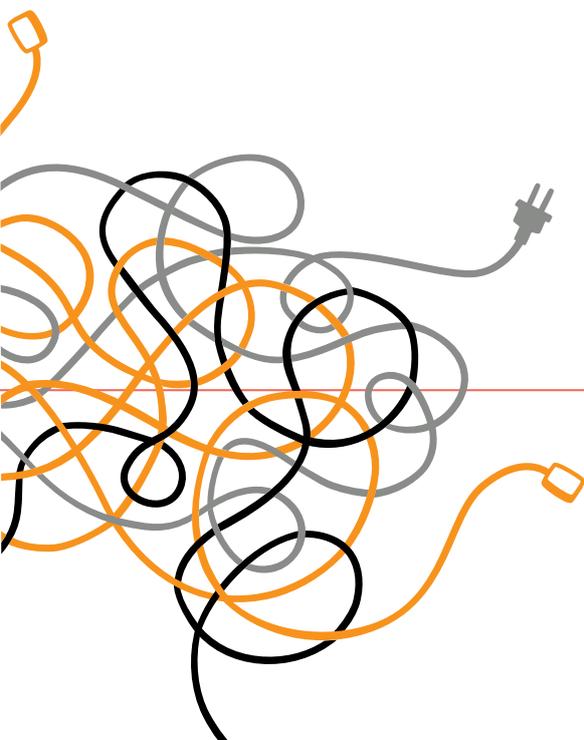


NAVIGAZIONE FACILE

Accessibilità di internet per le persone con
disabilità cognitive
Una guida per la creazione di interfacce utenti
internet di facile utilizzo

IN QUESTA GUIDA TROVATE:

- informazioni sulle disabilità cognitive
- 14 raccomandazioni per aumentare l'accessibilità di siti internet per le persone con disabilità cognitive
- una checklist riassuntiva
- una tabella che mette in relazione le capacità/disabilità cognitive con gli elementi dei siti internet.



Contenuto:

Introduzione	p.2
Raccomandazioni:	p.4
1. Lettura facile	
2. Scrittura leggibile	
3. Contenuti chiari	
4. Navigazione e orientamento facile	
5. Elementi interattivi	
6. Layout sobrio	
7. Elementi grafici	
8. Animazioni	
9. Fotografie	
10. Video e audio	
11. Sintesi vocale	
12. Aiuto	
13. Protezione dei dati	
14. Responsive Design	
Checklist	p.11
Tabella	p.12
Il nostro sito	p.13

INTRODUZIONE

A chi si rivolge questa guida?

La presente guida si rivolge a tutti coloro che sono coinvolti nel processo di sviluppo di siti internet: committenti, responsabili di progetto, web designer, programmatori e redattori.

Fare in modo che il maggior numero possibile di persone possa accedere ai siti web è una responsabilità di chi offre dei contenuti su internet.

Perché questa guida?

Sempre più aspetti della vita quotidiana sono presenti su internet. Nel contempo ci sono numerose persone che non riescono a stare al passo con la rapida evoluzione delle nuove tecnologie. Gli ostacoli sono diversi, ma possono essere superati. Le «Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web» si concentrano principalmente sulle disabilità fisiche e sensoriali. Le disabilità cognitive sono invece considerate soltanto marginalmente. «Navigazione facile» colma tale lacuna. Questa guida spiega come concepire siti internet che siano facilmente accessibili anche per le persone con disabilità cognitive.

La guida non intende limitare la creatività di chi sviluppa siti internet. I principi illustrati qui hanno lo scopo di richiamare l'attenzione su potenziali insidie. La nostra intenzione è ciononostante di stimolare la sperimentazione di nuove forme e di nuove possibilità.

«Navigazione facile» si focalizza esplicitamente sulle esigenze delle persone con disabilità cognitive. Le presenti raccomandazioni completano le classiche «Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web». (Vedere WCAG 2.0 www.accessibility-checklist.ch.)

Assieme a queste classiche linee guida, il manuale «Navigazione facile» può essere considerato un documento di riferimento per le aziende specializzate in siti web.



Chi approfitta dell'attuazione di queste linee guida?

