



Test di usabilità e accessibilità del sito www.unive.it Edizione 2023

Normativa

Il [Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024](#), redatto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, e le [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#), redatto da AGID, richiedono alle pubbliche amministrazioni di effettuare periodicamente i **test di usabilità** e di comunicare ad AGID l'esito dei test. Per lo svolgimento dei test è stato utilizzato il Protocollo eGLU LG, versione 2018.1, descritto nel [Manuale operativo di design](#), redatto da AGID.

Obiettivi

Grazie ai test di usabilità è possibile coinvolgere gli **utenti** nella **valutazione** del sito web, nell'individuazione di eventuali **criticità** e nella scelta di possibili **soluzioni** migliorative. I test sono un esempio concreto di applicazione della metodologia dello **Human Centered Design** e **Universal Design**. Nello specifico permettono di quantificare il livello di **usabilità**¹ percepita dai partecipanti e di valutare l'effettiva **accessibilità**² del sito. Quest'ultimo aspetto è oggetto di analisi anche laddove gli intervistati non siano persone con disabilità fisiche e/o cognitive.

Modalità di svolgimento

Il personale del **Settore Web** dell'Università Ca' Foscari conduce **annualmente** i test di usabilità sul proprio sito www.unive.it e sui siti tematici all'interno del proprio dominio, nella consapevolezza che il sito web è uno dei principali canali di comunicazione e che i test sono particolarmente utili per il suo miglioramento.

Nel **2023** i test sono stati condotti **tra il 19 aprile e il 30 maggio** in **modalità in presenza e on line** tramite la piattaforma Google Meet, in base alle preferenze dei singoli partecipanti. Il mantenimento di entrambe le modalità ha permesso la partecipazione al test anche a persone impossibilitate, per impegni o disabilità fisiche, a raggiungere la sede in cui si è svolto il test. Gli intervistati che hanno svolto il test on line hanno condiviso lo schermo del proprio computer via Google Meet per mostrare il loro **percorso di navigazione**. Durante l'esecuzione dei test (sia in

¹ L'usabilità è "il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso" (ISO 9241-210:2010).

² L'accessibilità è "la capacità dei sistemi informatici, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, dal maggior numero possibile di persone, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari." (Manuale operativo di design, 27 gennaio 2023).

presenza, sia on line) non è stata effettuata alcuna registrazione audio-video, ma sono stati presi appunti sulle attività svolte.

È stata testata la **versione desktop del sito italiano** www.unive.it e, per misurare l'efficacia dei menù e della struttura informativa, è stato richiesto di **non utilizzare alcun motore di ricerca**, né interno né esterno al sito.

Il test era composto da 6 attività (task) che gli intervistati hanno eseguito e che vertevano sulle pagine aggiornate di recente e/o ritenute potenzialmente critiche (sia da un punto di vista della struttura informativa interna alla pagina, che dal punto di vista della sua visibilità all'interno del sito). Ogni task richiedeva di trovare un'informazione online, scaricare un file allegato o utilizzare un applicativo. Solo il task numero 6 verteva su una pagina non più online, per cui è stato fornito ai partecipanti il link diretto ad una copia costruita appositamente per il test. In questo modo è stato possibile testare la struttura del programma dell'Open Day che viene di norma depubblicata a termine dell'evento e prima della data di inizio di esecuzione dei test.

Durante lo svolgimento del test i partecipanti hanno avuto la possibilità di comunicare i propri dubbi, indicare criticità e punti di forza delle pagine web ed esprimere il proprio **feedback** sul sito nel suo complesso.

Campione di utenti

Nell'edizione 2023 hanno partecipato al test **27 intervistati**. Si è quindi mantenuto un campione di utenti più ampio, in conformità a quanto fatto nell'edizione 2022 del test (25 intervistati). Nello specifico il campione di utenti era così composto:

- **6** studenti o volontari del servizio civile normodotati di nazionalità italiana;
- **5** studenti o volontari del servizio civile con disabilità e di nazionalità italiana;
- **5** membri del personale tecnico amministrativo (PTA) normodotati e di nazionalità italiana;
- **6** docenti o ricercatori normodotati di nazionalità italiana;
- **5** studenti o volontari del servizio civile internazionali normodotati con conoscenza dell'italiano a livello almeno B2.

