

Valutazione usabilità

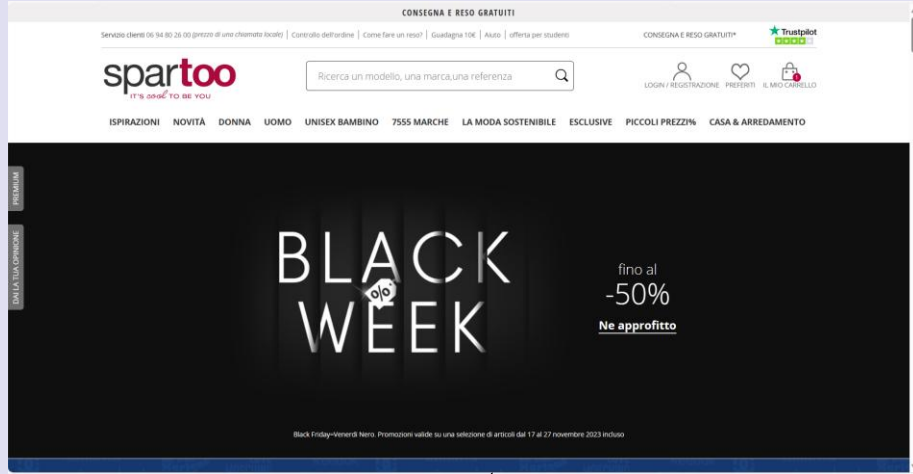
Progettazione di interfacce e valutazione dell'usabilità

Buzori Adeline Patricia

Email: a.buzori@studenti.unipi.it

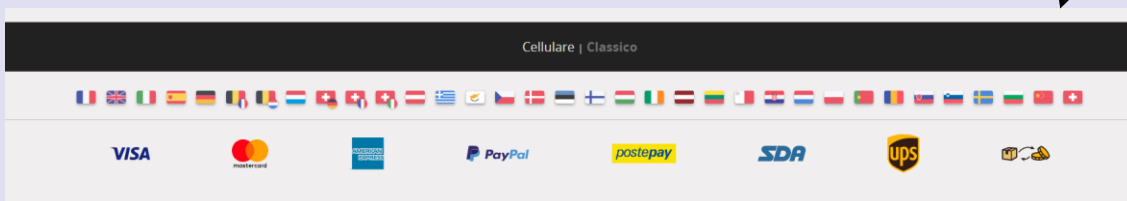
PARTE 1: VALUTAZIONE EURISTICA – ESEMPI VIOLAZIONE

FLESSIBILITA' ED EFFICIENZA + DESIGN ESTETICO E MINIMALISTA



Flessibilità ed efficienza

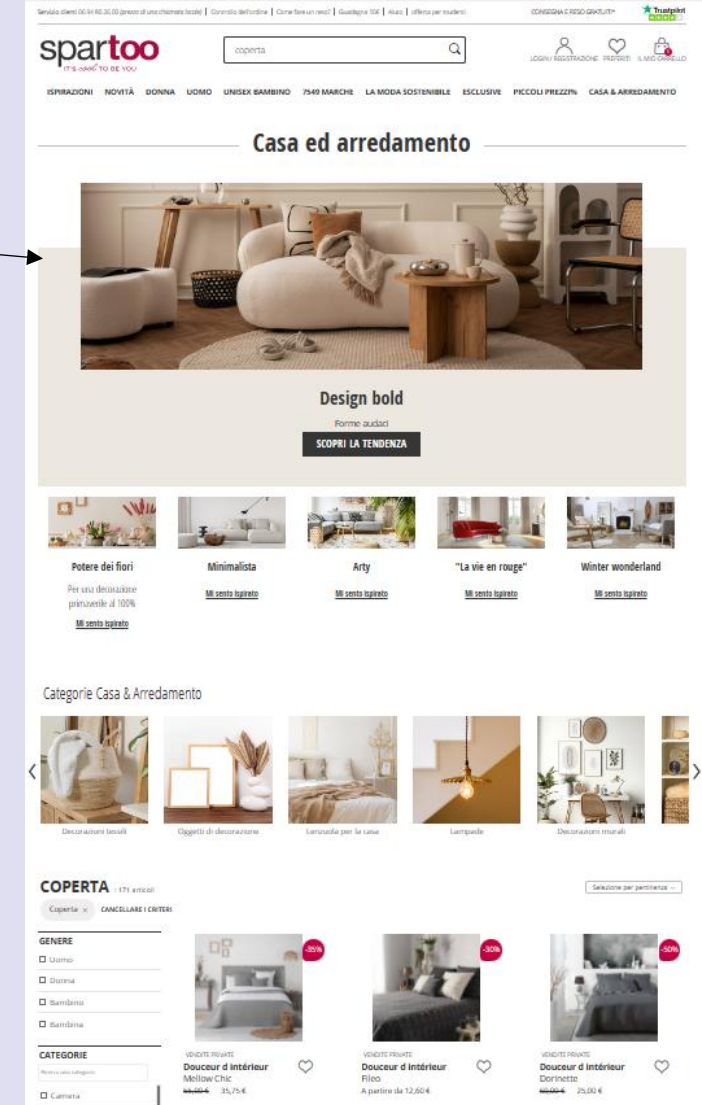
Impossibilità di personalizzare l'interfaccia: nessun controllo ad aspetti come colori, contrasti e dimensioni delle scritte. Non si adatta ai diversi livelli di capacità degli utenti.



