



Progettare, sviluppare ed erogare servizi pubblici digitali

Progettare servizi pubblici digitali di qualità



Francesco Zaia
Service owner



Ilaria Scarpellini
Service designer

15 Giugno 2021

AGENDA

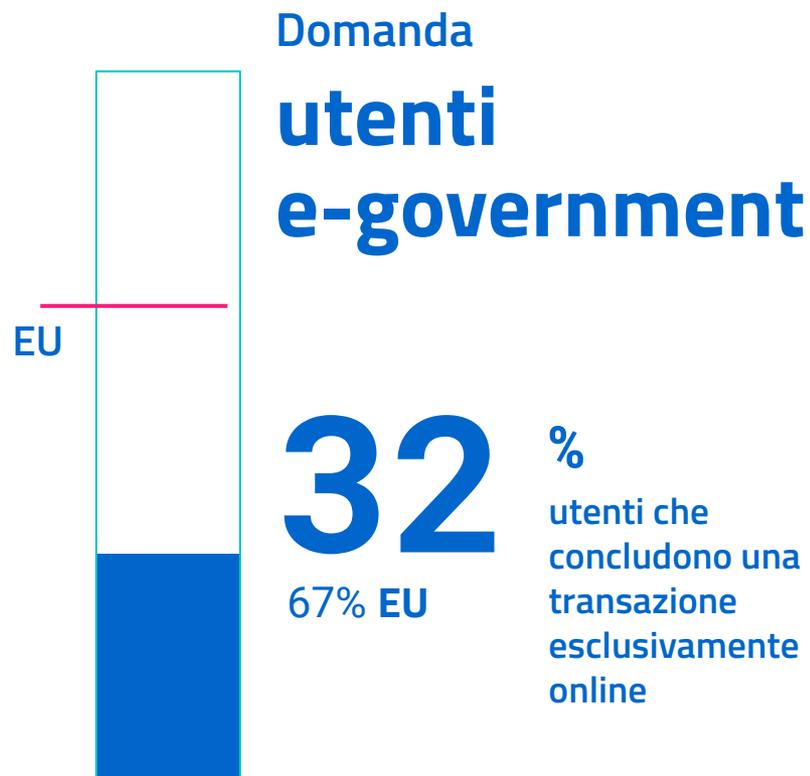
14:30	Intro a cura di Formez	5 min
14:35	Dalla progettazione allo sviluppo fino alla messa in produzione	25 min
15:00	Designers Italia: il punto di riferimento per la progettazione di servizi digitali	20 min
15:20	Q&A	10 min
15:30	Pausa	5 min
15:35	Progettazione virtuosa di servizi digitali	20 min
15:55	Competenze per la progettazione virtuosa	20 min
16:15	Q&A	10 min
16:25	Conclusioni a cura di AgID	5 min



+22.000
Pubbliche Amministrazioni



esperienze digitali frammentate e disomogenee

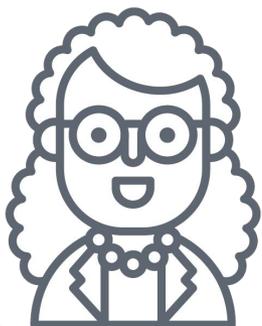


Fonte: Digital Economy and Society Index (DESI) 2020

colmare il
divario digitale

attraverso
**inclusione
e formazione**

dei cittadini e dei
dipendenti della PA



- **Decennio digitale europeo 2030**
- **Single Digital Gateway (SDG)**
- **eGovernment Benchmark 2020**
- **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**
- **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022**



Decennio digitale europeo 2030



digital compass 2030

“ 100% dei servizi pubblici principali sarà disponibile online per le imprese e i cittadini;

100% dei cittadini europei avrà accesso alle cartelle cliniche;

80% dei cittadini utilizzerà l'identificazione digitale.



Single Digital Gateway



*dal Regolamento UE
2018/1724*



21 servizi digitali le cui procedure dovranno poter essere completate **interamente on line in tutti i paese UE** entro 4 anni.

Tutte le procedure online dovranno essere rese **pienamente accessibili** agli utenti transfrontalieri.

Il **principio once-only** dovrà essere applicato agli scambi transfrontalieri.



eGovernment Benchmark 2020

Strumento di monitoraggio sull'uso delle tecnologie digitali nel settore pubblico

“

Centralità dell'utente: quantità di servizi offerti che siano di vera utilità per l'utente;

Trasparenza: qualità dell'informazione data dalle amministrazioni;

Strumenti digitali: quali e quanti strumenti digitali sono effettivamente a disposizione dei cittadini;

Mobilità tra paesi EU: quanto facilmente i cittadini possono utilizzare i servizi quando si trovano fuori dal territorio nazionale.



Codice dell'Amministrazione Digitale



art. 7 - comma 1



Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni [...]



Codice dell'Amministrazione Digitale



art. 53 - comma 1



Le Pubbliche Amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità [...]



Codice dell'Amministrazione Digitale



art. 68 - comma 1



Le Pubbliche Amministrazioni acquisiscono programmi informatici o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, **riuso e neutralità tecnologica**, a seguito di una **valutazione comparativa** di tipo tecnico ed economico [...]



Codice dell'Amministrazione Digitale



art. 69 - comma 1



Le Pubbliche Amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici [...], hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni[...]



Piano Triennale 2020-2022

3

“

- digitale & *mobile first*
- inclusività e accessibilità
- *user centric, data driven* e *agile*
- accesso esclusivo mediante identità digitale
- *once only*
- dati pubblici come bene comune
- *transfrontaliero by design*
- *sicurezza e privacy by design*
- *interoperabile by design*
- *open source*
- *cloud first*

l'unione di
(progettazione)
design e tecnologia
è la chiave di volta

Fase di Progettazione



Fase di sviluppo



SERVIZIO PUBBLICO DIGITALE

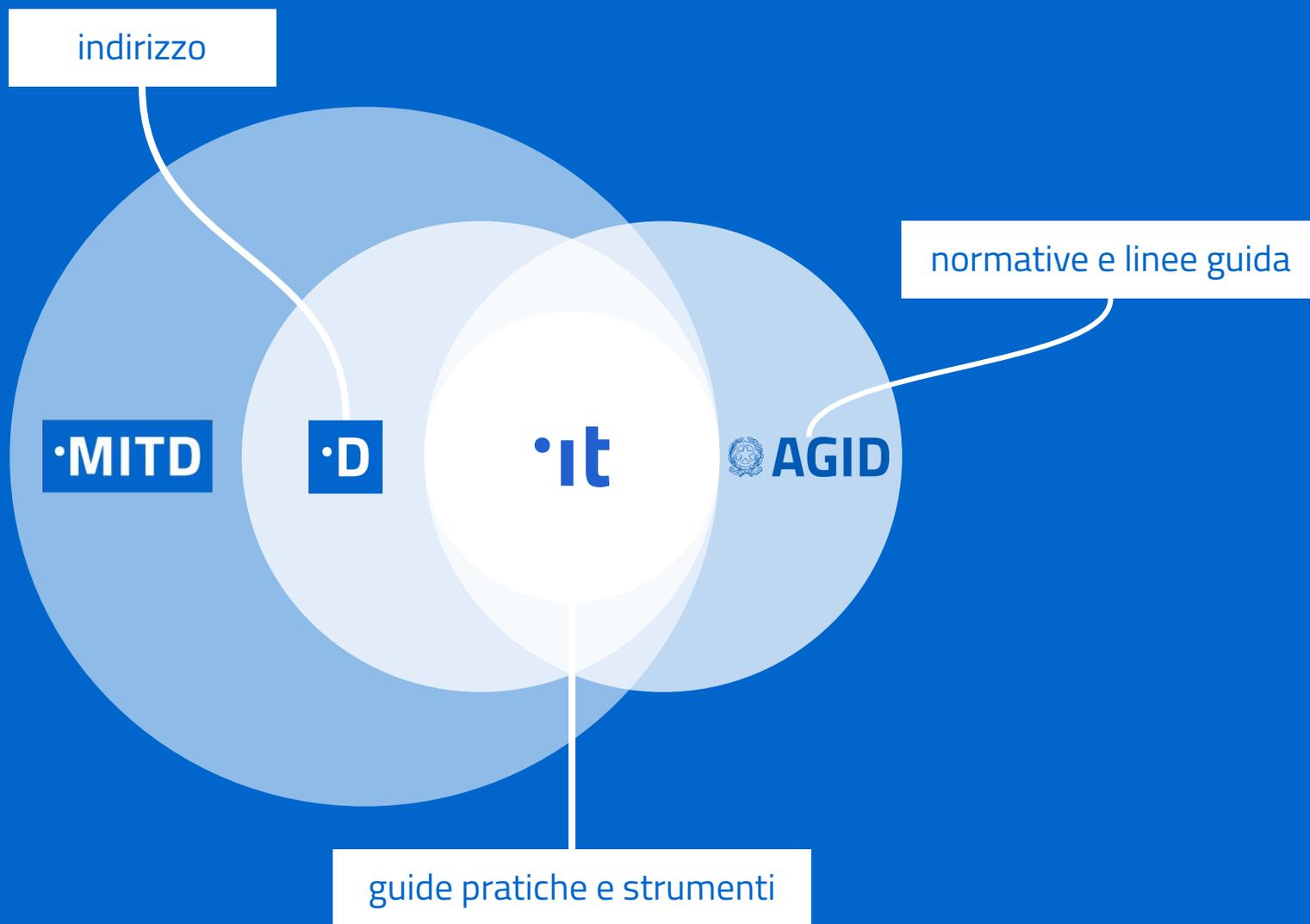


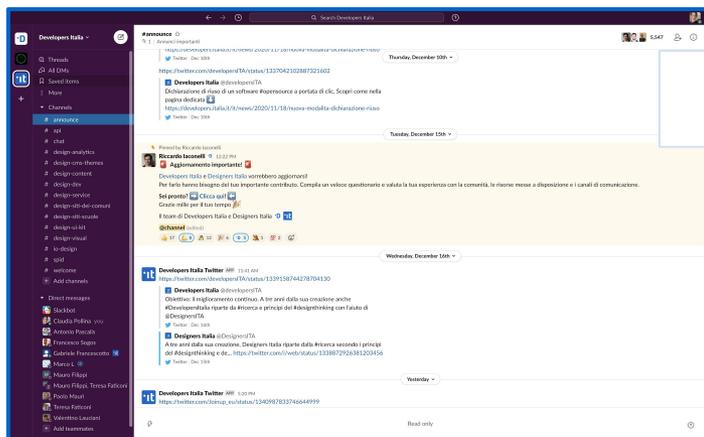
**per un sistema di e-government
con il cittadino al centro**