Tutti gli intervistati hanno dichiarato di utilizzare internet più volte al giorno. Il 67% ha dichiarato di navigare più volte al giorno anche sul sito web di Ca' Foscari e il 26% ha dichiarato di visitare il sito dell'Ateneo una volta al giorno (solo un partecipante ha dichiarato di visitare il sito www.unive.it più volte a settimane e un partecipante una volta a settimana).

Criticità rilevate e interventi migliorativi

Nella tabella seguente sono riassunte le **criticità** rilevate dagli intervistati durante lo **svolgimento dei task**, con gli **interventi** attuati in collaborazione con gli uffici a presidio delle diverse sezioni web, per migliorare il livello di usabilità e accessibilità.

Criticità connesse ai task	Interventi migliorativi messi in atto
Task 1: molti utenti hanno trovato disorientante nella pagina della Baum l'avviso a tutta ampiezza su	<ul style="list-style-type: none">• la notizia sui lavori in corso è stata spostata all'interno della fascia

Criticità connesse ai task	Interventi migliorativi messi in atto
<p>“Modalità di accesso dal 15 maggio” e “Lavori di consolidamento antisismico”. Si aspettavano di trovare prima le informazioni di natura ordinaria (es. orari, sede, modalità di accesso) e di trovare nel box In evidenza eventuali segnalazioni di natura straordinaria.</p> <p>Vari utenti vorrebbero più visibili le informazioni sulle Modalità di accesso, in particolare sulla necessità di prenotazione del posto</p>	<p>dedicata a sede, orari di apertura e notizie in evidenza. È stato concordato con l'ufficio competenze di utilizzare il box In evidenza per la comunicazione di informazioni di natura straordinaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • nelle pagina iniziale delle singole biblioteche è stato precisato anche nel box “Orari di apertura” che l'accesso è su prenotazione
<p>Task 2: molti utenti si aspettavano un richiamo ai doppi diplomi nella homepage dei singoli corsi di laurea.</p> <p>Alcuni utenti sono stati disorientati dalla mancata uniformità nell'utilizzo delle etichette che identificano i Doppi diplomi (in alcune pagine del sito è usata la terminologia in italiano, in altre quella in inglese)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • è in fase di revisione la struttura dei siti dei corsi di laurea; nella nuova homepage è stato previsto un link alla pagina Scheda del corso > sezione Diplomi doppi e congiunti • nella pagine del sito in italiano l'etichetta “Double - Joint Degree” è stata sostituita con la sua traduzione “Diplomi doppi e congiunti”
<p>Task 3: quasi tutti i partecipanti sono rimasti disorientati dalla posizione degli accessi veloci nella homepage del dottorato.</p> <p>Quasi tutti i partecipanti avrebbero voluto come primo elemento della pagina le informazioni specifiche del dottorato (sezione “Dottorato in breve”).</p> <p>Molti partecipanti avrebbero voluto che il logo dell'ateneo partner fosse accompagnato da una breve spiegazione.</p> <p>Alcuni utenti ritenevano che le “Scadenze” fossero l'elemento finale della pagina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • le home page dei singoli dottorati sono state revisionate. gli accessi veloci sono stati spostati a fine pagina, prima del prefooter, dando maggiore visibilità alla scheda del dottorato. • è stato richiesto ai dipartimenti di redigere un breve testo che possa contestualizzare eventuali partnership/collaborazioni per i dipartimenti a loro afferenti. L'aggiornamento è stato applicato alla maggior parte dei siti dei dottorati di ricerca.
<p>Task 4: Quasi tutti i partecipanti si aspettavano dei contenuti più promozionali / descrittivi dell'Ateneo all'interno della pagina Chi siamo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • l'ufficio referente ha in programma una revisione dei contenuti della pagina Chi siamo tenendo conto anche di tutti i feedback ricevuti durante il test
<p>Task 5: vari utenti hanno avuto difficoltà ad utilizzare il calendario dell'agenda (funzione “Cerca in agenda”)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • è stato rivisto il funzionamento del calendario presente in “Cerca in agenda” al fine di rendere il suo utilizzo più intuitivo

