



Presidenza del Consiglio dei Ministri
SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

CAPITOLATO TECNICO

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016, per la creazione di un modello standard di sito web per le scuole

CIG: 722513305F

1. DEFINIZIONI

Nel seguito del presente capitolato si indica con il termine:

- **"Stazione Appaltante"** o **"Amministrazione"** : Presidenza del Consiglio dei ministri - Commissario Straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale
- **"Appaltatore"** oppure **"Affidatario"**: il soggetto risultato aggiudicatario dell'appalto in epigrafe indicato al termine della presente procedura selettiva
- **"Linee guida di design"** oppure **"linee guida"**: l'insieme delle indicazioni e degli strumenti per il design dei servizi pubblici digitali, pubblicato sul sito Designers Italia all'indirizzo <https://designers.italia.it>
- **"Designers Italia"** Il sito della Pubblica Amministrazione che ospita le "linee guida di design"
- **"Offerente"** ovvero **"Operatore"**: si intende il soggetto che ha presentato un'offerta per concorrere all'aggiudicazione del presente appalto

2. PREMESSA

La Presidenza del Consiglio dei ministri, Commissario Straordinario per l'attuazione dell'agenda digitale, di seguito denominata anche "Stazione Appaltante" o "Amministrazione", su richiesta del Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) ha stabilito un percorso per supportare la creazione di un modello di siti web per le scuole italiane.

L'attività si inserisce nel percorso di attivazione degli ecosistemi previsto dal **Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione**¹, in coerenza con gli obiettivi strategici e le linee di azione dell'ecosistema scuola.

Il progetto di creazione di un modello di siti delle scuole verrà ospitato sulla piattaforma **Designers Italia**² creata con l'obiettivo di ospitare le **linee guida** di design dei servizi pubblici e avviare una

¹https://pianotriennale-ict.readthedocs.io/it/latest/doc/06_ecosistemi.html

²<https://designers.italia.it/>



Presidenza del Consiglio dei Ministri

SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

collaborazione pubblica sul design, come previsto dal capitolo sette del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione³.

Una **pagina pubblica dedicata alle scuole**⁴ descrive i contenuti del progetto e una roadmap, sottoposti ad aggiornamento periodico. Il metodo di lavoro è ispirato ai principi dello *Human Centered Design* e prevede l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal sito Designers Italia.

3. FINALITA'

Obiettivo del progetto è definire un modello standard di sito web che esprima l'insieme dei servizi digitali offerti dalle scuole italiane a genitori, studenti e all'intera comunità scolastica e sarà realizzato con il supporto di attività di ricerca e di progettazione con le caratteristiche definite dalla **Stazione Appaltante** e secondo le metodologie proposte dall'**Operatore** nell'offerta.

Il modello sarà messo a disposizione gratuita degli istituti scolastici e consentirà di ridurre i costi e i tempi di sviluppo dell'offerta digitale da parte delle scuole, consentendo a ciascun istituto scolastico di concentrare le risorse sulle attività a valore aggiunto, in particolare i contenuti e la didattica. Il sito web sarà coerente con un approccio tecnologico basato su API e servirà a stimolare un approccio alla tecnologia orientato alle esigenze dell'utente. Il sito terrà conto dell'organizzazione degli istituti scolastici e delle peculiarità dei cicli di istruzione primaria e secondaria. Le attività di ricerca, le interfacce grafiche, le logiche di navigazione, i contenuti dei siti web e la loro organizzazione verranno progettati in coerenza con la **versione 2017/1 delle linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione** pubblicata sul sito Designers Italia

4. OGGETTO

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento dell'attività di realizzazione delle componenti riguardanti la **'Ricerca'**, la **"Prototipazione"**, la **"Gestione ed evoluzione del prototipo"** di un modello standard di sito web per le scuole italiane, secondo le caratteristiche di seguito descritte.

L'oggetto della ricerca e della prototipazione riguarda i siti scolastici, da intendersi come l'insieme completo dei servizi digitali che le scuole, direttamente o indirettamente (attraverso operatori privati o altri siti pubblici), mettono a disposizione dei destinatari del servizio, a titolo esemplificativo genitori, studenti, personale della scuola, partner pubblici e privati degli istituti scolastici e in generale la comunità scolastica.

5. CARATTERISTICHE TECNICHE

5.1 COMPONENTE "RICERCA"

³https://pianotriennale-ict.readthedocs.io/it/latest/doc/07_strumenti-per-la-generazione-e-la-diffusione-di-servizi-digitali.html

⁴<https://designers.italia.it/progetti/siti-scuole/>



Presidenza del Consiglio dei Ministri
SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

La realizzazione di un modello di servizi digitali per le scuole necessita di un percorso di ricerca funzionale a definire caratteristiche del servizio e bisogni degli utenti, secondo le pratiche dello Human Centered Design.

