

Il tema

Accade che le interfacce dei siti web e dei servizi online delle pubbliche amministrazioni siano difficili da comprendere, a volte così frustranti da portare all'abbandono dell'interazione.

“Buone interazioni” sono quelle che le PA, per garantire il diritto di accesso all'informazione e la qualità dei servizi, hanno il compito di realizzare con interfacce amichevoli e centrate sugli utenti. Come?

Avvalendosi delle tecniche dell'Usabilità e della User eXperience.

Il programma

9.00 - Registrazione partecipanti

9.20 - Saluto del Capo Dipartimento della funzione pubblica, Pia Marconi

9.30 - Saluto del Segretario generale del Ministero dello Sviluppo Economico, Andrea Napolitano

9.40 - Introduzione dei lavori, Emilio Simonetti

9.50 - Video clip di apertura

10.00 - PRIMA SESSIONE - Tavola rotonda
I cittadini al centro. La vision delle politiche pubbliche di diffusione del digitale

11.15 - SECONDA SESSIONE
Le interfacce dei servizi online tra progettazione, valutazione, percezione

13.30 - Pausa

14.30 - TERZA SESSIONE
PA++. Strumenti e metodi per la valutazione dell'usabilità

16.30 - Conclusione dei lavori

Gli organizzatori

La Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica, Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU) e il Ministero dello Sviluppo Economico - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione (ISCTI), Laboratorio per la valutazione della Qualità dei Servizi multimediali (Lab QoS), con il contributo del Gruppo di ricerca in fattori umani del Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione, dell'Università degli Studi di Perugia e del Gruppo di ricerca in interazione Uomo-Macchina del Dipartimento di Informatica, dell'Università degli Studi di Bari.

Come partecipare

Registrazione online entro il 6 novembre 2017 su:


www.funzionepubblica.gov.it/glu
www.isticom.it

Info e contatti

06 6899 7489/7231

redazioneweb@funzionepubblica.it

www.funzionepubblica.gov.it/glu

 @FunzPub
#BuoneinterazioniPA
#usabilitàPA



CONVEGNO

Buone interazioni

L'Usabilità e la User eXperience
per i servizi online
delle pubbliche amministrazioni

Roma, 10 novembre 2017, ore 9.00

Dipartimento della funzione pubblica
Palazzo Vidoni
Corso Vittorio Emanuele II, 116
Sala Tarantelli



PRIMA SESSIONE
ore 10.00

I cittadini al centro. La vision delle politiche pubbliche di diffusione del digitale

Protagonisti della tavola rotonda sono i decisori politici e gli amministratori pubblici ai quali e con i quali viene presentato il quadro delle azioni, sviluppate ai vari livelli di governo, per la digitalizzazione del Paese. Il focus del confronto è sul compito che hanno le PA di rendere sempre più amichevole l'accesso ai servizi online.

Modera Lucio Lamberti

Ernesto Belisario, Avvocato, esperto Open Government Partnership Italia

Rita Forsi, Direttore ,Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, Ministero dello Sviluppo Economico

Elio Gullo, Direttore Ufficio per l'innovazione e la digitalizzazione, Dipartimento della funzione pubblica

Marta Leonori, Commissaria straordinaria Formez PA

Flavia Marzano, Assessora a Roma Semplice, Roma Capitale

Antonio Pone, Direttore centrale Servizi al cittadino, INPS

SECONDA SESSIONE
ore 11.15

Le interfacce dei servizi online tra progettazione, valutazione, percezione

La parola agli esperti: docenti universitari, ricercatori, consulenti e professionisti della materia espongono il punto di vista degli addetti ai lavori. Expertise che, ben impiegate dalla committenza pubblica, sono la chiave di volta per rendere effettivo lo sforzo delle PA di mettere al centro i cittadini.

Coordina Emilio Simonetti

Simone Borsci, *L'usabilità è morta, l'esperienza d'uso non è definita. E neanche io mi sento tanto bene.*

Maurizio Boscarol, *Sette brevi lezioni sull'usabilità nei progetti pubblici*

Francesco di Nocera (Giovanni Serra, Federica De Falco) *Sulla relazione tra Architettura dell'informazione, carico di lavoro mentale e usabilità*

Simon Mastrangelo (Emiliano Torres, Pietro Menatta) *Nel posto giusto al momento sbagliato: implicazioni legate alla novità nella valutazione dell'usabilità percepita*

Fabio Paternò (Antonio G. Schiavone) *Valutazione dell'usabilità di applicazioni web su mobile tramite indicatori di cattiva usabilità (bad usability smells)*

Maria Francesca Costabile, *Valutazione di usabilità di amministrazioni locali: esperienze acquisite.*

Domenico Polimeno (Mino Parisi, Raffaele Boiano) *Etnografia per la progettazione centrata sull'utente per le PA: un caso di studio*

Massimo Zancanaro, *Oltre l'usabilità: l'esperienza dell'interazione nell'interfaccia e nel servizio*

TERZA SESSIONE
ore 14.30

PA++. Strumenti e metodi per la valutazione dell'Usabilità

Ai redattori web delle PA viene proposta l'adozione di strumenti avanzati di testing dell'usabilità, sviluppati nell'ambito del progetto PA++. Si presenta il protocollo di sperimentazione di eGLU-box e la piattaforma UTAssistant di supporto ai test. Si mostra il funzionamento di iMotions che registra e analizza dati biocomportamentali legati allo stato emotivo del soggetto: le espressioni facciali (tramite Affective) e l'attività elettroencefalografica (tramite BCI).

Coordina Antonello Cocco

Antonello Cocco, *L'attività di ricerca ISCTI*

Giancarlo Gaudino, *Il Laboratorio QoS - Accessibilità/Usabilità*

Fabio Meloni, *Risorse e opportunità di una valutazione inclusiva dell'usabilità*
Rosa Lanzilotti, Giuseppe Desolda, *La piattaforma UTAssistant come supporto ai test del protocollo eGLU 2.1 e eGLU-M*

Stefano Federici, *Verso eGLU-box 1.0: presentazione del progetto di sviluppo e valutazione del prototipo UTAssistant*

Maria Laura Mele, Marco Bracalenti, *Simulazione della valutazione dell'usabilità di un sito web con UTAssistant: metodo, procedura e apparati di misurazione bio-comportamentale delle espressioni facciali e della elettroencefalografia*