

Usability Evaluation Study 1: Inspection

Davide Clementi (10457819)
davide2.clementi@mail.polimi.it

Marco Premi (10526255)
marco.premi@mail.polimi.it

Fabrizio Siciliano (10522031)
fabrizio.siciliano@mail.polimi.it

Delivery date: March 20, 2020

<https://www.visitmonterosa.com>



POLITECNICO
MILANO 1863

Contents

1	Abstract	3
2	Metodo di Ispezione	4
2.1	Panoramica	4
2.2	Euristiche	5
2.3	Metodo di valutazione	6
3	Risultati concordati di ogni euristica	7
3.1	Navigazione	7
3.1.1	Consistenza nelle interazioni	7
3.1.2	Navigazione dei gruppi	8
3.1.3	Navigazione strutturale	8
3.1.4	Navigazione semantica	9
3.1.5	Landmarks	9
3.2	Contenuto	9
3.2.1	Sovraccarico di informazioni	9
3.2.2	Qualità dei contenuti	9
3.3	Layout	10
3.3.1	Disposizione del testo	10
3.3.2	Interazione dei placeholder	11
3.3.3	Allocazione spaziale	12
3.3.4	Consistenza della struttura delle pagine	12
4	Aggregazione dei risultati	13
4.1	Navigazione	13
4.2	Contenuti	13
4.3	Layout	13
4.4	Aggregazione complessiva	14

5	Conclusioni	15
6	Annex	16
6.1	Navigazione	16
6.2	Contenuto	16
6.3	Layout	17

1 | Abstract

Questo documento propone un'analisi approfondita del sito web **visitmonterosa.com**. Il sito considerato presenta numerose informazioni riguardo l'attività turistica sul Monte Rosa.

Sul sito vengono presentate tutte le attività che turisti ed appassionati possono svolgere nel comprensorio ed offre la possibilità di prenotare alberghi, accomodazioni e servizi di vario genere come, ad esempio, la prenotazione di attrezzatura sciistica. L'analisi è stata effettuata da tre valutatori che si sono avvalsi dell'ausilio di alcune delle euristiche riportate dal **MILE** (Milano-Lugano Usability Evaluation Method). I tre valutatori hanno condotto la loro analisi in primo luogo autonomamente, per poi confrontarsi e giungere alla stesura comune di questo documento.

2 | Metodo di Ispezione

2.1 Panoramica

- **Comprensione dell'euristica:** prima di procedere con l'analisi del sito abbiamo riconosciuto come centrale la scelta e la comprensione delle euristiche. Certe euristiche sembrano infatti simili, ma in realtà presentano profonde differenze importanti da comprendere.
- **Definizione della metrica:** abbiamo definito un intervallo di valori per valutare le euristiche che ci permettesse di esprimere un giudizio preciso e in grado di valutare il sito nella maniera più corretta possibile.
- **Definizione degli obiettivi:** sulle base delle azioni che un generico utente sarebbe portato a fare durante la consultazione del sito abbiamo concordato degli obiettivi principali per l'analisi:
 - ★ Provare a prenotare per un pernottamento nella sezione "Dove Dormire"
 - ★ Muoversi nel sito per avere le ultime news e info utili
 - ★ Verificare la disponibilità degli impianti sciistici e comprare skipass
 - ★ Vedere quali sono i ristoranti
 - ★ Guardare quali sono i prossimi eventi a cui è possibile partecipare
- **Analisi e report dei risultati individuali:** ogni esaminatore esplorando il sito individualmente e provando a rispettare gli obiettivi condivisi ha assegnato delle valutazioni alle singoli euristiche
- **Analisi e definizioni dei risultati finali:** abbiamo deciso di effettuare la media tra i valori proposti dai singoli esaminatori senza arrotondare per evidenziare in maniera più precisa la valutazione complessiva.

- **Reporting:** ogni esaminatore ha scritto degli appunti durante l'analisi individuale e poi abbiamo proceduto a una stesura collettiva del documento.

