

# **LA DISTRIBUZIONE DELLE COMPETENZE DEGLI UTENTI DEL COMPUTER:**

## **PEGGIO DI QUELLO CHE PENSI**

### ARTICOLO DI:

Marilisa Fazzari, studentessa iscritta al Corso di Laurea Magistrale in “Servizio sociale, politiche sociali, programmazione e gestione dei servizi”. Insegnamento: “Tecniche di trasmissione della conoscenza”

### AUTORE:

L'autore della ricerca è Jacob Nielsen, informatico e scrittore danese, esperto di usabilità del web. L'articolo viene pubblicato il 13 novembre 2016 dall'OECD, Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico; ente promotore che si occupa di condurre studi economici per i Paesi membri.

### ABSTRACT:

La ricerca, di livello internazionale, mira a quantificare la differenza nell'uso del computer tra la popolazione media e l'élite tecnica che si occupa di creare i siti ed i programmi web. Nel farlo, sono state testate le abilità informatiche delle persone di età compresa tra i 16 e i 65, range di età definita “adulta” in 33 paesi considerati ricchi, per un totale di 215.942 partecipanti. Analizzando i compiti che le persone sono riuscite a portare a termine, la ricerca ha quindi rilevato che solo il 5% della popolazione ha competenze elevate in relazione all'uso del pc.

### INTRODUZIONE:

In generale, chi lavora sulla progettazione del web, ha competenze elevate e dettagliate nell'uso del computer e della tecnologia. L'utente medio, invece, non ha la capacità tecnica di un web-designer, pertanto i programmi andrebbero modulati sulle loro capacità ed esigenze.

## LA RICERCA:

La ricerca mira a testare le abilità tecnologiche delle persone in età 16-65 anni, provenienti da 33 paesi ricchi. Ai partecipanti viene chiesto di eseguire 14 compiti al pc di difficoltà sempre maggiore.

Al termine dell'indagine, i ricercatori hanno definito 4 livelli di competenza basati sui tipi di compiti che gli utenti riescono a completare con successo, partendo dai compiti più semplici fino ai più complicati. Ad ogni livello equivale una percentuale di popolazione adulta. Oltre ai quattro livelli, vi è una cospicua parte di popolazione (26%) che non ha tentato di svolgere i compiti richiesti perché non sa usare il computer. Questa parte è quella che maggiormente incide nel divario digitale. In aggiunta e per completezza, sono state evidenziate anche le abilità tecniche per Stato le quali evidenziano leggere differenze nei livelli più alti e maggiori diversità nei livelli bassi.

## METODO:

Per compiere lo studio è stato chiesto ai partecipanti, di svolgere 14 compiti al computer su software simulati. I compiti si susseguono in difficoltà crescente, dai più semplici ai più complessi. Nei compiti facili, l'azione da compiere è esplicita ed include un unico passaggio e/o un singolo limite. Tra i compiti più semplici viene chiesto ad esempio di rispondere a tre persone ad un messaggio, utilizzando il programma email. Nei compiti più complessi la soluzione del problema è implicita, coinvolge più passaggi e più limiti. Un esempio è il programmare un incontro dovendo ricavare le informazioni a partire da applicazioni diverse.

## RISULTATI:

I ricercatori hanno definito 4 livelli di competenza basati sui tipi di compiti che gli utenti possono completare con successo:

1. SOTTO IL LIVELLO 1: 14% della popolazione. E' il livello delle attività più basse, vengono richiesti pochi passaggi, un esempio di compito è "Cancella questa email"
2. LIVELLO 1: 29% della popolazione. Sono in grado di usare il computer per svolgere compiti che non richiedono operazioni complesse, come l'uso della

casella email o il web-browser. La persona di livello 1 è in grado di trovare le email inviate da John Smith;

3. LIVELLO 2: 26% della popolazione. Sono in grado di usare applicazioni tecnologiche ad un livello più specifico ed eseguire ricerche ad un livello più elevato. La persona di livello 2 riesce a trovare un'email che ha ricevuto da John Smith lo scorso ottobre che riguardava il tema della sostenibilità.
4. LIVELLO 3: 5% della popolazione. I compiti risolti dalle persone a questo livello richiedono abilità specifiche, navigazione attraverso le pagine e più passaggi per arrivare alla soluzione. L'esempio è "Cerca la percentuale di email mandate da John Smith lo scorso mese riguardanti il tema della sostenibilità"

Oltre ai quattro livelli evidenziati, è presente un 26% della popolazione che non è in grado di usare il computer, pertanto non è riuscito a svolgere i compiti richiesti.

Per quanto concerne le abilità per stato; le proporzioni tra i paesi restano più o meno uguali; quello che varia maggiormente è la percentuale di persone che non sanno usare il computer, mentre è sempre tra il 5 e l'8 la percentuale di persone che usa il pc con abilità di livello 3.

## CONCLUSIONI:

Nel complesso, persone con abilità tecnologiche costituiscono un frammento di popolazione: tra il 5 e l'8% mentre il restante 95% non riesce a svolgere compiti di difficoltà medio-elevata. Chi progetta i siti internet ed i programmi web fa sicuramente parte del 5% della popolazione con abilità elevate e dà per scontata la semplicità di ciò che propone. A meno che non si stia progettando per un'élite di lavoro composta da professionisti; la progettazione andrebbe modulata sulle abilità reali della popolazione.

Oggi giorno sempre più persone di tutte le età fanno un uso quotidiano del computer. Ciò però non significa automaticamente che ne sappiano usare tutti i programmi o che trovino semplice il suo utilizzo.

I web-designer spesso volte prendono come utente-tipo, loro stessi o i loro colleghi poiché sono abituati a maneggiare determinati programmi. Ciò che invece dovrebbero fare è prendere come utente medio, una persona che di mestiere non fa il programmatore di pc. Dovrebbero semplificare i programmi in uso, altrimenti due terzi della popolazione non potrà usare i design progettati. Per prendere spunto dalla

ricerca, si potrebbero rendere più semplici le operazioni richieste per portare a termine un compito e prevedere meno passaggi nello svolgimento.

Per essere fruibile, un programma dovrebbe poter essere utilizzato dalla maggior parte della popolazione. Le persone dovrebbero trovare giovamento dall'uso dei programmi pc, mentre ciò che capita è spesso il contrario. Per essere quindi alla portata di “tutti”, un programma dovrebbe essere prima collaudato, provato da un utente medio, affinché la sua fruibilità sia veritiera.