

## **Comune di Modena Rete Civica Mo-Net**

### **La valutazione di un sito web**

**Presentazione dei risultati della sperimentazione del percorso  
di valutazione dell'usabilità del sito Internet di Unox1**

[www.comune.modena.it/unox1/](http://www.comune.modena.it/unox1/)

A cura di: Fiorenza Ballabeni e Federica Goldoni

1. Caratteristiche e finalità del sito analizzato .....	4
2. Motivazioni della valutazione d’usabilità .....	7
Sperimentazione come supporto alla crescita .....	8
Sviluppi futuri di Unox1 .....	9
3. Processo seguito .....	10
4. Aspetti organizzativi .....	13
5. Profili Utente: quali sono .....	14
Profili della fase di ri-progettazione di Unox1: Vecchi Utenti .....	14
Profilo 1 – Giovane .....	14
Profilo 2 – Impiegato * .....	14
Profilo 3 – Libero professionista .....	14
Profilo 4 – Genitore * .....	15
Profilo 5 – Personale di una Pubblica Amministrazione * .....	15
Profili della fase di ri-progettazione di Unox1: Nuovi Utenti .....	15
Profilo 6 – Giovane * .....	15
Profilo 7 – Impiegato * .....	15
Profilo 8 – Libero professionista .....	16
Profilo 9 – Genitore .....	16
Profilo 10 - Personale di una Pubblica Amministrazione * .....	16
Profili della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Vecchi Utenti .....	17
Profilo 11 – Personale di una Pubblica Amministrazione * .....	17
Profilo 12 - Libero professionista * .....	17
Profili della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Nuovi Utenti .....	17
Profilo 13 - Libero professionista * .....	17
6. Profili Utente: come sono definiti .....	19
Raccolta e analisi dei dati sull’utenza .....	19
Definizione dei profili della fase di ri-progettazione di Unox1 .....	20
Definizione dei profili della fase di progettazione della “sezione consulenze” .....	21
7. Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1 (Vecchi Utenti) .....	24
Scenario n.1 (Profilo 2 - Impiegato) .....	24
Scenario n.2 (Profilo 4 – Genitore) .....	25
Scenario n.3 (Profilo 5 – Personale di una Pubblica Amministrazione) .....	27
8. Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1 (Nuovi Utenti) .....	29
Scenario n.4 (Profilo 1 – Giovane) .....	29
Scenario n.5 (Profilo 7 – Impiegato) .....	30
Scenario n.6 (Profilo 10 – Personale di una Pubblica Amministrazione) .....	32
9. Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze” (Vecchi Utenti) .....	34
Scenario n.7 (Profilo 11 – Personale di una Pubblica Amministrazione) .....	34
Scenario n.8 (Profilo 12 – Libero professionista) .....	34
10. Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze” (Nuovi Utenti) .....	36
Scenario n.9 (Profilo 13 – Libero professionista) .....	36
11. Scenari d’uso: come sono definiti .....	37
Definizione degli scenari della fase di ri-progettazione di Unox1 .....	37
Definizione degli scenari di progettazione della “sezione consulenze” .....	38
12. Descrizione dei problemi riscontrati .....	40
Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1: Vecchi Utenti .....	40
Scenario n.1 .....	40
Scenario n.2 .....	40


Scenario n.3 .....	41
Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1: Nuovi Utenti.....	41
Scenario n.4 .....	42
Scenario n.5 .....	42
Scenario n.6 .....	42
Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Vecchi Utenti .....	43
Scenario n.7 .....	43
Scenario n.8 .....	43
Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Nuovi Utenti.....	43
Scenario n.9 .....	43
13. Sintesi dei risultati per aree di progettazione .....	45
Navigazione .....	45
Sequenza di azioni richieste all’utente .....	45
Labeling System.....	45
Contenuto.....	45
Layout e Graphic Design.....	46
14. Requisiti per il miglioramento.....	47
Requisiti della fase di ri-progettazione di Unox1 .....	47
Navigazione.....	47
Flusso di azioni richieste all’utente .....	48
Labeling System .....	48
Contenuto.....	48
Graphic Design (Impostazione del layout e graphic design).....	49
Requisiti della fase di progettazione della “sezione consulenze” .....	50
Navigazione.....	50
Flusso di azioni.....	50
Labeling System .....	50
Contenuti .....	50
15. Frammenti di redesign .....	51
Home Page di Unox1.....	51
Area Tematica : vita amministrativa e politica.....	52
Area Tematica : vita professionale .....	53
Area Tematica : informazioni di carattere generale e tempo libero.....	54
Pagina dedicata ai sondaggi del Comune di Modena.....	55
Pagina dedicata alle risposte personalizzate on-line .....	56
Pagina di registrazione a Unox1 .....	57
Pagina dei contatti .....	58
16. Fonti di riferimento .....	59
Bibliografia .....	59
Documentazione su Web .....	59

## 1. Caratteristiche e finalità del sito analizzato


La sperimentazione è stata condotta sul sito Web di Unox1, il sistema di comunicazione multicanale e personalizzabile del Comune di Modena nato alla fine del 2002 e dedicato a cittadini ed utenti della Rete Civica Mo-Net: [www.comune.modena.it/unox1/](http://www.comune.modena.it/unox1/).


Tramite Unox1 vengono offerti servizi d'informazione monotematica prodotti dai diversi settori, uffici e servizi dell'Amministrazione Comunale e dai vari attori coinvolti nella Rete Civica Mo-Net.

Il sistema nel suo complesso è coordinato da una redazione centrale presso il Servizio Marketing e Comunicazione del Comune di Modena, mentre i singoli servizi di informazione monotematica sono gestiti da redazioni decentrate attivate presso diverse parti dell'amministrazione, alle quali è affidata la diretta responsabilità delle comunicazioni inviate agli utenti.


L'utente accede a Unox1 attraverso una home page  <sup>1</sup> in cui può scegliere fra diversi argomenti (es: il calendario giornaliero degli appuntamenti cittadini, le notizie relative al traffico, etc), suddivisi in aree tematiche (informazioni di carattere generale e tempo libero, vita professionale, vita amministrativa e politica). Ciascun argomento è identificato tramite un "titolo", una breve descrizione del tema trattato, la periodicità dell'aggiornamento e l'indicazione della redazione che se ne occupa.

Unox1 si presta a veicolare diverse tipologie di contenuti: informazioni sintetiche legate a situazioni contingenti che necessitano di comunicazione tempestiva (es. notizie sul traffico e la viabilità); informazioni generali sulle novità e le iniziative dei vari settori o servizi e sugli appuntamenti in città; avvisi di bandi, concorsi, scadenze; abstract di documenti già disponibili integralmente sul sito del Comune di Modena (es. bandi, graduatorie, concorsi, comunicati stampa). La newsletter è uno strumento che permette di raggiungere direttamente gli utenti facendosi veicolo di informazioni anche già disponibili in altri formati, a cui l'utente deve, però, accedere tramite ricerca volontaria.

Selezionando il tipo di informazioni che interessano viene inviata via e-mail una newsletter realizzata dagli uffici dell'Amministrazione Comunale che si occupano del tema specifico  <sup>2</sup>. Ciascuna newsletter ha una periodicità definita – quotidiana, settimanale, mensile oppure occasionale.

Per accedere al servizio l'utente deve iscriversi fornendo alcuni dati personali: il nome, l'età, il sesso, la provincia di residenza e naturalmente l'indirizzo di posta elettronica a cui vuole ricevere le newsletter. Gli viene richiesto anche un eventuale numero di telefono cellulare nel caso sia disposto a ricevere via sms le informazioni sugli argomenti scelti  <sup>3</sup>.

Al momento dell'iscrizione viene fornita una password, attraverso cui l'utente può accedere in qualsiasi momento al proprio profilo e modificare gli argomenti scelti, l'indirizzo e-mail o i propri dati personali.

Al momento dell'iscrizione a Unox1 l'utente può decidere anche se dare la propria disponibilità per partecipare ai sondaggi dell'Amministrazione Comunale  <sup>4</sup>.



---

<sup>1</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: home page Unox1

<sup>2</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: esempio di newsletter

<sup>3</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: iscrizione a Unox1

<sup>4</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: consenso ai sondaggi

Tra tutti gli utenti che danno il proprio consenso possono essere scelti dei campioni - estratti selettivamente sulla base delle caratteristiche socio-demografiche o degli argomenti su cui l'utente ha chiesto di essere informato – a cui somministrare questionari. Al campione viene inviata una e-mail  <sup>5</sup> contenente una breve descrizione del tema della ricerca e il link alla pagina del sito di Unox1 dedicata ai sondaggi, attraverso cui accedere – dopo l'identificazione tramite indirizzo di posta elettronica e la password ottenuta al momento dell'iscrizione – al questionario  <sup>6</sup>.

Unox1 eroga informazioni personalizzate: alla base del servizio, infatti, c'è l'individuazione di segmenti di utenza cui corrispondono interessi e bisogni specifici.

Gli utenti vengono messi nella condizione di scegliere direttamente le informazioni che più interessano e – sebbene attualmente solo in via sperimentale - il canale individuale con cui preferiscono riceverle (e-mail, sms). In questo modo le informazioni possono essere davvero efficaci, perché organizzate sulla base delle esigenze reali del singolo individuo.

Creando un canale di comunicazione personalizzato centrato sugli interessi degli utenti è possibile avviare una reale politica di ascolto e valorizzazione degli stessi.

Il punto di vista degli utenti è fondamentale per il miglioramento dei servizi e tramite Unox1 può essere facilmente sollecitato attraverso sondaggi tematici, che rappresentano il cuore del servizio e un'opportunità di partecipazione diretta e attiva degli utenti sulla base dei propri interessi e bisogni.

Unox1 vuole quindi essere uno strumento di conoscenza: l'utente non è visto semplicemente come fruitore, ma soprattutto come fonte di informazioni e punti di vista grazie a cui pianificare servizi migliori e meglio erogati, nonché elaborare nuove politiche di governo. L'obiettivo è costituire un solido panel di cittadini/fruitori disposti ad esprimersi su temi di proprio interesse in cambio della fruizione di servizi di qualità, creando una risorsa da valorizzare in un'ottica di cambiamento e miglioramento della PA locale.

Unox1 presuppone la partecipazione attiva dell'Amministrazione Comunale attraverso la costituzione di "redazioni" che producono newsletter tematiche e stimolano l'attivazione di sondaggi. In cambio i servizi che attivano proprie newsletter sul sistema Unox1 godono di molteplici vantaggi concreti: raggiungere direttamente gli utenti invece di attendere che siano essi a visitare il sito Internet; comunicare con gli utenti a costi di invio praticamente nulli; avvalersi di una opportunità di co-marketing sfruttando le altre newsletter di Unox1 per promuovere le proprie.

Viene quindi a crearsi una relazione bidirezionale con l'utente basata su un concreto e costante interscambio di dati, la quale coinvolge l'amministrazione nel suo complesso.

Questa relazione consente di ottenere un feedback mirato - relativo ad utenti ed argomenti specifici - che completa e qualifica i dati raccolti attraverso differenti canali e permette di intervenire positivamente sia sulle modalità e sui canali di comunicazione adottati di volta in volta, sia sulla qualità stessa dei servizi erogati.

Avviando rilevazioni della soddisfazione e del gradimento dei servizi diventa inoltre possibile individuare indicatori di qualità e di performance attendibili insieme ai settori e uffici direttamente coinvolti.

<sup>5</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: invito a partecipare al sondaggio

<sup>6</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: login di accesso al sondaggio - pagina di benvenuto al sondaggio – questionario - fine del sondaggio




<b>I dati di Unox1 (aggiornati a settembre 2004)</b>	
Numero di newsletter attive su Unox1	37
Utenti iscritti alle newsletter	3.273
Disponibili a partecipare a sondaggi	67 %

## 2. Motivazioni della valutazione d'usabilità

La sperimentazione intrapresa su Unox1 si inserisce all'interno di una prassi ormai consolidata di attenzione alle problematiche collegate a Internet, inaugurata nel 2001 con l'approvazione - tramite delibera comunale - di Standard per la qualità, l'usabilità, l'accessibilità e l'aggiornamento delle pubblicazioni Web del Comune di Modena (consultabili all'indirizzo: <http://quality.comune.modena.it/stand.shtml>).

Inizialmente le riflessioni alla base di questi standard sono state applicate all'interfaccia della home page della Rete Civica Mo-Net ([www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it))  <sup>7</sup>.

L'abbondanza informativa che la caratterizza è stata organizzata in categorie concettuali di navigazione riconoscibili da diverse tipologie di utenti dotati di differenti gradi di alfabetizzazione informatica. I contenuti del sito sono quindi raggiungibili attraverso percorsi paralleli, basati sulla distinzione:

- **per argomenti**, convertendo i temi di competenza dell'amministrazione in una terminologia mutata dall'esperienza comune e riferita ai principali eventi della vita di cittadini e imprese, in modo da permettere all'utente un orientamento il più intuitivo possibile  <sup>8</sup>;
- **per target di utenza**, organizzando il materiale informativo e i servizi come "percorsi guidati" pensati in base alle diverse condizioni in cui può trovarsi il visitatore (genitore, giovane, anziano, consumatore...), ciascuna associata ad una vasta scelta di argomenti collegati in modo da ricoprire quanti più aspetti possibili della vita e delle esperienze di chi appartiene a queste categorie  <sup>9</sup>;
- **per elenco dei servizi disponibili**, in modo da permettere un accesso diretto e una ricerca più rapida a chi ha maggiore dimestichezza con Internet e con l'ente, e a chi ha già le idee chiare su cosa sta cercando  <sup>10</sup>.

Fin dall'inizio è stata dimostrata grande attenzione al tema dell'usabilità. Ad una delle risorse più rilevanti e complesse della Rete Civica, la Mappa Turistica (un'applicazione del SIT che consente il calcolo dei percorsi, la georeferenziazione delle risorse sul territorio ed il loro collegamento alle diverse banche dati dell'ente) è stata applicata una nota tecnica di valutazione dell'usabilità: il test condotto attraverso task e questionari somministrati ad utenti reali del servizio (il report dell'esperienza è disponibile all'indirizzo [http://quality.comune.modena.it/test\\_usab.php](http://quality.comune.modena.it/test_usab.php)).

L'esperienza è stata positiva e ha portato all'organizzazione di un laboratorio per testare l'accessibilità e l'usabilità dei prodotti Web destinati alla pubblicazione sulla Rete Civica, attrezzato con strumenti adatti a valutare l'applicazione dei principi e degli accorgimenti di base che un sito deve rispettare e a cui collaborano operatori esperti.

Contemporaneamente è stato creato un sito interamente dedicato alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena, in cui vengono presentate le iniziative

<sup>7</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: home page Rete Civica Mo-Net

<sup>8</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: sezione mi interessa

<sup>9</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: sezione io sono

<sup>10</sup> Screenshot di Unox1 e Mo-Net: sezione accedo a



sviluppate in merito dall'ente, l'evoluzione degli standard e una documentazione aggiornata sul tema (<http://quality.comune.modena.it/>).

Questa sezione di Mo-Net viene utilizzata inoltre per sperimentare nuove soluzioni destinate a garantire una maggiore accessibilità e usabilità dei prodotti Web del Comune di Modena.

A marzo 2003 è stata intrapresa una prima analisi sommaria di Unox1 con l'obiettivo di verificarne l'usabilità.

La valutazione ha coinvolto un campione ristretto di utenti del servizio e ha portato alla versione dell'interfaccia su cui è stata condotta la sperimentazione qui descritta.

## **Sperimentazione come supporto alla crescita**

Le ragioni di questo percorso di valutazione dell'usabilità risiedono nella costante tensione verso il miglioramento di Unox1 e dei suoi servizi, perseguito tramite una sempre maggiore attenzione all'utente finale in termini di risposta ai suoi effettivi bisogni e offerta di nuove funzionalità.

L'attenzione all'utente è il nucleo centrale della filosofia stessa da cui è nato Unox1. Le priorità del sistema sono legate alla disponibilità di un'offerta di temi d'informazione in cui gli utenti si possano riconoscere e di canali in grado di raggiungerli nel modo più semplice possibile (e-mail, sms, ecc).

La facilità di fruizione della parte informativa del servizio – la ricezione dei messaggi – deve quindi essere agevolata al massimo e gli utenti devono poter configurare agevolmente il sistema in base alle proprie esigenze.

E' forte inoltre la volontà di rendere Unox1 un luogo virtuale di dialogo effettivo con la cittadinanza. Questo obiettivo si è dimostrato coerente con i risultati dalla ricerca "La comunicazione del Comune di Modena" destinata a raccogliere dati e suggerimenti per migliorare gli strumenti di comunicazione verso i cittadini del Comune di Modena, condotta a maggio 2003 attraverso sondaggi telefonici, telematici e focus-group. E' emerso infatti il desiderio di partecipare attivamente alla vita cittadina e di far sentire il proprio punto di vista in un contesto riconosciuto dall'Amministrazione Comunale.

Per questo motivo deve essere facilitato ed incentivato l'utilizzo degli strumenti già presenti sul sito, come i sondaggi, in grado di veicolare questa forma di contatto.

Occorre considerare anche che l'adesione al servizio di un numero in costante aumento di nuove redazioni decentrate ha portato quasi a triplicare il numero delle newsletter disponibili alla nascita di Unox1. Questo ha reso necessario pensare ad una generale riorganizzazione dell'interfaccia per renderla flessibile ad una situazione di crescita naturale dell'offerta informativa.

La ricerca già citata ha evidenziato anche un atteggiamento di grande attenzione all'informazione proveniente dal Comune di Modena e di conseguenza una richiesta di servizi informativi sempre più qualificati e soprattutto differenziati in relazione alle caratteristiche e ai bisogni dei destinatari.

