

Linee guida per introdurre la progettazione Human-Centred nei bandi di gara per i siti web delle PA

Rosa Lanzilotti

Dipartimento di Informatica

Università degli Studi di Bari Aldo Moro



Sommario

- Cosa è la progettazione Human-Centred (Human-Centred Design (HCD))
- Perché conviene adottare un processo HCD
- Come inserire il processo HCD in un bando di gara
- Caso di studio
- Conclusioni



Cos'è lo Human-Centred Design



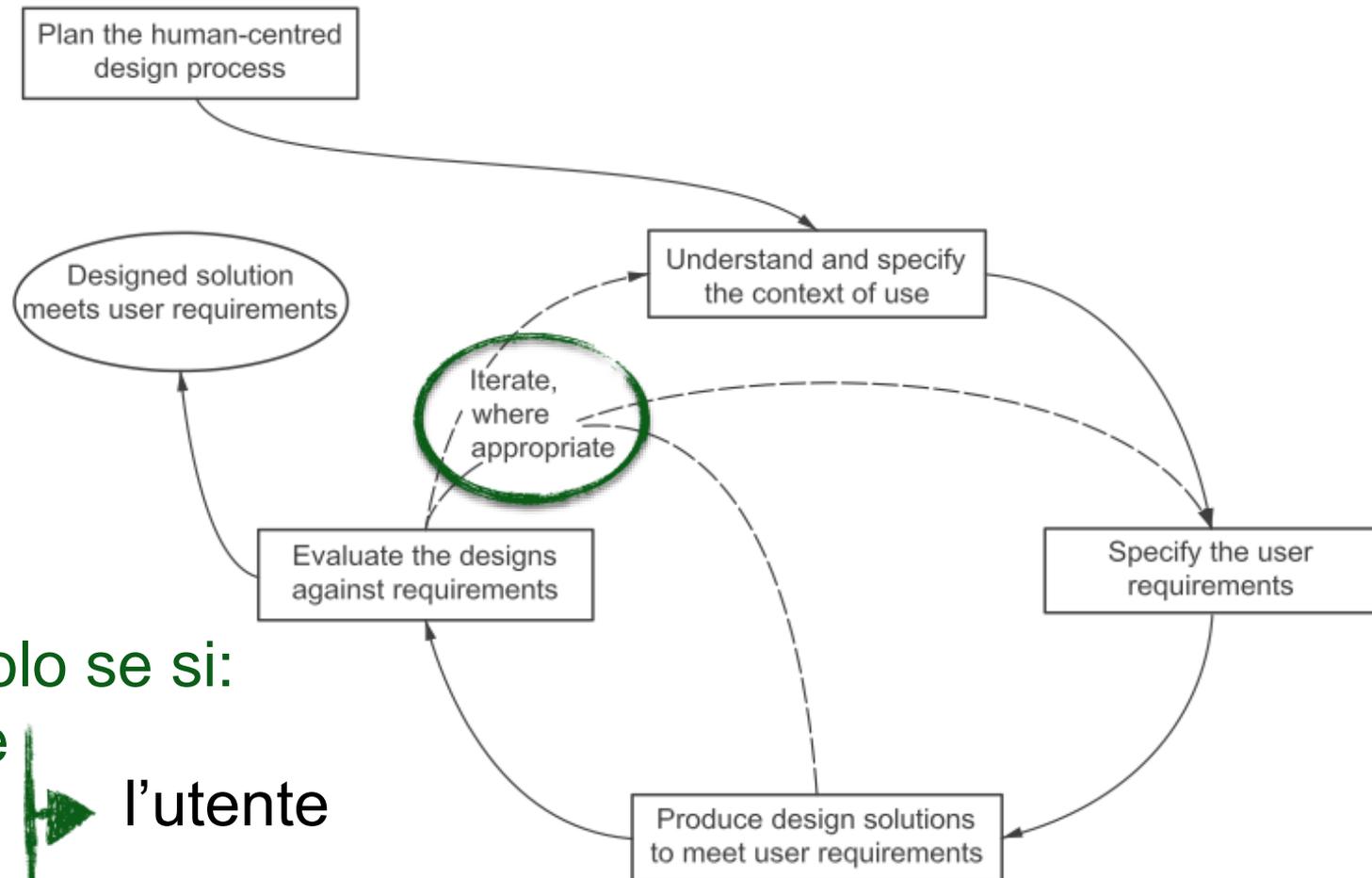
Human-Centred Design



- Approccio allo sviluppo dei sistemi interattivi specificamente orientato alla creazione di sistemi usabili
- Caratteristiche principali
 - capire gli utenti ed i loro compiti
 - sviluppo iterativo
 - valutare prototipi (possibilmente con gli utenti)
- ISO 9241 – 210: Human-Centred Design for Interactive Systems



