



Designers Italia

The Design System of the Italian Public Administration

Lorenzo Fabbri - Team per la Trasformazione Digitale
Twitter @lore77 - Medium @lorenzofabbri
<https://www.linkedin.com/in/lorenzofabbri/>

Cos'è Designers Italia?

Designers Italia è il **punto di riferimento per il design dei servizi pubblici**: kit, guide, un blog e un forum per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello human centered design nello sviluppo dei servizi pubblici.





TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Seguici su:    

[Home](#) [Chi siamo](#)  [Progetti](#)  [Missione](#) [Lavora con noi](#) [Contatti](#)

Innovation7@G7

Innovazione digitale per i cittadini e lo sviluppo del Paese

PER SAPERNE DI PIÙ



I NOSTRI PROGETTI

Ultimo aggiornamento: 10/03/2018

Il Team per la Trasformazione Digitale

Designers Italia è uno dei progetti del Team per la Trasformazione Digitale: un piccolo di team di persone competenti che seguono pochi progetti in grado di costruire il nuovo "sistema operativo del Paese"



Seguici su



Il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana



[Home](#)

[Chi siamo](#)

[Le guide](#)

[I kit](#) ▾

[I progetti](#) ▾

[Le storie](#)

[La roadmap](#)

[I contatti](#)

[Come lo uso](#)

[Come partecipo](#)

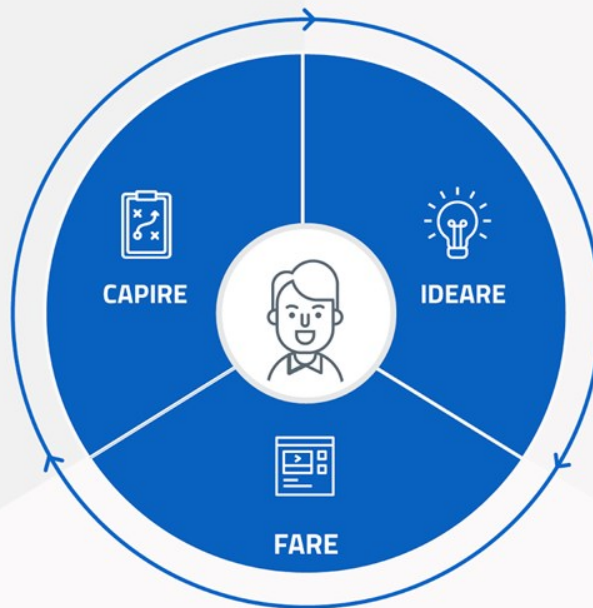


Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**
e restituire il **buonumore ;-)**

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

**What is a
design system?**

Design System

Passion

Talent Pool

Public Sector

Pizza

Tech

Open Source

Create

Community



Contamination

Standard

People

Details

Data Driven

Team

Network

Effectiveness

Determination

17.

#Effectiveness

Principles in action





Istruzioni per l'uso

TUTTI I KIT CHE PROPONIAMO



CAPIRE

Usability test

Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale per renderlo più usabile

Ecosystem map

Identifica i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio e analizza le loro connessioni

User interview

Intervista gli utenti del servizio per identificare i loro bisogni, motivazioni e frustrazioni

Web Analytics

Osserva i comportamenti degli utenti partendo dai dati di utilizzo del servizio



IDEARE

Ecosystem map

Identifica i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio e analizza le loro connessioni

User journey

Analizza tutti i passaggi dell'esperienza d'uso di un servizio e individua le opportunità di intervento

Co-design workshop

Genera idee coinvolgendo utenti e stakeholder di un servizio

User stories

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

Information architecture

Organizza la struttura dei contenuti in modo chiaro, efficace e coerente



FARE

Ui kit

Progetta l'interfaccia di un servizio con uno stile grafico semplice e coerente

Content kit

Gestisci i contenuti e organizza la strategia editoriale in modo collaborativo

Web toolkit

Costruisci siti, applicazioni e servizi web in assoluta semplicità

Wireframe kit

Definisci il modello di interazione e l'organizzazione di informazioni e contenuti nelle schermate

