



Oggetto: Test usabilità e accessibilità del sito www.unive.it (agosto 2021)

Il [Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022](#), redatto dall'Agenzia per l'Italia Digitale e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale, richiede alle Pubbliche Amministrazioni di effettuare i test di usabilità previsti dalle "Linee Guida AGID per il design dei servizi nelle amministrazioni" per migliorare l'esperienza utente e l'accessibilità dei servizi (cap. 1 Servizi, "Obbiettivi OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi", R.A.1.2b).

L'Università Ca' Foscari Venezia conduce annualmente i test di usabilità sul proprio sito web www.unive.it, comprendendo nel test anche i siti tematici presenti all'interno del dominio.

Grazie ai test di usabilità è possibile coinvolgere gli utenti nella valutazione del sito web, nell'individuazione delle possibili criticità e nella scelta di quali soluzioni adottare. I test di usabilità sono infatti un esempio concreto di applicazione della metodologia dell'Human centered design e dell'Universal Design. I test permettono quindi di quantificare il livello di usabilità¹ percepita dai singoli partecipanti e, contestualmente, di valutare l'effettiva accessibilità² del sito web. Si evidenzia che quest'ultimo aspetto è oggetto di esame anche qualora tra gli intervistati non fossero presenti persone con disabilità fisiche e/o cognitive.

Nel corso del 2020, a causa della pandemia di covid-19, non è stato possibile effettuare i test di usabilità sul sito web. È stato infatti ritenuto troppo oneroso reperire nuovi partecipanti e organizzare i test da remoto in un periodo in cui l'Ateneo doveva fronteggiare l'emergenza gestendo tutte le proprie attività, fino ad allora svolte in presenza, online.

L'Ateneo, ritenendo il sito web uno dei suoi principali canali di comunicazione e consapevole dell'importanza dei test di usabilità e dell'utilità dei risultati ottenuti negli anni precedenti, ha deciso di organizzare questa attività nel 2021 nonostante il perdurare della pandemia. Per garantire lo svolgimento dei test si è deciso di condurli da remoto, nel pieno rispetto della normativa nazionale vigente e del "Protocollo di gestione rischio Covid-19 e piano di mitigazione contagio sul luogo di lavoro" di Ateneo.

Per la creazione dei task, la conduzione dei test e l'elaborazione dei risultati finali è stato

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, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari" (Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione, 21 giugno 2021)

utilizzato il [Protocollo eGLU LG, versione 2018.1](#), come indicato nelle [Linee guida di design per i servizi digitali della PA](#), aggiornate al 21 giugno 2021.

Rispetto agli anni precedenti è stato necessario limitare il campione degli intervistati ad una sola categoria dei maggiorenni normodotati di nazionalità italiana.

È stata testata la versione desktop del sito; durante l'esecuzione non è stata fatta alcuna registrazione audiovideo, ma sono stati presi appunti riguardo lo svolgimento delle attività.

I test di usabilità sono stati condotti dal personale del Settore Web (Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni ASIT) dell'Ateneo sul sito italiano www.unive.it, nel periodo compreso dal 06 al 25 agosto 2021 e utilizzando la piattaforma Google Meet.

Hanno partecipato sei studenti maggiorenni normodotati di nazionalità italiana che hanno dichiarato di navigare online più volte al giorno, ma di aver utilizzato il sito www.unive.it molto raramente (solo un partecipante ha dichiarato di visitare il sito dell'Ateneo una volta a settimana).

Il test era composto da sei task e verteva sulle pagine maggiormente visitate o ricercate dagli utenti, su pagine aggiornate di recente e su sezioni web ritenute potenzialmente critiche.

Nello specifico è stato richiesto di trovare un'informazione online o utilizzare un applicativo.

Gli intervistati hanno svolto il test usando il proprio computer portatile e, durante tutta l'esecuzione del test, hanno condiviso il monitor per mostrare il loro percorso di navigazione.

I singoli task sono stati letti ad alta voce e copiati all'interno della chat di Google Meet affinché i partecipanti potessero rileggerli autonomamente. Per testare l'efficacia e la consistenza dei menù è stato richiesto di non utilizzare alcun motore di ricerca, né interno, né esterno al sito www.unive.it.

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.

A seguito del test e sulla base degli esiti e dei commenti raccolti, il sito web è stato aggiornato per migliorare il suo livello di usabilità e accessibilità.

Criticità e problemi rilevati

Nella tabella seguente sono riassunti le criticità e i problemi rilevati e lo stato di avanzamento degli interventi messi in atto per eliminarli.

