

## CONVENZIONE

### TRA

Direzione Generale per le Tecnologie delle Comunicazioni e la Sicurezza Informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, Ministero dello Sviluppo Economico - con sede in Roma, Viale America n° 201, C.F. 89230390587 rappresentato dalla Dr.ssa Eva Spina, in qualità di Direttore, di seguito denominato “DGTCSI-ISCTI”

E

Il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri con sede a Roma Corso Vittorio Emanuele II n°116, C.F. 80243510585 rappresentato dal dott. Marcello Fiori in qualità di Capo Dipartimento di seguito denominato “DFP”

E

Dipartimento di Informatica - Università degli Studi di Bari Aldo Moro (UNIBA) con sede a Bari, Campus Universitario "Ernesto Quagliariello", Via E. Orabona, 4 - Bari 70125, C. F. 80002170720, rappresentato da Prof. Donato Malerba (direttore.dib@uniba.it) in qualità di Direttore del Dipartimento

E

Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione – Università degli Studi di Perugia (UNIPG) con sede a Perugia, Piazza G. Ermini, 1, C.F. 00448820548 rappresentata dal Prof.ssa Claudia Mazzeschi in qualità di Direttore del Dipartimento

Nel prosieguo indicate unitariamente come le “Parti”

### PREMESSO CHE

- la DGTCSI-ISCTI, Direzione Generale del Ministero dello Sviluppo Economico, svolge studi e ricerche scientifiche connesse ai fini istituzionali, finalizzati ad agevolare lo sviluppo e la diffusione delle nuove tecnologie delle comunicazioni e dell'informazione, in particolare, nell'ambito delle reti di nuova generazione e della qualità dei servizi di comunicazione elettronica; coordina programmi di ricerca e sperimentazione operando anche attraverso convenzioni con enti e istituti specializzati nel settore; svolge attività di formazione e aggiornamento professionale nel campo delle comunicazioni e dell'informatica; effettua prestazioni, consulenze e collaborazioni di natura tecnico-scientifica e tecnico-economica, avvalendosi di laboratori dotati di sofisticata strumentazione ed in continuo aggiornamento con apparati di ultima generazione;

- le Università, attraverso i propri Dipartimenti, svolgono attività di ricerca e di formazione universitaria e post laurea nei diversi settori dell'elettronica e delle telecomunicazioni;

- le Parti, nell'ambito dell'iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica della PCM per la definizione e la messa a punto di una metodologia di valutazione a basso costo per migliorare l'usabilità dei siti web e dei servizi online delle PA, sono interessate a proseguire la collaborazione congiunta, già avviata con i progetti “PA++”, “eGLU-box PA”, e “eGLU-box PRO”.

-che il progetto eGLU-box PRO, appena concluso, ha consentito di realizzazione una versione “PRO” di miglioramento delle funzioni di base della piattaforma eGLU-box PA, che contempla in particolare l'ampliamento delle funzioni della piattaforma attraverso un'interfaccia di conduzione virtuale (chatbot),

capace di assistere i partecipanti durante i test di usabilità e l'implementazione di nuovi strumenti di analisi visiva dei risultati per supportare il valutatore nell'identificazione dei problemi di usabilità (visual information), il tutto progettato e sviluppato in conformità alle metodologie di indagine 'user centered'.

- l'art. 13 della convenzione relativa allo sviluppo del progetto eGLU-box PRO stabiliva per il progetto la durata di un anno eventualmente prolungabile per un ulteriore anno, qualora i risultati prodotti dalle attività di ricerca avessero consentito lo sviluppo di ulteriori ricerche

-sulla base dei risultati conseguiti, le Parti intendono sviluppare il nuovo progetto di ricerca "eGLU-box Mobile", con l'obiettivo di:

- realizzare una versione Mobile della piattaforma {eGLU-box PA 1.0}
- testare il prototipo eGLU-box Mobile
- inserire una nuova reportistica (In base alle linee guida AGID) nella piattaforma eGLU-box PA 1.0
- organizzare corsi di Formazione per l'uso della piattaforma
- distribuire e assistere le PA e gli enti Locali che ne faranno richiesta all'uso della piattaforma
- disseminare e comunicazione i risultati del progetto

estendendo, in continuità con le precedenti attività di ricerca, le competenze del laboratorio della DGTCISI-ISCTI.