Da questi dati è maturata la decisione di integrare Unox1 con l'attivazione di ulteriori forme di personalizzazione sotto forma di servizi di consulenza on line. Questo servizio vuole continuare ed ampliare l'esperienza già maturata con le consulenze del sito Stradanove,



un progetto, finanziato dalla Regione Emilia Romagna e realizzato dal Comune di Modena, che intende fornire ai giovani uno strumento che sappia coniugare il puro “intrattenimento” con informazioni di servizio e di pubblica utilità ([www.stradanove.net](http://www.stradanove.net)). Vengono così sfruttati i vantaggi di riservatezza che lo strumento telematico offre in relazione ad argomenti particolarmente delicati, come l’abitazione, l’assistenza scolastica e le problematiche familiari, fornendo a categorie di professionisti un utile strumento di lavoro e di contatto diretto con l’Amministrazione Comunale.

All’utente viene offerta la possibilità di inviare alle singole redazioni di Unox1 domande su temi e argomenti specifici di loro competenza. La risposta, fornita da un esperto sul tema, viene rimandata al destinatario via e-mail e, in forma anonima, pubblicata sul sito come FAQ (frequently asked questions).

## **Sviluppi futuri di Unox1**

Il redesign del sito ha lo scopo di creare un contenitore flessibile in grado di supportare eventuali sviluppi futuri del servizio, per il momento ancora oggetto di riflessione.

La Rete Civica Mo-Net da tempo offre ai cittadini la possibilità di pubblicare gratuitamente proprie pagine in Internet, ospitando sui server comunali gli spazi web auto-gestiti e le informazioni di molte associazioni e circoli della città e della provincia. Questa iniziativa ha lo scopo di agevolare l’uso delle nuove tecnologie della comunicazione da parte dei cittadini e delle forme associative presenti sul territorio. Finora l’esperienza è stata positiva e ha generato grande adesione, rafforzando la volontà dell’amministrazione di creare nuove opportunità per un sempre maggiore allargamento della partecipazione attiva dei cittadini.

Per questo motivo sarà creata una nuova sezione di Unox1 gestita autonomamente dalle associazioni e dai circoli senza fini di lucro della città, le quali potranno disporre del sistema per l’invio delle newsletter attualmente utilizzato dalle redazioni interne all’Amministrazione Comunale.

### 3. Processo seguito

Creare siti Web usabili permette di avvicinare la Pubblica Amministrazione alla realizzazione degli obiettivi di cui è chiamata a farsi carico: agevolare la comunicazione nei confronti della propria utenza, migliorare l'accesso ai servizi e alle informazioni e favorire la partecipazione dei cittadini alle attività, alle decisioni e all'organizzazione dei servizi.

Un percorso di valutazione di usabilità è uno strumento in grado di evidenziare le problematiche comunicative e funzionali che possono ostacolare la vicinanza all'utente.

Il Comune di Modena, nell'ambito della sperimentazione del percorso di valutazione dell'usabilità qui descritto, ha optato per l'utilizzo della metodologia dei Profili e degli Scenari.

Questa scelta ha permesso anche di acquisire esperienza in un metodo di lavoro applicabile a future valutazioni di usabilità, in alternativa o come integrazione al test con utenti reali, già utilizzato con successo sia su Unox1 che su altre sezioni della Rete Civica del Comune di Modena.

Le fasi del percorso:

1. La sperimentazione è stata applicata ad un contesto di progettazione di un servizio Web a partire da un prodotto già esistente – il sito di Unox1 – allo scopo di valutarne l'usabilità e di aggiungervi nuove funzionalità.  
Si parla quindi di riprogettazione, attività diversa dalla progettazione da zero di un sito Web: occorre infatti tenere presente ciò che già esiste, individuando con precisione dove intervenire per evitare di eliminare soluzioni che funzionano.

*Si è scelto di inserire la sperimentazione in questo contesto anche perché è la situazione oggi più frequente: la maggior parte delle amministrazioni infatti si sono già dotate di siti Web, i quali, però, spesso non si rivelano pienamente soddisfacenti.*

2. Si è inizialmente effettuata una valutazione euristica<sup>11</sup>. La valutazione euristica consiste nell'analisi di un sito Web da parte di un esperto di usabilità che ne evidenzia gli aspetti problematici per l'utenza finale, individuati sulla base dei cosiddetti *principi di usabilità* (le Euristiche) e della propria esperienza nel campo dell'usabilità e del Web Design.  
Con la valutazione si è ottenuto un primo quadro delle problematicità del sito: questo metodo, infatti, può offrire un'efficace e veloce panoramica su eventuali carenze.
3. Poiché la valutazione euristica è un metodo ispettivo (che non prevede, cioè, il coinvolgimento diretto dell'utenza finale), si è provveduto ad integrarla con tecniche adatte ad indagare il punto di vista dell'utente (cioè di chi, in ultima battuta, deve essere soddisfatto del sito).  
Si è scelto quindi di utilizzare la tecnica dei profili e degli scenari, come anticipato nell'introduzione del presente paragrafo, secondo i seguenti passaggi:

- Sono stati raccolti e analizzati tutti dati disponibili relativi all'effettiva utenza del sito.

<sup>11</sup> Vedi documento: "Valutazione euristica di Unox1"

- Dai dati raccolti e dalla loro analisi sono emerse le differenti categorie di utenti del sito e le loro principali caratteristiche.
  - Le caratteristiche di ciascuna categoria sono state sintetizzate nel profilo di un utente-tipo a cui sono stati associati elementi personali quali la professione, altri aspetti specifici come la modalità di accesso ad Internet ed il ruolo o i ruoli ricoperti, corredati da compiti da svolgere ed aspettative.
  - Partendo dai profili, sono stati descritti scenari di utilizzo del sito, immaginati come veri e propri spezzoni di vita reale. Gli utenti-tipo sono stati descritti mentre accedono al sito, navigano tra le sue pagine, incontrano difficoltà, risolte o meno a seconda dei casi, o riescono nei propri intenti, con tutte le frustrazioni o l'appagamento derivati dalle condizioni e dall'atteggiamento attribuiti loro.
  - Per evitare inutili doppioni sono stati eliminati gli scenari le cui problematiche si sovrapponevano a quelle di altri scenari, ritenuti più rappresentativi in termini di utenti-tipo.
4. Dagli scenari sono emerse le difficoltà incontrate dalle diverse tipologie di utenza e, di conseguenza, i problemi funzionali, le eventuali necessità e le aspettative in termini di buon funzionamento del sito o di contenuti informativi in grado di spiegare correttamente in cosa consiste il servizio e come utilizzarlo al meglio. Questo ha permesso di evidenziare elementi che forse non sarebbero mai venuti alla luce senza l'inclusione dell'utenza nel processo di progettazione del sito, anche solamente sotto forma di archetipo.
5. Sono state analizzate le specifiche difficoltà incontrate dai protagonisti degli scenari, inserendole in un quadro più ampio delle problematiche del sito: ad esempio, la mancanza di titoli in alcune pagine, evidenziata da un particolare scenario, può essere una conseguenza di una generale carenza del sistema di navigazione del sito, emersa anche da altri scenari.
6. Sulla base delle problematiche evidenziate dagli scenari sono stati ricavati i requisiti di progettazione del re-design del sito.
7. I contenuti, gli aspetti visuali e in generale tutti gli elementi richiesti dai requisiti sono stati analizzati dal team di lavoro del sito di Unox1, ricavando bozze preliminari della nuova interfaccia (con layout, architettura dell'informazione e labeling provvisori).
8. Per rispondere alle cresciute esigenze dell'utenza si è deciso di arricchire Unox1 di una nuova sezione, dedicata all'erogazione di consulenze via e-mail su alcuni degli argomenti già oggetto di newsletter (vedi Capitolo 2, paragrafo "La sperimentazione come supporto alla crescita di Unox1").  
L'aggiunta di questa sezione ha rappresentato un'ulteriore fase della sperimentazione, finalizzata all'individuazione di alcune indicazioni utili a presentare ed organizzare il nuovo servizio.  
E' stata quindi applicata la tecnica dei profili e degli scenari anche alla "sezione consulenze", così da ottenere indicazioni progettuali vicine alle esigenze dell'utenza. Come nel caso della ri-progettazione, si è proceduto nel seguente modo:
- Sono stati raccolti dati sui potenziali utenti della nuova sezione attraverso le medesime fonti utilizzate per definire i profili utili alla riprogettazione del sito. Tra

queste, particolarmente significativa è risultata l'indagine "La comunicazione del Comune di Modena", da cui è emersa una forte richiesta da parte dei cittadini di informazioni più personalizzate alle proprie esigenze, sia relativamente alle iniziative dell'Amministrazione Comunale che al proprio ambito lavorativo.

- Durante la sperimentazione la "sezione consulenze" non era ancora presente sul sito, pertanto è necessario specificare che, in questo caso, quando si parla di utenti non ci si riferisce ad utenti reali bensì ad utenti *attesi*.
- Analizzando i dati raccolti, sono state individuate le categorie dei possibili utenti della "sezione consulenze" e le loro principali caratteristiche.
- Sulla base di queste caratteristiche sono stati costruiti nuovi profili e scenari. In questo caso gli scenari sono risultati meno descrittivi dei precedenti poiché i loro protagonisti si sono mossi non all'interno di un sito già definito, bensì su bozze cartacee provvisorie del nuovo sito.
- Dai nuovi scenari sono emerse indicazioni ed alcune problematiche da cui sono stati tratti i requisiti di progettazione per la "sezione consulenze".

9. Individuati tutti i requisiti emersi, il team di lavoro è passato alla fase finale di prototipazione cartacea del nuovo sito, in cui sono confluite sia le soluzioni di Web design relative alla fase di ri-progettazione sia quelle riguardanti la progettazione della sezione "consulenze", avendo cura di mantenere quegli elementi della vecchia versione del sito utilizzati senza problemi dall'utenza.

Questa operazione ha portato alla creazione di diversi prototipi cartacei, selezionati e perfezionati fino a raggiungere un prototipo definitivo.

10. Durante la fase di prototipazione cartacea si è proceduto alla stesura dei testi che avrebbero dovuto accompagnare la "sezione consulenze" e alla revisione di tutti i testi delle altre aree del sito, compresi quelli presenti nelle barre di navigazione, allo scopo di renderli più chiari e comprensibili.

11. Il prototipo definitivo, completo dei nuovi contenuti, è stato quindi trasposto in formato digitale e sottoposto alle prime verifiche necessarie per garantirne l'accessibilità: validazione W3C del codice xhtml e dei css; validazione dell'accessibilità attraverso il validatore Bobby (<http://www.cast.org/bobby>); navigazione del sito in locale con differenti browser visuali e testuali e con differenti sistemi operativi.

12. Il prototipo digitale validato è stato quindi integrato nell'applicazione di gestione del sistema Unox1 e sottoposto ad ulteriori test di validazione a distanza per verificarne il funzionamento su diversi sistemi operativi e browser, coinvolgendo anche collaboratori diversamente abili.

13. Terminata la fase di test sul prototipo digitale, il sito è stato pubblicato su Internet, sostituendo il vecchio sito su cui è stata condotta la sperimentazione.

## 4. Aspetti organizzativi

Per realizzare la sperimentazione e la successiva nuova versione del servizio Unox1 è stato impiegato principalmente personale dello staff della Rete Civica, con il supporto esterno di un consulente specializzato in usabilità e un programmatore.

In particolare sono state coinvolte le seguenti professionalità interne:

- 1 responsabile della rete civica
- 1 responsabile della qualità
- 1 web designer
- 2 programmatori
- 1 stagista

Alla raccolta dei dati sull'utenza ha partecipato anche personale dell'URP-PiazzaGrande.

Il gruppo ha lavorato con continuità nel periodo marzo – settembre 2004. I carichi di lavoro per le varie figure professionali sono variati durante lo sviluppo del progetto. I tecnici si sono occupati prioritariamente della parte di realizzazione della nuova versione, mentre il consulente di usabilità e i responsabili del servizio sono stati coinvolti in tutte le fasi della sperimentazione.

Non sono stati sostenuti costi specifici al di fuori degli incarichi per i 2 consulenti esterni.

Sinteticamente, e in modo approssimativo, l'impegno del gruppo di lavoro per la parte di valutazione e documentazione della sperimentazione (escludendo quindi il lavoro di realizzazione tecnica) può essere così riassunto:

valutazione euristica	2gg
raccolta e analisi dei dati sull'utenza	4gg
costruzione dei profili (riprogettazione e progettazione nuove funzionalità)	5gg
costruzione degli scenari (riprogettazione e progettazione nuove funzionalità)	5gg
individuazione dei problemi	2gg
analisi dei problemi e definizione dei requisiti per la riprogettazione	3gg
creazione di storyboard e prototipi della nuova interfaccia	4gg
stesura della reportistica della sperimentazione (testi e immagini)	12gg

In un'ottica di riutilizzo dell'esperienza si può ipotizzare un risparmio di tempo dedicato alla reportistica e complessivamente alla documentazione relativa alla sperimentazione, che può essere realizzata in modo più sintetico.

## 5. Profili Utente: quali sono

### Profili della fase di ri-progettazione di Unox1: Vecchi Utenti

I profili utilizzati per gli scenari sono contrassegnati da un asterisco \*.

<b>Profilo 1 – Giovane</b>	
<b>Occupazione</b>	Studente
<b>Ruolo</b>	Interesse per le iniziative cittadine per il tempo libero
<b>Età</b>	25-34 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa, dal luogo di lavoro, da postazioni pubbliche
<b>Obiettivi</b>	Visionare le nuove newsletter disponibili e verificare se sono presenti informazioni sul mondo associazionistico della città
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Aggiornamento dell'offerta informativa

<b>Profilo 2 – Impiegato *</b>	
<b>Occupazione</b>	Impiegato di banca
<b>Ruolo</b>	Interesse per le iniziative cittadine per il tempo libero Attenzione verso l'attività istituzionale del Comune di Modena e della propria circoscrizione Disponibilità ad esprimere il proprio punto di vista e ad instaurare un dialogo con l'Amministrazione Comunale
<b>Età</b>	35-44 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa e dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena condotti su Unox1
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Chiarezza nelle istruzioni

<b>Profilo 3 – Libero professionista</b>	
<b>Occupazione</b>	Commercialista
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro
<b>Età</b>	45-54 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Dare la propria disponibilità a partecipare ai sondaggi del Comune di Modena condotti su Unox1
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Chiarezza nelle istruzioni

<b>Profilo 4 – Genitore *</b>	
<b>Occupazione</b>	Impiegato di una compagnia assicurativa
<b>Ruolo</b>	Interesse per le iniziative cittadine per il tempo libero rivolte ai bambini
<b>Età</b>	35-44 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa e dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Modificare i dati personali inseriti al momento dell'iscrizione a Unox1
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Chiarezza nelle istruzioni

<b>Profilo 5 – Personale di una Pubblica Amministrazione *</b>	
<b>Occupazione</b>	Operatore di un URP
<b>Ruolo</b>	Ricerca di informazioni relative al progetto alla base del servizio Unox1 (metodologia organizzativa, tecnologie impiegate, referenti, etc...)
<b>Età</b>	25-44 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Visionare l'evoluzione del servizio nel tempo
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Aggiornamento dell'offerta informativa

## Profili della fase di ri-progettazione di Unox1: Nuovi Utenti

I profili utilizzati per gli scenari sono contrassegnati da un asterisco \*.

<b>Profilo 6 – Giovane *</b>	
<b>Occupazione</b>	Studente
<b>Ruolo</b>	Interesse per le iniziative cittadine per il tempo libero
<b>Età</b>	15-24 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa e da postazioni pubbliche
<b>Obiettivi</b>	Iscriversi alle newsletter che offrono informazioni sulle iniziative cittadine per il tempo libero
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni Aggiornamento dell'offerta informativa

<b>Profilo 7 – Impiegato *</b>	
<b>Occupazione</b>	Impiegato di una azienda
<b>Ruolo</b>	Attenzione verso l'attività istituzionale del Comune di Modena



	Disponibilità ad esprimere il proprio punto di vista e ad instaurare un dialogo con l'Amministrazione Comunale
<b>Età</b>	35-54 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena condotti su Unox1
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni

<b>Profilo 8 – Libero professionista</b>	
<b>Occupazione</b>	Architetto
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro
<b>Età</b>	25-44 anni
<b>Accesso a internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Trovare una newsletter collegata in modo specifico al proprio ambito lavorativo e iscriversi
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni Aggiornamento dell'offerta informativa

<b>Profilo 9 – Genitore</b>	
<b>Occupazione</b>	Impiegato di una azienda
<b>Ruolo</b>	Interesse per le iniziative cittadine per il tempo libero rivolte ai bambini Raccolta di informazioni utili per il proprio ruolo di genitore
<b>Età</b>	35-44 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa
<b>Obiettivi</b>	Iscriversi alla newsletter "Genitori"
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni

<b>Profilo 10 - Personale di una Pubblica Amministrazione *</b>	
<b>Occupazione</b>	Collaboratore per la gestione del sito Web del Comune
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro
<b>Età</b>	25-44 anni
<b>Accesso a internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Conoscere il progetto alla base del servizio Unox1 (metodologia organizzativa, tecnologie impiegate, referenti, etc...)
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni

	Chiarezza nelle istruzioni Aggiornamento dell’offerta informativa
--	--

## Profili della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Vecchi Utenti

I profili utilizzati per gli scenari sono contrassegnati da un asterisco \*.

<b>Profilo 11 – Personale di una Pubblica Amministrazione *</b>	
<b>Occupazione</b>	Insegnante
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro
<b>Età</b>	35-44 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa
<b>Obiettivi</b>	Ottenere una consulenza personalizzata su argomenti specifici relativi al proprio lavoro
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d’utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni Chiarezza descrittiva del servizio offerto

<b>Profilo 12 - Libero professionista *</b>	
<b>Occupazione</b>	Geometra
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro
<b>Età</b>	35-40 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Dal lavoro
<b>Obiettivi</b>	Capire in cosa consiste il servizio, come funziona ed eventualmente richiedere una consulenza specifica
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d’utilizzo del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni Chiarezza descrittiva del servizio offerto

## Profili della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Nuovi Utenti

I profili utilizzati per gli scenari sono contrassegnati da un asterisco \*.

