

Home » n. 51 giugno 2007



21 GIUGNO 2007 | DI GABRIO TOGNOLLI, MARCO BORDIGNON, CATERINA LOMBARDINI, ANNA MORANDINI, KARMEN PETROVIC E DEBORAH ROSSIT*

Introduzione

Il sito web di una facoltà si configura sempre più come imprescindibile punto di riferimento per la ricerca d'informazioni da parte degli studenti universitari. Un sito di facoltà è infatti uno strumento che (se ben progettato) può risultare utile per cercare gli orari delle lezioni e di ricevimento dei docenti, per scaricare il materiale didattico messo a disposizione, per trovare aule e orari di apertura di segreterie e biblioteche, e, nei siti più tecnologicamente avanzati, per iscriversi agli esami e controllare i voti ottenuti. È innegabile infatti che con lo sviluppo e la diffusione della rete siano aumentate in modo esponenziale le potenzialità di questa tipologia di siti, sia per la ricerca di informazioni, sia per un uso più interattivo.

Per poter sfruttare al meglio le opportunità che la rete mette a disposizione, è necessaria un'implementazione dei siti web di facoltà che consenta un'interazione soddisfacente per l'utente/studente, mettendolo in condizione di poter raggiungere gli obiettivi rapidamente e senza eccessivi sforzi cognitivi.

Per comprendere se il sito della facoltà di psicologia risponde alle esigenze dei suoi studenti universitari abbiamo condotto un test di usabilità con utenti (per una descrizione più dettagliata di questo metodo si rimanda a Rigutti, Tognolli, stesso numero). In questo lavoro presentiamo quindi un breve estratto dei risultati ottenuti.

Come vedremo, il sito di Psicologia adempie solo parzialmente alle necessità e alle aspettative degli studenti richiedendo numerose interazioni per apprendere il suo funzionamento. Per la valutazione del sito abbiamo considerato l'efficacia ("gli utenti raggiungono i loro obiettivi informativi?"), l'efficienza ("quante risorse, cognitive e temporali, spendono gli utenti per raggiungerli?") e la soddisfazione ("qual è il grado di soddisfazione che ricevono dalla consultazione del sito?"). Si può affermare che il sito è risultato abbastanza efficace, ma può essere ulteriormente migliorato dal punto di vista dell'efficienza e della soddisfazione degli utenti. Gli studenti, infatti, perdono molto tempo e fanno notevole sforzo per raggiungere gli obiettivi informativi per cui accedono al sito, soprattutto nelle prime interazioni. I suggerimenti ottenuti dalla ricerca vanno ad agire su questi aspetti.

Il test di usabilità

La scelta dei compiti da far eseguire ai partecipanti è stata effettuata valutando i problemi specifici rilevati da una precedente analisi euristica del sito. I quattro compiti scelti, che indagavano la funzionalità dei servizi riguardanti i principali obiettivi informativi degli utenti, erano:

1. trovare i recapiti (indirizzo e-mail, numero di telefono, orario di ricevimento, stanza) di un docente;
2. trovare le date degli appelli dell'esame di Psicologia di comunità;
3. trovare il materiale on-line del corso di Teorie e tecniche di usabilità applicate all'ambiente web;
4. trovare il modulo del piano di studi da compilare per uno dei curricula.

Inoltre, sono stati costruiti un "questionario sull'uso del computer" e "un'intervista post-interazione". Il primo aveva lo scopo di valutare la frequenza d'uso di Internet e dei principali servizi erogati dalla rete come ad esempio l'e-mail, mentre la seconda aveva lo scopo di raccogliere i suggerimenti dei soggetti sui possibili miglioramenti del sito, con particolare riferimento a servizi percepiti come importanti per un sito universitario ma assenti in www.psyco.units.it.

NUMERI PRECEDENTI

... 2012

... 2011

... 2010

... 2009

... 2008

... 2007

... n. 49 febbraio/marzo 2007

... n. 50 aprile/maggio 2007

... n. 51 giugno 2007

... n. 52 settembre/ottobre 2007

... n. 53 novembre/dicembre 2007

... 2006

... 2005

... 2004

... 2003

... 2002

... 2001

REDAZIONE

LINK

SEGNALAZIONI

PUBBLICAZIONI

EVENTI

GLOSSARIO

AUTORI

Lo schema della sessione di ogni intervista era articolato nel modo seguente:

- > presentazione a voce degli scopi della ricerca
- > somministrazione del "questionario sull'uso del computer"
- > interazione con il sito mediante navigazione libera (5 minuti circa): i soggetti sono stati lasciati liberi di navigare in modo autonomo così da avere un primo contatto con le informazioni contenute nel sito
- > esecuzione dei quattro compiti > somministrazione dell'"intervista post-interazione".

