

Proposta metodologica per la valutazione dell'accessibilità dei siti Web

Andrea Crevola, Sonia Modeo

CSP - Dschola

via Livorno, 60 - 10144 Torino

andrea.crevola@csp.it, sonia.modeo@csp.it

Abstract

Il presente documento illustra la proposta metodologica per la valutazione dell'accessibilità dei siti web preparata da CSP – Innovazione nell'ICT all'interno del proprio Laboratorio di Usabilità e Accessibilità.

L'obiettivo del gruppo di lavoro di CSP è la definizione di un processo di controllo e valutazione dell'accessibilità che non sia esclusivamente relegato al termine del ciclo di vita di un progetto ma che introduca il tema sin dalle prime fasi di concepimento di un sito web. Da un lato questo concetto si esprime in una serie di competenze e attività da applicare nello stesso processo di progetto e sviluppo del sito. Dall'altro in un percorso parallelo che passa per la scelta degli strumenti di testing più opportuni e prosegue con la loro applicazione e con la valutazione dei risultati ottenuti.

Quale accessibilità?

Il punto di partenza per la definizione di una metodologia di testing per l'accessibilità dei siti web non può che essere una chiarificazione circa l'oggetto di quanto si cercherà di esaminare e valutare. Una definizione sintetica ma esaustiva del concetto stesso di "accessibilità dei siti web" non può essere evitata.

Un sito web può essere definito accessibile quando qualsiasi potenziale utente è in grado di interagire con il sito stesso, al di là delle sue abilità psico-motorie, al di là della sua competenze informatiche e al di là della sua dotazione hardware e software.

L'accessibilità web si occupa di evitare gli ostacoli che un utente può incontrare nella fruizione di un sito web. Esistono varie dimensioni in cui essa agisce. L'accessibilità è rivolta a rendere ininfluenti barriere di tipo:

- **Percettivo** (ipovisione, cecità ai colori/daltonismo, cecità totale, problemi uditivi ecc.);
- **Cognitivo**;
- **Motorio**;
- **Tecnologico** (strumenti di accesso all'informazione obsoleti o non convenzionali).

L'interesse per l'accessibilità web sta crescendo per ragioni di carattere non solo etico, ma anche economico, tecnologico, legislativo e demografico-sociologico.

Caratteristiche di una metodologia di testing per l'accessibilità dei siti web

Per impostare una riflessione sul nostro oggetto, crediamo sia importante ragionare sull'introduzione dell'accessibilità nei processi di lavoro quotidiani. Dal momento che l'accessibilità deve sorgere dall'attività di professionisti impegnati nel progetto e nello sviluppo di un sito web è decisivo che le pratiche di valutazione dell'accessibilità siano tali da non sconvolgere la normale evoluzione di un progetto web.

La valutazione dell'accessibilità e, dunque, la realizzazione di siti web in possesso di tale qualità non può prescindere dal considerare che:

- dovrebbe trattarsi di un'attività normale e non eccezionale rispetto ad un progetto web;
- dovrebbe essere un attributo del processo stesso e non un momento ulteriore a fine sviluppo;
- dovrebbe emergere dallo sviluppo stesso del sito web e non essere ristretta ad un'attività di cosmesi finale;
- dovrebbe armonizzarsi con le tradizionali pratiche di lavoro apportandone miglioramenti ma non stravolgimenti in termini di tempi e professionalità coinvolte;
- dovrebbe potersi eseguire senza determinare un cambiamento drastico nelle dotazioni hardware e software (nel breve periodo);
- dovrebbe, di per sé, avere costi limitati sia in termini di tempo che di risorse impiegate;
- dovrebbe rivelarsi fortemente agganciata alla realtà concreta del progetto (rapporti con il committente, budget, obiettivi strategici del progetto ecc.).

I due binari dell'accessibilità

Garantire accessibilità ad un sito web non può essere attività relegata ad un momento puntuale e limitato nel tempo. Il concetto di test conclusivo, allo scopo di ottenere una sorta di certificazione finale e definitiva, rischia di limitare fortemente l'accessibilità potenziale di un ambiente web. Il sito, infatti, potrebbe giungere alle ultime fasi del suo iter di progettazione e sviluppo con un numero di criticità difficili da eliminare o da risolvere: le scelte compiute in fase di progetto, ad esempio, possono condurre ad un'inaccessibilità dei contenuti con una tale inerzia da non poter essere rimossa con rapidi interventi sul codice.

Non appena si oltrepassa il "grado zero" dell'accessibilità (un buon mark-up, informazioni alternative ed equivalenti, un impaginazione non troppo complessa) le valutazioni diventano meno immediate e le problematiche relative si confondono con quelle di usabilità. Tuttavia, se parlando di usabilità è condivisa l'idea che questa si ottiene a patto di prendere in considerazione l'ergonomia dell'interfaccia sin dalla fase di analisi, non altrettanto avviene per ciò che concerne l'accessibilità. È invece necessario estendere l'attenzione verso questa tematica all'intero ciclo di vita di un progetto web.

