

Comune scelto: Bisceglie

Lista dei task:

1. Trovare i recapiti (telefono o email) segretario generale
2. Scaricare modulo per ottenere il pass ZTL
3. Scaricare regolamento IMU per l'anno 2019
4. Trovare una descrizione della festa patronale
5. Trovare gli orari della biblioteca

Dati partecipanti:

N.	Sesso	Fascia d'età	Occupazione	Esperienza internet	Esperienza sito	Conduttore	Data/ora sessione
1	M	18-25	Studente universitario	ALTA	BASSA	Sergio Caputo	20/01/2020 17:00
2	F	55+	Pensione	ALTA	NULLA	Davide Balice	20/01/2020 18:00
3	F	41-55	Casalinga	ALTA	BASSA	Antonio Lopopolo	21/01/2020 17:30
4	F	18-25	Studentessa universitaria	ALTA	NULLA	Davide Balice	21/01/2020 18:30
5	M	26-40	Grafico	ALTA	NULLA	Samuele Del Vescovo	21/01/2020 19:30
6	M	41-55	Collaboratore scolastico	ALTA	NULLA	Roberto Barile	21/01/2020 17:30
7	F	41-55	Coltivatrice diretta	ALTA	BASSA	Pasquale De Marinis	21/01/2020 18:30

Esperienza Internet/sito: **ALTA** = + volte al giorno / **MEDIA** = 1 volta al giorno / **BASSA**= 1 volta a settimana / **NULLA** = molto raramente

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: BALICE DAVIDE (Gruppo n. 1) 17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	home	Descrizione dei link scarsa o inesistente	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Aggiungere delle descrizioni ai bottoni per chiarire meglio la destinazione e a cui portano	4
2	home	Bottoni che non sono separati in aree di interesse	Design estetico e minimalista	Creare delle aree diverse per i diversi ambiti	3
3	home	Mancanza di un'area relativa alle caratteristiche di accessibilità del sito	Aiuto e documentazione	Creare un'area informativa nella quale chiarire tali caratteristiche	1
4	home	Icona sedi comunali errata	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Inserire l'icona di un edificio al posto di quella attuale	1
5	home	Mancanza di titoli di sezione per le aree di bottoni	Visibilità dello stato del sistema	Inserire titoletti di sezione	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
6	/istituzionale/il-comune	Troppi link presentati in un unico elenco	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Presentare i link come un elenco verticale suddiviso in aree tematiche	3
7	/istituzionale/archivio-documentale?date_filter%5Bvalue%5D%5Byear%5D=	Non sono presenti tutti i moduli (es: pass ztl)	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Inserire tutti i moduli	5
8	/istituzionale/archivio-documentale?date_filter%5Bvalue%5D%5Byear%5D=	Il tooltip e l'etichetta del link non coincidono con il titolo della pagina di destinazione	Coerenza e standard	Modificare il titolo della pagina in "Archivio Moduli"	1
9	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	Troppi link presentati in maniera pesante su più pagine	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Distribuire i link su una pagina suddivisa in aree di interesse	3
10	home	Pulsante IAT è porta fuori dal sito del comune, ma ha le stesse caratteristiche degli altri	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Distinguere il pulsante perché porta fuori dal sito del comune	2
11	home	Il sito a cui porta il pulsante IAT non è funzionante	Prevenzione di errori	Portare online il sito a cui porta il pulsante	4

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
12	/pagine/servizi-ed-utilita	Pulsante IAT incoerente per stile e destinazione	Coerenza e standard	Far portare tutti dello IAT alla stessa pagina	3
13	/pagine/conoscere-il-territorio	Non si percepiscono i link nella colonna destra del sito	Visibilità dello stato del sistema	Evidenziare meglio i link sulla destra	4
14	/pagine/conoscere-il-territorio	La pagina è piena di testo	Design estetico e minimalista	Rendere i paragrafi espandibili	2
15	/pagine/tradizioni-e-folclore	Le briciole di pane non sono ben chiare, vi è una doppia lettura	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Porre sullo stesso rigo le briciole di pane, in maniera ben visibile	3
16	/pagine/tradizioni-e-folclore	La pagina è piena di testo	Design estetico e minimalista	Rendere i paragrafi espandibili	2
17	/cittadino/territorio-e-urbanistica/nuova-biblioteca-comunale-e-sistema-integrato-di-biblioteche-di	La pagina non ha una struttura chiara in sezioni	Visibilità dello stato del sistema	Suddividere la pagina in sezioni	3
18	/istituzionale/il-comune	Il menù laterale destro cambia l'ordine degli elementi in maniera casuale	Coerenza e standard	Rendere permanente l'ordine degli elementi nel menù	1

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

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: Barile Roberto (Gruppo n. 1) -- 17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
1	Tutte le pagine Logo del comune	Il logo del comune è un link diretto alla homepage, ma questo non è fatto notare in alcun modo ed il logo non è posizionato in risalto	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Inserire un tooltip che chiarisce la funzione del logo	2
2	Tutte la pagine barra di ricerca	La barra di ricerca non fornisce alcun suggerimento	Prevenzione di errori	Fornire suggerimenti di ricerca basati su ricerche frequenti di altri utenti, pagine fondamentali del sito, ... Implementare rilevazione automatica di errori grammaticali	3
3	Tutte le pagine Barra di ricerca	In tutte le pagine, esclusa la homepage, la barra di ricerca è posizionata nel riquadro del menù laterale, mentre nella homepage è posizionata nel menù superiore	Coerenza e standard	Posizionare, in tutte le pagine, la barra di ricerca in una sezione sempre visibile nella parte alta della pagina	1
4	Tutte le pagine	Non sono utilizzate le convenzioni di fatto riguardanti i colori dei link	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Modificare colori dei link	4

