



Usabilità dei Siti Web

Prof.ssa E. Gentile
a.a. 2011-2012



Usabilità

- o La **efficacia, efficienza e soddisfazione** con cui determinati utenti possono raggiungere determinati obiettivi in determinati ambienti d'uso (ISO 9241)

Prof.ssa E. Gentile

2



Usabilità secondo J. Nielsen

- o L'usabilità è *"la misura della qualità dell'esperienza dell'utente in interazione con qualcosa, sia esso un sito web o un'applicazione software tradizionale o qualsiasi altro strumento con il quale l'utente può operare"*.
- o Un **prodotto è usabile** quando *"è facile da apprendere, consente una efficienza di utilizzo, è facile da ricordare, permette pochi errori di interazione e di bassa gravità, è piacevole da usare"*.

Prof.ssa E. Gentile

3

Definizione di USABILITÀ

- Un sito Web è USABILE quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando e interrogando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti. Nel caso non sia disponibile tutta l'informazione, un buon sito demanda ad altre fonti informative

Prof.ssa E. Gentile 4

Requisiti di Usabilità

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 5


Navigabilità

REQUISITI

- Navigabilità**
- Utilità attesa**
- Completezza dei contenuti**
- Comprensibilità delle informazioni**
- Efficacia comunicativa**
- Attrattiva grafica**

- L'esistenza di un sistema di navigazione che aiuti a orientarsi nel sito e a cercare l'informazione
- Di fatto un link serve a creare una continuità semantica e spaziale tra espressioni, concetti, frasi che sono collocati in spazi separati da altro testo o da immagini

Prof.ssa E. Gentile 6




Utilità attesa

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- La disponibilità nel sito di informazioni e servizi che corrispondono alle aspettative degli utenti finali e che consentono il conseguimento di una vasta gamma di scopi
- È necessario definire una gerarchia di scopi che costituirà una buona base per il testing di usabilità

Prof.ssa E. Gentile 7




Completezza dei contenuti

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- La presenza nel sito di contenuti informativi al livello di dettaglio desiderabile per gli utenti finali
- La crescita dei contenuti deve essere sottoposta ad analisi che puntino a verificare la corrispondenza tra gli obiettivi strategici del sito e gli interessi degli utenti e dei visitatori

Prof.ssa E. Gentile 8




Comprensibilità delle informazioni

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- La forma e la qualità con cui l'informazione e i contenuti vengono presentati nel sito.
- L'adozione di un linguaggio e di forme di rappresentazione dell'informazione vicine a quelle in uso fra gli utenti finali
- È necessario definire:
 - Linguaggio usato
 - Labelling system
 - Organizzazione dell'informazione

Prof.ssa E. Gentile 9



Linguaggio usato

REQUISITI

Navigabilità

Utilità attesa

Completezza dei contenuti

Comprendibilità delle informazioni


Linguaggio usato
Labelling system
Organizzazione dell'informazione

Efficacia comunicativa

Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 10

- Può risultare adeguato per una popolazione di specialisti e allontanare invece altre fasce di utenti
- È bene che la forma di rappresentazione dei linguaggi non sia monolitica e mono-uso



Labelling system

REQUISITI

Navigabilità

Utilità attesa

Completezza dei contenuti

Comprendibilità delle informazioni


Linguaggio usato
Labelling system
Organizzazione dell'informazione

Efficacia comunicativa

Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 11

- Insieme di parole-link attraverso cui si accede ad aree o ad altre pagine del sito
- Verificare che i label indirizzino in modo corretto verso le aree informative desiderate



Organizzazione dell'informazione

REQUISITI

Navigabilità

Utilità attesa

Completezza dei contenuti

Comprendibilità delle informazioni

Linguaggio usato
Labelling system
Organizzazione dell'informazione

Efficacia comunicativa

Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 12

- Il sistema di classificazione e quello di catalogazione delle informazioni vanno presi in esame alla luce degli obiettivi e degli scopi perseguibili da differenti profili di utenza del sito
- Lo stesso contenuto informativo potrebbe rientrare in più classificazioni e portare a delle sovrapposizioni

● ● ●

Efficacia comunicativa

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- Come si riflette sull'interfaccia grafica la strategia comunicativa del sito?
- Fanno parte dell'efficacia comunicativa la rilevanza dei contenuti rispetto al soggetto su cui è sviluppato il sito
- È la modalità con cui si stabilisce la relazione di fiducia con l'utente finale
- È una misura di credibilità del sito

Prof.ssa E. Gentile 13

● ● ●

Attrattiva grafica

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- La qualità della grafica e la piacevolezza visiva del sito
- Il gradiente di piacevolezza e attrattiva grafica è per lo più frutto dell'equilibrio fra le emozioni che si vogliono suscitare e le valutazioni sulla loro pertinenza rispetto agli scopi perseguibili nel sito e al comfort nell'uso

