

27 aprile 2004

Comunicazione

Mirko Tavosanis
tavosanis@ital.unipi.it

Posta elettronica

- ◆ Un esempio di comunicazione solo testo
- ◆ Poco accattivante, ma molto “usabile”
- ◆ Si può fare la stessa cosa senza avere alle spalle una formazione grafica
- ◆ Basta imparare a **presentare** le cose con chiarezza

Pagine web

Vedremo due problemi dal punto di vista del destinatario:

- ◆ Innanzitutto, deve vedere le nostre pagine (limite **tecnico**)
- ◆ Poi, deve passare da una pagina all'altra (limite di **orientamento**)

Per un destinatario generico...

- ◆ I vincoli tecnici (e di orientamento) hanno effetti sulla comunicazione
- ◆ Alcuni di questi vincoli sono studiati dall'**usabilità**
- ◆ Un libro: Jakob Nielsen, *Web usability*
- ◆ Un sito web: www.useit.com

Ovviamente...

- ◆ È evidente che, se il sito non funziona, il resto ha poco senso
- ◆ Superata questa soglia, di solito i problemi **comunicativi** sono più importanti di quelli tecnici
 - I lettori più importanti sono (di solito) gli esseri umani
 - Inutile fare un prodotto sofisticato ma inutilizzabile



Intanto, il fattore tempo



J. Nielsen, Response Times: The Three Important Limits

- **Entro 0,1 secondi:** la reazione sembra istantanea.
- **Entro 1 secondo:** l'utente nota il ritardo e non ha più la sensazione di operare direttamente sui dati, ma il corso dei suoi pensieri non viene alterato..
- **Entro 10 secondi:** l'utente è infastidito, ma riesce a rimanere concentrato sulla navigazione del sito
- **Oltre:** non è più possibile mantenere l'attenzione dell'utente focalizzata sul processo. L'utente passerà a fare altre cose nell'attesa che il processo sia terminato.

<http://www.useit.com/papers/responsetime.html>

Su Internet:

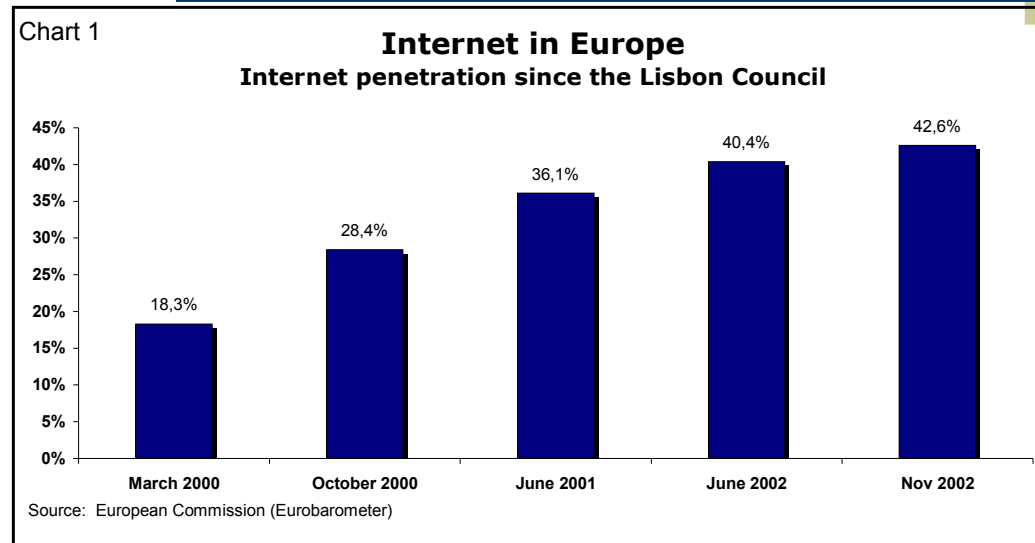
- ◆ I tempi di risposta non sono quasi mai inferiori al secondo (tempi di latenza)...
- ◆ ... quindi cerchiamo di tenerli al di sotto dei 10 secondi
- ◆ Altrimenti l'utente va da un'altra parte (non siamo in un autogrill...)

Quanto può stare in una pagina?