Criticità connesse ai task	Interventi migliorativi messi in atto
<p>Task 6: vari utenti non avevano compreso che fosse necessario iscriversi per partecipare agli eventi dell'Open Day.</p> <p>Molti utenti si aspettavano il link di prenotazione al singolo evento vicino alla descrizione dell'appuntamento specifico.</p> <p>Alcuni utenti hanno segnalato la necessità di un breve testo/file pdf che sintetizzi la struttura dell'open day e che metta in rilievo per quali appuntamenti è necessaria la prenotazione e come questa vada fatta</p>	<ul style="list-style-type: none"> sono stati condivisi i feedback con l'ufficio referente per poter individuare l'organizzazione più efficace dei contenuti per l'Open Day 2024.

Sono state prese in considerazione anche le seguenti **osservazioni non strettamente connesse ai task**, espresse dai partecipanti durante l'esecuzione del test.

Altre criticità e osservazioni	Interventi migliorativi messi in atto
Alcuni utenti avrebbero voluto che nella pagina Lauree triennali e magistrali il significato delle icone fosse più visibile all'interno dell'elenco dei corsi	<ul style="list-style-type: none"> per ciascuna icona presente nell'elenco è stata inserita una descrizione nel title, in modo che venga visualizzata con il mouse-over. La modifica è stata fatta nella versione in italiano e in inglese della pagina
Nei siti dei dipartimenti l'elenco dei corsi offerti è relativo all'a.a. 2022/2023	<ul style="list-style-type: none"> è stato richiesto a ciascun dipartimento di aggiornare l'elenco con l'offerta formativa 2023/2024
Nella pagina Offerta formativa internazionale i link ai dottorati non sono funzionanti	<ul style="list-style-type: none"> sono stati corretti i link

Come indicato nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024, gli **esiti** del test di usabilità verranno **comunicati ad AGID** tramite l'apposito form.

Tasso di successo e rilevazione dell'usabilità percepita

Il tasso di successo dei task, misurato tramite il test, offre una panoramica sull'usabilità del sito. Negli anni precedenti, i test erano stati utilizzati per valutare il grado di usabilità delle pagine maggiormente visualizzate. Visto gli esiti positivi raccolti nelle precedenti edizioni, quest'anno si è preferito testare pagine ritenute critiche e/o più annidate, con la consapevolezza che i partecipanti avrebbero potuto riscontrare maggiori difficoltà nel reperire le informazioni richieste.

Il **65,4%** dei partecipanti **non aveva mai cercato l'informazione** sul sito www.unive.it, mentre solo l'11,1% aveva cercato qualcosa di simile e solo il 24% aveva già cercato nel sito l'informazione richiesta nel task.

Le abitudini di navigazione dei partecipanti hanno parzialmente influenzato l'esito del test. La quasi totalità ha affermato infatti di **utilizzare abitualmente un motore di ricerca** (sia esterni, es.

Google, sia quello interno al sito) per reperire le informazioni all'interno del sito web di Ateneo. Gli intervistati hanno inoltre ammesso di utilizzare raramente i link presenti all'interno del sito per navigare al suo interno (voci di menù, percorsi, accessi veloci,..). Quindi l'approccio richiesto durante il test non corrispondeva alla loro usale modalità di navigazione nel sito.

Tasso di successo medio complessivo

- **Tasso di successo medio dei task: 68,51%**, valore positivo alla luce di tutti i fattori che hanno influito l'esito del test, anche se inferiore rispetto agli anni precedenti (86% nel 2022, 80,5% nel 2021 e 72,2% nel 2019)
- **N° di task superati con successo sul totale dei task** (calcolato moltiplicando i 6 task x 25 partecipanti): **111/162**.

