



D3_ Summary Report

Validazione Concept

Il seguente documento raccoglie una sintesi delle attività di validazione del concept svolte tramite il coinvolgimento degli utenti intervistati durante la fase di ricerca qualitativa iniziale.

→ METODOLOGIA DI VALIDAZIONE

L'obiettivo dell'attività di validazione è la verifica dell'appropriatezza delle opportunità progettuali individuate e sviluppate attraverso la strutturazione di nuovi servizi e scenari d'uso.

La validazione dell'esperienza complessiva è stata condotta coinvolgendo le tipologie di utenti di riferimento per il progetto (dirigenti scolastici, personale ATA, docenti, studenti e genitori) insieme ai principali stakeholder del progetto W-Scuola.

I criteri di validazione della soluzione progettuale proposta derivano da una integrazione e elaborazione di framework e metodologie di valutazione user-centred, come il cognitive walkthrough e il giudizio esperto.

I criteri identificati per la validazione sono:

- **Comprensione:** l'utente ha compreso il concept presentato e le sue potenzialità? Ha bisogno di approfondire aspetti poco chiari?

- **Accettazione:** l'utente si è ritrovato nel processo presentato e pensa che le funzionalità rispecchino le aspettative? Pensa che avrebbe bisogno di aiuto nello svolgere i compiti rappresentati nel concept?
- **Utilità percepita:** l'utente ritiene che il concept supporti le attività svolte giornalmente?
- **Efficacia/ efficienza/ soddisfazione percepita:** l'utente si ritiene soddisfatto di ciò che è stato presentato? Vorrebbe aggiungere o togliere elementi per migliorare l'esperienza?

→ DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

Gli strumenti utilizzati per la validazione sono stati:

- la presentazione di una mappa dei servizi sviluppati all'interno del progetto;
- l'introduzione di uno scenario specifico e relativo all'operatività dell'utente intervistato;
- la presentazione (demo) di prototipo InVision in bassa fedeltà (lo-fi) dello scenario di riferimento.

I prototipi InVision dei diversi scenari sono stati utilizzati per la dimostrazione dei rispettivi flussi di operatività, con la possibilità di apprezzarne layout e funzionalità. I prototipi, insieme alla presentazione della mappa dei servizi, sono stati utilizzati per la validazione dei flussi operativi, delle funzionalità proposte e della user experience complessiva definita.

La mappa dei servizi e gli scenari prototipati sono stati presentati in sessioni di dimostrazione (demo), raccolta feedback e intervista che hanno visto gli utenti coinvolti in una simulazione del funzionamento dei nuovi servizi presentati dallo sperimentatore in percorsi predefiniti sviluppati partendo dalla struttura degli scenari.

La dimostrazione del concept è stata eseguita in sessioni individuali della durata di 45 minuti secondo il protocollo descritto di seguito.

→ PROTOCOLLO

1. Presentazione prototipo Hi-fi;
2. Presentazione del progetto tramite l'illustrazione dell'elaborato Mappa Scenari;

3. Highlight dello scenario specifico da sottoporre all'utente intervistato e presentazione dei passaggi logici;
4. Demo dello scenario tramite uso di mock-up InVision;
5. Intervista semi-strutturata con domande aperte per la raccolta di un feedback qualitativo, sulla base dei criteri seguenti:
 - Comprensione;
 - Accettazione;
 - Utilità percepita;
 - Efficacia/ efficienza/ soddisfazione percepita.

→ SOGGETTI INTERVISTATI

Scenario		Ruolo
ES01	Creazione e visualizzazione delle circolari	Docente e membro comunità Porte Aperte sul web
ES02	Gestione del calendario e delle scadenze	DSGA
ES03	Moduli di richiesta e autorizzazione	Genitore
ES04	Condivisione materiali didattici	Docente e animatore digitale
ES05	Proposte progetti extrascolastici	Docente
ES06	Iscrizioni a servizi e pagamenti	Vicario e membro comunità Porte Aperte sul Web
ES07	Comunicazioni e servizi legati alla didattica	Genitore Sviluppatore 3D Solutions (Registro elettronico)
ES08	Delega di persona	Team Designers Italia
ES09	Collaborazione all'interno della classe	Studente
ES10	Bandi e assegnazioni	Docente
ES11	Raccolta feedback e autovalutazione	Studente
ES12	Racconto della scuola e attività	Genitore
ES13	Coinvolgimento degli ex-studenti	Ex-studente
ES14	Sostegno	DSGA

