



# Progettare servizi efficaci e inclusivi

il kit di service design di  
Designers Italia



IDEARE

---

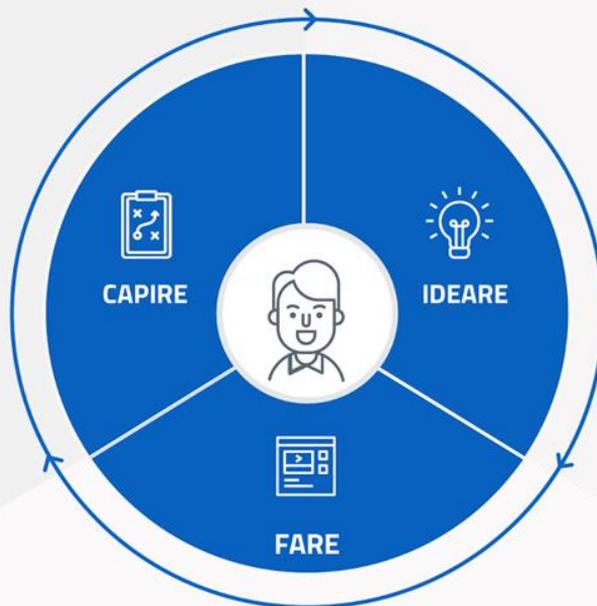
# Kit User Journey

LORENZO FABBRI  
Content Design, Team Digitale  
@lore77

## I DESIGN KIT

I kit utili per l'**analisi** dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti.

- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics



I kit utili per definire il nuovo **concept di servizio** e i requisiti per la sua progettazione.

- + Personas
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture

I kit utili per **costruire** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team.

- + UI Kit
- + Content Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit
- + SEO

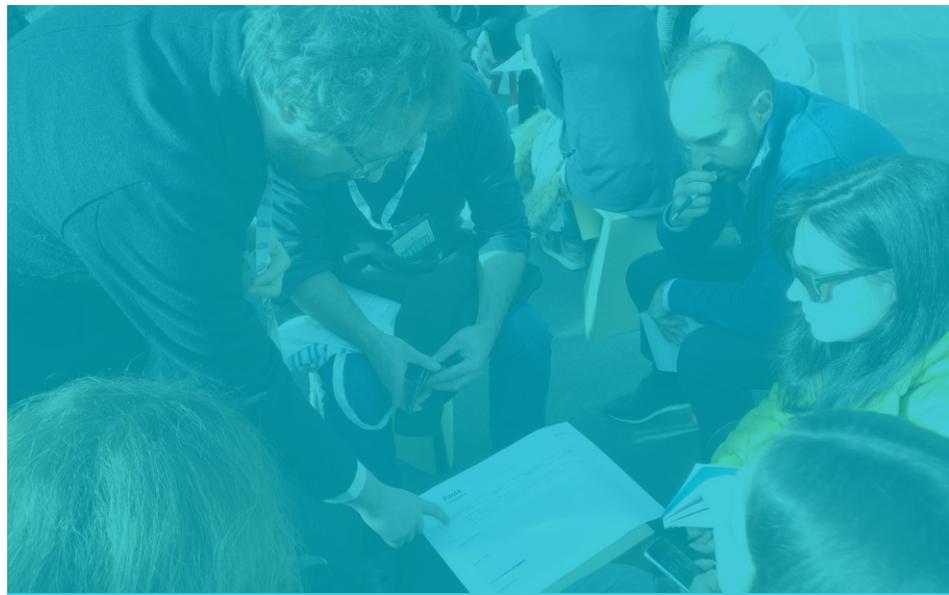


## Cos'è

Il kit contiene i materiali per mappare l'interazione dell'utente con il servizio.

Lo user journey può essere realizzato durante un workshop (in presenza, compilando un template su carta) oppure in modo asincrono (ma sempre in modo collaborativo! utilizzando la versione digitale).

