

ForumPA - 11 maggio 2005

Conferenza di presentazione del CD “Usabilità per la comunicazione pubblica”

Intervento di Anna Maria Ambrosini

Buongiorno, grazie della vostra presenza. Siamo qui per presentare il “CD sull’usabilità per la comunicazione pubblica” che riteniamo possa considerarsi, oltre che un prodotto originale in quanto non ci risulta che sull’argomento vi siano al momento analoghe iniziative, senza dubbio un prodotto apprezzabile per l’entusiasmo e l’impegno profuso da chi ha partecipato alla sua realizzazione. Il Cd sull’usabilità è il frutto, infatti non solo dell’esperienza e conoscenza di esperti della materia, ma anche del contributo spontaneo e appassionato di dipendenti di amministrazioni pubbliche centrali e locali, al pari di molti di voi che oggi sono qui ad ascoltare. La realizzazione del CD “Usabilità per la comunicazione pubblica” si inserisce in uno specifico percorso che il progetto URP degli URP, promosso dal Dipartimento della funzione pubblica e dalla regione Emilia Romagna, ha da tempo deciso di dedicare alla qualità della comunicazione su Web. Sicuramente qualcuno di voi ricorderà e conosce la precedente pubblicazione “La qualità della comunicazione on line” realizzata circa un paio di anni fa per la collana Strumenti di URP degli URP .

Perché un CD sull’usabilità? La comunicazione delle amministrazioni pubbliche è sempre più comunicazione via web. I siti pubblici sono ormai “uffici virtuali”, dove si entra per usufruire tendenzialmente di tutti i servizi della pubblica amministrazione e dal buon funzionamento di questo sistema di comunicazione dipende quindi l’accesso dei cittadini a diritti e prestazioni. Va da sé che l’esito e la qualità delle relazioni tra cittadini e pubbliche istituzioni dipendono sempre più dalla qualità dell’interazione che il cittadino ha con questo complesso sistema di comunicazione. Un sistema che ha bisogno, per essere efficace, di interfacce di navigazione, di sistemi di orientamento, di funzionalità, di architettura di contenuti, di design grafico. Sembra evidente quindi che il processo di alfabetizzazione che ha accompagnato lo sviluppo delle ICT debba investire non solo gli utenti finali, ma anche tutti quei soggetti (dipendenti pubblici) che entrano nella catena di produzione del momento finale (l’interfaccia web appunto) in cui queste tecnologie vengono messe alla prova dal punto di vista di una efficace comunicazione, per l’erogazione dei vari servizi pubblici di informazione, di comunicazione, transattivi.

La realizzazione di un prodotto multimediale sull’usabilità rappresenta quindi, nell’immediato, un’occasione di diffusione non solo di un knowhow specifico – saper che cos’è l’usabilità, come si eseguono e a che cosa servono i test sui siti web - e, come obiettivo finale, un contributo per lo sviluppo di una cultura professionale della qualità della comunicazione dei servizi pubblici on line.

Cosa potete trovare su questo CD? Si tratta di un prodotto multimediale che presenta contenuti (testi introduttivi e di approfondimento, un libro, moduli didattici per autoformazione, strumenti di orientamento nell’impiego delle tecniche di progettazione e valutazione dell’usabilità) utilizzabili su livelli diversi e successivi di complessità, ma sempre rivolti ad un pubblico di “non addetti ai lavori”, i comunicatori pubblici, e quindi caratterizzati da un intento propedeutico e introduttivo.

In conclusione, quali obiettivi si è inteso concretamente perseguire con questo CD sull'usabilità?

1. la **realizzazione** di uno strumento multimediale di supporto alla conoscenza e all'autovalutazione dell'usabilità dei siti pubblici istituzionali;
2. la **sperimentazione** di un percorso metodologico per la valutazione dell'usabilità che viene qui proposto agli operatori della comunicazione pubblica su web;
3. il **rafforzamento** delle competenze professionali degli addetti alle strutture di comunicazione istituzionale nella progettazione della comunicazione via web con i cittadini;
4. la **diffusione** della conoscenza dell'usabilità come elemento di una più generale attenzione delle amministrazioni pubbliche alla qualità della comunicazione.

