

## CPU : usabilità per la comunicazione pubblica

In primo piano

### Presentata a ForumPa la nuova iniziativa di URPdegliURP, il cd-rom sulla qualità della comunicazione pubblica dei siti web.

Più di **460** siti visionati, tra Amministrazioni centrali, Regioni, Province, Comuni, Università e Camere di commercio per realizzare "UsabilItalia", la prima mappa dell'usabilità e dell'accessibilità dei siti della PA italiana, consultabile in un **Cd-Rom dedicato all'usabilità** della comunicazione istituzionale on line.

Dalla mappa, elaborata senza finalità di carattere strettamente scientifico-statistico, emerge tuttavia un quadro interessante e significativo, fatto di realtà disomogenee anche se in progressivo miglioramento e sempre più attento alla qualità della comunicazione on line.

Tra i **110** siti identificati come quelli impegnati in questo percorso di qualità, **12** rappresentano le **eccellenze**, ovvero sono stati individuati come siti "accessibili", su cui sono stati condotti test di usabilità che hanno portato al restyling dell'interfaccia; **17** sono quei siti nell'ambito della cui gestione si è in procinto di realizzare test di usabilità o che, se condotti, non hanno ancora dato luogo alla ri-progettazione dell'interfaccia e **81** sono i siti che espongono le

dichiarazioni di accessibilità o presentano una versione "solo testo".

"**CPU, comunicazione pubblica usabile, Usabilità per la comunicazione pubblica**" è il titolo del progetto presentato durante una conferenza tenutasi a Roma, lo scorso 11 maggio, in occasione di ForumPa, 16<sup>a</sup> mostra convegno dei servizi al cittadino e alle imprese.

La realizzazione del Cd-rom si inserisce in un quadro di lavoro che il progetto URPdegliURP, promosso da Dipartimento della Funzione pubblica e dalla Regione Emilia Romagna, ha deciso di dedicare alla qualità della comunicazione su internet.

Il CD, che ha visto subito nascere la sua evoluzione su web, raggiungibile dal sito, **www.urp.it** o digitando direttamente **http://cpusabile.officinedigitali.it** è uno strumento dedicato ai **comunicatori pubblici**, non necessariamente "addetti ai lavori" ma sempre più coinvolti nei processi di comunicazione attraverso la rete, con un intento propedeutico,

per orientarsi nella progettazione e nella valutazione dei siti web istituzionali.

Il futuro della comunicazione pubblica è anche e soprattutto nel web, ed imparare le tecniche di questo nuovo modo di comunicare è indispensabile per i comunicatori che intendano far proprio il know how specifico ed acquisire professionalità anche in questo campo.

Il CD-rom rappresenta quindi un utile aiuto per raggiungere tali obiettivi; esso è costituito da una ricca base-dati di tecniche, concetti e informazioni riguardanti l'usabilità, tra cui un libro, un tutoriale, un glossario, una galleria fotografica, la mappa UsabilitàItalia ma anche nozioni elementari, concetti tecnici, interviste ad esperti, oltre a tanti link e documenti da leggere a video o da scaricare.

**"Se non sapete che cosa sia l'usabilità, saperlo sarà il primo guadagno che otterrete navigandolo. Se lo sapete, migliorarne la conoscenza sarà il secondo guadagno"** così si è espresso Emilio Simonetti coordinatore editoriale del progetto e Funzionario del Dipartimento della Funzione Pubblica.

E non finisce qui: il progetto è decisamente un work in progress, oltre al sito nel nuovo spazio dedicato all'usabilità da URPe degli URP, in continua evoluzione grazie anche alle segnalazioni che giungeranno all'indirizzo di posta elettronica dedicato al progetto, **info@urp.it**, è già in programma una nuova iniziativa. Si tratta di un **workshop** sull'usabilità, che si terrà a Torino nel mese di settembre, realizzato presso il Laboratorio del CSI-Piemonte e al quale tutti i comunicatori pubblici potranno partecipare su domanda. Le modalità e le informazioni relative alla sua presentazione e ai requisiti per la selezione di trenta-quaranta partecipanti saranno resi noti su **www.urp.it**

