

Università degli Studi di Bologna

FACOLTÀ DI PSICOLOGIA

Tesi di Laurea in Psicologia delle Comunicazioni

Tesi di Laurea di:

**Francesco Veronesi**

Relatore: Chiar.mo Prof.

**Pio Enrico Ricci Bitti**

## **Oggetti di comunicazione in Rete: Web design e problemi di usabilità delle interfacce nell'ipertesto del World Wide Web.**

Il collegamento di milioni di computer tra di loro in un'unica immensa rete informatica, permette lo scambio e la condivisione di ogni genere di informazione digitale e costituisce un strumento di lavoro e un mezzo di comunicazione in grado di modificare le abitudini delle persone e di creare scenari e problematiche nuove all'interno delle società. L'uso della "Global Area Network", chiamata più semplicemente "Internet", non riguarda più solo tecnici e informatici ma si rivela di grande utilità anche per gli individui e le professionalità più disparate. E' quindi importante che la "rete delle reti" si rivolga in modo amichevole e comprensibile ad un pubblico non avvezzo all'uso dell'elaboratore elettronico, che può trovare difficoltà nel muoversi all'interno di un ipertesto digitale e che difficilmente possiede nozioni sulle procedure di collegamento dei computer tra loro. Il disegno e l'implementazione delle interfacce *software* ha il compito di mediare tra i codici reciprocamente incomprensibili di macchine e di uomini fornendo agli utenti gli strumenti e gli ambienti per gestire e conservare facilmente i dati utilizzando l'elaboratore e per sfruttarne le potenzialità anche come efficace e rivoluzionario medium.

All'interno di questa tesi si è cercato di analizzare la complessità del processo comunicativo mediato dal computer all'interno del *World Wide Web* e le principali difficoltà cognitive a cui gli utenti devono far fronte per poter usufruire dei dati in rete. In Internet si modificano infatti le caratteristiche di emittente canale e ricevente in quanto, per la prima volta, si a che fare con un mezzo di comunicazione di massa bidirezionale. Gli utenti possono cioè interagire con l'informazione, essere contemporaneamente emittenti e riceventi del messaggio come in un vero e proprio dialogo con ciascun membro di Internet, grazie alle capacità di un canale - il computer in rete - interattivo e dalle possibilità e dai comportamenti complessi. L'informazione che il *Web* mostra a suoi utilizzatori presenta poi delle problematiche di accesso, di lettura e di orientamento che sono peculiari degli ipertesti e in particolare di un ipertesto di circa 300 milioni di pagine in continua espansione. Alle difficoltà che le persone hanno normalmente nell'utilizzo di un computer isolato - "*stand alone*" - si aggiungono quindi quelle della connessione in rete e, una volta *on-line*, della comprensione di un idioma estremamente particolare che si origina e si amplia continuamente all'interno di questo "villaggio virtuale". Il navigatore di Internet si trova proiettato all'interno di una dimensione di cui non possiede né modelli mentali di interpretazione dell'ambiente né *script* di comportamento. Un modo per facilitare il soggetto in questo nuovo adattamento può essere quello di portare all'interno dello spazio digitale la rappresentazione degli stessi oggetti e degli stessi ambienti che sono presenti nel mondo reale e con cui gli utilizzatore possono rapportarsi sfruttando le stesse conoscenze concettuali e comportamentali del mondo naturale. Il sito di una biblioteca potrebbe cioè essere rappresentato come una sala tridimensionale in cui si possono sfogliare le riviste riposte su scansie interattive, dove è possibile cercare i volumi percorrendo i suoi corridoi virtuali o affidarsi agli aiuti di un bibliotecario digitale che, a seconda della raffinatezza dell'*hardware* e del *software* che lo generano, potrebbe rispondere a richieste anche complesse in modo più o meno "intelligente". Se elementi di questo tipo sono presenti all'interno del *Web* solo ad uno stadio sperimentale, soprattutto a causa della lentezza dei collegamenti tra i computer e i costi per linee super veloci, è già facile imbattersi in rappresentazioni bidimensionali di oggetti del mondo reale come pulsanti, mappe, cartelli stradali, agende e calendari. La creazione di ambienti digitali concettualmente e graficamente simili a quelli naturali sarà di grande aiuto per facilitare i "navigatori" nella comprensione e nell'orientamento all'interno dell'oceano di dati della Rete, anche se renderà sempre più difficile per gli individui distinguere tra realtà e virtualità.