

**ForumPA - 11 maggio 2005 – ore 14.00**

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

---

### **Intervento di Rossana Galli**

Vi dico subito che non farò filosofia anche se con Simonetti e Cantoni siamo passati da Aristotele ai peripatetici con grande gusto da parte di tutti. Torno terra terra per dirvi esattamente che cosa c'è nella parte “Le basi”. Se poi mi rimangono due minuti dei famosi dieci che ho a disposizione, vorrei dirvi qualcosa anche sullo spirito che ha animato questo gruppo di lavoro e che è stato secondo me la vera sorpresa. Ora voi vedete il risultato, vedete il bambino già nato, ma vi assicuro che nei nove mesi di gestazione il gruppo dietro c'è stato e ha anche lavorato in sinergia.

“Le basi” come dice il sottotitolo ci faranno “incontrare l'usabilità in cinque minuti o in cinque ore”. Anche se forse cinque minuti sono pochi e cinque ore sono troppe.

Qui troviamo “Le pillole “ di cui parlerò alla fine e che fanno da anticamera alla sezione “Approfondire l'usabilità”, dove si trova il testo di Marco Sentinelli “L'usabilità dei nuovi media” pubblicato da Carocci nel 2003.

Il libro è disponibile a video ma voi potete anche scaricarlo in pdf e leggerlo comodamente e con calma fuori dalla navigazione. Oltre alle “pillole” e ad “approfondire l'usabilità” importantissimo è “l'alfabeto dei concetti” curato dall'amica e collega Marina Mancini che in parte ha ripreso proprio da Marco Sentinelli facendone un elenco alfabetico dei suoi concetti chiave.

Ed è stato bello perché è partito appunto come microcontent di Sentinelli e poi invece si è dilatato nelle nostre mani, lavorandoci ci siamo resi conto che le parole chiave erano molte di più e che continuamente ne venivano fuori di nuove che richiedevano una definizione.

Volevamo spiegarvi in modo semplice, chiaro e diretto di cosa stavamo parlando. Voi potete decidere di leggere direttamente il glossario all'interno di questa sezione o tramite i link interni mano a mano che navigate il CD.

Abbiamo poi “la voce degli esperti” che sono 4 video interviste agli esperti che ahimè sono tutti uomini, spero che nelle prossime edizioni ci sarà qualche donna che riuscirà ad assumere il ruolo di esperta e a meritare di essere intervistata. Le voci degli esperti appartengono al Prof. Lorenzo Cantoni qui presente, al suo collega prof. Davide Bolchini, al citato Marco Sentinelli e a Michele Visciola che è un esperto di usabilità a livello internazionale. Le 4 interviste sono state curate dalla collega giornalista Claudia Cichetti di TelePA . Ascoltando le interviste potrete sentire dalla viva voce di questi signori cos'è l'usabilità e come si sta consolidando nel mondo web.

Infine abbiamo la “visita al laboratorio”, che come vi ha già accennato Emilio Simonetti è una gallery, una serie di fotografie commentate del LAU, il Laboratorio di Accessibilità e Usabilità del CSI –Piemonte che è già attivo e che opera a Torino.

L'usabilità esiste come concetto a monte, come meta da raggiungere quando si fa una progettazione centrata sull'utente, per chi poi usufruirà del nostro prodotto. Ma è altrettanto fondamentale verificare poi se questa benedetta usabilità l'abbiamo raggiunta davvero e quindi è importantissimo il discorso dei test e della valutazione di quello che abbiamo fatto.

La prossima edizione di questo CD, speriamo pronto per la prossima edizione del COMPA, sarà ristampato proprio alla luce di un test di usabilità e dove si fanno i test? I test si fanno nei laboratori. Quindi è una cosa molto seria, molto scientifica, magari anche da poter fare in proprio all'inizio, però perfettibile col tempo.

Io mi metto nei vostri panni, sono una vostra collega e prima di cominciare a lavorare a questo progetto onestamente ne sapevo il giusto di usabilità. Ecco perché ho voluto che “le pillole” fossero comprensibili soprattutto a chi lavora su queste cose solo da poco. Come direbbe Krug un’usabilità di buon senso, fatta in casa. Però questo non significa in maniera non professionale. Ognuno di noi poi la svilupperà nel modo, nei tempi e con le finalità che lui o il suo ente ritiene più giusto, e comunque i test di usabilità sono veramente la cartina di tornasole della risposta effettiva dell’utente, del fatto se siamo riusciti a o no a soddisfarlo.

Le “pillole” sono una ventina di cartelle, il nostro intento era quello di rendervi l’usabilità di primo acchito, come a dire: va bene, io non so niente di usabilità, comincio oggi. Per me è l’anno zero, e vorrei saperne di più anche in tono abbastanza leggero e scherzoso ma credibile. Abbiamo cercato di riassumervi i concetti fondamentali di questa disciplina che è in continua evoluzione, che in Italia sta prendendo piede solo in questi ultimi anni e che vi ribadisco è veramente quello che farà la differenza nel nostro essere bravi comunicatori pubblici. Presto dovremo smettere di creare l’ennesimo prodotto per rabbonire il nostro committente politico, ma pensare di produrre un sito per dare un servizio comprensibile, non il famoso sito giungla, come tante volte ci succede di pensare entrando in alcuni portali pubblici. Sto pensando a un sito magari più semplice, meno pretenzioso anche graficamente, che però dentro alla fine dei conti il cittadino riesce a trovarci quello che cerca.

Ecco in sintesi quello che troverete nelle “basi”, ipotetico e reale punto di partenza del vostro cammino all’interno del CD.

Aggiungo soltanto che dal lavoro di questi nove mesi il gruppo ne è uscito coeso e soddisfatto. Nella nostra mailing list ci scambiavamo anche consigli, opinioni ecc. Per esempio all’interno di questa sezione trovate anche una check list che si chiama “tabella in/out” proprio perché abbiamo voluto darvi il riassunto semplificato al massimo di quello che è “in” e quello che è “out” in un sito usabile, cioè di quello che è giusto e auspicabile che ci sia e di quello che invece come operatori di comunicazione dovreste evitare di metterci. Questa tabella è nata proprio dalla collaborazione di tutto noi, dalle nostre diverse esperienze professionali, a testimonianza che il valore aggiunto di questo progetto è stato davvero il gruppo di lavoro.

Permettetemi un ultimo ringraziamento personale, abbiamo un mini record: il CD non era ancora stato stampato che già eravamo oggetto di tesi di laurea. Il mio nuovo amico Daniele Basile la prossima settimana si laureerà in ergonomia, a lui tutti i nostri in bocca al lupo.

Tutto questo a testimonianza che la materia è d’attualità e che l’interesse per l’usabilità esiste: per favore manteniamolo vivo. Grazie.