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
5	Riquadro grigio laterale presente in diverse pagine	Il riquadro occupa, verticalmente, molto spazio nella pagina nonostante sia in gran parte vuoto	Design estetico e minimalista	Ridurre la dimensione del riquadro	3
6	Footer presente in ogni pagina del sito	I link Posta elettronica certificata, Mappa del sito, Bussola della trasparenza e Report non sono subito riconoscibili come link	Visibilità dello stato del sistema	Sottolineare il testo o utilizzare un colore diverso	1
7	Menù "scegli una sezione" presente in diverse pagine	Le voci del menù sono mal organizzate, cioè non allineate e confusionarie nella lettura	Visibilità dello stato del sistema	Predisporre le voci del menù in un layout predefinito, ad esempio 3 voci per riga	3
8	Homepage menù principale	Il menù e la barra di ricerca non sono posti in risalto	Visibilità dello stato del sistema	1. Font più grande 2. Colori con un miglior contrasto, ad esempio scrivere gli elementi del menù con il colore bianco su un background blu	4
9	Homepage menù principale	Il menù e la barra di ricerca non sono visibili dopo lo scroll in basso	Visibilità dello stato del sistema	Visualizzare sempre il menù nella parte alta della pagina	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
10	Homepage sezioni "IN EVIDENZA" e "ALTRI COLLEGAMENTI"	Ci sono troppi link in quest'area della pagina ed inoltre sono presentati in maniera pesante, anche a causa della rappresentazione con quadrati antiestetici	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Ridurre il numero di link e 1. Aggiungere un'icona rappresentativa della pagina linkata per ogni link oppure 2. Sostituire ogni quadrato con una immagine appropriata e porre il link sotto di essa	2
11	Homepage in particolare, ma in generale in tutto il sito	Eccessivo utilizzo del caps lock, il quale per le convenzioni del web va usato con moderazione dato che distoglie l'attenzione dagli altri elementi della pagina	Coerenza e standard	Utilizzare il caps lock seguendo le regole grammaticali anziché scrivere intere parole in maiuscolo	4
12	Homepage menù principale	Alcuni tab del menù, quando cliccati, reindirizzano l'utente in una nuova pagina; altri sono menù a tendina	Coerenza e standard	Utilizzare voci del menù con comportamento uniforme o, se non è possibile, separare visibilmente i due tipi di voci	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
13	Homepage zona sottostante il menù principale e la barra di ricerca	Link riguardanti diverse funzionalità posti troppo vicini, in particolare si ritiene il tab notizie fuori luogo	Design estetico e minimalista	Allargare il tab notizie occupando tutto lo spazio orizzontale e spostare i restanti elementi sotto di esso	3
14	corpo di testo della pagina	un singolo paragrafo contiene informazioni differenti	Design estetico e minimalista	Spostare i recapiti in un altro paragrafo	1
15	/istituzionale/segre-tario-generale corpo di testo della pagina	I recapiti sono meno evidenziati rispetto ai dettagli dell'incarico	Visibilità dello stato del sistema	Porre la sezione del testo riguardante i recapiti più in alto nella pagina e/o utilizzare il grassetto per la parola recapiti	1
16	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni voce modulistica e documenti	La voce modulistica e documenti è apparentemente scollegata dalla sezione Allegati	Prevenzione di errori	Ridurre lo spazio bianco tra le voci "Modulistica e documenti " e "ALLEGATI"	2
17	/cittadino/tributi-locali Sezione dopo il titolo Tributi locali	La voce riferimenti e l'immagine riguardante I.U.C non sono link né sono seguite da informazioni che li riguardano, perciò sono inutili	Design estetico e minimalista	Rimuovere questi due elementi inutili	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
18	/servizi-online/imu-anno-2019 Sezione allegati	La nota ripete il nome del documento allegato	Design estetico e minimalista	Eliminare la riga "note: " quando il suo contenuto è lo stesso del nome dell'allegato	2
19	/servizi-online/imu-anno-2019 fondo pagina, appena prima del footer	La data di ultima modifica è espressa in modo diverso dalle altre pagine, cioè "Data di aggiornamento scheda " anziché "Ultima modifica "	Coerenza e standard	Utilizzare in tutte le pagine "Ultima modifica "	1
20	/servizi-online/imu-anno-2019	Le voci vedi allegati in calce sono sottolineate e questo fa pensare all'utente che si tratti di link, ma non sono cliccabili	Prevenzione di errori	Rendere le voci cliccabili e funzionanti come link intrapagina o rimuoverle	3
21	/pagine/bibliotea-comunale-mons-pompeo-sarnelli Immagine posizione	La posizione geografica della biblioteca è espressa solo con un'immagine	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Utilizzare le API del servizio google maps che, oltre ad essere graficamente migliori, permettono altre operazioni oltre al semplice visualizzare sulla mappa il luogo indicato	4

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: CAPUTO SERGIO (Gruppo n. 1) 17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	Tutte le pagine	Non si capisce se qualcosa sia un link, un pulsante. Ad esempio nelle parti finali delle pagine, non sono riconoscibili i link della mappa del sito, bussola della trasparenza ecc.	Visibilità dello stato del sistema	Definire uno standard utilizzato all'interno del sito con il quale si definiscono link, pulsanti	3
2	Tutte le pagine	Non è rispettato uno standard relativo alla rappresentazione di link, font e colori	Coerenza e standard	Scegliere un singolo stile di rappresentazione e dei vari elementi e standardizzare il sito	4
3	Tutte le pagine	Utenti non possono modificare le dimensioni del testo	Flessibilità ed efficienza d'uso	Inserire due icone accompagnate da descrizione che permettono di ingrandire o rimpicciolire il testo	3
4	Tutte le pagine, icone presenti nel menù laterale a destra	Icone utilizzate non sono conosciute e prive di etichette	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Utilizzare icone conosciute. In caso non esistano icone per il concetto che si vuole esprimere, utilizzare link, pulsanti, informazioni o immagini dotate di relativa etichetta esplicativa	4
5	Tutte le pagine, menù sotto l'immagine in alto al centro	Font e colori non sono usati in maniera appropriata. (tasti	Visibilità dello stato del sistema	Ingrandire la dimensione del testo ed usare colori coerenti	2

		“cittadino” e “impresa” sono di colori diversi dal resto del menù e dimensione font è troppo piccola per far risaltare qualcosa di fondamentale nell’utilizzo del sito)		al resto del menù	
6	Tutte le pagine, riquadri dinamici in alto a destra Homepage, “bandi e concorsi”	Non è facile percepire e capire che nei riquadri dinamici è presente un controllo su cui è possibile operare	Visibilità dello stato del sistema	Far risaltare maggiormente la possibilità di scorrere le notizie e bandi tramite appositi controlli ben visibili	2
7	Tutte le pagine tranne la homepage, Menù rosso in alto a destra (uffici, albo, avvisi ecc)	Menù con varie sezioni del sito poco visibile per posizionamento su immagine. Dimensione delle etichette dei link non adatta rispetto all’importanza delle pagine considerate	Visibilità dello stato del sistema	Creare una nuova barra con le varie sezioni, posizionarla in zona centrale e utilizzare font ben visibile e distinguibile dal resto del testo della pagina	4
8	In molte pagine intermedie, Menù “scegli una sezione”	Link non sono raggruppati in base alla loro funzione / categoria, tutto ciò risulta caotico agli occhi dell’utente	Design estetico e minimalista	Creare un menù ben strutturato con menù a cascata per accorpare insieme di link appartenenti alle stesse categorie in modo da ottenere maggiore pulizia e minimalità	3
9	In diverse pagine, menù laterale posizionato nella parte destra	Informazioni in esso contenute potrebbero non essere subito rilevate dall’utente che legge da sinistra verso destra	Visibilità dello stato del sistema	Posizionare il menù nella parte sinistra della pagina per facilitare il ritrovamento delle informazioni di interesse dato che l’utente	3

				quasi sicuramente leggerà i contenuti della pagina da sinistra verso destra	
10	Homepage , ma in generale in tutto il sito	Pagina non ha una chiara struttura, tutto molto confusionario	Visibilità dello stato del sistema	Adottare un layout adatto per evitare di avere troppi link proposti in maniera brutale e ravvicinati tra loro	4
11	Homepage , sezione centrale, “in evidenza” e “altri collegamenti”	Categorie e raggruppamenti non hanno etichette appropriate. La sottosezione “bandi e concorsi” non dovrebbe trovarsi nella sezione “appuntamenti”	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Definire raggruppamenti di link, informazioni, pulsanti in base alla categoria di appartenenza con relativa etichetta creando apposite sezioni distinte	3
12	Homepage , “in evidenza” e “altri collegamenti”	Dimensione font testo nei riquadri esagerata e addirittura maggiore rispetto a quella dei menù	Visibilità dello stato del sistema	Ridurre le dimensioni dei riquadri e dei testi in essi contenuti	2
13	Homepage	Troppi link presentati in modo pesante	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Ridurre a pochi link che riguardano macro categorie oppure definire un menù ben organizzato e suddiviso	3
14	Homepage , in alto al centro	Immagini cliccabili non riconoscibili	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Inserire una descrizione nella quale viene resa noto che è possibile raggiungere nuove pagine cliccando su immagini	3
15	/istituzionale/il-comune	A primo impatto risulta difficile	Allineamento tra il mondo	Posizionare le voci cliccabili	2