Design estetico e minimalista

La presenza di categorie e sottocategorie visibili prima dei risultati di ricerca, come ad esempio nella ricerca di una coperta, rende l'interfaccia un po' più complessa, ostacolando la rapidità con cui gli utenti possono individuare i risultati desiderati.

Per cambiare lingua del sito bisogna scorrere fino al footer. Solitamente la scelta della lingua si trova all'inizio del sito.



PARTE 1: VALUTAZIONE EURISTICA – ESEMPI VIOLAZIONE

AIUTARE GLI UTENTI NELLA GESTIONE DI SITUAZIONI ERRONEE

Sono un NUOVO CLIENTE, Voglio registrarmi al sito

Indirizzo e-mail		✗
Password		✗
<i>La password deve contenere almeno 8 caratteri e deve contenere almeno: una lettera minuscola, una lettera maiuscola e un numero o un carattere speciale.</i>		
Conferma password		✓
Cognome	Cognome	✓
<i>Il cognome deve contenere almeno 2 caratteri.</i>		
Nome	Nome	✓
<i>Il nome deve contenere almeno 2 caratteri.</i>		
Data di nascita	-- / -- / --	✓
<i>Data di nascita</i>		
Genere	Uomo ☐ Donna ☐	✗
<i>Scegli il tuo genere.</i>		
Cellulare	Cellulare	✓
<i>Il numero di telefono deve contenere minimo 3 caratteri.</i>		
Indirizzo	Indirizzo	✓
<i>L'indirizzo deve contenere almeno 5 caratteri.</i>		
Indicazioni aggiuntive Facoltativo	Indicazioni aggiuntive	
Codice postale	1	
Città	Città	✓
<i>La città deve contenere almeno 2 caratteri.</i>		
Paese	Seleziona il tuo paese	✓
<i>Scegliere un paese dall'elenco.</i>		

Non sono fornite istruzioni su come correggere l'indirizzo e-mail e il codice postale.