Persone con disabilità cognitive

A beneficiare delle offerte internet «di facile utilizzo» sono le persone con disabilità cognitive, ovvero gli utenti che hanno difficoltà a livello di:

- attenzione,
- concentrazione,
- apprendimento,
- pensiero,
- memoria,
- percezione,
- lettura,
- scrittura.

Le persone disabili hanno quindi generalmente più difficoltà a capire e a utilizzare le diverse forme di offerte su internet.

E le altre persone

Queste difficoltà non concernono soltanto chi ha disabilità mentale o difficoltà di apprendimento, ma pure persone con lesioni cerebrali, malattie mentali, carenze nella lettura e nella scrittura, così come chi è di lingua straniera, anziani e utenti inesperti.

I fornitori di servizi e i loro clienti

Ad approfittarne è infine anche chi propone contenuti e servizi su internet. Tramite offerte accessibili e di facile utilizzo, è possibile raggiungere un numero maggiore di persone e quindi potenzialmente più utenti.

Ufficio federale di statistica (UST): In Svizzera, oltre 500'000 persone vivono con una disabilità fortemente limitante. www.bfs.admin.ch (documento disponibile soltanto in francese e tedesco). Il 20% degli adulti incontra difficoltà nella lettura. www.bak.admin.ch



Utenti con disabilità cognitive

Diverse forme di limitazione delle capacità

Le persone con disabilità cognitive presentano diverse forme di limitazione delle capacità a livello di pensiero e di tutti quei processi che sono alla base della comprensione, dell'astrazione, dell'approccio metodologico e della concettualizzazione.

Queste limitazioni sono una conseguenza di danni funzionali al cervello. Oltre all'apprendimento e all'applicazione delle conoscenze, possono essere compromessi anche la motricità, la sensorialità, la percezione, la lingua, l'emotività e l'esecuzione delle azioni.

Esempi

- Le persone colpite fanno fatica a distinguere l'essenziale dal superfluo. Sono facilmente distraibili.
- L'elaborazione visiva di grafici animati, di immagini in rapida sequenza o di immagini poco contrastate risulta più difficile.
- La capacità di risolvere dei problemi, così come la capacità di orientamento, sono compromesse.
- Le persone colpite presentano carenze nella lettura e nella comprensione orale.

Diverse esigenze

La tabella sulla pagina pieghevole alla fine dell'opuscolo aiuta a decidere quali sono le misure più indicate per compensare le difficoltà specifiche che si manifestano a causa di disabilità cognitive.

Imparate a conoscere i vostri utenti

La Progettazione centrata sull'utente (User-centered design) assume qui un'importanza ancora maggiore. Informatevi sulle esigenze specifiche dei vostri utenti target. Imparate a conoscerli personalmente e coinvolgeteli direttamente nello sviluppo del sito internet.



Lettura facile:

Lettura facile ha regole proprie in materia di costruzione della frase e di scelta delle parole. Queste regole vanno oltre le raccomandazioni per la scrittura sul web. Le linee guida e maggiori informazioni su Lettura facile possono essere trovate su www.navigazionefacile.ch. Lettura facile è un concetto che può essere chiamato in diversi modi, ad esempio: Facile da leggere; Lingua facilmente comprensibile; Easy-to-read; E2R, easy read...



Scrittura Leggibile:

I caratteri senza grazie sono generalmente più leggibili

Aa Bb Cc (senza grazie)
Aa Bb Cc (con grazie)

Caratteri con e senza grazie a confronto



NAVIGAZIONE
FACILE

RACCOMANDAZIONI

1. LETTURA FACILE

Scrivete in modo comprensibile e chiaro, utilizzando termini di uso comune. Scrivete frasi concise. I contenuti possono anche essere ripetuti, in particolare i concetti importanti. Spiegate le parole difficili. Fate degli esempi. Evitate le metafore. Non utilizzate abbreviazioni o altrimenti spiegatele.

Non utilizzate parole straniere o termini tecnici nel testo. Questo vale pure per i pulsanti/bottoni e per i link. Per le persone con disabilità cognitive, anche termini come «Home» o «Sitemap» non sono correnti.

Utilizzate sempre degli anchor text autoesplicativi. Evitate degli anchor text quali «Di più» o «Avanti». Ad esempio: «Scaricare il rapporto annuale 2014» oppure «Accedere al sito internet Lettura facile».