Prof.ssa E. Gentile 14

● ● ●

Valutazione dell'usabilità

REQUISITI

- Navigabilità
- Utilità attesa
- Completezza dei contenuti
- Comprensibilità delle informazioni
- Efficacia comunicativa
- Attrattiva grafica

- Navigabilità
 - Facilità nel trovare informazioni specifiche
 - Prevedibilità dei link e dei label
 - Facilità nel fare ricerca
- Utilità attesa
 - Ho trovato ciò che cercavo
 - Sono riuscito a formarmi intenzioni chiare
 - Sono riuscito a completare il compito

Prof.ssa E. Gentile 15

● ● ● | Valutazione dell'usabilità

- Completezza dei contenuti
 - I dati sono attuali e aggiornati
 - Il contenuto è trattato in modo esauriente
 - Le funzionalità del sito sono esaurienti
- Comprensibilità delle informazioni
 - Qualità del linguaggio
 - Facilità di lettura

Navigabilità
 Utilità attesa
 Completezza dei contenuti
 Comprensibilità delle informazioni
 Efficacia comunicativa
 Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 16

● ● ● | Valutazione dell'usabilità

- Efficacia comunicativa
 - Pertinenza dei contenuti
 - Padronanza dei temi
- Attrattiva grafica
 - Qualità della grafica
 - Piacevolezza e velocità dell'esperienza interattiva
 - Gradevolezza da primo impatto


Navigabilità
 Utilità attesa
 Completezza dei contenuti
 Comprensibilità delle informazioni
 Efficacia comunicativa
 Attrattiva grafica

Prof.ssa E. Gentile 17

● ● ● | Attributi di usabilità

- Utilità
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori
- Soddisfazione

Prof.ssa E. Gentile 18



Utilità

ATTRIBUTI

- Utilità
 - A cosa serve?
 - Perché serve?
 - A chi serve?
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori
- Soddisfazione

Prof.ssa E. Gentile 19




Facilità di apprendimento

ATTRIBUTI

- Utilità
 - Come si comportano gli utenti davanti a un sito che non hanno mai visto?
- Facilità di apprendimento
 - Indugiano?
- Efficienza
 - Si ritrovano in aree di cui non conoscono il senso generale e di cui non sanno dire come sono arrivati?
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori
- Soddisfazione
 - Vorrebbero fare qualcosa ma non sanno "Come"?
 - Ci sono delle "metafore" di facile intuizione?

Prof.ssa E. Gentile 20




Efficienza

ATTRIBUTI

- Utilità
 - I visitatori possono interrogare il sistema e ricevere delle risposte sensate e veloci, o devono tentare e ritentare per ottenere ciò che hanno in mente?
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
 - Il caricamento del sito è rapido?
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori
- Soddisfazione

Prof.ssa E. Gentile 21




Facilità di ricordo

ATTRIBUTI

- Utilità
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
- Facilità di ricordo**
- Quantità di errori
- Soddisfazione

- Gli utenti ricordano immediatamente come usare il sito la seconda o terza volta che ci ritornano?

Prof.ssa E. Gentile 22




Quantità di errori

ATTRIBUTI

- Utilità
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori**
- Soddisfazione

- I navigatori compiono degli errori o usano spesso il tasto back come se fossero finiti dove non volevano?
- Il sito stesso contiene errori di vario genere?

Prof.ssa E. Gentile 23




Soddisfazione

ATTRIBUTI

- Utilità
- Facilità di apprendimento
- Efficienza
- Facilità di ricordo
- Quantità di errori
- Soddisfazione**

- Il sistema è divertente e soddisfacente da usare o crea ansia e frustrazione?

Prof.ssa E. Gentile 24



10 regole per un buon sito web

1. Il sito è per gli utenti, non per te
2. Progetta il sito sulla carta, pensando ai contenuti
3. Investi sui contenuti
4. Il menù è importante
5. Pochi colori, pochi font
6. Niente effetti speciali
7. Testi brevi ed adatti al web
8. Attenzione alle immagini
9. Renditi attivo
10. Sfrutta le potenzialità del web


Prof.ssa E. Gentile 25



Standard per le Interfacce

- Facilità di apprendimento
- Efficienza d'uso
- Facilità di comprensione
- Reversibilità degli errori
- Soddisfazione nell'uso


Prof.ssa E. Gentile 26



Facilità di apprendimento

- STANDARD** ○ Senza costi di apprendimento
- Facilità di apprendimento** ○ Non c'è bisogno di istruzioni per l'uso
- Efficienza d'uso** ○ Riduzione dei tempi di svolgimento di un dato compito
- Facilità di comprensione**
- Reversibilità degli errori**
- Soddisfazione nell'uso**