<b>Profilo 13 - Libero professionista *</b>	
<b>Occupazione</b>	Responsabile del sito Web di una associazione
<b>Ruolo</b>	Raccolta di informazioni utili per il proprio lavoro

<b>Età</b>	25-34 anni
<b>Accesso a Internet</b>	Da casa
<b>Obiettivi</b>	Capire in cosa consiste il servizio e come funziona Richiedere una consulenza specifica ottenendo risposte concrete ed operative
<b>Aspettative</b>	Facilità e rapidità d'utilizzo o del sito Facilità di reperimento delle informazioni Chiarezza nelle istruzioni Chiarezza descrittiva del servizio offerto

## 6. Profili Utente: come sono definiti

### Raccolta e analisi dei dati sull'utenza

La raccolta e l'analisi dei dati relativi all'utenza attuale di Unox1 ha rappresentato il primo imprescindibile passo verso la creazione dei profili degli utenti.

Le fonti da cui sono stati tratti e, successivamente, analizzati i dati sono:

1. le statistiche relative alle iscrizioni ad Unox1 elaborate giornalmente a partire dall'attivazione del servizio (maggio 2002);
2. la ricerca "La comunicazione del Comune di Modena", condotta da maggio a ottobre 2003 tramite sondaggi telefonici, questionari on line e focus group, realizzata dal Comune di Modena allo scopo di raccogliere dati e suggerimenti utili a migliorare i propri strumenti di comunicazione verso i cittadini;
3. e-mail degli utenti, sia spontanee che in risposta agli inviti a partecipare ai sondaggi o alle periodiche segnalazioni di nuove newsletter, giunte alla redazione di Unox1 e portatrici di richieste o manifestazioni di necessità;
4. i log file di Unox1.

La valutazione delle fonti da cui trarre i dati ha coinvolto insieme allo staff centrale del sistema Unox1 anche il personale di sportello dei servizi di informazione e comunicazione del Comune, presso cui sono disponibili varie postazioni Internet aperte al pubblico.

Durante la raccolta dei dati sulle caratteristiche dell'utenza si è preferito non effettuare interviste agli utenti finali, pratica solitamente consigliata ai fini della messa a punto dei profili. Per motivi di tempo e budget questa impegnativa fase è stata posticipata in sede di valutazione del nuovo sito.

Le analisi effettuate hanno delineato un'utenza suddivisa piuttosto equamente tra maschi e femmine (53% maschi, 47% femmine). Il 76% degli iscritti a Unox1 risiede a Modena o in Provincia e il 24% fuori dal territorio modenese. Le classi di età maggiormente rappresentate sono 25-34 e 35-44 anni, le quali coprono complessivamente il 67% degli iscritti, mentre sono scarsamente rappresentati i giovanissimi (solo lo 0,8% è compreso tra 0-14 anni) e le classi 55-64 e over 65 (complessivamente il 6% degli iscritti).

A livello di occupazione, gli utenti più numerosi sono risultati essere gli impiegati (che rappresentano il 42% dell'utenza) e i liberi professionisti (14%).

Il grado di alfabetizzazione scolastica è medio-alto, così come la dimestichezza con gli strumenti informatici e Internet, che viene utilizzato con regolarità.

Gli interessi dell'utenza convergono prevalentemente sugli argomenti relativi al tempo libero e all'offerta culturale in città (calendario, informagiovani, stradanove, galleria civica, palazzo dei musei, biblioteche-news) e all'attività lavorativa (concorsi, urbanistica, edilizia privata), mentre l'attenzione per la vita civile e le informazioni che provengono dalla Pubblica Amministrazione è medio-alta.

L'utenza ha espresso esplicitamente l'esigenza di un dialogo maggiore con l'Amministrazione Comunale, soprattutto di un maggiore ascolto da parte di questa, e della presenza tra le newsletter di Unox1 di argomenti relativi al mondo associazionistico.

TV, radio e quotidiani sono media utilizzati diffusamente per ottenere informazioni sulle attività del Comune di Modena, anche se il mezzo privilegiato pare essere Internet.

## Definizione dei profili della fase di ri-progettazione di Unox1

Sulla base dei dati raccolti è stata circoscritta un'utenza vasta ed eterogenea, selezionando le categorie di utenti più significative.

Impiegati, liberi professionisti e personale di Pubbliche Amministrazioni sono stati considerati come tipologie emergenti tenendo conto della loro rappresentatività numerica, confrontata con i dati relativi all'adesione alle varie newsletter, l'età degli iscritti, nonché i problemi evidenziati dall'analisi dei log file o segnalati direttamente.

Categorie meno rappresentative "quantitativamente" ma comunque significative, e quindi candidate per profili e scenari, sono giovani e genitori.

Si è deciso di tenere conto non solo degli utenti iscritti a Unox1, in un certo senso già "consolidati", ma anche di coloro che entrano in contatto per la prima volta con il servizio, così da mettere in luce eventuali difficoltà e/o necessità di chi è alla prima visita o desidera iscriversi ai suoi servizi.

I due macro-gruppi derivanti da questa operazione (denominati "Vecchi Utenti" e "Nuovi Utenti") sono risultati composti dalle medesime categorie (impiegati, liberi professionisti, personale di Pubbliche Amministrazioni, giovani, genitori) poiché le modalità di divulgazione della conoscenza del servizio non sono mutate nel tempo e, tra esse, è molto forte il passaparola (il 30% degli utenti di Mo-Net ha conosciuto il sito parlandone con amici e conoscenti. Dati tratti dalla ricerca "La comunicazione del Comune di Modena" 2003).

Dalle cinque categorie di utenti individuate (che diventano dieci se si considerano i due macro-gruppi Vecchi e Nuovi Utenti) si sono quindi estratti i profili.

Sulla base dei dati e della loro analisi, per ciascuna categoria di utenti si sono individuate alcune caratteristiche "dominanti": elementi personali (quali l'occupazione) ed il ruolo o i ruoli ricoperti - "vale a dire la motivazione generale di una potenziale visita al sito" (L. Cantoni, N. Di Blas, D. Bolchioni, *Comunicazione, qualità, usabilità*, Apogeo 2003, pg. 39) - corredati da compiti più o meno specifici da svolgere su Unox1 e dalle aspettative nei confronti di esso (queste ultime derivate anche da precedenti esperienze di navigazione sul sito, quindi più o meno positive a seconda dei casi).

Questo ha permesso di ottenere per ciascuno dei due macro-gruppi Vecchi e Nuovi Utenti un profilo che riassume le caratteristiche più importanti della propria categoria di appartenenza, nonché gli obiettivi e le aspettative ipotetiche che lo fanno agire sul sito.

Ad esempio, il profilo appartenente alla categoria "personale di Pubbliche Amministrazioni" (Profilo 5) e facente parte del macro-gruppo Vecchi Utenti raccoglie le caratteristiche distintive della categoria cui appartiene (personale di Pubbliche Amministrazioni) secondo quanto emerso dai dati disponibili: è un dipendente di una Pubblica Amministrazione; ha un'età compresa tra i 25 ed i 44 anni; accede ad Unox1 dal lavoro e per motivi professionali (in questo caso, per monitorare l'evoluzione di Unox1 nel tempo); ha delle aspettative positive nei confronti del sito.

Analizzando i dati si è ipotizzato che gli utenti di Unox1 appartenenti a questa categoria svolgono un'attività lavorativa collegata genericamente all'ambito della comunicazione pubblica. Accedono al sito presumibilmente dal lavoro e ne sono venuti a conoscenza tramite i canali di informazione utilizzati dal Comune di Modena per diffondere la conoscenza del servizio: convegni, fiere, mailing-list, articoli vari, nonché, non ultimo,

anche tramite passaparola. Questo tipo di pubblicità ha probabilmente offerto una buona immagine di Unox1 e ha creato delle aspettative positive nei suoi confronti.

Per via dell'occupazione svolta (come per le altre categorie di utenti, la dimensione lavorativa è quella che determina maggiormente l'interesse nei confronti del sito), è probabile che il personale delle Pubbliche Amministrazioni che già conosce Unox1 sia interessato non solo e non tanto a ricevere newsletter, ma soprattutto a raccogliere nuove informazioni sul servizio: nel caso del nostro Profilo 5 l'utente ha interesse a conoscere come è mutato nel tempo. Questo interesse motiva le visite al sito e gli spostamenti al suo interno, mentre le aspettative saranno influenzate dalle precedenti visite e da ulteriori notizie apprese da altre fonti (seminari cui nel frattempo si è assistito, ecc.).

Altri profili presentano differenti obiettivi di accesso ad Unox1: i liberi professionisti, ad esempio, sono interessati principalmente ad avere informazioni utili alla propria attività professionale. Si iscrivono quindi ad argomenti relativi al proprio ambito di competenza e tornano sul sito per iscriversi a nuovi argomenti, per partecipare ai sondaggi o per modificare i propri dati. Scopi ben diversi dalla navigazione del sito finalizzata alla verifica di eventuali cambiamenti, come nel caso del personale delle Pubbliche Amministrazioni.

Queste due categorie di utenti possono avere aspettative molto simili, nonostante le differenze relative agli obiettivi e ad altre caratteristiche quali l'età ed il ruolo.

Ad esempio, il profilo 3 (libero professionista, di età compresa tra i 45 ed i 54 anni) ha tra le proprie aspettative "facilità e rapidità di utilizzo del sito", esattamente come il profilo 5 (personale di Pubbliche Amministrazioni). Ciò è dovuto al fatto che entrambi, pur avendo già utilizzato Unox1 per motivi di lavoro diversi tra loro (il primo per iscriversi ad un argomento, il secondo per avere una panoramica dell'organizzazione e del funzionamento di Unox1) hanno avuto esperienze positive con il sito, essendo riusciti in poco tempo a svolgere i propri compiti. Di conseguenza, le loro aspettative nel momento in cui accedono nuovamente ad Unox1 sono di portare a termine i propri scopi in modo altrettanto veloce.

Durante la costruzione dei profili ci si è accorti che alcune delle caratteristiche salienti di una categoria di utenti erano presenti anche in altre categorie e di conseguenza in altri profili, a volte più significativi ai fini dell'analisi d'usabilità. Ad esempio, un libero professionista può far parte anche della categoria dei giovani, tuttavia la categoria dei liberi professionisti è numericamente più rilevante e l'utilizzo del servizio come supporto al proprio lavoro è uno degli elementi più ricorrenti.

Ciò ha portato a selezionare solo i profili più significativi per evitare inutili ripetizioni.

## **Definizione dei profili della fase di progettazione della "sezione consulenze"**

Così come è avvenuto in occasione della ri-progettazione di Unox1, anche in questa fase si è scelto di utilizzare il metodo dei profili e degli scenari per evidenziare i requisiti di Web Design della nuova sezione del sito, tenendo presente che tali requisiti sono destinati ad integrarsi il più adeguatamente possibile con quelli emersi durante la prima analisi.

Il primo passo è consistito, anche nel caso della "sezione consulenze", nell'individuazione dei dati utili ad indicare la composizione e le caratteristiche dell'utenza, anche se è bene sottolineare che, a differenza della riprogettazione, occorre parlare di utenza *attesa* e non



già consolidata: questa sezione del sito, infatti, non esisteva ancora durante lo svolgimento della sperimentazione e non poteva quindi vantare un'utenza effettiva. A ciò si deve aggiungere anche che l'attivazione del nuovo servizio di consulenza era ancora in fase di organizzazione e quindi inizialmente previsto solo per due dei numerosi argomenti per i quali erano già disponibili newsletter periodiche.

Questa situazione, molto diversa dalla precedente, ha condizionato fortemente le tipologie di utenti emerse per la nuova "sezione consulenze".

Se una delle caratteristiche di Unox1 che incide maggiormente sulla definizione della sua utenza è, infatti, la possibilità di scegliere tra più argomenti (vedi Capitolo 1), la mancanza di consulenze per molti di questi argomenti ha comportato una notevole incertezza nell'individuare le categorie di utenti per questo nuovo servizio.

Ciò ha reso difficile individuare il futuro *parco utenti* della "sezione consulenze" ed ha limitato l'analisi alla composizione dell'ipotetica utenza di *Quality* ed *Insegnanti*, gli unici due argomenti per cui era già previsto questo nuovo servizio.

Ulteriori considerazioni hanno portato nuovi elementi alla raccolta dei dati.

Al momento della sperimentazione non erano previste promozioni di Unox1 tramite canali diversi da quelli già utilizzati (convegni, mailing list, ecc.) e quindi in grado di modificare significativamente gli accessi al sito. E' stato perciò ipotizzato che l'utenza del nuovo sito (e della "sezione consulenze") sarebbe stata simile a quella già esistente.

Le categorie di utenti individuate sono quindi liberi professionisti e personale di Pubbliche Amministrazioni.

In questo caso sono state eliminate le categorie di utenti giovani, genitori ed impiegati poiché non considerate potenziali fruitrici delle consulenze *Quality* ed *Insegnanti*: dati i temi trattati da questo tipo di consulenze è probabile che la motivazione che spinge ad utilizzare il servizio sia di carattere lavorativo, quindi ristretta a questo tipo di tematiche.

Ciò non toglie, naturalmente, che un utente che utilizza le consulenze sull'argomento *Insegnanti* non possa ricevere anche newsletter sull'argomento *Genitori* (la trasversalità della scelta degli argomenti è infatti una delle caratteristiche salienti di Unox1), tuttavia le ragioni per cui l'utente è spinto a richiedere questo tipo di consulenza sono prevalentemente di natura professionale. La dimensione numerica della potenziale utenza delle consulenze *Quality* ed *Insegnanti* non è da considerare poco rilevante: i dati provenienti dal monitoraggio di Unox1 ci dicono infatti che gli argomenti legati al mondo del lavoro sono tra i più frequentati e la propensione ad utilizzare il servizio come strumento di aggiornamento è una delle caratteristiche distintive dell'utenza del sito.

Gli argomenti trattati dalle consulenze *Quality* ed *Insegnanti* ricadono nella sfera di interesse del personale della Pubblica Amministrazione e dei liberi professionisti, due delle categorie principali emerse nella creazione dei profili per la fase di ri-progettazione.

Le fonti utilizzate per la raccolta e l'analisi dei dati sull'utenza sono state quindi le medesime (vedi Capitolo 3, paragrafo "Raccolta e analisi dei dati sull'utenza").

E' inoltre importante rilevare che anche in questo caso si è mantenuta una ripartizione tra Nuovi e Vecchi Utenti (dove viene considerato nuovo utente chi accede al sito di Unox1 frutto delle modifiche generate dalla presente sperimentazione).

Rispetto ai Nuovi Utenti, i profili del macro-gruppo Vecchi Utenti sono stati caratterizzati da obiettivi chiari e da aspettative meglio definite. Si è previsto infatti di avvertire questi utenti tramite una e-mail che informasse dell'attivazione del servizio e spiegasse le sue



caratteristiche: questa scelta può dar loro modo di riflettere e di formulare una personale necessità di utilizzo o meno del servizio offerto relativamente agli argomenti cui sono iscritti (o ad altri, cui potrebbero volersi iscrivere) e di attendersi delle risposte da esso. A ciò si aggiunge anche che i vecchi utenti vantano una pregressa esperienza del sito, la quale comporta inevitabilmente aspettative più o meno positive a seconda di come sono andate le visite precedenti e dei ricordi che si hanno di esse.

Gli utenti da cui trarre i profili della “sezione consulenze” appartengono quindi alla categoria personale della Pubblica Amministrazione e liberi professionisti, suddivisi in Vecchi e Nuovi Utenti, con l’avvertenza che tra essi devono essere selezionati solo utenti appartenenti a professioni legate al mondo della qualità della comunicazione pubblica e dell’insegnamento.

Una volta individuate le principali categorie di utenti per ciascun macro-gruppo Vecchi e Nuovi Utenti (in questo secondo caso si è individuata una sola categoria: liberi professionisti) si è proceduto come per la ri-progettazione.

E’ stato costruito il profilo del futuro utente-tipo sulla base delle caratteristiche più significative della categoria di appartenenza, ponendo in rilievo elementi personali, le motivazioni lo hanno spinto ad accedere al sito, gli obiettivi da raggiungere su Unox1 e/o tramite le consulenze disponibili, nonché le aspettative nei confronti di tutto il sito o solo del servizio di consulenza.

Un Nuovo Utente, infatti, potrebbe visitare Unox1 per motivi che non sono collegati alle consulenze (in effetti, se un nuovo utente non è stato precedentemente informato di tutti i servizi che offre il sito, ciò è assai probabile) e poi rendersi conto che questo servizio può essergli utile, decidendo di sfruttare l’occasione per utilizzarlo. E’ quindi evidente che, in questo caso, un Nuovo Utente (a differenza dei Vecchi Utenti, avvertiti via e-mail dell’esistenza del servizio) non può avere obiettivi e/o aspettative precise sul servizio di consulenza senza averlo prima visionato.


## 7. Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1 (Vecchi Utenti)


### Scenario n.1 (Profilo 2 - Impiegato)

**Franca** è un'impiegata di banca, ha una quarantina d'anni, è sposata e ha da due figli. Per lavoro ha una certa dimestichezza con i computer e, ultimamente, con Internet. Inoltre, avendo un figlio adolescente ed uno più piccolo, di sei anni, è molto attenta alle problematiche relative alla privacy. Da qualche mese si è iscritta ad Unox1 per ricevere informazioni sul tempo libero (il calendario degli appuntamenti cittadini).