2.2 Euristiche

Per il nostro studio di usabilità abbiamo utilizzato alcune delle euristiche di ispezione proposte da MILE (Milano-Lugano evaluation method).

- **Navigazione:** la categoria "Navigazione" prende in considerazione le euristiche relative alla facilità di esplorazione del sito sito tramite i collegamenti e i link.
 - ★ **Consistenza nelle interazioni:** prende in esame le pagine dello stesso tipo e ne analizza la consistenza dal punto di vista dei link e della capacità interattive;
 - ★ **Navigazione dei gruppi:** considera la facilità con cui è possibile muoversi all'interno o attraverso elementi appartenenti allo stesso gruppo;
 - ★ **Navigazione strutturale:** riguarda la possibilità di potersi muovere tra componenti dello stesso topic;
 - ★ **Navigazione semantica:** indica se è possibile spostarsi agevolmente da un topic ad uno collegato semanticamente in entrambe le direzioni;
 - ★ **Landmarks:** riguardano la disponibilità di link tramite cui l'utente può raggiungere le pagine principali del sito;
- **Contenuto:** le euristiche fornite all'interno della categoria "Contenuto" permettono di analizzare nel dettaglio le informazioni fornite dal sito all'utente e la facilità o meno con cui quest'ultimo riesce ad elaborare le informazioni richieste.
 - ★ **Sovraccarico di informazioni:** quantità e qualità di informazioni che sono rese disponibili all'utente;
- **Layout:** la categoria "Layout" riguarda gli aspetti stilistici e di design della pagina, usati allo scopo di mettere in evidenza all'utente le caratteristiche e le informazioni principali del sito web.
 - ★ **Disposizione del testo:** è un'euristica relativa alla leggibilità del testo all'interno delle diverse pagine;

- ★ **Interazione dei placeholder:** considera se il testo e gli elementi interattivi danno all'utente un'idea corretta del loro significato senza creare nessuna ambiguità;
- ★ **Allocazione spaziale:** un'euristica relativa alla corretta disposizione di ciascun elemento, in base anche alla sua importanza, all'interno della pagina;
- ★ **Consistenza della struttura delle pagine:** prende in analisi il Layout delle pagine che sono dello stesso tipo, considerando quindi se sono visivamente simili e se l'organizzazione dei vari elementi viene fatta nello stesso modo;

2.3 Metodo di valutazione

Per ogni euristica abbiamo deciso di assegnare un voto intero tra 0 e 10, dove 0 indica che l'euristica non è soddisfatta, mentre 10 indica che l'euristica è pienamente soddisfatta.

3 | Risultati concordati di ogni euristica

Ogni esaminatore ha assegnato un voto per le singole euristiche prese in considerazione. I risultati presenti nelle tabelle presentate in questo capitolo sono ottenuti dalle medie dei valori proposti e sono giustificati con motivazioni condivise dagli esaminatori. I voti dei singoli esaminatori sono riportati nel capitolo Annex.

3.1 Navigazione

Euristica	Voto totale
Consistenza nelle interazioni	8.0
Navigazione dei gruppi	7.7
Navigazione strutturale	8.3
Navigazione semantica	5.3
Landmarks	7.7