Criticità/Problema rilevato	Stato di avanzamento intervento
Nelle pagine relative ai vari scaglioni ISSE - sezione Tasse e contributi a.a. 2021/2022 è presente una frase sulla futura attivazione del simulatore tasse e risulta mancante il link al simulatore	Concluso (criticità/problema risolto)
Nel simulatore tasse non è trasparente all'utente come vengono gestite eventuali cifre con il punto ed è necessario rendere più evidente che questo simbolo può essere utilizzato. La frase "Inserisci le informazioni per calcolare le tasse" è risultata essere ambigua e disorientante	Concluso (criticità/problema risolto)
Pagina Tasse e contributi a.a. 2021/2022 : rendere più evidente che l'immagine del simulatore tasse è un banner con un link	Concluso (criticità/problema risolto)
Pagina Residenze convenzionate : non è chiaro il motivo per cui le residenze di Santa Marta e San Giobbe sono in evidenza, inoltre non è chiara la categoria di studenti alla quale queste residenze si rivolgono	Concluso (criticità/problema risolto)
Pagina Studio all'estero : il link alla mappa delle destinazioni è poco evidente	Concluso (criticità/problema risolto)
Pagina Destinazioni : la mappa non è immediatamente visibile	Concluso (criticità/problema risolto)
Pagina Orientamento : non è intuitivo che all'interno della sezione Contatti sia presente anche la Newsletter; i contenuti di questa sezione sono organizzati in modo poco coerente	Concluso (criticità/problema risolto)
Valutazione e svolgimento della prova finale : nel testo "Determinazione del voto di laurea" non è chiara la distinzione tra i punti assegnati dal relatore e gli eventuali bonus	Concluso (criticità(problema risolto)

Percorso Studenti e laureati > Carriera studenti: l'ordine delle voci è disorientante e il link "Esame di laurea" è poco parlante e accessibile	Concluso (criticità/problema risolto)
---	--

Come indicato nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022, sezione dedicata a "Cosa devono fare le PA" ([CAP1.PA.LA10](#)), l'esito del test di usabilità verrà comunicato ad AGID tramite l'apposito form.

Qualificazione dell'usabilità percepita e valutazione dell'accessibilità del sito:

Il tasso di successo medio complessivo offre una panoramica sull'usabilità del sito e permette di quantificare il volume delle modifiche necessarie per migliorarlo. Questo valore è influenzato dall'esperienza pregressa dell'intervistato: nel caso in cui non avesse mai effettuato operazioni simili a quelle richieste nel test le probabilità che non raggiunga il task sono ovviamente più alte.

Solo un intervistato su sei ha dichiarato di visitare il sito www.unive.it una volta a settimana, tutti gli altri intervistati hanno dichiarato di visitarlo molto raramente e durante le interviste hanno confermato di non utilizzare affatto il sito www.unive.it.

Alla luce di queste considerazioni, valutato anche il numero limitato di partecipanti, il tasso di successo raggiunto (80,5%) rappresenta un risultato positivo, in crescita rispetto allo stesso valore registrato nel 2019 (72.2%).

Nonostante alcune criticità emerse è stata apprezzata da tutti gli intervistati la chiarezza complessiva delle informazioni e la loro facile reperibilità all'interno del sito.

Risulta confermata la praticità e facilità d'uso degli accessi veloci e dei percorsi.

Di seguito i risultati rilevati:

Task superati con successo sul totale dei task

Il totale è stato calcolato moltiplicando il numero dei partecipanti per il numero di task previsti in un test: 29/36

Tasso di successo medio di tutti i task

% tasso di successo medio complessivo: 80,5% 2021 (dato 2019 per la stessa categoria di utenti: 72.2)

Abbiamo poi proposto ai partecipanti al test alcuni quesiti aggiuntivi in modo da poter rilevare una valutazione generale sul sito web rispetto la loro esperienza. Di seguito i risultati raccolti.

Net Promoter Score (NPS)

Il questionario Net Promoter Score serve per misurare l'intenzione d'uso del sito web

www.unive.it

Domanda: Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente interessato a iscriversi a Ca' Foscari?

Scala di valutazione: 1 (minimo) - 10 (massimo)

Risultato:

- % promotori: 16,6%
- % neutri: 83,3%
- % detrattore 0%
- totale NPS: 16,6

Il punteggio NPS può distribuirsi tra -100 e +100. Dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino a 100. Tuttavia il dato medio per l'NPS sui siti web si aggira attorno al +10. Il valore ottenuto (16,06) è da ritenersi molto positivo e conforme alla percezione media che gli utenti hanno dei siti web in generale. Si segnala che rispetto al 2019 è stato registrato un aumento di intenzione di uso del sito www.unive.it (dato 2019: 9,09)

System Usability Scale (SUS)

Domande:

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 ad 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 ad utilizzare al meglio il sito

Scala di valutazione: 1 (fortemente in disaccordo) - 5 (fortemente d'accordo)

Risultato:

- voto minimo: 47,5
- voto massimo: 90
- totale standardizzato medio: 75,8

Il questionario SUS è la misura diretta dell'usabilità percepita dai singoli intervistati.

Il punteggio del SUS va da 0 a 100 e un risultato positivo dovrebbe essere almeno maggiore di 68, e idealmente più alto.

Dai test condotti deriva che il livello di usabilità percepita è alto (totale standardizzato medio (75,8) . L'usabilità del sito è migliorata rispetto a quanto riscontrato nei test di usabilità condotti nel 2019, dove il totale standardizzato medio registrato è stato pari a 64,09.