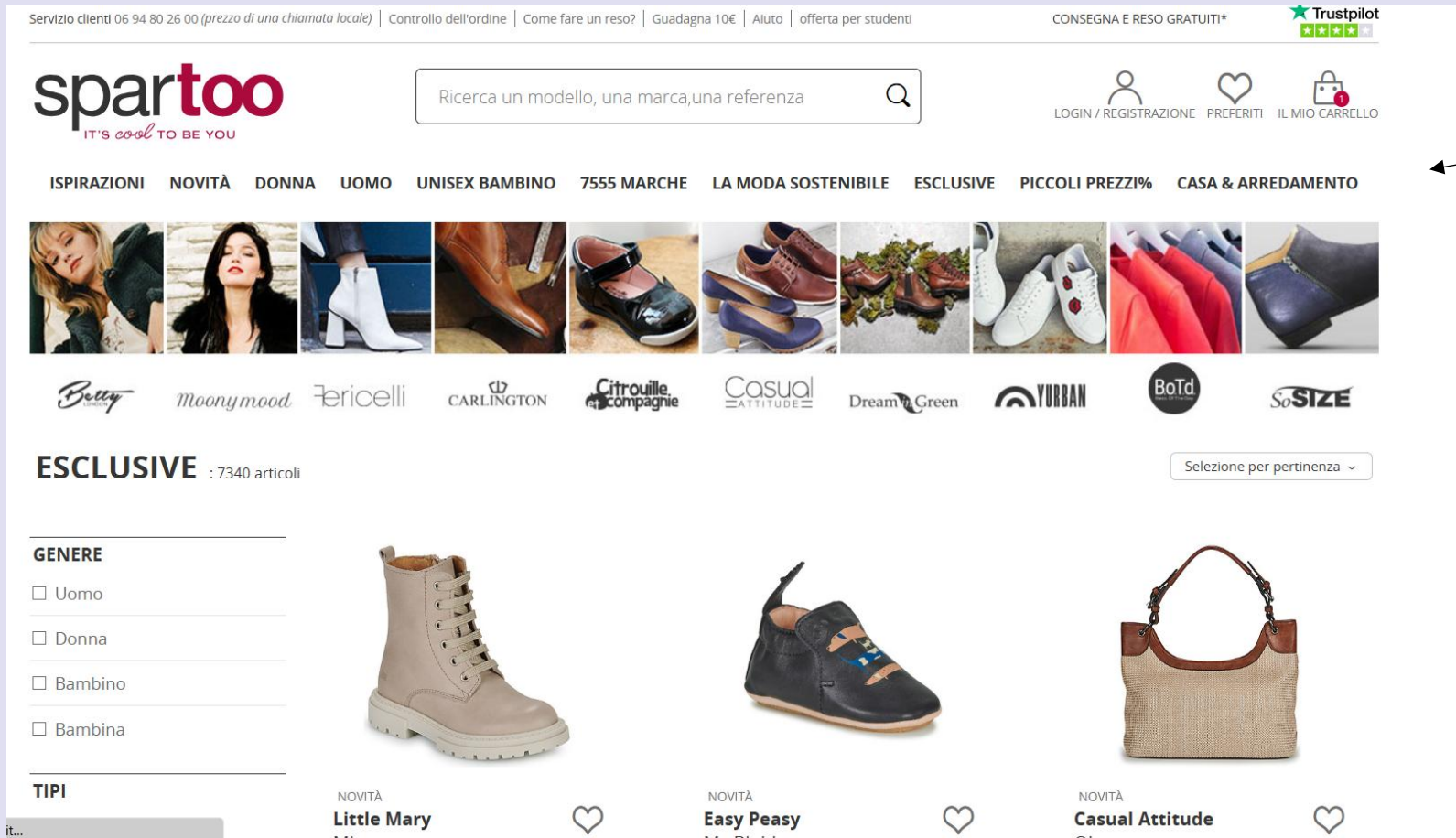
Per quanto riguarda nome, cognome e città, l'unico suggerimento è che devono essere composti da almeno due caratteri. Tuttavia, è da notare che, inserendo solo 2 caratteri, il sistema accetta la registrazione, generando un potenziale errore.

Stesso suggerimento e problematica per quanto riguarda il numero di telefono (indicazione: minimo di 3 caratteri) e indirizzo (indicazione: minimo 5 caratteri).

Questo tipo di indicazione può facilmente portare l'utente a commettere errori, magari anche per distrazione.

PARTE 1: VALUTAZIONE EURISTICA – ESEMPI VIOLAZIONE

VISIBILITA' DELLO STATO DEL SISTEMA



Non viene specificato dove ci troviamo all'interno del sito.

Non ci sono briciole di pane o altre indicazioni di sezione nella barra di navigazione (colore, hover, ecc.) per rendere più evidente dove l'utente si trova e facilitare la comprensione della struttura del sito.

Si applica a tutte le pagine.

Pulsante «Continuare» al posto di «Registrati». L'utente potrebbe pensare che il form continui e invece cliccandoci si registra al sito, quindi potrebbe non capire lo stato corrente del sistema.