2. SCRITTURA LEGGIBILE

Utilizzate dei caratteri ben leggibili come scrittura standard. I caratteri ben leggibili sono solitamente quelli senza grazie (sans serif), come ad esempio: Arial o Verdana.

Evitate lo stampatello, il corsivo e i caratteri decorativi.

Utilizzate come impostazione di base dei caratteri di dimensione adeguata. Gli esperti di Lettura facile e delle difficoltà di apprendimento consigliano una dimensione minima compresa tra i 12 e i 14 punti. Ciò corrisponde a una dimensione digitale tra 1 em e 1,2 em.

Date all'utente la possibilità di modificare la dimensione del carattere. Utilizzate simboli chiari per indicare questa possibilità.

Evitate i testi sulle immagini di sfondo e utilizzate un forte contrasto. Per i testi con caratteri di dimensione standard, le WCAG 2.0 raccomandano un fattore di contrasto di almeno 4,5:1. All'indirizzo seguente potete trovare uno strumento gratuito e di



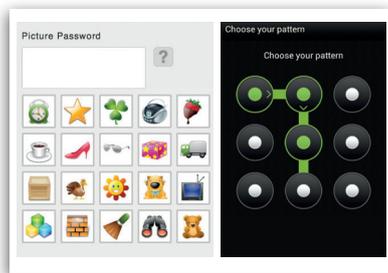
Navigazione/orientamento:
Utilizzate le classiche icone del web, come ad esempio una casa per la pagina principale (home), per i diversi elementi della navigazione. Questo favorisce il riconoscimento su siti internet diversi anche da parte di persone che non sanno leggere.



Le icone classiche aiutano l'utente.



Elementi interattivi:
Quando è necessario utilizzare il proprio account utente per accedere ai contenuti, siamo confrontati con il difficile compito di garantire un accesso facile. Per la procedura di autenticazione, offrite ad esempio interfacce che non prevedono l'inserimento di lettere.



A sinistra: procedura di autenticazione con password grafiche su www.klikin.eu. A destra: Android Touchscreen Login.



NAVIGAZIONE FACILE

Facilitate la comprensione delle diverse categorie nella navigazione tramite pittogrammi adeguati. Questi favoriscono il riconoscimento e facilitano l'orientamento. (Vedere 7 Rappresentazioni grafiche)

Prevedete funzioni di ritorno in ogni navigazione e un link che riporta sulla pagina principale. Fate in modo che queste funzioni si trovino al medesimo posto su ogni pagina.

Semplificate la navigazione all'interno delle singole pagine. Offrite aiuti alla navigazione, quali pulsanti o link diretti a forma di freccia, che consentono di andare all'inizio o alla fine di una pagina. Assicuratevi che la navigazione sia sempre visibile.



Aiuti alla navigazione su www.insiemeplus.ch/fr.

Date all'utente la possibilità di orientarsi, mostrando il percorso che ha effettuato all'interno della struttura di navigazione. Parola chiave: «navigazione Breadcrumb».

5. ELEMENTI INTERATTIVI

Guida per l'utente di facile comprensione

Per tutte le pagine interattive, gli elementi e le funzioni quali formulari, ricerche o segnalazione degli errori, è necessaria una buona guida all'utilizzo.

Fate in modo che le indicazioni siano chiare e che la guida sia facilmente reperibile e comprensibile. Questo appena il processo interattivo richiede una partecipazione attiva.

- Indicate subito se la digitazione è scorretta
- Confermate subito le digitazioni accettate come corrette
- Consentite all'utente di correggere facilmente gli errori

Formulari – passo dopo passo

I formulari devono essere chiari e il loro contenuto deve essere strutturato in modo logico.

- Riunite le domande a seconda del contenuto e delle tematiche.

- Suddividete i formulari in modo chiaro (Fieldsets, più pagine, Wizard, Tabs, ecc.).
- Conducete l'utente passo dopo passo nella compilazione del formulario.
- Limitate a un massimo di cinque le possibilità di scelta per ogni domanda.

Questo aiuta l'utente a focalizzare l'attenzione ed evita il sentimento di un'eccessiva sollecitazione. La compilazione del formulario viene interrotta meno frequentemente.

Anche per le domande e le possibilità di risposta bisogna fare in modo che il testo sia ben comprensibile, leggibile e chiaro. (Vedere raccomandazioni 1, 2 e 3)

Funzioni di ricerca

Adottate un sistema di ricerca intelligente e in grado di tollerare gli errori.

