

## VNET5: per navigare facilmente sul Web

**Un sito Web deve soddisfare pienamente il visitatore: essere facilmente navigabile e offrire dei contenuti chiari, che rispondono ai bisogni di chi lo visita. Nel gergo dei ricercatori si parla di usabilità. VNET5 è un progetto finanziato dall'Unione europea che propone un metodo per migliorare l'usabilità dei siti Web. È realizzato dal Technology Enhanced Communication Laboratory (TEC-LAB) della Facoltà di Scienze della comunicazione dell'USI e diretto dai professori Paolo Paolini e Lorenzo Cantoni.**

Creare un sito Web sembra semplice, tuttavia basta navigare in Internet per accorgersi che non è così. È spesso difficile trovare informazioni chiare e pertinenti anche con l'indirizzo Web giusto. "Quando si costruisce un sito - afferma il prof. Lorenzo Cantoni - bisogna combinare diversi elementi. Il primo sono ovviamente i contenuti che si vogliono trasmettere, che possono essere molto diversi. Alcuni siti offrono informazioni, altri permettono di vendere ogni tipo di merce. Vi sono anche siti che servono semplicemente a discutere o a giocare. Un sito risponde in effetti agli obiettivi di chi lo realizza, che sia un'azienda, un'università, un ente pubblico. Il secondo elemento sono i mezzi tecnici impiegati (i programmi, la rete, la grafica, ecc.) da cui dipende l'accesso ai contenuti. Infine vi è l'utilizzatore con le sue conoscenze e i suoi modi di agire di fronte al computer. Un sito è di facile uso se la tecnica impiegata è adeguata alle capacità degli utilizzatori a cui si rivolge. Un sito specialistico può quindi essere molto complesso, mentre i siti di largo utilizzo (come gli orari dei mezzi pubblici, le previsioni del tempo...) devono essere molto più semplici".

### ■ Un sito progettato per l'utente

Chi si mette davanti allo schermo normalmente sa cosa cerca e vuole trovarlo senza perdere tempo. Inoltre vuole che il sito risponda in modo molto diretto alle sue esigenze. Per esempio uno studente che visita il sito di un'università vuole trovare le informazioni su come iscriversi, sugli orari dei corsi, sugli esami. Se queste informazioni non sono facilmente raggiungibili - perché la grafica non è chiara o perché non sono collocate nel posto più logico - egli tornerà a utilizzare il telefono o gli sportelli dell'università, rendendo il sito inutile. Il rischio è ancor maggiore per i siti commerciali e bancari: il cliente che non riesce ad utilizzarli cambierà semplicemente banca o fornitore. Perciò gli strumenti sviluppati dal progetto VNET5 toccano direttamente la nostra vita quotidiana.



Nella foto: il prof. Lorenzo Cantoni (a destra) con alcuni partecipanti ad un seminario promosso da VNET5.

"In VNET5 - spiega il prof. Paolo Paolini - organizziamo dei seminari per dei progetti europei che stanno realizzando dei siti nei più svariati campi: e-business, e-work, e-learning, e-government, turismo e beni culturali. In questi seminari insegniamo le tecniche per valutare se un sito è ben progettato e di facile utilizzo".

Fra tutti i metodi disponibili per valutare l'usabilità, il TEC-Lab propone il metodo MILE (*Milano-Lugano Evaluation method*), frutto di una ricerca congiunta del Politecnico di Milano e dell'Università della Svizzera italiana. MILE combina due metodi: nel primo, un gruppo di utenti prova a cercare determinate informazioni nel sito e segnala eventuali difficoltà. Nel secondo, degli esperti esaminano il sito in modo sistematico, ne evidenziano i punti deboli e propongono delle soluzioni.

VNET5 offre anche gli strumenti per valutare quanto gli utenti sono soddisfatti della visita al sito. Si ottiene così una mappa della qualità del sito e delle indicazioni su come migliorarlo.

VNET5 è quindi un progetto che adotta strategie diversificate con un unico scopo: ottenere un sito di facile navigazione, semplice da capire e più bello da vedere.

