

MANIFESTO PER L'USABILITÀ

DEI SITI WEB DELLE PA

MAI PIÙ NOT FOUND!

Noi umanisti digitali, redattori o responsabili web, attori del ciclo di pubblicazione dei siti delle PA, aderendo a questo Manifesto, ci impegniamo a:

1) Favorire il diritto all'informazione e alla cittadinanza digitale

Perché pensiamo che siti semplici da navigare, facili da usare e rispondenti ai bisogni dei cittadini, siano condizione ineludibile per l'esercizio di questi diritti e quindi della stessa democrazia. L'accesso ai siti web non deve essere una chiave che apre una casa ostile e mal progettata, in cui il bene più prezioso, l'informazione, non si trova. Nelle case digitali dei nostri siti, non trovare un'informazione significa non esercitare un diritto.

2) Trasformare la trasparenza in chiarezza, comprensibilità e trovabilità

Perché la pubblicazione dei contenuti e delle informazioni sui siti web non significa di per sé trovarli e poterli usare. Per questo non vogliamo limitarci ad adempiere agli obblighi di pubblicazione e diffusione delle informazioni previsti dalla legge. Noi ci impegniamo a rendere contenuti e servizi effettivamente trovabili e fruibili.

3) Far valere la centralità dell'utente in modo che ad ogni clic corrisponda una soluzione, non un problema

Perché conoscere le esigenze, le difficoltà e anche le emozioni dell'utente non è un fastidio, ma fornisce preziosi vincoli e segnali che ci indicano cosa e come migliorare, nello sforzo permanente di realizzare siti web a misura di cittadino.

4) Usare la grafica con moderazione e praticare l'usabilità senza timidezza

Perché non crediamo in siti belli da vedere ma in siti *atti all'uso*, ovvero adeguati ai bisogni dei cittadini digitali. Per questo ci impegniamo a diffondere senza timidezza la cultura dell'usabilità e a svolgere test iterativi e ricorsivi. Ci impegniamo anche a far prevedere nelle attività di programmazione delle nostre amministrazioni il *Piano annuale di usabilità*.

5) Prevedere la progettazione centrata sull'utente (Human-Centred Design) in tutti i capitolati di gara per servizi web

Perché una progettazione orientata all'utente (UNI EN ISO 9241-210) permette di applicare i concetti dell'usabilità attraverso un processo documentabile (es. report dei test di usabilità), misurabile (es. utilizzo di metriche) e confrontabile. Processo che può essere più efficacemente applicato se all'interno delle gare si separa chi progetta e valuta da chi realizza, in modo da distinguere le figure che definiscono i requisiti, e ne controllano il rispetto, da quelle che li applicano.

6) Far risplendere le sky-line dei siti con la luce dei nostri sky-profile

Perché noi redattori web, umanisti digitali, che della pubblicazione di contenuti, della progettazione di menu e della messa a punto di layout, facciamo con passione e orgoglio il nostro lavoro di civil servant, non vogliamo svolgere un'arida e oscura attività autoreferenziale, ma disegnare con le nostre competenze la parola *soddisfazione* nel cielo digitale dell'utente.

7) Combattere il digital divide cognitivo

Noi crediamo fermamente che le difficoltà di accesso ai siti non siano solo difficoltà, ma pericolose forme di digital divide. Infatti, anche le difficoltà cognitive di utenti non giovani, non scolarizzati, non esperti della rete, impediscono di esercitare il diritto all'informazione.

Sottoscrivendo questo Manifesto, prendiamo l'impegno a promuovere e realizzare periodiche e continue attività semplificate di testing delle interfacce dei nostri siti. Riteniamo infine che il protocollo eGLU 2.0, realizzato dal GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della funzione pubblica, rappresenti uno degli strumenti più idonei a realizzare questo impegno.

MAI PIÙ NOT FOUND!

*Perché "Error 404 – Page Not Found"
per chi naviga su internet è un messaggio da incubo,
il simbolo di tutte le difficoltà di accesso ai siti web delle PA.*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**