Ciò significa un sistema che:

- suggerisce i termini di ricerca,
- tollera gli errori,
- e include nella ricerca anche i termini semanticamente simili.

Completate questo sistema di ricerca con una raffigurazione dei risultati di facile comprensione.

CAPTCHAS

Non utilizzate CAPTCHAS con sequenze di caratteri distorti. Queste sono molto problematiche non soltanto per le persone con disabilità cognitive o con difficoltà di lettura, ma anche per i non vedenti. E detto francamente, sono seccanti per tutti.

In alternativa all'uso di CAPTCHAS c'è il metodo «barattolo di miele» (Honeypot). Funzionamento: viene creato un campo di digitazione con l'indicazione che questo deve rimanere vuoto (siccome è una misura che protegge dagli spam). È più pratico lasciare il campo vuoto, che decifrare e digitare un codice da un'immagine. Idealmente, questo campo supplementare dovrebbe essere reso invisibile tramite un CSS, in modo che l'utente non si accorga di nulla. Maggiori informazioni su www.navigazionefacile.ch.



Esempi di CAPTCHAS: le parole distorte sono difficili da decifrare.

6. LAYOUT SOBRIO

Presentate le vostre pagine in modo lineare ed equilibrato, con una chiara separazione visiva e spaziale dei diversi contenuti.

Utilizzate sfondi monocromatici.

Evitate i modelli multicolori e le immagini di sfondo.

Scegliete un contrasto sufficiente.

(Vedere 2 Scrittura leggibile)

Evitate gli elementi di disturbo e di distrazione. Riducete i contenuti all'essenziale e rinunciate a elementi non necessari. Evitate gli elementi lampeggianti o in movimento.

Non inserite troppi elementi/oggetti su una pagina. Disponete gli elementi/oggetti importanti in posti ben visibili.

7. ELEMENTI GRAFICI

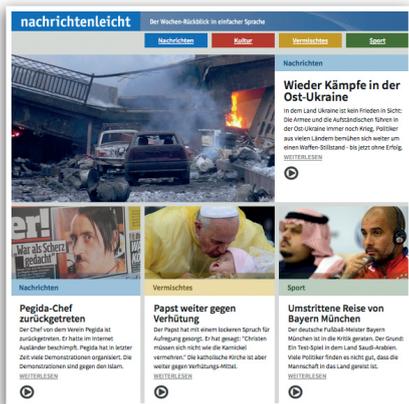
Pittogrammi, segnali visivi e simboli facilitano la comprensione. In combinazione con altri formati (testo, audio), aiutano a capire meglio e più rapidamente i significati e i legami (ad esempio nella navigazione).

Anche qui valgono i principi guida del layout sobrio. Gli elementi grafici devono essere uti-



Layout sobrio:

In particolare per gli shop online e i portali informativi, bisogna fare attenzione a non «caricare» la pagina con troppi articoli e a separare in modo chiaro un articolo dall'altro.



www.nachrichtenleicht.de con quattro articoli ben distinti sulla pagina principale.

lizzati con moderazione e in maniera equilibrata. Troppi elementi grafici in uno spazio ristretto sono fonte di disturbo e distolgono l'attenzione.

Utilizzate raffigurazioni conosciute. Pittogrammi, segnali e simboli devono avere un elevato potere illustrativo e devono poter essere riconosciuti facilmente.

Utilizzate raffigurazioni facili da capire. Le raffigurazioni facilmente comprensibili sono in generale sobrie e sono composte di uno o pochi elementi. Anche qui valgono le regole concernenti la scrittura. (Vedere 2 Scrittura leggibile)

8. ANIMAZIONI

Le animazioni sono ideali per focalizzare l'attenzione. Quando sono ben fatte possono anche aiutare a illustrare delle correlazioni in modo chiaro.

Ancor più che per i simboli e i pittogrammi, per le animazioni ci vuole moderazione. Più animazioni su un sito web distolgono l'attenzione dell'utente e possono perturbarlo.

Evitate gli effetti lampeggiante e gli elementi in movimento. Oltre a possibile confusione e distrazione, questi possono anche provocare crisi epilettiche.