Gli interventi che seguono, da quello a carattere più generale e illustrativo di Emilio Simonetti, a quelli più settoriali su alcuni degli aspetti contenutistici più caratterizzanti e originali del prodotto, cercheranno di captare il vostro interesse sul tema per spingervi ad aprire le pagine di questo CD dapprima, forse, per curiosità e poi, se lo riterrete valido, per una lettura più attenta.

- Ma perché nasce un progetto per l'usabilità dei siti pubblici nell'ambito dell'iniziativa URP degli URP? **Nicoletta Levi**, responsabile per la regione Emilia Romagna di URP degli URP, parla dell'ampliamento del raggio di azione di URP degli URP con l'assunzione a riferimento concettuale non solo dell'universo degli URP, bensì del sistema della comunicazione come sistema complesso, animato da differenti attori e declinato su differenti funzioni, con conseguente ampliamento degli interlocutori e degli strumenti del progetto.
- **Emilio Simonetti**, che ha curato il coordinamento editoriale del CD, fornirà un quadro di insieme dell'architettura concettuale e dei contenuti del CD
- **Il prof. Lorenzo Cantoni**, docente presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università della Svizzera italiana (Lugano), presso questo ateneo dirige i laboratori webatelier.net: laboratorio di produzione e promozione su internet e NewMinE: New Media in Education; è inoltre direttore esecutivo del TEC-Lab, il Technology Enhanced Communication Lab che ha collaborato alla realizzazione del CD, ha curato il tutoriale sulla progettazione e la valutazione dell'usabilità, due moduli multimediali di apprendimento guidato. Si tratta di un minicorso con verifica di apprendimento che consentirà di capire che cos'è l'usabilità e quali sono i vantaggi e gli svantaggi della riprogettazione di un sito esistente.
- **Rossana Galli**, Internet Communication Manager, nell'ambito di "Le basi", sezione che mira a fornire un accesso introduttivo ai metodi, ai concetti e alla storia della materia, differenziando le modalità ed i livelli di approccio sulla base delle variabili di tempo e impegno di attenzione, ha curato "L'usabilità in pillole" un primo accesso sistematico all'ABC dell'usabilità
- **Rossella Rega**, giornalista della redazione Internet di Governo.it, nelle pagine della sezione "Usabilità e" dedicata esclusivamente all'approfondimento delle connessioni dell'usabilità con altre materie o discipline (accessibilità,

comunicazione, il nuovo diritto), ha trattato il rapporto dell'usabilità con la comunicazione istituzionale

- **Marina Mancini**, giornalista pubblicista, ha curato, nella sezione “Risorse”, una delle parti forse più originali del CD: la mappa dell'usabilità e accessibilità in Italia. La situazione dell'usabilità in Italia non è delle migliori. Consultando UsabilItalia, le mappe dell'usabilità e dell'accessibilità realizzate da Marina Mancini potrete conoscere i numeri complessivi del quadro esistente e riconoscere le esperienze “Eccellenti”. Cosa si intenda per eccellenti ve lo spiegherà l'autrice.
 - **Marco Tonini** di Officine Digitali cui è stata affidata la realizzazione tecnica – sviluppo, implementazione e grafica - del progetto, illustrerà infine gli aspetti tecnici del CD con particolare riguardo alle soluzioni adottate per garantire i requisiti di accessibilità del prodotto.
-

Usabilità per la Comunicazione Pubblica – Orientarsi nella progettazione e nella valutazione dei siti web istituzionali

INDICE

- **Introduzione**
- **Le Basi**
 - [L'usabilità in pillole](#)
 - [L'alfabeto dei concetti](#)
 - [Approfondire l'usabilità](#)
 - [La voce degli esperti](#)
 - [Visita al Laboratorio](#)
- **Usabilità e**
 - [Accessibilità](#)
 - [Applicazioni](#)
 - [Comunicazione](#)
 - [Comunicazione istituzionale](#)
 - [Nuovo diritto](#)
- **Come fare**
 - [La progettazione usabile](#)
 - [Il test di usabilità](#)
 - [Il check del sito](#)
- **L'usabilità alla prova**

- [Il Comune di Modena](#)
- [La Regione Campania](#)

- **Il Tutoriale**

- [Progettare l'usabilità](#)
- [Valutare l'usabilità](#)

- **Le Risorse**

- [Usabilityitalia](#)
- [Sitografia](#)
- [Software](#)
- [Bibliografia](#)