- con la presente convenzione le Parti intendono definire i principi generali e alcuni aspetti regolamentari della loro collaborazione.

TUTTO QUANTO CIÒ PREMESSO

SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE

ART. 1  
(Premesse)

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale della presente convenzione e si considerano integralmente riportate nel presente articolo.

ART. 2  
(Oggetto)

Con la presente convenzione le Parti intendono regolamentare i rapporti connessi alla realizzazione del Progetto "eGLU-box Mobile".

Le attività di ricerca connesse alla realizzazione del progetto "eGLU-box Mobile", sono descritte nell'allegato A, che costituisce parte integrante del presente atto.

ART. 3  
(Ripartizione attività)

Nell'ambito delle azioni necessarie alla compiuta realizzazione del progetto, le attività di cui al paragrafo 4 dell'allegato A vengono ripartite tra le Parti secondo le competenze specialistiche e le risorse a disposizione di ciascuna delle Parti.

ART. 4  
(Risorse umane da impegnare nelle attività progettuali)

Per lo svolgimento delle attività di cui al precedente articolo 3, le Parti si impegnano a mettere a disposizione proprio personale ed eventualmente a reperire sul mercato le specifiche figure professionali necessarie alla realizzazione del progetto secondo quanto previsto al paragrafo 9 "Impegno delle risorse e piano di finanziamento del progetto" dell'allegato A.

ART. 5  
(Responsabilità Scientifica)

I responsabili scientifici designati dalle parti per la gestione della presente convenzione sono:

- per l'Istituto DGTCSE-ISCTI, il dott. Antonello Cocco
- per il Dipartimento UNIPG, il prof. Stefano Federici
- per il Dipartimento UNIBA, la prof.ssa Rosa Lanzilotti
- per il Dipartimento DFP, il dott. Emilio Simonetti

ART. 6  
(Oneri economici)

Gli oneri economici relativi alle attività progettuali sono ripartiti tra le Parti secondo le attività a ciascuno affidate dall'articolo 2 della presente Convenzione.

La DGTCSE-ISCTI si impegna, mediante la sottoscrizione di specifiche convenzioni ad impegno annuale, ad erogare assegni di ricerca, di cui al paragrafo 9 "Impegno delle risorse e piano di finanziamento del progetto" dell'allegato A.

ART. 7  
(Brevetti industriali e diritti d'autore)

La titolarità dei diritti derivanti dalla registrazione e dalla conseguente diffusione dei risultati delle attività scientifiche e di eventuali brevetti industriali, connessi alle iniziative oggetto del presente accordo, sarà disciplinata nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

I risultati degli studi oggetto della collaborazione avranno carattere riservato e potranno essere divulgati ed utilizzati da ciascuna Parte, previo assenso delle altre, facendo esplicito richiamo alla collaborazione in oggetto.

ART. 8  
(Obblighi delle Parti)

Le Parti si impegnano, in esecuzione della presente Convenzione:

- a svolgere con la massima cura e diligenza le attività in essa previste;
- a tenere costantemente informate le altre Parti sulle attività effettuate;
- a mettere a disposizione delle altre Parti i documenti relativi ai progetti, studi e ricerche, oggetto della presente Convenzione.

Anche a tal fine viene formato, entro e non oltre 30 giorni dalla firma del presente accordo, un comitato scientifico costituito dai rappresentanti di ogni Parte. Il comitato scientifico si riunirà una volta al mese ed avrà il compito di informare tutte le parti delle attività poste in essere massimizzando gli sforzi e velocizzando il processo attuativo.

