

IONews

P.O.R. CAMPANIA FESR 2007/2013 O.O. 2.1 D. D. n. 1 del 05/02/2014



IONews

Piattaforma di giornalismo partecipativo

OR 3: Realizzazione e sperimentazione della piattaforma IoneWS

Attività 3.2 – Sperimentazione e validazione



La tua **Campania** cresce in **Europa**

Sommario

INTRODUZIONE	3
1.1 SPERIMENTAZIONE E VALIDAZIONE.....	4
1.1.1 TEST PIATTAFORMA.....	5
1.1.2 GUIDA AI PUNTEGGI	5
1.1.3 RISULTATI OTTENUTI ED ANALISI DEI DATI	6
1.1.4 TEST PORTALE IONEWS.IT	9
1.2 Conclusioni.....	11

INTRODUZIONE

Scopo del documento

Questo documento ha lo scopo di presentare la sperimentazione che è stata fatta sul portale e una griglia di misurazione dell'usabilità, che assume come punto di vista l'esperienza degli utenti e una loro autovalutazione a seguito di un test di usabilità, condotto su un campione di 20 soggetti.

Gli item della griglia di misurazione sono stati costruiti con l'intento di sondare le diverse dimensioni che definiscono la "user experience" nei siti Web. In linea con l'ipotesi testata, la multidimensionalità del concetto di usabilità ha ricevuto conferma statistica: è stato possibile infatti individuare almeno sei fattori, internamente coesi e tra loro distinguibili, che permettono di esprimere con valori numerici una valutazione della qualità dell'esperienza.

I punteggi ottenuti dagli item vengono computati seguendo la ripartizione in fattori: l'esito è una misura sensibile dell'usabilità.

1.1 SPERIMENTAZIONE E VALIDAZIONE

Ai fini della sperimentazione del corretto funzionamento della piattaforma e della validazione dei risultati attesi abbiamo selezionato un panel composto da venti utenti/pubblicatori, differenziato in base ai seguenti parametri:

1. Età: abbiamo previsto tre fasce di età:
 - a. Età compresa tra i 18 ed i 27 anni - n. 7 utenti
 - b. Età compresa tra i 28 ed i 35 anni - n. 7 utenti
 - c. Età maggiore di 35 anni - n. 6 utenti

Abbiamo così ritenuto di rappresentare utenti con abitudini differenti e con diversa propensione all'utilizzo del web. Ciò sia in termini temporali, nel senso del numero di ore che essi dedicano alla fruizione di internet, sia con propensioni diverse all'interazione con le pagine che sono soliti visitare.

2. Occupazione: abbiamo qui suddiviso il panel tra occupati e non occupati (gli studenti figurano tra i non occupati).

Non abbiamo ritenuto di pubblicizzare la piattaforma in modalità Beta in quanto riteniamo che una pubblicazione che avesse dato risultati non performanti sarebbe poi stata un punto di partenza troppo svantaggioso una volta che eventuali problemi fossero stati risolti.

Abbiamo condotto un duplice tipo di test. Il primo ha cercato di comprendere i giudizi del campione sull'utilizzo della piattaforma. Quindi si sono privilegiate le funzioni di fruizione evoluta (autenticazione, download, upload ecc.); il secondo ha ricercato invece un giudizio sintetico sulla navigabilità ed utilità del sito stesso.

Partiamo dal primo.

1.1.1 TEST PIATTAFORMA

Abbiamo preparato un questionario a schede per il nostro panel che riportiamo di seguito:

Nick				
Età				
Occupato				
Attività				
Da valutare	1	2	3	4
Iscrizione				
Autenticazione				
Upload Files				
Download Files				
Acquisto Files				
Pagamento Files				
Interfaccia Utente				