- ◆ Modem: caricamento in 1 secondo per 2 KB, 10 secondi per 34 KB
- ◆ ISDN: i valori corrispondenti sono 8KB, 150KB
- ◆ Ma in realtà, meglio ridurre ancora

E la banda larga?

Internet
in
Europa



Internet nelle case: 42,6 % a novembre 2002

Scuole: 93 % connesse, ma solo 16 % con
ADSL e 9 % con cable modem

Fonte: Eurobarometro / e-Europe 2002 Final Report

Vincoli oggettivi

- ◆ Il pubblico di riferimento: 56K, e cattiva connessione
- ◆ Computer lenti
- ◆ A che velocità si muove un convoglio?
- ◆ Conclusione: **Less is more**

Home di alcuni portali italiani

	2003	2004
◆ www.virgilio.it	49K	18K (F)
◆ www.libero.it	47K	58K
◆ www.msn.it	89K	70K
◆ www.tiscali.it	34K	31K
◆ www.google.it: 3K!		

Nella pratica:

- ◆ Dipende sempre da quel che interessa al visitatore
- ◆ Non superate i 30 KB per pagina
- ◆ Limitate le immagini
- ◆ Si possono fare ottime pagine anche usando solo il testo



Web [Immagini](#) [Gruppi](#) [Directory](#) [News](#) **Novità!**

Cerca con Google

Mi sento fortunato

[Ricerca avanzata](#)

[Preferenze](#)

[Strumenti per le lingue](#)

Cerca nel Web Cerca solo le pagine in Italiano

[Pubblicità](#) - [Google Toolbar](#) - [Tutto su Google](#) - [Google.com in English](#)

[Scegli Google come pagina iniziale!](#)

©2004 Google - Ricerca effettuata su 4,285,199,774 pagine Web.



useit.com: Jakob Nielsen's Website

Permanent Content

Alertbox

Jakob's column on Web usability

[B2B: Help Your Fans Convince Their Bosses](#)

(April 26)

B2B websites must support a more complex buying process than B2C sites. Three key goals are to make a buyer's shortlist, offer a downloadable advocacy kit, and build a reputation for great service.

[Mobile Phones](#) (April 12)

[Productivity](#) (March 29)

[Consumer Products](#) (March 15)

[All Alertbox columns](#) from 1995 to 2004

[Sign up for short newsletter](#) by email when a new Alertbox is published

Reports

[Intranet usability](#)

> [2003 intranet design annual](#)

> [Intranet portals](#)

[Return on investment](#) from usability (ROI)

News

[Usability Week 2004 Conference](#)

> USA: San Francisco

> Australia: Melbourne, Sydney

Intensive usability immersion in my [3-day camp on usability in practice](#).

First presentation of new research on what design guidelines are most important for [Web users' behavior in 2004](#).

New York Times [Pssst, Computer Users . . . Want Some Candy?](#) (about password security)

Seattle Times [Timely, focused online newsletter a valuable relationship builder](#)

WIRED [Find the Download in a Haystack](#)

ZDNet UK [Lastminute.com CTO on how to balance usability with other concerns](#)

Computerworld [Technology tools are helping companies monitor their reputations on the Internet](#)

BBC [The web is getting easier to use](#)



... era un esempio estremo

- ◆ Si lavora benissimo anche senza grafica, senza effetti speciali, senza Flash...
- ◆ Tuttavia, oggi gli utenti sono abituati a siti accattivanti e con grafica

RICERCA NEL SITO

Informazioni

[Info ICoN](#)

Corsi

[Lingua italiana per stranieri](#)

[Italiano scritto professionale](#)

Aree disciplinari del corso di laurea

- [Antichistica](#)
- [Filosofia](#)
- [Geografia](#)
- [Letteratura](#)
- [Lingua](#)
- [Musica, Teatro e Cinema](#)
- [Storia dell'Arte](#)
- [Storia e scienze sociali](#)

Risorse

- [Biblioteca digitale](#)
- [Museo virtuale](#)

Che cosa offre ICoN

Benvenuto nel Campus virtuale di Lingua e Cultura italiana!

Il Consorzio ICoN, composto da 23 Università italiane e dal Consorzio Nettuno, promuove la lingua e la cultura italiana nel mondo attraverso internet e consente di studiare on line, in autoapprendimento o con il sostegno di tutori qualificati.