SEO

Progetta e ottimizza i contenuti del sito in base ai bisogni e le priorità che gli utenti esprimono durante le ricerche web

COME LO USO

I kit, il punto di ingresso nel design system

- I design kit sono il miglior **punto di partenza** per usare le risorse di Designers Italia
- Ogni kit risponde ad uno specifico problema o a una **specificata esigenza** di progettazione
- A ogni kit sono associati:
 - altri kit;
 - linee guida di design;
 - discussioni;
 - casi d'uso

Vuoi organizzare l'avvio di un progetto migliore dei modi?

Organizza una sessione di lavoro per identificare i problemi e le necessità esistenti e identificare soluzioni condivise.

LINEE GUIDA USER RESEARCH

Vuoi migliorare l'usabilità del tuo sito o della tua applicazione?

Osserva quali problemi incontrano gli utenti durante l'utilizzo e individua le criticità più importanti da risolvere.

LINEE GUIDA USABILITÀ

Vuoi una visione chiara degli utenti del tuo servizio?

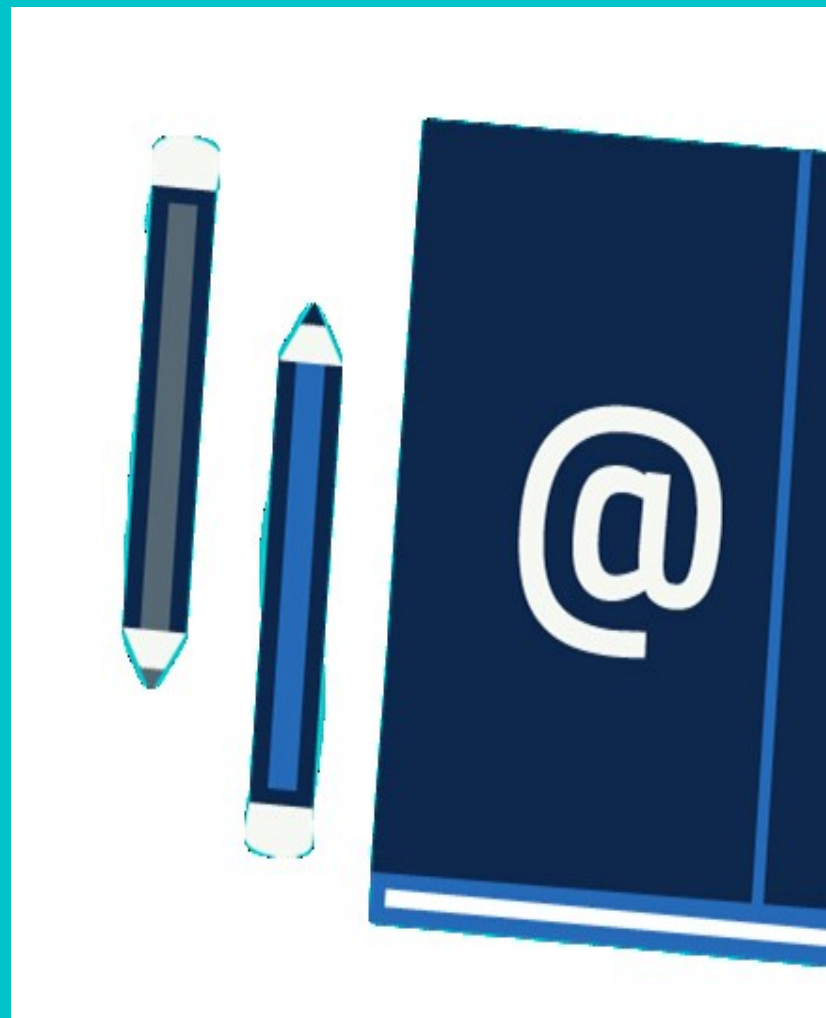
Crea dei profili che descrivono le diverse tipologie di un servizio, raccontando le loro motivazioni, bisogni e attitudini.

