

## ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ DEI SITI SCOLASTICI

*M. Rotta*

Università degli Studi di Firenze, Facoltà Scienze della Formazione  
Via del Parione, 7 - 50125 Firenze  
mrxibis@ats.it

### **Riassunto**

Partendo dalla constatazione che le regole elementari dell'usabilità sono spesso ignorate nei siti delle scuole, si punta ad allargare il concetto di usabilità ad altri piani, non strettamente legati al design dei siti ma piuttosto all'uso attivo che degli spazi Web si potrebbe o si dovrebbe fare a scuola.

### **1. Introduzione**

Va chiarito, prima di tutto, che accessibilità e usabilità non sono sinonimi. Accessibilità significa progettare un sito che possa essere utilizzato da tutti, anche da coloro che per accedere alle informazioni in rete devono usare periferiche specifiche, browser particolari o software di supporto. Usabilità significa, più in generale, mettere l'utente al centro del processo di analisi e sviluppo di un sito e tenere quindi conto della diversità delle sue esigenze specifiche, delle strategie e degli stili di elaborazione delle informazioni.

Nei siti scolastici il tema dell'accessibilità è largamente ignorato. Sulle problematiche dell'usabilità, al contrario, si è aperto un certo dibattito, anche se resta ancora molto da fare. Il vangelo dell'usabilità, anche per i Webmaster dei siti delle scuole, è e resta "Web Usability", di Jakob Nielsen. Com'è noto, secondo Nielsen le cose da fare o non fare per realizzare un buon sito Internet sono 10... un po' come i comandamenti. Ora, alcune delle regole auree di Nielsen sono quasi sistematicamente ignorate nei siti scolastici. In particolare:

- si continua ad abusare dei "frames", rendendo difficoltose soprattutto la stampa delle pagine e la memorizzazione dei segnalibri o dei preferiti;
- si abusa degli effetti speciali e prevale ancora in molti siti il cosiddetto "effetto Las Vegas" (Postai). Anche l'uso della tecnologia Flash in molti siti è spesso gratuito;
- si continuano a vedere molte "pagine orfane", un problema reale, considerando che in assenza di riferimenti valutare la qualità di un contenuto può risultare più difficile;
- si pubblicano pagine troppo lunghe e informazioni pesanti da scaricare;
- non si imposta quasi mai una seria politica di mantenimento del sito, che in breve tempo risulta poco aggiornato.

Il rischio attuale è che si diffonda nella scuola, alla stregua di una moda, l'abitudine a riconsiderare i siti o dal punto di vista dell'accessibilità o dal punto di vista dell'usabilità, dimenticando che c'è comunque una relazione tra i due approcci: in particolare, si può rendere un sito formalmente accessibile, ma questo non significa che sia usabile, così come è vero il

contrario. Per contro, va valutato anche il rischio di una reazione negativa alle sollecitazioni in tema di usabilità e accessibilità in nome di una presunta e non meglio identificata creatività dei Webmaster. Quest'ultimo rischio è peraltro notevolmente aumentato da quando Franco "Bifo" Berardi, in un articolo pubblicato sul sito di "Mediamente", ha aperto una polemica sull'usabilità "reazionaria", sottoponendo a critica le opinioni di Jakob Nielsen. Berardi, in sintesi, ha detto di temere che estremizzando la ricerca dell'usabilità la rete possa diventare "un supermercato in cui la bellezza e l'intelligenza sono vietate". La polemica ha il merito di intuire che l'usabilità va messa in relazione con l'uso che si può fare di uno "spazio" su Internet, uso che è sicuramente molto più variegato di quanto non lascino intendere le tracce di Nielsen. Ha però subito provocato nella scuola reazioni interessate di tanti Webmaster dei siti istituzionali delle scuole che, forti di un supporto ideologico, hanno cominciato a rivendicare il diritto di pubblicare pagine ricche di grafica e animazioni e non di contenuti utili.

La visione di Nielsen non aiuta a sciogliere questo e altri nodi: le ipotesi del guru americano al problema dell'usabilità prendono infatti in considerazione solo tre piani di un problema ben più ampio:

- il piano tecnico;
- il piano grafico-percettivo-comunicativo;
- il piano semantico-strutturale.

Considerare solo questi piani significa considerare soprattutto il punto di vista del designer, anche se in realtà si cerca di praticare un design "user oriented".