**per una PA digitale
moderna, inclusiva e libera**





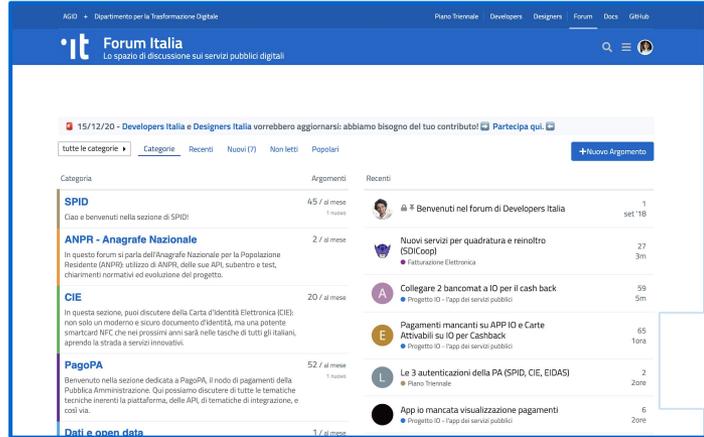


CHAT: circa 6.000 iscritti



una community aperta

formata da professionisti e interessati interni ed esterni alla Pubblica Amministrazione, dove si parla di progettazione, sviluppo, norme, ecc.

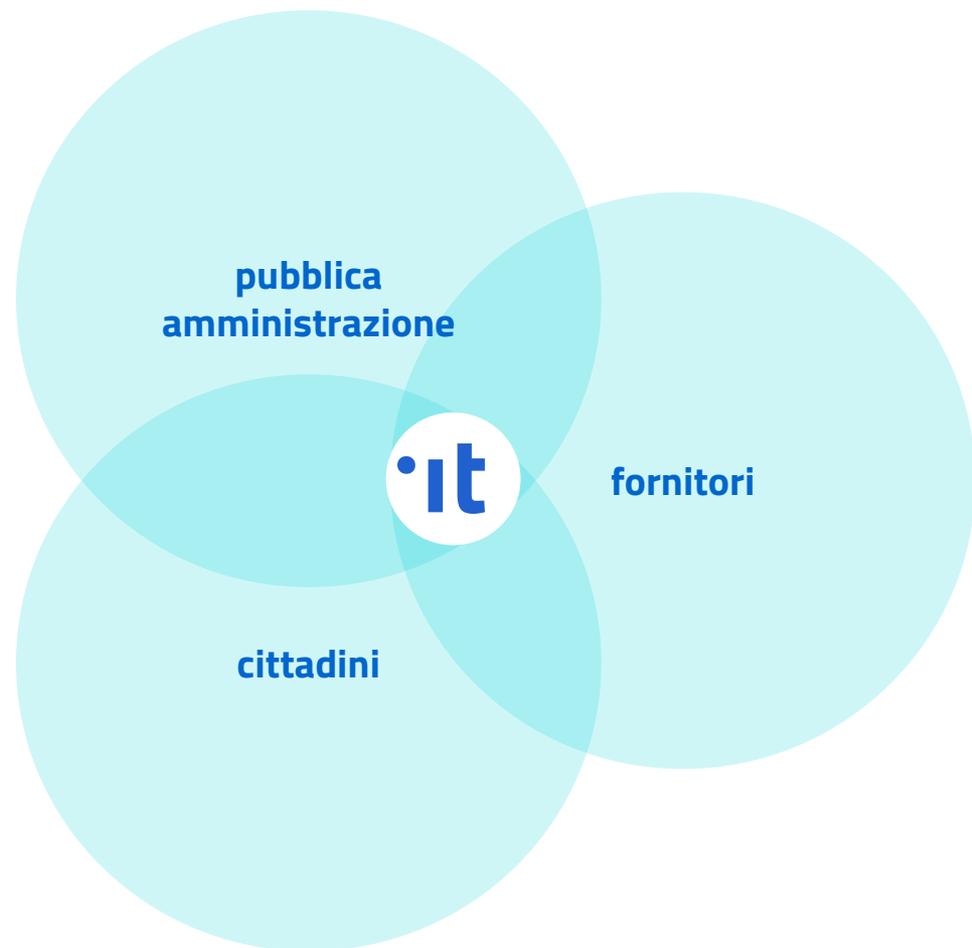


FORUM: circa 10.000 iscritti



un riferimento affidabile

Designers Italia e Developers Italia sono l'anello di congiunzione tra tutti gli attori coinvolti nella trasformazione digitale di servizi delle pubbliche amministrazioni italiane





Designers Italia

un progetto e una piattaforma,
per diffondere
la cultura della progettazione nella PA

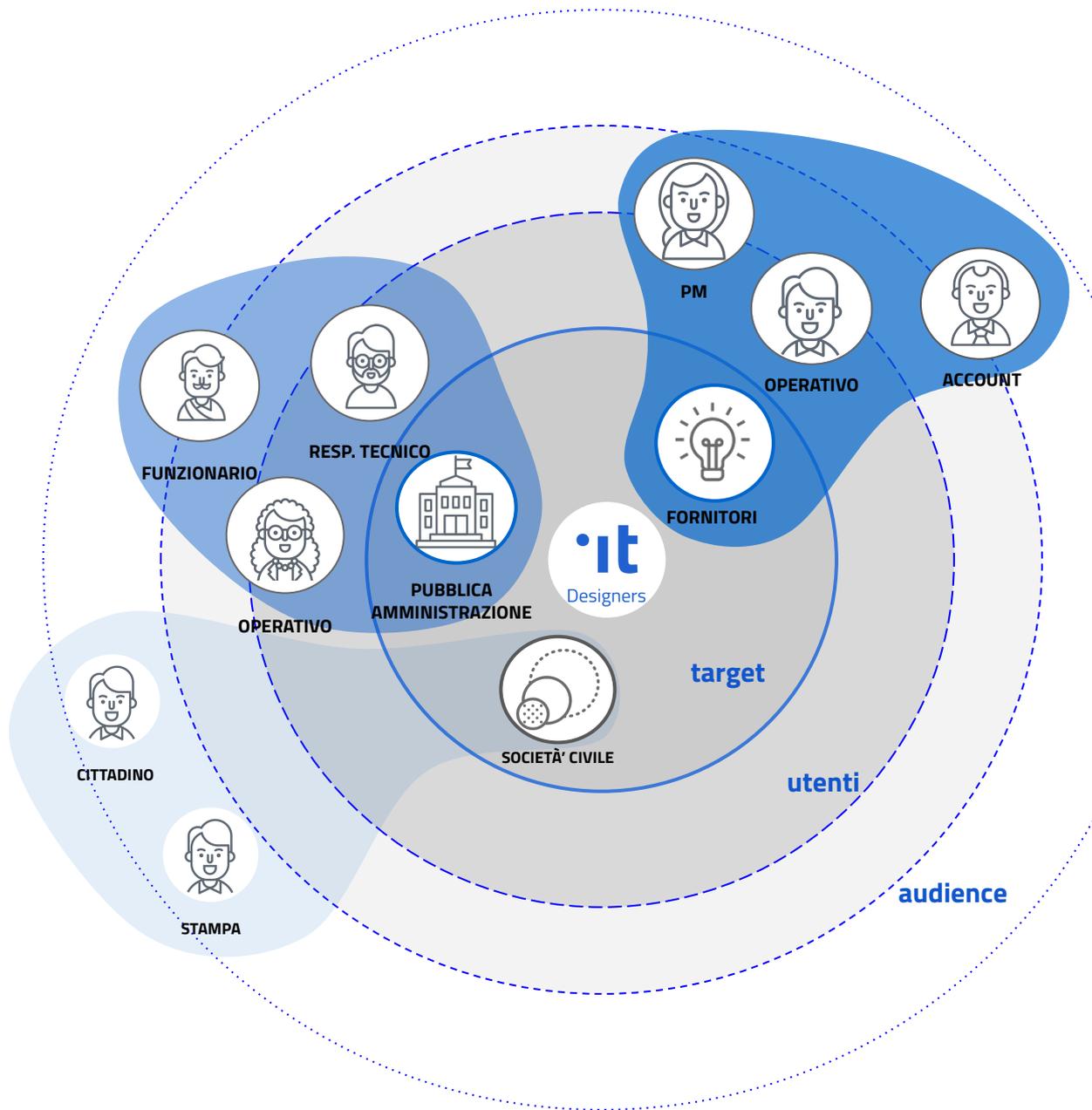
designers.italia.it

un servizio è qualcosa
(al centro)
che aiuta qualcuno 
(verbo, non sostantivo)
a fare qualcosa 

Fonte: Lou Downe, dal libro "Good Services"

il progetto

diffonde una cultura della progettazione di qualità, e coinvolge le PA e indirettamente i loro fornitori, le in-house, e tutte le figure professionali che contribuiscono alla trasformazione digitale.



la piattaforma

include modelli, kit di design, linee guida, e strumenti di collaborazione e informazioni chiare per stimolare l'innovazione incrementale.