9. FOTOGRAFIE

Ovviamente si possono utilizzare anche delle fotografie. Le fotografie sono indicate in particolare per fornire informazioni su persone, situazioni e luoghi.

Utilizzate quindi le fotografie con moderazione e in maniera mirata. È meglio avere poche immagini grandi, piuttosto che molte immagini piccole.

Rinunciate a fotografie che hanno unicamente uno scopo decorativo.



10. VIDEO E AUDIO

Raccomandiamo vivamente di sfruttare le possibilità delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Per le persone che non sanno leggere, i video e gli audio rappresentano una buona possibilità per informarsi in modo autonomo.

Non mettete troppi video/audio su una pagina. Anche qui vale la regola che meno è meglio.

Fate in modo che l'utente abbia sempre tutto sotto controllo. Le funzioni di riproduzione (volume, stop/play/pausa,...) devono sempre essere reperibili facilmente e di semplice utilizzo.

11. SINTESI VOCALE

Non sono soltanto le persone con disabilità cognitive a incontrare difficoltà nella lettura. Va infatti ricordato che il 20% degli adulti in Svizzera ha competenze di lettura insufficienti.

Utilizzate le tecnologie che permettono di convertire i contenuti scritti di un sito internet in parlato o che consentono di riprodurre vocalmente i testi (Text to speech). La combinazione di una scrittura con pittogrammi e di una sintesi vocale risulta di grande aiuto per le persone che fanno fatica a leggere. (Vedere raccomandazioni 7, 8 e 9)

L'importante è:

- che queste funzioni siano facilmente reperibili e che la sintesi vocale sia di facile utilizzo.
- che la velocità di riproduzione sia moderata.
- che le abbreviazioni o le parole straniere (se ce ne dovessero essere) vengano pronunciate correttamente (<abbr>, lang="">), sulla base del codice HTML.
- che i pulsanti della barra di controllo, così come quelli dei formulari, possano essere letti anch'essi dalla sintesi vocale.
- che la qualità della riproduzione vocale sia buona.

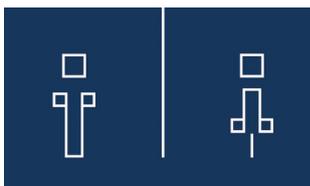


Elementi grafici:

Optate per pittogrammi e sistemi di simboli diffusi. Agendo con eccessiva creatività rischiate di non essere capiti da numerosi utenti.



Esempio di un pittogramma convenzionale e di facile comprensione utilizzato per una toilette.



Esempi di pittogrammi per una toilette: sono creativi, ma difficili da capire.



12. AIUTO

Tutte le funzioni di una pagina devono poter essere spiegate tramite un aiuto facilmente attivabile. Ancora meglio: fate in modo che le funzioni stesse comprendano tali possibilità di aiuto.

Mettete a disposizione un aiuto adattabile.

Fate in modo che questo aiuto sia presente al momento stesso dell'azione e che dia indicazioni facili da capire. Questo è particolarmente importante per i messaggi d'errore. (Vedere 5 Elementi interattivi)

Mettete a disposizione dell'utente un aiuto alla consultazione per i rispettivi contenuti presenti sulla pagina, se possibile tramite un collegamento diretto sui concetti critici. Per l'aiuto alla consultazione, usate denominazioni comprensibili. Ad esempio: «Cos'è questo?» o «Cosa significa?» ecc., invece di «FAQ» o «Glossario». (Vedere 1 Lettura facile)

13. PROTEZIONE DEI DATI

Proteggete l'utente del vostro sito internet da una divulgazione involontaria di informazioni private. Se offrite funzioni di chat o di altri social media, fate in modo che le impostazioni di base proteggano il più possibile la sfera privata.

Date all'utente la possibilità di modificare le impostazioni concernenti la sfera privata.

Collocate queste possibilità di impostazione in maniera ben visibile e fate in modo che siano di facile utilizzo.

Fornite chiare informazioni sulla visibilità di ciò che viene digitato. Bisogna spiegare bene, e l'utente deve poter riconoscere, quali digitazioni sono visibili da altri e quali no. Bisogna ad esempio indicare se l'indirizzo e-mail richiesto è visibile al pubblico oppure se viene utilizzato soltanto per la gestione dell'account.