KIT PERSONAS

La Pubblica Amministrazione ha bisogno di service design

I principali obiettivi di Designers Italia sono:

- Diffondere l'adozione di pratiche di design all'interno della PA, mettendo a disposizione strumenti gratuiti
- Risparmiare alle PA di doversi inventare la ruota ogni volta, lasciandole concentrare su ciò che fa la differenza
- Essere **un punto d'incontro** per i designer interessati al settore pubblico, dentro e fuori la PA



Efficacia, scalabilità, sostenibilità

Creiamo kit e componenti di design, ne verifichiamo l'efficacia, le mettiamo a disposizione di tutte le PA.

Gli strumenti di Designers Italia sono utili per

- creare nuovi servizi
- riprogettazione dei servizi
- ottimizzazione di servizi esistenti

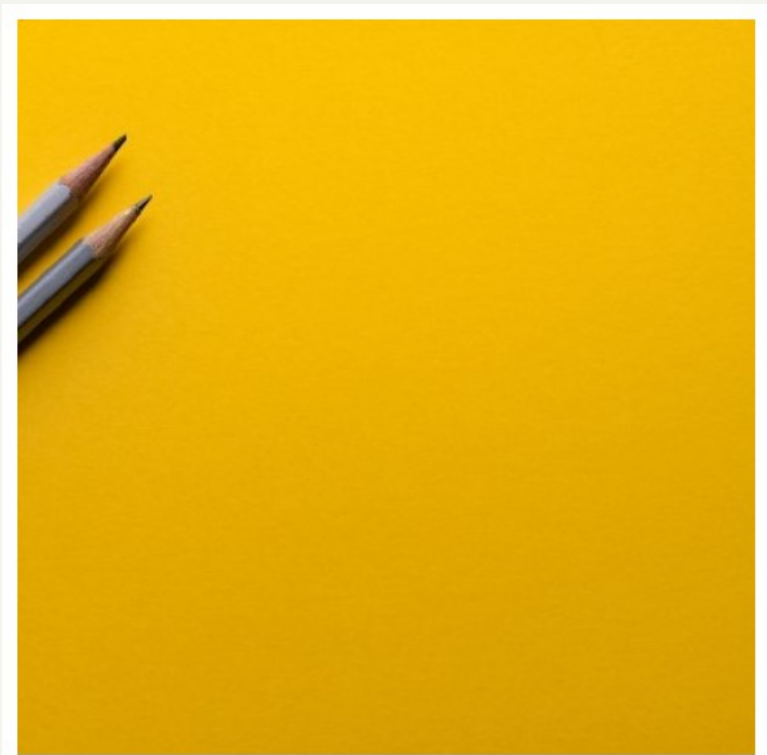


Scalabilità + Sostenibilità

Competenze e metodo di lavoro

Designers Italia propone prima di tutto **un approccio ai progetti** basato su:

- Team **multidisciplinari**
- Utilizzo di strumenti, soprattutto digitali, che favoriscono il lavoro di team (collaboration tool)
- Approccio data-driven design



Il design collaborativo

Dall'individuo al team, dal team al network: ecco come Designers Italia prova a ridefinire il ruolo del design nella trasformazione...

design-collaborativo ●

trello ●

sketch ●

prototyping ●

teamwork ●

Principi di progettazione

Il nostro design system si basa su questi principi:

- Capire **le esigenze** alla base di ogni servizio ed **esplorare rapidamente le possibili soluzioni**
- Assicurarsi di ideare e costruire **servizi che servano davvero** agli utenti
- Costruirli bene, rendendoli **chiari e semplici** da usare
- Prevedere un **processo di miglioramento** continuo delle soluzioni adottate



ESEMPI DI KIT / IDEARE



IDEARE

Co-design Workshop Kit



IL KIT CO-DESIGN WORKSHOP

Cosa c'è in questo kit?