Il campione era costituito da 4 maschi e 6 femmine, con un'età media di 22,6 anni, appartenenti a diverse facoltà delle Università di Trieste e di Udine. Nessuno dei soggetti aveva familiarità con il sito da analizzare. I soggetti hanno dichiarato di navigare in media 16 ore alla settimana, di utilizzare "molto spesso" la posta elettronica e di visitare frequentemente il sito della loro facoltà principalmente per ottenere informazioni sugli orari delle lezioni, sui programmi dei corsi e sulle date degli esami; reperire i recapiti (indirizzo e-mail, telefono, stanza) e gli orari di ricevimento dei docenti; scaricare il materiale didattico disponibile on-line; scaricare la modulistica disponibile (piani di studio, pratiche, etc.), venire a conoscenza di eventuali spostamenti di date o variazioni di orario; ottenere informazioni su pratiche (iscrizioni, piani di studio, tirocini, lauree).

Gli intervistati si sono dimostrati interessati, cooperativi ed hanno verbalizzato le loro impressioni, dalle quali si è preso spunto per i suggerimenti e le correzioni alle problematiche d'usabilità, analiticamente presentati in questo lavoro.

Problematiche di usabilità e punti di forza

Come ha opportunamente osservato un soggetto affermando che "nel sito c'è quasi tutto, ma te lo devi andare a cercare!", l'obiettivo di questa ricerca è stato proprio quello di raccogliere indicazioni per andare a colmare la distanza tra l'adeguata completezza informativa dei contenuti ("C'è tutto..") e l'architettura informativa e layout web solo parzialmente adeguati ("...ma lo devi andare a cercare").

Le problematiche d'usabilità riguardano la sezione "didattica", il funzionamento del motore di ricerca e le news.

Il link "didattica" (fig.1), pur risultando centrale per gli utenti del sito, si è rivelato troppo ampio e generico. Infatti, raggruppando molte informazioni relative ad ambiti diversi (corsi attivati, programmi dei corsi, orari dei corsi e date degli esami, materiale di studio on-line, modulistica, piani di studio, lauree, tirocini, specializzazione...), è poco intuitivo per i soggetti.



Fig. 1: il link didattica all'interno del menu Facoltà

Si suggerisce di utilizzare la voce "didattica" unicamente in relazione all'offerta formativa e la didattica proposta dalla facoltà. Ciò significa che in quest'area dovrebbero essere disponibili informazioni relative ai corsi e ai loro programmi, agli orari delle lezioni, alle date ed orari degli esami e all'eventuale materiale di studio fornito dal docente tramite il web, elementi individuabili con voci chiare e precise. Si dovrebbero, quindi, creare degli specifici link per tutto ciò che concerne gli aspetti più burocratici, come le sezioni "modulistica", "tirocini", "specializzazione" e "lauree".

Relativamente al motore di ricerca (fig.2), si può affermare che è ben visibile e conforme alle linee guida d'usabilità del web. Infatti, quasi tutti i soggetti hanno utilizzato tale strumento per cercare informazioni, sia nel caso in cui non fossero riusciti a trovarle consultando le aree del sito, sia come prima opzione di navigazione.

Il motore non ha portato, però, a nessun risultato, perché ogni suo utilizzo non ha prodotto risultati utili al raggiungimento degli obiettivi di navigazione. Esso risulta, dunque, totalmente inutile ed inefficace. Trattandosi di un servizio fondamentale risulta essenziale che sia funzionale.