[Identificazione \(spartoo.it\)](https://www.spartoo.it/identificazione)
<https://www.spartoo.it/esclusive.php>

PARTE 2: TEST UTENTE

<https://www.spartoo.it>

Utenti

Utente 1: femmina, 29 anni, lavoratrice autonoma, laurea magistrale, esperienza pc: esperta (5/5)

Utente 2: maschio, 30 anni, lavoratore dipendente, diploma scuola media, esperienza pc: intermedio (4/5)

Utente 3: femmina, 25 anni, lavoratore dipendente, diploma scuola media, esperienza pc: principiante (2/5)

Utente 4: maschio, 22 anni, lavoratore dipendente, diploma scuola media, esperienza pc: esperto (5/5)

Utente 5: femmina, 49 anni, disoccupata, diploma superiore, esperienza pc: intermedia (3/5)

Utente 6: maschio, 30 anni, lavoratore autonomo, diploma superiore, esperienza pc: esperto (5/5)

Dispositivo e browser: laptop e Microsoft Edge

Tempo di successo: massimo 3 minuti a task

Tempo per familiarizzare con il sito: 1 minuto

TASK

1. Iscriverti alla newsletter (homepage)

Condizione: Home > (Scorrere fino in basso >) Inserire e-mail > Inserire il genere > Cliccare “Mi iscrivo”

Criterio di successo: utente si iscrive alla newsletter

2. Registrarsi (pagina con form)

Condizione: Home > Login/Registrazione > Inserisci e-mail > Compila il form > Cliccare “Continuare”

Criterio di successo: utente compila tutto il form e si registra

3. Partire dalle marche dei prodotti e trovare un piumino della marca “The North Face” (pagina indice)

Condizione: 7555 Marche > The North Face > categorie > filtro “piumini” > scelta piumino

Criterio di successo: utente trova l’oggetto richiesto

4. Trovare la coperta meno cara e inserirla nel carrello (pagina contenuti)

Condizione: Home > Cerca «coperta» > Ordine crescente > Scelta coperta > Aggiungi al carrello

Criterio di successo: utente trova l’oggetto richiesto e lo aggiunge al carrello

5. Cercare la pagina delle maglie, cliccare su una e scegliere la misura in base alla guida delle misure (tabella dati)

Condizione: Home > Cerca «maglie» oppure vai nella categoria > Clicca su una maglia > Guarda “guida delle misure” > Scegli misura

Criterio di successo: utente sceglie la misura dopo aver controllato la tabella

6. Cambiare lingua (homepage)

Condizione: Home > clicca sulla bandiera con l’etichetta del paese

Criterio di successo: utente cambia lingua del sito web

QUESTIONARIO E ANALISI STATISTICA

Grazie ai dati ricavati dal test utente e dal questionario sottoposto agli utenti, è stato possibile effettuare un'analisi più approfondita riguardante l'usabilità del sito <https://www.spartoo.it>

Dall'analisi sono stati ricavati:

- Media, mediana, varianza, deviazione standard e intervallo di confidenza del tempo di esecuzione dei task e degli errori commessi per ciascun utente (dati in excel).
- L'indice di **correlazione tra competenza nell'uso del PC ed errori** è di **-0,54**, ovvero è moderata e inversa perché ha un valore tra -0.40 e -0.59, quindi all'aumentare della competenza, gli errori tendono a diminuire. Ho considerato «errore» ogni deviazione del percorso più breve per arrivare a finalizzare il compito, che si trova tra le condizioni.
- Risultati SUS: i punteggi ottenuti sono 80, 87.5, **65**, 70, **57.5**, **45**. La soglia di usabilità è di 68, perciò il sito è ritenuto NON usabile da 3/6 utenti.
- Risultato **T-test a due code** tra maschi e femmine: **P= 0.41** ($p > 0,05$ = non statisticamente significativo) perciò non ci sono prove statisticamente significative per respingere l'ipotesi nulla, quindi non è stato raggiunto un livello sufficientemente basso di significatività per concludere che ci sia una differenza significativa tra i due gruppi.