- Un **esempio di agenda** per organizzare un workshop di Co-Design
- Dei **fogli di lavoro** per:
 - Descrivere le *personas*
 - Strutturare una *system map*
 - Analizzare una *user journey*
- Un esempio di esercizio di *card sorting*



ESEMPI DI KIT / IDEARE



IL KIT CO-DESIGN WORKSHOP

Come si può usare?

Il kit contiene i materiali per preparare e gestire un **workshop di co-design**.

Le sessioni di co-progettazione aiutano ad allineare il punto di vista di tutti gli *stakeholder* coinvolti in un progetto e identificare velocemente delle **opportunità progettuali valide**.



Analisi di una mappa di sistema: criticità e opportunità



ESEMPI DI KIT / IDEARE



IL KIT CO-DESIGN WORKSHOP

Linee guida

Al kit per Co-Design Workshop sono associate le linee guida di **service design**, che spiegano come orientare la progettazione di un servizio digitale intorno alle effettive esigenze degli utenti, e descrivono nel dettaglio gli strumenti di co-progettazione.

AgID + Team Digitale

Piano Triennale

•it / docs

Linee guida di design per i servizi web della PA

versione: 2017.1

Cerca nel documento

Introduzione alle linee guida di design

- I cittadini al centro
- Sviluppo collaborativo
- Sviluppo programmato
- Version control e release e documentazione
- Stile della documentazione
- Consultazione della documentazione
- Kit di sviluppo e di design

Indice » Service design

Service design

Con l'adozione delle metodologie di service design si individuano le caratteristiche di un servizio, orientando funzionalità, esigenze degli utenti. Il servizio digitale erogato deve essere definito da un contesto di informazioni sintetiche e chiare.

- [Accessibilità](#)

AgID + Team Digitale

•it Docs Italia

Indice [Modifica su GitHub](#)

Introduzione alle linee guida di design

I cittadini al centro

Designers Italia considera le effettive esigenze degli utenti come punto di partenza per pensare, costruire e migliorare i servizi digitali. Grazie all'approccio human-centered è possibile:

- coinvolgere cittadini e operatori in ogni momento del percorso progettuale, per capire le loro necessità, generare idee e validare le scelte progettuali in corso d'opera;
- modellare i servizi digitali sulla base di esigenze concrete e risorse esistenti;
- disegnare e sviluppare flussi di interazione chiari, che rispondano con efficacia alle necessità dei diversi utenti, generando un'esperienza d'uso positiva;
- strutturare i contenuti in modo semplice, con uno stile comunicativo coerente e una strategia