Nel sito trovi:

[Corso di laurea in Lingua e cultura italiana per stranieri](#)

[Biblioteca digitale](#)

[Corsi di lingua italiana per stranieri](#)

[Museo virtuale](#)

[Corsi di italiano scritto professionale](#)

[Enciclopedia](#)

[proseguì >>](#)

Il corso di laurea



Il Corso di laurea in Lingua e cultura italiana per stranieri, erogato per via telematica dal Consorzio ICoN per conto delle Università convenzionate, intende formare laureati che

Visita guidata al corso di laurea



VOUOI IDENTIFICARTI?

Nome utente

Password

[Dimenticato la password?](#)

[Registrali](#)

MAILING LIST

Per ricevere le notizie di ICoN lascia la tua e-mail

DoCoMoからのお知らせ	Topics
製品・サービス	FOMA
DoCoMo Life	i-mode
お客様窓口	M-stage
	3Dショールーム
企業情報	製品ラインナップ
	サービス一覧
FOMA i-mode M-stage ドコモ料金案内 ドコモショップ ドコモEサイト 投資家情報 社会貢献と環境保全活動 お問い合わせ一覧	料金システム
	法人向けサービス
	探そう! あなたのモバイル
	体験シミュレーション
	エリア案内
サイトマップ	アプリケーションダウンロード
検索	検索

新登場

FOMA D2101V

Large-scale data with high speed. Side with high-speed data communications with structure made for use in environment and wanted call, was become reality through now.

- ♪ 「電子書籍配信サービス」のモニター募集を開始!
- ♪ iモード迷惑メール防止方法<ドメイン指定受信機能>がパワーアップ!
- ♪ 悪質な迷惑電話について

支店・グループ各社ホームページ | 個人情報保護の行動方針 | プライバシーポリシー | ドコモネットご利用にあたって |

記載されている情報はNTTドコモの営業区域内（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県）のものであります。



Quindi?

- ◆ Usate la grafica, ma razionalizzatela
 - troppa grafica: il visitatore salta da un'altra parte;
 - poca grafica: è scontento
- ◆ Da evitare:
 - grafica fine a sé stessa
 - appesantimenti inutili

Programmi particolari

- ◆ Finora abbiamo parlato soprattutto di HTML e immagini (gif, jpeg...)
- ◆ Sono diffusi anche molti formati aggiuntivi (Pdf, Flash)
- ◆ Non tutti hanno (o possono permettersi) tutto
- ◆ Usate standard **aperti**

In generale:

- ◆ Di solito, la tecnologia è un mezzo e non un fine
- ◆ Quel che conta è l'effetto sul lettore / visitatore

Per esempio:

Passare da una pagina all'altra:

- ◆ Si può fare in molti modi diversi (due pagine HTML statiche, una pagina con frame, generazione dinamica di pagine...)
- ◆ Il visitatore non è assolutamente interessato ai meccanismi

Che cosa interessa ai visitatori?

- ◆ Di solito, il contenuto
- ◆ Spesso il contenuto *scritto*
- ◆ Tant'è vero che c'è chi preferisce chiamare gli utenti Internet “lettori”

Le pagine web...

- “... dovrebbero essere dominate dal contenuto che interessa gli utenti” (Web usability, p. 18)
- ◆ Se barre e menu di navigazione occupano più del 20 % dello spazio, avete un problema
 - ◆ E al tempo stesso tutto deve essere **chiaro**

Quindi, innanzitutto...

- ◆ Eliminate tutto quello che rallenta l'accesso al contenuto
- ◆ Esempio: le copertine

UNIVERSITÀ DI PISA



La copertina

Utile o inutile?

Nei libri la copertina ha una funzione precisa (protegge il libro, lo fa spiccare in mezzo agli altri).

Che funzione ha nei siti web?