Questionario Tipo

1.1.2 GUIDA AI PUNTEGGI

- **Iscrizione:** si valuta la facilità di iscrizione al sito. 1 rappresenta il punteggio massimo e corrisponde ad una valutazione ottima; 4 il minimo, e rappresenta un' insufficienza.
- **Autenticazione:** si valuta la successiva fase di autenticazione. Essa parte dalla fase immediatamente successiva all'iscrizione e quindi comprende la ricezione della mail di conferma iscrizione con le credenziali di accesso. Anche in tal caso 1 rappresenta il massimo e corrisponde ad valutazione ottima; 4 il minimo e corrisponde ad una insufficienza.
- **Upload File:** si valuta sia la facilità di gestione di caricamento del contenuto (inserimento file, impostazione titolo, invio alla pubblicazione, impostazioni di prezzo ecc.), sia la velocità di upload. Anche in tal caso 1 rappresenta il massimo e corrisponde ad valutazione ottima; 4 il minimo e corrisponde ad una insufficienza.
- **Download File:** si valuta la velocità di download. Anche in tal caso 1 rappresenta il massimo e corrisponde ad valutazione ottima; 4 il minimo e corrisponde ad una insufficienza.

- **Acquisto Files:** si valuta in primo luogo la semplicità della procedura. Ciò sia per gli utenti che acquistino direttamente dalla piattaforma, sia per gli utenti che acquistino come utenti premium. In secondo luogo si valuta la efficace evasione dell'ordine, che si completa, lato cliente, con il download del file "pulito". Anche in tal caso 1 rappresenta il massimo e corrisponde ad valutazione ottima; 4 il minimo e corrisponde ad una insufficienza.
- **Pagamento File:** si valuta la procedura di pagamento in cui abbiamo utilizzato un gateway Paypal. Anche in tal caso 1 rappresenta il massimo e corrisponde ad valutazione ottima; 4 il minimo e corrisponde ad una insufficienza.
- **Interfaccia Utente.** per interfaccia utente intendiamo le pagine di gestione del contenuto. Esse si compongono di varie funzioni di editing, nonché di diverse informazioni statistiche utili a chi carica video.

1.1.3 RISULTATI OTTENUTI ED ANALISI DEI DATI

I risultati ottenuti hanno restituito la seguente griglia in cui sono contenute le medie dei punteggi indicati dai singoli componenti il panel.

Nick	ABC			
Età	18/OVER 35			
Occupato	11 sì / 9 no			
Attività	Punteggio			
Da valutare	1	2	3	4
Iscrizione	5	12	3	0
Autenticazione	14	6	0	0
Upload Flies	3	17	0	0
Download Files	2	18	0	0
Acquisto Files	6	14	0	0
Pagamento Files	16	4	0	0
Interfaccia Utente	0	15	5	0

L'esame dei risultati ci fornisce diverse informazioni. In primo luogo sottolineiamo l'assenza di insufficienze. Notiamo inoltre come i giudizi meno lusinghieri siano esclusivamente riservati alle due azioni che richiedono maggiormente il coinvolgimento e l'attenzione proattiva dell'utente. Entrando nel dettaglio del panel, ci siamo resi conto di come tali giudizi, sufficienti in ogni caso, provengano tutti da utilizzatori over 35, rappresentanti una fascia di persone meno abituata ad utilizzare certi tipi di piattaforme e di interfacce.

Di seguito illustriamo i risultati riferiti al campione di età compreso tra i 18 ed i 27 anni.

Nick	A			
Età	18/27			
Occupato	4 sì / 3 no			
Attività	Punteggio			
Da valutare	1	2	3	4
Iscrizione	2	5	0	0
Autenticazione	5	2	0	0
Upload Files	1	6	0	0
Download Files	0	7	0	0
Acquisto Files	1	6	0	0
Pagamento Files	7	0	0	0
Interfaccia Utente	0	7	0	0

Come si può agevolmente dedurre, i punteggi sono elevati anche se non orientati verso il massimo.