Fig. 2: il motore di ricerca del sito analizzato

Riguardo alle NEWS, che occupano la parte inferiore dell'home page, va segnalato il fatto che costringono gli utenti ad un'operazione di scrolling verticale, per visualizzare quella parte della lista che resta fuori dall'area di prima pagina. Spool (1999), con uno studio di eye tracking, ha dimostrato che la porzione inferiore di pagina web (pari a 1/3) viene di solito ignorata, concludendo che in questa parte non dovrebbero essere inserite informazioni salienti. Si propone, inoltre, di ridurre il numero di news visualizzate (secondo criteri di importanza e recenza), con l'obiettivo di evitare l'operazione di scrolling verticale ora necessaria. Inoltre, si segnala di dedicare un apposito link agli orari delle lezioni, attualmente inseriti tra le news, da visualizzare nella porzione superiore della pagina, dove è più probabile che gli utenti guardino.

Passando ai punti di forza, citiamo la visibilità del motore di ricerca, del link "cerca persone" e delle news (si vedano considerazioni nel paragrafo precedente). Il percorso per ottenere la modulistica e la salienza percettiva del relativo link, sono risultati adeguati. Dal punto di vista grafico, il layout del sito è coerente con quello del sito dell'università. Le linee guida (Nielsen, 1999) riguardanti la risoluzione (visualizzazione con diverse risoluzioni), la coerenza grafica (logo, intestazione, sfondo, motore di ricerca, menu, presenti nella stessa forma grafica in tutte le pagine), i link (cambiano colore se cliccati), sono generalmente rispettate.

Suggerimenti

Dal punto di vista del contenuto, come accennato, il sito è abbastanza completo. Si segnala però l'assoluta assenza d'informazioni sulle date e sugli orari degli esami.

Entrando nello specifico dei suggerimenti forniti dai soggetti, in riferimento al layout dell'home page, la maggior parte dei soggetti ha suggerito di aumentare le dimensioni e la spaziatura del carattere di scrittura, aggiungendo alcune immagini e utilizzando dei colori più vivaci per rendere percettivamente evidenti le informazioni salienti. In linea con quest'indicazione, Nygren (1996), ha sostenuto che il tempo impiegato per compiti di ricerca visiva può essere molto più rapido (fino all'83%), se il target è percettivamente saliente e se la pagina web è ben strutturata.

Riguardo alle funzioni, gli utenti lamentano la mancanza di un servizio che permetta l'iscrizione agli esami e la consultazione del risultato conseguito on-line. Alcuni soggetti hanno, infine, consigliato di aggiornare più frequentemente le informazioni disponibili, eliminando quelle non riferite all'anno accademico in corso.

Conclusioni

Le problematiche d'usabilità, pertanto, eccezion fatta per alcuni aspetti grafici (aumentare la salienza percettiva di alcune sezioni e l'attrattiva grafica del sito) e di contenuto (mancanza d'informazioni sugli appelli d'esame), riguardano principalmente l'organizzazione delle informazioni in adeguate categorie e il sistema di etichettatura, con particolare riferimento alla sezione "didattica". Le soluzioni e i suggerimenti proposti vanno ad agire su questi aspetti.

Concludendo, a fronte di un buon livello di completezza dei contenuti, non sempre i link favoriscono la formazione di corrette anticipazioni sulle pagine di destinazione (Visciola, 2006), in particolar modo nella sezione "didattica". Ci auspichiamo che i suggerimenti ottenuti dalla ricerca condotta possano favorire l'implementazione di un sistema di navigazione che renda più fluida l'interazione degli studenti con il sito, in termini di efficienza e soddisfazione.

Riferimenti bibliografici

- Dix A, Finlay J., Abowd G., Beale R. (2004). *Interazione uomo-macchina*. McGraw-Hill
- Nielsen, J. (1999). *Designing Web Usability*. New Riders, Indiana.
- Nygren, E., Allard, A. (1996). *Display design principles based on a Model of Visual Search*. Report no. 64/96 from Uppsala University Center for Human-Computer Studies, Uppsala, Sweden.
- Rosenfeld L.; Morville, P. (1998). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol, CA, O'Reilly and Associates.
- Spool, J. (1999). *Testing web sites with eye-tracking*. Retrieved June 24th, 1999 da: [mailto: UIEtips@uiie.com](mailto:UIEtips@uiie.com)
- Visciola M. (2006). *Usabilità dei siti web* (seconda edizione). Apogeo, Milano.

* Gabrio Tognolli, Marco Bordignon, Caterina Lombardini, Anna Mrandini, Karmen Petrovic, Deborah Rossit Facoltà di Psicologia, Università di Trieste