Human-Centred Design



Possibile solo se si:

- coinvolge
 - osserva
 - parla
- l'utente



Perché conviene adottare un processo HCD

Siti web delle PA

- I siti web delle PA hanno l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra i cittadini e le PA stesse
- Molto spesso il cittadino ha difficoltà nel:
 - cercare di capire dove trovare esattamente l'informazione necessaria
 - capire se questa informazione è presente all'interno del sito
 - utilizzare/scaricare i form



Come si vede la PA...

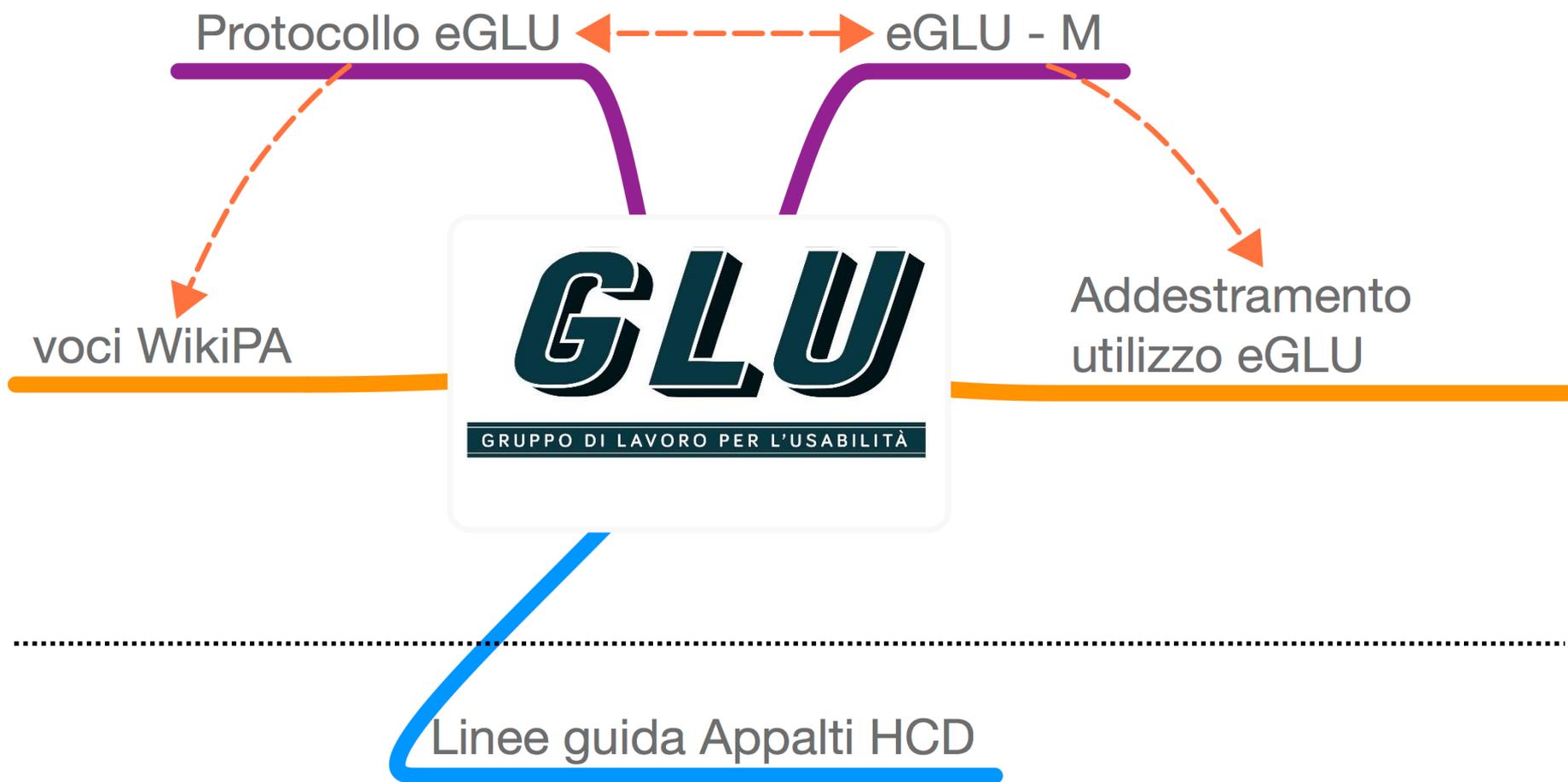