Accessibilità e fase di analisi

È consueto avviare un progetto web con un momento di definizione di requisiti da assolvere per raggiungere gli obiettivi che il sito si propone. L'accessibilità rientra tra questi traguardi, soprattutto nel momento in cui si tratta di obbligo legale oltre che etico. Per questa ragione è importante effettuare alcune indagini preliminari anche su questo versante. Non si tratta di aggiungere nuove attività al normale ciclo di progetto e sviluppo, ma di includere nella prassi adottata un'attenzione e una sensibilità alla tematica dell'accessibilità. Questo significa:

- prevedere e descrivere utenti-modello (stereotipi) il cui accesso alle informazioni è per qualche ragione problematico;
- prevedere e modellare casi d'uso da parte di utenti la cui interazione con il sito è problematica;
- osservare, imparare e adattare soluzioni sviluppate in altri siti che possono risolvere le questioni di accessibilità del nostro progetto.

Sempre nella fase di analisi è decisivo far rientrare l'accessibilità in un contesto pragmatico. I siti web vengono progettati e sviluppati da persone con competenze, costi e disponibilità di tempo limitate. Si tratta di un quadro di riferimento che va assolutamente preso in considerazione per poter portare realmente a termine l'obiettivo dell'accessibilità.

Progettazione del sito e del test

Dopo la raccolta di informazioni è il momento di cominciare a pensare alla struttura, ai contenuti e al look & feel del sito. Per una valutazione dell'accessibilità va avviato anche un secondo percorso di progettazione, quello che conduce a delineare i lineamenti del sistema di test che verrà condotto in seguito.

In questa fase, sulla base di quanto s'è appreso nella fase di analisi e delle criticità che la progettazione del sito fa emergere, diventa cruciale rispondere ad una serie di domande:

- Quale tipo di test applicare?
- Se il test coinvolge un gruppo sperimentale, come lo costruisco?
- Quali aspetti del sito saranno valutati sotto il profilo dell'accessibilità?

L'obiettivo è giungere ad un disegno euristico e/o sperimentale che ci permetta di portare l'attenzione di chi valuta l'accessibilità proprio sugli aspetti che appaiono realmente critici.

Resta importante il riferimento alle necessità di budget e di tempo: non tutte le attività di testing possono essere condotte al medesimo (basso) costo e alcune possono richiedere diversi giorni prima di poter apportare risultati significativi.

Sotto questo profilo la ricerca di CSP si propone di integrare le metodologie di valutazione ergonomica del software già conosciute in letterature, cercando di integrarle con le attività di test dell'accessibilità e inserendole nel disegno complessivo ed organico di una metodologia di progetto e sviluppo.

Esecuzione del test

Scelto il gruppo di verifiche da applicare al progetto web (che nel frattempo viene sviluppato) si passa all'esecuzione vera e propria.

Questa fase si può suddividere in alcuni sotto-momenti:

1. Allestimento del set di laboratorio: installazione delle risorse hardware e software per una conduzione del test anche su soggetti portatori di handicap;
2. Formazione e preparazione del team di sperimentatori/valutatori;
3. Definizione di uno "script" per il test: una serie di compiti e richieste da sottoporre allo user-group del test;
4. Conduzione del test e raccolta dei risultati;

Molte informazioni sul modo corretto per condurre queste attività provengono principalmente da due fonti. Da un lato consideriamo le criticità e gli spunti emersi dalle fasi precedenti di questa metodologia; dall'altro ha un valore fondamentale l'esperienza acquisita in altre situazioni sperimentali di questo tipo. Una metodologia per la valutazione dell'accessibilità è necessariamente un processo iterativo e legato ad un meccanismo di apprendimento continuo.

Valutazione dei risultati

Il testing di un sito web non si conclude con la raccolta dei dati. Tutto ciò che si è osservato e che è stato annotato nel corso delle sperimentazioni va trasformato in

informazione utile per prendere decisioni sul prodotto web e per adottare gli interventi più opportuni.

Supponiamo che si scopra che l'utenza non vedente fatichi a raggiungere rapidamente una determinata tipologia di informazioni e che ciò generi un senso di insoddisfazione nei confronti del servizio proposto. L'incrocio delle misurazioni sia quantitative (misure di performance, punteggi su checklist ecc.) sia qualitative (provenienti da interviste strutturate o libere, osservazioni delle performance, resoconti di focus group ecc.) deve produrre una serie di spunti per intervenire direttamente sulla struttura e sui contenuti del sito. Per esempio, a fronte del caso esemplificato, si potrebbe valutare l'opportunità di inserire un richiamo alle informazioni ricercate dai non vedenti in un elemento HTML nascosto ai normali browser ma visualizzato se la pagina è consultata con una tecnologia di sintesi vocale.