Forum Italia

forum.italia.it

Chat su Slack

slack.developers.italia.it

Community Call

#community-call su Slack

Mail

contatti@designers.italia.it

dialogo

Guida pratica

docs.italia.it/italia/designers-italia

Kit di design

designers.italia.it/kit

Pubblicazione su Medium

medium.com/designers-italia

Modelli di sito web

designers.italia.it

testimonianze

strumenti



guida pratica

linee guida e informazioni a corredo:

tutte le istruzioni necessarie per servizi digitali di qualità

da "Linee Guida" a
direttive chiare +
una guida pratica

work in
progress



+





la **guida pratica per la progettazione** dei servizi pubblici digitali

è in evoluzione e comprende:

- **ricerca sull'utente**
(*User Research*)
- **progettazione servizi**
(*Service Design*)
- **progettazione contenuti**
(*Content Design*)
- **progettazione interfaccia utente**
(*User Interface*)



User research

- + Usabilità
- + Ricerche qualitative
- + Web analytics



Service design

- + Principi
- + Gestione dei progetti
- + Accessibilità
- + Normativa



User interface

- + Principi
- + Stile
- + Layout
- + Componenti



Content design

- + Architettura dell'informazione
- + Search Engine Optimization
- + Linguaggio



design kit

strumenti operativi associati alle linee guida:
servono a progettare realizzare e migliorare un servizio digitale.

Modello personas

Un modello per delineare i profili degli utenti tipo



Giovanni
cittadino collaborativo

STRUMENTI DIGITALI
[Qual è o quali sono le piattaforme di riferimento]

NECESSITÀ

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

ATTIVITÀ

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Amo prendermi cura dell'ambiente in cui vivo e collaborare alle iniziative organizzate dal Comune.

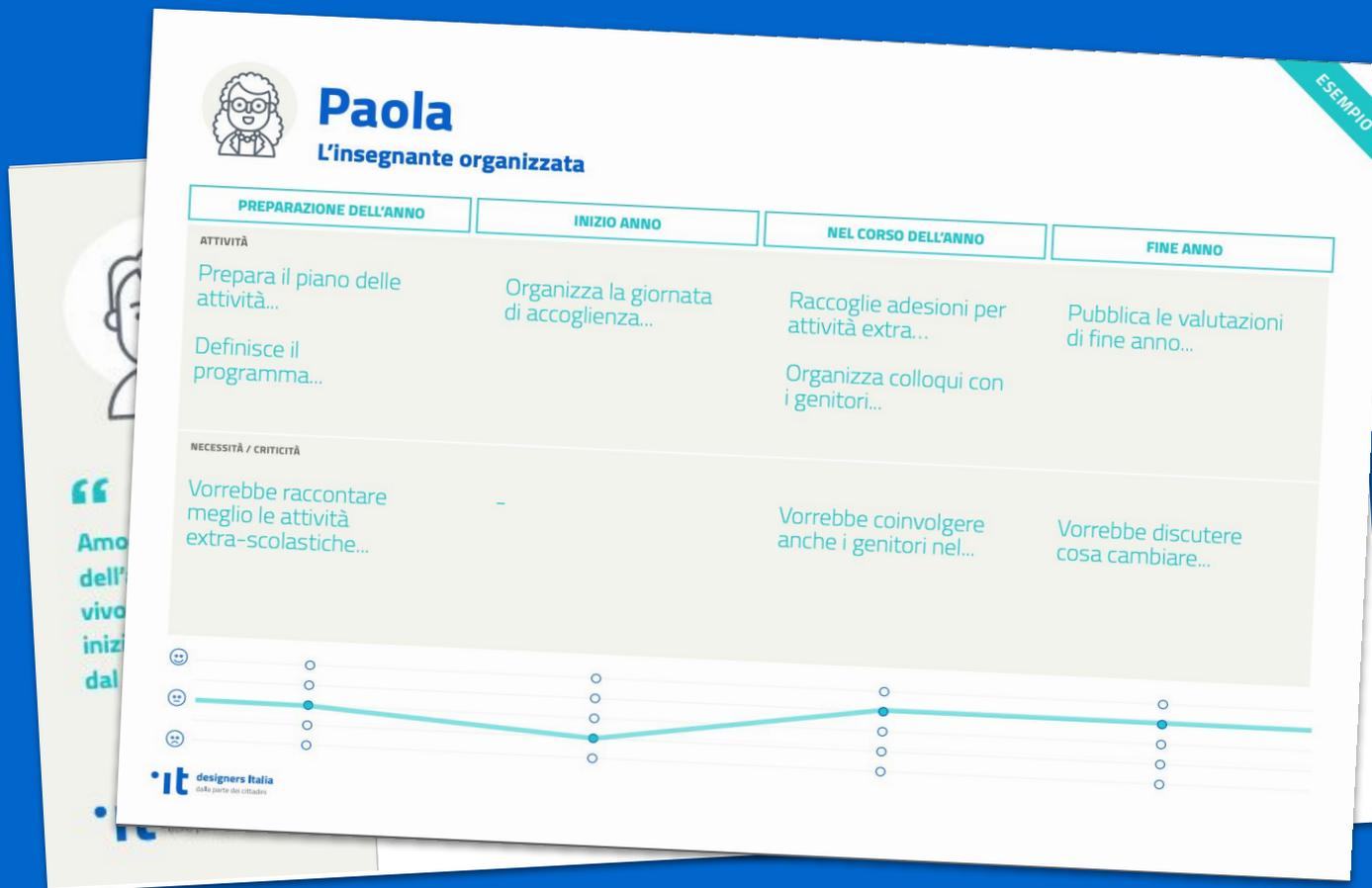
designers Italia
della parte dei cittadini

ESEMPIO

ESEMPIO

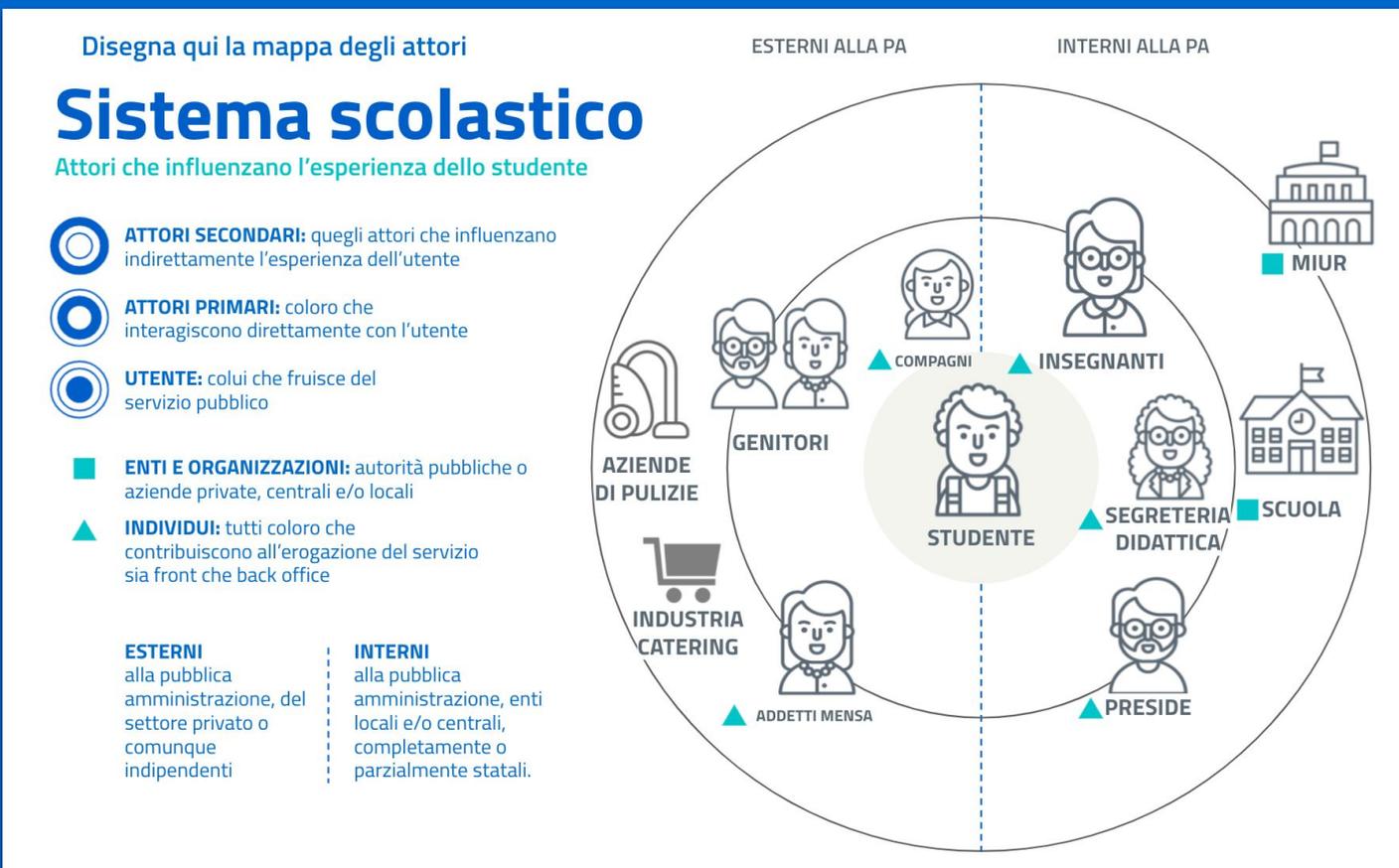
Schema di user journey

Un modello per raccontare l'interazione con il servizio digitale



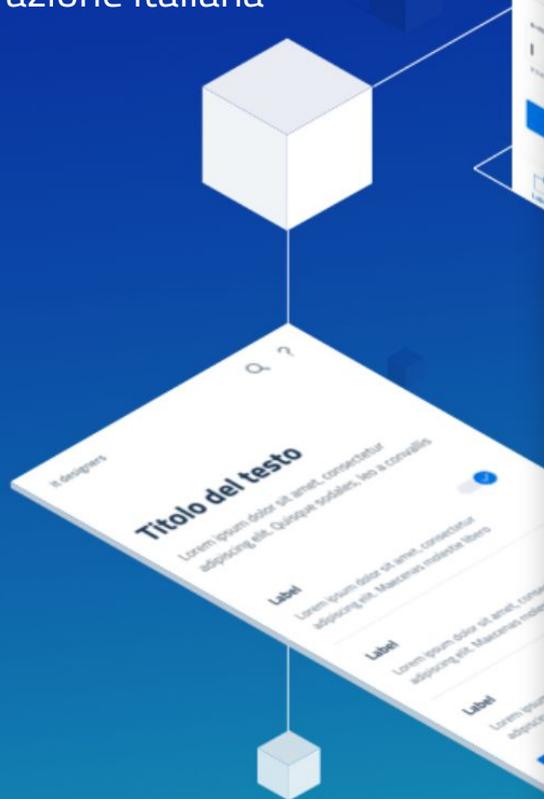
Mapa degli attori

Identificare le figure coinvolte nell'erogazione del servizio pubblico



Design UI kit

Componenti e template ufficiali del design system della Pubblica Amministrazione italiana



