



**Oggetto: Test usabilità e accessibilità del sito [www.unive.it](http://www.unive.it) (novembre 2019)**

Il Ministero della Pubblica Amministrazione ha invitato le pubbliche amministrazioni a condurre autonomamente i test di usabilità sui propri siti web per coinvolgerle maggiormente nella valutazione dei propri servizi online e per sensibilizzare i propri dipendenti sul tema dell'usabilità ([Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019 – 2021](#), punto [9.3 Usabilità](#)).

L'Ateneo, ritenendo il sito web uno dei suoi principali strumenti di comunicazione, ha recepito queste indicazioni e dal 2018 conduce annualmente i test di usabilità sul proprio sito, individuando di volta in volta quali sezioni web testare.

Grazie ai test è possibile valutare il grado di usabilità<sup>1</sup> di una selezione di pagine web e testare contestualmente il loro livello di accessibilità<sup>2</sup>. Questa attività fa emergere la reale efficacia delle soluzioni adottate nel sito e le eventuali criticità. In caso di criticità già durante i test emergono le indicazioni utili per individuare le soluzioni da adottare per migliorare il sito web e rendere i suoi contenuti più comprensibili e facilmente accessibili.

Coinvolgendo gli utenti del sito e raccogliendo i loro pareri e commenti è possibile inoltre comprendere meglio le loro esigenze, le loro capacità e i modi in cui navigano, spostando l'utente stesso al centro della progettazione e dell'aggiornamento del sito (metodologia dell'Human centered design e dell'Universal Design).

Per la realizzazione del test è stato applicato il protocollo eGLU LG, versione 2018.1 come indicato dal [Gruppo di Lavoro per l'Usabilità \(GLU\)](#) del Ministro per la Pubblica Amministrazione. Per la conduzione del test e l'elaborazione dei risultati è stato utilizzato l'[Usability Test Kit](#) realizzato da Designers Italia, in collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

I test di usabilità sono stati condotti dal Settore Web (Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni ASIT) dell'Università Ca' Foscari sul sito italiano [www.unive.it](http://www.unive.it), nel periodo compreso dal 05 al 28 novembre 2019.

Hanno partecipato undici studenti di diversa nazionalità con differenti livelli di conoscenza della lingua italiana (dal livello B2 a madrelingua) e con diverse abilità fisiche e cognitive.

Il test era composto da sei task e verteva sulle pagine maggiormente visitate o ricercate dagli utenti e su sezioni web ritenute potenzialmente critiche. Nello specifico è stato richiesto di trovare un'informazione online o un file oppure utilizzare un applicativo.

Gli intervistati hanno svolto il test usando un computer portatile e, se necessario, utilizzando dispositivi assistivi come joystick con tastiera ridotta integrata o aumento del contrasto. Per testare l'efficacia e la consistenza dei menù è stato richiesto di non utilizzare alcun motore di ricerca.

---

<sup>1</sup> L'usabilità è "il grado in cui un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso" (norma ISO 9241-11 "Ergonomics of human-system interaction - Guidance on usability")

<sup>2</sup> L'accessibilità è "la capacità dei sistemi informatici ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari" (legge 9 gennaio 2004, n.4, aggiornata dal decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 106; per i requisiti tecnici si vedano le linee guida per l'accessibilità dei siti web Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 e la norma tecnica europea EN 301549 V. 2.1.2).

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

Dal test è emerso che le modalità di navigazione adottate dagli studenti normodotati, con disabilità e di diverse nazionalità nel complesso sono le medesime: hanno apprezzato gli stessi punti di forza del sito e hanno riscontrato difficoltà simili, percependo le stesse criticità.

In base agli esiti del test e ai commenti raccolti, è stato necessario aggiornare il sito per incrementare il suo livello di usabilità.

Vista l'importanza di queste tematiche e l'evidente utilità dei test usabilità e accessibilità si prevede di ripeterli annualmente, coinvolgendo ogni volta nuovi soggetti. I test verranno riprogettati di volta in volta per verificare l'efficacia delle diverse sezioni del sito www.unive.it.