L'unico picco, ove all'unanimità il campione si esprime in modo molto favorevole, riguarda il sistema di pagamento. Riteniamo che ciò derivi in gran parte dal fatto che trattandosi di una platea giovane, e quindi molto abituata ad acquistare online, la dimestichezza con la piattaforma paypal, scelta per il sistema di pagamento, abbia giocato un ruolo determinante. Viceversa, il sistema di iscrizione, che prevede di fornire diverse informazioni per la piattaforma fondamentali, in quanto necessarie per temi di responsabilità editoriale o fiscale, ad un pubblico molto giovane può apparire un po' "lento". Ciò che un po' meraviglia sono i giudizi non eccezionali ottenuti su download ed upload. Dato che i dati obiettivi ci riferiscono di una velocità di caricamento e download in linea con le best practice presenti sul mercato, riteniamo che il campione faccia riferimento ad un possibile miglioramento estetico di componenti collaterali e non sostanziali (es. barra di caricamento ecc.).

Di seguito illustriamo i risultati riferiti al campione di età compreso tra i 28 ed i 35 anni.

Nick	B			
Età	28/35			
Occupato	4 sì / 3 no			
Attività	Punteggio			
Da valutare	1	2	3	4
Iscrizione	3	4	0	0
Autenticazione	6	1	0	0
Upload Files	1	6	0	0
Download Files	2	5	0	0
Acquisto Files	2	5	0	0
Pagamento Files	6	1	0	0
Interfaccia Utente	0	7	0	0

L'analisi dei giudizi espressi dal campione 28/35 restituisce dati molto vicini a quelli del campione precedente. Si nota solo un leggero miglioramento dei giudizi. Ciò verosimilmente per una diversa attitudine alla navigazione ed all'utilizzo del web.

Da tale diversa propensione abbiamo ricavato una media di giudizi più elevata che può anche essere ricondotta ad una maggiore comprensione delle dinamiche che hanno condotto a strutturare processi un po' complessi per le fasi "amministrative".

Di seguito illustriamo i risultati riferiti al campione di età maggiore di 35 anni.

Nick	C			
Età	Over 35			
Occupato	3 sì / 3 no			
Attività	Punteggio			
Da valutare	1	2	3	4
Iscrizione	0	3	3	0
Autenticazione	3	3	0	0
Upload Files	1	5	0	0
Download Files	0	6	0	0
Acquisto Files	3	3	0	0
Pagamento Files	3	3	0	0
Interfaccia Utente	0	1	5	0

In questa fascia di età registriamo i punteggi meno elevati.

Come sottolineato precedentemente, riteniamo che la diversa propensione all'utilizzo del web sia alla base delle differenti valutazioni operate da tale fascia di età. E ciò sia quando restituisce giudizi peggiori, sia quando ne dà di peggiori. Ciò in quanto, nel primo caso, un utente meno skillato, non è abituato ad avere interfaccia utente oppure grafiche particolarmente accattivanti, così come non è abituato alla semplicità di utilizzo di talune piattaforme; nel secondo caso invece, un utente meno pratico ha chiaramente meno dimestichezza nel muoversi tra i classici gesti con cui vengono gestiti i processi nei siti web.

1.1.4 TEST PORTALE IONEWS.IT

Il test ha riguardato i criteri minimi di controllo, i landmark, o parametri per la valutazione e misurazione dell'esperienza di visita in un sito web. In base all'impostazione seguita se ne possono individuare almeno sei, logicamente separati e non sovrapponibili [Visciola, M. (2000). Usabilità dei Siti Web. Milano, Apogeo.]:

- Navigabilità, data dal sistema di segnali che facilita oppure ostacola l'orientamento e la ricerca dell'informazione (struttura dell'ipertesto, relazione tra link, motori di ricerca, prevedibilità delle label, corruzione dei segnali).
- Utilità attesa, che riguarda il comportamento economico dell'utente. Ogni utente ha un proprio ventaglio di scopi che lo hanno condotto al sito. Se le informazioni e i servizi non sono coerenti con questi scopi, le sue aspettative verranno disattese. Inoltre, l'utente valuta il rapporto tra tempo impiegato nel sito e la qualità e validità degli obiettivi conseguiti.

