



**Fare ricerca sull'accessibilità digitale: presentazione di una ricerca sul mondo bancario**

[Dajana Giofrè](#)

Psicologa, Chief Visionary Officer di Accessiway s.r.l.



## **Fare ricerca sull'accessibilità digitale: una sfida metodologica importante**

- Non abbiamo pubblicazioni importanti sul tema
- L'argomento è molto ampio
- Vi è la presenza di variabili non indifferenti
- Non abbiamo una metodologia condivisa per questo tipo di indagine

## Il problema delle variabili

- Il concetto di disabilità è molto ampio e si evolve nel tempo
- Le tecnologie standard e le tecnologie assistive variano nel tempo e sono molto diverse le une dalle altre
- Una sistematizzazione dell'esperienza utente è difficoltosa a causa dei diversi livelli di competenza riguardo le tecnologie utilizzate
- Le risorse cognitive cui fare affidamento sono molto varie

## Perché partire dal mondo bancario?

Il panorama dell'accessibilità web è potenzialmente infinito. Ad avere un sito web possono essere:

- Il mondo dei servizi sia pubblici sia privati
- Il mondo dell'istruzione
- Il mondo del lavoro, con gestionali e intranet a corredo
- Il mondo del turismo
- Il mondo dell'informazione
- Il mondo della cultura (teatri, cinema, eventi culturali)
- Il mondo dello sport
  
- Il mondo dei media (social network, tv e radio)
- Il settore pubblico in generale
- Il mondo del credito

**Il tema del credito è emerso come prevalente grazie a un'opportunità:**

Collaborazione tra l'Osservatorio Imprese e Consumatori e AccessiWay

L'importanza di unire diverse competenze per assicurare una buona raccolta e interpretazione dei dati.

## **Conseguenze dell'inaccessibilità nel mondo del credito:**

- Diminuzione dei livelli di autoefficacia della persona
- Compromissione della sfera della privacy
- Violazioni di diritti fondamentali

## Parametri presi in considerazione:

- Obblighi legislativi
- Tecnologie assistive maggiormente diffuse

## Un doppio approccio

- Approccio umano: analisi manuale con screen reader dei siti delle banche prese in considerazione
- Approccio automatizzato: con l'utilizzo di uno strumento automatizzato per l'analisi delle pagine web prese in considerazione
- Questionario sulla fruibilità dei siti bancari, con il coinvolgimento diretto delle persone con disabilità



## **Nel campione sono presenti: Banche**

Intermediari autorizzati all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'art. 106 del Dlgs.385/93.

Tali intermediari hanno una dimensione eterogenea e sono stati selezionati anche in base alla loro distribuzione geografica.

Il campione dunque prende in esame:

- 37 banche provenienti dalla Classifica dell'Istituto Tedesco qualità e finanza delle banche più digitali
- 13 banche appartenenti al Credito Cooperativo

## **Tre possibilità:**

- Compliant
- Semicomplian
- Non Compliant

## Analisi manuale

Ha previsto le seguenti task:

1. Ricerca e lettura della privacy policy
2. Ricerca e lettura delle opportunità di presentazione reclamo ai fini delle Disposizioni di trasparenza di Banca d'Italia
3. Ricerca ed individuazione della pagina sulla trasparenza ai fini degli obblighi contenuti nelle relative Disposizioni di Banca d'Italia.

Per tutte le tasks elencate, si è anche effettuata:

- Ricerca e lettura dei documenti presenti (privacy policy ad esempio)
- Compilazione e ricerca di form di contatto

## Il questionario composto da

- 10 domande a risposta multipla riguardanti le abitudini e l'esperienza delle persone nell'interazione con siti web e app del mondo bancario
- Una domanda aperta in cui condividere a parole la fruibilità dei servizi bancari

Il campione: composto da soggetti con disabilità visiva, motoria e cognitiva

## I risultati

- 54% dei siti non accessibili attraverso l'analisi automatica
- 28% dei siti estrapolati dai 50 presi in considerazione. Livello di accessibilità maggiore, ma variabile secondo i tre criteri presi in esame. Nota di merito rispetto ai documenti gestiti da Banca d'Italia che risultano accessibili.



**Grazie per l'attenzione**

# Contatti

AccessiWay S.r.l.  
Via Pietro Micca 20, Torino - 10122 (TO)  
info@accessiway.com  
[www.accessiway.com](http://www.accessiway.com)

[Dajana Giofrè](mailto:dajana@accessiway.com)  
Psicologa, Chief Visionary Officer  
dajana@accessiway.com