Una sera dopo cena, come capita quando riesce a liberarsi dagli impegni famigliari, si collega ad Internet dalla propria abitazione per controllare la casella di posta elettronica. Per semplicità Franca usa un solo programma di posta elettronica dove ha memorizzato gli account e le password relativi ai diversi indirizzi e-mail che possiede (un indirizzo personale ed uno professionale), visualizzati entrambi sulla stessa inbox.


Si accorge così che tra le e-mail arrivate vi è anche un invito a partecipare ad un sondaggio del Comune di Modena compilando un questionario on line sul sito di Unox1. Franca si ricorda che a suo tempo, quando si era iscritta, le era stato chiesto se desiderava partecipare ai sondaggi di Unox1 e aveva dato la propria disponibilità.

Nonostante inizi a farsi sentire la stanchezza della giornata, decide ugualmente di partecipare (le fa piacere poter far sentire la propria opinione), segue il link presente nella e-mail ed arriva alla sezione sondaggi del sito di Unox1 <sup>12</sup>.

Qui, però, scopre che per poter accedere all'area dove si trova il sondaggio le viene chiesto di immettere in appositi campi il proprio indirizzo di posta elettronica e la password assegnatale da Unox1 al momento dell'iscrizione <sup>13</sup>.

Franca si rende conto di avere un ricordo piuttosto vago della password (deve essersela annotata sicuramente ma ora non ricorda di preciso dove!). Sforzandosi di ricordarla compie alcuni tentativi di inserimento che, però, non vanno a buon fine (questa risulta invariabilmente sbagliata).

Il messaggio di errore che compare sullo schermo del computer non chiarisce se l'errore di compilazione si riferisce alla password o all'indirizzo di posta elettronica (è un messaggio generico: "Login ERRATO"), tuttavia Franca – sapendo di non ricordare bene la prima – da' per scontato che sia riferito a quella <sup>14</sup>.

Complice la stanchezza ed il fatto che di non voler fare troppo tardi perché deve mettere a letto il più piccolo dei suoi figli, decide quindi di utilizzare l'opzione di Unox1, presente in quella stessa pagina, che le invia nuovamente la password tramite posta elettronica inserendo il proprio indirizzo e-mail <sup>15</sup>.


Compare immediatamente il messaggio "ERRORE: L'utente NON è presente nel database".

<sup>12</sup> Screenshot degli scenari: scenario 1 – immagine 1

<sup>13</sup> Screenshot degli scenari: scenario 1 – immagine 2

<sup>14</sup> Screenshot degli scenari: scenario 1 – immagine 3

<sup>15</sup> Screenshot degli scenari: scenario 1 – immagine 4

Sorpresa, Franca controlla nuovamente i dati inseriti (questa volta anche l'indirizzo e-mail) e si accorge che in effetti ha digitato l'indirizzo del lavoro e non quello personale (con cui era iscritta al sistema). Utilizzando un solo programma di gestione della posta elettronica, infatti, non viene visualizzato a quale degli account sono indirizzati i vari messaggi  <sup>16</sup>.

Finalmente, dopo aver corretto l'indirizzo e-mail, le viene dato accesso alla sezione dei sondaggi, in cui entra con un misto di sollievo e di irritazione perché, nonostante sia riuscita a risolvere il problema e a raggiungere l'obiettivo di partecipare al sondaggio, le rimane la sensazione di aver fatto alcuni passaggi di troppo.

Se il messaggio di errore fosse stato più chiaro e avesse specificato quale dei due elementi (indirizzo e-mail o password) fosse sbagliato, Franca avrebbe risparmiato minuti preziosi ed energia.

## Scenario n.2 (Profilo 4 – Genitore)

**Mario**, 42 anni, sposato con un bambino in età scolare, è impiegato in una compagnia di assicurazioni.

Non potendo accedere ad Internet per motivi personali sul posto di lavoro, si collega da casa quando ha un po' di tempo libero da impegni, prevalentemente la sera o durante il fine settimana. Ha una buona dimestichezza sia con i computer che con Internet.

Per avvicinarsi al proprio luogo di lavoro ha appena traslocato da Reggio Emilia ad un paese della provincia di Modena.

La fase del trasloco è stata decisamente impegnativa, anche a causa dei vari documenti che il cambio di residenza ha comportato per tutta la famiglia.

Dopo aver modificato i documenti d'identità e la patente, in Mario sorge il dubbio di dover cambiare anche i dati inseriti in Unox1 al momento dell'iscrizione: si è iscritto circa un anno fa per avere informazioni sulle iniziative cittadine rivolte ai bambini e gli pare che tra i dati richiesti ci fosse anche la residenza, ma non ne è certo.

Durante il primo fine settimana trascorso nella nuova casa decide quindi di accedere ad Unox1 per una verifica, sperando di poter mettere così la parola fine a tutti i cambiamenti che il trasloco ha comportato.


Mario non si ricorda esattamente com'è organizzato il sito né quali pagine, se esistono, sono destinate alla modifica dei dati personali. Si aspetta perciò di dover cercare ciò che gli interessa, probabilmente senza trovarlo subito, anche perché si rende conto di non ricordare l'indirizzo del sito.

Avendo già ricevuto diverse e-mail dalle newsletter cui è iscritto, rammenta che in fondo ad ognuna di solito è riportato l'indirizzo di una pagina Web di Unox1 da cui è possibile modificare qualcosa relativamente ai propri dati (non ricorda però con precisione di cosa si tratti).


Aprè la propria casella di posta elettronica, consulta una delle newsletter e in effetti, in fondo alla e-mail, trova la frase: "Per disiscriverti da questa newsletter o iscriverti ad altre puoi andare all'indirizzo: <http://unox1.comune.modena.it/p1x1/newsletters.php>. Per accedere al sistema dovrai inserire l'e-mail e la password utilizzate per l'iscrizione."

<sup>16</sup> Screenshot degli scenari: scenario 1 – immagine 5


Mario si rende conto che non si fa menzione a dati personali (lui, invece, ha bisogno di modificare la propria residenza) e ricorda con un certo disappunto che altre newsletter o mailing list cui è iscritto forniscono tali informazioni ai propri utenti al termine di ogni e-mail inviata.


Decide comunque di sfruttare il link per accedere ad Unox1, evitando in questo modo di dover ricorrere ad un motore di ricerca  <sup>17</sup>.


Superate le iniziali incertezze Mario passa velocemente lo sguardo sulla pagina in cui si trova (che è quella attraverso cui modificare gli argomenti a cui si è iscritti) alla ricerca di un elemento testuale o grafico che lo avvicini al proprio obiettivo, in particolare un link che lo conduca ad una sezione contenente le funzioni di cui ha bisogno.

Non trovando nulla nei contenuti della pagina stessa (si parla solo di iscrizione alle newsletter), sposta lo sguardo sulla barra di navigazione verticale in alto sulla sinistra e qui individua subito la voce che gli interessa: “modifica i tuoi dati personali”  <sup>18</sup>.

Segue il link e rimane nuovamente disorientato poiché la pagina gli pare la medesima che ha appena lasciato. Inoltre, come per la precedente, anche questa non ha un titolo che la identifichi.

In cerca di conferme alle proprie azioni e alla sua posizione attuale all'interno del sito, Mario lancia un'occhiata alla barra di navigazione che ha appena utilizzato. Purtroppo però nessuno dei link è evidenziato in modo da indicare la pagina corrente in cui lui si trova in quel momento. Per essere certo di essere nella pagina giusta, Mario non può far altro che leggerne il contenuto, fortunatamente molto breve e confortante: da questa pagina inizia il processo di modifica dei dati personali, per cui è necessario inserire il proprio indirizzo e-mail e la password  <sup>19</sup>.

Una volta inserite, accede ad una nuova pagina dove si trovano una serie di campi già compilati con i suoi dati personali (quelli che lui aveva lasciato al momento dell'iscrizione, alcuni mesi prima)  <sup>20</sup>.

Tra questi cerca se c'è, come gli pareva di ricordare, anche la voce “Luogo di residenza”, che in effetti è presente e si trova in corrispondenza ad un menù a tendina che evidenzia la voce “Reggio Emilia”; Mario lo apre e lo scorre verso l'alto per rintracciare la voce “Modena” (nell'esperienza fatta finora su Internet le voci di questi menù sono in ordine alfabetico). La trova, la seleziona e invia nuovamente i dati, completando così la procedura di modifica  <sup>21</sup>.

Nonostante sia arrivato alla fine del percorso, Mario non si sente completamente soddisfatto: sa di essersi trasferito in provincia di Modena e non a Modena città, quindi ritiene di non aver lasciato ad Unox1 una informazione completamente esatta. Del resto, però, nessuna delle altre città presenti nel menu a tendina (e sono tante!) riporta la voce “Provincia di...”, per cui in fondo ritiene di aver portato a termine il proprio obiettivo, anche se continua a pensare che una gestione più attenta dei messaggi contenuti nelle newsletter avrebbero potuto risparmiargli una serie di passaggi.

Mario, tuttavia, non sa che quello stesso menù riporta anche la voce “Modena Provincia”, posto all'inizio (è la terza dall'alto), completamente al di fuori dell'ordine alfabetico e quindi


<sup>17</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 1

<sup>18</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 2

<sup>19</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 3

<sup>20</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 4

<sup>21</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 5

impossibile da utilizzare per chi – pur avendone bisogno – non sa che si trova in quello specifico punto  <sup>22</sup>.

### Scenario n.3 (Profilo 5 – Personale di una Pubblica Amministrazione)

**Marina** lavora come impiegata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di una pubblica amministrazione e ha trentatré anni.

Si è iscritta a Unox1 un anno prima su richiesta del dirigente del proprio settore, il quale ne aveva avuto notizia ad un convegno. Marina in quell'occasione aveva fatto una breve visita al sito e si era iscritta per conoscere il servizio, così da poter fare un resoconto al proprio superiore.


Non avendo un bisogno diretto dei servizi offerti dal sito, una volta compreso il funzionamento, non vi è più tornata durante i mesi seguenti e non ha dato peso nemmeno alle e-mail promozionali che le venivano inviate per pubblicizzare le nuove newsletter di Unox1.

Dopo aver sentito nuovamente parlare di Unox1 ad una fiera della Pubblica Amministrazione, Marina decide di ritornare sul sito per verificare se nel frattempo il servizio ha subito dei cambiamenti.

Essendo un'operazione che non rientra nell'attività lavorativa svolta quotidianamente, Marina si collega a Unox1 verso la fine dell'orario di lavoro, ritagliandosi un attimo prima di uscire dall'ufficio. E' un po' stanca e vorrebbe finire senza impiegare troppo tempo.

Marina digita l'URL di Unox1 nel proprio browser e giunge sulla home page.

Qui, resta colpita dal lungo elenco delle newsletter: sono senza dubbio molte e sa, poiché le era stato segnalato tramite e-mail, che ne sono state aggiunte progressivamente di nuove. Tuttavia, poiché queste ultime non sono identificate in modo particolare rispetto alle altre, osservandole non può dire quale siano le più recenti.

Inoltre, il fatto che l'elenco sia così lungo le provoca una sensazione discordante. Indubbiamente è ricco e copre vari ambiti (tempo libero, lavoro, vita amministrativa, ecc.), ma non trova facile consultarlo: le voci, infatti, sono molto vicine tra loro così che la leggibilità ne viene penalizzata. Per di più alcuni nomi di newsletter non sono immediatamente comprensibili per i non addetti ai lavori o per chi non vive a Modena (es. polettinews), il che le richiede un ulteriore sforzo di concentrazione per poter leggere abbastanza approfonditamente il testo descrittivo che le accompagna  <sup>23</sup>.

Un po' frustrata da quest'attività, Marina decide di tralasciare la consultazione delle newsletter e di risalire verso l'inizio della pagina, dove sa che abitualmente si trovano gli elementi adibiti alla navigazione (barre di navigazione e link).


In effetti, ad un primo colpo d'occhio, vede che è presente sia una barra di navigazione verticale sulla sinistra, sia una orizzontale, posta proprio al di sotto del logo di Unox1 (le sembra che anche un anno fa il sito avesse un layout simile).

Essendo maggiormente ricca di informazioni e visivamente più evidente, Marina rimane colpita dalla barra di navigazione di sinistra e vi si sofferma.

<sup>22</sup> Screenshot degli scenari: scenario 2 – immagine 6

<sup>23</sup> Screenshot degli scenari: scenario 3 – immagine 1

Poiché, però, è passato parecchio tempo dall'ultima volta che ha visitato il sito non ricorda con esattezza le voci presenti in quella barra di navigazione: è quasi certa che quelle relative alla modifica dei propri dati personali e dell'indirizzo e-mail vi fossero anche in precedenza, ma non rammenta se è così anche per il link "sondaggi".


Marina è anche un po' confusa dall'impostazione di questa barra di navigazione, che unisce, indistintamente, argomenti diversi: funzioni offerte agli utenti, relative alla gestione dei propri dati e le voci "sondaggi" e "proponi un nuovo argomento" che sembrano dedicate a servizi e funzioni specifici  <sup>24</sup>.

Marina decide quindi di navigare un po' sul sito in cerca di una pagina descrittiva di ciò che è Unox1, sperando di trovarvi anche una traccia della sua evoluzione e degli ultimi aggiornamenti (se ve ne sono stati).

Dopo essere passata più di una volta su ognuna delle pagine del sito senza trovare ciò che cercava, Marina decide di interrompere l'attività.

Ha rinfrescato la memoria su cosa offra Unox1, basandosi più sulle impressioni di navigazione tra le pagine (oltretutto più di una volta ostacolata dalla mancanza di titoli in alcune pagine) che da ciò che racconta di sé lo stesso sito.

Marina non sa dire, quindi, con certezza cosa sia cambiato dall'ultima visita: ha visto riconfermata l'idea iniziale che si tratti di un sistema innovativo ma non sa dire se e in quale direzione si stia evolvendo, per cui non può affermare di aver raggiunto il proprio obiettivo.

Inoltre si è sentita delusa nelle proprie aspettative, già piuttosto alte data l'attività di promozione che è stata condotta per far conoscere Unox1 presso le Pubbliche Amministrazioni: le è sembrato che il sito offrisse dei servizi utili ma in modo disorganico, il che ha comportato un'ulteriore difficoltà nell'attività di ricerca e consultazione. Tutto questo, come si rende conto guardando l'orologio, l'ha costretta ad impiegare più tempo ed energie di quanto avrebbe voluto  <sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Screenshot degli scenari: scenario 3 – immagine 2

<sup>25</sup> Screenshot degli scenari: scenario 3 – immagine 3



## 8. Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1 (Nuovi Utenti)


### Scenario n.4 (Profilo 1 – Giovane)

**Elisa**, è una studentessa universitaria di ventitre anni e abita a Modena.

Ha una discreta conoscenza di Internet ed accede da postazioni pubbliche nei ritagli di tempo. Solitamente per prima cosa controlla la sua casella di posta elettronica dopodiché, se ha tempo o necessità di farlo, naviga nel Web.

E' venuta a conoscenza di Unox1 sentendone parlare alla radio ed è rimasta colpita dal fatto che il servizio offre informazioni via e-mail sul tempo libero e le iniziative in città. Incuriosita da ciò, un pomeriggio, trovandosi nella biblioteca dell'università, decide di utilizzare uno dei computer disponibili al pubblico per visitare il sito, vedere di cosa si tratta ed eventualmente accedere al servizio.

Poiché per radio Unox1 è stato definito come un servizio offerto dalla Rete Civica del Comune di Modena, Elisa si collega alla home page di Mo-Net per cercare indicazioni che la conducano alla pagina di Unox1.


Pur non avendo mai visto il sito del Comune di Modena, Elisa, verificato che tra le notizie pubblicizzate nella parte centrale della home page non c'è alcun riferimento ad Unox1, identifica facilmente il link nell'area "Filo diretto", posizionata in alto sulla destra  <sup>26</sup>.

Segue quindi il link "Unox1 Newsletter via email – sms" ed entra nella home page di Unox1.

Il testo presente, e in particolare le frasi in grassetto, le confermano che Unox1 invia informazioni tramite posta elettronica, che per ottenere questo occorre un'iscrizione e che il servizio è gratuito.

Piacevolmente colpita da quest'ultima notizia, Elisa scorre la pagina per consultare gli argomenti su cui è possibile ricevere informazioni e si rende conto che sono suddivisi in tre aree tematiche, in quanto sono identificati da elementi grafici di colori diversi (arancione per le informazioni di carattere generale e per il tempo libero, blu per la vita professionale, verde per la vita amministrativa e politica).

Anche se non identificate direttamente con questo nome, Elisa capisce che gli argomenti dell'elenco sono le newsletter cui è possibile iscriversi (infatti, ognuno è preceduto da una check box che è possibile selezionare).

Continuando a scorrere la pagina vede che alla fine degli argomenti le viene chiesto di inserire il proprio indirizzo di posta elettronica e, se è la prima volta che si usa Unox1, di richiedere la password  <sup>27</sup>.

Elisa si rende conto che queste attività si riferiscono alla procedura di iscrizione ad Unox1, quindi risale verso le newsletter dedicate al tempo libero per scegliere quelle a cui iscriversi. Rimane colpita da "informagiovani" e "stradanove", seleziona le check box e scende nuovamente verso il fondo della pagina, dove si trova l'area dedicata all'iscrizione



 <sup>28</sup>.


<sup>26</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 1


<sup>27</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 2

<sup>28</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 3



Qui inserisce il suo indirizzo di posta elettronica e richiede la password <sup>29</sup>: le viene mostrata una pagina dove inserire i propri dati personali (nome, cognome, numero di telefono cellulare, sesso, età e luogo di residenza) e dove una check box le permette di scegliere se partecipare o meno ai sondaggi del Comune di Modena <sup>30</sup>.

Elisa compila tutti i campi e preme il pulsante per continuare la procedura: le viene mostrata una pagina riepilogativa dei dati lasciati cui le si chiede di dare conferma. Dopo averli controllati e verificato che sono corretti, prosegue nella procedura <sup>31</sup>.