14. RESPONSIVE DESIGN

Dato l'utilizzo più diretto dei touchscreen, numerose persone con disabilità cognitive si trovano molto più a loro agio con questi dispositivi, che con mouse e tastiera.

Per questa ragione consigliamo di ottimizzare tutte le nuove offerte internet tramite il Responsive Design, anche per le raffigurazioni su tablet e smartphone. Per essere veramente efficaci, la navigazione e l'interfaccia devono essere concepite espressamente per questi apparecchi. Parola chiave: Mobile first.



NAVIGAZIONE
FACILE

TABELLA

	PENSIERO	MEMORIA	ATTENZIONE	PERCEZIONE	CONOSCENZA LINGUISTICA	COMUNICAZIONE
TESTO	Ripetizioni del contenuto consentite.				Letture facile, frasi concise, nessun termine tecnico o parole straniere.	
SCRITTURA	Dimensione standard dei caratteri da 1 em a 1,2 em.		Scrittura ben leggibile, dimensione del carattere regolabile, link ben visibili.			
CONTENUTO		Contenuti brevi. Quantità indicativa: un tema/articolo per schermata.	Design chiaro, paragrafi corti, evidenziare gli elementi / contenuti importanti!			
NAVIGAZIONE / ORIENTAMENTO	Strutture di navigazione gerarchiche con limitate possibilità di scelta. Aiuto all'orientamento e alla navigazione sulle pagine (parola chiave: navigazione Breadcrumb) e funzioni di ritorno.		Layout clair, séparation claire des différentes zones de l'interface. Respect des conventions (navigation en haut et à gauche, imbrication avec retrait).			Aggiunta di pittogrammi ai testi di navigazione.
ELEMENTI INTERATTIVI / FORMULARI / RICERCA / SEGNALEZIONE DEGLI ERRORI / CAPTCHAS	Guida per l'utente: indicazioni chiare durante l'interazione.	Possibilità di scelta/risposta limitate.	Guida per l'utente: indicazioni chiare durante l'interazione. Formulario strutturato in modo chiaro.		Funzioni di ricerca intelligenti, che tollerano gli errori (ricerca semantica).	Nessuna CAPTCHAS.
LAYOUT			Layout lineare e sobrio: nessun motivo o immagine sullo sfondo, chiara separazione delle diverse zone dell'interfaccia. Nessun elemento lampeggiante o in movimento.			
ELEMENTI GRAFICI / PITTOGRAMMI / FOTOGRAFIE / MULTIMEDIA, ANIMAZIONI			Utilizzo moderato delle immagini, degli elementi multimediali e delle animazioni. Utilizzo di elementi grafici per dirigere l'attenzione verso elementi e contenuti importanti.		Utilizzo di elementi grafici per facilitare la comprensione. Utilizzo di pittogrammi e di una sintesi vocale nella navigazione, nei pulsanti e nei link.	
AIUTO	Aiuto intelligente e contestuale per tutte le funzioni interattive.				Presenza di un aiuto alla consultazione che consente di spiegare i concetti e i legami più importanti in modo semplice e conciso, secondo le regole della Lettura facile.	
PROTEZIONE DEI DATI	Impostazioni di base che garantiscono il più possibile la protezione dei dati.					

IL NOSTRO SITO

Trovate informazioni supplementari, link sulle migliori prassi da seguire ed esempi su:

www.navigazionefacile.ch



IMPRESSUM

«Navigazione facile» - la guida per la creazione di interfacce internet per persone con disabilità cognitive è il risultato della collaborazione tra insieme Svizzera, la fondazione «Accesso per tutti» e la Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

PARTNER FINANZIARI

Un ringraziamento speciale va all'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità (UFPD), alla fondazione «Denk an mich» e alla fondazione Ernst Göhner.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



**Ufficio federale per le pari opportunità
delle persone con disabilità UFPD**

ERNST GÖHNER STIFTUNG

Edizione: 2015/© insieme, Zfa, HSA FHNW.

La guida è disponibile anche nelle seguenti lingue: tedesco, francese e inglese.

Illustrazioni: Oksana/Fotolia.com, Ohman/Vectorstock, ProVector/iStock, Anke Goodwin- Kanate Chainapong- Ion Popa/123RF

Concetto visivo: Marlyse Flückiger