3.1.1 Consistenza nelle interazioni

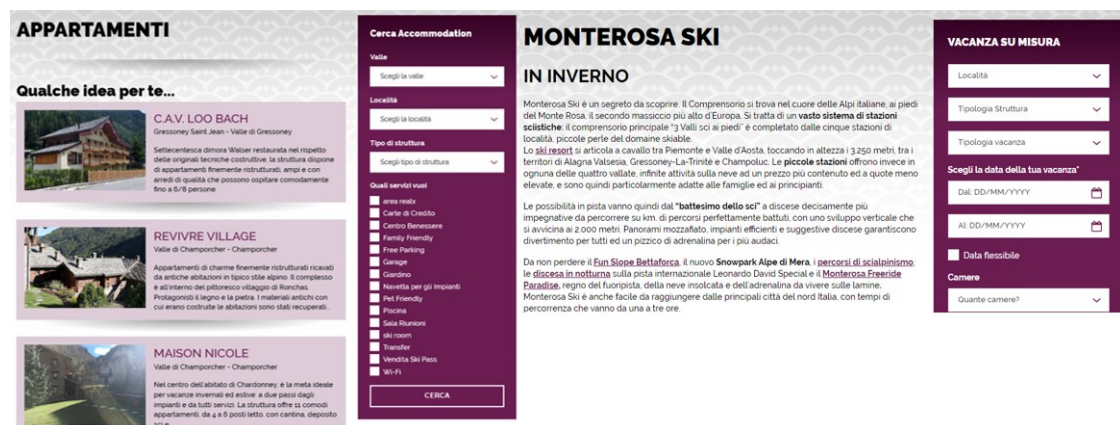
Le pagine dello stesso tipo hanno generalmente gli stessi links e la stessa capacità di interazione.

Ad esempio le pagine Monterosa Ski e Monterosa Discover sono dello stesso tipo in quanto risultano entrambe delle pagine principali e sono strutturate nello stesso modo per quanto riguarda le tipologie di link e capacità interattive. Non sempre questa euristica è rispettata in tutti gli elementi, ad esempio nella pagina "Monterosa Kids" non sono presenti i links riguardo le nuove proposte che sono invece presenti in Monterosa Nature&Culture.

3.1.2 Navigazione dei gruppi

La possibilità di spostarsi all' interno di elementi appartenenti allo stesso gruppo è generalmente garantita dalla presenza dei subitem presenti nei landmark.

La possibilità di spostarsi da un elemento ad un altro dello stesso gruppo è solo in alcuni casi possibile: ad esempio entrando nella pagina relativa agli appartamenti è sempre possibile sceglierne un'altra tipologia usando la voce tipo di struttura a destra mentre in altri casi è necessario dover selezionare nuovamente il gruppo intero come nella sezione Monterosa ski, dove il menu a destra non permette di vedere i links relativi agli impianti sciistici.



3.1.3 Navigazione strutturale

Il sito rende possibile l'esplorazione di ogni pagina partendo dai link presenti all'interno del corpo. Un esempio è la pagina principale Discover Monterosa. Un altro esempio che possiamo considerare è la pagina Monterosa Active, dove i singoli link (sci alpinismo, sci di fondo, ice climbing, ciaspole, sci, heliski) sono chiaramente evidenziati nella pagina. Questi link sono inoltre raggiungibili anche dal menu in testa al sito rendendo ancora più veloce la navigazione verso l'elemento di interesse. Tutto questo consente alla pagina Monterosa Active di non avere troppe informazioni al suo interno, dividendo il suo contenuto nelle altre pagine dedicate ai singoli elementi. Non sempre la suddivisione dei subitem nei menu è intuitiva. Ad esempio la categoria "Monterosa Ski" presenta troppi elementi pochi chiari.

3.1.4 Navigazione semantica

Ogni tanto non è facile muoversi tra argomenti che hanno degli elementi in comune, ad esempio il link "Maestri di sci" è presente solo nella homepage, ma ci si aspetterebbe di trovarlo anche come sub-item del menu "Monterosa Ski".

Un elemento che risulta poco chiaro e in un certo senso anche "oppressivo" è l'onnipresenza del menu di prenotazione della vacanza sul lato destro delle pagine, presente anche in pagine che non dovrebbero averlo. Un elemento positivo è dato dalla presenza dei link "Potrebbe interessarti" che permettono di raggiungere velocemente informazioni correlate.

3.1.5 Landmarks

I Landmarks sono molto utili per spostarsi all'interno del sito ed in particolar modo risultano essere importanti per tornare indietro nel caso si fosse entrati nella sezione sbagliata. La presenza ulteriore di shortcuts all'interno della pagina risulta essere un po' eccessiva in quanto i collegamenti sono già individuabili all'interno dei "landmarks" presenti in alto nella pagina.