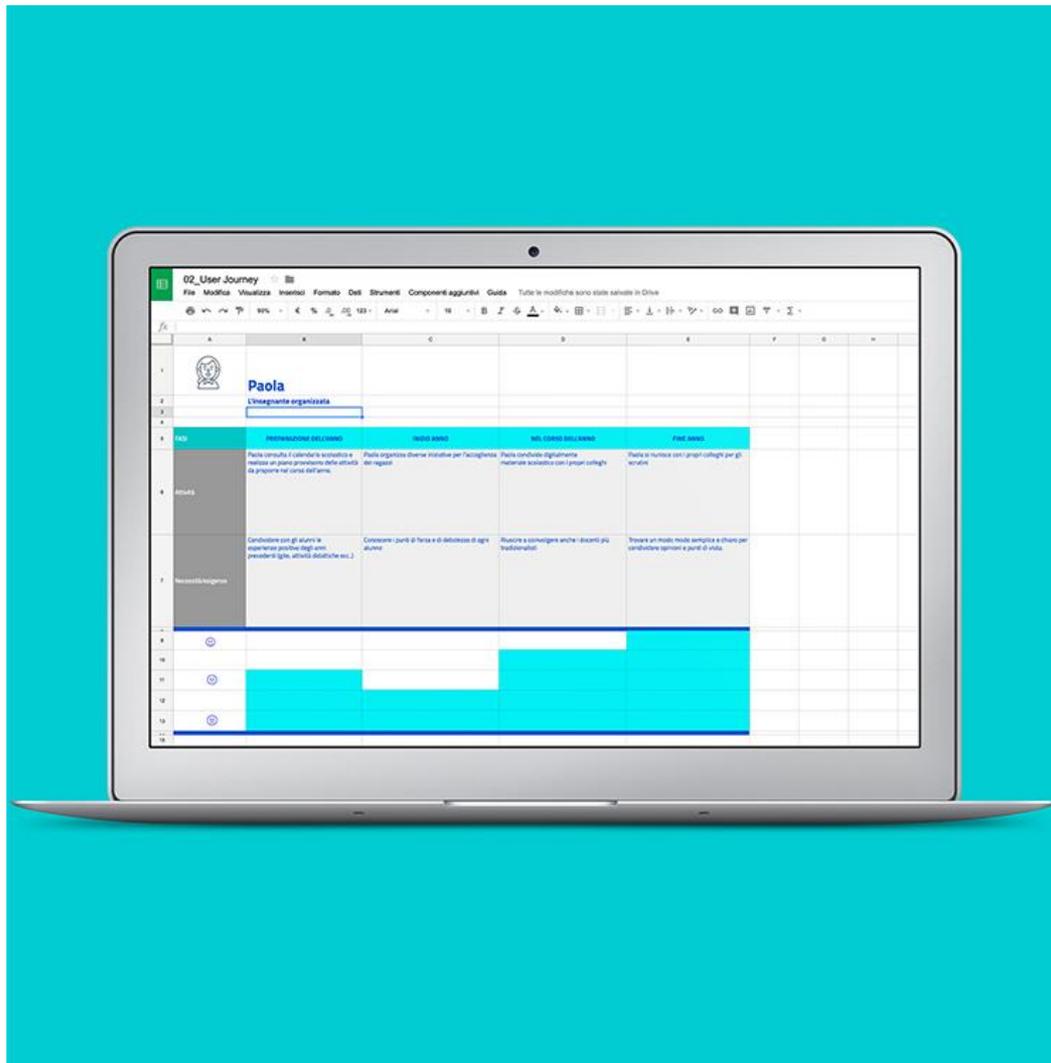
E' bene individuare uno user journey per ciascuno dei personas identificati.





## Cosa contiene

- Un foglio di lavoro
- Un modello cartaceo per fare l'esercizio durante il workshop
- Un modello di presentazione dei risultati





# User Journey

Descrivi l'esperienza del cittadino nell'interazione con un servizio

## ISTRUZIONI

### 01

Scegli un **ruolo o un utente-tipo** (personas) di cui vuoi ricostruire l'esperienza e compila l'intestazione della mappa. Diversi utenti-tipo potranno avere diverse esperienze nell'utilizzo dello stesso servizio.

### 02

**Identifica le fasi** in cui si svolge l'esperienza ragionando su cosa succede **prima, durante e dopo** l'interazione con un servizio. Disponi le fasi secondo una sequenza logica lineare lungo l'asse orizzontale, **aggiungendo o eliminando colonne** a seconda del numero di fasi identificate.

### 03

Costruisci l'intero percorso descrivendo quali **azioni o attività** l'utente compie in ciascuna fase e indicando le **necessità o criticità** emergenti in ciascun momento.

### 04

Rifletti infine su come i servizi esistenti rispondono alle necessità dell'utente in ciascuna fase, dando una **valutazione di come il suo stato d'animo** oscilla tra soddisfazione e frustrazione.

The form is a wireframe for a User Journey map. It consists of the following elements:

- User Identification:** A profile icon on the left, followed by a text box labeled "[ Nome ]" and a dropdown menu labeled "[ Trova un aggettivo rappresentativo ]" with "[ Ruolo ]" below it.
- Activity Phases:** Four empty rectangular boxes arranged horizontally, representing different stages of the user's experience.
- Activity Description:** A large rectangular area labeled "ATTIVITÀ" for describing the actions performed in each phase.
- Needs/Requirements:** A large rectangular area labeled "NECESSITÀ / ESIGENZE" for identifying user needs and pain points.
- Mood Evaluation:** A bottom section with three rows of mood indicators (smiling, neutral, and frowning faces) and five columns of circular markers for rating the user's state of mind at each phase.





# Come approfondire

→ Sezione service design delle linee guida

<https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/doc/service-design/gestione-dei-progetti.html#user-journey>

AgID + Team per la Trasformazione Digitale Piano Triennale De

**it** Docs Italia Open  
Documenti pubblici, digitali.

**Service design**

**Principi di design dei servizi**

- Principi di service design
- Principi generali per l'e-government
- Gestione dei progetti
  - Project management
  - Metodo di lavoro
  - Tipologie di progetti
- Le competenze per il design dei servizi
- E-Procurement
- Identificazione delle priorità

**Indice** > **Service design**

## Principi di design dei servizi

### Principi di service design

Il service design è un approccio alla progettazione che si occupa di definire come si svolge la relazione tra un utente e un'organizzazione, generando un'esperienza di qualità per entrambi le parti coinvolte e agevolando il raggiungimento del risultato desiderato.

Quando l'organizzazione è la Pubblica Amministrazione l'utente è un cittadino; l'interazione avviene tramite una serie di canali (chiamati *touchpoint*) che definiscono le possibilità di relazione tra le due parti, fornendo da un lato al cittadino degli strumenti per svolgere attività specifiche e raggiungere i propri obiettivi, e dall'altro lato alla Pubblica Amministrazione un modo per rendere disponibili i propri servizi.