## Diffondere e insegnare l'usabilità



### ■ Che cosa offre VNET5

La rete VNET5 (progetto del 5° Programma quadro dell'UE: IST-2000-25465) analizza i requisiti di usabilità di un determinato prodotto Web e diffonde attraverso seminari e workshop tecniche per la creazione di prodotti che siano di facile uso per l'utente. In pratica, i responsabili del progetto chiedono ad un gruppo di persone campione di navigare su un sito, assumendo dei ruoli specifici (ricerca di un formulario, di una notizia, di un'informazione). Questi "scenari utente" permettono di identificare i lati deboli dell'applicazione in rapporto al suo utilizzo reale. Al campione di utenti viene chiesto di verbalizzare le proprie azioni, le sensazioni e i propri pensieri mentre interagiscono con l'applicazione. In una seconda fase vengono raccolte interviste o organizzati dei gruppi di discussione. A questi esami si aggiunge infine quello di un esperto che, applicando un protocollo, analizza il sito. Le diverse modalità permettono di aggiustare la struttura di navigazione, la grafica, i contenuti, gli aspetti comunicativi, ecc. Nel progetto VNET5, il TEC-Lab dell'USI, in collaborazione con gli altri partner, ha fornito consulenze ad una cinquantina di progetti di ricerca europei nel campo dell'editoria elettronica.

### I partner del progetto VNET5

VNET5 è realizzato da un consorzio di partner con sede in 5 differenti nazioni europee:

- Germania: Advance Concepts for interactive technology GmbH;
- Gran Bretagna: Performance by Design Ltd;
- Italia: Politecnico di Milano (Hypermedia Open Center);
- Bulgaria: dipartimento Human Sciences and Design alla Technical University di Sofia;
- Svizzera: Politecnico di Zurigo (Ergonomics and Technology Group) e Università della Svizzera italiana (TEC-Lab).

### ■ TEC-Lab: ricerca interdisciplinare

Il TEC-Lab, *Technology Enhanced Communication Laboratory*, si pone al punto di incontro tra discipline umanistiche e nuove tecnologie e applica i risultati degli studi sulla comunicazione per migliorare la progettazione di applicazioni informatiche e di siti Web in particolare. L'unione di queste due aree di ricerca ha permesso al TEC-Lab di partecipare a diversi progetti europei.



Nella foto: Davide Bolchini del TEC-Lab durante un seminario VNET5

Il laboratorio ha per esempio concluso la realizzazione del sito [www.munchundberlin.org](http://www.munchundberlin.org) in collaborazione con i partner del progetto europeo "HELP". Il sito adotta una tecnica chiamata WED (*WEb as Dialogue*) sviluppata dal TEC-Lab per migliorare l'accesso a persone con difficoltà visive. Il laboratorio collabora inoltre con il Politecnico di Milano a numerosi progetti nazionali ed europei, fornendo la propria esperienza nella fase di analisi dei requisiti, di progettazione e di valutazione di applicazioni ipermediali basate sul Web. Nel campo dell'usabilità, oltre allo sviluppo di metodologie per la valutazione, una delle attività principali del TEC-Lab è la creazione di una serie di kit, che permettono di valutare l'usabilità di siti web in settori diversi (commerciali, culturali, ricreativi, ecc...). Inoltre, il TEC-Lab ha appena concluso uno studio sull'usabilità e l'efficacia comunicativa dei siti bancari, con particolare attenzione al contesto ticinese.

### Informazioni sul progetto

Prof. Lorenzo Cantoni  
TEC-Lab, Facoltà di Scienze della comunicazione  
Università della Svizzera Italiana  
Via G. Buffi 13, CH - 6904 Lugano  
Tel. +41 91 912 47 20  
Fax +41 91 912 46 47  
E-mail: [lorenzo.cantoni@lu.unisi.ch](mailto:lorenzo.cantoni@lu.unisi.ch)

### Indirizzi WEB:

Progetto VNET5: [www.vnet5.org](http://www.vnet5.org)  
TEC-Lab: [www.tec-lab.ch](http://www.tec-lab.ch)  
Facoltà di Scienze della comunicazione: [www.com.unisi.ch](http://www.com.unisi.ch)  
Università della Svizzera italiana: [www.unisi.ch](http://www.unisi.ch)