...e come la vede il cittadino

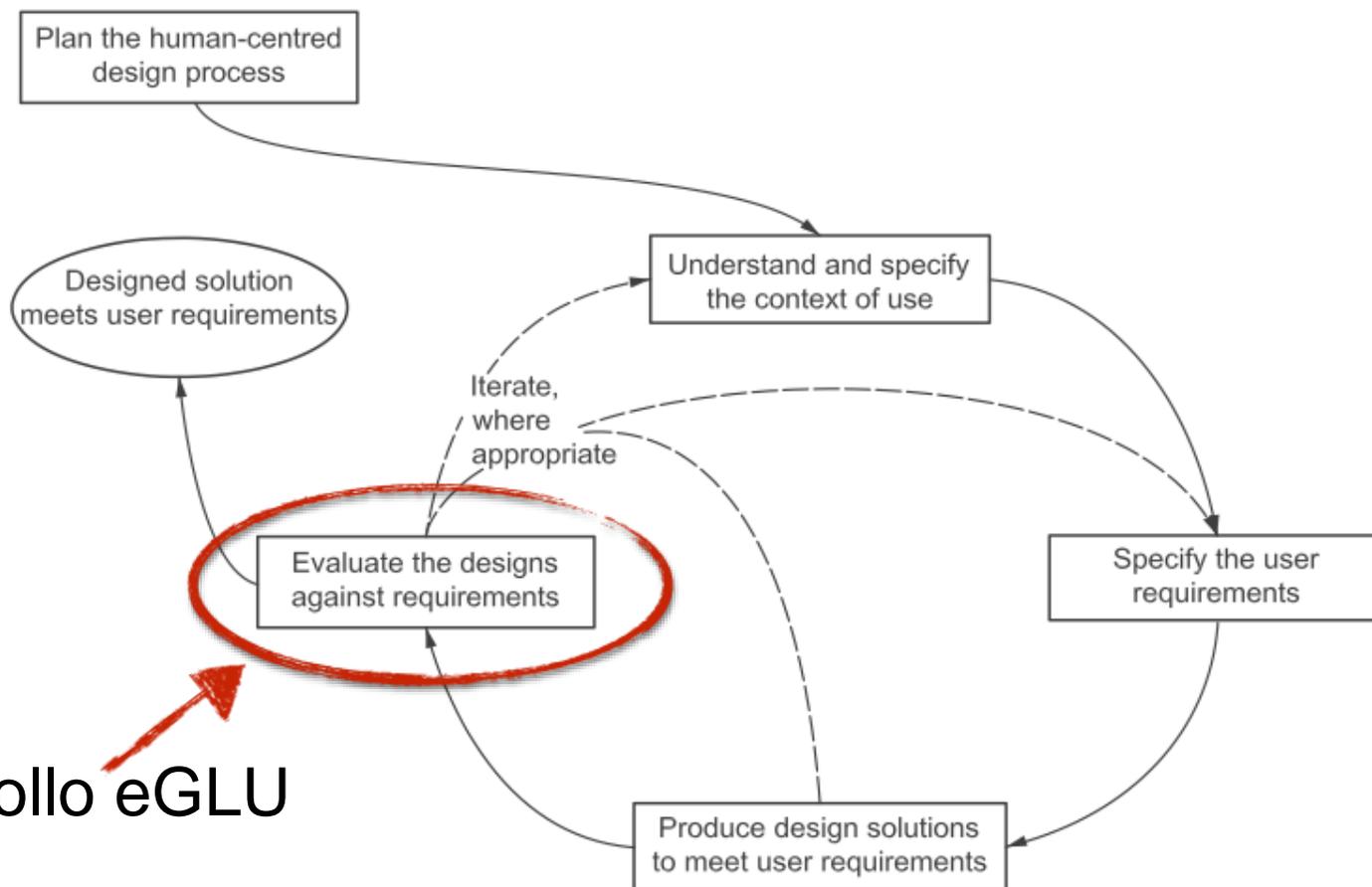


E-government in Italia

- Livelli di utilizzo dell'e-government sono bassi
 - 18% degli utenti di internet interagisce con i siti delle PA
 - 25° posto tra i 28 Stati Membri della UE
- Motivazioni
 - Non completa digitalizzazione dei servizi pubblici
 - Siti troppo afflitti da problemi di usabilità
 - contenuti difficili, layout di pagina incoerenti, percorsi di navigazione intricati, funzioni di aiuto difficile da trovare
 - Carenza in termini di competenze digitali dei cittadini