		individuare il menù “scegli una sezione” e la modalità di funzionamento	del sistema e quello reale, Prevenzione di errori	del menù “scegli una sezione” sotto la descrizione della pagina	
16	/istituzionale/il-comune	Pagina succinta ed abbastanza inutile	Design estetico e minimalista	Includere le informazioni della descrizione e le voci del menù “scegli una sezione” in un’unica pagina nella quale si possa usare un menù a cascata per cercare per categorie ed eventualmente anche per sottocategoria di interesse	2
17	/istituzionale/segretario-generale , corpo della pagina	Recapiti poco visibili rispetto alla descrizione del compito del segretario	Visibilità dello stato del sistema	Mettere in risalto l’area dedicata ai recapiti	2
18	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni , immagini nel corpo della pagina	Non si percepiscono link sulle immagini laterali	Visibilità dello stato del sistema	Rimuovere link sulle immagini data la presenza degli stessi link accanto alle immagini	1
19	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni , corpo della pagina	Acronimi potrebbero essere non compresi	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Esplicitare il significato degli acronimi	2
20	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni , sezione “allegati”	Allegati raccolti in una unica area indipendentemente e dalla categoria a cui appartengono	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Spostare gli allegati accanto alle immagini relative ad ogni categoria	3
21	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni , “infrazioni autovelox”	Errore di navigazione per il link relativo le infrazioni autovelox (link non funzionante)	Prevenzione di errori	Aggiornare il link di riferimento	4
22	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni ,	Informazioni relative all’attraversamento	Prevenzione di errori	Indicare il formato del file da scaricare	1

	allegati da scaricare	di un link sono assenti (formato dei file)		nella label del link	
23	/cittadino/tributi-locali , corpo della pagina	Link non sono raggruppati per tipologia di tributo	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Organizzare liste che hanno come intestazione ognuna una categoria di tributo	3
24	/cittadino/tributi-locali , corpo della pagina	Acronimi potrebbero essere non compresi	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Esplicitare il significato degli acronimi	2
25	/cittadino/tributi-locali , corpo della pagina	Immagini cliccabili non sono facilmente riconoscibili	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Possibile eliminare l'immagine in quanto sia già presente un link per la stessa pagina di riferimento	2
26	/cittadino/tributi-locali , corpo della pagina	Lunga lista non divisa in blocchi	Design estetico e minimalista	Creare blocchi di link ben separati tra loro che abbiano come intestazione la categoria dei link	4
27	/servizi-online/imu-anno-2019 , corpo della pagina	Link non riconoscibili per cospicua presenza di parole sottolineate	Visibilità dello stato del sistema	Definire colori diversi per link e parole sottolineate	4
28	/servizi-online/imu-anno-2019 /pagine/vivere-bisceglie /pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	Nome assegnato alla label dei link degli allegati non coincide con il nome dell'allegato	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Rinominare le label del link degli allegati con il nome corretto	1
29	/pagine/servizi-ed-utilita , sezione "in evidenza"	Link delle autocertificazioni non funzionante	Prevenzione di errori	Aggiornare il link	5
30	/pagine/conoscere-il-territorio , sezione "collegamenti esterni"	Link ufficio informazioni ed accoglienza turistica collegata a sito inesistente	Prevenzione di errori	Aggiornare il link	4

31	/pagine/vivere-bisceglie , sezione "Bisceglie. Siete tutti benvenuti" e allegato	Contenuto presente nella sezione considerata non tratta contesto indicato nel titolo della pagina	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Spostare la sezione e l'allegato in una sezione dedicata al turismo	4
32	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli , mappa centro pagina	Mappa presente non è interattiva e risulta essere poco informativa per un utente che non conosce bene la città	Prevenzione di errori	Introdurre una mappa interattiva per aiutare l'utente a capire dove sia locata la biblioteca	5
33	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli , mappa centro pagina	Indicatore posizione della biblioteca sulla mappa non è definito con una legenda	Riconoscime nto piuttosto di memorizzazi one	Definire una legenda nella quale viene specificato il significato dell'indicatore sulla mappa	2

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

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: DE MARINIS PASQUALE (Gruppo n. 1) 17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	Intero sito	Non è disponibile meccanismo per aggiungere le pagine ai preferiti	Flessibilità ed efficienza d'uso	Implementare tale meccanismo	2
2	Intero sito	La mappa del sito è disponibile ma corrisponde praticamente al menù principale essendo quindi inutile	Aiuto e documentazione	Fornire una mappa del sito	3
3	Intero sito	Non vi è una descrizione delle caratteristiche di accessibilità	Aiuto e documentazione	Fornire la descrizione dell'accessibilità del sito	4
4	Tutte le pagine	La navigazione con la testiera è possibile ma poco agevole	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Rendere possibile il navigazione con tastiera con le frecce direzionali ad esempio oltre che con il tasto tab	2
5	Tutte le pagine tranne homepage "parte superiore"	Le briciole di pane sono grigie e poco visibili	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Ingrandirle, cambiarne layout e colore	3
6	Tutte le pagine tranne homepage "immagine superiore"	Il link alla home è il logo in alto contenuto nell'immagine, ciò è poco riconoscibile come pulsante home	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Rendere il pulsante riconoscibile innanzitutto come pulsante cliccabile e poi come pulsante home	3
7	Tutte le pagine tranne homepage "sottomenu principale"	I pulsanti sono troppo piccoli e non hanno un colore adatto rispetto	Visibilità dello stato del sistema, Flessibilità e efficienza d'uso	Ingrandire i pulsanti, inserirli in box colorati, raggrupparli e ordinarli	4

		all'importanza del menù		semanticamente	
8	Tutte le pagine tranne homepage "sottomenu principale"	I pulsanti non sono raggruppati in alcuna maniera e ordinati	Design estetico e minimalista, Flessibilità ed efficienza d'uso		
9	Homepage	È necessario fare lo scrolling per alcuni pulsanti importanti sottostanti	Visibilità dello stato del sistema	Sfruttare meglio lo spazio nella pagina in modo da poter mostrare tutto senza scrolling	2
10	Homepage "parte superiore"	La struttura della sezione subito sotto il menù non è chiara (non ha titolo e ha pulsanti di diverso genere) non potendo ben comprendere lo scopo dei pulsanti.	Visibilità dello stato del sistema	Ridisegnare il layout di questa zona di pagina dividendo i pulsanti e inserendo un titolo	3
11	Homepage	Alcuni pulsanti e immagini sono link ma non hanno un mouse hover adeguato per poterli percepire come tali	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale, prevenzione di errori	Aggiungere un mouse hover a tali elementi	2
12	Homepage "menù laterale di destra"	Non ci sono etichette adeguate che permettono di comprendere il significato dei pulsanti "uffici" e "modulistica"	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Fornire etichette adeguate come "uffici comunali" e "modulistica"	2
13	Homepage "barra di ricerca"	Non viene fornita nessuna parola di suggerimento per la ricerca	Prevenzione di errori	Inserire qualche suggerimento relativo alle parole più cercate ad esempio	2
14	Homepage	I tooltip vengono utilizzati al posto delle etichette dove queste mancano e sono assenti dove invece ci sono le etichette	Riconoscimento o piuttosto di memorizzazione	Fornire tooltip descrittivi	3

15	Homepage “barra di ricerca”	Il motore di ricerca fornito non permette di trovare pagine e servizi rapidamente in quanto effettua una ricerca puramente per keyword, inserendo ad esempio “uffici” vengono ritrovati tutti i documenti e pagine che lo contengono senza un effettivo ordinamento per priorità, il primo risultato che ci si aspetterebbe invece è la pagina “uffici” relativa	Flessibilità e efficienza d'uso	Strutturare il ritrovamento dell’informazione in modo tale che se la keyword inserita corrisponda ad una pagina o servizio del sito, il risultato in alto sia quello piuttosto che documenti che contengono quella parola	3
16	Homepage “menù laterale di destra”	Non è chiaro il raggruppamento logico che hanno i pulsanti, sia per quelli testuali che per quelli per icone	Design estetico e minimalista	Ristrutturare il menù fornendo un raggruppamento appropriato	3
17	Homepage pulsanti “in evidenza”	Sono troppo grandi per la loro importanza risultando uno spreco di spazio	Design estetico e minimalista	Diminuirne le dimensioni	3
18	Homepage	La pagina ha una struttura controversa, è sfruttata solo la parte centrale dello schermo lasciando ai lati un grande spazio, questo non permette di organizzare al meglio il layout e rende la pagina poco chiara	Design estetico e minimalista, Visibilità dello stato del sistema	Cambiare il layout della pagina e sfruttare tutto lo schermo	5
19	/istituzionale/organigramma	Una serie di link importanti è in basso e necessita	Visibilità e stato del sistema	Modificare la posizione di quest’ultimi	3

