

ALLEGATO B

Metodologia e criteri di valutazione per la verifica soggettiva dell'accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet

1. Metodologia per la verifica soggettiva

La metodologia di verifica soggettiva delle applicazioni basate su tecnologie internet si articola in quattro principali fasi:

a) - Analisi da parte di uno o più esperti di fattori umani

La valutazione da parte di uno o più esperti di fattori umani consiste essenzialmente nel metodo della simulazione cognitiva attraverso il quale l'esperto definisce contesti, scopi e modi di interazione dell'utente, presente nel gruppo di valutazione, con il sito e costruisce scenari d'uso che simulano a livello cognitivo il comportamento dell'utente.

L'esperto di fattori umani conosce i servizi che il sito intende erogare, le informazioni che può fornire, le azioni richieste all'utente per raggiungere tali obiettivi per mezzo dell'interfaccia, nonché le informazioni sugli utenti potenziali e sulla esperienza e conoscenza a loro richieste per interagire con il sito.

Questa parte della valutazione, in coerenza con quanto già effettuato in fase di progettazione, è finalizzata ad assegnare a ciascuno dei criteri indicati, ove applicabili, un giudizio su una scala crescente di valori da 1 a 5 in cui:

- 1 corrisponde a nessuna rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
- 2 corrisponde a poca rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
- 3 corrisponde a sufficiente rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
- 4 corrisponde a molta rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
- 5 corrisponde a moltissima rispondenza dell'ambiente al criterio in esame.

b) - Costituzione del gruppo di valutazione

La seconda parte della valutazione prevede la costituzione del gruppo di valutazione i cui componenti disabili utilizzano le proprie tecnologie assistive; fanno parte del gruppo di valutazione utenti rappresentativi dei diversi tipi di disabilità: sordità, ipovisione, daltonismo, cecità, disabilità motoria agli arti superiori, distrofia spastica, disabilità cognitiva, nonché soggetti appartenenti a diverse categorie di utenti interessate ad accedere al sito.

c) - Esecuzione dei task da parte del gruppo di valutazione

L'esecuzione dei task da parte dei componenti del gruppo di valutazione avviene sia in contesti usuali (casa, ambiente di lavoro), sia in contesti appositamente costituiti (ambiente di laboratorio).

Il gruppo di valutazione esegue una serie di prove basate sulla interazione con l'ambiente. Le prove vengono svolte in forma libera, cioè senza compiti specifici, ovvero per obiettivi, se eseguite secondo compiti specifici.

Nella esecuzione delle prove, il gruppo di valutazione è guidato dall'esperto di fattori umani.

Nel corso della navigazione libera, l'esperto raccoglie i commenti dell'utente, anche verbali, e le osservazioni sul suo comportamento.

Nella prova su compiti specifici, l'esperto registra il tipo di compito, la quantità di tempo impiegata per svolgerlo e gli eventuali errori commessi ed annota i commenti dell'utente e le osservazioni sul suo comportamento.

d) - Valutazione dei risultati ed elaborazione del rapporto conclusivo

La verifica soggettiva si conclude con la predisposizione di un rapporto nel quale l'esperto di fattori umani indica la valutazione su scale soggettive ricavata dalla simulazione cognitiva dallo stesso effettuata, le proprie considerazioni sulle caratteristiche qualitative del sito, i dati relativi alle prestazioni degli utenti in relazione ai compiti affidati: performance, commenti, osservazioni comportamentali le risposte a questionari di valutazione compilati dagli utenti la valutazione complessiva del livello di qualità raggiunto secondo il seguente schema:

1. valore medio complessivo minore di 2 = assenza di qualità;
2. valore medio complessivo maggiore o uguale a 2 e minore di 3 = primo livello di qualità;
3. valore medio complessivo maggiore o uguale a 3 e minore di 4 = secondo livello di qualità;
4. valore medio complessivo maggiore o uguale a 4 = terzo livello di qualità.

2. Criteri di valutazione

I criteri essenziali su cui basare la verifica soggettiva dei siti Web e delle applicazioni realizzate con tecnologie Internet sono:

- 1 **percezione**: informazioni e comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili;
- 2 **comprensibilità**: informazioni e comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare;
- 3 **operabilità**: informazioni e comandi devono consentire una scelta immediata della azione adeguata per raggiungere l'obiettivo voluto;
- 4 **coerenza**: simboli, messaggi e azioni devono avere lo stesso significato in tutto l'ambiente;
- 5 **salvaguardia della salute (safety)**: l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente;
- 6 **sicurezza**: l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza;
- 7 **trasparenza**: l'ambiente deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione della dinamica dell'ambiente stesso;
- 8 **apprendibilità**: l'ambiente deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento;
- 9 **aiuto e documentazione**: funzioni di aiuto, quali le guide in linea, e documentazione relativa al funzionamento dell'ambiente devono essere di facili reperimento e connesse al compito svolto dall'utente;
- 10 **tolleranza agli errori**: l'ambiente, pur configurandosi in modo da prevenire gli errori, ove questi, comunque, si manifestino, deve fornire appropriati messaggi che individuino chiaramente l'errore occorso e le azioni necessarie per superarlo;
- 11 **gradevolezza**: l'ambiente deve possedere caratteristiche idonee a favorire e mantenere l'interesse dell'utente;
- 12 **flessibilità**: l'ambiente deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.