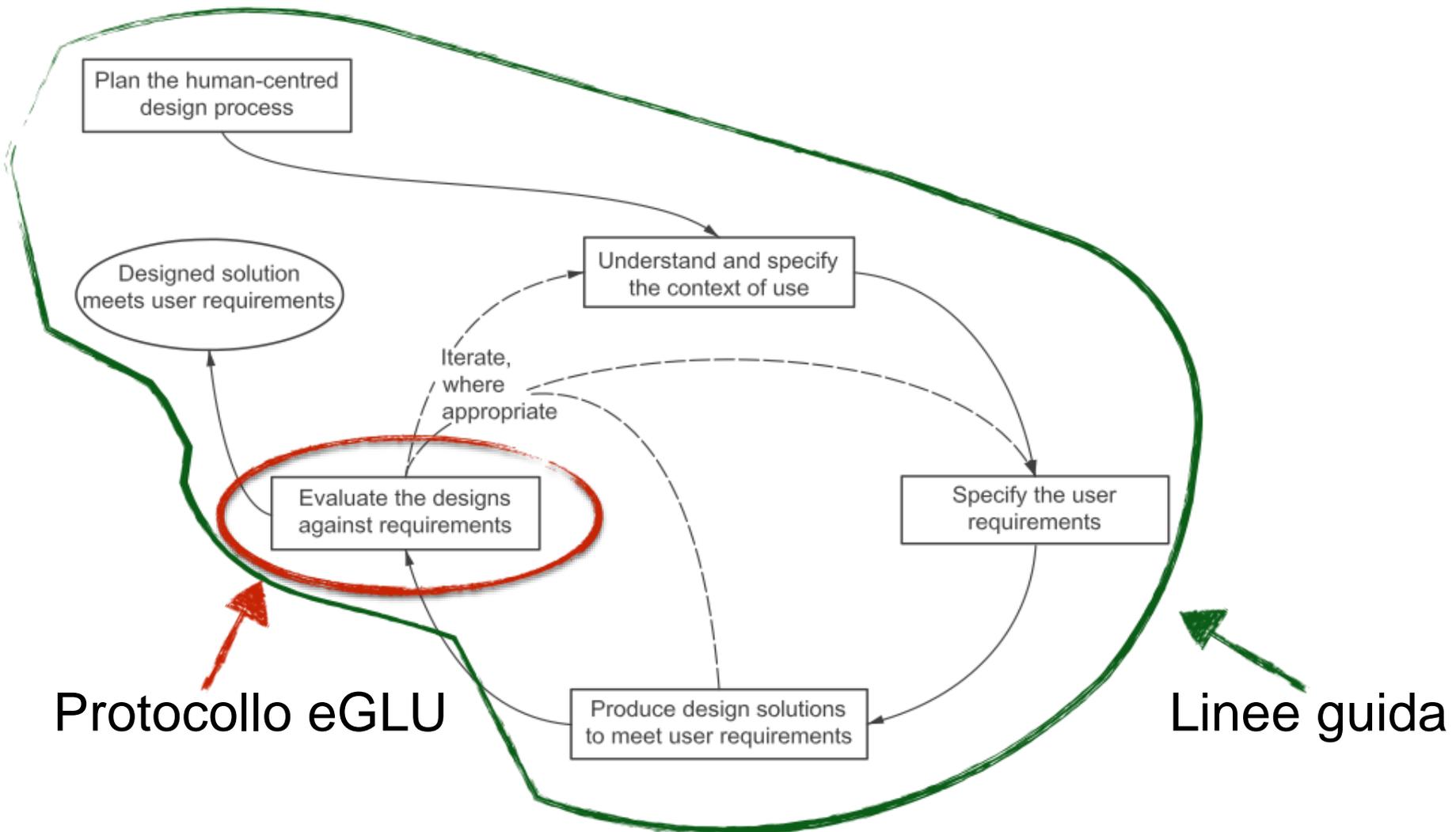


Protocollo = intervento correttivo



Protocollo eGLU

Linee guida = intervento sistemico



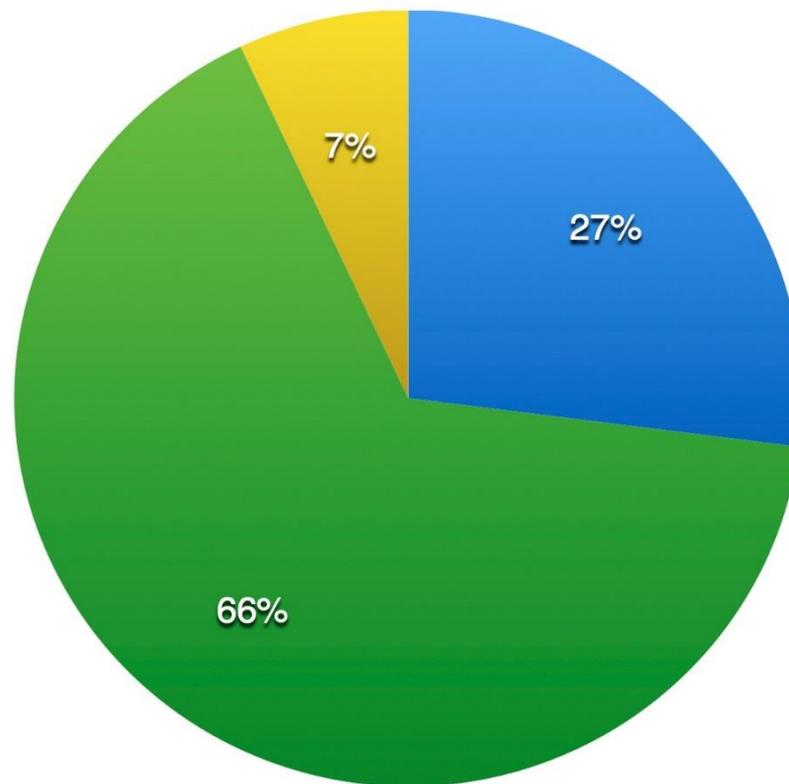
- Costo per modifica elevato
- Soluzione parziale del problema

- Costo per modifica basso
- Interventi risolutivi

**correttivo** Vs **sistemico** 

Ciò che costa "1" in fase di progettazione, diventa "10" durante lo sviluppo per arrivare a "100" una volta rilasciato il prodotto (regola di Gilb, 1988)

44 bandi: 26 nazionali, 18 internazionali



● Nessun richiamo ● Richiamo generico ● Specifici requisiti

Lanzilotti R., Costabile M.F., Ardito C., (2015). Requisiti di Usabilità nei Bandi di Gara relativi a Prodotti Informatici, Versione 2.0 (Febbraio 2015). Report tecnico IVU Lab, n. 01.2015.



Come inserire l'HCD in un bando di gara



Tre livelli di requisiti

- **Requisiti base** - dedicati a bandi di siti a bassa complessità, con budget e tempi di esecuzione ridotti, permettono di svolgere delle analisi preliminari sull'utenza di riferimento insieme ad alcune valutazioni qualitative dell'usabilità.
- **Requisiti intermedi** - dedicati a bandi di siti a media complessità, con budget e tempi di esecuzione medio/elevati, permettono di profilare l'utenza di riferimento, monitorare l'usabilità percepita (attraverso questionari) e l'alberatura di navigazione insieme ad alcune valutazioni qualitative dell'usabilità.
- **Requisiti avanzati** - dedicati a siti di media ed elevata complessità, con budget e tempi di esecuzione medio/elevati, permettono di fare le stesse attività dei requisiti intermedi ma con una maggiore propensione a valutazioni quantitative oltre che qualitative.



Caratteristiche dei tre livelli di requisiti

Attività	Requisiti base	Requisiti Intermedi	Requisiti avanzati
<i>Identificazione requisiti utente</i>	Interviste o questionari	Personas e scenari	Personas e scenari
<i>Verifica alberature di navigazione</i>		Card sorting o reverse card-sorting	Card sorting o reverse card-sorting
<i>Monitoraggio usabilità e/o UX</i>		Questionario online (Monitoraggio usabilità)	Questionario online (Monitoraggio User Experience)
<i>Test di usabilità</i>	Min. 2 test formativi con 5 utenti per 6 task e questionari per la misurazione User Experience percepita	Min. 2 test formativi con 5 utenti per 8 task e questionari per la misurazione User Experience percepita attraverso	Min. 2 test formativi con 5 utenti per 8 task questionari per la misurazione User Experience percepita attraverso Test sommativo con min. 15 utenti