→ **RISULTATI**

Di seguito sono riportati in sintesi i commenti di natura qualitativa raccolti durante le sessioni di validazione:

→ **Comprensione**

Punti di forza

- Generalmente il concept è stato recepito molto chiaramente. In diverse istanze è stato definito dagli utenti chiaro e funzionale;
- La maggior parte degli utenti sostiene che il concept presentato sia molto intuitivo;
- Alcuni utenti hanno dichiarato che le tematiche trattate dagli scenari sono molto attuali e necessitano di un intervento.

Punti di debolezza

- Alcuni utenti hanno trovato difficoltà nella comprensione di alcune etichette utilizzate in interfaccia. Si ritiene che il linguaggio adottato debba essere maggiormente accessibile.

→ **Accettazione**

Punti di forza

- La maggior parte degli utenti ha definito i flussi presentati coerenti in quanto rispecchiano i processi attuali, semplificandoli;
- La maggior parte degli utenti è entusiasta del progetto e pensa che questo potrebbe risolvere molti dei processi poco chiari che si verificano all'interno della scuola;
- La maggior parte degli utenti ha apprezzato l'idea di valorizzare il sito web della scuola, rendendolo l'accesso principale ad informazioni pubbliche e private;
- Tutti gli utenti intervistati hanno gradito l'approccio "Social Network" (adozione di un sistema di notifica, personalizzazione dell'account attraverso immagine profilo e nome utente) perchè molto familiare alla maggior parte degli utenti;
- La maggior parte degli utenti ha apprezzato l'approccio mobile-first.

Punti di debolezza

- Qualche dubbio è stato sollevato rispetto all'efficienza dell'approccio mobile-first adottato nella realizzazione di scenari relativi a mansioni di segreteria;
- Diversi utenti hanno sollevato dubbi riguardo l'iscrizione e

pagamento di servizi comunali come Scuolabus e Mensa scolastica attraverso il sito web della scuola;

- L'utente intervistato rispetto allo scenario ES10 ci ha comunicato che le supplenze non vengono gestite tramite bandi scolastici, bensì tramite le graduatorie docenti. Lo scenario ES10 rimane comunque valido per la ricerca di altre tipologie di bandi;
- Alcuni utenti sostengono che il personale scolastico avrebbe bisogno di supporto nello svolgimento delle attività rappresentate negli scenari;
- Rispetto al Syllabus didattico, gli utenti trovano che sia un'iniziativa molto valida. Questa dovrà però essere largamente promossa in quanto molti docenti hanno già adottato diversi strumenti digitali e potrebbero essere riluttanti al cambiamento;
- Un utente ha espresso la necessità di chiarire la responsabilità dei docenti rispetto a ciò che essi pubblicano online tramite Syllabus e schede didattiche;
- Qualche utente sostiene che alcune sezioni come Albo pretorio, Prenotazione colloqui, Andamento scolastico siano molto nascoste e non facilmente raggiungibili dall'utente;
- Diversi utenti sostengono che il sistema di notifica debba essere potenziato attraverso l'integrazione di canali esterni come Whatsapp, Telegram o e-mail. La notifica in-platform non è sufficiente in quanto le famiglie non accedono giornalmente al sito della scuola. Un utente suggerisce l'adozione di una e-mail giornaliera di riepilogo delle notifiche in-platform peraltro già prevista;
- La richiesta di delega richiede un livello di sicurezza molto alto, fornito dal servizio SPID di secondo livello.