		dello scrolling per essere notata		mettendoli in alto o lateralmente	
20	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	È necessario effettuare lo scrolling per visualizzare parte del contenuto principale della pagina	Visibilità e stato del sistema	Riorganizzare il layout sfruttando lo spazio laterale	3
21	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	Link verso "Infrazioni autovelox" non funzionante	Prevenzione degli errori, Visibilità e stato del sistema	Informare del non funzionamento del link o correggerlo	3
22	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	La lunga lista di allegati non è divisa in blocchi	Design estetico e minimalista	Dividerla in blocchi e in altre pagine eventualmente	2
23	/cittadino/tributi-locali "corpo della pagina"	La pagina contiene un'immagine con accanto la scritta "riferimenti" di cui non si comprende il significato	Visibilità dello stato del sistema	Fornire chiarimenti su tale contenuto	2
24	/cittadino/tributi-locali "corpo della pagina"	L'elenco di link forniti non ha raggruppamenti o un ordinamento significativo	Flessibilità ed efficienza d'uso	Raggruppare e ordinare per una maggiore chiarezza	3
25	/cittadino/tributi-locali "corpo della pagina"	Non vi è differenza fra link inter-sito intra-sito	Riconoscimento o piuttosto di memorizzazione	Differenziarli con caratteri o colore	1
26	/servizi-online/imu-anno-2019	I link sono distinguibili in quanto in grassetto e sottolineato, ma ci sono altri termini grassetti e sottolineati che non sono link	Coerenza e standard	Mettere in grassetto i termini importanti senza sottolinearli	2
27	/pagine/servizi-ed-utilita "in evidenza"	Le immagini-link sono sprovviste di etichetta, nell'immagine stessa è contenuto del testo rappresentativo, espresso però con	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale, coerenza e standard	Fornire le immagini di etichetta adeguata	3

		font, dimensioni e colori diversi rendendo difficile l'identificazione del pulsante desiderato			
28	/pagine/servizi-ed-utilita "in evidenza"	Solo alcune immagini-link posseggono i tooltip senza un criterio stabilito	Coerenza e standard	Fornire tooltip a tutte le immagini	2
29	/pagine/vivere-bisceglie "corpo della pagina"	Il contenuto centrale della pagina spiega come nel menù laterale si possano scegliere le sottosezioni desiderate	Visibilità dello stato del sistema, design estetico e minimalista	Fornire le varie opzioni al centro della pagina	4
30	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli "parte finale del corpo della pagina"	Viene utilizzato il stile di carattere dei sottotitoli per una frase importante la quale non è sottotitolo: "PER TUTTE LE INFORMAZIONI E SERVIZI EROGATI SCARICARE IL MODULO DI APPROFONDIMENTO DI SEGUITO ALLEGATO"	Coerenza e standard	Modificare lo stile di tale frase	1

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

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: DEL VESCOVO SAMUELE (Gruppo n. 1)

17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	TUTTE LE PAGINE	GLI UTENTI NON POSSONO MODIFICARE LA DIMENSIONE DEL TESTO	CONTROLLATO DA PARTE DELL'UTENTE E SUA LIBERTÀ	INSERIRE UN TOOL PER FARLO (INTERNO AL SITO)	1
2	TUTTE LE PAGINE	UN CONTENUTO NON E' VISUALIZZABILE (in basso nella schermata)	PREVENZIONE DI ERRORI	SEGNALARE DEBITAMENTE IL NON FUNZIONAMENTO DEL CONTENUTO OPPURE NASCONDERLO	1
3	HOMEPAGE	NON SI CAPISCE BENE QUALE SIA LA HOMEPAGE E COME ARRIVARCI DA QUALSIASI ALTRA PAGINA	VISIBILITA' DELLO STATO DEL SISTEMA	INSERIRE UNA LABEL DEL TIPO "HOMEPAGE"	3
4	HOMEPAGE	I LINK SONO PRESENTATI IN MANIERA PESANTE (TUTTE LE "AREE" IN CUI L'UTENTE PUO' CLICCARE PER ESEGUIRE AZIONI	RICONOSCIMENTO PIUTTOSTO DI MEMORIZZAZIONE	RIDISPORRE IN MANIERA PIU' CHIARA I LINK (SFRUTTANDO MEGLIO IL LAYOUT E LO SPAZIO NELLA PAGINA)	5

		RISULTANO ESSERE AMMASSATE E POCO COMPRENSIBILI INDIVIDUALMENTE)			
5	HOMEPAGE	LE "FIGURE" E I BOTTONI NON HANNO DESCRIZIONI SIGNIFICATIVE	RICONOSCIMENTO PIUTTOSTO DI MEMORIZZAZIONE	AGGIUNGERE UNA LABEL PER OGNI BOTTONE E FIGURA	4
6	HOMEPAGE	LE PAGINE NUOVE O MODIFICATE NON VENGONO SEGNALATE	VISIBILITÀ DELLO STATO DEL SISTEMA	INCLUDERE UNA <u>SEZIONE</u> DI PAGINE NUOVE O MODIFICATE	2
7	HOMEPAGE	LE ICONE E BOTTONI MENO IMPORTANTI HANNO LA STESSA DIMENSIONE DI QUELLI IMPORTANTI	DESIGN ESTETICO E MINIMALISTA	MINIMIZZARE GLI ELEMENTI MENO IMPORTANTI (EX. BOTTONI MENO IMPORTANTI)	4
8	/istituzionale/il-comune	I LINK SONO PRESENTATI IN MANIERA PESANTE (AREA-> "SCEGLI UNA SEZIONE")	RICONOSCIMENTO PIUTTOSTO DI MEMORIZZAZIONE	RIDISPORRE IN MANIERA PIU CHIARA I LINK (EX. USANDO UN ELENCO PULSANTE)	4
9	TUTTE LE PAGINE (TRANNE LA HOMEPAGE) E QUINDI ANCHE QUESTA /istituzionale/il-comune	LA PAGINA NON HA UN PULSANTE INDIETRO	CONTROLLATO DA PARTE DELL'UTENTE E SUA LIBERTÀ	INSERIRE UN PULSANTE INDIETRO	1
10	TUTTE LE PAGINE (TRANNE LA HOMEPAGE) E QUINDI ANCHE QUESTA /istituzionale/il-comune	I RAGGRUPPAMENTI DI LINK NON HANNO ETICHETTE RAPPRESENTATIVE	ALLINEAMENTO TRA IL MONDO DEL SISTEMA E QUELLO REALE	ETICCHETTARE I RAGGRUPPAMENTI ANCHE USANDO SPAZI	3

		(BOTTONI SULLA DESTRA)			
11	/servizi-online	NELL'USO DEL FORM GLI ERRORI NON VENGONO PREVENUTI	PREVENZIONE DI ERRORI	GUIDARE L'IMMISSIONE DI DATI (EX. SUGGERIRE LE DATE "LEGALI" ATTRAVERSO UN POP-UP)	3
12	/servizi-online	NON È PRESENTE UN PULSANTE PER RESETTARE IL CONTENUTO DELLE TEXTFIELD DEL FORM	FLESSIBILITÀ ED EFFICIENZA D'USO	AGGIUNGERE IL PULSANTE DEDICATO (EX. BOTTONE RESET)	2
13	/servizi-online	IL CONTENUTO DELLE TEXTFIELD RIMANE MEMORIZZATO ANCHE DOPO LA CHIUSURA DEL BROWSER. (IL CONTENUTO NON SI RESETTA ANCHE DOPO LA CHIUSURA DEL BROWSER)	FLESSIBILITÀ ED EFFICIENZA D'USO	NON MEMORIZZARE LO STATO DEI FORM NEI COOKIE	2
14	/servizi-online/imu-imposta-municipale-propria-informazioni	L'UTENTE NON PUÒ EVITARE L'INTRODUZIONE (TROPPO LUNGA)	CONTROLO DA PARTE DELL'UTENTE E SUA LIBERTÀ	L'UTENTE DEVE POTER "COMPRIMERE O DECOMPRIMERE" L'INTRODUZIONE IN BASE ALLE SUE	3

