**“Seniors as web users”**

**Ricercatore:**

Jakob Nielsen, articolo pubblicato sul Nielsen Norman Group , 28 maggio 2013.

**Articolo di:**

Barbara De Santis

**Abstract:**

l’articolo si pone l’obiettivo di analizzare l’usabilità dei siti web e il loro utilizzo da parte delle persone anziane. La ricerca è stata sviluppata in due fasi, nel 2002 e nel 2012, con due gruppi diversi di anziani. Nel 2002 è stato scelto un campione di 44 anziani ed è stata testata l’usabilità su 17 siti, mentre nel 2012 gli anziani selezionati erano 31 e i siti scelti 29. I risultati dei due studi hanno dimostrato che gli anziani sono sempre più in grado di utilizzare i siti web ma anche che hanno un tasso più alto di insuccesso rispetto alle persone più giovani. Inoltre il tempo impiegato per portare a termine un compito è più lungo.

**Introduzione:**

quando si parla di anziani si intendono le persone che hanno più di 65 anni. Nel 2002, negli USA, sono presenti 4,2 milioni di anziani che utilizzano regolarmente internet. Questo numero è aumentato molto negli anni: i dati dimostrano che nel 2012, dunque in soli dieci anni, gli anziani utilizzatori sono 19 milioni. Questa rapida crescita è dovuta a due fattori principali: la società che invecchia (si parla del fenomeno dell’invecchiamento della popolazione) e il fatto che la percentuale di persone anziane online è sempre maggiore.

**La ricerca:**

sono stati svolti due studi sull’usabilità. La ricerca si è svolta in due round: uno nel 2002 che ha visto come protagonisti 44 anziani testati su 17 siti web, e uno nel 2012 con 31 anziani su 29 siti. Oltre al campione di anziani è stato previsto un gruppo di controllo composto da venti persone di età inferiore (dai 21 ai 55 anni).

**Primo studio:**

**METODO:**

il metodo scelto è di tipo quantitativo. Sono stati selezionati quattro parametri chiave di usabilità per una serie di attività. L’attenzione è stata dunque posta su:

* Tasso di successo (ovvero raggiungimento dell’obiettivo del compito assegnato);
* Tempo impiegato (ovvero il tempo con cui il campione di anziani ha svolto il compito);
* Tasso di errore (ovvero la quantità di errori commessi nello svolgimento e capacità di portare a termine il compito);
* Soddisfazione soggettiva (ovvero la soddisfazione degli anziani nell’utilizzo di un determinato sito web).

Ad ogni soggetto è stato assegnato un compito, come ad esempio accedere ad un sito e cercare qualcosa (previsioni del tempo, inserimento indirizzo mail, ricerca di informazioni su un argomento etc.), ed è stato calcolato il tempo, l’effettivo svolgimento del compito, la quantità di errori. Alla fine è stato chiesto agli anziani di dare un giudizio soggettivo, un’opinione sulla soddisfazione o meno, attraverso una scala likert.

**RISULTATI:**

l’elaborazione dei dati ha dimostrato che gli over 65 sono il 43% più lenti nell’utilizzo di siti internet rispetto alla fascia 21-55 (gruppo di controllo). È però emerso anche che i siti sono diventati migliori per gli anziani rispetto a 10 anni fa (si è potuto fare questo confronto grazie ai due diversi momenti della ricerca, nel 2002 e nel 2012). Il risultato più evidente è che i siti, nonostante il miglioramento, sono comunque più difficili da usare per gli anziani rispetto ai più giovani.

**CONCLUSIONI:**

dai risultati emerge il fatto che, nonostante le difficoltà, gli over 65 sono migliorati nell’utilizzo dei siti internet. Questo fatto è spiegabile da tre fattori:

* I siti hanno un design migliore rispetto a 10 anni fa;
* Gli anziani sono diventati più abili nell’utilizzo;
* La connessione internet è diventata più veloce e più accessibile.

**Secondo studio:**

**METODO:**

anche nel secondo studio il metodo scelto è di tipo quantitativo e si è basato sulla raccolta di semplici misure su determinati criteri:

* La visione
* La destrezza
* La memoria

Molto spesso gli anziani presentano dei problemi di vista e i siti risultano essere troppo pieni di informazioni o poco distanziate una dall’altra. Anche i font utilizzati possono risultare troppo piccoli e difficili da leggere. Per quanto riguarda la memoria è fondamentale che i siti non siano troppo lenti nel caricamento, portando l’anziano a dimenticare i passaggi da compiere e le operazioni da effettuare.