Copertina ornamentale

Vantaggi:

- È accattivante per l'utente occasionale

Copertina ornamentale

Svantaggi:

- ◆ Fastidiosa quando è stata vista più di una volta
- ◆ Lenta da caricare
- ◆ Non fa arrivare subito alle informazioni cercate

<http://www.accademiadellacrusca.it/>



ACCADEMIA DELLA CRUSCA

accademia della crusca

< Enter site
(English Version)

Entra nel sito >
(Versione Italiana)



Università di Pisa **Facoltà di Lettere e Filosofia**

[VERSIONE FLASH](#)

[VERSIONE HTML](#)

sito web ottimizzato per Microsoft Internet Explorer
e per una risoluzione di 1024x768 e 800x600
copyright © 2002 Facoltà di Lettere e Filosofia - Pisa



Siti semplici e complessi

- ◆ Tutto quello detto finora vale per qualunque sito (anche se composto di una pagina sola)
- ◆ L'aumento di dimensioni crea però altri problemi

Posizione & orientamento

- ◆ In un libro ci si orienta benissimo
- ◆ Anzi, il libro ha soppiantato il rotolo
- ◆ Per i libri sono stati creati tantissimi strumenti di navigazione (numeri di pagina, titoli correnti, indici...)

Posizione & orientamento

- ◆ In qualunque ipertesto (o sito) è molto alto il rischio di perdere l'orientamento
- ◆ Il visitatore deve essere sempre in grado di capire in quale parte del sito si trova

Anche perché...

- ◆ Su Internet si può arrivare alla pagina interna di un sito senza essere passati dalla “copertina”
- ◆ Quindi, conviene presentare in tutte le pagine qualche strumento che consenta di capire in che sito ci si trova

Elementi da ripetere su ogni pagina (1)

- ◆ Un titolo informativo
- ◆ L'identità del creatore (autore o istituzione)
- ◆ Una data di creazione o revisione
- ◆ Almeno un collegamento a una home page locale
- ◆ L'URL della home page sulle pagine di menu principali del sito

(Lynch e Horton, *Web: guida di stile*, Milano, Apogeo, 2001)

Elementi da ripetere su ogni pagina (2)

- ◆ Titolo del sito
- ◆ Indicazione delle sezioni principali o mappa del sito o ritorno alla home page
- ◆ Autore o webmaster, completo di collegamento all'e-mail
- ◆ Data dell'ultimo aggiornamento

(Luisa Carrada, *Scrivere per Internet*, Milano, Lupetti, 2000)

Nella pratica...

- ◆ Consigliatissimo il titolo
- ◆ Identità, collegamento alla home e presenza dell'URL si gestiscono inserendo l'icona in alto a sinistra
- ◆ Le sottosezioni devono essere ben distinguibili
- ◆ La data in realtà si usa poco

JobMarket
nytimes.com
[CLICK HERE](#)

The New York Times

ON THE WEB

1,000 Bonus Miles
Each Time You Book
 continental.com

UPDATED TUESDAY, APRIL 27, 2004 6:22 AM ET | New York Cloudy 56°F

- JOB MARKET**
- REAL ESTATE**
- AUTOS**

SEARCH [Go to Advanced Search/Archive](#)

Past 30 Days

[GO TO MEMBER CENTER](#) [LOG OUT](#)

Welcome, [tavosanis](#)

- NEWS**
- [International](#)
- [National](#)
- [Washington](#)
- [Campaign 2004](#)
- [Business](#)
- [Technology](#)
- [Science](#)
- [Health](#)
- [Sports](#)
- [New York Region](#)
- [Education](#)
- [Weather](#)
- [Obituaries](#)
- [NYT Front Page](#)
- [Corrections](#)

Fierce Battles in Najaf and Falluja Dim Hopes for Accord

By JOHN F. BURNS 3:17 AM ET
American troops killed 43 insurgents in Najaf and seriously damaged a mosque in Falluja.

- [Preparing to Force Change in Falluja](#)
- [Marines Look Ahead Uneasily to Joint Patrols](#)
- [Photographs](#) | [Complete Coverage](#)

[Enlarge This Image](#)



Santosh Verma for The New York Times

New Machines, Same Old Fraud

Officials say voting machines are the latest example of the new India, but political hooligans are modernizing too. [Go to Article](#)

- OPINION**
- [Editorials/Op-Ed](#)
- [Readers' Opinions](#)
- [The Public Editor](#)

Kerry Questions Bush Attendance in Guard in 70's

By ADAM NAGOURNEY and JODI WILGOREN
John Kerry questioned the president's National Guard service; Dick Cheney said Mr. Kerry was unfit to lead in wartime.