Compare quindi una ulteriore pagina che la informa che l'iscrizione fino a quel momento è stata eseguita correttamente e che, come ultima fase, le sarà inviata una e-mail con la password cui lei dovrà rispondere al fine di completare l'iscrizione <sup>32</sup>.

Elisa è riuscita a capire cos'è Unox1 e ad iscriversi a newsletter di suo interesse in breve tempo e con facilità, per cui decide di interrompere la sessione di navigazione in attesa di ricevere l'e-mail con la password.

E' rimasta inoltre piacevolmente colpita dalla quantità di informazioni che vengono offerte agli utenti nonché dalla loro varietà.

Si ripromette di visitare nuovamente il sito per consultare con maggiore tranquillità anche le altre newsletter e spera che vengano attivati presto dei sondaggi in modo da potervi partecipare.

#### Scenario n.5 (Profilo 7 – Impiegato)

**Carlo** è dirigente di una piccola azienda, ha 45 anni, abita e lavora a Modena. Ha una buona dimestichezza con il computer e con Internet, usandoli spesso come strumenti di lavoro.

Una mattina, durante una sosta al bar prima di entrare in ufficio, un amico gli parla dei sondaggi on line che il Comune di Modena da qualche tempo sta conducendo attraverso Unox1 e lo informa che al momento è attivo un sondaggio che potrebbe interessarlo.

Carlo è molto incuriosito dalla notizia: segue attivamente le riunioni della sua circoscrizione, è attento a tutto ciò che succede in città e per essere aggiornato legge tutti i mesi il giornalino "Modena Comune", quindi è rimasto piacevolmente sorpreso dallo scoprire che sono in corso dei sondaggi per raccogliere le opinioni dei cittadini.

E' desideroso di dare il proprio contributo e decide di cercare il sondaggio di cui gli ha parlato l'amico per informarsi sull'argomento di cui tratta ed eventualmente per parteciparvi.

Appena arrivato in ufficio si siede al computer e si collega ad Internet, approfittando di un attimo di calma prima di iniziare a sbrigare le molte pratiche in attesa sulla scrivania.


Non fatica a trovare la home page di Unox1 poiché il suo amico gli ha spiegato come arrivarci direttamente dalla Rete Civica del Comune di Modena.

<sup>29</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 4

<sup>30</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 5


<sup>31</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 6

<sup>32</sup> Screenshot degli scenari: scenario 4 – immagine 7

Scorre tutta la home page di Unox1, vede il link “sondaggi” presente nella barra di navigazione verticale a sinistra, lo segue e accede alla pagina corrispondente  <sup>33</sup>.

Data la velocità con cui ha trovato questa pagina - visto che il link è posizionato nella barra di navigazione principale, visibile da ogni sezione del sito - Carlo si aspetta una ricerca piuttosto breve e quindi di trovare con facilità quello che cerca.


Leggendo le prime righe della pagina capisce che i sondaggi sono associati all'iscrizione a Unox1 e che per potervi partecipare è necessario prima inserire il proprio indirizzo di posta elettronica e una password.


Scorre la pagina per capire se viene data la possibilità di iscriversi ad Unox1 e di ottenere la password direttamente da lì, ma non trovando tale opportunità decide di tornare alla home page  <sup>34</sup>.



Qui osserva per prima cosa le barre di navigazione ed in particolare quella verticale a sinistra, dove poco prima aveva individuato il link alla pagina dei sondaggi.

Non trovando nulla scorre nuovamente la home page, questa volta arrivando fino in fondo alla pagina. Si rende conto allora che l'ultima parte della home page, trascurata durante la prima consultazione, è dedicata all'iscrizione.


Leggendo le istruzioni che accompagnano questa sezione Carlo capisce che per iscriversi – e quindi per partecipare ai sondaggi - non basta inserire il proprio indirizzo di posta elettronica e richiedere una password, ma è necessario anche selezionare almeno uno degli argomenti elencati nella home page, oggetto di e-mail informative inviate periodicamente all'iscritto.

Carlo è piuttosto infastidito: gli viene infatti chiesto di iscriversi ad un servizio, per quanto gratuito, che comunque non aveva affatto preventivato nel momento in cui ha deciso di partecipare al sondaggio indicato dall'amico  <sup>35</sup>.

Poiché ha già perso più tempo del previsto e vuole mettersi al lavoro con le sue pratiche, guarda velocemente gli argomenti più vicini all'area dell'iscrizione e seleziona quello relativo alla circoscrizione in cui vive, per fortuna una delle ultime voci dell'elenco. Inserisce l'indirizzo e-mail e richiede la password  <sup>36</sup>.

Gli compare una pagina contenente una form in cui gli vengono richiesti ulteriori dati personali. Compila i campi e invia i dati  <sup>37</sup>. Gli appare quindi una pagina generata automaticamente in cui gli viene comunicato che la procedura di iscrizione è arrivata al termine e che gli verranno spediti sulla casella di posta elettronica la password e le istruzioni per confermare l'iscrizione  <sup>38</sup>.

Carlo, irritato per la complessità e la lentezza della procedura, in attesa dell'e-mail decide di rimandare la partecipazione al sondaggio alla pausa pranzo.

Dopo aver pranzato più in fretta del solito, Carlo controlla la posta e vede che effettivamente gli è arrivata l'e-mail contenente la password. Completa la procedura di iscrizione e ritorna su Unox1 per accedere alla pagina dei sondaggi  <sup>39</sup>.

Qui inserisce l'e-mail e la password, aspettandosi di poter entrare in una pagina dove trovare informazioni generali sui sondaggi condotti dal Comune di Modena attraverso

<sup>33</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 1

<sup>34</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 2

<sup>35</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 3

<sup>36</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 4


<sup>37</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 5

<sup>38</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 6

<sup>39</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 7

Unox1 e in particolare sul sondaggio di cui gli ha parlato l'amico, comprese le istruzioni necessarie per parteciparvi. La frase "L'inserimento dell'**indirizzo e-mail** e della **password** serve esclusivamente per garantire che ogni utente voti una sola volta", infatti, lo induce a pensare che facendo il login si arrivi ad una sezione del sito con questi contenuti.

In realtà, gli appare una pagina Web con la scritta: "Benvenuto Carlo. Questa è la sezione sondaggi di Unox1. Spiacenti, in questo momento non ci sono sondaggi attivi".

Carlo è disorientato dal messaggio poiché quella stessa mattina il suo amico lo ha informato esattamente del contrario ed è contrariato dal fatto che, dopo tutta la fatica fatta, non ha trovato ne' informazioni generiche sui sondaggi già condotti in precedenza, ne' indicazioni su come fare per partecipare ai sondaggi. A questo si aggiunge anche l'irritazione per essersi dovuto iscrivere ad un servizio di newsletter che non aveva preventivato <sup>40</sup>.

Decide quindi di abbandonare il sito.

### Scenario n.6 (Profilo 10 – Personale di una Pubblica Amministrazione)

**Alberto**, 30 anni, collabora con un Comune per il quale cura il sito Internet.


Usa quotidianamente per lavoro sia il computer che Internet, a cui accede prevalentemente dall'ufficio, quindi ha una buona familiarità con entrambi.

Su un sito dedicato alle tematiche della Pubblica Amministrazione legge un articolo che parla di Unox1. Gli pare un servizio interessante, perciò decide di andare direttamente al sito di Unox1 per rendersi conto di persona del suo funzionamento e per raccogliere informazioni più dettagliate, in modo da poter eventualmente riproporre un servizio analogo all'interno del Comune in cui lavora.

Alberto non ha difficoltà ad accedere alla home page di Unox1, avendo trovato l'indirizzo Internet nell'articolo consultato.

Scorre con attenzione la pagina alla ricerca di informazioni dettagliate su cos'è Unox1 e sui servizi erogati.

Nota che manca una presentazione esaustiva di Unox1 e che buona parte della home page è dedicata all'elenco degli argomenti per i quali vengono offerte e-mail informative periodiche.


Vede inoltre che in fondo alla pagina è presente una sezione dedicata all'iscrizione al servizio, per cui viene richiesto l'inserimento di un indirizzo e-mail <sup>41</sup>.



Poiché non è interessato ad iscriversi – il suo obiettivo infatti è semplicemente di avere informazioni su come il servizio è strutturato e gestito dall'amministrazione - e non è disponibile ne' una simulazione della procedura di iscrizione né un'anteprima delle newsletter inviate periodicamente, Alberto concentra l'attenzione sulle barre di navigazione disponibili nella home page.

Si rende conto che le due aree dedicate alla navigazione (una verticale e una orizzontale) offrono prevalentemente indicazioni operative. La sua attenzione è quindi catturata dall'unico link che segnala informazioni di tipo contenutistico: il link "sondaggi".


<sup>40</sup> Screenshot degli scenari: scenario 5 – immagine 8

<sup>41</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 1


Accede quindi alla pagina dei sondaggi, sperando di trovarvi una descrizione di questo strumento e in particolare delle tematiche affrontate fino a quel momento. Scopre però che qui sono presenti prevalentemente istruzioni per poter partecipare ai sondaggi di volta in volta attivati  <sup>42</sup>.

Alberto riporta quindi la sua attenzione sulla barra di navigazione verticale a sinistra e segue i link associati ai due loghi sottostanti la barra stessa. Questi loghi, infatti, per la loro vicinanza alla barra di navigazione principale e la posizione visibile da tutte le sezioni del sito, sembrano essere indicati come particolarmente rilevanti, anche se non hanno alcun riferimento esplicito a Unox1  <sup>43</sup>. Si accorge subito che entrambi conducono a siti esterni, di cui però non riesce a capire il collegamento con Unox1, pur intuendo che un collegamento debba esserci e giustifichi la loro presenza. Utilizzando il tasto “back” del browser, torna alla pagina dei sondaggi di Unox1  <sup>44</sup>.

Si concentra quindi sulla barra di navigazione orizzontale in alto, finora trascurata. Seguendo l’ordine delle voci, scarta il link “home” ed accede alla pagina “help”. Qui trova un elenco di indicazioni, sotto forma di link interni al sito, che aiutano a risolvere alcuni problemi d’utilizzo del servizio (modificare l’indirizzo di posta elettronica, modificare gli argomenti su cui si è scelto di ricevere e-mail periodiche...), che però non trova utili al suo scopo.

Una delle ultime voci dell’elenco “Conoscere il progetto Unox1” gli pare possa essergli d’aiuto e decide di visitarla, arrivando ad una sezione della stessa pagina in cui gli viene data la possibilità di aprire direttamente un file pdf nominato “Progetto Unox1”. Sospettando che si tratti delle informazioni che sta cercando, apre il file, che si rivela una dettagliata descrizione del progetto, e decide quindi di stamparlo  <sup>45</sup>.

Mentre aspetta che sia terminata la stampa del documento, torna indietro al sito di Unox1 per visitare l’ultima voce della barra di navigazione orizzontale (“contatti”), in cui si aspetta di trovare indicazioni circa il referente o i referenti del servizio, eventuali numeri di telefono, indirizzi di e-mail o un indirizzo fisico dell’ufficio che gestisce il servizio. In realtà la pagina contiene solamente un indirizzo e-mail e una form da compilare per inviare suggerimenti o segnalazioni.

Alberto lascia il sito un po’ contrariato dalla mancanza di informazioni su referenti contattabili per ulteriori chiarimenti e per il fatto di non aver avuto risposte immediate alle sue curiosità sul funzionamento e la gestione del servizio, per le quali dovrà invece ricorrere alla lettura di parecchie pagine cartacee  <sup>46</sup>.

Nonostante ciò, sente comunque di aver raggiunto almeno in parte il proprio obiettivo poiché immagina di poter ottenere dal documento stampato informazioni esaustive su Unox1.

<sup>42</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 2

<sup>43</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 3

<sup>44</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 4

<sup>45</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 5

<sup>46</sup> Screenshot degli scenari: scenario 6 – immagine 6

## 9. Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze” (Vecchi Utenti)

### Scenario n.7 (Profilo 11 – Personale di una Pubblica Amministrazione)

**Anna**, 40 anni, insegnante delle scuole medie.

Quattro mesi fa si è iscritta a Unox1 per ricevere informazioni che possano aiutarla con il proprio lavoro (iniziative, attività di formazione per gli insegnanti, itinerari per gite scolastiche)

Una sera, consultando la posta elettronica da casa, apre una e-mail con cui le viene comunicata l'attivazione di un nuovo servizio che permette di chiedere delle consulenze su alcuni degli argomenti presenti su Unox1, facendo domande specifiche ed ottenendo risposte personalizzate da esperti del tema.

Tra gli argomenti per cui viene reso disponibile questo servizio Anna vede anche la voce “Insegnanti”.

Anna è soddisfatta delle newsletter di Unox1 ricevute finora, perciò è incuriosita e si sente incentivata a provare il nuovo servizio.

Decide quindi di seguire il link contenuto nella e-mail ed arriva alla pagina introduttiva del servizio.

Qui vede una descrizione generale del servizio (come funziona, da chi viene erogato, etc.) e l'elenco degli argomenti per cui è stato attivato, ciascuno accompagnato da una breve descrizione del tipo di temi specifici su cui è possibile chiedere una consulenza, chi risponde, con quali tempi e a che categorie di utenti è rivolto il servizio.

Scorrendo la pagina Anna, in quanto insegnante, si accorge di rientrare in una delle categorie di utenti a cui è rivolto il servizio. In effetti si rende conto anche di poter chiedere fin da subito una consulenza: vorrebbe infatti sapere se esistono delle convenzioni per portare i suoi studenti in gita scolastica al Palazzo dei Musei di Modena.

Leggendo le istruzioni contenute nella pagina, Anna, capisce che per utilizzare il servizio deve prima fare il login.

Inserisce i dati richiesti e accede alla pagina dove è possibile comporre la domanda. Compila i campi della form e infine invia la sua domanda. Riceve immediatamente la conferma che l'operazione è andata a buon fine.

Anna è soddisfatta perché ha raggiunto l'obiettivo di fare la domanda che le stava a cuore e di avere un'idea precisa dei tempi di risposta.

### Scenario n.8 (Profilo 12 – Libero professionista)

**Roberto**, geometra di 39 anni.

Si è iscritto qualche mese prima a Unox1 per ricevere informazioni sulle novità del settore edilizia.

Controllando la propria casella di posta elettronica durante l'orario di lavoro si accorge della e-mail che promuove l'attivazione di un nuovo servizio che permette di chiedere delle consulenze su alcuni degli argomenti presenti su Unox1, ottenendo risposte personalizzate da parte di esperti del tema.

E' una giornata particolarmente impegnativa e non ha molto tempo a disposizione, perciò scorre rapidamente e sommariamente la e-mail. Capisce quindi che viene offerto un servizio di consulenze e deduce che sia disponibile per ognuno degli argomenti presenti su Unox1.

E' abbastanza soddisfatto della sua iscrizione alla newsletter sulle novità dell'edilizia, perciò decide di vedere com'è il nuovo servizio per verificare se può essere uno strumento utile per il proprio lavoro.

Segue il link contenuto nella e-mail e arriva alla pagina introduttiva del servizio consulenze.

Scorre velocemente la pagina e si accorge che la voce edilizia non compare e che non c'è nessun riferimento che si colleghi a questo ambito.

Legge con maggior attenzione i contenuti della pagina e capisce che al momento il servizio di consulenza è attivo solo per alcuni degli argomenti di Unox1.

Per maggiore sicurezza, va alla pagina del sito con l'elenco completo di tutti gli argomenti di Unox1 per i quali è possibile ricevere newsletter. Qui alla voce edilizia controlla con attenzione se compaiono riferimenti alla possibilità di ricevere consulenze personalizzate.

Non trovando nulla ha quindi un'ulteriore conferma del fatto che per il momento su quell'argomento non è attivo il servizio di consulenza.

Roberto non ha potuto usufruire del nuovo servizio per il proprio lavoro e quindi si sente in parte deluso.

Tuttavia ha avuto modo di capire come funziona e lo trova uno strumento utile, perciò si ripromette di tornare sul sito per controllare se, nel corso del tempo, vengono attivate consulenze su altri argomenti che gli possono interessare.



## 10. Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze” (Nuovi Utenti)

### Scenario n.9 (Profilo 13 – Libero professionista)

**Luca**, 25 anni, frequenta la facoltà di Scienze della Comunicazione a Modena.

Fa parte di un’associazione culturale della città ed è stato incaricato di curare il sito Web dell’associazione nel tempo libero.

Poiché il sito verrà ospitato sui server del Comune di Modena, così come per molte altre associazioni e circoli cittadini, prende contatto con l’Amministrazione Comunale che gli fornisce alcune indicazioni da rispettare relative all’accessibilità e all’usabilità. Gli vengono forniti anche i link dove trovare materiale informativo più dettagliato e gli viene detto che sul sito di Unox1 – di cui Luca ignorava l’esistenza - esiste anche la possibilità di richiedere una consulenza ad esperti, ricevendo le risposte attraverso la posta elettronica. Avendo una buona dimestichezza con l’uso del computer e dei programmi per la realizzazione di siti Web ed essendo interessato a realizzare un sito che gli utenti siano in grado di utilizzare al meglio, decide di approfondire i temi dell’accessibilità e dell’usabilità.

Un pomeriggio, da casa, si collega al sito di Unox1 con l’obiettivo di trovare il servizio di consulenza che gli è stato indicato e di capire come funziona.

Arriva sulla home page di Unox1, scorre la pagina alla ricerca di qualche riferimento a ciò che sta cercando e vede nella barra di navigazione principale il link alla sezione dedicata alle consulenze.

Segue il link e accede alla pagina introduttiva del servizio, dove viene spiegato che per poterlo utilizzare è prima necessaria una registrazione a Unox1.

Vede inoltre che può consultare l’elenco degli argomenti per i quali è presente il servizio di consulenza, ciascuno accompagnato da una descrizione. Scorrendo l’elenco nota che nella descrizione della voce ‘Quality’ sono nominati anche l’accessibilità e l’usabilità.