In fase di progettazione dei servizi ci sono alcune raccomandazioni da seguire.

### User Journey

Lo strumento di *user journey* (detto anche *customer journey* o *experience map*) viene utilizzato per descrivere in modo sintetico l'esperienza d'uso di un determinato servizio. La rappresentazione sintetica permette di condensare in poco spazio un grande quantitativo di informazioni legate al processo, che richiederebbe diversamente lunghi paragrafi di descrizione senza di fatto facilitare la comprensione dei diversi passaggi e le riflessioni sugli aspetti migliorabili.

La mappa dell'esperienza viene costruita mettendo sull'asse orizzontale tutte le fasi in cui si svolge l'interazione con un servizio seguendo una sequenza logica-temporale. Per ogni fase vengono poi elencate le attività e i touchpoint con cui l'utente interagisce, costruendo una rappresentazione sintetica della sua esperienza, attraverso tutto ciò che avviene prima, durante e dopo. La mappatura può essere infine completata evidenziando la reazione emotiva che caratterizza l'esperienza dell'utente nelle varie fasi, che può essere caratterizzata da soddisfazioni o frustrazioni.

Lo strumento di mappatura della *user journey* permette di analizzare tutti i flussi dell'esperienza di un servizio esistente o di un servizio in corso di definizioni, evidenziando le criticità su cui intervenire e le differenze tra le modalità di interazione dei diversi possibili utenti.

### Il workshop di co-design

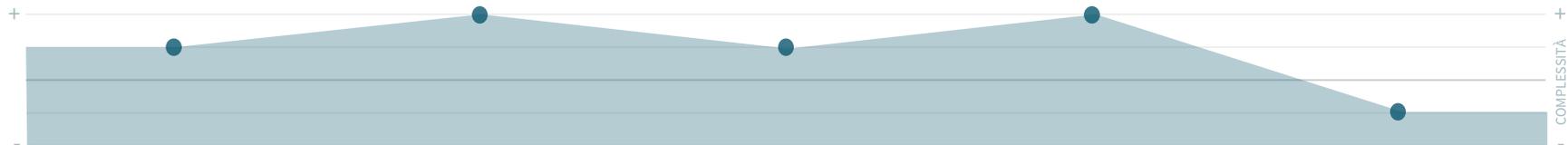
I workshop di co-design sono dei momenti di progettazione in cui un gruppo eterogeneo di partecipanti (progettisti, utenti, stakeholder della Pubblica Amministrazione e rappresentanti di aziende private) si ritrovano con l'obiettivo di ragionare insieme su alcuni aspetti chiave di un servizio. Queste sessioni di lavoro collaborativo hanno la capacità di allineare il punto di vista dei diversi attori coinvolti nell'esecuzione di un servizio, sollevando i problemi chiave e allo stesso tempo accelerando il processo di identificazione di soluzioni promettenti.

I workshop risultano in particolare molto utili quando al termine di un'attività preliminare di ricerca si inizia la definizione di storie e requisiti per la progettazione del servizio, ovvero nel momento di passaggio tra la fase di analisi e quella di design e sviluppo della soluzione individuata. In questo caso hanno un ruolo importante il loro focus su un'attività di progettazione di dettaglio.

Downloads **pdf** **htmlzip** **epub**

# Certificato di residenza (e stato di famiglia)

Criticità e opportunità



## RICERCA INFORMAZIONI

I cittadini fanno fatica a comprendere quando sia necessario il certificato originale e quando possa essere sufficiente invece l'**autocertificazione**.

Il certificato di famiglia è nello specifico un documento **richiesto frequentemente da migranti** non italo-foni che hanno difficoltà a comprendere modulistica e necessitano di supporto.

## ACCESSO

Quando è possibile fare richiesta online, la **necessità di dover richiedere autenticazione (PIN) allo sportello** scoraggia i meno determinati, o chi ne ha bisogno con meno frequenza, nell'accedere al servizio.

## RICHIESTA

L'impossibilità di scegliere il formato (es: cert. cartaceo semplice, cert. originale, cert. digitale) è vista come **una mancanza di flessibilità rispetto alle esigenze** dei cittadini.

L'obbligo di ricezione in formato cartaceo (es: Padova), implica inoltre **costi e tempi di spedizione**, anche quando le necessità del cittadino sarebbero di **semplice consultazione**.

## RITIRO/RICEZIONE

⚠ Doversi recare allo sportello, dove non è presente la richiesta online, **dilata i tempi ed ha effetto a catena su altri servizi o operazioni per cui il certificato è necessario**, con conseguente disagio (es: atti notarili, permessi ZTL, accesso a servizi sociali).

## ARCHIVIAZIONE

Molti cittadini salvano già in **cartelle private i propri documenti** e vorrebbero poter gestire quelli ottenuti in un'area ad hoc.