Sul piano tecnico l'attenzione all'usabilità si concentra ancora sulla relazione tra funzione e funzionalità: un coltello interpreta bene la sua funzione se è affilato, ma la sua funzionalità dipende da come è costruito il manico. Il problema è che un sito Internet non ha necessariamente una sola funzione, né può essere usato solo in un modo. Questo ci costringe a ripensare i termini della questione.

La relazione tra bellezza e utilità, a sua volta, fa parte in generale del dibattito sul design moderno, con particolare riferimento agli oggetti materiali. Si ruota ancora attorno all'idea che un qualsiasi "oggetto" possa essere:

- bello e utile;
- bello e inutile;
- brutto e utile;
- brutto e inutile.

Ma è difficile pensare ad un'estetica univoca del Web: la bellezza di un sito dipende dalla sua funzione e la sua funzione ne definisce l'estetica. Un sito Internet, inoltre, non è un oggetto materiale, è piuttosto uno spazio immateriale. Anche in questo caso, quindi, i termini del problema non sono sufficienti a definire con esattezza il campo d'azione del designer "user oriented".

Sul piano semantico-strutturale, infine, l'attenzione del design "usabile" è costantemente puntata sulla semplicità. Il problema, però, è stabilire il confine tra semplice e banale. Quando un sito può dire di aver conquistato la semplicità e quando, invece, la semplicità apparente nasconde poche idee e pochi contenuti? Bisogna sempre tentare di cercare l'effetto "smart" a tutti i costi? Siamo sicuri che in ambiente Internet sia questa la soluzione giusta?

Dobbiamo cominciare a valutare altre ipotesi e a prendere in considerazione anche altri punti di

vista. Si possono così individuare almeno altri tre piani che varrebbe la pena approfondire quando si parla di usabilità, piani le cui implicazioni sono legate anche al problema dell'accessibilità:

- il piano della chiarezza dei contenuti;
- il piano dell'ecologia dell'interazione;
- il piano dell'ergonomia cognitiva.

La chiarezza dei contenuti, ad esempio, non è stata ancora posta come un problema, anche se essa è fondamentale nella fruizione di un sito, sia in termini di usabilità che di accessibilità. Solo da poco si sta cominciando ad affrontare il problema di come "scrivere in Internet". La scrittura e la scrittura multimediale in Internet pongono di fronte a problematiche nuove. Il problema è generale e investe tutte le dimensioni del fenomeno: si dovrà cominciare a considerare una maggiore chiarezza nell'esposizione dei contenuti come uno dei principi dell'usabilità. Esempi di scarsa chiarezza sono comuni: ad esempio il linguaggio tecnico nei siti istituzionali o di servizio. Spesso, anche i siti scolastici non brillano per chiarezza espositiva. Siti di questo tipo non sono usabili e si può dire che - rendendo difficoltosa per qualunque utente la comprensione delle informazioni - è superfluo che siano accessibili.

Bisogna inoltre cominciare a elaborare strategie per gestire efficacemente le interazioni possibili in un sito. In molti siti aumentano ad esempio i servizi interattivi, sia quelli orientati alla comunità (forum, chatting...) che quelli orientati ai contenuti (agenti intelligenti, servizi di orientamento...). Si sta riflettendo sull'usabilità di questi servizi interattivi? Il problema riguarda l'ecologia dell'interazione. Ad esempio, un forum non moderato è davvero "usabile"? Un servizio di orientamento allo studio in un sito scolastico, così come è attualmente impostato, aiuta l'utente? O lo confonde? Infine, quanti di questi ambienti o strumenti interattivi rispondono a requisiti anche minimi di accessibilità? Il rischio è che i forum o le aree di chatting nei siti scolastici siano considerate come semplici gadget, dimenticando che lo strumento in sé non serve a nulla se non si imposta una corretta politica per la sua gestione.

Infine, un design attento dovrebbe considerare il problema dell'ergonomia cognitiva e si potrebbe parlare anche del coinvolgimento attivo dell'utente in ciò che usa. Don Norman ("Le cose che ci fanno intelligenti") affronta il problema in modo aperto, ricordandoci che un buon artefatto, soprattutto se si agisce in ambito didattico, dovrebbe rispettare alcune caratteristiche:

- essere interattivo e fornire notevoli informazioni di ritorno;
- avere obiettivi specifici e procedure stabilite;
- essere motivante;
- comunicare una continua sensazione di sfida;
- dare la sensazione di un coinvolgimento diretto;
- fornire strumenti appropriati al compito ed all'utente;
- evitare fattori di disturbo che interrompano il flusso esperienziale.

Non sono molti i siti scolastici in cui è possibile trovare traccia di questi preziosi suggerimenti.