**H1 Bold 40 px
leading 48 px**

**H2 Bold 32 px
leading 40 px**

**H3 Bold 28 px
leading 32 px**

**H4 Bold 24 px
leading 28 px
third line**

**H5 Regular 20 px
leading 24**

**H6 semibold 16 px
leading 24 px**

Hover me, Click me ^

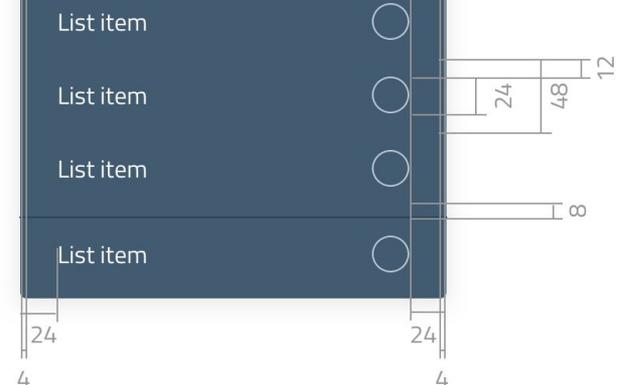
Header

List item

List item

List item

List item



56px

11/10/2018

◀ ◀ OCTOBER 2018 ▶ ▶

L	M	M	G	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

Bootstrap Italia

Il tema Bootstrap 4 per lo sviluppo di applicazioni web



The image shows a screenshot of a web application header. The header is a dark blue bar with white text. It contains four items: "Ente appartenenza/Owner", "Link 1", "Link 2 Active", and "ITA ^". To the right of the "ITA ^" item is a dark blue button with white text that says "Accedi". A dropdown menu is open below the "ITA ^" item, showing two options: "ITA" and "ENG". To the right of the dropdown menu is a small grey button with white text that says "Copia". Below the screenshot is a code snippet in a dark background with light-colored text, showing HTML code for the header structure.

```
<div class="it-header-slim-wrapper">
  <div class="container">
    <div class="row">
      <div class="col-12">
        <div class="it-header-slim-wrapper-content">
          <a class="d-none d-lg-block navbar-brand" href="#">Ente appartenenza/Owner</a>
          <div class="nav-mobile">
            <nav>
              <a class="it-opener d-lg-none" data-toggle="collapse" href="#menu1" role="button" aria-exp
                <span>Ente appartenenza/Owner</span>
                <svg class="icon">
                  <use xlink:href="/bootstrap-italia/dist/svg/sprite.svg#it-expand"></use>
                </svg>
              </a>
            </nav>
          </div>
        </div>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```



modelli

standard progettati, validati e pronti per l'uso.

Un pacchetto di risorse per rispondere efficacemente ai bisogni degli utenti.

dalla ricerca ai prototipi

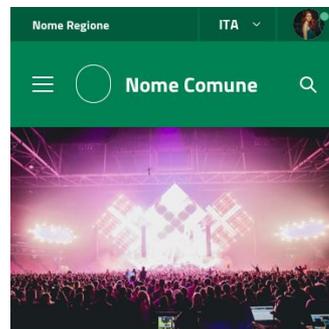
dai benchmark ai test di usabilità, per definire un'architettura dell'informazione, dei modelli per le pagine web e dei flussi formalizzati per la fruizione di servizi che portino un'esperienza d'uso complessiva soddisfacente per tutti i cittadini.





il modello per i comuni

una struttura di contenuti informativi e servizi formalizzata; un lavoro tuttora in corso con la collaborazione di enti e fornitori virtuosi che ci aiutano a consolidare un bene prezioso, per tutti i comuni italiani.



Notizie

Parte l'estate con oltre 300 eventi in centro e nei quartieri

Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Music Revue. Sul palco 20 musicisti da tutto il mondo

[Estate in città](#)

[LEGGI L'ARTICOLO](#) → [Tutte le notizie](#)

Amministrazione [Vedi tutto](#)

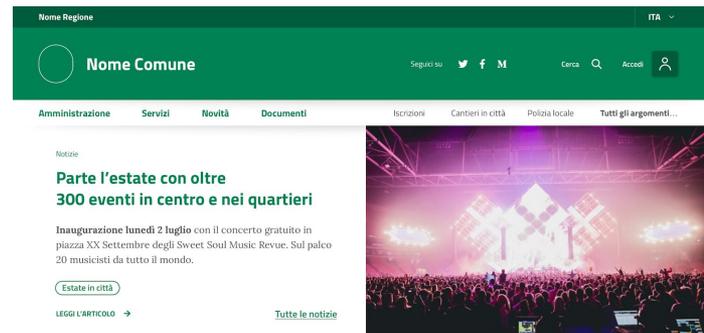
Mario Rossi
Il sindaco della città

Servizi [Vedi tutto](#)

Pagamento tassa dei rifiuti
La TARI è in scadenza, controlla il tuo pagamento

Documenti [Vedi tutto](#)

Come partecipare ad un bando
Tutte le informazioni e i documenti necessari



Amministrazione [Vedi tutto](#)

Mario Rossi
Il sindaco della città

Servizi [Vedi tutto](#)

Pagamento tassa dei rifiuti
La TARI è in scadenza, controlla il tuo pagamento

Documenti [Vedi tutto](#)

Come partecipare ad un bando
Tutte le informazioni e i documenti necessari

26° C

28 Martedì 10:00

Agosto 2018

