



Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
Direzione Generale per le Politiche
Attive e Passive del Lavoro



Progetto PerformancePA

Ambito A - Linea 1 - Una rete per la riforma della PA

La progettazione centrata sull'utente nei bandi di gara

Autore: Maurizio Boscarol

Creatore: Formez PA, Progetto Performance PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Ottobre 2015

La progettazione centrata sull'utente nei bandi di gara

Per costruire servizi web di qualità è necessario che questi siano tali a giudizio degli utilizzatori, oltre che dell'ente che li commissiona. Questo rende necessario adottare, nella fase di progettazione e sviluppo, un processo di sviluppo orientato agli utenti. Il più noto di questi processi è l'HCD, Human Centred Design, definito nella norma ISO 9241.

Benché si stia diffondendo una crescente abitudine ad usare metodologie orientate all'utente, ancora in molti casi aziende e società che si occupano di realizzare siti e prodotti interattivi, inclusi i servizi web, utilizzano processi a cascata, poco orientati a coinvolgere gli utenti e a implementare in corso d'opera le correzioni che l'esito delle interazioni con gli utenti può richiedere.

E' opportuno quindi che l'amministrazione committente si assicuri che sia adottata una metodologia orientata all'utente. Lo può fare richiedendo già nel bando e nel capitolato di gara che il vincitore si impegni a seguire un processo ispirato all'HCD, esplicitando quali e quante attività orientate all'utente verranno svolte e documentate.

Poiché non è scontato che tutte le aziende conoscano la metodologia HCD, è consigliabile dare delle indicazioni precise sulle specifiche attività che dovranno essere svolte.

Attraverso specifiche indicazioni inserite nel bando le PA si assicurano (chiedono) che il vincitore della gara sviluppi il prodotto seguendo una certa metodologia. Tali indicazioni sono un elenco di attività da svolgere secondo precise tecniche e metodi, attività che sarà compito dell'azienda svolgere e documentare. Ciò al fine di garantire che questa metodologia non sia solo dichiarata, ma effettivamente utilizzata.

Linee guida per i bandi di gara

Le amministrazioni che, pur non avendo una specifica esperienza di progettazione orientata all'utente, vogliono inserire correttamente nei bandi e nei capitolati questo genere di attività, possono avvalersi del modello indicato dalle Linee guida "Appalti web Human-Centred Design" definite a tal fine dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU).

Con questo modello è possibile scrivere i bandi chiedendo che il progetto o servizio web sia realizzato con criteri centrati sull'utente, chiunque sia il vincitore del bando.

E' bene precisare che l'integrazione di un processo HCD all'interno di un bando di gara può avvenire in diversi modi:

1. Ad esempio, chiedendo che l'azienda dimostri esperienze pregresse o competenze di HCD, ad esempio di avere dipendenti o collaboratori esperti di usabilità. Questo criterio, che chiamiamo criterio di ammissione, limiterebbe il numero di aziende che possono candidarsi e non sembra ideale. Le aziende possono sempre decidere di avvalersi di collaboratori ad hoc, per lo specifico progetto, per aiutarle a svolgere le attività HCD.
2. Un secondo criterio potrebbe essere stabilire una premialità per chi inserisca attività HCD nell'offerta tecnica. Questo però lascerebbe spazio a chi non le inserisse di vincere le gare al ribasso, e non sembra un metodo adatto a garantire un buon risultato.
3. La strada scelta dal GLU nelle citate Linee guida è quella di indicare delle specifiche attività di progettazione orientata all'utente - HCD all'interno del capitolato: chiunque vinca, deve semplicemente garantirne l'esecuzione e fornire la relativa documentazione. In questo modo anche la proposta economica di tutti i contraenti terrà conto di caratteristiche simili del progetto e si avrà una maggior equivalenza delle proposte.

Definire dei requisiti per i servizi web delle PA vuol dire fornire delle indicazioni per Enti e Pubbliche Amministrazioni con competenze, risorse ed esigenze fortemente eterogenee. Perciò si è optato per tre diversi livelli di requisiti, anche per consentirne l'applicazione per livelli e pesi di progetto molto diversi fra loro.

I livelli distinti sono tre: base, intermedi, e avanzati.