→ Utilità percepita

Punti di forza

- In generale la maggior parte degli interventi progettuali presentati sono stati percepiti come molto utili, in particolare:
 - La semplificazione di processi amministrativi come la possibilità di collegare un evento ad una circolare e viceversa; la possibilità di monitorare lo stato di autorizzazioni e pagamenti;
 - La possibilità di definire gli utenti di destinazione delle comunicazioni tra scuola, docenti e famiglie;
 - La possibilità di accedere con semplicità alle informazioni sia pubbliche (Identità della scuola e servizi offerti), sia private (comunicazioni, andamento, calendario scolastico);

- La presenza di un Syllabus che contribuisca alla creazione della *proprietà intellettuale* di ogni singola scuola;
- La presenza di un canale di comunicazione diretto per la classe (studenti e docenti);
- Il Blog come strumento *opzionale* per la comunicazione dell'identità scolastica attraverso il racconto della vita di tutti i giorni;
- L'accesso online ai PEI e/o PDP da parte di corpo docente e famiglia dello studente interessato;
- L'implementazione di un sistema di notifiche funzionale ed efficace.

Punti di debolezza

- Sottolineata la mancanza della sezione Alternanza Scuola Lavoro sia in area pubblica che in area privata.

→ Spunti per il miglioramento dell'esperienza

Alcuni spunti per il miglioramento dell'esperienza sono stati forniti dagli utenti intervistati:

- **Pagamenti:** consentire ai rappresentanti di classe di effettuare pagamenti per l'intera classe attraverso il proprio account per garantire maggiore accessibilità ai servizi;
- **Prenotazione colloqui:** prevedere la possibilità di prenotare uno slot all'interno di un colloquio collettivo (unica modalità di colloquio per scuola primaria);
- **Syllabus didattico:** repository di tutte le schede didattiche e altri materiali pubblicati dai docenti;
- **Forum di classe:** archivio di materiali postati nei forum di classe accessibili a studenti e docenti;
- **Proposte didattiche:** abilità da parte del docente di segnalare e inserire proposte didattiche,
- **Alternanza Scuola Lavoro:** abilità di visionare le opportunità offerte dal servizio in area pubblica; possibilità da parte del referente di ASL di registrare i dati relativi alle attività svolte dal singolo studente.

→ Efficacia / Efficienza / Soddisfazione percepita

- La totalità dei partecipanti all'attività di validazione si ritiene soddisfatta del concept globale e degli scenari presentati attraverso il prototipo in bassa fedeltà;
- Il modello proposto è considerato decisamente promettente in

quanto risolverebbe molte delle problematiche presenti all'interno della struttura scolastica, sia amministrative, sia legate alla fruizione del servizio scolastico.

→ VALUTAZIONE DEGLI SCENARI

Scenario		Valutazione
ES01	Creazione e visualizzazione delle circolari	Valido
ES02	Gestione del calendario e delle scadenze	Valido
ES03	Moduli di richiesta e autorizzazione	Valido
ES04	Condivisione materiali didattici	Valido Da rivedere: aspetti di responsabilità di pubblicazione contenuti
ES05	Proposte progetti extrascolastici	Valido Da rivedere: possibilità di condivisione nuove attività, anche da parte di docenti
ES06	Iscrizioni a servizi e pagamenti	Da rivedere: servizi forniti direttamente dalla scuola
ES07	Comunicazioni e servizi legati alla didattica	Valido
ES08	Delega di persona	Da rivedere: integrazione di SPID di Secondo livello
ES09	Collaborazione all'interno della classe	Valido
ES10	Bandi e assegnazioni	Da rivedere: tipologie di bandi accessibili da Albo Pretorio
ES11	Raccolta feedback e autovalutazione	Valido
ES12	Racconto della scuola e attività	Valido
ES13	Coinvolgimento degli ex-studenti	Valido
ES14	Sostegno	Da rivedere: accesso a PEI e PDP da parte degli utenti interessati

→ LINK

Mappa dei servizi

<https://drive.google.com/open?id=1S--oC3of6sukP7cpBi0bYXhSSPd2UWum>

Mappe degli scenari

<https://drive.google.com/drive/folders/1aAIR9igMgVgDsU2dEjJui3sg21XTzzy6?usp=sharing>