L	M	M	G	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Eventi di oggi

Scadenza tari

20:30-23:30
Concerto gratuito piazza XXIV maggio

[Tutti gli eventi](#)

Argomenti in evidenza

Cantieri in città
La città diventa sempre più bella

Estate a Firenze
Le attività e gli eventi per l'estate organizzati dal Comune e non solo

Sport
Eventi, corsi e impianti sportivi

Vai al sito tematico:

Mobilità in Comune
[VAI AL SITO](#) →

ESPLORA ARGOMENTO →

ESPLORA ARGOMENTO →

ESPLORA ARGOMENTO →

Altri argomenti

- Agevolazioni per la casa
- Ambiente
- Assistenza sociale
- Costruire e ristrutturare

dalle spiagge della Romagna



Comune di Rimini

Seguici su [f](#) [t](#) [v](#) [i](#) [s](#)

Cerca



Amministrazione

Novità

Servizi

Documenti

Famiglia

Salute

Tutti gli argomenti

Nuovo sito web del Comune di Rimini

MAGGIORI INFORMAZIONI

CORONAVIRUS - INFO

AGID Agenzia per l'Italia digitale

L'estate del 'Ritorno al Futuro', presentato il cartellone delle 'Cose da fare 2021' a Rimini

Più di 150 appuntamenti per quattro mesi di musica, cultura, arte e spettacolo.

[Cultura](#) [Turismo](#)
[LEGGI TUTTO](#) →


NOTIZIE - 14 GIUGNO 2021

Riqualificazione e valorizzazione dell'area archeologica del ponte di San Vito

Presentato ieri, ai residenti, il progetto.

[LEGGI TUTTO](#) →

NOTIZIE - 14 GIUGNO 2021

Viabilità, tempi e modalità dei lavori ai sottopassi cittadini

I progetti in partenza e lavori in fase di completamento.

[LEGGI TUTTO](#) →

NOTIZIE - 14 GIUGNO 2021

Dalle Guardie Municipali alla Polizia Locale, la storia dei vigili raccontata attraverso le immagini del nuovo archivio fotografico, da oggi disponibile on line

La ricerca di preziosi documenti fotografici storici, realizzata dalla Polizia Locale con l'aiuto dell'Archivio di Stato e della Biblioteca Gambalunga.

[LEGGI TUTTO](#) →

[Vedi tutto](#)

SERVIZI

Concorsi e selezioni

Assunzioni di personale a tempo determinato e indeterminato, tramite concorso e selezione pubblica o selezione tra gli iscritti nelle liste dei centri per

SERVIZI

Tassa sullo smaltimento dei rifiuti (TARI)

Tributo destinato a finanziare i costi di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed assimilati, a carico del possessore o detentore.

al Lago Maggiore

Provincia del Verbanio-Cusio-Ossola | Versione precedente del sito | Amministrazione trasparente | [Accedi all'area personale](#)

Città di Verbania | Seguidi su [f](#) [t](#) [v](#) [g](#) | Cerca

Amministrazione | Servizi | Novità | Documenti e dati | Istruzione, cultura e sport | Patrimonio culturale | Territorio | Tutti gli argomenti...

Cerca servizi, informazioni, persone

AVVISI — 2 GIU 2021

Campagna di vaccinazione contro il Covid-19

Vaccino contro il Covid: dai 16 anni in su è possibile aderire alla campagna della regione Piemonte

Per uscire dall'emergenza sanitaria e dalle restrizioni legate alla pandemia da Covid, è necessario che ognuno si vaccini. Per farlo, nei tempi e nelle modalità indicate dal sito, è necessario iscriversi al portale della Regione Il Piemonte Ti Vaccina (www.ilpiemontetivaccina.it). Il Comune aiuta chi non è in grado di iscriversi on line.

Data di pubblicazione: **2 Giugno 2021** | Tempo di lettura: **1 min**

Salute | Covid-19

[LEGGI DI PIÙ](#) →

Il Piemonte TI VACCINA

Prendiamoci cura di noi

Novità

COMUNICATI STAMPA — 14 GIU 2021

Un Mondo di Libri