#### ART. 9 (Organizzazione del lavoro)

Ogni attività prevista nella presente convenzione si esplicherà nel rispetto della normativa che disciplina il funzionamento di ciascuna Parte.

Ciascuna Parte provvederà alle coperture assicurative di legge del proprio personale che, in virtù del presente atto, verrà chiamato a frequentare le sedi di esecuzione delle attività.

Il personale delle Parti contraenti è tenuto ad uniformarsi ai regolamenti disciplinari e di sicurezza in vigore nelle sedi di esecuzione delle attività attinenti alla presente convenzione, nel rispetto reciproco della normativa per la sicurezza dei lavoratori di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, e successive modifiche e/o integrazioni, osservando in particolare gli obblighi di cui all'art. 20 del Decreto citato, nonché le disposizioni del responsabile del servizio di prevenzione e protezione.

Il personale delle Parti contraenti, compresi eventuali collaboratori esterni degli stessi comunque designati, sarà tenuto, prima dell'accesso nei luoghi di pertinenza delle parti, sedi di espletamento delle attività, ad acquisire le informazioni riguardanti le misure di sicurezza, prevenzione, protezione e salute, rilasciando all'uopo apposita dichiarazione.

Gli obblighi previsti dall'art. 26 del D.lgs. 81/2008, sono attribuiti al soggetto di vertice della struttura ospitante. Tutti gli altri obblighi, compresa la disponibilità di dispositivi di protezione individuale (DPI) ove previsti, ricadono sul responsabile della struttura/ente di provenienza.

#### ART. 10 (Obblighi di riservatezza)

Ciascuna delle Parti si impegna a garantire il riserbo circa tutte le informazioni, dati, documenti, compresi quelli di carattere tecnico scientifico oggetto della presente Convenzione, e ad utilizzarli esclusivamente per il raggiungimento delle finalità di cui al presente atto convenzionale.

Per lo svolgimento di attività che richiedano particolari condizioni di riservatezza dovranno essere designati esclusivamente esperti in possesso dei requisiti previsti per la gestione di tali attività e di tale designazione dovrà essere data tempestiva comunicazione alla controparte.

#### Art. 11 (Trattamento dei dati)

Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente informate e di acconsentire espressamente che i dati personali forniti, anche verbalmente, per l'attività precontrattuale o comunque raccolti in conseguenza e nel corso

dell'esecuzione del presente accordo vengano trattati esclusivamente per le finalità dello stesso mediante consultazione, elaborazione, raffronto con altri dati e/o ogni ulteriore elaborazione manuale e/o automatizzata e inoltre, per fini statistici, con esclusivo trattamento dei dati in forma anonima, mediante comunicazione a soggetti pubblici, qualora ne facciano richiesta per il perseguimento dei propri fini istituzionali, nonché a soggetti privati, qualora lo scopo della richiesta sia compatibile con i fini istituzionali delle Parti contraenti, consapevoli che il mancato conferimento può comportare la mancata o la parziale esecuzione della convenzione.

Quanto sopra in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 30.06.2003, n. 196 come modificato dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento al Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (General Data Protection Regulation – GDPR)".

ART. 12  
(Responsabilità)

Ogni Parte esonera la controparte da ogni responsabilità per danni che dovessero derivare a persone e/o cose dall'esecuzione delle attività oggetto del presente protocollo di intesa, causati dal proprio personale.

ART. 13  
(Durata)

Con il presente atto le parti convengono che la durata della convenzione prevista in dodici mesi possa essere eventualmente prolungata per un ulteriore anno, qualora i risultati prodotti dalle attività di ricerca consentano lo sviluppo di ulteriori ricerche.

ART. 14  
(Risoluzione)

La presente Convenzione potrà essere risolta prima della scadenza, su iniziativa di ciascuna delle Parti, per i casi di inadempimento degli obblighi da essa derivanti ovvero per mutuo consenso delle Parti risultante da atto scritto.

ART. 15  
(Modifiche)

Modifiche alla presente convenzione potranno essere apportate con appositi atti scritti.