Nonostante alcune criticità emerse, sono state **apprezzate da tutti** gli intervistati la chiarezza della **struttura** di presentazione dei **doppi diplomi/titoli** congiunti e dei relativi paesi di destinazione (pagina [Double/Joint Degree](#)). Molti utenti hanno apprezzato l'**agenda**, trovandola molto chiara e ben organizzata. Molti partecipanti hanno apprezzato anche la praticità dell'**app EasyPlanning**, per la prenotazione dei posti in biblioteca e la consultazione degli orari di apertura. Durante il test è infine emerso che la **coerenza** delle strutture di navigazione e l'**uniformità** con cui vengono presentati contenuti simili sono un **punto di forza** del sito poiché permettono di autoapprendere il funzionamento del sito stesso.

Tasso di successo medio dei task per partecipante

Studenti/Volontari servizio civile italiani normodotati:

id partecipante	tasso di successo medio dei 6 task
1	66,66%
2	50%
6	83,33%
8	66,66%
9	50%
11	66,66%
tot. medio:	63,88%

Studenti/Volontari servizio civile italiani con disabilità:

id partecipante	tasso di successo medio dei 6 task
4	66,66%
15	50%
17	33,33%
19	50%
21	16,66%
tot. medio:	43,33%

Membri PTA italiani normodotati:

id partecipante	tasso di successo medio dei 6 task
3	100%
7	66,66%
12	100%
16	66,66%
24	83,33%
tot. medio:	83,33%

Docenti/ricercatori italiani normodotati:

id partecipante	tasso di successo medio dei 6 task
18	83,33%
20	83,33%
23	66,66%
25	66,66%
26	100%
27	66,66%
tot. medio:	77,77%

Studenti/Volontari servizio civile internazionali normodotati:

id partecipante	tasso di successo medio dei 6 task
14	50%
10	50%
13	83,33%
5	100%
22	83,33%
tot. medio:	73,33%

Tasso di successo medio per singolo task

N° task	Studenti / Volontari servizio civile italiani normodotati	Studenti / Volontari servizio civile italiani con disabilità	Membri PTA italiani normodotati	Docenti / Ricercatori italiani normodotati	Studenti / Volontari servizio civile internazionali normodotati
1	66,66%	40%	100%	100%	60%
2	66,66%	40%	100%	100%	80%
3	16,66%	20%	60%	50%	60%
4	83,33%	60%	100%	100%	40%
5	66,66%	60%	100%	83,33%	100%
6	83,33%	40%	40%	33,33%	100%

Valutazione di gradimento tramite i questionari NPS e SUS

In conclusione del test, ai partecipanti sono stati proposti alcuni quesiti, basati su Net Promoter Score e System Usability Scale, per rilevare una valutazione generale del sito web di Ca' Foscari in base alla loro esperienza. Di seguito i risultati raccolti.

Net Promoter Score (NPS)

Il questionario NPS serve a misurare l'intenzione d'uso di un sito e si esplica nel modo seguente:

- **quesito:** con quanta probabilità consiglieresti questo sito a un amico o a un conoscente interessato a iscriversi a Ca' Foscari?
- **scala di valutazione:** da 1 (minimo) a 10 (massimo).

Il punteggio totale NPS che si ottiene come risultato può distribuirsi tra -100 e +100 e dovrebbe essere auspicabilmente positivo. Nel test del sito web di Ca' Foscari sono state ottenute le seguenti valutazioni:

- **risultati:**
 - promotori (valutazioni pari a 9 o 10): 29,63%;
 - neutri (valutazioni pari a 7 o 8): 55,55%;
 - detrattori (valutazioni pari o inferiore a 6): 14,81%;
 - **totale NPS (promotori - detrattori): + 14,82.**

Considerato che sono state testate pagine ritenute critiche, il valore ottenuto è **apprezzabile**, anche se inferiore rispetto al +52 del 2022 e al +16,6 del 2021, ma superiore a al +9,09 del 2019.