→ **Progetto dati:**  
**modello di utilizzo**  
**di un ricercatore /**  
**esperto di dati**

Utente: il ricercatore	<p>[Non sono state condotte interviste agli utenti, il profilo quindi è derivato dalle discussioni fatte interno del team (protopersonas)]            Luigi Cecere, 32 anni ricercatore universitario di economia. E' interessato ai temi della logistica e dei trasporti e cerca dati riferiti al caso italiano. In passato ha lavorato su progetti open data in ambito nazionale e europeo e si è fatto l'idea che il filone sia bello in teoria, ma in pratica poco efficace: in particolare spesso mancano base dati omogenee ed è difficile confrontare i dati.            Luigi guarda con attenzione alle recenti evoluzioni in ambito big data, cercando di individuare strumenti che possano aiutare le sue attività di ricerca e - perché no - il vecchio sogno di fare una start up che sfrutti dati e api economy (sogno che condivide con un paio di colleghi)</p>			
	1. Find	2. Understand	3. Use	4. Keep in touch
Azioni e pensieri	<p>1.1 Trovo una scheda dati sui trasporti, dalla descrizione di google sembra un sito di open data</p> <p>1.2 Fammi dare una occhiata a questo "dati pubblici"</p>	<p>2.1 Ah ecco, nella scheda ci sono le API ed esiste un indicatore di qualità dei dati uhm il sito sembra nuovo.</p> <p>2.2 Fammi cliccare sulla home e vedere come è fatto, sembra esserci molta roba ci sono anche degli articoli sui dati pubblici</p> <p>2.3 Ma io in pratica cosa posso fare?</p> <p>2.4 Qui dice che oltre a prendere i dati posso fare analisi e pubblicare articoli</p> <p>2.5 Sono un sacco di cose, ora non ho tempo, mi registro al volo e poi torno</p>	<p>3.1 Ah ho ricevuto una mail del sito dati pubblici, oggi voglio proprio dare una occhiata</p> <p>3.2 Fammi vedere tutto quello che hanno sul tema dei trasporti, fammi vedere questo articolo...non male.</p> <p>3.3 Cerco un po' di dati, ah ecco li posso salvare e anche analizzare....</p> <p>3.4 Dunque, proviamo ad analizzarli. Ah, ecco sembra un sistema di data visualization.</p> <p>3.5. Posso anche aggiungere miei dataset, proviamo a caricare. Il percorso è lungo, mi chiede un sacco di metadati. Un po' noioso, però è un modo serio di fare le cose.</p> <p>3.6 Posso anche pubblicare delle cose, vediamo se qualcuno ha già pubblicato qualcosa. Ah, c'è anche un forum</p>	<p>4.1 Ah sto ricevendo delle email da dati pubblici. Ne voglio girare una ai colleghi per sapere se ne sanno qualcosa</p> <p>4.2 Ah, vedo che sul forum si continua a discutere di quell'argomento</p> <p>4.3 Non ho più pubblicato quella piccola analisi che avevo fatto, fammi vedere dove la trovo</p> <p>4.4 Ora la controllo, mi pare ok. Pubblichiamola e condividiamola</p> <p>4.5 Mandiamo anche una mail ai colleghi per segnalare la cosa</p>
Touchpoint	<p>Google (SEO!!!)</p> <p>Dataset</p> <p>Site name</p> <p>Menù del sito (quick look)</p>	<p>Dataset</p> <p>Home page</p> <p>Esplora dati / data stories</p> <p>Come partecipare</p> <p>Registrazione (rapida)</p>	<p>Newsletter</p> <p>Esplora dati / data stories</p> <p>Search</p> <p>Data set (call to action)</p> <p>Palestra analisi</p> <p>Percorso upload</p> <p>Contenuti utenti</p> <p>Call to action forum</p>	<p>Newsletter</p> <p>Notifiche forum</p> <p>Area personale</p>

→ **Progetto dati:**  
**modello di utilizzo**  
**di dirigente della**  
**Pubblica**  
**Amministrazione**

Utente: dirigente pa	<p><i>[Non sono state condotte interviste agli utenti, il profilo quindi è derivato dalle discussioni fatte interno del team (protopersonas)]</i>            Massimo Mantovani, 50 anni dirigente del turismo del Comune di Rimini. Massimo lavora per il comune ormai da 20 anni. In questi anni ha assistito alla evoluzione dei flussi turistici legati a nuove abitudini come i voli low cost, e anche ad un tipo di turismo meno abitudinario e ripetitivo. Oltre al turismo marittimo, sta seguendo lo sviluppo degli agriturismi nelle colline. Insieme a una società di consulenza, sta provando a cambiare i metodi di analisi dei flussi turistici provando a generare un framework più chiaro per spiegare quanto sta accadendo.</p>			
	1. Find	2. Understand	3. Use	4. Keep in touch
Azioni e pensieri	<p>1.1 Ho letto in rassegna stampa di questa convenzione tra ministero del turismo e questo progetto governativo sui dati</p> <p>1.2 Fammi dare una occhiata se il sito del ministero del turismo ne parla. No, non trovo nulla</p> <p>1.3 Cerchiamo su google "dati turismo governo"</p>	<p>2.1 Sulla home ci sono tante cose, fammi controllare che sia il sito ufficiale. Ah, il progetto è fatto dal team digitale del governo</p> <p>2.2 Sembra esserci molta roba ci sono anche delle cose sul mondo del turismo</p> <p>2.3 Ma il mio comune può partecipare? Qui dice che posso avere accesso a tutti i dati pubblici, non solo open data, in un unico posto</p> <p>2.4 Ora mando una mail al CTO del Comune, voglio capire se mi dà l'accesso e se possiamo metterci anche i nostri dati</p> <p>2.5 Chiamo il CTO e gli racconto la cosa</p>	<p>3.1 Il CTO mi ha dato gli accessi, ma mi ha detto che non tutti i nostri dati sono ancora sulla piattaforma. Mi ha detto che posso dare un'occhiata.</p> <p>3.2 Fammi vedere tutto quello che hanno sul tema del turismo, in effetti ci sono moltissimi dati che vengono dal ministero. Fammi fare qualche ricerca</p> <p>3.3 Qui spiega cosa si può fare, c'è anche questa guida all'api economy che mi pare interessante. Potrebbe essere utile per quel progetto che stiamo portando avanti con la società x. Alla prossima riunione voglio mostrarglieli</p> <p>3.4 Uhm, nella home c'è la lista dei partner ma noi non ci siamo ancora....</p>	<p>4.1 Ah sto ricevendo delle email da dati pubblici. Fammi vedere se finalmente siamo tra i partner del progetto</p> <p>4.2 Ecco, siamo tra i partner. Voglio girare questa cosa al nostro ufficio stampa</p> <p>4.3 Nel frattempo voglio dare gli accessi ai consulenti in modo da usare i darti per quell'analisi che stavamo facendo</p> <p>4.4 Ma il nostro sito di open data mi pare di capire che ora sia dentro questo sistema, chiediamo al CTO</p>
Touchpoint	<p>Google (SEO!!!)</p> <p>Link sui siti delle amministrazioni partner</p> <p>Site name</p> <p>Menù del sito (quick look)</p>	<p>Header/footer riferimenti istituzionali</p> <p>Home page</p> <p>Esplora dati / data stories</p> <p>Come partecipare</p>	<p>Area personale</p> <p>Search</p> <p>Palestra (in generale)</p> <p>Home page (lista partner)</p>	<p>Newsletter (dedicata amministrazioni?)</p> <p>Home page (lista partner)</p> <p>Ah, sono su Twitter. Seguiamoli (triangolazione con ufficio stampa)</p>