Questa fase avrà una durata massima pari a dieci settimane e dovrà prevedere la disponibilità di almeno 150 giornate uomo - o di un numero superiore di giornate uomo definite dall'**Operatore** nell'offerta tecnica - così distribuite: 50 giornate uomo di un ricercatore senior (con almeno 7 anni di esperienza professionale), 50 giornate uomo di un service designer senior (con almeno 7 anni di esperienza professionale), 50 giornate uomo di un ricercatore junior (con almeno 3 anni di esperienza professionale).

Nello specifico:

- Desk research e interviste agli stakeholder

In questa fase l'**Operatore**

- raccoglierà e analizzerà il materiale già disponibile (a titolo di esempio, l'*executive summary* di un workshop condotto con una componente degli *stakeholder* delle scuole; i risultati di una *survey* sugli istituti scolastici; un'analisi preliminare delle *user stories* associate ad un sito scolastico; l'analisi delle funzionalità e della *user experience* di alcuni dei migliori siti scolastici).

- condurrà delle interviste a *stakeholder* ed esperti della comunità scolastica, approfondendo temi specifici utili a completare il quadro preliminare secondo metodo che verrà descritto dettagliatamente nell'offerta dall'**Operatore**.

La sintesi dell'attività di desk research e interviste agli *stakeholder* sarà raccolta in un report che restituisce una sintesi della conoscenza esistente, della visione e degli obiettivi, punto di partenza per le successive fasi di lavoro.

- Ricerca qualitativa

La ricerca qualitativa sarà organizzata secondo osservazioni e interviste, in sessioni individuali o collaborative, secondo il metodo e la numerosità ritenuti più idonei e descritti nell'offerta dall'**Operatore** e avrà lo scopo di analizzare i bisogni degli utenti del servizio (a titolo esemplificativo: studenti del primo e del secondo ciclo scolastico, genitori di studenti del primo e del secondo ciclo scolastico, insegnanti, dirigenti scolastici, personale tecnico e amministrativo, altri esponenti della comunità scolastica e interlocutori del mondo della scuola).

I risultati di questa fase di ricerca verranno espressi attraverso un report di presentazione realizzato dall'**Appaltatore** che conterrà, a titolo di esempio, *personas*, *key insights*, *journey maps*, aree di criticità e opportunità, funzionalità e requisiti chiave o altre tipologie di documentazione, coerenti con le **linee guida** di Designers Italia e secondo il metodo specifico ritenuto più idoneo e descritto dettagliatamente nell'offerta dall'**Operatore**.

I principali risultati della ricerca qualitativa verranno presentati e discussi mediante un set di interviste agli *stakeholder* (o sessioni collaborative) condotte secondo il metodo descritto



Presidenza del Consiglio dei Ministri

SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

dettagliatamente nell'offerta dall'**Operatore**), che consentirà l'avvio della fase di progettazione.

- Ricerca quantitativa

I principali risultati della ricerca qualitativa verranno verificati attraverso la realizzazione di una ricerca quantitativa, su un campione statisticamente significativo di genitori, studenti e personale scolastico. A titolo di esempio, potrà trattarsi di una web survey o di un altro metodo secondo quanto ritenuto più utile e descritto dettagliatamente nell'offerta dall'**Operatore**. Principale obiettivo di questa fase è confermare o mettere in discussione i risultati della fase qualitativa, aiutando a validare le funzionalità e gli scenari d'uso del servizio ipotizzati in corso di prototipazione. I risultati della ricerca quantitativa dovranno essere integrati nell'attività di prototipazione.

- Test di usabilità

In questa fase, i prototipi lo-fi e hi-fi verranno testati attraverso test di usabilità con gli utenti, secondo metodo e tecniche ritenute più idonee e descritte dettagliatamente nell'offerta dall'**Operatore**. I risultati dei test potranno condurre a una modifica/evoluzione del prototipo.

- Documentazione

I risultati delle fasi di ricerca verranno documentati e pubblicati dall'**Appaltatore** all'interno del sito Designers Italia, secondo gli strumenti di presentazione previsti dal sito Designers Italia.

5.2 COMPONENTE "PROTOTIPAZIONE"

La fase di prototipazione - o progettazione - ha come risultato la realizzazione di un prototipo interattivo realizzato attraverso un software di prototipazione e nelle modalità descritte dall'**Operatore** nell'offerta. Il prototipo interattivo verrà corredato da un documento di illustrazione dell'architettura dell'informazione e dei flussi di fruizione del servizio da parte dell'utente: *navigation tree*, definizione dei principali flussi di navigazione, *wireframes* secondo le modalità che saranno ritenute più idonee e descritte nel dettaglio dall'**Operatore**.