Progettazione orientata all'utente, usabilità e User Experience

Al fine di seguire l'indirizzo fornito dalle Linee Guida 2011 per i siti web delle PA (al capitolo 4.4.2 "Indirizzi sull'usabilità"), il contraente deve specificare la metodologia che intende adottare e il processo operativo che intende seguire per la valutazione e l'implementazione dell'usabilità (ISO 9241-11), sia in fase progettuale sia in fase esecutiva, attraverso l'utilizzo di un approccio Human-Centred Design (ISO 9241-210).

Tale processo, così come indicato dalle Linee Guida "*Appalti web Human-Centred Design*" realizzate dal GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della Funzione Pubblica, deve prevedere almeno le seguenti attività:

1. Identificazione delle caratteristiche dei pubblici di riferimento attraverso il coinvolgimento di loro rappresentanti nella definizione di requisiti tramite interviste e/o questionari.
2. Svolgimento di almeno due test di usabilità di tipo formativo, con un minimo 5 partecipanti e 6 task per ciascun test, da effettuarsi durante il processo di sviluppo su prototipi, wireframe o versioni non definitive del sito, al fine d'identificare le principali criticità e provvedere alla loro correzione prima del rilascio. Le tipologie di partecipanti e i compiti di navigazione da usare durante il test devono essere proposti dal contraente e approvati dal committente. I partecipanti coinvolti nel secondo test dovranno essere diversi da quelli coinvolti nel primo. I risultati devono essere documentati tramite un report che deve includere:
 - numero dei partecipanti, loro caratteristiche anagrafiche e compiti di navigazione utilizzati;
 - tasso di successo;
 - lista dei problemi rilevati (con possibili soluzioni) e loro priorità;
 - metriche soggettive (es. SUS, Umux-lite).

Lo svolgimento delle suddette attività è obbligatoria e vincolante per considerare l'esecuzione del lavoro completa, ma non vi sono clausole vessatorie rispetto al livello di usabilità, oggettivo e soggettivo, misurato.

L'utilizzo di "*Il protocollo eGLU 2.1 e il protocollo eGLU M : come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA*" è considerato standard di qualità minimo per quanto riguarda le modalità di preparazione, esecuzione ed analisi delle attività richieste al punto "2".

Normativa tecnica di riferimento:

- ISO 9241-11 " Ergonomics of human-system interaction - Guidance on usability"
- UNI EN ISO 9241-210 - Ergonomia dell'interazione uomo-sistema - Parte 210: Processi di progettazione orientata all'utente per sistemi interattivi
- ISO/TR 16982 - Usability methods supporting human-centred design
- ISO/IEC 25062 - Common Industry Format (CIF) for usability test reports



Caso di studio

- Bando di gara per la riprogettazione di una nuova piattaforma governativa digitale rivolta al cittadino
- Procedura ristretta
- Società vincitrice è stata favorevole alle tecniche human-centred nel loro processo di sviluppo



Ci serve il vostro aiuto

- Registratevi
- Scaricate le linee guida
- Usatele
- Diteci cosa non funziona



GLU GRUPPO DI LAVORO
PER L'USABILITÀ

Censimento utilizzatori Linee guida "Appalti web Human-Centred Design"

Le chiediamo di fornirci alcune informazioni su di lei e sulla sua PA di appartenenza. Potremo usare i suoi riferimenti esclusivamente per contattarla al fine di approfondire il modo in cui sta utilizzando le Linee guida "Appalti web Human-Centred Design" e quali sono gli aspetti che vorrebbe venissero migliorati.

La sua opinione ed esperienza è fondamentale per la riuscita del nostro lavoro.

Grazie!

***Campo obbligatorio**

Indirizzo e-mail *

Nome e cognome *

Pubblica Amministrazione di appartenenza *

Numero di telefono

Consenso informato *
Accento al trattamento dei dati forniti per le finalità indicate e nel rispetto della legge D. Lgs. 196/03 sulla tutela della privacy

Accento

Invia

Non inviare mai le password tramite Moduli Google.

Powered by Google Forms

Questo modulo è stato creato all'interno di Ergoproject Srl.
[Segnala una violazione](#) - [Termini di servizio](#) - [Ulteriori termini](#)



GRAZIE
PER L'ATTENZIONE
rosa.lanzilotti@uniba.it