## → Progetto Scuole. Modello di user journey

Come cambiano le esigenze nel tempo? **User Journey**



**Marco**  
Lo studente

[ Aggiungi un oggetto identificativo ]

**it /designers**  
solo per uso interno

	PREPARAZIONE DELL'ANNO	INIZIO ANNO	NEL CORSO DELL'ANNO	FINE ANNO
😊	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
😊	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
😊	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**COSA FACCIO / COSA PENSO**

**NECESSITÀ / ESIGENZE**

**RELAZIONE CON L'INSEGNANTE**

**RELAZIONE CON IL GENITORE**

# → User Journey in un progetto open source del dipartimento di Fisica della Bicocca Milano



[Nome] MARCO

[Ruolo] DOCENTE UNIVERSITÀ MILANO

[Argomento rappresentativo] ES16120001 (SP?)

[Fase] ACCESSO	RICERCA MATERIALE	CREAZIONE MATERIALE	PUBBLICAZIONE	INTERAZIONE	MONITORAGGIO
<b>ATTIVITÀ</b> ricerca delle informazioni utili regolazione ed elenco	<b>ESISTENTE</b> • Corso fra i materiali • materiali e argomenti	• Creo un corso privato • Inoltrando i capitoli • Inoltrando pagine • Scarico contenuti	• Seguo che voglio pubblicare • Contatto gli amministratori	• Leggo commenti del corso • Interagisco sulle pagine di discussione	• VORREI visualizzare statistiche di utilizzo
<b>NECESSITÀ / CRITICITÀ</b> • Poco conosciuto • Poco WTL e una altro?	• Facilità di ricerca (in categorie) • Il materiale già esistente • Non so se c'è già in privato • Rivelazione	• Difficili nel organizzative strutture • Come fosse un portale • Materiale già esistente • Ho poco materiale di altri?	• Contatto gli amministratori • COPYRIGHT	• Visualizzazione pubblica dei feedback	• Non ho la possibilità di sapere in visualizzazione e download
☹️ ☹️ ☹️ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○





© 2014 designers Italia



[Nome] VENEUF

[Ruolo] STUD. UNIVERSITÀ MILANO

[Argomento rappresentativo] VOLONTARIOSA

[Fase] COME CI È MESSA	PRIMO ACCESSO	PRIMA CONTRIBUTOR	IMPIANTAZIONE CONTENUTI	SCARICATA USATO IN SALA	CONVOLGIMENTO COLLEGATI
<b>ATTIVITÀ</b> - HA GUARDATO SU GOOGLE UN RAGGIUNTO DI ANNI - HA SEGUITO UNA PRESENTAZIONE	- CERCA WTL SU GOOGLE - INSERISCE - ESPLORA I SUOI ARGOMENTI DI INTERESSE - VUOLE COORDINARE E SI METTISTE - CARISCE IL MATE - STAMPANDO FA PENIEI	- LEGGE UN CORSO CHE LE INTERESSA - TROVA UN BUON - LO FIXA	- HA PRESO APPUNTI SU - VUOLE - CREA UNO UNO CORSO PRIVATO - CREA LA STRUTTURA A CAPITOLI - COPIA INESCUA	- INTERAGISCE EDIT - NON EFFICACE - STRUTTURARE IL CORSO IN STAMPARE A-Z-D	- FLUSSO È MOLTO LUNGO - PROCEDO INCAZZANDO - CARICO LE DIFFERENZE MA DIVIATO E PUBBLICO - MODELLO A CAPITOLI TROPPO LUNGO / NON MOLTO ALLA MANA
<b>NECESSITÀ / CRITICITÀ</b> - AVERE RISORSE DI INFORMAZIONI IMMEDIATE - VUOLE PARLARE MEGLIO I CONTINI DI WTL - NON SAPPRE SE È LO STRUMENTO ADATTO	- NON FATICA NEL CARICO - DEVE COORDINARE I MATERIALI - TROVA CHI CONSENTI PARLARE E INCONTRARE	- NON SAPPRE LE CONSEGUENZE DELLE AZIONI DI EDIT	- NON SAPPRE SE È LO STRUMENTO ADATTO	- NON SAPPRE SE È LO STRUMENTO ADATTO	- NON SAPPRE SE È LO STRUMENTO ADATTO
○ ○ ○ ○	☺️ ○ ○ ○	☺️ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○