Al via la campagna di crowdfunding a sostegno delle biblioteche scolastiche per acquistare libri per potenziare l'offerta delle biblioteche scolastiche delle Scuole Superiori del Comune di Verbania, per incentivare i più giovani alla lettura!

AVVISI — 11 GIU 2021

Presentazione candidature per designazione due componenti Consiglio di Amministrazione Casa di Riposo Muller

Bando per la presentazione candidature per la designazione di due componenti nel Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Casa di Riposo Muller.

COMUNICATI STAMPA — 11 GIU 2021

Asfaltatura c.so Mameli: al via i lavori da lunedì 14 giugno

Si segnala che lunedì 14 giugno 2021 partiranno i lavori di asfaltatura su c.so Mameli a Verbania Intra, dalla rotonda di palazzo Flaim sino al nuovo tratto già asfaltato l'anno scorso. Gli interventi si svolgeranno dalle ore 09.00 alle ore 17.00.



Emergenza Coronavirus

VOUCHER CONNETTIVITÀ

BONUS LAVORATORI

Sbarca a Cagliari "PFU Zero sulle coste italiane"

Al Porticciolo di Marina Piccola il sindaco Truzzu e l'assessore Guarracino lanciano la 1^ edizione del progetto di Marevivo e consorzio EcoTyre contro l'abbandono degli pneumatici fuori uso in mare

Inquinamento

Gestione dei rifiuti

TUTTE LE NOVITÀ →



 COMUNICATI STAMPA

Assistenza Educativa Specialistica Scolastica: domande entro il 9 luglio 2021

L'adesione andrà fatta sul portale delle istanze del Comune di Cagliari

TUTTE LE NOVITÀ →

 COMUNICATI STAMPA

Online il calcolatore IMU 2021

Gli utenti potranno calcolare gli importi dovuti e stampare il modulo per il versamento

TUTTE LE NOVITÀ →

 COMUNICATI STAMPA

Altre ventotto tabaccherie a Cagliari potranno rilasciare le certificazioni anagrafiche

Le nuove attività vanno ad aggiungersi alle precedenti quindici

TUTTE LE NOVITÀ →

Eventi

Giugno 2021

Nessun evento in programma

Argomenti in evidenza

dalle grandi città

ai comuni più piccoli

Regione Autonoma della Sardegna

Vecchio sito

Accedi all'area personale

 **Comune di Seui**

Seguici su  Cerca 

Amministrazione Servizi Novità Documenti e dati Cultura Sport Turismo **Tutti gli argomenti**

Avviso manifestazione di interesse Ferrovia Mandas-Arbatax tratto comune di Seui ristrutturazione edifici a scopo turistico- studio

-

Salute

TUTTE LE NOVITÀ →

 AVVISI

Il Medico di BASE sarà presente a Seui di Martedì pomeriggio e venerdì mattina

TUTTE LE NOVITÀ →

 NOTIZIE

PAULU SES TUE

Anna Cristina Serra e Tonino Oppes parlano del libro di Paolo Pillonca

TUTTE LE NOVITÀ →

 COMUNICATI STAMPA

Comunicato stampa in merito al Consiglio Comunale del 07 Maggio 2021

Comunicato stampa sull'articolo Unione Sarda del 10 Maggio 2021

TUTTE LE NOVITÀ →

 AVVISI

Calendario raccolta differenziata Comunita' Montana SArcidano-Barbagia

In via di stampa il calendario della raccolta differenziata Comune di Seui

TUTTE LE NOVITÀ →

 NOTIZIE

Bando Ristori Covid 19 per le Imprese -Artigianato e Bando Rilevatori ISTAT...

Bandi restori per le imprese e Bando rilevatori ISTAT.

TUTTE LE NOVITÀ →

 NOTIZIE

È online il nuovo portale istituzionale del Comune di Seui

Il portale è stato completamente rivisitato e aggiornato in ogni parte, per assicurare ed erogare servizi migliori, puntuali ed efficienti a tutti i Cittadini

TUTTE LE NOVITÀ →

Meteo e Webcam

Condizioni meteorologiche in tempo reale dal Comune di Seui





il modello per le scuole

un aiuto concreto a chi spesso non ha i mezzi per seguire un processo di progettazione completo. Una struttura dei contenuti e dei template WordPress pronti all'uso, risultato di mesi di lavoro a supporto di tutte le scuole italiane.



