

β 0.04: Usabilità & WBT

Facilità prima di tutto

I corsi in eLearning, accanto agli svantaggi, offrono sicuramente diverse possibilità uniche, fra cui la possibilità di accedere ad informazioni di natura diversa da quella di puro testo.

Le immagini fotografiche, ad esempio, avrebbero dei limiti evidenti nella pubblicazione cartacea che possono venire superati in blocco sul computer: ce ne possono essere finché si vuole; possono venire ingrandite o rimpicciolite; possono essere stampate come si preferisce; oppure si possono copiare, incollare, modificare; si possono usare delle fotografie in virtual reality, con la possibilità di percorrere ambienti a 360 gradi...

Ci si può spingere oltre la fotografia e usare filmati che mostrino direttamente quello che viene spiegato. Oltre a sbizzarrirsi a piacimento con i disegni, si possono usare animazioni e fare in modo che risultino interattive, che si sviluppino diversamente in base alle scelte dello studente.

Se si tratta di un compositore, si può andare oltre la descrizione della sua musica, facendola sentire con una buona resa complessiva e se si tratta di un personaggio storico non troppo antico, magari si può sentire i suoi discorsi registrati.

L'elenco potrebbe proseguire, ma sicuramente l'aspetto più importante di questa modalità di studio è la flessibilità di consultazione e di accesso all'opera che viene consentita dalla caratteristica ipertestuale del documento. Chi legge o studia non è tenuto a seguire il percorso arbitrariamente, e a volte casualmente, concepito dall'autore, potendo seguire il tragitto che la sua curiosità di lettore gli ispira. Può, in altri termini dare corso al proprio percorso esplorativo mentale, aggiungendo una forte personalizzazione all'argomento, fino a concepirne un'interpretazione originale.

Questi ultimi aspetti dell'utilizzo dei corsi dipendono molto dalla loro *navigabilità* e questa può avere un fattore positivo, ma anche negativo. Non sempre la navigazione aiuta il lettore. In alcuni casi può essere oscura e in altri confusiva o povera, piatta.

Negli ultimi anni, soprattutto nell'alveo di quell'ipertesto infinito che è Internet, si è imposta una disciplina che si preoccupa di garantire il lettore nella navigazione e nella consultazione delle pagine, nota sotto il termine di "Usabilità".

Jacob Nielsen se n'è fatto paladino, incontrando in Donald Norman la figura complementare, anche per essere stato il primo ad occuparsi di questi temi sotto il risvolto psicologico per quanto attiene al design e alle tecnologie. I due stanno poi da tempo collaborando nel campo dell'usabilità dei prodotti formativi.

In gran parte la formazione onLine, e in generale quella supportata da computer, fa da tempo ampio uso di corsi costruiti per venire consultati da browser, come le pagine del Web. Forse il primo nome che venne utilizzato per distinguere la formazione a distanza che utilizza le reti di computer, essenzialmente Internet, dall'insieme dei prodotti di Distance Learning è stato *Web-Based Training*, in sigla *WBT*. Questo termine, mutuato senza troppa fantasia dal vecchio acronimo CBT (per Computer-Based Training), poteva sembrare originale e anche rivoluzionario sull'onda dell'entusiasmo per il nuovo mezzo, il *World Wide Web*, appunto; tuttavia fu presto chiaro che si trattava ancora di un compromesso e anche di un passo indietro sulla strada delle possibilità formative. Sta di fatto che ancora oggi il WBT è con ogni evidenza il supporto più utilizzato nell'eLearning.

L'usabilità dei corsi Web

Per evitare che un corso, consegnato anche bene e con buoni contenuti fallisca il suo obiettivo a causa di una scarsa attenzione alla navigabilità del prodotto finito, si può farlo testare da esperti della materia. Prima di questo, in ogni caso, sarà opportuno seguire alcune delle regole basilari per disegnare un WBT con una buona usabilità.

Definisci uno *standard* di navigazione e attenitici con scrupolosa coerenza. Se in una parte vengono usati dei codici per indicare un certo oggetto o collegamento, usali poi ovunque. Sarà addirittura bene che le barre di navigazione e i codici semiotici e di impaginazione siano coerenti e standardizzati per tutti i tuoi prodotti, o almeno per quelli di una particolare serie. Diventeranno dei marchi distintivi e nel contempo delle ragioni di economia realizzativa. La creatività non viene mortificata da questi dettagli e sarà anzi sfruttata meglio se applicata ad altri aspetti del lavoro. Inoltre, lo stile semiotico e la logica di navigazione sono competenze che si affinano di volta in volta e per questo vanno recuperate e incrementate, senza rimettere sempre tutto in discussione.