© 2014 designers Italia



IDEARE

---

# Kit scenari d'uso e user stories

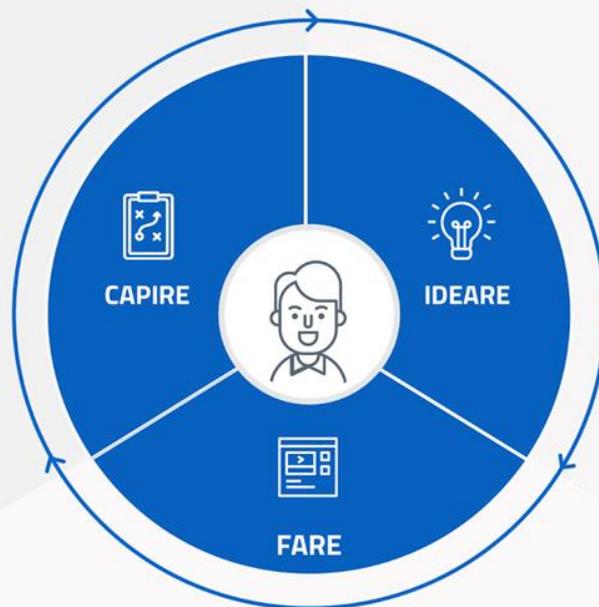
(in fase di pubblicazione)

LORENZO FABBRI  
Content Design, Team Digitale  
@lore77

## I DESIGN KIT

I kit utili per l'**analisi** dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti.

- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics



I kit utili per definire il nuovo **concept di servizio** e i requisiti per la sua progettazione.

- + Personas
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture

I kit utili per **costruire** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team.

- + UI Kit
- + Wireframe Kit
- + Content Kit
- + SEO
- + Web Toolkit



## Cos'è

Il kit, in corso di realizzazione, contiene i materiali per descrivere in modo analitico le caratteristiche del sistema e l'interazione con l'utente.

Gli **user scenarios** sono narrazioni relative al comportamento di un utente (definito in termini di personas) funzionale a raggiungere un obiettivo (task based).

Le **user stories** sono descrizioni sintetiche di una specifica caratteristica del sistema, utile a uno specifico utente (definito in termini di personas).





## Cosa contiene

- Un foglio di lavoro per definire gli user scenarios, corredato da esempio
- Un foglio di lavoro per definire le user stories

Nota bene

1. user stories e gestione del progetto
2. Rapporto tra stories e scenarios



# User Scenarios

Descrivere dei possibili percorsi di utilizzo del servizio, a supporto della prototipazione low-fi e hi-fi.

## ISTRUZIONI

1	<b>Creare un indice degli scenari (tab 2)</b> , descrivendo che tipo di flusso può supportare quella specifica iterazione. Ogni storia può essere rappresentata attraverso il racconto nel dettaglio di uno scenario d'uso.
2	Seguendo il template scenario utente <b>(tab 3) creare una tab per ciascuno scenario</b> , compilando la parte in alto con i dati relativi allo specifico flusso da descrivere: un codice numerico che identifica lo scenario, un titolo, l'indicazione di personas e user story di riferimento, e lo stato di completamento del lavoro.
3	<b>Uno scenario alla volta, raccontare come immaginiamo l'esperienza d'interazione compilando le fasi in modo discorsivo, come se stessi raccontando una storia divisa in blocchi.</b> Ogni fase contiene una singola azione, sintetizzata nel titolo della fase. Ogni scenario copre l'intera esperienza necessaria per raggiungere l'obiettivo raccontato nella user story, lo scenario termina quando l'obiettivo è raggiunto e quindi il flusso di azioni è chiuso.
4	<b>Per ciascuna fase possono essere aggiunti delle note</b> , come il riferimento alla specifica feature (funzione) citata in una fase, oppure commenti e domande in sospeso (non sempre è facile risolvere tutto subito e spesso occorre tornare in più momenti sugli scenari per completarli), oppure ancora idee (se sono emerse delle nuove funzionalità o possibilità non ancora discusse).

