

## Modulo 5

### Test di Usabilità dei siti Web

Riprendendo uno scritto di M. Boscarol <http://www.usabile.it/052001.htm> possiamo riassumere quanto segue:

Affinché un utente possa navigare all'interno delle pagine di un sito per ottenere informazioni, occorre che possa interagire col sito.

Per migliorare l'interazione, gli studi di Usabilità si avvalgono di due categorie di interventi:

“La prima, più economica, è **speculativa**. Una serie di **esperti analizzano il sito o un prototipo dell'interfaccia sulla base di alcuni assunti**, alla ricerca di problemi, **fornendo in output una serie di osservazioni e dei suggerimenti per possibili miglioramenti**.

La seconda, più costosa e più precisa, si basa sull'**osservazione diretta dell'utente-tipo alle prese con il sito** in fase di progettazione o di beta testing. A seconda dei compiti svolti dall'utente e delle difficoltà incontrate si traggono dei **suggerimenti per la progettazione**.

Entrambe le categorie di tecniche sono utili, dato che **risolvere tutti i problemi di usabilità in un sito è praticamente impossibile**, come nota Jakob Nielsen. Tuttavia riuscire a ottenere che il 90% degli utenti non incontri seri problemi di usabilità sarebbe un risultato di cui essere molto soddisfatti, e tutt'altro che scontato. Ma quali sono dunque le tecniche disponibili, e a quali di queste è più opportuno ricorrere?

Fra i **metodi analitici** dell'usabilità dobbiamo citare soprattutto:

1. Cognitive walkthrough
2. Valutazioni euristiche

Sebbene siano sistemi differenti, entrambi utilizzano come abbiamo detto degli esperti che valutano il sito. E' importante sottolineare (e sottolineare al cliente) che **questa analisi non viene condotta su basi soggettive**, secondo il gusto dell'analista o basandosi su una generica esperienza arbitrariamente maturata. L'analisi viene condotta secondo principi che sono stabiliti su base empirica. Nel caso del cognitive walkthrough si fa riferimento ad una lista delle azioni necessarie a svolgere determinati compiti, verificando sull'interfaccia/prototipo l'esistenza di eventuali problemi rispetto alle previsioni.

La valutazione euristica invece valuta l'interfaccia sulla base di **liste di euristiche**. Tali euristiche sono **principi che hanno un elevato valore predittivo** perché rappresentano la **sintesi dei problemi di usabilità più frequenti** organizzati in categorie. Le euristiche di Nielsen ([http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)) ad esempio, sono ottenute tramite **analisi fattoriale su una base di 249 problemi** riscontrati in studi di vario tipo.

Jakob Nielsen ha elaborato queste 10 euristiche come metodo per misurare l'Usabilità di un sito:

1. **Visibilità di stato del sistema**  
Il sistema dovrebbe indicare all'utente cosa sta succedendo
2. **Corrispondenza fra il sistema ed il mondo reale**  
Usare una terminologia del mondo reale e non informatico. Far sì che l'utente si senta a suo agio. Utilizzare le convenzioni del mondo reale, facendo apparire l'informazione in modo naturale e logico.
3. **Controllo dell'utente e libertà**  
Gli utenti a volte scelgono delle funzioni del sistema per errore. Dar loro una via d'uscita. Permettere “undo” (annulla) e “redo” (riprendi).
4. **Coerenza e standard**  
L'utente non si deve chiedere se parole, situazioni o azioni differenti significano la stessa cosa. Utilizzare le convenzioni delle piattaforme (Mac, PC, ecc).
5. **Prevenzione di errori**  
Sempre meglio che un buon messaggio di errore è un buona progettazione che impedisca all'errore di accadere.

6. **Meglio riconoscere che ricordare**  
Rendere visibili oggetti, azioni e opzioni. L'utente non deve cercare di ricordare informazioni da una parte all'altra del dialogo.
7. **Flessibilità ed efficienza di uso**  
Acceleratori e scorciatoie possono essere gradite dagli utenti più esperti. Permettere agli utenti di personalizzare le azioni più frequenti.
8. **Estetica e design minimalista**  
I dialoghi non devono contenere informazioni irrilevanti o poco necessarie. Ogni unità d'informazione compete con le altre unità d'informazioni più rilevanti e diminuisce la loro visibilità.
9. **Aiutare l'utente a riconoscere, diagnosticare e correggere gli errori**  
Messaggi di errore devono essere espressi in linguaggio normale (non codici), indicando esattamente il problema e suggerendo una soluzione costruttiva.
10. **Aiuto e documentazione**  
Anche se sarebbe meglio che si potesse usare il sistema senza documentazione, potrebbe essere necessario fornire aiuto e documentazione. Elencare le procedure in maniera precisa per risolvere il problema.

Un altro sistema di misurazione dell'Usabilità utilizzato da System-concepts:  
<http://www.system-concepts.com/visitors/healthcheck.pdf>

1. **Funzionalità**  
Viene creata una motivazione impellente per visitare il sito?  
C'è un valore propositivo del sito?  
Le pagine si caricano in fretta?  
Tutto funziona correttamente?
2. **Design visuale**  
Il logo/marchio è usato in modo coerente?  
E' in linea con l'uso del marchio della vostra comunicazione off-line?  
I colori ed i font agiscono bene insieme, riprendendo lo stile del corporate packaging?  
La densità dello schermo è ragionevole, con un layout che pone l'accento su quello che si deve fare successivamente?
3. **Efficienza**  
I clienti riescono a compiere una serie di compiti in un tempo ragionevole?  
I clienti sanno come si compra?
4. **Apprendimento**  
Il sito evita parole in gergo (professionale), abbreviazioni e acronimi?  
Il sito può essere usato senza servirsi della documentazione?  
E' chiaro come usare il motore di ricerca?
5. **Navigazione**  
E' facile navigare all'interno del sito?  
La struttura del sito è semplice, senza livelli inutili?  
E' facile trovare le informazioni che probabilmente i clienti cercheranno?
6. **Coerenza**  
Il sito usa simboli e icone standard?  
Il sito usa una terminologia e le convenzioni coerenti con l'uso generale nel web?  
Tutti i browser sono supportati?
7. **Feedback**  
Il cliente riceve un feedback (informazione di ritorno) utile quando ha effettuato un acquisto?  
Ha la possibilità di tornare indietro prima di confermare definitivamente l'acquisto?  
I messaggi d'errore sono in linguaggio normale con le indicazioni chiare su cosa fare successivamente?
8. **Accessibilità**  
Il sito è progettato per tutti i tipi di clienti, anche per i disabili?  
Il sito prevede un contenuto alternativo per un accesso mobile (WAP o digital personal assistant)?