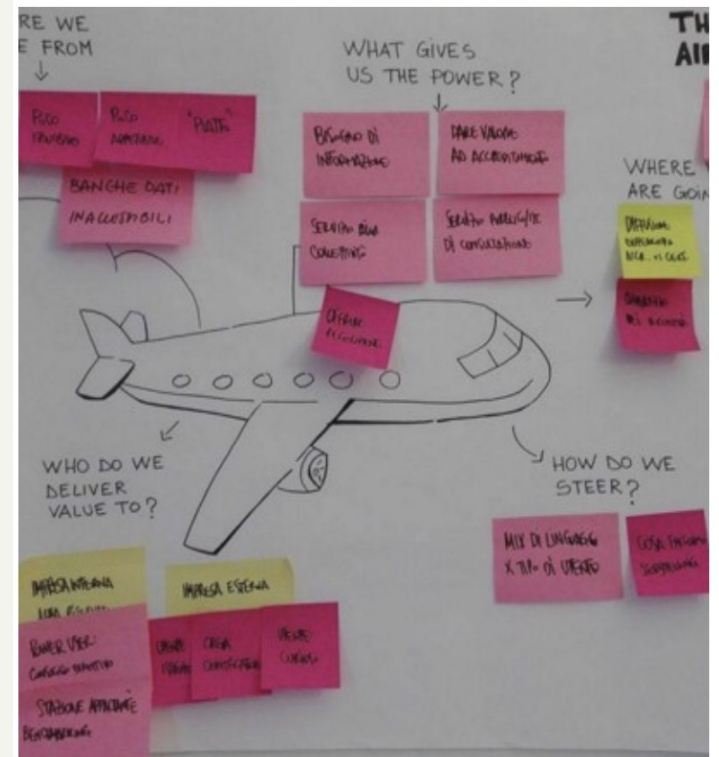
dalla parte dei cittadini



IL KIT CO-DESIGN WORKSHOP

Dal blog di Designers Italia

Sul blog di Designers Italia raccontiamo per esempio un *case study* su [come gestire il card sorting](#) per preparare la **classificazione e l'organizzazione dei contenuti**, raccontando come questa tecnica può essere applicata al sito di un comune.



Accredia — Digital Transformation Case Study

Quali sono i vantaggi dell'applicazione dello human centered design al mondo dei servizi pubblici? È la domanda che ci ha posto Designers...

Unisciti alla squadra !

Sei un professionista del design o della Pubblica Amministrazione?
Prendi parte alla community e contribuisci alla diffusione dell'approccio
human-centered nella costruzione di servizi digitali.

Come partecipare



Usa le risorse di Designers Italia!

Il modo migliore per partecipare all'affermazione del design system che proponiamo e aiutarci a migliorarlo è... **usare le risorse e i modelli proposti da Designers Italia!**

Ogni volta che ti capita di lavorare a un progetto legato a un servizio pubblico digitale, approfitta delle risorse messe a disposizione dalla Community, aiutaci a farle evolvere, raccontaci la tua esperienza.



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/> ¹⁰⁹

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 ¹

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 - 051-5273975
- Luca Basso: 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 ai 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

COME PARTECIPO /3

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](#)

■ Design ▶ ■ Content Design ▶ Ultimi Di Punta

Argomento

I cittadini cercano i servizi pubblici con i motori di ricerca: buone pratiche SEO per farli 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**



Roadmap

Designers Italia, i prossimi passi

Tutti i contenuti e le risorse su Designers Italia sono in **continua evoluzione, anche grazie a un processo di versionamento**.. Come Team Digitale siamo al lavoro per:

- rafforzare un orientamento ai risultati, anche attraverso la diffusione di strumenti di misurazione dell'efficacia
- **applicare i kit** e le linee guida sui [progetti che seguiamo](#) o con cui collaboriamo
- **promuovere l'applicazione** in tutti i servizi digitali della pubblica amministrazione, anche attraverso l'inserimento in **protocolli ufficiali**



SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale

Lo SPID è una credenziale unica di accesso, con identità verificata, che può essere integrata secondo lo standard SAML su siti pubblici ma anche privati.

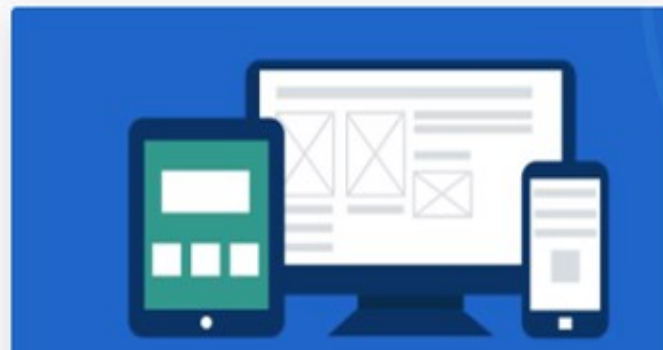
per saperne di più >



PagoPA - pagamenti

Un unico nodo di interfaccia verso la pubblica amministrazione per la gestione delle pratiche, dalla gita scolastica ai bonifici o anche v

per saperne di più >



Web



Grazie!

Ti aspettiamo su **Designers Italia**

→ designers.italia.it

→ [iscriviti alla newsletter](#)

→ [contattaci](#)

→ [Twitter](#)

→ [Medium](#)

Lorenzo Fabbri - Team per la Trasformazione Digitale

Twitter [@lore77](#) - Medium [@lorenzofabbri](#)

<https://www.linkedin.com/in/lorenzofabbri/>