Creazione e pubblicazione di una circolare (progetto scuole)					
	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
Nome della fase	<b>Convocazione consiglio</b>	<b>Creazione circolare</b>	<b>Inserimento dettagli</b>	<b>Salvataggio bozza di lavoro</b>	<b>Richiesta conferma di presa visione</b>
Descrizione della fase	<p>In occasione del rinnovo della strumentistica del laboratorio di scienze e artigianato, Mario decide di convocare i responsabili dei laboratori. Devono discutere eventuali modifiche al regolamento d'utilizzo degli strumenti.</p>	<p>Mario effettua il login sul sito web della scuola ed entra nella sezione "Gestione comunicazioni" in cui si trova l'archivio delle circolari pubblicate fino ad oggi.</p>	<p>Mario sceglie la tipologia di comunicazione che vuole creare selezionando "Crea nuova circolare". Il form per il caricamento gli permette di inserire il titolo della circolare, una breve descrizione del contenuto e gli utenti di destinazione. Può selezionare dei tag da una lista esistente e assegnarli alla circolare stessa, in modo da facilitare la ricerca delle</p>	<p>Visto che Marco è entrato con Spid può approvare la circolare definitivamente direttamente sul sito: non c'è bisogno di stampare e firmare la circolare pubblicata. Attraverso l'apposita CTA, Mario pubblica la circolare anche nell'Albo Pretorio. Mario seleziona gli utenti di destinazione ed effettua un primo salvataggio della bozza della circolare.</p>	<p>La circolare in questione richiede la conferma di "Presa Visione" da parte dei destinatari. Essendo questa una modalità piuttosto frequente, Mario non dovrà eseguire alcuna azione poichè il campo "Richiesta Presa Visione" è già selezionato di default.</p>



## User Stories

Descrivi le principali storie di utilizzo di un servizio per individuare più facilmente requisiti e funzionalità

### ISTRUZIONI

1	Partendo dalle tipologie di utenti emerse durante la ricerca, <b>scrivere la lista dei bisogni espressi</b> - compilando le prime due colonne della Mappa delle User Stories ( <b>tab 2</b> ).
2	<b>Affiancare ad ogni bisogno le relative funzioni</b> (una o più) <b>necessarie per soddisfarlo</b> . Per esempio: se uno dei bisogni individuati è "come cambiare l'indirizzo di residenza", la funzione corrispondente potrebbe essere "mostrare la lista dei servizi dell'anagrafe relativi alla residenza".
3	Descrivere quindi in modo informale ogni funzione di un servizio, raccontandole dal punto di vista dell'utente secondo una struttura che definisce il ruolo di chi la esprime, l'azione che vuole o deve compiere e l'obiettivo che muove all'azione: <b>Io come [personas] vorrei [funzione] per [bisogno]</b> .
4	Una volta terminata la lista delle user stories, <b>assegnare ad ogni storia una priorità e utilizzare il Progress delle User Stories</b> per iniziare a lavorarci, tenendo traccia di quali sono in corso di progettazione e sviluppo mano a mano che si procede con design e implementazione delle funzioni.

User Journey

**To do** ...

Redirect di pagine presenti sull'attuale sito che non ci saranno più  
4

Nice to have: animazione filtri

Verificare aggiornamento automatico widget ipress

Placeholder per post Medium  
1

Sfondo a tutta larghezza

+ Aggiungi un'altra scheda

**Doing** ...

lo come professore o ricercatore vorrei raccontare l'esperienza di Designers Italia sul tema dei servizi pubblici  
0/2

+ Aggiungi un'altra scheda

**Done** ...

Box "storie" da mobile"

Changes  
11/11

Box Storie quando i contenuti sono meno di tre

Verificare se la newsletter abbia già il nuovo logo

Codice Piwik  
1

Corpo dei testi di apertura

Pagina dei contatti  
<http://t2.vitofalco.com/contatti/>

Pattern per i link

**Backlog** ...

lo come team di Designers vorrei promuovere meglio la newsletter di Designers  
1/2

Traduzione inglese del sito o di parte del sito

lo come team vorrei un sistema più evoluto per aggiornare il mio sito web (aggiornamenti)  
1

+ Aggiungi un'altra scheda

+ Aggiungi un'altra lista

User Journey



## Come approfondire

Sezione delle linee guida dedicata alla  
prototipazione  
(in corso di pubblicazione a settembre)

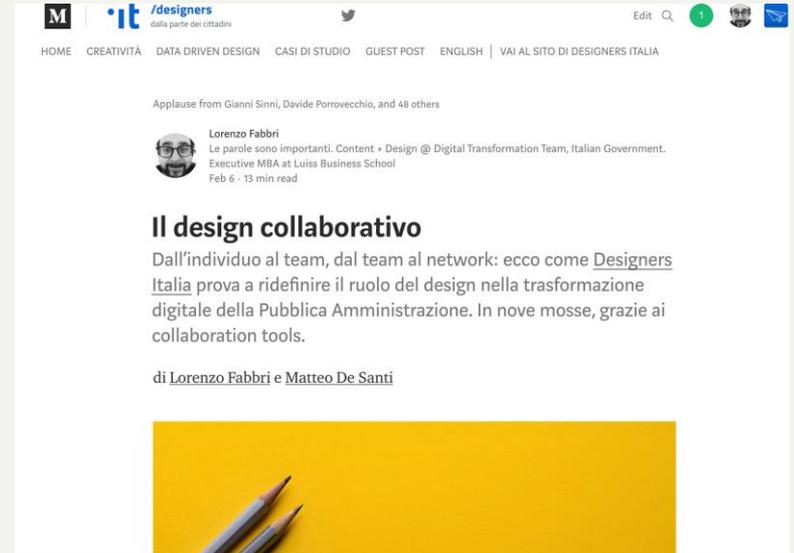


## Esperienze utili

→ I progetti “Scuole italiane” e “Comuni italiani” (in corso di pubblicazione sono esempi molto ricchi di utilizzo del modello “user scenarios”).

→ Il progetto IO l’app del cittadino ha le user stories come metodo di sviluppo software

→ Il blogpost “Il design collaborativo” prevede l’utilizzo congiunto di Slack e Trello per la produzione e gestione delle stories.