Le parti potranno, inoltre, concordare di estendere con apposito atto la presente convenzione ad altri soggetti qualificati.

Art. 16  
(Legge applicabile e Foro competente)

La presente convenzione è disciplinata e regolata dalle Leggi dello Stato Italiano. Per qualunque controversia che dovesse insorgere tra le Parti in ordine alla validità, risoluzione, interpretazione e/o esecuzione del presente atto, è competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.

ART. 17  
(Firma digitale, bollo e registrazione)

Il presente atto è stipulato mediante scrittura privata in formato elettronico e apposizione di firma digitale delle Parti, ai sensi del comma 2 bis dell'articolo 15, della L. 7.8.1990, n. 241, come aggiunto dal comma 2 dell'art. 6 del D.L. 18.10.2012 e modificato dalla legge di conversione 17 dicembre 2012, n. 221.

La presente convenzione, i cui oneri di bollo sono assolti in modo virtuale a cura delle Università è soggetta a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 4, Tariffa Parte seconda annessa al DPR 26.4.1986, n. 131.

Per il Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione – Università degli Studi di Perugia

Il Direttore  
Prof.<sup>ssa</sup> Claudia Mazzeschi

Per il Dipartimento di Informatica - Università degli Studi di Bari Aldo Moro

Il Direttore  
Prof. Donato Malerba

Per il Dipartimento della Funzione Pubblica della PCM

Il Capo Dipartimento  
Dott. Marcello Fiori

Per la Direzione Generale per le Tecnologie delle Comunicazioni e la Sicurezza Informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione

Il Direttore  
Dott.ssa Eva Spina

**Allegato A**

**Progetto eGLU-box Mobile**

# Indice

<b>1</b>	<b>Amministrazione proponente .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Denominazione del progetto.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Descrizione degli obiettivi del progetto .....</b>	<b>10</b>
4.1	Attività A: Realizzazione della versione Mobile (a cura di UNIBA) .....	10
4.2	Attività B: Test di verifica del prototipo (a cura di UNIPG) .....	11
4.3	Attività D. Corsi di Formazione per l'uso della piattaforma .....	12
4.4	Attività E. Attività di disseminazione e comunicazione (a cura di DFP e DGTCSI-ISCTI).....	12
<b>5</b>	<b>Partner coinvolti nel progetto .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Durata temporale del progetto .....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Area geografica di localizzazione dell'intervento .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Descrizione delle attività per il conseguimento dei risultati attesi.....</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Impegno delle risorse e Piano di finanziamento del progetto.....</b>	<b>14</b>



# 1 Amministrazione proponente

Ministero per lo Sviluppo Economico / Direzione Generale per le Tecnologie delle Comunicazioni e la Sicurezza Informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione.

## 2 Denominazione del progetto

Il nome assegnato al progetto è "eGLU-box Mobile"

## 3 Premessa

Nel quadro delle politiche di miglioramento della qualità dell'interazione dei cittadini con i siti web e i servizi pubblici online, il Dipartimento della funzione pubblica (DFP) della Presidenza del Consiglio dei Ministri nel 2012 promosse un'iniziativa per la definizione e la messa a punto di una metodologia di valutazione a basso costo per migliorare l'usabilità dei siti web pubblici.

In tale ambito, fu avviato un Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU) allo scopo di definire e sperimentare uno strumento metodologico che supportasse le attività di progettazione e sviluppo editoriale dei siti pubblici nella valutazione delle criticità di navigazione e interazione con gli utenti.

Attraverso l'impegno coordinato di pubbliche amministrazioni impegnate nella gestione di processi di qualità dei siti web, di soggetti del mondo accademico, della ricerca e delle società pubbliche di servizi informatici e di certificazione, il GLU mise a punto il Protocollo eGLU. Si tratta di una procedura e una guida passo-passo preparata da esperti per consentire a non esperti di realizzare test semplificati di usabilità. L'ultima versione eGLU LG 2018.1 ora parte integrante delle Linee guida di design per i servizi web della PA promosse dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e dal Team Digitale, è disponibile all'indirizzo: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-research/usabilita.html#protocollo-eglu-lg-per-la-realizzazione-di-test-di-usabilita>.

