



Oggetto: Test usabilità e accessibilità del sito www.unive.it (settembre - ottobre 2018)

Il sito web di Ca' Foscari rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione dell'Ateneo e, di conseguenza, è necessario garantirne la facilità di utilizzo e l'accessibilità dei contenuti per tutti i portatori di interesse dell'Ateneo. Per questo motivo il sito è sviluppato e aggiornato tenendo presente le più recenti linee guida e normative sull'usabilità e sull'accessibilità.

Il concetto di usabilità si basa sui principi studiati dall'ergonomia cognitiva, una scienza che studia come l'uomo interagisce con la macchina e come questa interazione viene influenzata dall'ambiente in cui ci si trova. In queste interazioni giocano un ruolo fondamentale fattori cognitivi ed emotivi, che stabiliscono come l'uomo percepisce, apprende e memorizza il sistema che sta utilizzando e come risolve le eventuali problematiche che gli si presentano.

Per poter valutare e misurare il grado di usabilità di un sistema si può fare riferimento alla norma ISO 9241-11 "Ergonomics of human-system interaction - Guidance on usability" che introduce una definizione di questo concetto. L'ISO 9241-11 definisce l'usabilità come "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".

Di conseguenza, un sito web si può definire usabile quando è comprensibile e facile da navigare e usare per chiunque lo visiti. Il sito deve fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari per permettere all'utente di orientarsi al suo interno, di trovare i contenuti di suo interesse e di capirne le modalità di utilizzo senza che debba richiedere spiegazioni sul suo funzionamento.

Per creare un sito usabile è indispensabile porre al centro della progettazione l'utente (Human-centered design). Solo quando si tengono in considerazione le esigenze dell'utente, le sue capacità, i modi in cui ragiona e i percorsi che potrebbe fare per trovare l'informazione di suo interesse, si riesce a realizzare un sito veramente usabile.

Il concetto di usabilità non va confuso con quello di accessibilità. Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informativi, compresi quindi i siti web, di fornire informazioni e servizi utilizzabili da tutti, a prescindere dalle abilità fisiche dell'utente e/o dai dispositivi utilizzati per accedere al sistema. Un sito accessibile deve poter essere consultato con qualsiasi tecnologia, comprese quelle assistive (si pensi per esempio ai dispositivi usati da persone con disabilità visive o uditive, con disabilità motorie che rendono difficile l'utilizzo dei tradizionali dispositivi di input come tastiera e mouse, o con disabilità cognitive e criticità nella lettura e comprensione dei testi), quelle più moderne (come i telefoni cellulari) e quelle più obsolete (come dispositivi, sistemi operativi o browser datati e connessioni lenti).

I principi dell'accessibilità e i relativi requisiti tecnici sono definiti dalla legge Stanca del 9 gennaio 2004, n.4, dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e ss.mm.ii. e dalle linee guida per l'accessibilità dei siti web: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1). La normativa italiana sancisce che i siti delle pubbliche amministrazioni devono obbligatoriamente rispettare i requisiti di accessibilità.

In accordo ai principi del Universal Design¹, per realizzare un sito accessibile è fondamentale prevedere già durante la sua progettazione le diverse esigenze che gli utenti potranno avere, in modo da eliminare qualsiasi barriera e ridurre il più possibile tutto ciò che può ostacolare l'accesso ai contenuti. In questo modo si pone l'attenzione sull'interazione che le persone hanno con l'ambiente circostante, anche quando è rappresentato da un sito web. Così come per l'usabilità, anche per garantire l'accessibilità è necessario porre al centro della progettazione l'essere umano in modo da permettere a tutti gli utenti di interagire con il sito, rendendolo così veramente inclusivo.

Vista l'importanza dei principi di usabilità e accessibilità, per valutare il grado di conformità del sito web di Ateneo rispetto a questi principi nel primo semestre dell'anno accademico 2018/2019 (dal 13/09/2018 al 12/10/2018) sono stati predisposti e condotti dei test di usabilità e accessibilità.

¹ Cfr. G. M. L. Bencini, I. Garofolo, A. Arengi, *Implementing Universal Design and the ICF in Higher Education: Towards a Model That Achieves Quality Higher Education for All*, in G. Craddock, C. Doran, L. McNutt, D. Rice (a c. di) «Transforming our World Through Design, Diversity and Education», 2018, pp. 464 -472. Si veda in particolare la tabella 1, indicatori 28 e 29.

Per svolgere i test sono stati coinvolti 21 studenti dell'Ateneo di diversa nazionalità con differenti livelli di conoscenza della lingua italiana (dal livello B2 a madrelingua) e con diverse abilità fisiche e cognitive (ipovisione, cecità, dislessia, dsa - disturbi specifici dell'apprendimento, disabilità motorie, ...). Con questi test si auspicava da un lato di trovare conferma dell'efficacia delle soluzioni adottate nel sito e dall'altro di far emergere eventuali criticità per poterle risolvere, al fine di migliorare il sito stesso e rendere più comprensibili e facilmente accessibili i contenuti.

Il test è stato condotto utilizzando il Kit Usability Test realizzato da AgID - Designers Italia e applicando il protocollo eGLU LG, versione 2018.1. È stata testata la versione italiana del sito www.unive.it, in particolar modo le pagine con un più alto numero di accessi, quelle più ricercate da motore di ricerca interno al sito e quelle che potevano presentare delle potenziali criticità.

Gli studenti intervistati hanno svolto sette compiti (come trovare una pagina web, un file o un modulo online), se necessario utilizzando eventuali sussidi come display Braille, screen reader o aumento del contrasto. Per testare l'efficacia e la consistenza dei menù è stato richiesto di non utilizzare alcun motore di ricerca.

Durante lo svolgimento del test gli studenti hanno avuto la possibilità di esprimere le proprie difficoltà, 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 con diverse nazionalità nel complesso sono le medesime:

- trovano utili e utilizzano spesso i percorsi, gli accessi veloci e i link del prefooter;
- tendono a non prendere in considerazione titoli di link e di pagine non parlanti o anglicismi;
- sono fortemente disorientati quando non c'è corrispondenza tra il titolo del link e il titolo o i contenuti della pagina di destinazione;
- comprendono meglio le pagine web strutturate correttamente (con utilizzo gerarchico dei titoli e suddivisione del testo in paragrafi, che garantiscono l'accessibilità della pagina agli utenti non vedenti e ne aiutano per tutti la lettura rapida);
- vengono scoraggiati da strutture di navigazione complesse e informazioni troppo annidate, a tal punto da ritenere che l'informazione cercata non sia online.

Le criticità segnalate da tutti i partecipanti sono state complessivamente le medesime. Laddove possibile, sono già state risolte aggiornando il sito; negli altri casi sono state condivise con gli uffici che curano l'aggiornamento delle diverse pagine web.

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.