Questa fase dovrà prevedere l'impiego di due senior UX/UI designer (con almeno 7 anni di esperienza professionale) ciascun per almeno 35 giornate uomo (numero minimo complessivo pari a 70 giornate uomo), o un numero superiore di giornate uomo definite dall'**Operatore** nell'offerta tecnica.

- Prototipo lo-fi navigabile

Realizzazione di un modello di sito web completo di tutte le principali funzioni e completamente navigabile. Il prototipo verrà realizzato attraverso un software di prototipazione che consenta la



Presidenza del Consiglio dei Ministri
SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

condivisione pubblica (web url pubblica) e il commento di quanto prodotto e sarà progettato nel rispetto delle **linee guida** relative alla prototipazione presenti su **Designers Italia**. I prototipi lo-fi verranno utilizzati per i primi test di usabilità con gli utenti e per il processo di condivisione con gli stakeholder. I wireframe low fi che alimentano il prototipo verranno rilasciati anche in un formato aperto, in modo da consentire ad altre pubbliche amministrazioni di utilizzarli per attività di prototipazione. Nello specifico, essi verranno rilasciati su **Designers Italia**, e andranno ad integrare il *wireframe kit* esistente, a cui si dovranno armonizzare per stile e principi progettuali.

- UI kit e icon kit

Il disegno della user interface prevede l'utilizzo per quanto possibile dei componenti presenti nello UI Kit della piattaforma **Designers Italia** e la realizzazione dei nuovi componenti necessari (elementi di interfaccia, icone, ecc.). I nuovi componenti si dovranno armonizzare per stile e principi progettuali allo UI kit dei servizi pubblici digitali, e ne rappresentano un ampliamento.

- Prototipo hi fi navigabile

Applicazione dello ui kit/icon kit al prototipo, per la creazione di un modello di sito web delle scuole completo di tutte le funzioni e completamente navigabile. I prototipi hi-fi verranno utilizzati per i test di usabilità con gli utenti e per il processo di condivisione con gli stakeholder.

- Pubblicazione documentazione

I risultati della fase di prototipazione verranno presentati dall'**Appaltatore** nell'ambito di una giornata di presentazione agli stakeholder e successivamente pubblicati dall'**Appaltatore** sul sito **Designers Italia**, secondo le modalità di pubblicazione della documentazione definita sul sito **Designers Italia**.

5.3 COMPONENTE "GESTIONE E EVOLUZIONE DEL PROTOTIPO"

Questa fase che inizia dopo la conclusione del percorso di prototipazione, dovrà concludersi entro il 31 agosto 2018 e dovrà prevedere la disponibilità di almeno 120 giornate uomo - o di un numero superiore di giornate uomo definite dall'**Operatore** nell'offerta tecnica - così distribuite: 30 giornate uomo di un esperto di ricerche con gli utenti (con almeno 7 anni di esperienza professionale), 30 giornate uomo di uno UX/UI designer senior (con almeno 7 anni di esperienza professionale), 60 giornate uomo di uno UX/UI designer junior (con almeno 3 anni di esperienza professionale).

Questa fase prevede

- coordinamento progettuale ed operativo con gli sviluppatori incaricati dello sviluppo web dei siti web (temi, plugin e altre componenti tecnologiche), anche attraverso la piattaforma di sviluppo dei servizi pubblici digitali **Developers Italia**.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

SEGRETARIATO GENERALE

Struttura del Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale

- modifiche al prototipo, al wireframe kit, allo UI kit e allo Icon Kit derivanti da:
 - risultati dell'analisi quantitativa e dei test di usabilità
 - opportunità, vincoli e soluzioni tecnologiche che hanno impatto sulla definizione dei servizi e sulle componenti di user experience;
 - analisi e discussione delle proposte di intervento pervenute attraverso discussione pubblica sul sito forum.italia.it
 - altri interventi richiesti dalla **Stazione Appaltante**
- Conduzione di nuovi test di usabilità
- Interventi di modifica e di evoluzione di tutti i *deliverable* di progetto pubblicati su **Designers Italia** e della relativa documentazione secondo quanto richiesto dalla **Stazione Appaltante**

6. TEMPI DI REALIZZAZIONE

a) Tempi di realizzazione delle fasi di ricerca e prototipazione

La componente "ricerca" (desk, qualitativa, quantitativa, test usabilità) verrà completata entro 10 settimane dall'avvio dei lavori.

La componente "prototipazione" verrà completata entro 11 settimane dall'avvio dei lavori.

Settimane	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Ricerca desk	x	x	x	x							
Ricerca qualitativa			x	x	x	x					
Ricerca quantitativa							x	x			
Test di usabilità									x	x	
Prototipazione					x	x	x	x	x	x	x

b) Tempi di realizzazione della fase di gestione e evoluzione del prototipo

La componente "gestione e evoluzione del prototipo" verrà realizzata dalla conclusione della fase precedente (prototipazione), fino al 31 agosto 2018.