

# I capitolati tecnici di gara nelle PA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



*Autore:* Rosa Lanzilotti

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## I capitolati tecnici di gara nelle PA

Progettare un servizio web per molte amministrazioni significa affidarla ad altri, significa in pratica redigere un capitolato tecnico. Ma progettare un buon servizio web significa anche includere nel capitolato una modalità di progettazione orientata all'utente che garantisca la valutazione, l'implementazione degli aspetti connessi all'usabilità e alla *user experience*.

Per conoscere eventuali esperienze positive, per sapere come si potrebbero inserire riferimenti alla progettazione orientata all'utente all'interno di un capitolato di questo tipo, abbiamo posto alcune domande alla Dott.ssa Rosa Lanzillotti, ricercatrice del Dipartimento di Informatica dell'Università degli studi di Bari. E questo perché la Dott.ssa Lanzillotti ha collaborato sia a uno studio sperimentale sulla diffusione di tecniche di progettazione e valutazione di usabilità nel contesto pubblico e privato, sia ai lavori del gruppo di lavoro per l'usabilità del Dipartimento della Funzione pubblica che hanno portato alla stesura di specifiche linee guida sugli appalti web. Linee guida da poco pubblicate in versione beta, alle quali le pubbliche amministrazioni possono fare riferimento.

### **L'Università di Bari ha svolto una ricerca sui bandi di gara pubblici in ambito informatico. Cosa ha scoperto, in particolare riguarda all'inclusione di attività orientate all'utente?**

Dagli anni '80 quando è stata proposta la progettazione *human centered*, cioè la progettazione orientata all'utente, una notevole quantità di ricerca è stata effettuata al fine di definire tecniche che fossero in grado di supportare i professionisti che lavorano nelle aziende e che producono software nello sviluppo di sistemi interattivi usabili. La letteratura riporta studi che dimostrano che l'utilizzo di tale tecnica porta benefici, benefici in termini di aumento delle vendite del prodotto, aumento della produttività degli utenti che utilizzano tale prodotto e riduzione dei costi di formazione. Tuttavia la nostra esperienza rivela che tali tecniche hanno avuto poco impatto sulle pratiche di sviluppo del software.

Insieme ad altri colleghi del gruppo *Interaction, visualization, usability and UX* del Dipartimento di Informatica dell'Università degli studi di Bari, abbiamo condotto uno studio sperimentale per capire la reale diffusione di tecniche di progettazione e di valutazione sia nel contesto privato che nel contesto pubblico. Uno dei risultati più nuovi emersi da tale studio è che molte aziende non applicano nei loro processi di sviluppo tecniche per l'usabilità perché queste non vengono esplicitate nel bando di gara a cui le aziende rispondono.

Arrivati a questo risultato abbiamo condotto un'indagine accurata su 44 bandi di gara, di cui 26 nazionali 18 internazionali, e da questa indagine è emerso che solo 10 bandi dei 44, di cui 6 nazionali e 4 internazionali, citano l'usabilità tra i requisiti tecnici del software e richiedono l'utilizzo di tecniche di progettazione e di valutazione dell'usabilità del sistema. Questo avviene però con contenuti generici e non c'è un esplicito riferimento a come queste tecniche debbano essere condotte e a come debbano essere riportati i risultati. Solo 3 bandi dei 44 analizzati, di cui 2 internazionali e 1 nazionale, richiedono in maniera esplicita un piano di test di usabilità, con specifici requisiti rispetto al campionamento dei soggetti che devono essere coinvolti nei test, alla definizione dei *task* che devono essere eseguiti e a come poi devono essere riportati i risultati.

Secondo noi questo dato va considerato con particolare attenzione se si tiene conto del fatto che le aziende, con molta probabilità, inseriranno nelle loro offerte tecniche di progettazione e di valutazione dell'usabilità solo se queste verranno esplicitamente richieste nel bando di gara a cui stanno rispondendo. Per cui se si vuole sviluppare siti e servizi web della pubblica amministrazione che risultino usabili, è necessario sensibilizzare coloro i quali scriveranno i bandi di gara per tali prodotti a tematiche relative all'usabilità.