1. I requisiti di base sono adatti a progetti a basso budget e bassa complessità e consentono tempi di realizzazione ridotti.
2. I requisiti intermedi sono utili per bandi di media complessità, e budget intermedio.
3. I requisiti avanzati per servizi complessi, con un budget rilevante, tempi di esecuzione lunghi, nei quali è opportuno inserire diversi momenti di verifica e confronto con gli utenti.

Livello requisiti di base

I capitolati tecnici dei bandi a bassa complessità che adottino dunque i requisiti di base, devono prevedere almeno le seguenti attività da svolgere a carico dell'azienda che si aggiudica il progetto:

- Identificazione delle caratteristiche dei destinatari attraverso il coinvolgimento di loro rappresentanti nella definizione di requisiti tramite interviste e/o questionari.
- Svolgimento di almeno due semplici test di usabilità, anche con pochi partecipanti, durante il processo di sviluppo su bozzetti o versioni non definitive del servizio online, al fine d'identificare le principali criticità e provvedere alla loro correzione prima del rilascio. I risultati devono essere documentati tramite un report.

Data la loro relativa semplicità, queste attività possono essere fatte rientrare anche in budget ridotti.

Livello requisiti intermedio

I capitolati tecnici dei bandi di complessità intermedia che adottino dunque i requisiti intermedi, devono prevedere almeno le seguenti attività da svolgere a carico dell'azienda che si aggiudica il progetto:

- Identificazione delle caratteristiche dei destinatari fino alla definizione di profili di utenza (attraverso personas e scenari d'uso).
- Monitoraggio dell'esperienza d'uso attraverso questionario on-line, del sito pre-esistente e di quello oggetto del presente bando.
- Svolgimento di almeno tre test di usabilità semplificati durante il processo di sviluppo su bozzetti o versioni non definitive del servizio online, al fine d'identificare le principali criticità e provvedere alla loro correzione prima del rilascio. I risultati devono essere documentati tramite un report.
- Verifica con utenti delle alberature di navigazione e delle voci usate per i menu.

Livello requisiti avanzato

I capitolati tecnici dei bandi ad alta complessità che adottino dunque i requisiti avanzati, devono prevedere almeno le seguenti attività da svolgere a carico dell'azienda che si aggiudica il progetto:

- Identificazione delle caratteristiche dei destinatari fino alla definizione di profili di utenza (attraverso personas e scenari d'uso).
- Monitoraggio dell'esperienza d'uso attraverso un questionario on-line, del sito pre-esistente e di quello oggetto del presente bando.

- Svolgimento di almeno tre test di usabilità semplificati durante il processo di sviluppo su bozzetti o versioni non definitive del servizio online, con report dei risultati.
- Verifica con utenti delle alberature di navigazione e delle voci usate per i menu.
- Svolgimento di un test di usabilità con almeno 15 utenti per la verifica del sito online o di un prototipo funzionante in prossimità del rilascio.

A seconda del tipo di progetto, l'amministrazione potrà copiare uno dei tre elenchi di attività, corrispondente al livello di progetto di cui si sta preparando il bando, e incollarlo nel capitolato tecnico indicando che quelle attività dovranno essere comprese nella proposta tecnica dall'azienda proponente.

Oppure potrà apportarvi delle modifiche, delle aggiunte, definire nuovi livelli di requisiti, se ne ha le competenze e se lo ritiene utile al progetto.

Il committente dovrà semplicemente, in seguito, collaborare con l'azienda nella definizione degli obiettivi, nell'indicazione dei pubblici di riferimento cui il servizio si rivolge, e, in alcuni casi, aiutare a identificare i possibili partecipanti ai test di usabilità o ai test sulla alberatura di navigazione.

Inoltre dovrà controllare l'effettiva esecuzione delle attività esaminando i report e i documenti che verranno forniti via via dall'azienda come attestazione dello stato di avanzamento dei lavori.

Naturalmente, il personale della PA può formarsi a valutare e conoscere meglio queste tecniche, con corsi o comunque approfondimenti specifici. Ma già la presenza dei dati richiesti nei requisiti può dare un'idea della qualità del lavoro svolto e del risultato ottenuto.