				ESIGENZE INFORMATIVE	
15	/servizi-online/imu-anno-2019	NON VIENE INDICATO IL MOMENTO IN CUI UNA CERTA INFORMAZIONE (SPECIFICA) È STATA PUBBLICATA	ALLINEAMENTO TRA IL MONDO DEL SISTEMA E QUELLO REALE	AGGIUGEREDATA DI PUBBLICAZIONE DI INFORMAZIONE SPECIFICA NON SOLO DI TUTTA LA PAGINA	2
16	/servizi-online/imu-anno-2019	NON E' POSSIBILE MINIMIZZARE I SINGOLI "PARAGRAFI"	CONTROLLATO DA PARTE DELL'UTENTE E SUA LIBERTÀ	FAR SI CHE DI DEFAULT QUESTE INFORMAZIONI SIANO MINIMIZZATE; SARA' L'UTENTE AD ESPANDERE QUELLE DI SUO INTERESSE	3
17	/servizi-online/imu-anno-2019	LA PAGINA NON è SUCCINTA	DESIGN ESTETICO E MINIMALISTA	MINIMIZZARE LA PRESENZA DI INFORMAZIONI NON RILEVANTE (PER "LA FUNZIONE" DEL SITO) QUANTO PIU' POSSIBILE	3
18	TUTTE LE PAGINE COMPRESA QUESTA /pagine/servizi-ed-utilita	LE ETICHETTE E LE IMMAGINI RELATIVE AI BOTTONI DEI COLLEGAMENTI RAPIDI (UFFICI COMUNALI) NON SONO INTUITIVI	ALLINEAMENTO TRA IL MONDO DEL SISTEMA E QUELLO REALE	MODIFICARE L'ICONA DEL COLLEGAMENTO RAPIDO E AGGIUNGERE ETICHETTE	4

19	/pagine/conoscere-il-territorio	NON SI PUO EVITARE L'INTRODUZIONE	CONTROLL O DA PARTE DELL'UTENTE E SUA LIBERTÀ	RACCHIUDERE LA PARTE INTRODUTTIVA IN UNA COMPONENTE ESPANDIBILE	3
20	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	NON POSSO RICONOSCERE CON ESATTEZZA UN CONTENUTO MULTIMEDIALE (MAPPE)	VISIBILITÀ DELLO STATO DEL SISTEMA – RICONOSCIMENTO PIUTTOSTO DI MEMORIZZAZIONE	INDICARE CHE SIA UNA FOTO OPPURE SOSTITUIRE LA FOTO CON UN PLUG-IN CHE INTERAGISCE CON GOOGLE MAPS	4
21	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	I DETTAGLI NON SONO MINIMIZZATI E RESI ESPANDIBILI DALL'UTENTE	DESIGN ESTETICO E MINIMALISTA	RENDERE I DETTAGLI ESPANDIBILI SOTTO ESPRESSA AZIONE DELL'UTENTE	3

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

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità

Ispettore: LOPOPOLO ANTONIO (Gruppo n. 1) 17/01/2020

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità *
1	Intero sito	Ci sono link sui quali l'utente può cliccare che portano a pagine non raggiungibili	Prevenzione di errori	Rimuovere/aggiornare tali link	4
2	Intero sito	L'utente può effettuare una ricerca senza aver scritto nulla, portandolo ad una pagina di errore	Prevenzione di errori	Rendere possibile la ricerca solo dopo aver scritto qualcosa	2
3	Intero sito	Il link con etichetta "uffici", portano alla pagina con titolo "organigramma"	Coerenza e standard	Cambiare il titolo della pagina oppure cambiare l'etichetta	3
4	Tutte le pagine tranne homepage	Non sono supportate azioni di undo/redo	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Rendere disponibili pulsanti per le suddette azioni	3
5	Tutte le pagine tranne homepage	Ridimensionare la finestra porta a rendere inutilizzabili alcune parti del sito	Flessibilità ed efficienza d'uso	Effettuare dei controlli sul ridimensionamento della pagina per gestirlo correttamente	5

6	Homepage	La sezione “altri collegamenti” è scomoda da usare	Design estetico e minimalista	Dividere la lista in blocchi o spostarla in un'altra pagina più grande	1
7	Homepage	Vengono proposti troppi link insieme relativi a tematiche differenti	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Eseguire una suddivisione adeguata dei link per evitare di presentarli tutti insieme	3
8	/istituzionale/il-comune	Le varie sezioni sono disposte senza un criterio e senza raggruppamenti	Design estetico e minimalista	Raggruppare le varie sezioni secondo un criterio (es. enti fisici, documenti, informazioni)	3
9	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	Lo stesso modulo è scaricabile 2 volte nella stessa pagina (è ripetuto in sezioni diverse)	Coerenza e standard	Eliminare uno dei due link per evitare ambiguità nei confronti dell'utente	1
10	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	La lista di certificazioni/moduli è troppo lunga e non segue un criterio	Design estetico e minimalista	Suddividere le certificazioni/moduli in categorie per rendere le liste meno lunghe	2
11	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	Non è esplicitato che i regolamenti seguano un ordine alfabetico	Visibilità del sistema	Indicare che siano in ordine alfabetico	4
12	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	I regolamenti non sono raggruppati	Design estetico e minimalista	Raggruppare i regolamenti secondo un criterio	4
13	/istituzionale/documenti/regolamento-imu	Passando dalla pagina	Visibilità dello	Cambiare la locazione	2

		“statuto e regolamenti” a quella del regolamento relativo all’I.M.U., mi ritrovo in una sezione diversa del sito	stato del sistema	della pagina relativa al regolamento dell’I.M.U. in maniera coerente con le altre pagine	
14	https://www.comune.bisceglie.bt.it/istituzionale/documenti/regolamento-imu	Non posso tornare indietro alla pagina dei regolamenti tramite briciole di pane	Controllo da parte dell’utente e sua libertà	Cambiare la locazione della pagina o duplicarla	3
15	/pagine/tradizioni-e-folclore	Descrizione esageratamente lunga per una pagina non relativa ad un approfondimento	Flessibilità e efficienza d’uso	Dare la possibilità di leggere una breve descrizione iniziale per poi dare la possibilità di approfondire	2
16	/pagine/tradizioni-e-folclore	I dettagli sono posti nella pagina principale	Design estetico e minimalista	Porre i dettagli in una pagina secondaria	2
17	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	Non posso percepire la natura dei contenuti multimediali	Visibilità dello stato del sistema	Integrare la sezione di Google Maps anziché usare una foto ingannevole	3

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

Tabella Complessiva di Rilevazione dei problemi di usabilità

Gruppo n. 1

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità <small>1=problema lieve 5=problema grave</small>
1	Tutte le pagine	gli utenti non possono modificare la dimensione del testo	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	inserire un tool per farlo	1
2	Tutte le pagine	Il logo del comune è un link diretto alla homepage, ma questo non è fatto notare in alcun modo	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Aggiungere un tooltip sul logo del comune che rechi scritto "homepage"	1
3	Tutte le pagine	Il logo del comune non è in risalto rispetto allo sfondo, rendendolo difficilmente riconoscibile come link	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Scindere l'immagine dal link aggiungendo un effetto (mouseover)	2
4	Tutte le pagine	La pagina ha una struttura controversa, è sfruttata solo la parte centrale dello schermo lasciando ai lati un grande spazio, questo non permette di organizzare al meglio il layout e rende la pagina poco chiara	Design estetico e minimalista, Visibilità dello stato del sistema	Cambiare il layout della pagina sfruttando lo spazio laterale, attualmente non impiegato	5
5	Tutte le pagine	Ridimensionare la finestra porta a rendere inutilizzabili alcune parti del sito. In particolare il menù laterale destro scompare rendendo impossibile l'accesso ad alcune pagine del sito.	Controllo da parte dell'utente e sua libertà, Coerenza e standard	Effettuare dei controlli sul ridimensionamento della pagina per gestirlo correttamente	5
6	Tutte le pagine	La navigazione effettuata con la sola tastiera è poco agevole	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Rendere possibile la navigazione all'interno delle aree tematiche con le frecce	1

