

N.ro problema	N.ro Task	N.ro partecipante	Locazione	Problema	Possibile soluzione
1	1	1	home	l'utente si aspetta di trovare un link alla pagina che cerca nella navbar ma non lo trova	rendere tutti i link raggiungibili dalla navbar
2	1	1	home (comune)	la voce PUMS non è esplicativa e crea confusione	inserire il nome completo anziché la sigla
3	1	1	home	nome del centro antiviolenza non cliccabile	rendere il nome cliccabile
4	4	1	home	l'utente impiega molto tempo a trovare il percorso per raggiungere l'obiettivo	rendere il percorso più semplice, facilmente riconoscibile e ritrovabile
5	4	1	home (gravina)	il titolo territorio è poco esplicativo e crea confusione	sostituire con un titolo più significativo e comprensibile
6	5	1	ztl	il nome del modello: Artigiani crea confusione	aggiungere nel titolo tutti i destinatari del modello
7	1	2	home	l'utente dando uno sguardo alla home non individua immediatamente il percorso per raggiungere l'obiettivo e preferisce utilizzare il motore di ricerca	rendere i titoli nella navbar più esplicativi in modo da suggerire immediatamente a cosa servono
8	2	2	home	l'utente dando uno sguardo alla home non individua immediatamente il percorso per raggiungere l'obiettivo e preferisce utilizzare il motore di ricerca	rendere i titoli nella navbar più esplicativi in modo da suggerire immediatamente a cosa servono
9	3	2	home	l'utente ignora il pulsante "accedi ai servizi" perchè pensa ci sia bisogno di login	rimuovere il termine "accedi" che può trarre in inganno e far credere che sia necessario il login
10	3	2	ricerca	impossibile ordinare i risultati per data	aggiungere possibilità di ordinare i risultati
11	5	2	ztl	il nome del modello: Artigiani crea confusione	aggiungere nel titolo tutti i destinatari del modello
12	1	3	home	l'utente non si accorge della presenza di un link diretto per la pagina e lo ricerca anche avendolo già a disposizione	inserire più in alto o tra la barra principale il link del centro anti violenza
13	2	3	barra di ricerca	l'utente cerca in vano tra le pagine risultanti dalla ricerca per "raccolta" o "raccolta differenziata" ma non trovando risultati immediati pensa di aver sbagliato e continua a riprovare.	mettere come primo risultato l'immagine dei giorni per la raccolta differenziata.

N.ro problema	N.ro Task	N.ro partecipante	Locazione	Problema	Possibile soluzione
14	2	3	home	premendo sulla foto (e non sul link) presenti sulla home, non si viene mandati alla pagina desiderata	modificare il risultato di arrivo alla pressione dell'immagine della raccolta
15	2	3	home	il link (non funzionante) messo per la raccolta differenziata è troppo "poco evidente" e viene ignorato dall'utente che è spinto più a premere sull'immagine	mettere un titolo premibile più evidente
16	3	3	calendario mercatale	l'utente pensa di essere arrivato alla soluzione, leggendo il risultato della ricerca che parla del 2017 senza però poter constatare se è realmente veritiero (anche a distanza di anni)	aggiornare le informazioni o creare un calendario eventi della città per gli aggiornamenti anche mercatali
17	4	3	home	l'utente arrivato sul sito delle informazioni generali sul turismo/storia del comune, non si accorge che l'immagine dei tour che porta da informazioni più dettagliate e sui prezzi/durata è premibile, quindi resta all'oscuro di informazioni più dettagliate e precise.	Rendere l'immagine comprensibile ed inserire una scritta che esorta a premere sul punto giusto.
18	4	3	home (tour)	Le informazioni generali dei posti da visitare sono miste ad informazioni totalmente supeflue	Rimuovere le pagine ed informazioni non riguardanti posti che potrebbero attirare per una visita turistica.
19	5	3	Home(ZTL)	L'utente non nota dalla home senza scrolling che è presente il link alle informazioni sulla ZTL già dalla home page, e per tanto ricerca le informazioni dalla barra di ricerca, impelagandosi in risultati fuorvianti.	Mettere nella barra principale, come primo risultato o in alto il risultato/link per le informazioni sulla ztl.
20	1	4	Home	L'utente non nota la presenza all'interno della home di percorsi diretti per raggiungere l'obiettivo e utilizza il motore di ricerca per raggiungere l'obiettivo.	Mettere in rilievo il link (inserendolo più in alto) all'interno della schermata home, oppure inserire una voce relativa al centro antiviolenza nel menù.
21	2	4	Home	L'utente non nota la presenza all'interno della home di percorsi diretti per raggiungere l'obiettivo e utilizza il motore di ricerca per raggiungere l'obiettivo.	Mettere in rilievo il link (inserendolo più in alto) all'interno della schermata home, oppure inserire una voce relativa alla guida per la raccolta differenziata nel menù.

