

Corso di aggiornamento

## **Human-Centred Design (HCD) nei capitolati di gara delle PA streaming online**

**31 marzo 2021 - orario 9,30-13,00 e 14,00-16,30**

### **Docente**

**Simon Mastrangelo**

European Ergonomist (Eur.Erg.), Certified Usability Analyst (CUA), Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level (CPUX-F), UX Management NN/g Certified, ho gestito oltre 150 progetti di ricerca, consulenza e formazione, per soggetti pubblici e privati su tematiche riguardanti la prestazione umana e la qualità dell'interazione in termini di usabilità ed esperienza di utilizzo.

### **Premessa**

Gli anni passano e l'Italia rimane ultima in Europa rispetto al numero di utenti eGovernment (Digital Economy and Society Index, 2020), nonostante dichiariamo un livello di completezza dei servizi pubblici on-line superiori alla media europea. In altri termini, abbiamo investito tante risorse per spostare i cittadini dagli sportelli al digitale, ma continuiamo ad avere molte persone, in fila, irritate, davanti ad un ufficio pubblico. E quelle poche che si avventurano online si ritrovano spesso a vagare senza meta attraverso portali inutilmente complessi. I motivi di tutto questo li riassume la "Commissione parlamentare di inchiesta sul livello di digitalizzazione e innovazione della PA e sugli investimenti nel settore delle tecnologie" (2017):

- Scarso controllo della qualità della spesa.
- Mancanza di competenze per trattare con i fornitori, progettare soluzioni e scrivere bandi di gara.
- Immaturità delle PA rispetto alla misurazione dell'efficacia e della qualità della digitalizzazione.

Al cuore del problema, dunque, l'incapacità di mettere degli approcci progettuali orientati al cittadino e ai dipendenti pubblici al centro dei bandi di gara.

### **Obiettivi**

I discenti verranno introdotti alle conoscenze di base necessarie per gestire la qualità dell'esperienza con prodotti e servizi pubblici digitali all'interno di una gara d'appalto.

### **Programma**

1. Introduzione alla progettazione orientata all'utente (perché ne parliamo e che cos'è).
2. Qualità orientata all'utente e dimensioni di cui è composta (es. usabilità ed esperienza d'uso).
3. Requisiti di ammissione dei fornitori (le caratteristiche che dovrebbe avere un fornitore per fare HCD).
4. *Come capire se un soggetto è idoneo per una gara.*

5. Requisiti per la stesura delle offerte (cosa il fornitore mi dovrebbe spiegare nell'offerta in modo che io lo possa valutare).
6. Requisiti per la selezione del fornitore (come valuto l'offerta).
7. *Quali aspetti premiare quando si sceglie un fornitore.*
8. Requisiti per la valutazione del risultato (come valuto il risultato).
9. *Quali aspetti dello HCD considerare per valutare il risultato di una gara.*

### **Keyword**

*Human-Centred Design, Citizen-centricity, Usabilità, User Experience, amministrazione pubblica, eGovernment, Gare d'appalto, Centrale acquisti, MePA, eProcurement*

### **Metodologia didattica**

Il corso prevede una lezione on-line, con interazione attiva dei partecipanti ed esercitazioni.

### **Destinatari**

Il Corso di formazione ha come destinatari i RUP (amministrativi e tecnici), i dipendenti con funzioni direttive, gli addetti alle strutture di supporto, i Dirigenti, funzionari, addetti agli uffici Appalti, Contratti, Economato, i responsabili e i referenti dell'Anticorruzione nonché gli Avvocati degli Uffici legali e gli addetti agli Uffici legali e il personale informatico di supporto all'eProcurement.

Fino a dieci giorni prima dell'inizio del corso i partecipanti avranno la possibilità di sottoporre all'esame del docente quesiti e casi specifici, attinenti agli argomenti oggetto di trattazione, che saranno poi oggetto di discussione in aula.

Questa prassi, già collaudata in precedenti esperienze formative, consentirà ai partecipanti di adottare soluzioni idonee alle problematiche che nascono da fattispecie concrete, in coerenza con le finalità del corso, che intende favorire positive ricadute immediate sulle attività lavorative quotidiane degli operatori delle istituzioni universitarie.

### **Luogo di svolgimento**

**Online – 31 marzo 2021 dalle 9,30 alle 16,30**

### Modalità di iscrizione e di recesso

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di

- **300,00 € Iva esente** (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
- **Costo per gli enti in abbonamento:** 270€ Iva esente (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti

Modalità di scontistica in abbonamento:

<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-formazione-2021-lineatenei>

### La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)

#### Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie.

L'iscrizione si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

È necessario compilare in tutte le parti la scheda di adesione presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà

possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineATENEI. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

### CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineATENEI potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineATENEI in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc..)

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto

alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione. Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.



SCHEDA DI ADESIONE da inviare a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 entro il 24/3

**Human-Centred Design (HCD)  
nei capitolati di gara delle PA**

**Online – 31 marzo 2021 dalle 9,30 alle 16,30**

**Costo:**

- **300,00 € Iva esente** (per la PA) a partecipante, + iva 22% per tutti gli altri soggetti
- Ente abbonato: **270,00€ Iva esente** a partecipante, + iva 22% per tutti gli altri soggetti

**La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)**

Ente a cui deve essere intestata la fattura\* \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ Codice Univoco Ufficio\* \_\_\_\_\_

\*Buono d'ordine o DG n° \_\_\_\_\_ del\* \_\_\_\_\_ di importo pari a € \_\_\_\_\_

CIG: \_\_\_\_\_ altro \_\_\_\_\_

| Nome e Cognome del partecipante | Cell o tel diretto | E mail | Ruolo |
|---------------------------------|--------------------|--------|-------|
|                                 |                    |        |       |
|                                 |                    |        |       |
|                                 |                    |        |       |

**Modalità di pagamento:**

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**  
IBAN: **IT 15 P 08530 31050 000670113437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

**Informativa privacy:** ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/2003, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda all'art. 7, D.Lgs 196/2003. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it). Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) ex D.Lgs 196/2003 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data \_\_\_\_\_ Firma e timbro \_\_\_\_\_ \*Campi obbligatori