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
7	Tutte le pagine	Le briciole di pane sono grigie e poco visibili	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Ingrandirle, cambiarne il layout e colorarle con colori più accesi; ponendole in risalto	3
8	Tutte le pagine	Non è disponibile un meccanismo per aggiungere le pagine ai preferiti	Flessibilità ed efficienza d'uso	Implementare tale meccanismo	1
9	Tutte le pagine	Il pulsante "uffici" porta ad una pagina con titolo "organigramma"	Coerenza e standard	Cambiare l'etichetta del pulsante	3
10	Tutte le pagine Menu principale	Il menù principale non è messo in risalto rispetto agli altri elementi della pagina.	Visibilità dello stato del sistema	1. Font più grande 2. Colori con un miglior contrasto, ad esempio scrivere gli elementi del menù con il colore bianco su un background blu	4
11	Tutte le pagine Menu principale	Il menù e la barra di ricerca non sono visibili dopo lo scroll in basso	Visibilità dello stato del sistema	Fissare nella parte superiore della pagina il menù e la barra di ricerca	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
12	Tutte le pagine Menù principale	Gli elementi del menù non sono uniformi nel comportamento e questa differenza non è fatta notare propriamente. (Alcuni portano a nuove pagine, mentre altri propongono un menù a tendina)	Coerenza e standard	Utilizzare voci del menù con comportamento uniforme o, se non è possibile, separare visibilmente i due tipi di voci	3
13	Tutte le pagine barra di ricerca	La barra di ricerca non fornisce alcun suggerimento	Prevenzione di errori	Fornire suggerimenti di ricerca basati su ricerche frequenti di altri utenti, pagine fondamentali del sito, ... Completamento automatico del testo	2
14	Tutte le pagine menù laterale (con icone)	Icona delle sedi comunali inappropriata	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Inserire l'icona di un edificio al posto di quella attuale	2
15	Tutte le pagine ricerca	Il motore di ricerca fornito non permette di trovare pagine e servizi rapidamente in quanto effettua una ricerca puramente per keyword, inserendo ad esempio "uffici" vengono ritrovati tutti i documenti e pagine che lo contengono senza un effettivo ordinamento per priorità, il primo risultato che ci si aspetterebbe invece è la pagina "uffici" relativa	Flessibilità e efficienza d'uso	Strutturare il ritrovamento dell'informazione in modo tale che se la keyword inserita corrisponda ad una pagina o servizio del sito, il risultato in alto sia quello piuttosto che documenti che contengono quella parola	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
16	Tutte le pagine Footer	I link Posta elettronica certificata, Mappa del sito, Bussola della trasparenza e Report non sono subito riconoscibili come link	Visibilità dello stato del sistema	Sottolineare il testo o utilizzare un colore diverso	1
17	Tutte le pagine in cui è possibile scegliere una sezione menù di sezione	L'elenco degli elementi del "menù di sezione" è un elenco troppo folto senza alcun ordine e senza raggruppamenti	Riconoscime nto piuttosto che memorizzazi one, Flessibilità ed efficienza d'uso	Presentare l'elenco seguendo un criterio opportuno (ad esempio: enti fisici, documenti, informazioni)	3
18	Tutte le pagine Eccetto la homepage	Menù laterale posizionato a destra della pagina	Visibilità dello stato del sistema	Posizionare il menù nella parte sinistra della pagina per facilitare il ritrovamento delle informazioni di interesse dato che l'utente quasi sicuramente leggerà i contenuti della pagina da sinistra verso destra	2
19	Tutte le pagine eccetto la homepage menù superiore	Il menù superiore risulta essere poco visibile. Nonostante l'importanza delle voci di questo menù.	Visibilità dello stato del sistema	Riposizionare il menù per renderlo più visibile, utilizzando caratteri più grandi.	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
20	Homepage	Le sezioni sono tutte della stessa grandezza, spesso imponente, senza differenziarle per importanza. Per esempio: il titolo della sezione “in evidenza” ha la stessa dimensione del contenuto, oppure il frame relativo agli eventi.	Design estetico e minimalista	Usare diverse grandezze in proporzione all’importanza del contenuto e diminuire l’utilizzo del capslock.	3
21	Homepage	Le nuove pagine del sito non vengono segnalate all’interno della homepage	Visibilità dello stato del sistema	Aggiungere una sezione laterale delle novità circa le pagine	2
22	Homepage	Il tool “cerca” porta ad una pagina di errore se non si è inserito nulla	Prevenzione di errori	Disabilitare il pulsante di ricerca fino a quando non si è raggiunto almeno il numero minimo di caratteri imposto dal sito (=3)	2
23	Homepage	Nella sezione “altri collegamenti” non è presente un feedback di avanzamento della lista	Visibilità dello stato del sistema	Aggiungere una scrollbar per la lista dei pulsanti	1
24	Homepage	Mancanza di tool di accessibilità quali: lettura dei contenuti per ipovedenti, colori per daltonici...	Aiuto e documentazione	Implementare tali tool	4

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
25	Homepage	Mancanza di un'area relativa alle caratteristiche di accessibilità del sito	Aiuto e documentazione	Aggiungere un'area apposita dove sono presenti, ed evidenti, le caratteristiche di accessibilità del sito. (Ad esempio il bollino WCAG)	2
26	Homepage zona sottostante il menù principale e la barra di ricerca	Link riguardanti diverse funzionalità posti troppo vicini, in particolare si ritiene il tab notizie fuori luogo	Design estetico e minimalista	Allargare il tab notizie occupando tutto lo spazio orizzontale e spostare i restanti elementi sotto di esso	3
27	Homepage zona sottostante il menù principale e la barra di ricerca	Le immagini di "RED" e "SUAP" non sono ben comprensibili come link	Visibilità dello stato del sistema	Aggiungere un effetto mouseover a tali elementi	2
28	Homepage IN EVIDENZA e ALTRI COLLEGAMENTI	Ci sono troppi link in quest'area della pagina ed inoltre sono presentati in maniera pesante, anche a causa della rappresentazione con quadrati antiestetici	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Ridurre il numero di link e 1. Aggiungere un'icona rappresentativa della pagina linkata per ogni link oppure 2. Sostituire ogni quadrato con una immagine appropriata e porre il link sotto di essa	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
29	Homepage IN EVIDENZA	Vengono proposti troppi link insieme relativi a tematiche differenti	Riconoscimento piuttosto che memorizzazione	Eseguire una suddivisione adeguata dei link in aree tematiche. Proporzionare la distanza spaziale a quella semantica. Ad esempio: “polizia municipale” e “protezione civile” andrebbero sotto una stessa area tematica	3
30	Homepage ALTRI COLLEGAMENTI	Il pulsante “I.A.T BISCEGLIE INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA” non è funzionante	Prevenzione di errori	Rendere questi bottoni non clickabili o rimuoverli in caso di malfunzionamenti	3
31	Homepage ALTRI COLLEGAMENTI	Pulsante IAT porta all'esterno del sito comunale e questo comportamento non viene segnalato graficamente	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Aggiungere un'icona sul pulsante che permetta di stabilire il comportamento di link intersito	1
32	Homepage menù laterale (con icone)	I pulsanti non hanno una descrizione significativa	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Aggiungere una etichetta per ogni icona del menù.	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
33	Homepage “CALENDARIO” e “BANDI E CONCORSI”	All’interno dei frame i controlli di navigazione degli elementi hanno poca affordance	Visibilità dello stato del sistema	Far risaltare maggiormente e la possibilità di scorrere le notizie e bandi tramite appositi controlli ben visibili	2
34	/istituzionale/il-comune	Il menù laterale destro cambia l’ordine degli elementi in maniera casuale	Coerenza e standard	Rendere permanente l’ordine degli elementi nel menù	1
35	/istituzionale/il-comune paragrafo de “IL COMUNE” /pagine/vivere-bisceglie paragrafo “VIVERE A BISCEGLIE”	La descrizione della pagina risulta superflua e controintuitiva	Allineament o tra il mondo del sistema e quello reale, Prevenzione di errori	Lasciare solo il menù delle sezioni in modo da evitare confusione.	3
36	/istituzionale/segretario-generale	La parola “recapiti” la quale dovrebbe essere un sottotitolo non è evidenziata come tale	Visibilità dello stato del sistema	Utilizzare lo stile dei sottotitoli	2
37	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	La lista di certificazioni/moduli è troppo lunga e non segue un criterio	Design estetico e minimalista	Suddividere le certificazioni/moduli in categorie per rendere le liste meno lunghe	3
38	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	Link verso “Infrazioni autovelox” non funzionante	Prevenzione degli errori, Visibilità e stato del sistema	Informare del non funzionament o del link, correggerlo o renderlo non cliccabile	2
39	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	Acronimi potrebbero essere non compresi	Allineament o tra il mondo del sistema e quello reale	Esplicitare il significato degli acronimi	1