3.2 Contenuto

Euristica	Voto totale
Sovraccarico di informazioni	5.7
Qualità dei contenuti	6.0

3.2.1 Sovraccarico di informazioni

Le diverse pagine del sito tendono sempre a una sovrabbondanza di elementi diversi e di menù. Spesso ci sono molti subitems nei links del menù e questa sovrabbondanza di elementi crea confusione. Inoltre, alcune pagine contengono un'eccessiva quantità di informazioni ed eccessivamente prolisse come, ad esempio, le informazioni relative al regolamento.

3.2.2 Qualità dei contenuti

Le informazioni utili all'utente sono state presentate nel sito in modo adeguato, nonostante la sovrabbondanza di informazioni. La qualità delle informazioni non può definirsi però ottima in quanto nel sito sono presenti alcune info e collegamenti ripetuti come si può vedere dalla homepage. In alcuni casi sono

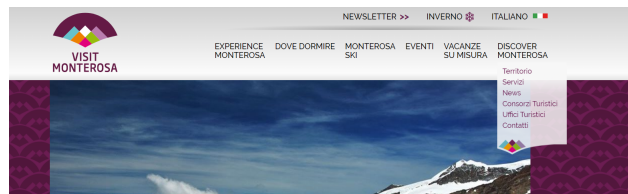
presenti anche dei piccoli difetti come si può vedere dalla pagina "Maisons d'Hôtes" dove vi è una mancanza di immagini per alcuni luoghi di pernottamento. Tutte le pagine relative al pernottamento sono inoltre sprovviste di una barra dove poter inserire una data per verificare l' immediata disponibilità delle camere/appartamenti.

3.3 Layout

Euristica	Voto totale
Disposizione del testo	8.0
Interazione dei placeholder	6.7
Allocazione spaziale	6.0
Consistenza della struttura delle pagine	7.7

3.3.1 Disposizione del testo

Per dimensione e tipologia il carattere utilizzato è leggibile, ma in certi casi risulta essere leggermente piccolo come si può notare dalle pagine "Piste di risalita per sci alpinismo" e "Iscrizione regolamento". Ogni tanto il testo non è chiaramente leggibile, come in questa situazione:



A causa della trasparenza il testo tende a confondersi con lo sfondo che presenta lo stesso colore.

Il testo presenta generalmente una corretta gestione delle dimensioni che evidenzia una chiara distinzione delle gerarchie. Non sempre però la distinzione in gerarchie è correttamente rispettata, come ad esempio:



Nello screenshot riportato non c'è motivo per cui le ultime due righe siano più piccole delle prime.

3.3.2 Interazione dei placeholder

In certi casi la presenza di elementi interattivi è perfettamente evidente grazie all'utilizzo di colori diversi / elementi visivi caratterizzanti, come in questi casi:

The screenshot displays the 'EXPERIENCE MONTEROSA' section with a search bar titled 'CERCA PER ZONA E PER LOCALITA'' containing dropdowns for 'Scegli la valle' and 'Scegli la località', and a search button. Below this is descriptive text about the region. To the right, the 'VACANZA SU MISURA' section includes dropdowns for 'Località', 'Tipologia Struttura', and 'Tipologia vacanza', followed by date selection fields ('Scegli la data della tua vacanza') with 'Dal' and 'Al' labels, a 'Data flessibile' checkbox, and a 'Camere' dropdown with the label 'Quante camere?'.

In altri casi non è per nulla evidente.



Nel menu a tendina di sinistra, ad esempio, non ho nessun elemento visivo in grado di farmi capire che se passo il mouse sopra “Monterosa Nature&Culture” si aprirà un altro menu. La scoperta di questo menu avviene così in maniera casuale e non so mai quale link presenta un sottomenu o meno (come nel caso del menu di destra). Discover Monterosa ed Experience Monterosa sono semanticamente simili e possono creare un po' di ambiguità nella mente dell'utente riguardo a ciò che possono rappresentare. La presenza di un elemento Ski all'interno di Experience Monterosa crea ambiguità in quanto ci si aspetterebbe di trovare le stesse informazioni relative a quelle contenute nella pagina Monterosa Ski, ma così non è.