Esami

Maturità 2018: prima e seconda prova, modalità e tempistica somministrazioni prove ministeriali

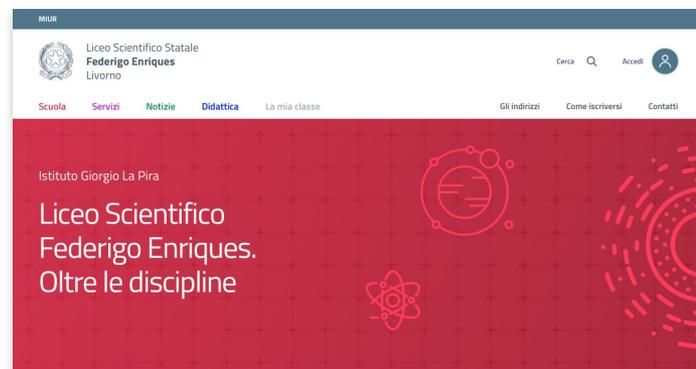
Il calendario delle prove è fissato nell'OM n.350/2018 Il calendario delle prove è fissato nell'OM n.350/2018

Da **Marta Bruni**
Personale ATA

56

Onde gravitazionali: la prima volta di Ligo

tutti i segreti della scoperta che cambierà il modo di "leggere" L'univer...

A graphic showing concentric blue and purple circles representing gravitational waves.

Blog **Notizie**

Esami

Maturità 2018: prima e seconda prova, modalità e tempistica somministrazioni prove ministeriali

Il calendario delle prove è fissato nell'OM n. 350/2018 Il calendario delle prove è fissato nell'OM n.350/2018

Da **Marta Bruni**
Personale ATA

56

A photograph showing a group of students sitting at desks in a classroom, looking towards the camera.

Onde gravitazionali: la prima volta di Ligo

tutti i segreti della scoperta che cambierà il modo di "leggere" l'Universo

Da **Fabiola Giannotti**
Fisica - Direzione del CERN

344

Concorso dirigenti scolastici, ecco gli ammessi alla prova scritta

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium

Da **Mario Tassi**
Dirigente

24



gli standard per i servizi

che definiscono le procedure attuative dei servizi più usati, in modo sicuro, interoperabile e condiviso, costruiti in collaborazione con enti e fornitori.

Un lavoro complesso, che richiede il lavoro di tutti.





Q & A





Designers Italia

Introduzione alla progettazione
virtuosa di servizi digitali

DESIGNERS ITALIA → COS'È IL DESIGN?

Design ≠ Disegnare

DESIGNERS ITALIA → COS'È IL DESIGN?

Design = Progettare

design (progettazione)

design /di'zain/, it. /di'zain/ s. ingl. [propr. "disegno, progetto", dal fr. dessein, a sua volta dall'ital. disegno], usato in ital. al masch. - 1.
(industr.) [**progettazione di oggetti d'uso comune mirante a conciliare funzionalità, estetica ed economicità**] (*Treccani*)





In contrapposizione alle scienze naturali, che si occupano di 'come le cose sono', **il design è la disciplina che si occupa di 'come le cose dovrebbero o potrebbero essere'**.

Fonte: [H.Simon's The Sciences of the Artificial](#)

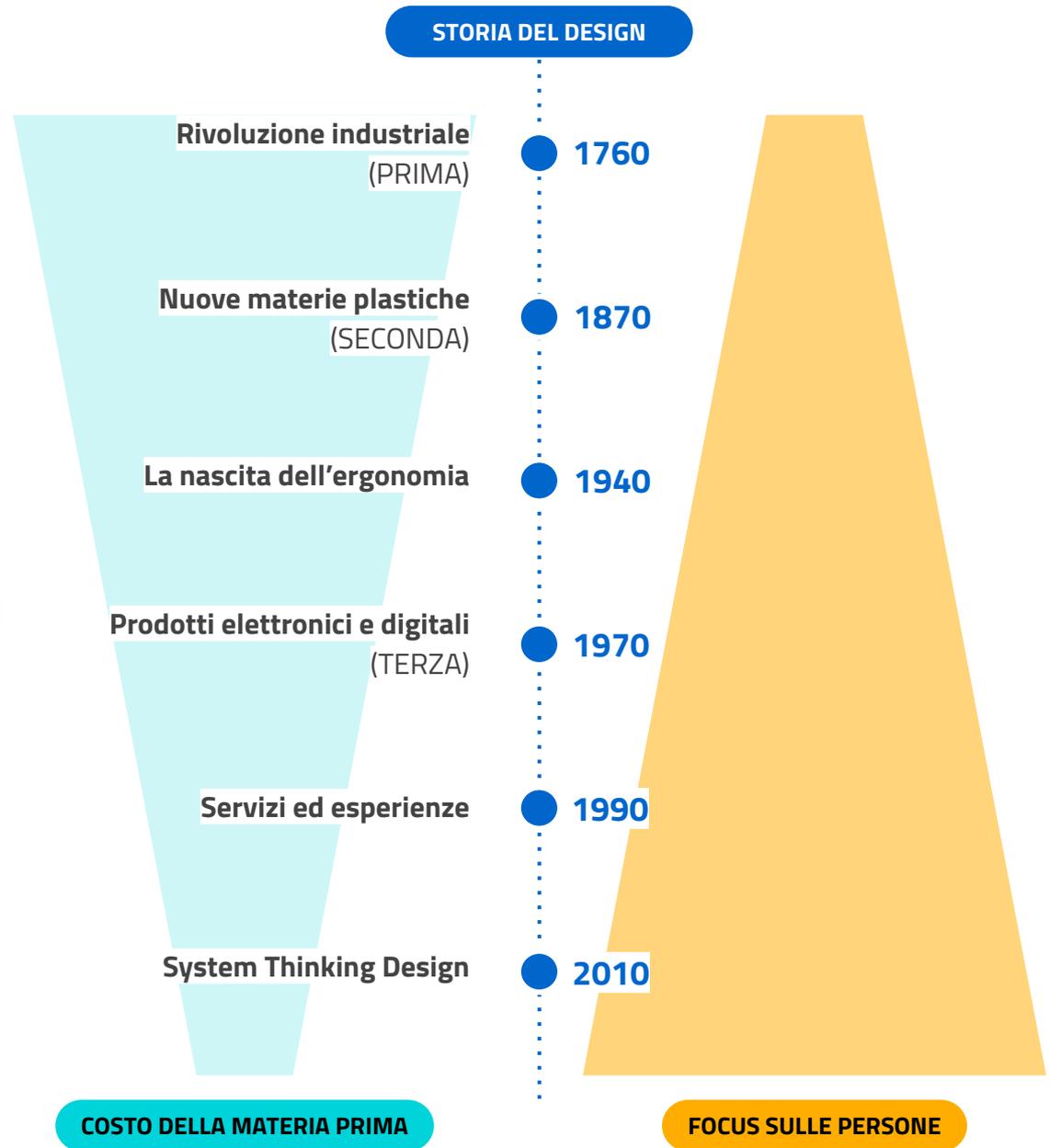


Nell'età moderna si è operata una netta separazione fra il **mondo delle arti** e quello **della tecnica** e delle macchine; il **design è andato a formare un ponte** fra le due branche.

Fonte: [V. Flusser, Filosofia del design](#)

Evoluzione della disciplina

Diversi avvenimenti storici hanno portato ad un cambiamento del ruolo del design e comportato una **crescente attenzione alla dimensione sociologica della progettazione e al suo ruolo sociale.**





COSA VUOL DIRE DESIGN OGGI?

Dare forma e struttura a sistemi complessi, comprendenti una molteplicità di elementi, attori e interazioni con artefatti, più o meno tangibili.

Mediare l'equilibrio tra soddisfazione dell'utente, fattibilità tecnica e applicabilità al contesto.

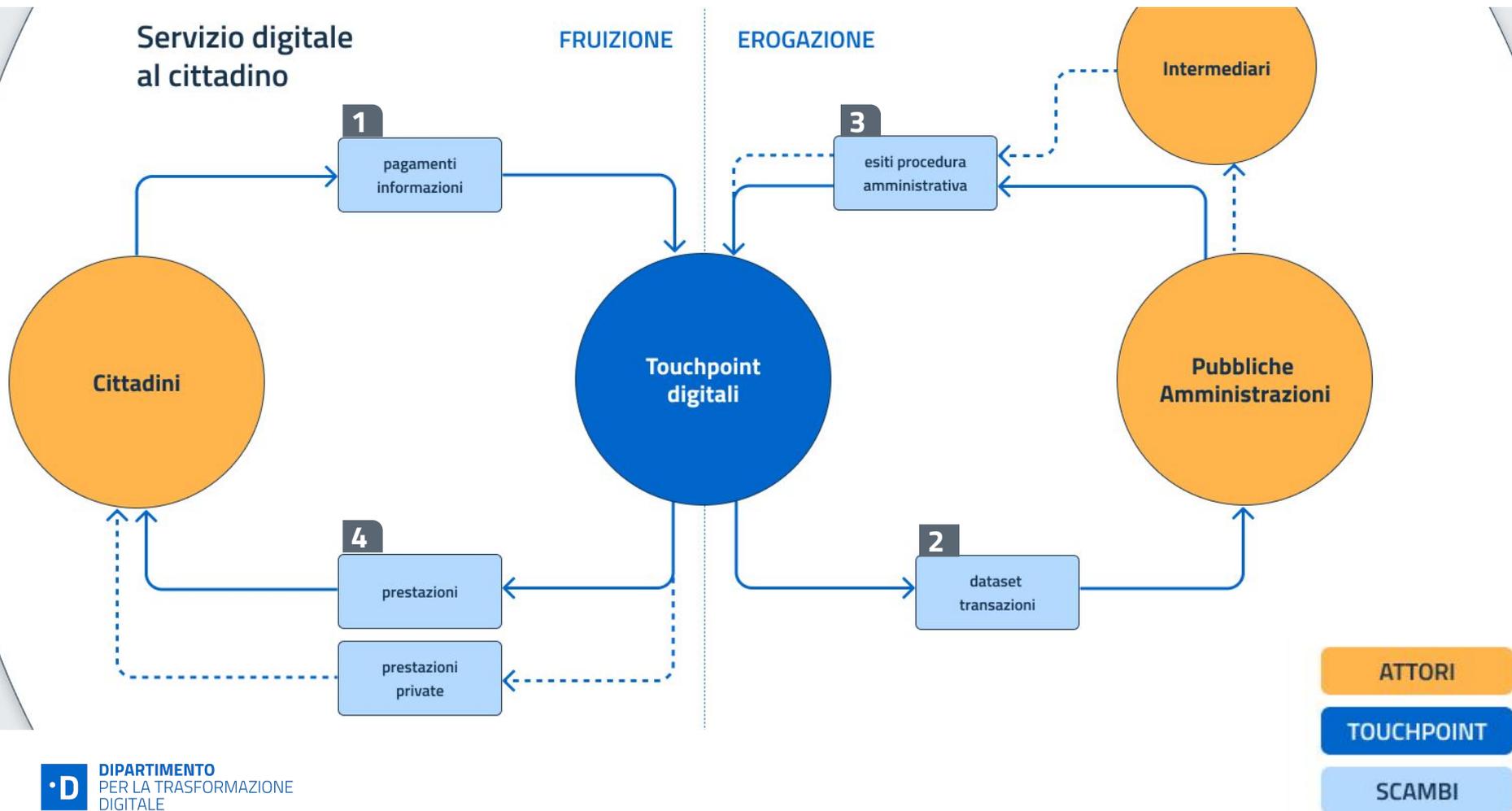
DESIGNERS ITALIA → COS'È IL DESIGN?

**Progettare
cosa?**

**un sistema
un processo
una interfaccia
l'esperienza d'uso di
un servizio pubblico
digitale**

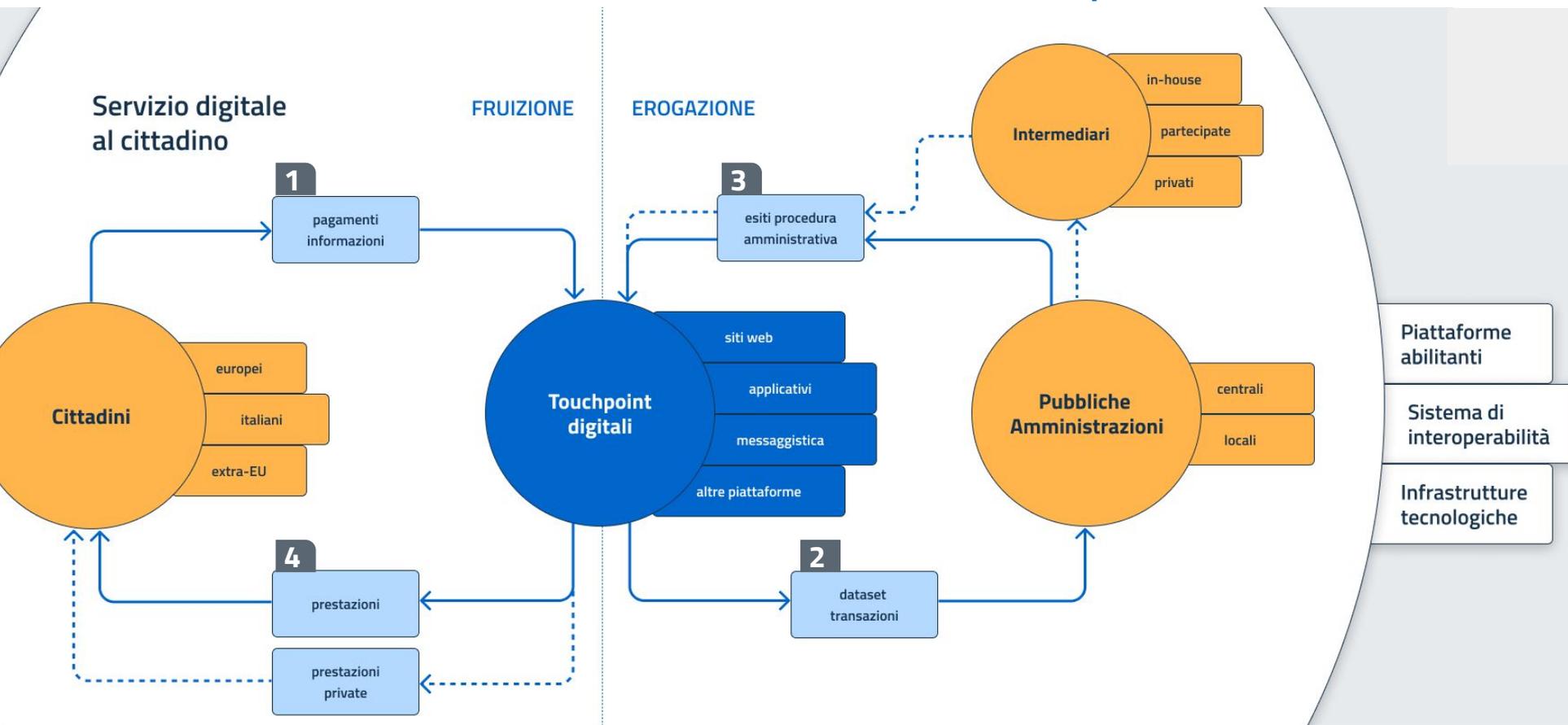
DESIGNERS ITALIA → **COS'È UN SERVIZIO PUBBLICO DIGITALE?**