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
40	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	Informazioni relative all'attraversamento di un link sono assenti (formato)	Prevenzione di errori	Indicare il formato del file da scaricare nella label del link	2
41	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni POLIZIA MUNICIPALE SERVIZIO INFRAZIONI fine sezione	La voce modulistica e documenti è apparentemente scollegata dalla sezione Allegati e superflua	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale, Design estetico e minimalista	Rimuovere tale voce	1
42	/istituzionale/archivio-documentale	Non sono presenti tutti i moduli (es: pass ztl)	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Inserire tutti i moduli	5
43	/servizi-online/imu-imposta-municipale-propria-informazioni	La pagina contiene troppe informazioni, talvolta superflue, le quali distolgono l'attenzione dalle modalità di pagamento che si ritiene la parte più importante	Controllo da parte dell'utente e sua libertà	Usare paragrafi "espandibili" e visualizzare chiusi di default quelli meno importanti	1
44	/servizi-online form di input	Mancanza di feedback di errore nel form di input durante l'immissione	Prevenzione di errori	Focus di colore rosso sulla casella di input	1
45	/servizi-online form di ricerca	Non è presente un pulsante per svuotare le compilazioni dei form	Flessibilità ed efficienza d'uso	Aggiungere il pulsante clear dedicato	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
46	/servizi-online form di ricerca	Le compilazioni dei form rimangono memorizzate, riaprendo la pagina anche dopo la chiusura del browser, il form rimane compilato e vengono mostrati i risultati della ricerca relativa.	Flessibilità ed efficienza d'uso	Non memorizzare lo stato dei form nei cookie o cache	2
47	/cittadino/tributi-locali	La pagina contiene un'immagine con accanto la scritta "riferimenti" di cui non si comprende il significato	Visibilità dello stato del sistema	Fornire chiarimenti su tale contenuto, o rimuoverlo se inutile	2
48	/cittadino/tributi-locali	L'elenco di link forniti non ha raggruppamenti o un ordinamento significativo	Flessibilità ed efficienza d'uso	Raggruppare e ordinare per una maggiore chiarezza	3
49	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	non è esplicitato che i regolamenti seguano un ordinamento alfabetico	Visibilità dello stato del sistema	Raggruppare i regolamenti e indicare che siano in ordine alfabetico	3
50	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	Troppi link presentati in maniera pesante su più pagine	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Distribuire i link su una pagina suddivisa in aree di interesse oppure fornire un tool di ricerca	3
51	/servizi-online/imu-anno-2019	I link sono distinguibili in quanto in grassetto e sottolineato, ma ci sono altri termini in grassetto e sottolineati che non sono link	Coerenza e standard	Mettere in grassetto i termini importanti senza sottolinearli	2
52	/servizi-online/imu-anno-2019 fondo pagina, appena prima del footer	La data di ultima modifica è espressa in modo diverso dalle altre pagine, cioè "Data di aggiornamento scheda" anziché "Ultima modifica"	Coerenza e standard	Utilizzare in tutte le pagine "Ultima modifica"	1

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
53	/servizi-online/imu-anno-2019 ALLEGATI	La nota di alcuni allegati è identica alla label di esso	Design estetico e minimalista	Rimuovere le note se non da informazioni aggiuntive	2
54	/pagine/servizi-ed-utilita IN EVIDENZA	Solo alcune immagini-link posseggono i tooltip senza un criterio stabilito	Coerenza e standard	Fornire tooltip a tutte le immagini	2
55	/pagine/servizi-ed-utilita IN EVIDENZA	Le immagini-link sono sprovviste di etichetta, nell'immagine stessa è contenuto del testo rappresentativo, espresso però con font, dimensioni e colori diversi rendendo difficile comprendere lo scopo del pulsante	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale, coerenza e standard	Fornire tutte le immagini di etichetta adeguata	2
56	/pagine/servizi-ed-utilita	Link delle autocertificazioni non funzionante	Prevenzione di errori	Aggiornare il link o renderlo non cliccabile	3
57	/pagine/conoscere-il-territorio	La pagina non è succinta, ed è di difficile lettura	Design estetico e minimalista	Rendere i paragrafi espandibili come fatto per "Collegamenti esterni"	2
58	/pagine/conoscere-il-territorio	Link ufficio informazioni ed accoglienza turistica in fondo alla pagina collegata a sito inesistente	Prevenzione di errori	Aggiornare il link	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Euristica violata	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
59	/pagine/tradizioni-e-folclore	La pagina non è succinta, ed è di difficile lettura dato che la descrizione, per una pagina non relativa ad un approfondimento, è esageratamente lunga	Design estetico e minimalista	Rendere i paragrafi espandibili come fatto per "Collegamenti esterni"	2
60	/pagine/vivere-bisceglie BISCEGLIE, SIETE TUTTI BENVENUTI"	Paragrafo e relativo allegato nella pagina non adeguato rispetto al contesto che la pagina tratta	Allineamento tra il mondo del sistema e quello reale	Spostare il paragrafo in una pagina che tratta il turismo	3
61	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	Non posso percepire la natura dei contenuti multimediali in quanto l'immagine della mappa ha dei controlli e link su cui sembra possibile operare	Visibilità dello stato del sistema	Integrare la sezione di google Maps anziché usare una foto ingannevole oppure utilizzare un'immagine su cui non ci sono finti controlli	3
62	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	Viene utilizzato lo stile di carattere dei sottotitoli per una frase importante la quale non è sottotitolo	Coerenza e standard	Modificare lo stile di tale frase	1
63	/pagine/biblioteca-comunale-mons-pompeo-sarnelli	Indicatore posizione della biblioteca sulla mappa non è definito con una legenda	Riconoscimento piuttosto di memorizzazione	Definire una legenda nella quale viene specificato il significato dell'indicatore sulla mappa	2
64	/cittadino/territorio-e-urbanistica/nuova-biblioteca-comunale-e-sistema-integrato-di-biblioteche-di	La pagina non ha una struttura chiara in sezioni	Visibilità dello stato del sistema	Suddividere la pagina in sezioni	3
65	/istituzionale/mappa-sito	La mappa del sito è disponibile ma corrisponde praticamente al menù principale essendo quindi inutile	Aiuto e documentazione	Fornire una mappa del sito che abbia maggiori livelli di profondità	3

