tra le risultanze ottenute dal questionario e ciò che è emerso in sede di interviste. Sono quindi giunta alle seguenti conclusioni:

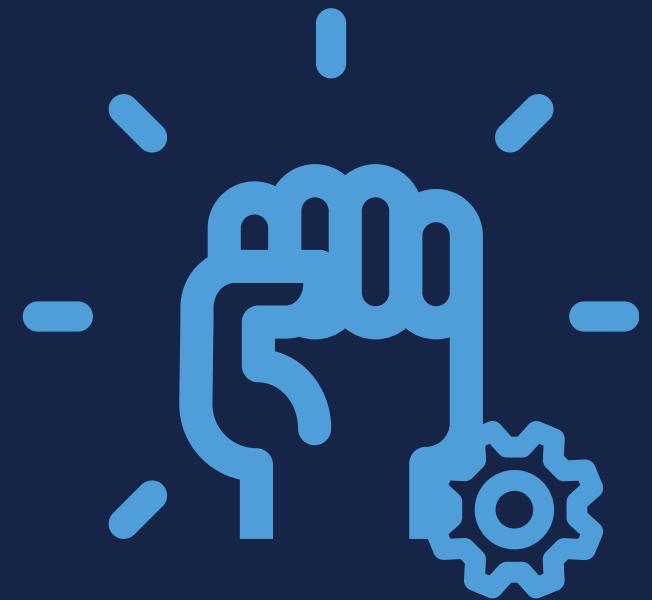
Are^e di miglioramento

- ▼ Per la **navigazione di primo livello**, bisognerebbe utilizzare delle **etichette intuitive** che descrivano delle **categorie ben delineate**, rappresentative dei contenuti che ci porteranno a visualizzare;
- ▼ Riorganizzare la **disposizione dell'homepage** utilizzando le card entrypoint per rendere immediato l'accesso alle pagine interne;
- ▼ In generale, l'utenza coinvolta si ferma nell'homepage, sia quando è troppo dispersiva e carica di contenuti, sia quando è poco coinvolgente mostrando molto **poco interesse ad addentrarsi nei livelli più profondi**.

Conclusioni

Punti di forza

- ▼ Molto gradita l'attenzione alla componente estetica e la presenza di **contenuti animati minimali**.
- ▼ Apprezzata la funzione di **ricerca generica**, in quanto modalità più diretta per reperire un'informazione specifica.
- ▼ Apprezzata la suddivisione dei contenuti in **categorie predefinite**.



Grazie per l'attenzione