### **Ci può parlare di uno dei bandi che include attività orientate all'utente?**

Uno dei 3 capitolati di gara in cui sono richieste in maniera esplicite attività orientate all'utente è quello bandito da te EFSA. EFSA sta per *European Food Safety Authority* ossia Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare che nel 2013 ha emanato il bando per la riprogettazione del proprio sito web. EFSA si occupa di valutare e comunicare a diversi soggetti tutti i rischi collegati, associati alla catena alimentare. Tra i soggetti troviamo: ricercatori che lavorano nella banda in campo nel contesto della sicurezza alimentare, politici, professionisti della sanità, dell'industria e pubblici cittadini in qualità di consumatori.

Il sito web è il loro principale canale di comunicazione. Nel 2013 quando è stato bandito il bando di gara in questione, il sito web era stato visitato da circa 240 mila visitatori al mese. Studi qualitativi e quantitativi eseguiti sul sito web avevano rivelato la necessità di una maggiore chiarezza dei contenuti, una migliore strutturazione dell'informazione che in alcuni punti appariva scollegata e frammentaria, una ottimizzazione del *content management system* che ostacolava la *performance* del sito web e frustrava l'utente.

L'EFSA ha avvertito l'esigenza di riprogettare il sito web al fine di renderlo più usabile ed è stato emanato così il bando, il cui obiettivo principale, come si nota dal capitolato, era

soddisfare le esigenze degli utenti finali e migliorare la loro esperienza d'uso con il sito. Nel capitolato appare evidente una richiesta di una riprogettazione del sito web seguendo un approccio orientato l'utente. E sono chiari infatti i principi chiave di tale approccio, prima di tutto un coinvolgimento attivo degli utenti finali in tutte le fasi di sviluppo del sito web, fino dall'analisi dei requisiti utente attraverso la conduzione di interviste.

E chiaro poi la richiesta di creazione di prototipi di complessità crescente che devono essere valutati insieme agli utenti, i cui feedback devono essere considerati poi nella creazione dei prototipi nelle successive iterazioni. Va anche sottolineato il fatto che l'usabilità, oltre a essere considerata tra i requisiti tecnici del software, e anche menzionato tra i criteri di selezione. Infatti un'azienda offerente per poter partecipare alla gara deve dimostrare le proprie competenze rispetto a usabilità e *user experience*, tanto quanto a architettura dell'informazione, *web design* e *interface design*.

### **Come si potrebbero inserire attività orientate all'utente nel capitolato tecnico di un bando di gara per un servizio web?**

Definire i requisiti dei siti e dei servizi web della pubblica amministrazione è un'attività molto complessa perché bisogna tener conto del fatto che le pubbliche amministrazioni hanno competenze, risorse ed esigenze molto eterogenee tra di loro trattandosi di amministrazioni tipo diverso come comuni, regioni, ministeri, enti previdenziali, istituti nazionale e la stessa università. Questo è il motivo per cui nel gruppo di lavoro coordinato da me e dal Dr. Simon Mastrangelo all'interno del GLU, si è optato per 3 diversi livelli di requisiti caratterizzati in base alla complessità del sito/servizio web che si intende sviluppare, alle risorse disponibili e al tempo che si ha a disposizione.

Si parte dai requisiti base dedicati a bandi di siti e servizi web a bassa complessità con budget e tempi di esecuzione ridotti che richiedono di svolgere le indagini preliminari su quella che è l'utenza finale del servizio web insieme ad alcune valutazioni qualitative dell'usabilità. Per poi passare ai requisiti intermedi che sono invece dedicati ai bandi di siti e servizi web a media complessità, con budget e tempi di esecuzione medio elevati che richiedono di effettuare una profilatura dettagliata dell'utenza finale, monitorare l'usabilità percepita presente attraverso dei questionari e l'alberatura di navigazione insieme ad alcune valutazioni qualitative dell'usabilità. E si ha poi infine i requisiti avanzati che sono invece dedicati a bandi e servizi web di elevata complessità, con budget e tempi di esecuzione elevati che richiedono di fare le stesse attività richieste per i requisiti intermedi con una maggiore propensione per la valutazione quantitativa oltre che qualitativa dell'usabilità.

Nella versione beta delle nostre linee guida *Appalti web human centered design* disponibili sul sito del Dipartimento della Funzione pubblica sono riportati i modelli per ciascuna tipologia dei requisiti. Si tratta di modelli che chi scrive il bando può inserire direttamente nel capitolato attraverso un semplice copia-e-incolla oppure si possono personalizzare in base a quelle che sono le esigenze della pubblica amministrazione coinvolta.