Tabella di Rilevazione dei problemi di usabilità – Thinking Aloud

N.ro problema	Locazione	Problema	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
1	Tutte le pagine	Il logo del comune è un link diretto alla homepage, ma questo non è fatto notare in alcun modo	Aggiungere un tooltip sul logo del comune che rechi scritto "homepage"	2
2	Tutte le pagine	Il banner superiore risulta troppo invadente e dalle dimensioni eccessive	Ridurre le dimensioni o cambiare l'immagine	2
3	Tutte le pagine	Il pulsante "uffici" porta ad una pagina con titolo "organigramma"	Riorganizzare la pagina cambiando il titolo in "Uffici" e spostando sopra il menu degli uffici	2
4	Tutte le pagine	gli utenti non possono modificare la dimensione del testo	Inserire un tool per farlo	1
5	Tutte le pagine Barra di ricerca	Non è chiaro il dominio in cui viene effettuata la ricerca (intero sito o pagina corrente)	Modificare il placeholder in "ricerca nel sito"	2
6	Tutte le pagine Barra di ricerca	Non vengono segnalati all'utente in alcun modo eventuali errori di battitura	Implementare un sistema di correzione automatica	2
7	Tutte le pagine Footer	Il footer risulta essere poco leggibile, a causa dei colori usati	Scrivere le informazioni in nero anziché in grigio	2
8	Tutte le pagine eccetto la homepage	Il menu di sezione non è facilmente riconoscibile come tale	Utilizzare un layout tipico per i menu	5
9	Tutte le pagine eccetto la homepage	Menu laterale posizionato a destra della pagina, difficile da notare	Posizionare il menu nella parte sinistra della pagina per facilitare il ritrovamento delle informazioni di interesse dato che l'utente quasi sicuramente leggerà i contenuti della pagina da sinistra verso destra	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
10	Tutte le pagine eccetto la homepage	Menu laterale posizionato a destra della pagina, inadeguato in forma e colori, risultando quindi scomodo da utilizzare	Cambiare il layout del menu per renderlo più facile da utilizzare, sfruttando colori e dimensioni diverse	3
11	Risultati ricerca	Le parole evidenziate e le etichette dei titoli sembrano cliccabili (es. "Notizia")	Rendere distinguibili link e parole chiave utilizzando formati adeguati	4
12	Risultati ricerca	I titoli relativi ai risultati non sembrano cliccabili e non si contraddistinguono dalla descrizione	Rendere più evidente la natura del link relativo al titolo (es. rendendolo blu)	4
13	Risultati ricerca	I risultati della ricerca sono di difficile lettura poiché sono presentati con titoli piccoli	Aumentare la dimensione del titolo	4
14	Risultati ricerca	Le etichette che identificano il tipo di risultato sono poste alla fine del titolo (questo obbliga l'utente a leggere il titolo prima di notarle)	Separare le etichette dal testo del titolo	3
15	Risultati ricerca	I risultati della ricerca sono presentati in modo confusionario e senza un ordine specifico e mutevole, risultando talvolta incoerenti all'input di ricerca (esempio)	Migliorare il sistema di ritrovamento dell'informazione	5
16	Homepage	Nella sezione "altri collegamenti" non è presente un feedback di avanzamento della lista	Aggiungere una scrollbar per la lista dei pulsanti	1

N.ro problema	Locazione	Problema	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
17	Homepage Menu principale	Il menu principale non è messo in risalto rispetto agli altri.	1. Font più grande 2. Colori con un miglior contrasto, ad esempio scrivere gli elementi del menu con il colore bianco su un background blu	3
18	Homepage Menu laterale (con icone)	I pulsanti non hanno una descrizione significativa	Aggiungere una etichetta per ogni icona del menu.	3
19	Homepage “calendario”, “bandi e concorsi” e “EVENTI”	All’interno dei frame i controlli di navigazione degli elementi hanno poca affordance	Far risaltare maggiormente la possibilità di scorrere le notizie e bandi tramite appositi controlli ben visibili	2
20	Homepage IN EVIDENZA e ALTRI COLLEGAMENTI	Ci sono troppi link in quest'area della pagina ed inoltre sono presentati in maniera pesante, anche a causa della rappresentazione con quadrati antiestetici	Ridurre il numero di link e 1. Aggiungere un'icona rappresentativa della pagina linkata per ogni link oppure 2. Sostituire ogni quadrato con una immagine appropriata e porre il link sotto di essa	3
21	Homepage ALTRI COLLEGAMENTI	La natura della funzione di scorrimento non è facilmente riconoscibile	Attivare e gestire lo scorrimento automatico	1
22	/istituzionale/organigramma	Non si riconosce che l’organigramma sia una semplice immagine non interattiva	Chiarire che sia un’immagine fornendo una didascalia	1
23	/istituzionale/segretario-generale	La parola “recapiti” la quale dovrebbe essere un sottotitolo non è evidenziata come tale	Utilizzare lo stile dei sottotitoli	2
24	/pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni	La voce “Modulo per la richiesta del pass per l'accesso alla ZTL del comune di Bisceglie” non è chiaro che faccia scaricare un file	Rendere chiaro che la voce “Modulo per la richiesta del pass per l'accesso alla ZTL del comune di Bisceglie” faccia scaricare un file	2

N.ro problema	Locazione	Problema	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
25	pagine/polizia-municipale-servizio-infrazioni voce modulistica e documenti	La voce modulistica e documenti è apparentemente scollegata dalla sezione Allegati e superflua	Rimuovere tale voce	1
26	/pagine/pagamenti-digitali-pagopa PAGAMENTI ONLINE - COMUNE DI BISCEGLIE	I link portano all'esterno del sito comunale e questo comportamento non viene segnalato graficamente	Aggiungere un'icona sul pulsante che permetta di stabilire il comportamento di link inter-sito	2
27	/istituzionale/archivio-documentale	Non sono presenti tutti i moduli (es: pass ztl)	Inserire tutti i moduli	5
28	/servizi-online	Form troppo complesso: campi superflui e dalla semantica poco chiara (es. "evento della vita")	Ridurre i campi a "Oggetto", "Tipo" e "Target"	4
29	/pagine/servizi-ed-utilita	La voce "Conoscere il territorio" è troppo vaga e poco chiara	Sostituire la voce con "Storia e cultura"	2
30	/pagine/servizi-ed-utilita IN EVIDENZA "Polizia Municipale Servizio Infrazioni"	Non è chiaro il contenuto della pagina a cui il link è diretto	Aggiungere un'icona più significativa	3
31	/pagine/servizi-ed-utilita IN EVIDENZA	Le immagini-link sono sprovviste di etichetta, nell'immagine stessa è contenuto del testo rappresentativo, espresso però con font, dimensioni e colori diversi rendendo difficile comprendere lo scopo del pulsante	Fornire tutte le immagini di etichetta adeguata	2
32	/servizi-online/imu-anno-2019	I link sono distinguibili in quanto in grassetto e sottolineato, ma ci sono altri termini in grassetto e sottolineati che non sono link	Mettere in grassetto i termini importanti senza sottolinearli	3
33	/istituzionale/statuto-e-regolamenti	Troppi link presentati in maniera pesante su più pagine	Distribuire i link su una pagina suddivisa in aree di interesse oppure fornire un tool di ricerca	3

N.ro problema	Locazione	Problema	Possibile soluzione	Grado di severità 1=problema lieve 5=problema grave
34	/cittadino/territorio-e-urbanistica/nuova-biblioteca-comunale-e-sistema-integrato-di-biblioteche-di	Il contenuto della pagina risulta incompleto rispetto al titolo	Aggiungere informazioni circa la nuova biblioteca comunale oppure fornire un collegamento che porti a tali informazioni	3
35	/pagine/orario-apertura-uffici	La didascalia “orari di apertura al pubblico” non risulta chiara	Specificare gli uffici ai quali si fa riferimento	3
36	/pagine/vivere-bisceglie	Le voci contenute all'interno del menu a destra sono fuori luogo	Spostare tali voci in aree del sito più appropriate ed eliminare tale sezione che risulterebbe superflua	3
37	/pagine/tradizioni-e-folclore	La pagina non è succinta, ed è di difficile lettura	Rendere i paragrafi espandibili come fatto per “Collegamenti esterni”	2