System Usability Scale (SUS)

Il questionario SUS misura l'usabilità percepita dai singoli intervistati e si esplica nel modo seguente:

- **quesiti:**
 1. penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente;
 2. ho trovato il sito inutilmente complesso;
 3. ho trovato il sito molto semplice da usare;
 4. penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito;
 5. ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate;
 6. ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito;
 7. penso che la maggior parte delle persone possano imparare a utilizzare il sito facilmente;
 8. ho trovato il sito molto difficile da utilizzare;
 9. mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito;
 10. ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire a utilizzare al meglio il sito;
- **scala di valutazione:** da 1 (fortemente in disaccordo) a 5 (fortemente d'accordo).

Il punteggio del SUS va da 0 a 100 e un risultato positivo dovrebbe essere >68. Nel test del sito web di Ca' Foscari sono state ottenute le seguenti valutazioni:

- **risultati:**
 - voto più basso conseguito: 10;

- voto più alto conseguito: 97,5;
- **totale standardizzato medio per tutti i votanti: 65.**

Il livello di usabilità percepita risulta quindi **positivo**, leggermente inferiore rispetto a quanto riscontrato nel 2022 (71,7) e nel 2021 (75,8), ma in linea rispetto al 2019 (64,09). Si segnala che i risultati del test SUS si basano sull'esperienza pregressa dei partecipanti ma è fortemente influenzato anche dai task svolti e dal livello di usabilità percepita durante il test.

Appendice: task e criteri di successo

Per tutti i task sono stati definiti il **tempo massimo di svolgimento (4 minuti)** e il **numero massimo di tentativi falliti (4)** entro i quali considerare il compito superato.

Task 1

Sei uno studente di Ca' Foscari e hai bisogno di andare nella biblioteca dell'area umanistica domenica 9 luglio alle 10.00 del mattino.

La biblioteca è aperta?

- **Risposta:** sì
- **Url:** <https://www.unive.it/pag/4756/> o <https://www.unive.it/data/strutture/300170>

Task 2

I doppi diplomi (double degree) offrono agli studenti cafoscarini la possibilità di trascorrere un periodo di studio presso un ateneo straniero, per ottenere due diplomi di laurea (uno di Ca' Foscari e uno dell'ateneo straniero).

Tra i tutti i corsi di laurea magistrale dell'ambito in Scienze e Tecnologia è previsto un doppio diploma con un'università giapponese?

- **Risposta:** sì
- **Url:** <https://www.unive.it/pag/11713/> o <https://www.unive.it/pag/47569/> o <https://www.unive.it/pag/26849/>

Task 3

Sei interessato al dottorato in Studi sull'Asia e sull'Africa e stai cercando maggiori informazioni sul sito di Ca' Foscari.

Con quale università straniera è convenzionato questo corso di dottorato?

- **Risposta:** Universität Heidelberg / Heidelberg University
- **Url:** <https://www.unive.it/web/128/home> o nel pdf "Guida ai dottorati" https://www.unive.it/pag/fileadmin/user_upload/scuole/graduate/documenti/Bando/PhD_Programmes_Brochure_2023.pdf

Task 4

La Rettrice di Ca' Foscari si avvale della collaborazione di prorettori e prorettrici per svolgere le sue attività.

Come si chiama il prorettore / la prorettrice alla Didattica?

- **Risposta:** Prof.ssa Luisa Bienati
- **Url:** <https://www.unive.it/pag/11014/> o <https://www.unive.it/data/persone/5592469>

Task 5

Il Dipartimento di Economia organizza un calendario di eventi aperti al pubblico e li promuove online.

Sono previsti eventi nel mese di novembre 2023?

- **Risposta:** si
- **Url:** <https://www.unive.it/data/agenda/3/>

Task 6

È il 20 marzo 2023 ed è appena stato pubblicato il programma dell'Open Day 2023.

Cosa devi fare per partecipare alla presentazione del corso di laurea triennale in Ingegneria fisica che si terrà il 14 aprile 2023?

Consulta la pagina del programma dell'[Open Day 2023](#).

- **Risposta:** prenotarsi al portale usando il pulsante Iscriviti
- **Url:** <https://cafoscari-openday2023.boxol.it/cafoscari-open-day>