

1999, la rete nel nostro paese è letteralmente esplosa, includendo nell'espansione amministrazioni pubbliche, aziende, redazioni e case private. Nel 2005 il numero degli utenti di internet, circa 20 milioni, sembra invece sia rimasto costante rispetto all'anno precedente come dimostra la ricerca del Censis forse anche per la grande diffusione degli anni precedenti. Il dato che colpisce è che di questi 20 milioni di internauti "oltre il 90% va considerato utente a tutto campo, visto che dispone di un collegamento proprio e non aziendale, ed è cresciuto soprattutto il numero di coloro che utilizzano una connessione da telefonia mobile"; anche per questo motivo è necessario che i siti siano realizzati secondo i criteri di accessibilità e di usabilità, affinché possano essere utilizzati su qualsiasi supporto.

Quando ci troviamo di fronte al concetto di **accessibilità**, riusciamo, in parte, a dare risposte ai nostri dubbi grazie alla legge n. 4 del 9 gennaio 2004, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" meglio nota come legge Stanca, ma quando ci confrontiamo con il concetto di **usabilità** incontriamo maggiori difficoltà poiché, sebbene la legge, e ancor di più il suo regolamento attuativo, facciano riferimento anche ai criteri di usabilità, definire l'usabilità diventa più complicato.

La difficoltà nel definirla risiede nella natura stessa dell'usabilità, che è, prima di tutto, pratica, nel senso che la sua analisi porta a disporre di linee guida prettamente operative per la progettazione di prodotti usabili, questo perché una prassi strettamente legata all'usabilità prevede che ogni progettazione debba essere valutata appena possibile con gli utenti potenziali del

prodotto stesso. L'obiettivo della **valutazione** è inescandibile dal suo **utente finale**, è fondamentale che i prodotti, in questo caso i siti web, siano caratterizzati da brevi tempi di apprendimento, rapidità di esecuzione dei compiti, facilità nel ricordare le istruzioni di base, e alta soddisfazione dell'utente.

Molti sono gli studiosi che hanno fornito la propria definizione di usabilità, e una ricerca on line potrebbe renderci non pochi risultati, ma tutti si rifanno alle definizioni degli **Standard ISO/IEC 9126 e ISO 9241 - II**, la prima "definisce la capacità del software di essere compreso, appreso, usato e gradito dall'utente quando usato in determinate condizioni", l'altra definisce "il grado in cui un prodotto può essere usato da classi di utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in un contesto d'uso determinato".

Una spiegazione dettagliata ce la fornisce il Sun Usability Lab (<http://www.sun.com/usability>) elencando quelli che sono i **principali attributi dell'usabilità di un sito web**.

Utilità: serve a qualcosa questo sito e a chi si rivolge; è ben individuato il suo target?

- **Facilità di apprendimento:** come si comportano gli utenti quando lo navigano, indugiano? Ci sono delle metafore per rendere più agevole la navigazione, per esempio la categorizzazione dei contenuti per "eventi della vita", uno spazio modellato sulla vita delle persone per rendere disponibili i servizi e le informazioni presenti sul sito?
- **Efficienza:** i visitatori possono interrogare il sistema e ricevere delle risposte sensate e veloci, o devono tentare e ritentare per ottenere ciò che hanno in mente? Il caricamento del sito è rapido?

■ **Facilità di ricordo:** gli utenti ricordano immediatamente come usare il sito la seconda o terza volta che ci ritornano? Esistono *lebread crumb*, briciole di pane? No, non quelle sul tavolo o sul tappeto, un sito che si espande in profondità con molti sottolivelli, deve offrire all'inizio della pagina l'etichetta "ti trovi qui" così che gli utenti abbiano modo di sapere dove si trovano nella gerarchia del sito.

■ **Prevenzione di errori:** i navigatori compiono errori o usano spesso il tasto *back* come se fossero finiti dove non volevano? Sono presenti delle indicazioni per rimediare all'errore, un "help" o "FAQ" - frequently Asked Questions?

■ **Soddisfazione:** il sistema è divertente e soddisfacente da usare o crea ansia e frustrazione?

Queste quindi alcune delle caratteristiche che deve possedere un sito usabile, ma non bisogna dimenticare che l'usabilità attiene a tre diverse componenti di un sito: il **design** ovvero l'interfaccia grafica, la costruzione generale della pagina; la **tecnologia**, vale a dire il software che permette di creare quell'interfaccia e gestire i contenuti, sempre più diffusi in questo momento i CMS, content management system, sistemi software di gestione dei contenuti; la **comunicazione**, testi e immagini, che occorre siano coerenti tra loro e in relazione alla grafica e ai colori utilizzati sul sito. Occorre non dimenticare mai che il **web è un medium on-demand** in cui l'utente richiede le informazioni con un atto di volontà a differenza della televisione, almeno sino a prima dell'introduzione del digitale terrestre, che è un mezzo *broadcast* che lascia lo spettatore passivo di fronte all'offerta dei contenuti. ■