Le attività istituzionali nel campo della ricerca, orientate allo sviluppo e al miglioramento dei servizi di telecomunicazione e di quelli legati alla tecnologia dell'informazione, assieme alla fattiva partecipazione ai lavori del GLU, ha spinto questa DGTCSI-ISCTI ad avviare e a coordinare alcuni progetti di ricerca nel settore dell'usabilità.

Il primo, denominato "PA ++, per una Pubblica Amministrazione + mobile e + usabile: progettazione e valutazione dell'usabilità dei siti web e dei servizi online delle PA su dispositivi mobile" è stato sviluppato nell'anno 2016/2017 con il coinvolgimento del DFP, del Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Bari (UNIBA) e del Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione dell'Università degli Studi di Perugia (UNIPG).

Nello specifico, il progetto ha visto la realizzazione del prototipo di una piattaforma digitale per lo svolgimento di analisi automatiche o semi-automatiche di dati ottenuti per mezzo dei test di usabilità previsti dal protocollo eGLU. Il prototipo è stato costruito e perfezionato attraverso test di usabilità con utenti reali, tra cui 4 disabili visivi, condotti con la procedura del *Partial Concurrent Thinking Aloud* (PCTA), in combinazione, laddove appropriato, con tecniche di misurazione di tipo bio-comportamentale (analisi delle espressioni facciali e EEG).

Il progetto PA++, con il premio ricevuto in occasione del Forum PA 2017, è stato riconosciuto come una delle soluzioni più innovative promosse dalle pubbliche amministrazioni in quell'anno (per saperne di più si consulti la pagina [Forum PA Challenge - Progetto PA ++](#)).

Il progetto successivo del 2017-18, denominato “eGLU-box PA”, nasce come prosecuzione del progetto precedente per ottimizzare e consolidare il prototipo di piattaforma sia attraverso ulteriori valutazioni di usabilità (svolte in più fasi con campionamenti più larghi di utenze finali anche da remoto e altresì con modalità euristiche eseguite da esperti di *human factors*), sia con l’arricchimento e l’estensione delle funzionalità della piattaforma stessa (miglioramento dell’interfaccia, dell’acquisizione dei dati e dei video, reportistica). Le attività di sviluppo e valutazione del progetto si sono poi accresciute con la raccolta dei dati sperimentali ottenuti attraverso l’utilizzo della piattaforma da parte di alcune pubbliche amministrazioni che con l’esecuzione di loro test di valutazione dell’usabilità sui siti istituzionali hanno avuto modo di fornire le loro valutazioni sul campo circa l’usabilità dello strumento.

Il progetto si è concluso con il rilascio della certificazione di qualità del software della piattaforma in conformità allo standard ISO/IEC 25010 (*System and software quality models - Software product quality models*).

Il progetto eGLU-box PRO che si è concluso nel 2021, ha erogato un ciclo formativo e ha messo a disposizione ad alcune PA centrali la piattaforma eGLU-box PA per l’esecuzione dei test di usabilità previsti dal piano triennale per l’informatica nella PA 2020-22 dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID).

Inoltre è stata realizzata la versione “PRO” della piattaforma eGLU-box PA che è stata migliorata attraverso lo sviluppo di una interfaccia di conduzione virtuale (ChatBot) e la realizzazione di nuovi strumenti di analisi visiva dei risultati (visual information) in conformità alle metodologie di indagine e progettazione user centered.