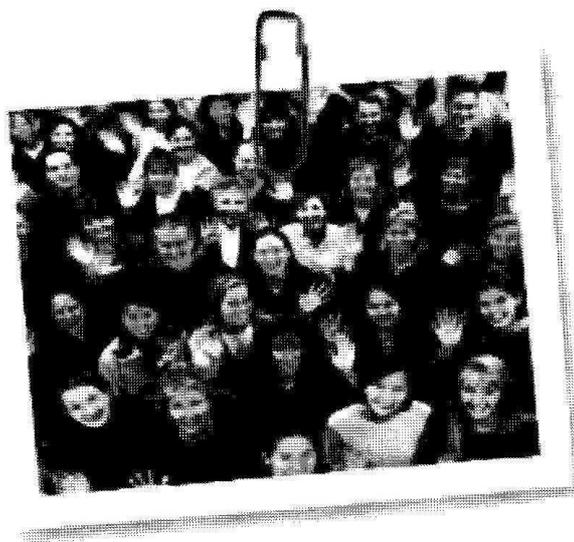
Frutto dell'esperienza e della competenza di vari esperti, il Cd-rom è anche il prodotto della collaborazione di alcune amministrazioni pubbliche.

Nella sezione del Cd "l'usabilità alla prova" è possibile conoscere le esperienze del

**Comune di Modena** e dell'**URP della Regione Campania** che hanno applicato le metodologie dell'usabilità, realizzando, nel 2004, una sperimentazione di riprogettazione delle interfacce dei rispettivi siti.

"Offrire servizi web di qualità ai propri cittadini" questo lo scopo degli sforzi compiuti dalle due amministrazioni, che seppur con specifiche differenze di prassi organizzative, esigenze comunicative, tipi di utenza, hanno investito le loro forze per migliorare l'usabilità dei loro siti web, diventando esempi di eccellenza. Le esperienze di Modena e dell'URP della Campania sono di esempio ad altre pubbliche amministrazioni che intendono applicare le pratiche di valutazione dell'usabilità e di progettazione dei siti "orientata all'utente" al fine di offrire sempre più alta qualità di comunicazione attraverso i servizi pubblici on line.

Sono oramai mosche bianche le amministrazioni pubbliche che non sono on line con il loro sito istituzionale ma essere on line non significa offrire immediatamente un servizio utile al cittadino, occorrono semplicità di accesso, aggiornamento costante delle informazioni presenti, semplicità d'uso ed è proprio qui che entra in gioco l'usabilità ovvero abilità d'uso, la



capacità umana di usare con facilità un qualunque strumento, raggiungendo un risultato finale efficace, efficiente ed economico oltre che soddisfacente.

In attesa che la **legge n. 4 del 9 gennaio 2004**, meglio nota come legge Stanca, dal nome del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca che l'ha presentata, e che il suo regolamento attuativo, siano pienamente applicati, rendendo obbligatori principi e controlli di qualità della comunicazione pubblica su Web, il progetto di URPdegliURP può contribuire a diffondere una maggiore consapevolezza sul reale stato di applicazione dei principi di buona comunicazione e di attenzione ai bisogni degli utenti da parte dei siti web istituzionali, e soprattutto, fornire a tutti gli operatori dei servizi di comunicazione, che in qualche modo sono interessati alla qualità della comunicazione istituzionale su web, un utile strumento per incominciare a conoscere meglio l'usabilità.

Il Cd-rom è leggibile secondo diversi gradi di conoscenza e livelli di approccio. Per chi si trova

ai nastri di partenza e sa poco o nulla di usabilità, esso offre un ottimo start up nella sezione "Le basi", punto di accesso introduttivo ai metodi, ai concetti e alla storia della materia, dove sono offerte "pillole" di usabilità, "l'alfabeto dei concetti" e si dà voce agli esperti con le interviste a **Lorenzo Cantoni**, direttore del laboratorio NewMinE, new media in Education, **Davide Bolchini**, Senior researcher del laboratorio TEC-Lab, entrambi dell'università della Svizzera italiana, a **Marco Sentinelli**, principal lecturer Evtek Institute of technology in Filanda e chief executive officer di Yousable (IT) e a **Michele Visciola**, Presidente del Chapter Italiano della Usability Professional Association. Nella sezione "le risorse", oltre ad **UsabilItalia**, la mappa dell'accessibilità e dell'usabilità in Italia, un ricco elenco di **sitografia** italiana ed estera, la **bibliografia**, specialistica in lingua inglese e divulgativa anche in lingua italiana, e una serie di siti web dove reperire **software** per il test dei colori, la validazione dell'accessibilità, browser vocali e altre utilità.

