

Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU



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: Emilio Simonetti

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Valutare i servizi con gli utenti: il Protocollo eGLU

Migliorare i servizi online delle PA vuol dire anche renderli sempre più fruibili, comprensibili e facili da usare per i destinatari, renderli cioè usabili. La consapevolezza di questa necessità, che sembra essere in molti casi un'urgenza, è stata fatta propria dal Dipartimento della Funzione pubblica che nel 2012, attraverso il coinvolgimento di un gruppo di esperti di usabilità e di pubbliche amministrazioni, ha costituito il GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità). Il lavoro del gruppo ha portato alla realizzazione del protocollo eGLU, arrivato alla versione 2.1 e arricchito con una sezione specifica per dispositivi mobili.

Si tratta di una guida passo passo per permettere di realizzare a basso costo test semplificati di usabilità con gli utenti, con l'obiettivo di supportare le PA nella valutazione e quindi nel miglioramento dei propri siti e servizi online. Per cercare di approfondire le motivazioni che hanno spinto il Dipartimento della Funzione pubblica a definire un protocollo per testare siti e servizi online e quali ne sono le caratteristiche, gli obiettivi, i vantaggi, non potevamo non intervistare il Dr. Emilio Simonetti, Dirigente del servizio web del Dipartimento della Funzione pubblica e coordinatore del GLU.

Perché il dipartimento della Funzione pubblica ha ritenuto importante definire un protocollo per testare siti e servizi online?

Un sito web o un servizio online che non funziona, o che rende difficile la fruizione dei contenuti e delle funzionalità all'utente, non è un inconveniente tecnico. Non è solo un problema dell'utente, è un problema per la democrazia. Infatti esistono le barriere architettoniche, ma esistono anche le barriere cognitive che rendono la fruizione dei contenuti e delle funzionalità un inferno per l'utente.

I servizi online e i siti web che rendono un inferno l'accesso ai contenuti violano l'articolo 21 della Costituzione, cioè impediscono l'esercizio del diritto all'informazione. Da questa circostanza nasce l'iniziativa del Dipartimento della Funzione pubblica che, nell'ambito del suo compito istituzionale di impulso e coordinamento del lavoro dell'organizzazione delle PA, ha promosso un'iniziativa che basata sulla costruzione di una politica pubblica dal basso, volta all'abbattimento di queste barriere cognitive nell'ottica della realizzazione dell'attuazione del principio costituzionale e del diritto all'informazione.

Quali le finalità del gruppo di lavoro che è stato costituito appositamente per realizzare questa politica, che si chiama Gruppo di Lavoro per l'Usabilità? Fondamentalmente due: diffondere la

cultura dell'usabilità, intesa come paradigma della centralità dell'utente nei servizi online, e due costruire strumenti utili alla valutazione delle interfacce che rendono difficile l'accesso ai contenuti e alla fruizione delle funzionalità.

Come si è giunti alla definizione del protocollo eGLU?

La cabina di regia, o se vogliamo il *think tank* di questa politica costruita dal basso, è il GLU. Il GLU è una sigla che sta per Gruppo di Lavoro per l'Usabilità che ha anticipato di almeno 2-3 anni la politica governativa espressa nel documento cosiddetto *Crescita digitale*, nel quale l'ispirazione principale nella costruzione delle interfacce, uniche per l'accesso ai servizi online, è costituita dal paradigma dell'usabilità che viene chiamato interfaccia semplice da usare, *friendly*, con una serie di espressioni che indicano tutte la centralità dell'utente nella progettazione e nella fruizione dei servizi online bene.

Il GLU ha portato portata avanti un'attività volta alla costruzione di strumenti per realizzare interfacce semplici, per individuare criticità e risolverle, usufruendo della collaborazione di esperti nei vari campi della ricerca, dell'accademia e soprattutto con la collaborazione delle PA interessate a questo tipo di politica. Ha messo a punto degli strumenti rivolti ai non addetti, progettati da addetti per non addetti, tra cui spicca il protocollo per l'usabilità, per la valutazione delle interfacce, il cosiddetto protocollo eGLU 2.1, arrivato a questa versione, che consente ai non addetti di realizzare test di usabilità semplificati per l'individuazione delle criticità nelle interfacce.

In cosa consiste il protocollo eGLU?