3.3.3 Allocazione spaziale

Certi elementi visivi tendono a essere dominanti su altri anche quando non dovrebbero esserlo. Nella pagina dedicata alle attività sul Monterosa ("Monterosa Active") il testo che spiega le attività è nascosto rispetto a tutto quello che lo circonda, quando invece dovrebbe essere l'elemento principale. Il menu laterale non è inoltre collegato semanticamente perché la prenotazione dovrebbe essere in una pagina dedicata a quello. La presenza della barra laterale a sinistra inoltre è un elemento che riduce la Unity poiché sposta tutto a sinistra senza avere un corrispettivo a destra. Per quanto riguarda la Gestalt invece c'è una chiara divisione tra le sezioni.

Nei landmarks tutte le informazioni relative al Monte Rosa (quindi "Monterosa Experience", "Monterosa Discovery" e "Monterosa Ski"), dovrebbero essere vicine l'una all'altra in quanto riguardano semanticamente lo stesso argomento.

Le news e le info utili inoltre dovrebbero essere vicine essendo legate entrambe dal fine di dare informazioni. La Barra relativa al "Cerca nel Sito" pur essendo utile all'utente per la ricerca risulta essere scomoda da trovare in quanto posizionata in basso a destra.



3.3.4 Consistenza della struttura delle pagine

La pagina Experience Monterosa e Discover Monterosa non hanno lo stesso layout anche se sono appartenenti allo stesso argomento. Un altro esempio sono le pagine presenti all'interno dei link "servizi" (entrando da Monterosa Discovery): le sottocategorie "ristoranti e bar" e "shopping" appartenenti a "Visit Monterosa" hanno ad esempio layout differenti pur appartenendo allo stessa tipologia di pagina.

4 | Aggregazione dei risultati

Calcolando la media per singola tipologia di euristiche possiamo avere un quadro più approfondito di quali siano i punti di forza e debolezza del sito.

4.1 Navigazione

L'analisi della Navigazione è composta dalla valutazione di cinque elementi.

Media: $(8.0 + 7.7 + 8.3 + 5.3 + 7.7)/5 = 7.4$

La Navigazione presentando la media più alta tra le tre tipologie di euristiche è sicuramente l'aspetto più riuscito del sito, ma rimane comunque un'ampia possibilità di miglioramento.

4.2 Contenuti

L'analisi dei Contenuti è composta dalla valutazione di due elementi.

Media: $(5.7+6.0)/2 = 5.9$

L'utente trova sempre risposta alla sue domande, ma spesso i contenuti proposti dal sito sono sovrabbondanti e confusionari.

4.3 Layout

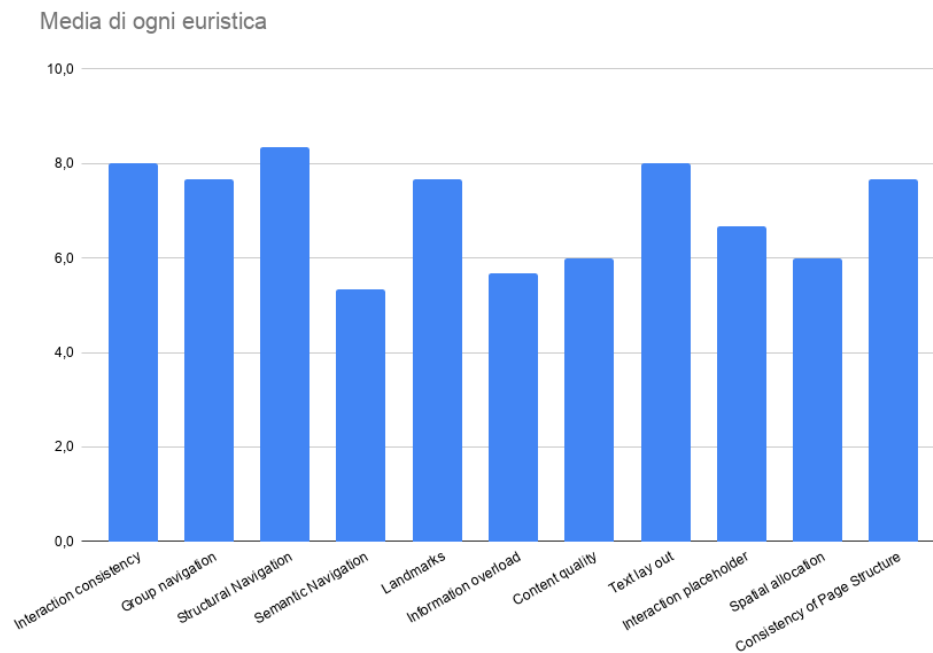
L'analisi del layout è composta dalla valutazione di quattro elementi.