Decide quindi di seguire il link collegato a quella voce ed accede alla pagina dedicata alle consulenze specifiche sull’argomento, dove vengono fornite indicazioni sui destinatari del servizio, su quali esperti rispondono alle domande, su quali temi e in quali tempi.

Luca vede anche che sono disponibili delle FAQ sull’argomento e decide di consultarle. Pensa che risolvano molti dei suoi dubbi, ma decide comunque di approfondire l’argomento inviando una domanda specifica.

Poiché è necessaria la registrazione segue il link, presente anche in quella pagina, che lo porta alla pagina di registrazione a Unox1, dove compie tutte le operazioni necessarie. Una volta ultimate queste operazioni può quindi accedere alla pagina dalla quale inviare la sua domanda.

Una volta ricevuta la conferma che l’operazione è andata a buon fine si scollega e aspetta di ricevere la risposta via e-mail.

Luca nel complesso si sente soddisfatto dall’esperienza, ritiene di aver trovato un buon supporto per il proprio lavoro e si ripromette di riutilizzarlo nel caso ne avesse nuovamente bisogno.



## 11. Scenari d'uso: come sono definiti

Sia nel caso della ri-progettazione che della progettazione della “sezione consulenze”, una volta individuati i profili si è proceduto alla definizione degli scenari.

### Definizione degli scenari della fase di ri-progettazione di Unox1

Gli scenari della ri-progettazione sono stati costruiti calando i profili precedentemente individuati per ciascuno dei due macro-gruppi Vecchi e Nuovi Utenti all'interno di situazioni di vita reale, impostate rispettando gli obiettivi e le aspettative individuati durante la messa a punto di ogni specifico profilo.

Al fine di rendere più realistiche le storie raccontate, si sono inseriti anche i possibili atteggiamenti verso le tecnologie informatiche ed Internet, nonché gli stati d'animo sviluppati dai protagonisti nel corso dell'utilizzo di Unox1.

Nello Scenario n.4, ad esempio, il profilo Genitore (facente parte del macro-gruppo Vecchi Utenti), si è concretizzato nell'utente Mario, impiegato di un'assicurazione.

Mario ha avuto la possibilità di trasferirsi nel luogo dove si trova l'agenzia per cui lavora, quindi ha da poco lasciato la sua città – Reggio Emilia – per trasferirsi in provincia di Modena. Trovandosi a dover modificare il luogo di residenza sui documenti personali e della propria famiglia si accorge di dover compiere la stessa operazione anche sui dati lasciati al momento dell'iscrizione a Unox1. Viene quindi descritto mentre accede al sito per compiere questa operazione, collegandosi ad Internet dalla propria abitazione, la sera dopo il lavoro.

Le caratteristiche del profilo – il lavoro di Mario, la fascia di età a cui appartiene, il luogo e le modalità di accesso ad Internet e ad Unox1, l'obiettivo dell'accesso, ecc. - sono state inserite in un contesto realistico per quel determinato profilo.

Mario ha 42 anni ed è probabile che abbia una famiglia e dei figli che condizionano, in vario modo, il suo tempo libero: per questo motivo è stato ipotizzato che decida di aggiornare la residenza su Unox1 in un momento di tranquillità, probabilmente la sera.

Inoltre, dato il suo lavoro, si suppone che abbia una certa dimestichezza con il computer ed Internet. Per questo motivo non si scoraggia di fronte alla procedura che gli permetterà di accedere alla pagina dove modificare il suo luogo di residenza, nonostante incontri alcuni problemi.

Mario ha anche un obiettivo che lo guida nella sua navigazione all'interno del sito ed aspettative derivate dal fatto di ricevere con regolarità newsletter di Unox1, elemento di cui si è tenuto conto nel tracciarne gli spostamenti sul sito.

Nello Scenario n.4 Mario impersona le caratteristiche della categoria di utenti a cui appartiene e viene seguito nelle operazioni compiute fino al raggiungimento del suo obiettivo, ottenuto nonostante venga ostacolato da alcuni problemi: la mancanza di titoli delle pagine che indichino chiaramente la sua posizione all'interno del sito; l'ordine non alfabetico delle voci nel menù a tendina utilizzato per segnalare il luogo di residenza, etc... Attraverso questa struttura lo scenario ha messo in luce le difficoltà e gli ostacoli incontrati dal protagonista nell'utilizzo del sito, ciascuno ricollegabile a diverse aree di progettazione:

navigazione, sequenza di azioni richieste all'utente, *Labeling System*, contenuto, *Layout* e *Graphic Design*.

Il fine degli scenari è capire dove risiedono i problemi per gli utenti e questo scopo è risultato in sintonia alla natura “operativa” di Unox1: non si tratta infatti di un sito dove consultare contenuti, bensì prevalentemente dove eseguire operazioni per iscriversi a servizi, partecipare a sondaggi e/o modificare i propri dati personali.

Questa caratteristica ha comportato una suddivisione in azioni specifiche del percorso compiuto dagli utenti per portare a termine i loro obiettivi e ha determinato l'utilizzo di scenari descrittivi con chiari riferimenti al *labeling* delle pagine, al loro contenuto ed agli elementi di navigazione coinvolti (nomi dei link, posizione delle barre di navigazione, ecc...).

Durante la costruzione degli scenari ci si è accorti che alcune delle problematiche incontrate dagli utenti erano comuni a più scenari. Ciò ha comportato una selezione degli stessi, finalizzata ad evitare la loro inutile duplicazione. Al termine dell'operazione - che ha avvantaggiato gli scenari delle categorie di utenti più rappresentativi numericamente o dalle problematiche più rilevanti - sono emersi gli scenari definitivi dai quali sono state ricavate successivamente le indicazioni necessarie alla riprogettazione di Unox1.

Gli scenari finalizzati alla riprogettazione di Unox1, i cui risultati sono riportati nel capitolo successivo, sono sette e così ripartiti, in termini di Vecchi e Nuovi Utenti:

- Vecchi Utenti  
Impiegati, genitori, liberi professionisti, personale della Pubblica Amministrazione.
- Nuovi Utenti  
Impiegati, liberi professionisti, personale della Pubblica Amministrazione.

## **Definizione degli scenari di progettazione della “sezione consulenze”**

Sulla base dei profili emersi analizzando l'utenza potenziale della nuova sezione del sito ed in particolare delle consulenze *Quality* ed *Insegnanti* sono emersi i seguenti tre scenari:

- Vecchi Utenti  
Personale della Pubblica Amministrazione e liberi professionisti.
- Nuovi Utenti  
Liberi professionisti.

Anche in questo caso, al pari della definizione degli scenari di ri-progettazione, si è proceduto prendendo ciascun profilo e ricreando su di esso un episodio di utilizzo del sito. Come già sottolineato a proposito dei profili, gli argomenti trattati dalle consulenze oggetto di analisi (*Quality* ed *Insegnanti*) condizionano fortemente le motivazioni e gli obiettivi - legati soprattutto a questioni di tipo professionale - per i quali gli utenti accedono al sito ed eventualmente usufruiscono del servizio. La qualità della comunicazione on line è un tema divenuto sempre più importante per le Pubbliche Amministrazioni ed è quindi oggetto di interesse per varie figure professionali che operano in questo ambito. In modo analogo consulenze su iniziative, documentazione, attività di formazione per insegnanti ed itinerari scolastici sono destinate ad essere utilizzate prevalentemente per aggiornamento professionale.

Nonostante sia stata rispettata l'aderenza alla realtà evidenziata dai dati sull'utenza, ricreando occasioni e contesti credibili di utilizzo del sito, la definizione degli scenari di progettazione della "sezione consulenze" è stata condotta senza descrivere nei dettagli gli elementi delle pagine Web o i contenuti coinvolti nella scelta delle azioni da svolgere o delle pagine da visitare.

La scelta è stata motivata dal fatto che in questo caso non si avevano a disposizione il layout e la struttura di navigazione definitivi della nuova sezione del sito, ma una bozza cartacea provvisoria.

Inoltre l'obiettivo di questi scenari è stato quello di far emergere i requisiti di progettazione della "sezione consulenze" in termini di layout, di organizzazione delle pagine e di contenuti necessari alla futura utenza: prototipi precisi potevano essere realizzabili solo dopo aver terminata questa seconda indagine di usabilità e tenendo conto dei suggerimenti emersi da essa.

## 12. Descrizione dei problemi riscontrati

Di seguito sono presentate le difficoltà e le indicazioni emerse dagli scenari, suddivise nelle due fasi della sperimentazione (ri-progettazione di Unox1 e progettazione della “sezione consulenze”).

Nel paragrafo successivo (*ii. Sintesi dei risultati suddivisi per aree di progettazione*), le indicazioni emerse sono suddivise per aree di progettazione (navigazione, sequenza di azioni richieste all’utente, *Labeling System*, contenuto, *Layout* e *Graphic Design*).

Sia per il presente paragrafo che per il successivo è bene sottolineare che alcuni problemi incontrati dagli utenti possono manifestarsi in più di uno scenario e in più di un’area di progettazione.

### Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1: Vecchi Utenti

#### Scenario n.1

La signora Franca (Impiegata) vuole partecipare ad un sondaggio attivato dal Comune di Modena tramite Unox1. Deve quindi riuscire ad accedere all’area del sito dedicata ai sondaggi, capire come effettuare il login e partecipare al sondaggio.

Difficoltà incontrate dall’utente:

- A Franca viene richiesto di inserire la propria e-mail e la password (avuta durante l’iscrizione ad Unox1) per poter accedere all’area dei sondaggi. Digita entrambe e compie alcuni tentativi che non vanno a buon fine: ogni volta compare infatti un messaggio di errore (Login ERRATO). Poiché tale messaggio non specifica altro e Franca non si ricorda la password, ne deduce che il dato sbagliato sia proprio quest’ultima.
- Utilizza il pulsante che le permette di ricevere nuovamente la password al proprio indirizzo di posta elettronica. Inserendola si accorge, però, che non può ugualmente accedere all’area dei sondaggi: compare infatti il messaggio “Errore: l’utente non è presente nel database”. Franca si rende conto che il problema non riguarda la password bensì l’indirizzo di e-mail: ha inserito infatti l’indirizzo del lavoro e non quello per uso personale, con cui si era iscritta ad Unox1. Il messaggio di errore “Login ERRATO” non è stato sufficientemente chiaro per indicare a Franca dove stesse sbagliando e per correggersi nel minor tempo possibile.

#### Scenario n.2

Mario (Genitore), avendo appena traslocato in un paese della provincia di Modena, deve modificare la residenza tra i dati che ha lasciato ad Unox1 nel momento dell’ iscrizione.

Difficoltà incontrate dall’utente:

- Essendosi iscritto parecchio tempo prima e non avendo avuto più bisogno di ritornare sul sito Mario non ne ricorda l’URL. Per trovarlo utilizza il link contenuto a piè di pagina in una delle newsletter ricevute da Unox1, che però lo conduce alla pagina del sito

dedicata alla modifica degli argomenti cui si è iscritti e non a quella dedicata alla modifica dei dati personali. Deve quindi trovare la pagina interessata utilizzando la barra di navigazione del sito.

- Arrivato alla pagina dedicata alla modifica dei dati personali Mario resta disorientato: la pagina non ha titolo e la sua impostazione è molto simile a quella della pagina che ha appena lasciato: ci sono infatti nuovamente due campi dove gli viene chiesto di lasciare e-mail e password.

Apparentemente nulla gli comunica di essere arrivato a destinazione.

- Cerca una conferma della sua posizione nei link contenuti nella barra di navigazione, ma la voce “modifica i tuoi dati personali” non è evidenziata o presentata in modo diverso dalle altre voci presenti nella barra.

Mario è quindi costretto a leggere il testo contenuto nella pagina per avere conferma del fatto di essere nel punto del sito dove voleva arrivare.

- Effettua il login ed accede alla scheda con tutti i dati personali inseriti al momento dell’iscrizione. In corrispondenza del campo “Luogo di residenza” scorre il menù a tendina con l’elenco delle città italiane presentate in ordine alfabetico. Mario non trova però la voce “Provincia di Modena”, ma solo “Modena”, che seleziona comunicando così ad Unox1 il nuovo dato.

Anche se ha portato a termine il compito che si era prefissato, Mario non è completamente soddisfatto perché ritiene di non avere lasciato un’informazione del tutto corretta. In effetti nel menu a tendina è presente anche la voce “Modena Provincia”, collocata però non secondo l’ordine alfabetico applicato alle altre voci dell’elenco.

### Scenario n.3

Marina (Personale di una Pubblica Amministrazione) è interessata a visionare il sito di Unox1 dopo averlo visitato l’anno precedente per la prima volta: il suo scopo è quello di verificare se nel frattempo il sito abbia subito una qualche modifica.

Difficoltà incontrate dall’utente:

- Scorrendo il lungo elenco di argomenti presenti nella home page del sito, Marina non riesce a capire quali siano i più recenti: sa che ne sono stati aggiunti di nuovi rispetto alla sua visita precedente poiché le è stato segnalato via e-mail, ma non ha modo di identificare quali siano.
- La lunghezza dell’elenco e la vicinanza delle voci che lo compongono scoraggia la consultazione e rende faticosa la lettura.
- Alcuni nomi dell’elenco non permettono di intuire con facilità il tema di riferimento e questo richiede un ulteriore sforzo di concentrazione.
- L’impostazione delle voci della barra di navigazione verticale di sinistra mescola voci relative alle operazioni che è possibile effettuare sul sito (es: “modifica i tuoi dati personali”) ad altre relative ai servizi offerti (es: “sondaggi”). Questo non rende immediatamente evidenti le aree in cui è suddiviso il sito.
- Manca una pagina descrittiva di Unox1 dove siano segnalate le evoluzioni subite dal servizio nel corso del tempo.

### Scenari della fase di ri-progettazione di Unox1: Nuovi Utenti

#### **Scenario n.4**

Lo scenario che ha come protagonista Elisa (Giovane) non ha individuato particolari problemi poiché è stato concepito in modo da descrivere una situazione di successo nell'utilizzo di Unox1.

#### **Scenario n.5**

Carlo (Impiegato) decide di accedere per la prima volta ad Unox1 per partecipare ad un sondaggio che gli è stato segnalato da un amico.

Difficoltà incontrate dall'utente:

- Nella pagina introduttiva della sezione dedicata ai sondaggi si avverte che per partecipare a questi occorre essere iscritti ad Unox1 e quindi effettuare un login inserendo la propria e-mail ed una password.  
Tuttavia questa pagina non offre la possibilità di iscriversi a Unox1 e di richiedere la password, e non contiene un link che rimandi alla pagina adibita a tale servizio. Carlo è quindi costretto a cercare altrove.
- Nella parte superiore della home page di Unox1 (la prima visualizzata da Carlo) non c'è alcuna segnalazione che suggerisca che la form per l'iscrizione ad Unox1 si trova in fondo alla pagina.
- Manca una segnalazione chiara del fatto che per poter avviare la procedura di iscrizione a Unox1 occorre selezionare almeno uno degli argomenti elencati nella home page.
- La procedura di iscrizione prevede l'invio della password via e-mail da parte del sistema di Unox1 e quindi una successiva conferma da parte dell'utente.  
Questo obbliga Carlo ad interrompersi per aspettarne l'arrivo della password prima di poter completare l'iscrizione.
- La pagina dedicata ai sondaggi non riporta informazioni generali sui sondaggi né spiega a quali sondaggi Carlo possa partecipare.
- La frase: "L'inserimento dell'indirizzo e-mail e della password serve esclusivamente per garantire che l'utente voti una volta sola", contenuta nella pagina dedicata ai sondaggi, non chiarisce qual è la procedura richiesta per partecipare ai sondaggi.
- La pagina Web generata automaticamente dal sistema una volta effettuato il login comunica a Carlo che al momento non ci sono sondaggi attivi, senza offrire ulteriori spiegazioni.

#### **Scenario n.6**

Alberto (dipendente di una Pubblica Amministrazione) accede ad Unox1 con l'obiettivo di raccogliere informazioni dettagliate su di esso, dopo averne sentito parlare in un articolo.

Difficoltà incontrate dall'utente:

- La home page riporta una presentazione molto ridotta del servizio ed è in gran parte dedicata all'elenco degli argomenti su cui è possibile ricevere newsletter.
- La pagina dedicata ai sondaggi non offre sufficienti descrizioni del servizio: il suo contenuto, infatti, è finalizzato soprattutto ad offrire istruzioni per partecipare ai sondaggi, e quindi indicazioni di carattere più operativo che descrittivo.

- I due loghi posizionati immediatamente al di sotto della barra di navigazione verticale di sinistra non comunicano la propria funzione né il perché della loro presenza in quella particolare zona della pagina.
- La voce “help” della barra di navigazione orizzontale nella parte superiore del sito non è sufficiente a chiarire i contenuti della pagina corrispondente.
- La voce “contatti” della barra di navigazione orizzontale nella parte superiore del sito induce a pensare che la pagina corrispondente contenga nomi di referenti, numeri di telefono ed indirizzi.
- In realtà, dalla pagina è possibile inviare suggerimenti o segnalazioni tramite una form, ma non sono presenti le informazioni suggerite dalla voce.

## **Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Vecchi Utenti**

### **Scenario n.7**

Anna (insegnante e quindi considerata impiegata di una Pubblica Amministrazione) accede ad Unox1 – di cui è venuto a conoscenza tramite una e-mail inviata dalla redazione centrale di Unox1 – per visionare il servizio di consulenza, spinta dalla curiosità ed incentivata ad utilizzare il nuovo servizio poiché soddisfatta delle newsletter cui è precedentemente iscritta.

Sono emerse indicazioni utili all’organizzazione della sezione.

### **Scenario n.8**

Roberto (geometra e quindi libero professionista) accede ad Unox1 per verificare se il nuovo servizio di consulenza – di cui è venuto a conoscenza tramite una e-mail inviata dalla redazione centrale di Unox1 – gli possa essere utile per il proprio lavoro.