PARTECIPARE

# COME PARTECIPARE A DESIGNERS ITALIA

## COME PARTECIPARE

Designers  
italia

**Utilizza  
i kit**

GitHub +  
Docs Italia

**Alimenta  
il sistema**

Forum +  
Newsletter

**Partecipa  
alla community**

Blog

**Condividi le tue  
esperienze**

# Ricevi il supporto di cui hai bisogno

Il Piano per l'informatica nella Pubblica Amministrazione ti mette a disposizione tre strumenti di supporto, dove trovare informazioni, fare domande e scaricare materiali:

- [Forum.italia](#)
- [GitHub](#)
- [Docs Italia](#)

Inoltre puoi utilizzare [i canali Slack di Developers Italia dedicati al design](#)

 **Lorenzo**  Lorenzo Fabbri set '17

Stiamo sperimentando la creazione di una piattaforma di web analytics open source centralizzata per analizzare dati di traffico dei siti della pubblica amministrazione

Qui trovate la roadmap e nei prossimi giorni ci sarà l'elenco dei siti che partecipano. La piattaforma che utilizziamo è Piwi <https://designers.italia.it/progetti/web-analytics/> 

Chi ha esperienza con Piwik e vuole portare esempi, punti deboli e punti forti può usare questo thread

2 "Mi piace"     Rispondi

---

 Guida ai web analytics 

creato	ultima risposta	7	1,1k	5	7	7	
 set '17	 24gg	risposte	visite	utenti	mi piace	collegamenti	

---

21 GIORNI DOPO

 **SaraTurra** ott '17

Gentilissimi

noi in Regione Emilia-Romagna utilizziamo Piwik da parecchi anni per l'analisi degli accessi web dei nostri portali e servizi online (anche perchè Google Analytics non è accessibile!!!); abbiamo anche contribuito allo sviluppo del prodotto, in particolare per quanto riguarda l'accessibilità, e realizzato un paio di plugin aggiuntivi.

Al momento abbiamo in produzione la versione 2.16.0 e in test la 3.0.4, contiamo di concludere l'upgrade in produzione entro l'anno.

Seguiremo con interesse questo vostro progetto e se pensate che la nostra esperienza possa esservi utile siamo a disposizione per darvi il nostro contributo, anche aderendo al progetto se siamo ancora in tempo.

Contatti diretti:

- Sara Turra: [sara.turra@regione.emilia-romagna.it](mailto:sara.turra@regione.emilia-romagna.it) - 051-5273975
- Luca Basso: [luca.basso@regione.emilia-romagna.it](mailto:luca.basso@regione.emilia-romagna.it) - 051-5273147

Buon lavoro a tutti  
Sara Turra

1 "Mi piace"     Rispondi

# Alimenta il design system!

Designers Italia è una **community aperta** alla partecipazione di tutti i designers e i professionisti della Pubblica Amministrazione. Per questo puoi partecipare attivamente:

- **alimentando il design system**, partecipando all'evoluzione dei kit attraverso dei repository pubblici su GitHub
- partecipando all'**evoluzione delle Linee guida** di design della Pubblica Amministrazione



## Alimenta il design system

Il design system di Designers Italia si compone di alcuni elementi (alcuni ancora in via di definizione): wireframe kit, UI kit e web toolkit.

Grazie a dei [repository](#) pubblici su GitHub è possibile proporre modifiche o proporre nuovi elementi allo [UI kit](#), all'[icon kit](#), al [web toolkit](#), attraverso delle [pull request](#) o delle [issues](#) con dei file allegati.

PARTECIPA ALLO UI KIT

PARTECIPA ALL'ICON KIT

PARTECIPA AL WEB TOOLKIT

# Partecipa alla vita della community

Inoltre puoi partecipare alla vita della community di Designers Italia:

- prendendo parte alla **discussione sul design** dei servizi pubblici sul [forum di Designers Italia](#)
- seguendoci sui [social](#) e leggendo la nostra [newsletter](#)

Argomento

I cittadini cercano i servizi pubblici con i motori di ricerca: buone pratiche SEO per trovare su Google

Corso per Accessibilità

Infografica per piano triennale e piattaforme abilitanti

Buoni esempi di realizzazione e gestione di Amministrazione trasparente

Template Designer Italia e progetti europei: come fare?

Buoni esempi di progettazione di motori di ricerca

Organizzare i contenuti dell'area personale del cittadino

Dimensione allegati siti PA

Font piano triennale

Designer.italia.it cosa si può migliorare?

Non ci sono altri argomenti nella categoria Content Design.

## Condividi le tue esperienze

Anche il blog di Designers Italia è **aperto alla partecipazione** di tutti i professionisti del design e della Pubblica Amministrazione che abbiano esperienza nella progettazione di servizi pubblici.

Puoi **mettere in condivisione le tue esperienze** in questo ambito scrivendo e pubblicando dei *guest post* tra le pagine del blog.

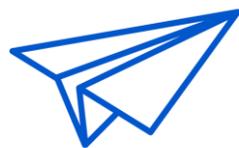
## Storie

Casi di studio e idee sul design dei servizi pubblici

condividi su



Nel **blog di Designers Italia** puoi trovare casi di studio, racconti di esperienze ed esempi sui vari temi legati al **design dei servizi pubblici**. Il blog ospita anche dei *guest post* dove i designer possono raccontare il loro punto di vista e le loro esperienze nell'ambito della **trasformazione digitale**



**Grazie!**