Il protocollo eGLU, nelle sue varie versioni, si rivolge a non addetti, i redattori delle redazioni dei siti web e dei servizi online delle pubbliche amministrazioni, per consentire la gestione di un segmento importante nel ciclo di gestione dei siti e dei servizi online, cioè il segmento della valutazione. Non si fa valutazione senza una misurazione, non si misura senza una metrica.

Il protocollo eGLU propone la valutazione basata su delle metriche, messe appunto da esperti, che consentono di individuare il malfunzionamento delle interfacce, misurando il comportamento degli utenti sottoposti ai test. In questo modo vengono individuate le criticità intese come un elenco su cui gli stessi redattori, i servizi informatici o esperti chiamati dalle amministrazioni intervengono per risolvere gli inconvenienti individuati nei test di usabilità.

I test di usabilità semplificati lavorano dentro un'idea di usabilità che naturalmente è quella di rendere semplice e facile la navigazione e la comprensione dei contenuti e dei siti. La

navigazione intuitiva, come dicevamo, consente di non violare l'articolo 21 della Costituzione, cioè consente di esercitare il diritto all'informazione da parte dell'utente. Usabile significa atto all'uso. I siti web pubblici non possono non essere atti all'uso.

Quali sono gli aspetti più importanti o i risultati più rilevanti ottenuti nei primi 3 anni di vita del protocollo eGLU?

Krug dice che l'usabilità è uno sport bello da vedere. Il GLU, nelle sue attività, effettivamente ne ha fatto uno sport bello da vedere. Estendendo questo tipo di esperienza attraverso l'uso del protocollo alle pubbliche amministrazioni centrali, ma anche alle università e ad altri enti di ricerca, ha fatto conseguire a chi l'ha usato alcuni risultati importanti. Questi risultati possono essere elencati in risultati di carattere strumentale, di carattere gestionale, di carattere organizzativo e di carattere culturale. Vediamo di cosa si tratta.

I risultati di carattere strumentale ovviamente hanno a che vedere con l'estensione di un *know-how* che consente ai redattori web di rafforzare la loro professionalità, esercitando la valutazione sulle criticità. Quindi protocollo è una guida che consente attraverso una procedura di valutare le criticità delle interfacce, quindi consente ai redattori web di esercitare una valutazione basata su metriche, basata sulla misurazione del comportamento dell'utente, che porta appunto a dei risultati individuando ciò che non va nell'interfaccia.

I risultati di carattere gestionale. Beh, la valutazione. La valutazione che non interviene separatamente dagli altri segmenti dalla gestione dei siti e dei servizi online. Se possiamo indicare in progettazione, sviluppo e aggiornamento la gestione dei contenuti di un sito web, possiamo dire che la valutazione interviene in ogni momento - nella progettazione, nello sviluppo e nell'aggiornamento dei contenuti - quindi ha valore strategico fondamentale.

Il terzo carattere, dicevamo, quello organizzativo. Quello organizzativo ha che fare con la diffusione dell'innovazione. Organizzare test di usabilità semplificati, sulla base del protocollo eGLU, significa creare un atteggiamento dentro le organizzazioni volto alla riconsiderazione di comportamenti dati per scontati, attraverso l'analisi e la registrazione dei test degli utenti, che portano a delle vere e proprie riconfigurazioni cognitive relativamente ai contenuti, al *layout* e all'interfaccia.

Un quarto è di carattere culturale, cioè la diffusione dell'idea della centralità dell'utente in ogni momento della gestione, del ciclo gestionale dei siti web e dei servizi online. Ma insieme a questo forse ce n'è un quinto di elemento, quello che gli economisti chiamano esternalità

positive ovvero se il protocollo è utile a conseguire risultati concreti fatti di criticità su cui intervenire, in realtà sfugge - come dire - a una considerazione puramente meccanica il fatto che intorno all'organizzazione dei test, quindi al team che organizza il test di usabilità sulla base del protocollo, si crea un'aura di interesse, un'aura di attenzione all'analisi dei comportamenti degli utenti sui siti e nell'accesso ai servizi online, che è l'aspetto che gli economisti chiamerebbero esternalità positiva, cioè quello che non viene direttamente perseguito - perché abbiamo visto finalità dei test del protocollo è l'individuazione delle criticità -, ma che in realtà si realizza come fenomeno positivo, conseguente alla diffusione e all'abitudine all'organizzazione dei test di usabilità.