**RISULTATI:**

da questo secondo studio sono emersi i principali problemi dei siti web nel momento in cui vengono utilizzati da persone anziane. Tenendo in considerazione i criteri di visione, destrezza e memoria, sono state declinate due tipologie di problemi:

* Problemi di progettazione: si parla di “leggibilità” e “cliccabilità”, nel senso che molti siti sono progettati in un modo non appropriato e che risulta difficoltoso per gli utenti anziani. Si è consapevoli che la riduzione della vista è un problema legato all’età e che quindi la fascia più ampia degli utilizzatori non ha disturbi di questo tipo, ma è emerso che gli anziani preferiscono un font grande e chiaro. Anche per quanto riguarda i collegamenti ipertestuali sono emerse delle preferenze: è importante utilizzare un testo grande, sia per quanto riguarda la leggibilità, sia per rendere più evidenti i link su cui cliccare.
* Problemi comportamentali: si parla di “esitazione” e “scoraggiamento”, nel senso che gli anziani tendono ad abbandonare il compito nel momento in cui si trovano in difficoltà. Dallo studio è emerso che il 45% degli anziani non si trova a suo agio nel provare nuove cose e che se non trova le informazioni tende a rinunciare. Inoltre è emerso che il 90% degli over 65 attribuisce la colpa a sé stesso nel momento in cui fallisce in un’attività. Questo dato non emerge invece nel gruppo di controllo: il fallimento viene attribuito alla non buona progettazione del sito.

Un’altra informazione che è emersa dallo studio consiste nelle motivazioni per cui gli anziani utilizzano il web. Le aree di interesse maggiormente “cliccate” dagli over 65 sono:

* La salute (ricerche su sintomi, cure alternative alla medicina, informazioni su patologie e cure etc.);
* I viaggi (mete turistiche, hotel etc.);
* Hobby (giardinaggio, fotografia etc.);
* Notizie (pagine online dei quotidiani, fatti di cronaca etc.);
* Finanze (in particolare l’utilizzo delle banche online);
* Acquisti (shopping online, spesa di alimentari per chi non può muoversi da casa);
* Social network (per ritrovare vecchi amici e per comunicare con parenti che vivono lontani).

**CONCLUSIONI:**

i risultati del secondo studio possono aiutare a capire come migliorare i siti web e a considerare gli anziani come veri e propri utilizzatori di internet. Possono dunque emergere dei suggerimenti per chi progetta i siti, per renderli utilizzabili senza difficoltà da tutte le fasce d’età. Innanzitutto appare necessario offrire un design che sia di supporto, ovvero:

* Distinguere chiaramente i link visitati da quelli ancora da visitare (ad esempio utilizzando un colore diverso), dal momento che gli anziani tendono a perdere la traccia di dove sono stati;
* Non utilizzare finestre multiple e troppe schede del browser (gli anziani si trovano in difficoltà a gestire più pagine contemporaneamente e dunque è meglio prevedere un’unica pagina di navigazione).

Inoltre viene consigliato di evitare cambiamenti di navigazione:

* Cambiamenti drastici di design disturbano gli anziani in particolar modo (se il sito utilizzato usualmente cambia completamente da un momento all’altro, le persone tendono a non riconoscerlo più come familiare. Solitamente il nuovo sito viene abbandonato alla ricerca di qualcosa di più noto);
* È però possibile ridurre il futuro bisogno di ristrutturazione del sito (che è comunque un’operazione inevitabile nel tempo) conducendo ricerche approfondite sull’usabilità e sull’architettura delle informazioni.

**Discussione finale:**

i due studi hanno messo in luce come gli anziani siano effettivamente degli utilizzatori del web. Non possiamo dunque più pensare che chi ha una certa età sia estraneo alle tecnologie più moderne. È necessario che i siti internet siano non solo accessibili a tutte le fasce di età, ma che possano anche essere utilizzati in maniera facile e funzionale da tutti. Proprio grazie alle ricerche sull’usabilità è possibile capire quali siano le maggiori difficoltà e poter dunque agire per cercare di eliminarle. Ciò che emerge chiaramente dai due studi è che alcune situazioni mettono in crisi l’utente anziano, ma ciò non significa che anche i più giovani non siano infastiditi da alcuni fattori. Il gruppo di controllo ha dimostrato infatti una maggior velocità e capacità di portare a termine il compito, ma si è dimostrato anch’esso favorevole ai suggerimenti proposti dalla ricerca (testo più grande, più chiaro, link evidenti, design di supporto). Questo dimostra che una buona progettazione del sito è utile non solo agli over 65 ma anche ai soggetti più giovani, i quali riescono comunque a muoversi bene nel sito, ma lo farebbero meglio con un design migliore. È fondamentale inoltre pensare al fatto che gli anziani di oggi non sono nati con la tecnologia e che spesso si trovano obbligati ad utilizzarla. È chiaro dunque che ci possano essere delle difficoltà ma anche delle resistenze da parte degli anziani. Gli anziani del futuro saranno sicuramente più abili nell’utilizzo del web ma questo non significa che i problemi tipici dell’età cambieranno: le regole per rendere più accessibile e più semplice l’uso dei siti devono dunque essere sempre tenute a mente da chi progetta i siti e da chi utilizza il web come mezzo per informare le persone.