Difficoltà incontrate dall’utente:

- Dalla e-mail tramite cui è stato informato del servizio, deduce che le consulenze sono disponibili per tutti gli argomenti presenti al momento su Unox1 (mentre in realtà il servizio è stato attivato solo per alcuni di questi argomenti).
- Solo una volta giunto alla pagina della “sezione consulenze” Roberto viene informato del fatto che, al momento, le consulenze sono attive esclusivamente per alcuni degli argomenti di Unox1, tra i quali non c’è quello cui era interessato.

## **Scenari della fase di progettazione della “sezione consulenze”: Nuovi Utenti**

### **Scenario n.9**

Luca (giovane libero professionista), incaricato di curare il sito Internet di una associazione culturale cittadina, deve capire come renderne accessibile ed usabile il sito. Accede quindi



per la prima volta ad Unox1 per trovare materiale informativo su tali argomenti e perché gli è stato detto che da questo sito è possibile ricevere consulenze su di essi tramite e-mail.

Sono emerse indicazioni utili all'organizzazione della sezione.

## 13. Sintesi dei risultati per aree di progettazione

### Navigazione

- Le voci della barra di navigazione verticale di sinistra - presente in tutte le pagine del sito – non cambiano colore rispetto alle altre quando vengono visitate e mantengono il link attivo anche quando l'utente si trova nella pagina corrispondente.
- Alcune pagine del sito non hanno un titolo.
- I due loghi al di sotto della barra di navigazione verticale di sinistra conducono al di fuori del sito, ma la loro posizione induce a scambiarli per link a pagine interne ad Unox1.

### Sequenza di azioni richieste all'utente

- La procedura di iscrizione ad Unox1 è spezzata in più fasi: occorre compilare con i propri dati personali una form, attendere l'arrivo di una e-mail contenente la password con cui poter effettuare il login a Unox1, infine confermare l'iscrizione rispondendo a questa e-mail. Questa successione di operazioni – oltretutto compiute in tempi e con strumenti diversi (prima sul sito Internet e poi tramite posta elettronica) può essere avvertita dall'utente come eccessivamente complicata.

### Labeling System

- Alcune pagine del sito non hanno un titolo che le identifichi.
- Alcuni link delle barre di navigazione non rispecchiano i contenuti delle pagine cui rimandano.

### Contenuto

- I messaggi di errore generati automaticamente non chiariscono a sufficienza dove l'utente abbia sbagliato durante la procedura.
- Il menu a tendina alla voce "Luogo di residenza" nella form di iscrizione, che presuppone la scelta tra più voci, non è organizzato secondo un criterio univoco (es: l'ordine alfabetico).
- Alcuni degli argomenti, corrispondenti alle varie newsletter di Unox1, presenti nell'elenco in home page non hanno un titolo immediatamente comprensibile all'utente.
- Le voci della barra di navigazione verticale di sinistra non sono suddivise in base alle loro funzioni (in parte operative ed in parte indicative di servizi offerti da Unox1).
- Manca una pagina descrittiva di Unox1 e una spiegazione di come si è evoluto nel tempo.
- La pagina introduttiva della sezione dedicata ai sondaggi - pur informando l'utente che per accedere ai sondaggi occorre essere iscritti a Unox1 – non offre la possibilità di compiere direttamente questa operazione.
- Alcuni testi delle pagine del sito non descrivono in modo esaustivo il servizio cui sono dedicate né le azioni che l'utente può compiere.
- Le indicazioni presenti in alcune pagine del sito non sono sempre sufficientemente chiare rispetto a ciò che può o non può fare l'utente.
- Non sempre i titoli delle pagine del sito corrispondono al loro reale contenuto ed alle azioni che l'utente può compiere.

## **Layout e Graphic Design**

- Non vengono evidenziate le voci più recenti nell'elenco degli argomenti presente nella home page.
- La vicinanza tra le voci dell'elenco degli argomenti nella home page rende difficile la loro consultazione.
- I due loghi al di sotto della barra di navigazione verticale di sinistra conducono al di fuori del sito, ma la loro posizione induce a scambiarli per link a pagine interne ad Unox1.

## 14. Requisiti per il miglioramento

Per requisiti si intendono le indicazioni di Web Design da fornire ai progettisti al fine di:

- risolvere o migliorare le situazioni problematiche evidenziate dagli scenari della ri-progettazione di Unox1;
- guidare la progettazione della “sezione consulenze”.

Essi sono stati determinati analizzando le difficoltà e le indicazioni evidenziate dagli scenari ed individuando gli adeguati suggerimenti di Web Design per risolvere le prime e sviluppare le seconde. Il tutto, ponendo attenzione a mantenere i requisiti nei limiti di consigli e non di soluzioni dettagliate e definitive (riservate a fasi successive della progettazione del sito).

I requisiti sono presentati per aree di progettazione (navigazione, sequenza di azioni richieste all'utente, Labeling System, contenuto, Layout e Graphic Design).

Tra i requisiti della ri-progettazione sono state introdotte anche delle indicazioni (segnalate tramite un asterisco \*) che non derivano esplicitamente dagli scenari ma che nascono da ulteriori riflessioni sugli elementi emersi da essi. Queste indicazioni sono numericamente inferiori ma ugualmente importanti per il successo della ri-progettazione del sito.

I requisiti per la progettazione della “sezione consulenze”, a differenza di quelli per la ri-progettazione sono prevalentemente suggerimenti su come dovrebbe essere impostata la nuova sezione del sito e non tanto soluzioni ai problemi evidenziati dagli scenari (solo uno di questi scenari, il n.8, riporta due problemi riscontrati dall'utente). I requisiti della “sezione consulenze” non derivano infatti dall'analisi di pagine già definite con precisione, bensì dalla valutazione di scenari creati sulla base di bozze cartacee del nuovo sito e quindi ancora in via di definizione in termini di *labeling*, di navigazione e di Web Design.

Dall'analisi delle attività e dagli spostamenti compiuti dagli utenti-tipo all'interno di questi scenari sono state tratte le indicazioni progettuali su come organizzare la “sezione consulenze” in termini di tipologia di pagine Web, di percorsi di navigazione e di servizi aggiuntivi (es: le FAQ) nel modo più utile alla futura utenza di Unox1.

Una volta individuati i requisiti necessari alla progettazione della “sezione consulenze” si è potuto affrontare la versione definitiva del nuovo sito di Unox1, integrando i requisiti della ri-progettazione con quelli della progettazione ed ottenendo così prototipi cartacei più accurati e precisi dei precedenti. Da questi, attraverso una serie di successivi perfezionamenti, si è giunti infine ai prototipi conclusivi, ovvero destinati alla trasposizione sul Web.

I requisiti della “sezione consulenze” sono stati posti in un sottoparagrafo a sé stante, suddivisi per aree di progettazione.

### Requisiti della fase di ri-progettazione di Unox1

#### Navigazione

- Nelle barre di navigazione è bene evidenziare in modo appropriato il link visitato, quando l'utente lo utilizza ed accede alla pagina corrispondente;

- In una delle barre di navigazione mantenute in tutte le pagine del sito dovrebbe comparire il link che permette di accedere alla procedura di iscrizione a Unox1, perché non è scontato che un utente sappia o si ricordi che tale possibilità viene fornita nella home page.
- I due loghi sotto la barra di sinistra dovrebbero essere spostati rispetto all'attuale posizione: una soluzione indicata potrebbe essere quella di inserire tali loghi in una pagina descrittiva del progetto di Unox1.

### **Flusso di azioni richieste all'utente**

- In una delle barre di navigazione mantenute in tutte le pagine del sito dovrebbe comparire il link che permette di accedere alla procedura di iscrizione a Unox1, perché non è scontato che un utente sappia o si ricordi che tale possibilità viene fornita nella home page.
- Dovrebbero essere abbreviati i tempi ed i passaggi richiesti dalla procedura di iscrizione ad Unox1.
- Al momento dell'iscrizione l'utente dovrebbe essere messo in condizione di scegliere la propria password. In questo modo la si rende più facilmente memorizzabile, pur mantenendo anche la possibilità di richiederla al sistema nel caso la si dimentichi.\*
- Occorre permettere la modifica della password in modo da facilitarne la memorizzazione.\*
- Occorre inserire in fondo alle varie e-mail contenenti le newsletter tutte le indicazioni utili all'utente: modifica dei propri dati personali, iscrizione a nuove newsletter, disiscrizione. La soluzione coinvolge la comunicazione via e-mail nei confronti dell'utenza finale e non tanto il sito Web, in quanto il problema si esplicita durante l'utilizzo di quest'ultimo ma non è originato direttamente da esso. \*
- Si potrebbero unire le operazioni di modifica dei dati personali e di modifica dell'indirizzo e-mail, creando una form unica. \*
- E' consigliabile svincolare la partecipazione ai sondaggi dalla necessità di iscriversi alle newsletter di Unox1: se l'utente è interessato solo ai sondaggi non dovrebbe essere costretto ad iscriversi ad un servizio che non desidera.
- I sondaggi devono essere resi pubblici e trasparenti per cui si dovrà limitare l'obbligo del login da parte dell'utente alla sola fase della partecipazione al sondaggio (cioè la compilazione del questionario on line), lasciando libero accesso alle pagine dedicate ad informazioni generali sui sondaggi. \*

### **Labeling System**

- E' bene associare un titolo chiaro e visibile alle singole pagine Web per favorire l'orientamento dell'utente.

### **Contenuto**

- Controllare ogni messaggio di errore comunicato all'utente e modificarne il contenuto così da renderlo più immediato e comprensibile per l'utenza (ad esempio, sostituire il messaggio generico "Login ERRATO" con due singoli messaggi "Indirizzo e-mail errato" e "Password errata").

- Nel menu a tendina che permette di scegliere il luogo di residenza nella form per l'iscrizione inserire le voci Modena Città e Modena Provincia all'interno dell'elenco alfabetico, spostandole dalla loro attuale posizione ad inizio menù.
- Rivedere i nomi degli argomenti delle newsletter presenti in home page ed assicurarsi che siano indicativi dei temi trattati e facilmente comprensibili all'utenza.
- Migliorare l'impostazione della barra di navigazione, distinguendo tramite adeguate soluzioni grafiche le funzioni offerte agli utenti relative alla gestione dei propri dati e le voci "sondaggi" e "proponi un nuovo argomento" dedicate a servizi e funzioni specifiche.
- Inserire una pagina descrittiva che spieghi agli utenti interessati cos'è Unox1. Ad esempio, si può prevedere un apposito link ("Conoscere il progetto Unox1") contenente una serie di informazioni su Unox1 (descrizione dei servizi, filosofia di base e sua evoluzione) e il file .pdf della brochure cartacea di Unox1, ampiamente descrittivo delle caratteristiche e dei contenuti del sito.
- La procedura di iscrizione dovrebbe essere resa disponibile in ogni parte del sito per accedere alla quale è necessario essere iscritti a Unox1 (ad esempio, nella pagina della sezione sondaggi dedicata alla compilazione del questionario on line, dove l'utente è abilitato ad entrare solo se già iscritto).
- Rivedere i testi delle pagine di tutto il sito per assicurarsi che indichino in modo esaustivo all'utente i temi cui sono dedicate e come utilizzare i servizi descritti (ad esempio, il testo introduttivo della home page di Unox1 dovrebbe spiegare più in dettaglio a quali scopi è dedicato il sito e quali operazioni può compiere l'utente su di esso);
- Modificare in modo appropriato le istruzioni della pagina dedicata ai sondaggi. Ad esempio, la frase "Se non l'hai fatto e vuoi partecipare ai sondaggi vai su modifica i tuoi dati personali e seleziona la voce "accetto di partecipare ai sondaggi del Comune di Modena", dovrebbe riportare l'effettiva sequenza di azioni che l'utente deve compiere (ad esempio: "Se non l'hai fatto e vuoi partecipare ai sondaggi vai su modifica i tuoi dati personali, effettua il login e seleziona la voce "accetto di partecipare ai sondaggi del Comune di Modena" nell'area della pagina dedicata ai dati personali". \*
- Nella barra di navigazione orizzontale la voce "help" è poco significativa dei contenuti della pagina corrispondente, occorre quindi renderla più esplicita (ad esempio sostituendo "help" con "Guida all'uso") e suddividendo l'elenco contenuto nella pagina in modo da distinguere le indicazioni di carattere funzionale da quelle descrittive. \*
- Integrare il contenuto della pagina "contatti" – raggiungibile dalla barra di navigazione orizzontale - inserendovi i nominativi del referente o dei referenti del servizio, eventuali numeri di telefono, indirizzi di e-mail ed un indirizzo fisico della sede di Unox1.
- Dovrebbe essere fornito un feedback anche agli utenti che tentano di accedere ai sondaggi pur non essendo stati compresi nel campione di votanti, informandoli se sono attivi dei sondaggi (e quali) e perché essi non possono parteciparvi. \*

### **Graphic Design (Impostazione del layout e graphic design)**

- Gli argomenti più recenti inseriti nella lista della home page dovrebbero essere segnalati tramite testi o elementi grafici che ne evidenzino la novità rispetto agli altri, inoltre tutti gli argomenti dovrebbero riportare la data in cui sono stati introdotti.
- Porre più spazio tra le voci dell'elenco, in modo da renderle più leggibili.

## Requisiti della fase di progettazione della “sezione consulenze”

### Navigazione

- Nella pagina introduttiva della “sezione consulenze” è bene inserire l’elenco dei link delle consulenze attive, così che le pagine dedicate ad ognuna di esse siano facilmente raggiungibili dall’utente interessato.
- Il link che porta alla pagina introduttiva della “sezione consulenze” dovrà essere posizionato su una delle barre di navigazione (presumibilmente quella di sinistra, dove già si trovano i link ad altri servizi, quali i sondaggi);
- Dalla pagina dedicata ad ogni singola consulenza dovrà essere possibile raggiungere direttamente la pagina dell’iscrizione ad Unox1 in modo da permettere ai nuovi utenti che visitano il sito di iscriversi anche da questa sezione.

### Flusso di azioni

- E’ bene far precedere da un’operazione di login solo le pagine delle singole consulenze dove comporre ed inviare la propria domanda alle redazioni competenti.
- Poiché le domande che gli utenti pongono tramite il servizio di consulenze possono essere pubblicate nelle FAQ del sito, è consigliabile offrire loro la possibilità di restare anonimi durante tale operazione.
- L’invio delle domande dovrà sempre essere seguita da una conferma del fatto che l’invio è andato a buon fine o di errore nel caso in cui siano sorti dei problemi, tenendo presente il fatto che tale messaggio dovrà essere facilmente comprensibile per l’utente e in grado di aiutarlo concretamente.

### Labeling System

- Dare un titolo chiaro e visibile alle pagine web della sezione per favorire l’orientamento dell’utente.

### Contenuti

- E’ consigliabile dotare la “sezione consulenze” di una pagina introduttiva, con descrizioni generali del servizio e in cui posizionare l’elenco delle consulenze attive.
- Nella pagina introduttiva alla “sezione consulenze” ogni voce dell’elenco delle consulenze attive dovrebbe essere accompagnata da una breve descrizione dei temi trattati, dove riportare anche il nome dell’esperto che risponde, le categorie di utenti cui è rivolta e i tempi di risposta.
- Le pagine dedicate alle singole consulenze dovranno riportare la descrizione dei temi trattati, il nome del referente del servizio e le categorie di utenti cui si rivolge.
- Le e-mail che saranno inviate agli utenti di Unox1 per informarli che è attivo il nuovo servizio di consulenza dovranno riportare l’elenco degli argomenti per i quali le consulenze sono disponibili. La soluzione coinvolge la comunicazione via e-mail nei confronti dell’utenza finale e non tanto il sito Web, ma permette di evitare problemi che si possono esplicitare durante l’utilizzo di quest’ultimo.
- Dovrebbe essere prevista una pagina delle FAQ per ognuna delle consulenze attive, raggiungibile dalla pagina dedicata ad ogni singola consulenza.




## 15. Frammenti di redesign

### Home Page di Unox1


RE-DESIGN  
UNOX1

LA HOME PAGE DI UNOX1



**unoper1** le informazioni  
come vuoi tu

[home](#)
[guida all'uso](#)
[conoscere il Progetto unox1](#)
[contatti](#)



Rete Civica  
del Comune di Modena

COSA PUOI FARE SU UNOX1

**Ricevere informazioni via e-mail su:**

- ▶ vita amministrativa e politica
- ▶ vita professionale
- ▶ informazioni di carattere generale e tempo libero

**Ricevere on-line risposte personalizzate**

**Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena**

**Unox1 ti permette di:**

- ricevere le informazioni che desideri direttamente sul tuo indirizzo di posta elettronica
- ottenere on-line risposte personalizzate su argomenti di tuo interesse
- partecipare ai sondaggi del Comune di Modena.

