

## Usabilità

Usabilità è un termine coniato da Jacob Nielsen<sup>1</sup> con il quale si definisce usabile un sistema multimediale off-line ed on-line quando **soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando o interrogando, fornendogli facilità d'accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti. Nel caso non sia disponibile tutta l'informazione, un buon sistema demanda ad altre fonti informative<sup>2</sup>.**

Non esistono ancora gli standard sull'usabilità dei siti web: ISO (The International Organization for Standardization), organismo titolato al riconoscimento degli standard, non si è ancora pronunciato in modo esauriente nonostante la comunità internazionale e alcune nazioni europee comincino a fare cartello: in Italia il termine è stato recepito, tra gli altri, dal legislatore italiano nell'ambito dell'emanazione di norme in materia di politica di informazione e comunicazione delle PA.

La tecnologia del web è stata progressivamente considerata uno strumento atto a facilitare l'accesso ai servizi, alle informazioni e alle fonti documentarie. La possibilità di reperire in tempo reale e velocemente l'informazione da parte dell'utente è stata considerata un dato intrinseco al sistema multimediale. In realtà per permettere questa facilità è necessario studiare e definire la *struttura informativa* del sito con notevole attenzione, perchè da questa dipende la possibilità di un ritorno di informazione veloce ed esauritivo. Le informazioni devono essere organizzate e strutturate in linea con i suggerimenti in materia di architettura delle informazioni<sup>3</sup>.

Indicazioni per realizzare un sito web usabile:

- identificare le tipologie degli utenti ai quali ci si rivolge
- scrivere in modo chiaro e con un linguaggio comune
- usare le tecnologie più semplici e più comuni
- scegliere tecnologie compatibili e rispettose degli standard di Internet
- progettare siti coerenti sia nell'organizzazione delle informazioni, sia nella loro presentazione:

L'utente ricerca non la quantità di informazione, ma la sua significatività, ossia ricerca l'informazione rilevante rispetto a quello che sta cercando, pertanto minor tempo impiega per recuperare l'informazione e maggiore sarà l'efficacia informativa ricavata: se ad un basso tempo di ricerca corrisponde un'alta rilevanza di informazioni allora il sistema informativo ipermediale soddisfa i criteri di usabilità. L'utente non vuole perdere tempo

---

1 Jacob Nielsen, *Web Usability*, Apogeo 2000

2 M. Visciola, *Usabilità dei siti web*, Apogeo 2000

3 [www.useit.com](http://www.useit.com)

quindi nella comunicazione dell'informazione non deve intervenire il *rumore* inteso come fattore di disturbo che non permette di soddisfare a pieno la comunicazione; la causa del rumore è la cattiva organizzazione informativa del sistema ipermediale (ridondanza di info e ambiguità).

- predisporre strumenti di consultazione atti a facilitare la ricerca degli argomenti come una mappa del sito con tutti i collegamenti ipertestuali aggiornati, una guida con le principali difficoltà di navigazione (help), un tour guidato che presenti i servizi offerti da un sito particolarmente complesso, nonché gli strumenti per la ricerca semantica.
- La struttura informativa dovrebbe essere progettata in modo flessibile per permettere aggiornamenti e sviluppi senza modificare la struttura portante del sito e garantendo che l'informazione sia sempre reperibile

Schematizzando i criteri di qualità per indicare la fruibilità o usabilità di un sito web per Visciola sono:

- organizzazione delle informazioni, (secondo i criteri della chiarezza e della coerenza)
- navigabilità del sito, (cercando di automatizzare i processi interpretativi, rendendoli facilmente intuibili: economia cognitiva/ barra di navigazione a sinistra per gli occidentali, indicazioni di directory percorso nel sito, barra più importante in alto e se la pagina è lunga ripetuta in basso)
- comprensibilità delle informazioni, (pagine brevi, l'informazione secondaria a livello di dettaglio legata a pagine di appoggio non nascoste - contenuto di qualità, aggiornato, scritto per la rete)
- identificazione del documento-risorsa, (differenza tra disegno della pagina, disegno del contenuto, disegno dell'architettura generale)
- qualità dei links,
- identificazione dell'autore, dell'editore e del responsabile web (loro autorevolezza e credibilità, copyright)
- attendibilità, affidabilità, pertinenza e rilevanza dei contenuti
- elementi grafici (leggibilità, scelta del carattere e contrasto, grafica che segue non solo senso estetico ma funzionalità a veicolare il contenuto, coerenza tra le pagine)

## Accessibilità

L'accessibilità è definita come **la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti delle 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**<sup>4</sup>. Bisogna quindi garantire la possibilità di consentire la navigazione di un sito ad utenti disabili, in ordine a ciò sono state stilate delle linee guida dal World Wide Web Consortium (W3C) dal Web Accessibility Initiative (WAI)<sup>5</sup>.

L'accessibilità non garantisce la qualità dell'iterazione, infatti la rispondenza alle raccomandazioni WAI non assicura che il sito sia usabile, ma la facilità di navigazione è connessa ad una struttura informativa che permetta un facile e veloce accesso all'informazione<sup>6</sup>.

Tra gli elementi che caratterizzano l'accessibilità è possibile distinguerne alcuni come:

- la velocità considerata sotto l'aspetto tecnico tipologia dei file, modalità e protocolli di connessione, ecc., sia valutata in relazione ai tempi di accesso e reperimento delle informazioni in base alla loro organizzazione logica. Il tempo di risposta è la determinante principale della usabilità
- l'interattività cioè la possibilità da parte dell'utente di interrogare il sistema e "costruire" la propria informazione grazie all'ipermedialità che, nella rete internet, caratterizza gran parte della trasmissione telematica delle informazioni.

Queste due componenti sono fattori qualificanti l'efficienza informativa e la trasmissione dell'informazione. A questi si aggiungono:

- l'economicità ossia l'accesso alle informazioni a basso costo
- fornire un'alternativa testuale equivalente per ogni oggetto non di testo presente in una pagina, fornendo una descrizione anche della funzione esercitata nello specifico contesto.
- Permettere la fruibilità della pagina anche se alcuni componenti non fossero supportati dalla postazione dell'utente:
  - animazioni e contenuti multimediali skippabili
  - utilizzo di tecnologie o plugins non proprietari
  - ottimizzazione del sito per la visione attraverso più browser

Lucia Zappacosta, maggio 2007

---

4 [www.pubbliaccesso.gov.it/normative/regolamento.htm](http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/regolamento.htm)

5 [www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)

6 [www.nngroup.com/reports/accesibility](http://www.nngroup.com/reports/accesibility)