- Completezza dei contenuti, che riguarda la presenza di informazioni e contenuti dettagliati almeno quanto richiesto dai profili d'uso per poter prendere delle decisioni. Ad esempio, se l'utente cerca nel sito una casa da affittare per le vacanze, e non trova informazioni (oppure un link utile) che gli permettano di valutare come raggiungere la destinazione delle vacanze, proverà una esperienza di frammentazione dei contenuti e non potrà portare a termine una scelta.
- Comprensibilità delle informazioni, riguarda la qualità e la forma di contenuti e informazioni, il lessico scelto e la rappresentazione delle informazioni secondo una forma vicina a quelle abitualmente usate dall'utenza.
- Efficacia comunicativa, riguarda la qualità della modalità con cui si stabilisce una relazione di fiducia tra utente e sito, cioè la credibilità del sito.
- Attrattività grafica, infine, riguarda la qualità della grafica e la piacevolezza visiva del sito. Queste sono le dimensioni dell'usabilità prescelte e utilizzate per qualificare e misurare l'esperienza degli utenti finali in un sito a seguito di una sessione di testing.

L'ultima fase è stata l'analisi qualitativa dei fattori per la cui votazione è stata utilizzata la stessa metrica di media del punteggio (1 rappresenta il punteggio massimo e corrisponde ad una valutazione ottima; 4 il minimo, e rappresenta un' insufficienza). Questa ci ha permesso di riconoscere nei sei fattori le sei dimensioni di cui al paragrafo 1.1, secondo queste corrispondenze:

- I Fattore: Navigabilità
- II Fattore: Utilità Attesa
- III Fattore: Attrattività Grafica
- IV Fattore: Efficacia Comunicativa
- V Fattore: Comprensibilità delle informazioni
- IV Fattore: Completezza dei contenuti

Navigabilità:

- Sapevo cosa trovare cliccando un link (2.5);
- Mi è stato semplice fare ricerca(1.9);
- I nomi dei link erano adeguati(2.8);
- I segnali di navigazione erano sempre nella stessa posizione nelle pagine del sito(2.3).

Utilità Attesa:

- Ho trovato le informazioni che mi aspettavo di trovare (2.1);
- Sono state soddisfatte le mie aspettative (2.6);
- Sono riuscito a portare a termine il compito che mi ero proposto (2.9);

- Gli obiettivi perseguibili nel sito erano coerenti con le mie aspettative (2.6).

Attrattività Grafica:

- Ho trovato le combinazioni dei colori piacevoli (2.5);
- La grafica mi è stata spesso di aiuto (1.9);
- Ho trovato una grafica adeguata al tipo di sito (1.8);
- La veste grafica era professionale (2.3).

Efficacia Comunicativa:

- L'interfaccia mi ha trasmesso fiducia (2.4);
- Le politiche della sicurezza e della privacy erano poste in evidenza (2.1);
- La Home Page mi ha subito trasmesso una sensazione di fiducia (2.6).

Comprensibilità delle informazioni:

- Le informazioni sono presentate con un linguaggio semplice (2.3);
- Ho avuto facilità nella lettura del testo del sito (1.8);
- Le informazioni sono presentate in una forma immediatamente fruibile (1.9).

Completezza dei contenuti:

- Ho trovato dati attuali e aggiornati (1.9);
- Ho trovato tutte le informazioni necessarie per fare scelte e prendere decisioni (2.1);
- Ho trovato utili i link ad altri siti (2.2).

1.2 Conclusioni

I risultati dei test effettuati soddisfano le attese sia rispetto alla piattaforma, sia rispetto alla qualità della fruibilità del portale IoNews. Nonostante infatti qualche punto possa essere soggetto a revisioni migliorative, che saranno dettate dalla ripetitività dell'esperienza, riteniamo che il lavoro svolto sia pienamente in linea con le best practice di portali assimilabili ad IoNews e con riferimento alla fruibilità dello stesso e con riferimento alla piattaforma di gestione dei contenuti.