Quel che si propone è un concetto di testing che è strutturale al progetto stesso. L'attività di valutazione dei risultati non si deve limitare ad un "sì/no" da apporre in un elenco di punti da rispettare. Il modello della "checklist" può funzionare come strumento di rapido controllo ma non può dare un contributo per il miglioramento delle dimensioni meno oggettive di un sito web, come la leggibilità dei contenuti, la semplicità del linguaggio utilizzato, la facilità di recupero delle informazioni.

Integrazione con le metodologie di progetto e sviluppo consuete

Come dichiarato tra le premesse teoriche alla metodologia, il gruppo di lavoro di CSP ha indicato come decisiva la possibilità di proporre una serie di fasi realmente integrabili con i flussi di lavoro effettivamente esistenti e praticati nelle aziende che si occupano del progetto e dello sviluppo di servizi web.

Avrebbe poca utilità nonché validità scientifica una metodologia di valutazione dell'accessibilità conducibile solo in situazioni "da laboratorio": gli stessi vincoli di tempo e di costi sono un ostacolo significativo in tal senso, ma vanno considerate anche resistenze organizzative interne alle aziende per adottare concretamente un'attenzione verso l'accessibilità. Se da un punto di vista etico tutti sembrano concordi nell'assicurare un accesso universale all'informazione, in una prospettiva più pragmatica può rivelarsi impegnativo esigere una sensibilità su questo aspetto.

Ecco, quindi, un'altra ragione per prestare attenzione all'accessibilità lungo tutto il ciclo di vita di un progetto web, dall'analisi alla sua release pubblica: per poter fissare lungo il percorso dei momenti in cui viene annotato il punto della situazione in merito all'accessibilità e di conseguenza richiedere ulteriori analisi o interventi prima di passare alle attività successive.

Queste "tappe intermedie" possono consistere anche nella redazione di una documentazione apposita da allegare al progetto, che sia nel contempo l'output di una fase e l'input della successiva e che costituisca anche una sorta di radiografia dell'accessibilità di un sito web fin dal suo sviluppo.

Almeno inizialmente sembra opportuno creare delle occasioni formali alle quali i soggetti coinvolti in un progetto possano partecipare. La creazione di una serie di vincoli organizzativi può contribuire a generare attenzione nei confronti dell'accessibilità.

Conclusioni

Concludiamo la nostra proposta metodologia con alcune osservazioni complessive a cui abbiamo già fatto cenno ma alle quali ci sta a cuore porre attenzione. Si tratta delle contingenze contestuali con cui il progetto e lo sviluppo di un sito web sono chiamati a confrontarsi.

Per quanto concerne le limitazioni di budget è necessario osservare come la creazione di un sito web pienamente accessibile sotto tutti i punti di vista e per tutte le categorie di utenti svantaggiati può rappresentare un costo aggiuntivo rispetto alla normale realizzazione di un prodotto di questo genere. La ragione principale, a nostro avviso, sta nel fatto che l'attuale generazione di professionisti del web è cresciuta in un contesto produttivo e culturale per cui l'accessibilità (e per molti aspetti anche l'usabilità) non è stata avvertita come prioritaria. Questo significa che a partire dal codice sino alle modalità di possibile interazione con il sito gli accorgimenti di accessibilità sono semplicemente ignorati. Lo scenario professionale sta cambiando, tuttavia si tratta ancora di una fase in cui la creazione di pagine accessibili è più lunga e difficoltosa (anche per via di strumenti di authoring non ancora ottimizzati per questi scopi).

Lo stesso aspetto, osservato da un punto di vista simmetrico, è un problema di competenze possedute dal gruppo di lavoro. Le strade da seguire, non necessariamente in alternativa fra loro, sono due. È possibile, in primo luogo, formare o assumere professionisti in questo ambito, per godere di consulenze mirate e ad alto livello. Oppure è possibile diffondere una "cultura dell'accessibilità", con i mezzi dell'evangelizzazione, della formazione d'aula o *on the job* o della ristrutturazione dei processi organizzativi: perché ciascun partecipante al gruppo di lavoro possa apportare il suo contributo puntuale e pratico al progetto.

In sintesi, il testing dell'accessibilità richiede sia un *poter-fare* (costi, tempi) che un *saper-fare* (competenze). La scelta di un metodo di indagine dipende da quanto si ha a disposizione per queste due dimensioni e da quanto si intende investire per raggiungere gli obiettivi prefissati.