## 4 Descrizione degli obiettivi del progetto

Questo progetto intende finalizzare i seguenti obiettivi:

- A. Realizzazione della versione Mobile della piattaforma eGLU-box PA
- B. Test di verifica del prototipo eGLU-box Mobile
- C. Inserimento di una nuova reportistica (In base alle linee guida AGID) nella piattaforma eGLU-box PA 1.0
- D. Corsi di Formazione per l’uso della piattaforma
- E. Attività di disseminazione e comunicazione

e in continuità con i precedenti progetti, ad estendere le competenze del laboratorio della DGTCSI-ISCTI in materia di usabilità.

Il progetto per l’anno 2022 mira a realizzare una nuova piattaforma per eseguire test di usabilità su dispositivi mobile e ha l’intento di mettere a disposizione la piattaforma eGLU-box PA 1.0 ad altre amministrazioni (centrali e locali).

Il progetto prevede un supporto per all’assistenza all’uso della piattaforma ed è possibile richiedere, da parte di eventuali PA interessate, l’avalimento delle risorse strumentali e professionali del laboratorio DGTCSI-ISCTI ai fini dell’esecuzione dei test di usabilità previsti dal Piano triennale di AGID. A conclusione delle attività di ricerca sono programmate una o più iniziative promozionali ad hoc di divulgazione e di comunicazione rivolte verso le comunità scientifiche, al mondo pubblico e privato dei risultati conseguiti dalle attività progettuali ultime e pregresse.

### 4.1 Attività A: Realizzazione della versione Mobile (a cura di UNIBA)

L’attività A ha l’obiettivo di estendere la piattaforma eGLU-Box PA per la valutazione dei siti web quando vengono usati da dispositivi mobili. A tale scopo, verrà sviluppato un prototipo di applicazione per mobile

(es. per piattaforma Android) che consente ai partecipanti ad un test d'usabilità creato su eGLU-Box PA di partecipare al test direttamente attraverso il proprio dispositivo mobile.

L'applicazione mobile sarà progettata per guidare il partecipante attraverso l'esecuzione dei task, assegnati e definiti dall'esperto d'usabilità in eGLU-Box PA, in conformità a quanto già possibile in eGLU-Box PA. In particolare, durante lo user test, l'applicazione mobile:

- Somministra automaticamente i task all'utente in maniera sequenziale, calcolando tempi e numero di errori e statistiche connesse;
- Cattura dati qualitativi e multimediali come schermo e/o il volto dell'utente durante l'interazione con il sito da testare (dipendentemente dai vincoli di sicurezza e caratteristiche degli specifici dispositivi mobili);
- Somministra il/i questionario/i al termine dell'esecuzione di tutti i task.

Dopo l'esecuzione del test, i dati sono inviati al cloud della piattaforma eGLU-Box PA per essere analizzati dall'esperto di usabilità.

L'applicazione mobile sarà progettata e sviluppata seguendo l'approccio di progettazione Human-Centred (HC), che è un fattore chiave per lo sviluppo di interfacce usabili [ISO 9241-210]. Tale approccio implica un coinvolgimento degli utenti finali sin dall'inizio della pianificazione del progetto, e identificare i requisiti degli utenti diventa una fase cruciale. I principi su cui si basa sono: 1) analizzare gli utenti e i compiti; 2) progettare e implementare il sistema iterativamente mediante prototipi di complessità crescente; 3) valutare il progetto e i prototipi con gli utenti. L'approccio HC mira a garantire l'usabilità del sistema che si sviluppa; esso richiede innanzitutto comprensione delle situazioni d'uso nella realtà: chi userà il sistema, dove, come, e per fare cosa. Il sistema è così sviluppato iterando un ciclo progetto-implementazione-valutazione. In accordo con la metodologia HC si realizzeranno prototipi verticali per valutare alcune funzionalità in profondità e prototipi orizzontali per valutare l'intera interfaccia con o senza gli utenti. Alla fine del ciclo di progetto, verranno effettuate valutazioni sommative, che valutano il sistema finale con gli utenti reali che eseguono compiti veri nei loro ambienti di lavoro, per confermare la correttezza delle ipotesi stabilite durante il processo di progettazione.