Per accedere a questi servizi è necessario [registrarsi](#)

**I temi di Unox1:**

vita amministrativa e politica


**appuntamenti, iniziative e manifestazioni cittadine, aggiornamenti sul traffico, novità dei servizi di informazione comunali, mostre, spettacoli e altro ancora**  
(consigliocomunale - comunicati - modenacomune - bandi - scadenze - circoscrizione1 - circoscrizione2 - circoscrizione3 - circoscrizione4 - )

vita professionale

**novità ed informazioni utili per professionisti e il mondo del lavoro**  
(quality - centromusica - urbanistica - concorsi - polettinews - inflazione - insegnanti - ediliziaprivata - )

informazioni di carattere generale e tempo libero

**appuntamenti, iniziative e manifestazioni cittadine, aggiornamenti sul traffico, novità dei servizi di informazione comunali, mostre, spettacoli e altro ancora**  
(genitori - informagiovani - informadonna - sportnews - europa - agenda 21 - pps - palazzodeimusei - nicolodellabate - galleriacivica - bibliotechenews - raccoltefotografiche - stradanove - associazioniculturali - giovanidarte - teatrocomunale - calendario - traffico - ultimiaggiornamenti - latenda - )



Rete Civica  
del Comune di Modena

home monet

---

sitemap

---

cerca:

---

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri  
[1] [2] [3]

---

accesskey

SE NON SEI REGISTRATO

▶ Registrati su Unox1

SE SEI REGISTRATO

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

*Non ti ricordi la password?*

Area Tematica : vita amministrativa e politica

RE-DESIGN UNOX1

Area Tematica: VITA AMMINISTRATIVA E POLITICA



[home](#)
[guida all'uso](#)
[conoscere il Progetto unox1](#)
[contatti](#)



Rete Civica  
del Comune di Modena

**COSA PUOI FARE SU UNOX1**

**Ricevere informazioni via e-mail su:**

- vita amministrativa e politica
- vita professionale
- informazioni di carattere generale e tempo libero

**Ricevere on-line risposte personalizzate**

**Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena**

### RICEVERE INFORMAZIONI VIA E-MAIL SU: vita amministrativa e politica

comunicati stampa, bandi, scadenze amministrative sulle iniziative comunali.

Per iscriversi alle newsletter e ricevere informazioni direttamente sul proprio indirizzo di posta elettronica è necessario essere registrati su Unox1

---

#### consigliocomunale

Convocazioni del Consiglio Comunale con relativo ordine del giorno e dettaglio dei temi trattati  
(redazione: [Presidenza del Consiglio Comunale](#) - aggiornamento: settimanale)

- [Iscrivimi a consigliocomunale](#)
- Hai una domanda?

---

#### comunicati

Comunicati stampa del Comune di Modena  
(redazione: [Ufficio Stampa](#) - aggiornamento: quotidiano)

- [Iscrivimi a comunicati](#)
- Hai una domanda?

---

#### modenacomune

Anteprima della rivista che illustra i progetti, i servizi e gli interventi del Comune e l'attività del Consiglio Comunale  
(redazione: [Ufficio Stampa](#) - aggiornamento: mensile)

- [Iscrivimi a modenacomune](#)
- Hai una domanda?

---

#### bandi

Informazioni sulla pubblicazione di bandi di gara, sedute ed esiti  
(redazione: [PiazzaGrande](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a bandi](#)
- Hai una domanda?

home monet

---

sitemap

---

cerca:

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri [1] [2] [3]

---

accesskey

## Area Tematica : vita professionale

RE-DESIGN UNOX1

Area Tematica: VITA PROFESSIONALE



[home](#) [guida all'uso](#) [conoscere il Progetto unox1](#) [contatti](#)



Rete Civica del Comune di Modena

COSA PUOI FARE SU UNOX1

**Ricevere informazioni via e-mail su:**

- ▶ vita amministrativa e politica
- ▶ vita professionale
- ▶ informazioni di carattere generale e tempo libero

**Ricevere on-line risposte personalizzate**

**Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena**

SE NON SEI REGISTRATO

▶ Registrati su Unox1

SE SEI REGISTRATO

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

Non ti ricordi la password?

■

### RICEVERE INFORMAZIONI VIA E-MAIL SU: vita professionale

novità ed informazioni utili per professionisti e il mondo del lavoro.

Per iscriversi alle newsletter e ricevere informazioni direttamente sul proprio indirizzo di posta elettronica è necessario essere registrati su Unox1

---

■

### quality

Informazioni e aggiornamenti sulle iniziative del Comune di Modena in termini di qualità dei servizi on line: normativa, usabilità, accessibilità, progetti di e-gov. Il servizio è rivolto a funzionari della Pubblica , aziende e professionisti del settore web, studenti (redazione: [Rete Civica Mo-Net](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a quality](#)
- Hai una domanda?

---

■

### centromusica

Informazioni, attività, bandi, concorsi per musicisti e operatori del settore musicale (redazione: [Centro Musica](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a centromusica](#)
- Hai una domanda?

---

■

### urbanistica

Novità pubblicate dal Settore Pianificazione Territoriale del Comune di Modena dedicate a tecnici e studiosi del settore (redazione: [Settore Pianificazione Territoriale](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a urbanistica](#)
- Hai una domanda?

---

■

### concorsi

Informazioni su concorsi e graduatorie banditi dal Comune di Modena (redazione: [PiazzaGrande](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a concorsi](#)
- Hai una domanda?

home monet

---

sitemap

---

cerca:

---

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri

[1] [2] [3]

---

accesskey



Area Tematica : informazioni di carattere generale e tempo libero

RE-DESIGN UNOX1

## Area Tematica: INFORMAZIONE DI CARATTERE GENERALE E TEMPO LIBERO



**uno per 1** le informazioni come vuoi tu

[home](#)
[guida all'uso](#)
[conoscere il Progetto unox1](#)
[contatti](#)



Rete Civica del Comune di Modena

**COSA PUOI FARE SU UNOX1**

▶ Ricevere informazioni via e-mail su:

vita amministrativa e politica

vita professionale

informazioni di carattere generale e tempo libero

▶ Ricevere on-line risposte personalizzate

▶ Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena

**SE NON SEI REGISTRATO**

▶ Registrati su Unox1

**SE SEI REGISTRATO**

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

Login...

*Non ti ricordi la password?*

### RICEVERE INFORMAZIONI VIA E-MAIL SU: informazioni di carattere generale e tempo libero

(appuntamenti, iniziative e manifestazioni cittadine, aggiornamenti sul traffico, novità dei servizi di informazione comunali, mostre, spettacoli e altro ancora).

Per iscriversi alle newsletter e ricevere informazioni direttamente sul proprio indirizzo di posta elettronica è necessario [essere registrati su Unox1](#)

---

**genitori**

Informazioni su servizi, appuntamenti ed opportunità per famiglie e bambini a Modena  
(redazione: [PiazzaGrande](#) - aggiornamento: quotidiano)

- [Iscrivimi a genitori](#)
- Hai una domanda?

---

**informagiovani**

Novità dall'Informagiovani: principali scadenze e opportunità  
(redazione: [PiazzaGrande](#) - aggiornamento: quotidiano)

- [Iscrivimi a informagiovani](#)
- Hai una domanda?

---

**informadonna**

Fatti, iniziative e appuntamenti al femminile  
(redazione: [Sportello Informadonna](#) - aggiornamento: periodico)

- [Iscrivimi a informadonna](#)
- Hai una domanda?

---

**sportnews**

Informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative a carattere sportivo organizzate nel territorio modenese  
(redazione: [Servizio Sport](#) - aggiornamento: settimanale)

- [Iscrivimi a sportnews](#)
- Hai una domanda?

home monet

sitemap

cerca:

ricerca avanzata

personalizza i caratteri [1] [2] [3]

accesskey

54

Piazza Grande 17 – 41100 Modena  
e-mail: [retecivica@comune.modena.it](mailto:retecivica@comune.modena.it) Tel 059 2032456 – 2032992 Fax 059 2032612

## Pagina dedicata ai sondaggi del Comune di Modena

RE-DESIGN UNOX1

SONDAGGI

---



**uno per 1**  
le informazioni  
come vuoi tu

[home](#)
[guida all'uso](#)
[conoscere il Progetto unox1](#)
[contatti](#)



Rete Civica  
del Comune di Modena

COSA PUOI FARE SU UNOX1

**Ricevere informazioni via e-mail su:**

- ▶ vita amministrativa e politica
- ▶ vita professionale
- ▶ informazioni di carattere generale e tempo libero

**Ricevere on-line risposte personalizzate**

**Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena**

SE NON SEI REGISTRATO

▶ Registrati su Unox1

SE SEI REGISTRATO

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

*Non ti ricordi la password?*

### PARTECIPARE AI SONDAGGI DEL COMUNE DI MODENA

Il tuo punto di vista è una preziosa fonte di informazioni grazie a cui pianificare servizi migliori e meglio erogati. Attraverso Unox1 il Comune di Modena realizza periodicamente sondaggi on-line, sollecitando la partecipazione diretta e attiva degli utenti.

**Come partecipare ai sondaggi on-line di Unox1.**

I sondaggi sono tematici, anonimi e rivolti esclusivamente agli utenti registrati su Unox1.  
Per partecipare devi dare la tua disponibilità al momento della registrazione su Unox1.

La partecipazione ai sondaggi richiede un login attraverso l'inserimento dello username e della password fornita al momento della registrazione su Unox1: questa operazione serve esclusivamente per garantire che ogni utente voti una sola volta. I dati raccolti sono elaborati in forma aggregata e nel pieno rispetto della privacy.

Ogni volta che viene attivato un sondaggio, tra tutti gli utenti che danno il proprio consenso vengono scelti dei campioni circoscritti a cui somministrare il questionario.  
I campioni sono estratti selettivamente sulla base delle caratteristiche socio-demografiche o degli argomenti su cui l'utente ha chiesto di essere informato. Non tutti gli utenti di Unox1 vengono quindi invitati a partecipare ai medesimi sondaggi.  
Inoltre una volta avviato un sondaggio non sono ammessi a parteciparvi utenti non compresi inizialmente nel campione selezionato.

**Tutti i sondaggi attivi in questo momento:**

- La nuova grafica di Unox1 - Cosa ne pensi.

[Partecipa](#)
- Sondaggio sui Tortellini - Quello che non si puo' dire sui tortellini, segreti e bugie.  
I tortellini sono tutto quello che abbiamo nella nostra bella Modena. Ci sono tante cose che non si sanno o segreti che non si vogliono dire... oggi questo muro di gomma cadrà!

[Partecipa](#)

Una volta loggato accanto al sondaggio per cui l'utente abilitato compare un pulsante con "partecipa a questo sondaggio"

Archivio dei sondaggi on-line attivati su Unox1

[home monet](#)

[sitemap](#)

cerca:

[ricerca avanzata](#)

personalizza i caratteri

[1] [2] [3]

[accesskey](#)

55

Piazza Grande 17 – 41100 Modena  
e-mail: [retecivica@comune.modena.it](mailto:retecivica@comune.modena.it) Tel 059 2032456 – 2032992 Fax 059 2032612

Pagina dedicata alle risposte personalizzate on-line

RE-DESIGN UNOX1

RISPOSTE PERSONALIZZATE ON-LINE



**uno per 1** le informazioni come vuoi tu

home guida all'uso conoscere il Progetto unox1 contatti



Rete Civica del Comune di Modena

**COSA PUOI FARE SU UNOX1**

- ▶ Ricevere informazioni via e-mail su:
  - vita amministrativa e politica
  - vita professionale
  - informazioni di carattere generale e tempo libero
- ▶ Ricevere on-line risposte personalizzate
- ▶ Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena

**RICEVERE ON-LINE RISPOSTE PERSONALIZZATE**

Ricevere on-line risposte personalizzate  
Per utilizzare questo servizio è necessario essere [registrati su Unox1](#)

**Come funziona:**

Puoi inviare domande su alcuni degli argomenti trattati da Unox1. Esperti delle redazioni di Unox1 che si occupano del tema specifico risponderanno inviandoti una e-mail. Le domande e le relative risposte che verranno ritenute particolarmente significative ed importanti saranno quindi rese anonime e pubblicate sul sito di Unox1 come FAQ (frequently asked questions).

**Gli argomenti su cui puoi ricevere risposte personalizzate:**

Quality

- Consigli per migliorare l'accessibilità e verificare l'usabilità dei siti Web
- Chiarimenti su indicazioni e normative sul tema della qualità dei servizi on-line

Le risposte sono a cura dello staff della Rete Civica del Comune di Modena. Il servizio è rivolto a funzionari della Pubblica Amministrazione, aziende e professionisti del settore web, studenti.  
(+ tempi di risposta)

home monet

---

sitemap

---

cerca:

---

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri  
[1] [2] [3]

---

accesskey

**SE NON SEI REGISTRATO**

▶ Registrati su Unox1

---

**SE SEI REGISTRATO**

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

*Non ti ricordi la password?*

## Pagina di registrazione a Unox1

RE-DESIGN UNOX1

REGISTRAZIONE A UNOX1



**unoper1**  
le informazioni  
come vuoi tu

[home](#) [guida all'uso](#) [conoscere il Progetto unox1](#) [contatti](#)



MoNet  
Rete Civica  
del Comune di Modena

COSA PUOI FARE SU UNOX1

- ▶ **Ricevere informazioni via e-mail su:**
  - vita amministrativa e politica
  - vita professionale
  - informazioni di carattere generale e tempo libero
- ▶ **Ricevere on-line risposte personalizzate**
- ▶ **Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena**

SE NON SEI REGISTRATO

- ▶ Registrati su Unox1

SE SEI REGISTRATO

- ▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

Login...

*Non ti ricordi la password?*

REGISTRATI SU UNOX1

Per utilizzare i servizi di Unox1 è necessario registrarsi. Scegli un Nome Utente e una Password: ti verranno chiesti ogni volta che vorrai accedere ai servizi di Unox1. Il Nome Utente e la Password possono contenere lettere maiuscole (A...Z) e minuscole (a...z), numeri (0...9), i caratteri punto, trattino e underscore (. - \_).

Nome Utente:

(minimo 3 caratteri)

Password:

(minimo 6 caratteri)

Ridigita la password:

Adesso inserisci la tua e-mail: ti verranno immediatamente inviate le istruzioni per confermare la registrazione e poter proseguire con l'inserimento dei tuoi dati personali.

E-mail:

Conferma

Pulisci i campi

home monet

---

sitemap

---

cerca:

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri  
[1] [2] [3]

---

accesskey



## Pagina dei contatti

RE-DESIGN UNOX1

CONTATTI



**uno per 1**  
le informazioni  
come vuoi tu

[home](#)
[guida all'uso](#)
[conoscere il Progetto unox1](#)
[contatti](#)



MoNet  
Rete Civica  
del Comune di Modena

**COSA PUOI FARE SU UNOX1**

▶ Ricevere informazioni via e-mail su:

- vita amministrativa e politica
- vita professionale
- informazioni di carattere generale e tempo libero

▶ Ricevere on-line risposte personalizzate

▶ Partecipare ai sondaggi del Comune di Modena

**SE NON SEI REGISTRATO**

▶ Registrati su Unox1

**SE SEI REGISTRATO**

▶ Fai il login

Nome Utente:

Password:

Login...

Non ti ricordi la password?

**CONTATTI**

Comune di Modena - Servizio Marketing e Comunicazione  
Piazza Grande 17 - 41100 Modena  
Tel. 059 206456 - 206992  
Fax 059 206612  
[Scrivi a Unox1](#)

Lo staff di Unox1

Coordinamento  
Claudio Forghieri

Customer Relationship Management  
Fiorenza Ballabeni

Web design  
Monica Prandini

Programmazione  
Paolo Borghi  
Fabio Mirotti

Collaboratori  
Federica Goldoni (Valutazioni di usabilità)  
Massimiliano Pala (Programmazione)

Le redazioni di Unox1

- Agenda 21
- Assessorato alle politiche per lo Sport e il Tempo Libero
- Assessorato alle Politiche Giovanili
- Biblioteca Civica d'arte Luigi Poletti
- Centro Musica
- Consulta Associazioni Culturali
- Gabinetto del Sindaco e Politiche per le Sicurezza
- Galleria Civica
- Info Point Europa
- InformaDonna
- InformaFamiglie
- InformaGiovani
- Palazzo dei Musei
- Polizia Municipale
- Raccolte Fotografiche Modenesi Giuseppe Panini
- Rete Civica Mo-Net
- Servizio Autonomia Scolastica
- Servizio Biblioteche
- Servizio Decentramento
- Servizio Marketing e Comunicazione
- Servizio Statistiche e Mercati
- Settore Pianificazione Territoriale
- Settore Trasformazione Urbana e Qualità Edilizia
- StradaNove
- Ufficio Giovani D'Arte
- Ufficio Stampa
- Ufficio Stampa del Teatro Comunale
- URP - PiazzaGrande

Direzione del Servizio Comunicazione Marketing Promozione Turistica  
Relazioni con i Cittadini  
Enrico Guerzoni

Dirigente del Settore Sistemi Informativi - Comunicazione e Servizi  
Demografici  
Giampiero Palmieri

Assessore alle Politiche culturali e Turismo - Comunicazione e Sistemi Informativi  
Mario Lugli

home monet

---

sitemap

---

cerca:




---

ricerca avanzata

---

personalizza i caratteri  
[1] [2] [3]

---

accesskey

58

Piazza Grande 17 – 41100 Modena  
e-mail: [retecivica@comune.modena.it](mailto:retecivica@comune.modena.it) Tel 059 2032456 – 2032992 Fax 059 2032612

## 16. Fonti di riferimento

### Bibliografia

Cantoni L., Di Blas N., Bolchini D., *Comunicazione, qualità, usabilità*, Apogeo, Milano 2003.

Garrett, J.J., *Elements of User Experience*, New Riders, Indianapolis, 2002.

Nielsen J., *Web Usability*, Apogeo, Milano 2000.

Rosenfeld L., Morville P., *Information Architecture for the World Wide Web. Designing Large-scale Web Sites*, 1998, O'Reilly.

Ufficio Ricerche del Comune di Modena, *La comunicazione del Comune di Modena*, Modena Maggio 2003.

Krug S., *Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability* - New Riders, 2000.

### Documentazione su Web

Lehnen S., Friedrich S., Hatscher M., *The Web Master Portal – Roles and Scenarios*, SAP Design Guild, 2003  
([http://www.sapdesignguild.org/editions/edition3/portal\\_webmaster.asp](http://www.sapdesignguild.org/editions/edition3/portal_webmaster.asp))

Nielsen J., *Heuristic Evaluation*  
(<http://www.useit.com/papers/heuristic> )

Nielsen J., *Ten Usability Heuristics*,  
([http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html))

Tognazzini B., *First principles of Interaction Design*,  
(<http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html>)