Nella tabella seguente sono riassunti le criticità e i problemi rilevati e lo stato di avanzamento degli interventi necessari per risolverli.

Criticità / problema rilevato	Stato di avanzamento intervento
Dare maggiore visibilità al box Immatricolazioni nel percorso Futuri studenti siti corsi di laurea	Concluso (criticità/problema risolto)
Inserire un link ai bandi dei corsi degli accessi programmati nella sezione <a href="#">Come si accede</a> (percorso Futuri studenti di Ateneo)	Concluso (criticità/problema risolto)
Semplificare il testo dell'avviso sui bandi di ammissione alla pagina <a href="#">Lauree e lauree magistrali ad accesso programmato</a>	In corso (verrà aggiornato con la pubblicazione dell'offerta formativa a.a. 2020/2021)
Valutare se inserire le date dei test a numero chiuso nel calendario accademico	Concluso (è stato analizzato il calendario e le homepage dei siti dei corsi di laurea e si è deciso di non modificare l'attuale funzionamento perché ritenuto già efficace)
Valutare se è possibile migliorare la visibilità del menù primo livello nei siti corsi di laurea	Concluso (l'attuale posizione e dimensione del font se modificate non garantirebbero la disposizione del menù su un'unica riga sui dispositivi con le risoluzioni più alte)
Semplificare la pagina Esami nei siti dei corsi di laurea	Concluso (è stata rivista la struttura della pagina in ottica mobile first)
Pubblicare le scadenze trascorse dell'anno accademico in corso	In corso (si stanno analizzando le diverse soluzioni possibili, la modifica verrà effettuata nel 2020)
Rendere più chiaro il collegamento tra "Tutte le scadenze" (homepage corsi di laurea) e il calendario accademico	Concluso (criticità/problema risolto)
Rinominare pagina " <a href="#">Porte aperte</a> "	Concluso (criticità/problema risolto)

Criticità / problema rilevato	Stato di avanzamento intervento
Motore di ricerca Agenda: modificare funzionamento icona calendario	In corso (è necessaria un'analisi tecnica per verificare la fattibilità della modifica)
Sezione Career service: semplificare la struttura, rinominare le pagine omonime indirizzate a destinatari diversi, inserire un sottotitolo alla pagina iniziale della sezione web	Concluso (criticità/problema risolto)
Applicativo <a href="#">Elenco aziende convenzionate</a> : rendere più immediato il suo funzionamento, inserendo un testo introduttivo, impostando dei valori dei default laddove possibile e prevedendo una risposta dal sistema nel caso di ricerche senza risultato	Concluso (criticità/problema risolto)
Aggiornare i link relativi al Career service presenti nel percorso <a href="#">Studenti e laureati</a> e chiarire i link presenti nei percorsi dei siti dei corsi di laurea	Concluso (criticità/problema risolto)
Utilizzare con coerenza il termine stage nel sito <a href="http://www.unive.it">www.unive.it</a> e aggiornare link alle pagine dello stage nei siti dei corsi di laurea	In corso (i controlli verranno effettuati nel 2020)
Pagine Minor: rivedere la struttura della sezione "Come iscriversi" e rendere più evidente il link al modulo di iscrizione	Concluso (criticità/problema risolto)
Inserire un sottotitolo alla sezione "Didattica innovativa e digital learning" per chiarire i suoi contenuti	Concluso (criticità/problema risolto)
Chiarire i titoli dei tab nella pagina <a href="#">Conoscenze linguistiche richieste</a> e semplificare i testi al loro interno	In corso (è stata aggiornata la struttura a tab, ma questa verrà semplificata ulteriormente con la pubblicazione dell'offerta formativa 2020/2021)
Verificare la chiarezza della distinzione tra Corsi di inglese e Idoneità di inglese nel sito del CLA	In corso (nel 2020 verranno fatti ulteriori test di usabilità sul sito del CLA)