

COM-PA 2009 - WORKSHOP

Argomento: Design partecipativo

Titolo: "Buone pratiche di progettazione per i siti web della PA: tutto quello che avreste voluto sapere dagli utenti e non avete mai osato chiedere"

Obiettivi del workshop

A partire dagli anni Novanta si è aperta a livello europeo un'ampia riflessione che ha evidenziato i limiti del tradizionale assetto della Pubblica Amministrazione, sia sul versante politico (democrazia rappresentativa) che amministrativo (processi di comunicazione, pianificazione, fornitura di servizi), di fronte all'incremento esponenziale della complessità e velocità dei processi sociali, economici e culturali di cui la P.A. si occupa.

Da quella riflessione si è sviluppato in seno all'UE un dibattito che a più riprese ha ribadito la necessità di ideare e praticare nuove forme di *governance*, ispirate all'allargamento dei processi decisionali della P.A. a cittadini e a gruppi/associazioni più o meno informali. Un'apertura dunque a modalità di partecipazione democratica parallele e complementari a quelle tradizionali della democrazia rappresentativa, non solo attivando nuovi canali di comunicazione e di *consensus building* ma anche sperimentando forme inedite di consultazione/concertazione che possono spingersi a forme di partecipazione attiva.

Le iniziative europee sono state recepite da un'articolata normativa nazionale (Codice dell'Amministrazione Digitale del 2005-2006 e alcune Direttive ministeriali successive) che, sulla scorta dei documenti europei, prevede espressamente il ricorso alle nuove tecnologie per favorire la massima trasparenza nella comunicazione tra P.A. e cittadini.

In particolare la "Direttiva per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti" (2005) del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e del Ministro per la Funzione Pubblica riconosce un ruolo privilegiato al canale web, inteso come l'insieme di siti e portali della P.A.

Perché questi ultimi possano essere strumenti realmente efficaci di comunicazione e partecipazione, non possono che essere progettati a loro volta con un processo che metta in primo piano i cittadini, adottando la metodologia *User Centred Design* (UCD). Questo approccio assume infatti che nessuno conosca bisogni, competenze, cultura, modelli mentali, desideri) degli utenti reali (i cittadini) meglio degli utenti medesimi e, pertanto, prevede il loro coinvolgimento in tutte le fasi della progettazione, realizzazione e gestione di un prodotto/servizio.

Il coinvolgimento può spingersi fino a forme di design partecipativo che coinvolgano attivamente - grazie all'utilizzo di apposite piattaforme online - un campione estremamente rappresentativo dell'universo dei futuri fruitori del sito stesso.

Nell'ambito del workshop verrà proposta un'ampia panoramica di concetti e strumenti utilizzati correntemente nell'approccio UCD alla progettazione di siti e portali web della P.A., descrivendo costi e benefici di ciascuno. Verranno inoltre presentati alcuni casi di successo in Italia ed Europa.

Temi del workshop

Il workshop sarà articolato in cinque moduli principali:

1. **The big picture:** nuove forme di governance fra comunicazione e partecipazione
2. **Prendere i cittadini sul serio sul serio:** UCD, design partecipativo, usabilità, user experience
3. **Perché l'UCD conviene:** dal RoI (Return on Investment) al RoC (Return on Citizen)
4. **Come fare UCD:** "la cassetta degli attrezzi" utilizzati nel ciclo di vita di un sito web della PA: user research, personas, design partecipativo online e offline, usability test, web analytics...
5. **Quando l'UCD funziona:** esempi di successo in Italia ed Europa

Destinatari del corso

Il corso si rivolge agli Amministratori, ai Dirigenti della PA ed agli operatori della Comunicazione pubblica (uffici stampa, comunicatori, operatori URP, web content manager).

I docenti

- **Dario Betti** lavora come Information Architect e User Experience Designer per il gruppo GPI (www.gpi.it).
- **Stefano Bussolon** lavora come free lance information architect e usability specialist (www.hyperlabs.net).

Riferimenti:

Emanuele Seu
Responsabile Area Web
T. +39 0461 431 611
M. +39 348 9970747

Argentea S.p.A. - Gruppo GPI
www.argentea.it

Daniela Filbier
Responsabile Comunicazione
T. +39 0461 38 15 48
M. + 39 340 96 90 817

Gruppo GPI
www.gpi.it