ANALISI TEMATICA DEI COMMENTI DEGLI UTENTI

Estetica e intuitività

La maggior parte degli utenti trova il sito esteticamente piacevole. Alcuni suggeriscono che potrebbe essere migliorato laddove appare troppo minimale e che il sito risulta freddo nella colorazione. L'intuitività del sito è generalmente apprezzata, ma vi sono raccomandazioni per migliorare la disposizione di alcune funzionalità come la ricerca dei prodotti e l'opzione lingua.

Lingua e navigazione

Alcuni utenti hanno riscontrato difficoltà nella scelta e ricerca della lingua del sito. La posizione del cambio lingua è stata ritenuta poco intuitiva da alcuni.

Guida alle taglie

La posizione della tabella delle misure è considerata poco visibile, perciò gli utenti hanno suggerito di posizionarla più vicino alla scelta della taglia, altrimenti si confonde con le altre scritte più in basso. Un utente suggerisce anche che preferirebbe vedere subito le misure, non i modi di prendere le misure e poi la tabella, quindi la «guida alle taglie» potrebbe essere migliorata per rendere più agevole la scelta della taglia.

Ricerca e visualizzazione dei prodotti

La funzione di ricerca è considerata abbastanza veloce dalla maggior parte degli utenti, ma c'è il desiderio di visualizzare immediatamente i risultati della ricerca senza dover scorrere ulteriori immagini e link che confondono e sembra che il risultato della ricerca non abbia prodotto il risultato aspettato. Questo evidenzia la necessità di ottimizzare la presentazione dei risultati di ricerca e migliorare la visualizzazione immediata dei prodotti per rendere l'esperienza più efficiente e intuitiva in modo che l'utente non diventi frustrato come è successo con 2/6 utenti.

ANALISI TEMATICA DEI COMMENTI DEGLI UTENTI

Registrazione

Alcuni utenti lamentano una registrazione poco intuitiva perché si confonde con il login. Alcuni utenti hanno compilato prima il login e dopo la registrazione.

Newsletter

La casella per iscriversi alla newsletter è segnalata come difficile da trovare o posizionata in modo non intuitivo.

Problemi di dimensioni delle scritte e contenuti come «guida alle taglie»

Alcuni utenti segnalano problemi di dimensioni su tutto il contenuto del sito, inclusi caratteri troppo piccoli. La visibilità delle scritte è un problema per chi ha difficoltà visive.

Conferma delle azioni

Alcuni utenti si aspettano una conferma di avvenuta registrazione al sito.

Preoccupazioni sulla pazienza

Due utenti hanno perso la pazienza durante la fase della ricerca del prodotto perché i risultati non venivano visti immediatamente. Una di queste aggiunge che le persone di una certa età non userebbero questo sito perché lo troverebbe complicato proprio perché nella visualizzazione dei risultati del search bar ci sono delle interferenze visuali come le categorie di prodotti con immagini e link che fanno perdere di vista i risultati veri che si trovano sotto. Metà degli utenti si sono persi dopo aver eseguito questa azione.

Suggerimenti per migliorare l'usabilità del sito

Vengono suggeriti miglioramenti come una maggiore evidenza del menu, una scelta della lingua più intuitiva, una newsletter nel modulo di registrazione, distinguere meglio «login» e «registrazione», e una migliore disposizione dei risultati dei prodotti.

COMMENTI SULL'USABILITA' DEL SITO CONSIDERATO SULLA BASE DELLE VALUTAZIONI FATTE

Il sito presenta punti di forza, ma i feedback e i dati indicano aree di miglioramento significative. L'implementazione delle raccomandazioni può contribuire a un'esperienza utente più positiva e soddisfacente.

Gli elementi da migliorare sono:

- la personalizzazione da parte dell'utente di aspetti come colori e dimensioni delle scritte
- la visualizzazione della tabella dati della «guida alle taglie»
- la posizione della tabella dati e dell'iscrizione alla newsletter
- la posizione e la grafica della scelta della lingua
- sostituire «continuare» con «registrati» o simili e dare un feedback sull'avvenuta registrazione al sito
- migliorare le istruzioni per correggere l'inserimento dei dati nei campi dei form
- migliorare la visibilità e differenziare meglio i form di login e quello di registrazione
- indicazioni sulla posizione all'interno del sito
- migliorare la ricerca dei prodotti ed eliminare o dislocare ai lati le interferenze visuali di altri elementi nei risultati della ricerca