Prepara *Storyboard* accurati. Un attento lavoro sullo *storyboard* è ancora più importante e viene prima di ogni mappa. Non è bene abusare dei link, spargendone un po' d'ovunque senza una netta distinzione dei percorsi principali. Sarà opportuno, ad esempio, definire una via maestra del corso pensata dall'autore e inserire scorciatoie o collegamenti solo laddove si ritengano importanti. Non esagerare con i sotto-livelli, finendo per moltiplicare i corsi nel corso: nessuna mente può seguire troppi ragionamenti paralleli contemporaneamente. Sarà bene anche distinguere risorse di tipo diverso per utilizzi differenziati. Così, invece di obbligare a ripercorrere una lezione, può essere utile fornire il supporto con tavole di sintesi e glossari. Per non avere un testo massacrato da parole sottolineate per i collegamenti, potrà essere più elegante e limpido inserire a lato o in calce una tabella di rimandi agli argomenti correlati, selezionati con raziocinio dagli autori.

Fornisci chiaramente il posizionamento. Chi consulta il corso deve in ogni momento sapere dove si trova. In questo modo non corre il rischio, abbastanza frequente, di finire disorientato, spaesato in un percorso che risulta presto confusivo. Oltre a curare lo storyboard sarà opportuno che ad ogni pagina il lettore possa sapere che strada ha fatto e le pagine che ha visitato; che possa tornare indietro nella cronologia dei suoi movimenti o muoversi sui diversi temi del sommario. Avere visualizzato il percorso, come se si trattasse della stringa delle sub-directories del prompt di DOS o delle categorie di Yahoo.

Dai un titolo distintivo, unico e puntuale ad ogni pagina. Usa una barra dei menu che rappresenti l'architettura informativa. Fornisci nomi chiari ai link. Usa codici diversi per distinguere i link di diversa natura, come quelli agli strumenti rispetto a quelli alle pagine, ai documenti in PDF o alle finestre a pop-up. Inserisci la data dell'ultimo aggiornamento e, se puoi, quella dell'ultima visita da quel computer.

Crea corrispondenza fra contenuti e utenti. La comprensione del target di utilizzo ti consentirà di definire lo stile della comunicazione del corso. Traccia dei profili di utente-tipo e usali per lo sviluppo dell'Instructional Design, dell'impostazione stilistica e del tono dei messaggi e dell'insegnamento. Sarà diverso se ti rivolgerai a dei teen-ager, a dei dipendenti esecutivi o a degli specialisti corporativi. In ogni caso avrai a che fare con un gergo specifico, con una vicinanza (o distanza) diversa, si potrà rendere utile l'uso della seconda persona, di parole formali o giovanilesi o di metafore che si attagliano allo specifico ambiente.

Sposta il controllo della navigazione sull'utilizzatore, per quanto possibile. Evita le navigazioni di tipo troppo lineare, ma d'altra parte, se il lettore non ricorda più dove ha trovato l'informazione di suo interesse o come tornare alla pagina da cui era partita la sua divagazione, può volere dire che hai progettato un corso per te, e non per rendersi flessibile a diverse mentalità. Indici e funzioni di ricerca rendono lo studente molto più autonomo dalla dittatura dell'autore.

Punta alla flessibilità efficiente. Non investire troppo nelle tecnologie al punto da obbligare i clienti a modificare la propria configurazione per adeguarsi ai tuoi requisiti. Includi gli strumenti del corso, come un indice per accedere ai contenuti. Se possibile, costruisci pagine di solo testo e delle versioni adatte alla stampa (printer-friendly) per quanti non si trovano a loro agio con i monitor. Fai in modo che tutti i contenuti abbiano dimensioni contenute e comunque "sostenibili".

Preferisci i design "minimalisti" a quelli pomposi e votati agli effetti speciali. Il design è migliore quanto più è pulito e chiaro: non si tratta solo di una scelta estetica, è soprattutto un'opzione di valore pedagogico che rende più efficiente e fruibile il prodotto. Tanti colori e immagini che non apportano alcuna informazione aggiuntiva, ma fanno solo da contorno ottengono il risultato poco allettante di affaticare il lettore e distrarre dallo studio.

Prima di iniziare a realizzare le pagine prepara il design dell'architettura finale del tuo corso e le costanti grafiche e fai modo di attenertici sempre.

Evita il disordine e fai in modo che le pagine non diano un senso di confusione.

Accorpa le informazioni per renderle più fluenti e scorrevoli.

Previene gli errori. Controlla i collegamenti, la compatibilità con macchine, programmi e sistemi operativi differenti. Verifica le date degli aggiornamenti, i moduli, i plug-ins e la messa a disposizione in allegato di tutto il software complementare, la completezza delle informazioni introduttive misurate su chi non ha mai messo mano ad un corso digitale.

Fornisci degli aiuti veramente utili. Non basta inserire delle istruzioni generali, occorre essere al fianco dello studente quando si trovi di fronte a delle difficoltà con un aiuto contestuale chiaro, che sappia anche prevedere i principali problemi.