Il gruppo di ricerca UNIBA collaborerà con il gruppo di ricerca coordinato dal prof. Stefano Federici del Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione dell'Università degli Studi di Perugia, sia per l'attività A che prevede lo sviluppo dell'applicazione mobile sia per l'attività B di sperimentazione dei tool.

## 4.2 Attività B: Test di verifica del prototipo (a cura di UNIPG)

L'attività B ha l'obiettivo di indagare la user experience (UX) della piattaforma eGLU-Box PA per la valutazione dei siti web attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili. A tale scopo, sono previste le fasi indicate a seguire.

Fasi della valutazione user-centered:

1. Indagine dello stato dell'arte sulle metodologie di valutazione della User-Experience da *mobile*. L'indagine permetterà di individuare le metodologie e strumenti più aggiornati per la valutazione dello strumento proposto.
2. Valutazione euristica: un gruppo rappresentativo di esperti effettuerà una valutazione preliminare della prima versione del prototipo da mobile per individuare le principali potenziali criticità di interazione-utente
3. Valutazione della UX in condizioni di laboratorio: un campione rappresentativo di utenti finali sarà coinvolto in test di valutazione della UX che utilizzeranno tecniche di indagine della esperienza implicita per mezzo di *eye-tracking* e tecniche di riconoscimento delle emozioni facciali
4. Valutazione dell'usabilità con utenti dipendenti della PA. Lo scopo della valutazione con dipendenti della PA è sviluppare una versione non "Pro" ma "User" di eGLU-box PA, che non abbia la finalità di

ausilio alla progettazione o re-design di un sito, quanto piuttosto sia destinata ad un uso “privato” di un singolo utente dipendente della PA non esperto in valutazione dell’usabilità, che voglia conoscere la propria esperienza utente con una piattaforma in uso nel suo posto di lavoro.

Le fasi 1 e 2 saranno effettuate in una prima parte del progetto, corrispondente allo sviluppo user-centered del prototipo del prodotto. Le fasi 3 e 4 saranno effettuate in una fase intermedia e avanzata dello sviluppo della piattaforma per valutazione della prima versione beta del prodotto e della sua versione finale.

### **4.3 Attività C: Inserimento di una nuova reportistica nella piattaforma eGLU-box PA 1.0 (a cura di UNIBA)**

Il progetto prevede la realizzazione di una nuova reportistica conforme alle linee guida AGID. Il valutatore, dopo aver visionato i risultati (e.g. tasso di successo, tempo di esecuzione, score SUS, score NPS), calcolati automaticamente dalla piattaforma eGLU-Box PA 1.0, potrà scaricare tali risultati in un unico file in formato pdf.

### **4.3 Attività D. Corsi di Formazione per l’uso della piattaforma**

Le attività di formazione per l’addestramento all’uso della piattaforma si rivolgono in particolare ad altre Pubbliche Amministrazioni centrali e locali che non sono state coinvolte nei precedenti progetti.

I corsi verranno erogati in base all’accordo ex art. 15 della legge 241/90, stipulato dal DPF e dal MiSE- ISCTI nell’ottobre 2014 e, relativamente al metodo didattico, saranno di tipo teorico-pratico con modalità di svolgimento delle lezioni sia in presenza che da remoto, ove necessario, dando particolare rilievo agli aspetti di addestramento all’uso.

L’obiettivo è quello di far acquisire oltre alla conoscenza della matrice metodologica della piattaforma “eGLU-box PA 1.0” (User eXperience nelle PA e Protocollo eGLU LG), soprattutto le competenze di base per il suo utilizzo in vista della messa a disposizione operativa alle PA partecipanti.