**Comunicazione Pubblica Usabile**

**Usabilità per la comunicazione pubblica**  
Orientarsi nella progettazione e nella valutazione dei siti web Istituzionali

URPdegliURP

HOME PAGE GUIDA MAPPA STAMPA

cerca  vai >>

Sai in: [Home](#) > Mappa dei contenuti

**Mappa dei contenuti**

Introduzione  
Le Basi  
Usabilità e  
Come fare  
L'usabilità alla prova  
Il tutoriale  
Le Risorse

Introduzione  
per sapere di cosa si tratta

Le basi  
per incontrare l'usabilità in cinque minuti o in cinque ore

Usabilità e  
per approfondire le componenti dell'usabilità con altre discipline

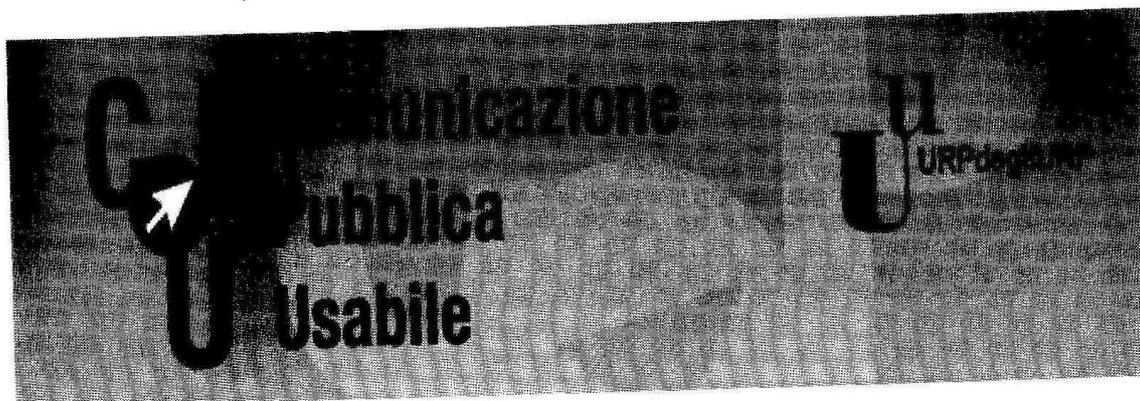
Come fare  
percorsi passo-passo e strumenti metodologici alla portata di tutti

L'usabilità alla prova  
le esperienze di due amministrazioni che hanno riprogettato i loro siti

Il tutoriale  
per imparare con moduli da mezz'ora ciascuno la progettazione e la valutazione dell'usabilità

Le risorse  
la mappa dell'usabilità in Italia. Sitografia e utilità

Il Progetto | Usabilità e accessibilità del CD | Credits



Se poi avete un'ora di tempo il CD offre un **tutoriale**, due moduli multimediali di apprendimento guidato, un vero e proprio mini-corso con verifica di apprendimento, che consentirà di capire che cos'è l'usabilità, conoscere i primi passi nella progettazione di un sito usabile e di qualità attraverso la tecnica dei profili e degli scenari, e orientarsi tra i diversi approcci di valutazione di un sito web.

Se invece avete già una discreta conoscenza dell'usabilità dei siti web ma volete testare il vostro sito o capire cosa deve conoscere un comunicatore pubblico per utilizzare al meglio gli esperti di usabilità, allora la sezione da visitare è "**come fare**" le pagine pratiche metodologiche dove il CSI, Consorzio per il Sistema Informativo del Piemonte, illustra come vengono organizzati i test, dalle fasi progettuali e preparatorie fino all'effettiva esecuzione, e mostra una galleria fotografica che offre una panoramica su come allestire un laboratorio per realizzare test di usabilità con gli utenti finali.

Infine non mancano gli approfondimenti; in che modo l'usabilità di coniuga con altre materie e settori disciplinari, quali l'accessibilità, le applicazioni, la comunicazione come processo, la comunicazione istituzionale, il nuovo diritto? Tentano una risposta ricca di spunti di riflessione,

di riferimenti o di link di approfondimento i curatori della sezione "**usabilità e...**" che, in modi diversi, arrivano tutti a affermare che i test, le euristiche, le linee guida per l'usabilità sono strumenti di garanzia per il cittadino. □

---

**Marina Mancini** vanta al suo attivo numerosi interventi in materia di comunicazione pubblica e nuove tecnologie e collabora costantemente, tra l'altro, con il sito [www.comunitazione.it](http://www.comunitazione.it) - Comunità di Scienze della Comunicazione.  
Per contattare l'autrice: [marina@marinamancini.it](mailto:marina@marinamancini.it)