Media: $(8.9 + 6.7 + 6 + 7.7)/4 = 7.1$

Il layout è stato giudicato complessivamente in maniera positiva anche se esistono diversi elementi da migliorare, come scritto nella conclusione.

4.4 Aggregazione complessiva

Di seguito è possibile trovare un grafico con le medie dei voti dei valutatori per ogni euristica.



5 | Conclusioni

Il sito è ben strutturato e la presenza dei landmarks e shortcuts all'interno di ogni pagina in posizioni "vantaggiose", quali in cima e sulla barra laterale, rende molto agevole e facile la navigazione. Tuttavia i link risultano essere in alcuni casi eccessivamente ridondanti ed addirittura superflui.

Il risultato della nostra analisi mette in evidenza, sulla base delle valutazioni e dei commenti dati, come le euristiche "Navigazione strutturale" e "Disposizione del testo" siano dei punti di forza della pagina. Diversamente, l'euristica "Sovraccarico di informazioni" relativa al contenuto ha ricevuto una valutazione bassa ed alcuni commenti negativi, mettendo in evidenza uno dei problemi strutturali principali del sito.

Per poter permettere una più agevole navigazione, di seguito riportiamo alcuni consigli e miglioramenti per la struttura generale, e non, del sito `visitmonterosa.com`:

- **"Last news" in home page:** le informazioni riguardanti le strutture ed eventi intorno al comprensorio potrebbero essere un punto chiave di una ricerca da parte degli utenti del sito ed appassionati;
- **Suddivisione categorie e sottoelementi:** al momento la suddivisione di categorie ed i loro sottoelementi risulta alquanto dispersiva e poco intuitiva. Il suggerimento sarebbe quello di una migliore ricatalogazione per permettere una navigazione più immediata e di facile utilizzo;
- **Modifica link layout:** capita spesso e volentieri (durante la navigazione all'interno del sito) che alcuni link siano poco visibili o con uno sfondo non consoni. Modificare il colore dei link o del background aiuterebbe in questo senso l'eventuale parziale perdita di informazioni.

6 | Annex

In questa sezione riportiamo ulteriori informazioni traslasciate precedentemente per evitare confusione. Nelle tabelle seguenti sono presenti i voti dati dai singoli esaminatori alle euristiche.

6.1 Navigazione

Euristica	Davide	Marco	Fabrizio
Consistenza nelle interazioni	9.0	8.0	7.0
Navigazione dei gruppi	8.0	8.0	7.0
Navigazione strutturale	10.0	7.0	8.0
Navigazione semantica	5.0	6.0	5.0
Landmarks	9.0	6.0	8.0

6.2 Contenuto

Euristica	Davide	Marco	Fabrizio
Sovraccarico di informazioni	7.0	6.0	4.0
Qualità dei contenuti	6.0	6.0	6.0

6.3 Layout

Euristica	Davide	Marco	Fabrizio
Disposizione del testo	7.0	9.0	8.0
Interazione dei placeholder	6.0	7.0	7.0
Allocazione spaziale	7.0	5.0	6.0
Consistenza della struttura delle pagine	7.0	8.0	8.0