### **4.4 Attività E. Attività di disseminazione e comunicazione (a cura di DFP e DGTCSI-ISCTI)**

Per quanto attiene le attività di divulgazione e comunicazione è da rilevare che il target a cui esse sono rivolte, anche in questa edizione del progetto, è costituito dalle figure professionali del mondo pubblico (soprattutto dipendenti delle PA centrali, delle Regioni e degli Enti locali coinvolte a vario titolo nella gestione delle redazioni web, dei servizi online e dello sviluppo di applicazioni mobili su tablet e smartphone, avendo come riferimento principale quelle Responsabili della Transizione Digitale (RTD). Tra i temi a cui verrà dato rilievo nelle azioni di disseminazione e divulgazione, vi sarà quello concernente la possibilità di utilizzare eGLU-box Mobile anche in modo funzionale all’attuazione del Piano triennale per l’informatica nella PA 2020-22 dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID). In questo senso, sarà valutata la possibilità di organizzare eventi di promozione “ad hoc” sull’uso della piattaforma per le PA delle Amministrazioni coinvolte nell’attuazione del PT. Non saranno trascurate infine adeguate attività di promozione allo scopo di far conoscere finalità e risultati del Progetto presso i pubblici di riferimento (amministratori pubblici, RTD, redattori di siti web e sviluppatori di applicazioni mobili, mondo accademico e della ricerca, consulenti ed esperti di settore).

Oltre ad utilizzare i consueti canali telematici (siti web istituzionali e social network), si punterà a presentare i risultati del progetto al termine della sua realizzazione, con adeguato evento convegnistico presso il MiSE

e/o il Dipartimento della funzione pubblica e/o al Forum PA, eventualmente con la predisposizione di kit informativi su eGLU-box Mobile, progettati e realizzati ad hoc.

## 5 Partner coinvolti nel progetto

### Coordinamento

- Direzione Generale per le Tecnologie delle Comunicazioni e la Sicurezza Informatica - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione (DGTCSI-ISCTI)

### Partner

- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica (DFP)
- Dipartimento di Informatica - Università degli Studi di Bari (UNIBA)
- Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione – Università degli Studi di Perugia (UNIPG).

## 6 Durata temporale del progetto

Il progetto avrà una durata di 12 mesi.

## 7 Area geografica di localizzazione dell'intervento

Italia.

## 8 Descrizione delle attività per il conseguimento dei risultati attesi

Si riporta in modalità grafica la suddivisione del progetto per Aree di intervento.

Attività	Descrizione
A	Realizzazione della versione Mobile
B	Test di verifica del prototipo
C	Inserimento di una nuova reportistica nella piattaforma eGLU-box PA 1.0
D	Corsi di Formazione per l'uso della piattaforma
E	Attività di disseminazione e comunicazione

## 9 Impegno delle risorse e Piano di finanziamento del progetto

Per lo svolgimento delle attività progettuali, i partner metteranno a disposizione proprio personale ed eventualmente reperiranno sul mercato le specifiche figure professionali necessarie alla realizzazione del progetto.

Nella tabella seguente sono indicate le spese finanziate dalla DGTCSI-ISCTI per la realizzazione del progetto.

	<b>Descrizione</b>	<b>Costo complessivo (€)</b>
<b>Attività di ricerca*</b>	n. 4 borsa per il Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Bari (UNIBA)	50.000,00
<b>Attività di ricerca*</b>	n. 1 borsa 12 mesi, per esperto nell'esperienza utente e HCI, con laurea triennale in Psicologia, con competenze acquisite a livello accademico nei fattori umani e nei processi cognitivi e con pregressa esperienza nella programmazione informatica (HTML, JavaScript, Inquisit, Java, ecc.), nella gestione di basi di dati (Database e linguaggio SQL), ed esperienza in progetti con la PA per il Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione dell'Università di Perugia (UNIPG).	€ 20.000
	n. 1 Borsa 12 mesi, per laureato in psicologia con esperienza nell'utilizzo di apparecchiature per l'analisi delle espressioni facciali, EEC e analisi dati per lo studio di fattori umani nella HCI per il Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione dell'Università di Perugia (UNIPG)	€ 13.000
	n. 1 Borsa 12 mesi, per esperto di Digital Service Design, Esperienza utente e fattori umani nella HCI, per il Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione dell'Università di Perugia (UNIPG)	€ 17.000