N.ro problema	N.ro Task	N.ro partecipante	Locazione	Problema	Possibile soluzione
22	2	4	Barra di ricerca	L'utente non riesce a trovare come risultato la guida per la raccolta utilizzando la barra di ricerca digitando le parole "raccolta" e "raccolta differenziata".	Al digitare di queste parole chiave inserire direttamente il link per la guida alla raccolta differenziata.
23	3	4	Calendario mercatale	L'utente non si accorge che le date presenti nel calendario sono del 2011 e non dell'anno corrente o dell'anno precedente, questo equivoco potrebbe creare diversi disagi.	Mettere in rilievo la data di pagine più remote (ad esempio colorandola di rosso).
24	5	4	Home	L'utente ha cliccato sulla voce download pensando che potesse contenere varie sezioni per scaricare i relativi moduli, invece ha trovato solo immagini del logo della città da scaricare.	Aggiungere in questa sezione vari documenti utili all'utente per permettergli di scaricarli, oppure cambiare il nome della sezione in "logo" oppure "stemma" in modo da rimuovere tale ambiguità.
25	5	4	Home	L'utente non nota la presenza all'interno della home di percorsi diretti per raggiungere l'obiettivo e utilizza il motore di ricerca per raggiungere l'obiettivo.	Mettere in rilievo il link (inserendolo più in alto) all'interno della schermata home, oppure inserendo una voce relativa alla ZTL nel menù.
26	5	4	ZTL	La voce "artigiani" non dà abbastanza informazioni.	Modificare la voce del modello 2 in "Artigiani, Commercianti e Pubblici esercizi".
27	1	5	home	L'utente cerca tra le varie voci del menu aspettandosi di trovare la voce relativa al centro antiviolenza ma non lo trova	aggiungere il link alla sezione apposita nel menu nella home
28	2	5	modulistica	L'utente non è sicuro se l'errore di pagina non disponibile sia riferito effettivamente alla mancanza presenza della risorsa pdf alla pagina cliccata	aggiungere messaggio/feedback più esplicativo
29	4	5	home	L'utente clicca sul link riferito a S.I.S.U.S. 2022 ma non sa a cosa esso faccia realmente riferimento	inserire nome completo o breve spiegazione dell'acronimo
30	4	5	home	L'utente clicca sul link riferito a PUMS ma non sa a cosa esso faccia realmente riferimento	inserire nome completo o breve spiegazione dell'acronimo

N.ro problema	N.ro Task	N.ro partecipante	Locazione	Problema	Possibile soluzione
31	4	5	ricerca (musei)	non c'è chiarezza derivante dal fatto che posso raggiungere due sezioni turismo a link differenti rispettivamente alla pagina https://www.comune.gravina.ba.it/category/gravina-turismo/ (accessibile attraverso la ricerca "luoghi" nella barra di ricerca, cliccando su "musei" e poi a lato su "gravina turismo") e https://www.comune.gravina.ba.it/turismo/ (accessibile cliccando su "Gravina" poi "Turismo" dalla navbar)	unificare le due sezioni un'unica sezione chiara in modo da evitare ambiguità
32	5	5	modulistica	il modulo per richiesta pass ZTL inerente a pubblici esercizi è specificato solo all'apertura del pdf al link "Modello 2 artigiani"	modificare il nome del link specificando anche la validità per pubblici esercizi e non solo per artigiani
33	2	6	ricerca	nella ricerca vengono mostrati insieme notizie e sezioni del sito senza alcuna divisione e senza nessuna etichetta per distinguerli	dividere i risultati in sezioni
34	2	6	home (comune)	la voce PUMS non è esplicativa e crea confusione	inserire il nome completo anziché la sigla
35	2	6	home (accedi ai servizi)	l'utente ignora il pulsante "accedi ai servizi" perchè pensa ci sia bisogno di login	rimuovere il termine "accedi" che può trarre in inganno e far credere che sia necessario il login
36	2	6	raccolata differenziata	gli articoli nascondono la guida ed altre informazioni utili presenti a fine pagina	inserire in alto le informazioni più importanti
37	5	6	modulistica	i moduli ztl non sono presenti nella sezione modulistica	inserire tutti i moduli nella sezione modulistica
38	5	6	modulistica	la sezione modulistica è disordinata, la divisione in sotto sezioni non ha senso e crea confusione	ordinare diversamente la sezione
39	5	6	ztl	il nome del modello: Artigiani crea confusione	aggiungere nel titolo tutti i destinatari del modello