Prof.ssa E. Gentile 27



Efficienza d'uso

STANDARD

- Capacità di soddisfare pienamente gli scopi per i quali le interfacce sono state progettate
- Misura delle tipologie di errori che si verificano nel portare a termine i compiti

Facilità di apprendimento
Efficienza d'uso
Facilità di comprensione
Reversibilità degli errori
Soddisfazione nell'uso

Prof.ssa E. Gentile 28




Facilità di comprensione

STANDARD

- Capacità di ridurre al minimo i processi di recupero di informazioni
- Si misura la prontezza dell'utente nell'uso dell'interfaccia

Facilità di apprendimento
Efficienza d'uso
Facilità di comprensione
Reversibilità degli errori
Soddisfazione nell'uso

Prof.ssa E. Gentile 29



Reversibilità degli errori

STANDARD

- Capacità di ridurre i potenziali errori e il loro impatto sul risultato finale dell'azione
- Si misura la quantità e la tipologia degli errori

Facilità di apprendimento
Efficienza d'uso
Facilità di comprensione
Reversibilità degli errori
Soddisfazione nell'uso

Prof.ssa E. Gentile 30

● ● ● | Soddisfazione nell'uso

STANDARD

- Capacità di rendere piacevole e confortevole l'interazione
- La misura può essere "relativizzata" confrontando sistemi e interfacce simili

Facilità di apprendimento
 Efficienza d'uso
 Facilità di comprensione
 Reversibilità degli errori
 Soddisfazione nell'uso

Prof.ssa E. Gentile 31

● ● ● | Soddisfazione

- Fornire contenuti rilevanti e di alta qualità
- Rendere il sito facile da usare
- Promuoverlo efficacemente, nei media on-line e off-line
- Rendere l'esperienza nel sito unica nel suo genere
- Avere credibilità
- Evocare emozioni

Prof.ssa E. Gentile 32

● ● ● | Elementi essenziali

- Icone per la navigazione
- Mappe
- Icone informative
- Immagini
- Immagini di sfondo
- Banner
- Titoli
- Loghi e intestazioni

Prof.ssa E. Gentile 33

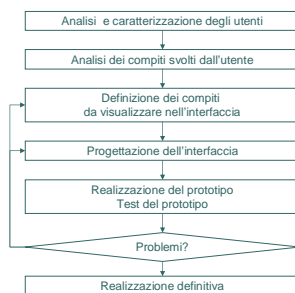
Regole Auree

- Sapere che cosa si fa
 - Sapere perché si fa
 - Sapere con che cosa si fa
 - Sapere per chi si fa
- Dedicare tempi adeguati alle varie fasi del processo
- Dedicare risorse alla revisione del percorso
 - Dedicare spazio alla revisione del processo
 - Dosare i linguaggi
- Riflettere sullo specifico dei linguaggi adottati
- Essere sempre coerenti

Prof.ssa E. Gentile

34

Progettazione di una interfaccia



Prof.ssa E. Gentile

35

Caratterizzazione degli utenti

- o In funzione del tipo di interazione con il sistema:
 - **Diretti**: interagiscono con il sistema
 - **Indiretti**: ricevono output generati da altri utenti
- o In funzione della frequenza d'uso del sistema:
 - **Primari**: utilizzano frequentemente il sistema
 - **Secondari**: lo utilizzano soltanto in modo occasionale
- o In funzione del livello di esperienza:
 - **Inesperti**
 - **Esperti**

Prof.ssa E. Gentile

36

● ● ● | **Profilo dell'utente**

- Chi è
 - Profilo demografico, tecnologico, commerciale
- Cosa cerca
 - Profilo motivazionale
 - Tipologia dei contenuti
- Come cerca
 - Profilo dell'interattività
 - Modalità d'uso del sito

Prof.ssa E. Gentile 37

● ● ● | **Analisi dei compiti**

- E' un passo fondamentale del processo di progettazione dell'interfaccia.
- L'osservazione dei task svolti da ogni utente o categoria di utenti, dell'ordine con in cui vengono eseguiti e dei passi in cui ciascuno di essi può essere decomposto permette di definire i singoli layout.

Prof.ssa E. Gentile 38

● ● ● | **Analisi dei compiti**

- quali task devono essere resi eseguibili, in ogni fase dell'interazione
- quali task devono essere 'bloccati', in ogni fase, per quali categorie di utente
- quale sequenza di comandi elementari permette di realizzare un task complesso
- quando uno stesso task può essere eseguito in modi diversi, e come
- come l'esecuzione di ogni comando elementare modifica il layout dell'interfaccia

Prof.ssa E. Gentile 39