- [Video: Dick Cheney](#)

Advertisement
match.com
Find Singles

- FEATURES**
- [Arts](#)
- [Books](#)
- [Movies](#)
- [Theater](#) **NEW**
- [Travel](#)
- [NYC Guide](#)
- [Dining & Wine](#)
- [Home & Garden](#)
- [Fashion & Style](#)
- [Crossword/Games](#)
- [Cartoons](#)
- [Magazine](#)

China Bars Steps by Hong Kong Toward More Democratic Voting

By KEITH BRADSHER
The decision angered democracy

BUSINESS

W.T.O. Rules Against U.S. on Cotton Subsidies

MARKETS

[US](#) [EUROPE](#) [ASIA/AUS](#)

FTSE 100

FTSE 100	4,556.70	-15.10	-0.33%
DAX	4,116.86	-8.97	-0.22%
CAC 40	3,781.86	-3.69	-0.10%
MIBTEL	21,336.00	+43.00	+0.20%

© BigCharts.com 11:11 AM BST

- Market Update: [U.S.](#) | [World](#)
 - [View Your Personal Portfolio](#)
- Stock Quotes: [Symbol Lookup](#)

HARRISdirect. Pay less per trade

Join the effort to end domestic violence.

IN SCIENCE TIMES

New Look for Plastic Surgery
Drastic is out. Subtle is in.
These days, face-lifts are more

COMBAT

Fierce Battles in Najaf and Falluja Dim Hopes for Accord

By JOHN F. BURNS

Published: April 27, 2004

BAGHDAD, Iraq, April 26 — A protracted firefight between marines and insurgents in a Falluja suburb on Monday culminated in American helicopter gunships and tanks firing at a mosque and toppling its minaret, further dimming hopes for a peaceful resolution to the three-week-old siege.

The American command said the battle had erupted when insurgents breaching a shaky cease-fire in Falluja, 30 miles west of Baghdad, used the mosque to attack Marine positions with rocket-propelled grenades and small-arms fire. After two hours, pinned down by fire, the marines called in helicopters and tanks, which directed "suppressing fire" at the mosque, the command said.

One American marine was killed and eight others wounded in the battle, which also killed eight insurgents, an American spokesman said. He said commanders still intended to go ahead with a plan to send American troops on joint patrols with Iraqi security forces into contested parts of the city. But that plan, put forward by Falluja civic leaders on Sunday to avert an American invasion of the city, appeared to be in jeopardy.



The U.S. military provided this before, above, and after image that shows where American helicopter gunships and tanks fired at a mosque in Falluja and toppled its minaret on Monday.

ARTICLE TOOLS

[E-Mail This Article](#)

Altri sistemi

- ◆ Path (percorso)
- ◆ Menu di navigazione
- ◆ Evidenziazione delle aree
- ◆ Cerca nel sito

Cerca nel sito

- ◆ Nella navigazione in un sito “poco più della metà degli utenti privilegia la ricerca, circa un quinto privilegia la navigazione nei link e i rimanenti esibiscono un comportamento misto” (Nielsen, p. 224).
- ◆ Quindi, la ricerca è fondamentale
- ◆ Il “Cerca nel web” invece non serve a nulla

Altri consigli:

- ◆ Risultati chiari e interpretabili
- ◆ Evitare le ricerche booleane (gli utenti non riescono a usarle)

Lo standard dominante

- ◆ Menu in alto: strumenti, organizzazione in sezioni (orizzontale)
- ◆ A sinistra: strumenti di navigazione (verticali)
- ◆ Nell'angolo superiore sinistro: logo per tornare alla home page
- ◆ Nello spazio libero: il contenuto vero e proprio

Esempi

- ◆ [Http://www.microsoft.com/italy](http://www.microsoft.com/italy)
- ◆ [Http://www.redhat.com](http://www.redhat.com)

Il modello va personalizzato in base al contenuto e al destinatario

Lo standard attuale

- ◆ È simile all'interfaccia di molte applicazioni comuni
- ◆ È standard (quando tutto il resto fallisce, standardizzate...)
- ◆ Va bene per siti di tutte le dimensioni

Per informazioni:

tavosanis@ital.unipi.it