Un **ecosistema di scambi** di informazioni, transazioni e dati, **tra cittadini e pubbliche amministrazioni**



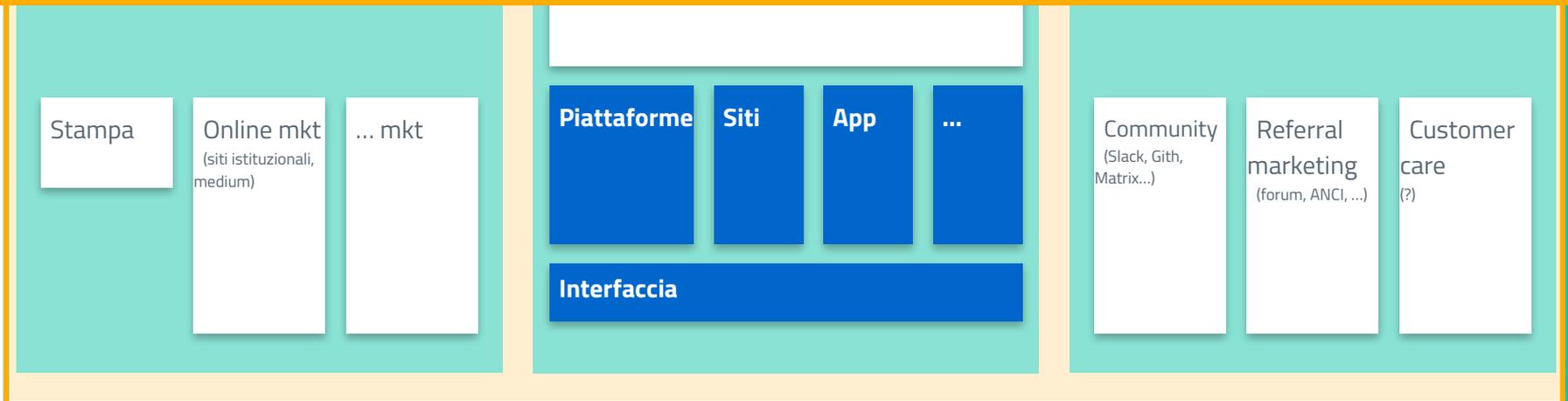
DESIGNERS ITALIA → COS'È UN SERVIZIO DIGITALE?

Un **ecosistema di scambi** di informazioni, transazioni e dati, **tra cittadini e pubbliche amministrazioni**



ESPERIENZA UTENTE

“L'ecosistema è il complesso delle diverse interazioni che influenzano l'esperienza dell'utente”



ESPERIENZA UTENTE

User Journey

Scoperta e coinvolgimento

Stampa

Online mkt
(siti istituzionali,
medium)

... mkt

Interazione con il touchpoint

Processi

Piattaforme

Siti

App

...

Interfaccia

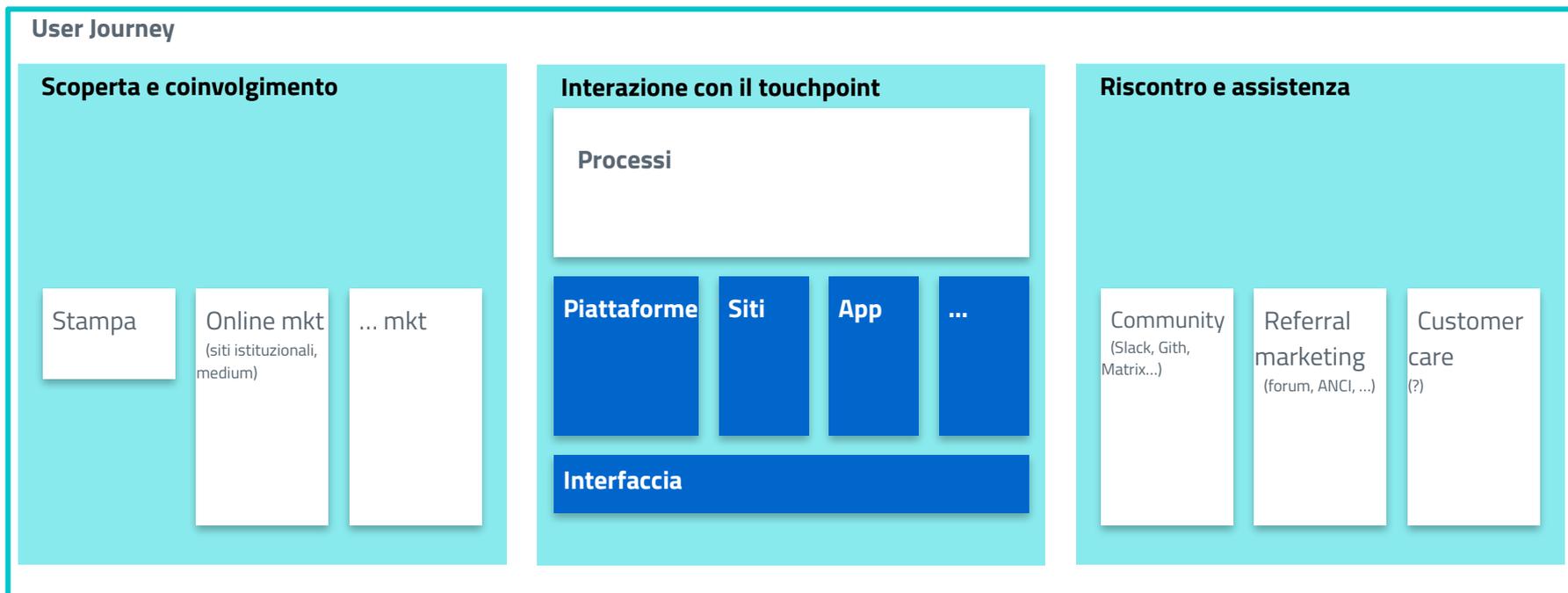
Riscontro e assistenza

Community
(Slack, Gith,
Matrix...)

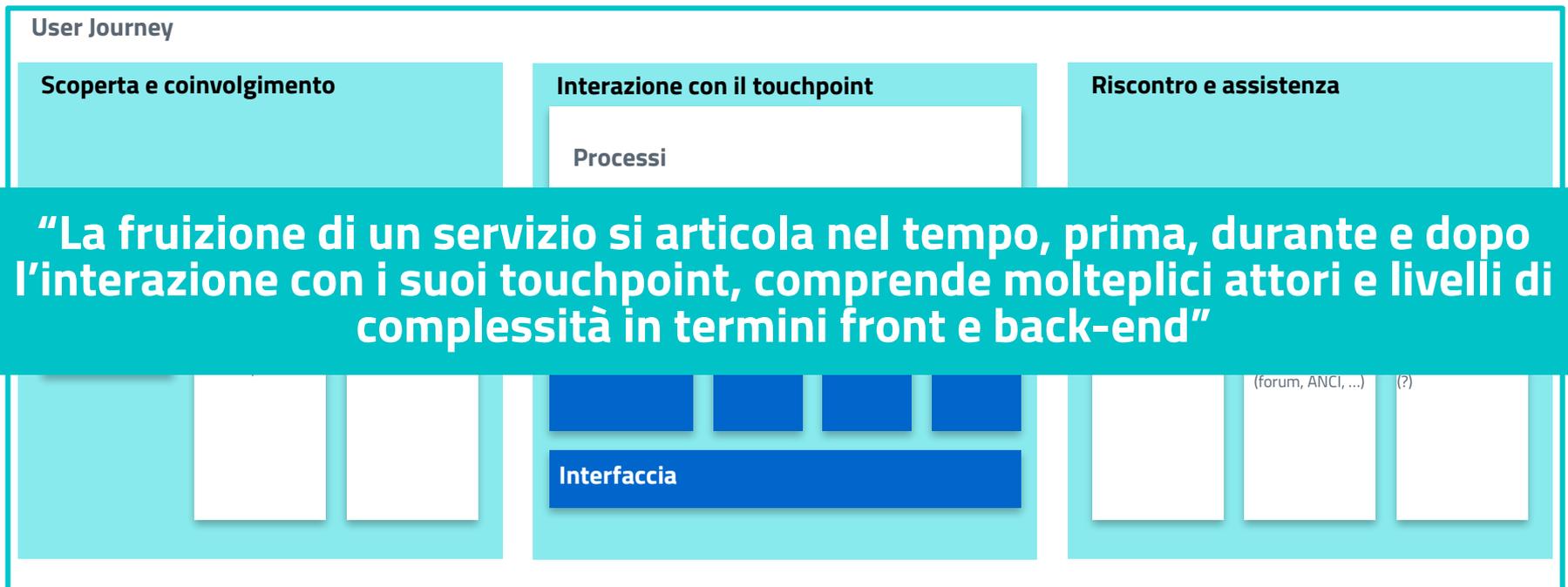
Referral
marketing
(forum, ANCI, ...)

Customer
care
(?)

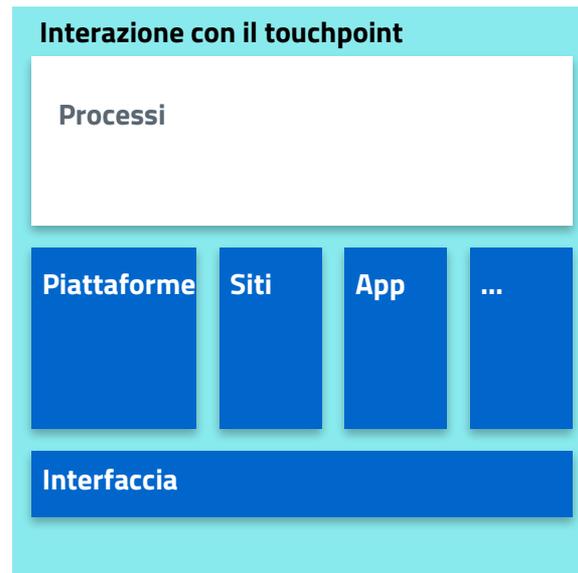
DESIGNERS ITALIA → **COS'È L'ESPERIENZA UTENTE?**



DESIGNERS ITALIA → **COS'È L'ESPERIENZA UTENTE?**



DESIGNERS ITALIA → **COS'È L'ESPERIENZA UTENTE?**



Interazione con il touchpoint

Processi

“Un touchpoint è il posto’ dove avviene l’interazione tra l’utente e il servizio, può essere fisico o digitale. I touchpoint digitali comprendono una interfaccia utente, principalmente visiva”

Interfaccia



Designers Italia

I principi di un approccio
virtuoso

L'approccio di DI

PRINCIPI



UTENTE-CENTRICO

ESIGENZE DEGLI UTENTI

Comprendere le esigenze, preferenze e aspettative degli utenti del servizio...

...al fine di soddisfare le aspettative dei cittadini e migliorare il rapporto con la PA.

USABILITÀ E ACCESSIBILITÀ

Progettare servizi accessibili e conformi ai criteri di usabilità...

...al fine di consentire esperienze d'uso semplici e non lasciare indietro nessuno.

SISTEMICO

MULTICANALITÀ INTEGRATA

Progettare in ottica mobile first in un ecosistema multicanale...

...al fine di facilitare l'accesso e l'interazione con il servizio, rispondendo alle esigenze di tutti i cittadini.

SEMPLIFICAZIONE E INTEGRAZIONE

Sfruttare le piattaforme abilitanti, l'interoperabilità e l'automazione...

...al fine di snellire i processi complessi e agevolare la fruizione del servizio.

OPEN/PARTECIPATO

TRASPARENZA E COLLABORAZIONE

Mettere a disposizione informazioni sul processo e sui risultati ottenuti...

...al fine di aumentare la fiducia e migliorare il rapporto con e tra le istituzioni.

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE

Riutilizzare standard e condividere le migliori apportate...

...al fine di non reinventare la ruota e investire sulla produzione ad-hoc solo quando necessario.

ITERATIVO/DATA-DRIVEN

MISURAZIONE DEI RISULTATI

Scegliere criteri chiari e strumenti adeguati alla misurazione dei risultati...

...al fine di avere un riscontro tangibile e valutare l'efficacia delle attività e interventi svolti.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Verificare i risultati ottenuti e valutare ciclicamente la conformità delle soluzioni...

...al fine di curare la manutenzione e gestione dei servizi e guidare le scelte in ottica evolutiva



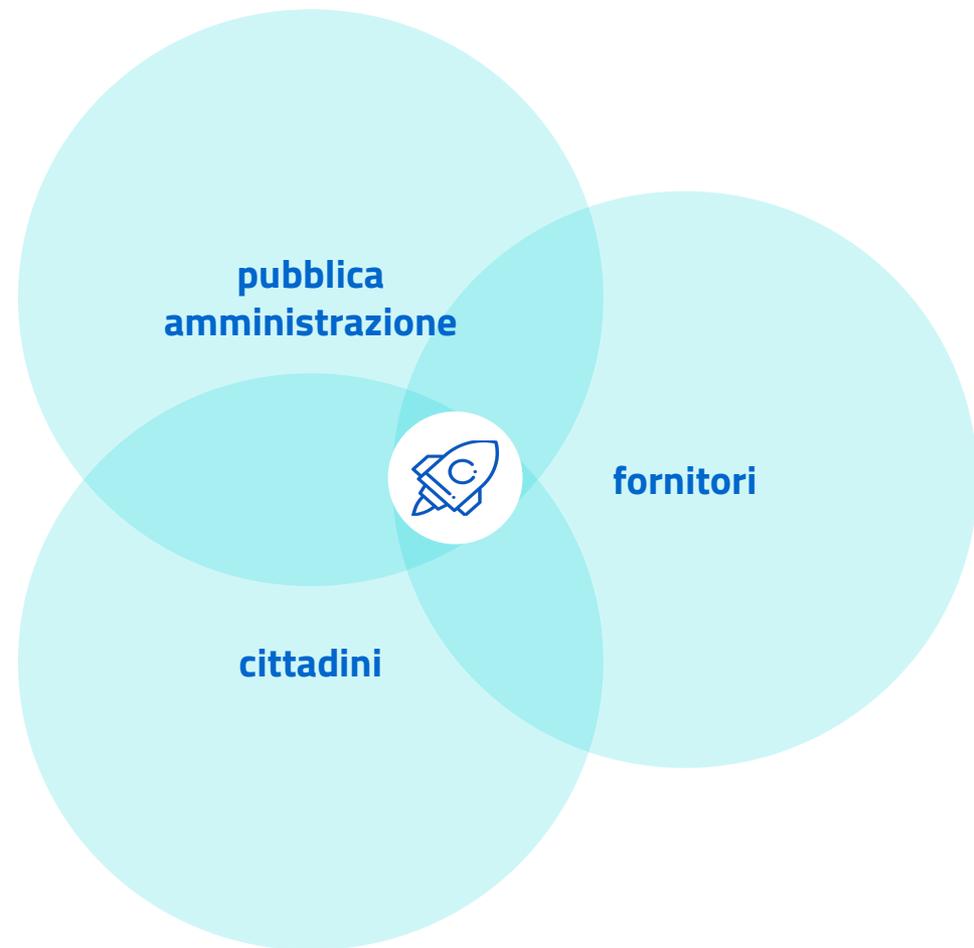
Designers Italia

Competenze per progettare
servizi pubblici digitali

DESIGNERS ITALIA → **CHI È IL DESIGNER?**

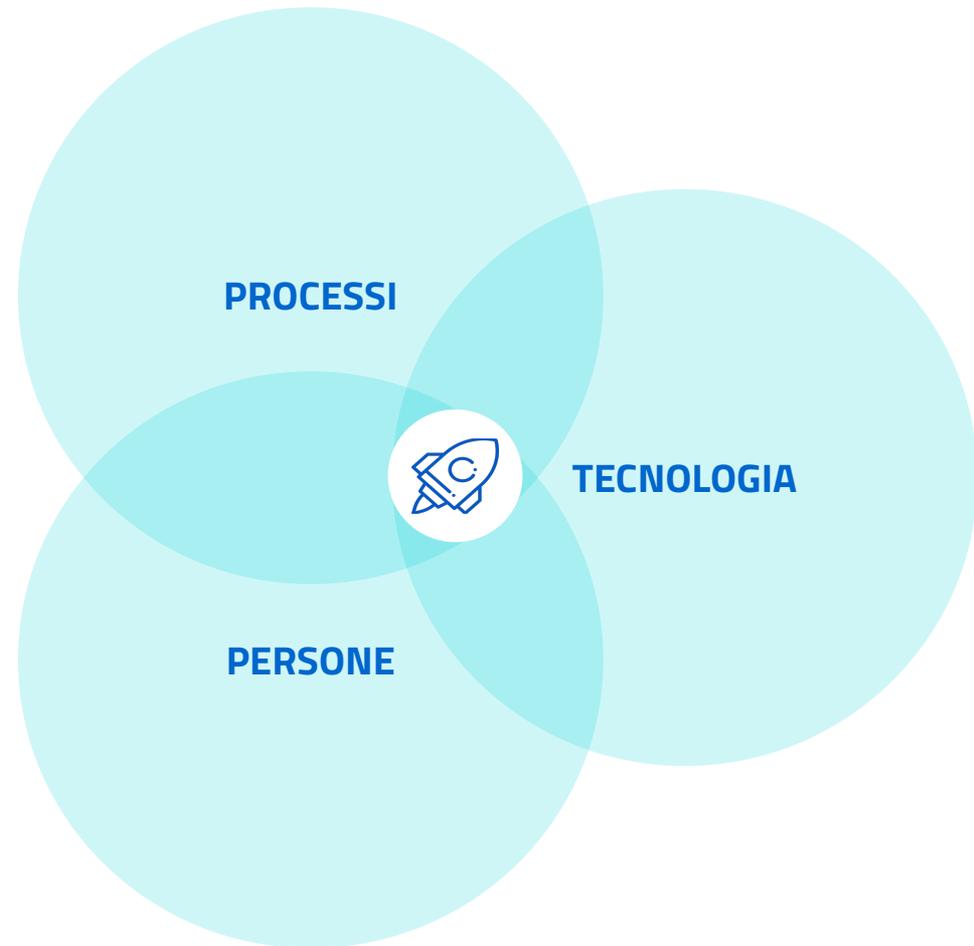
Il punto di contatto tra diversi ambiti

Il ruolo del progettista moderno è quello di prendere in considerazione i diversi ambiti che contribuiscono alla complessità di un determinato ecosistema.



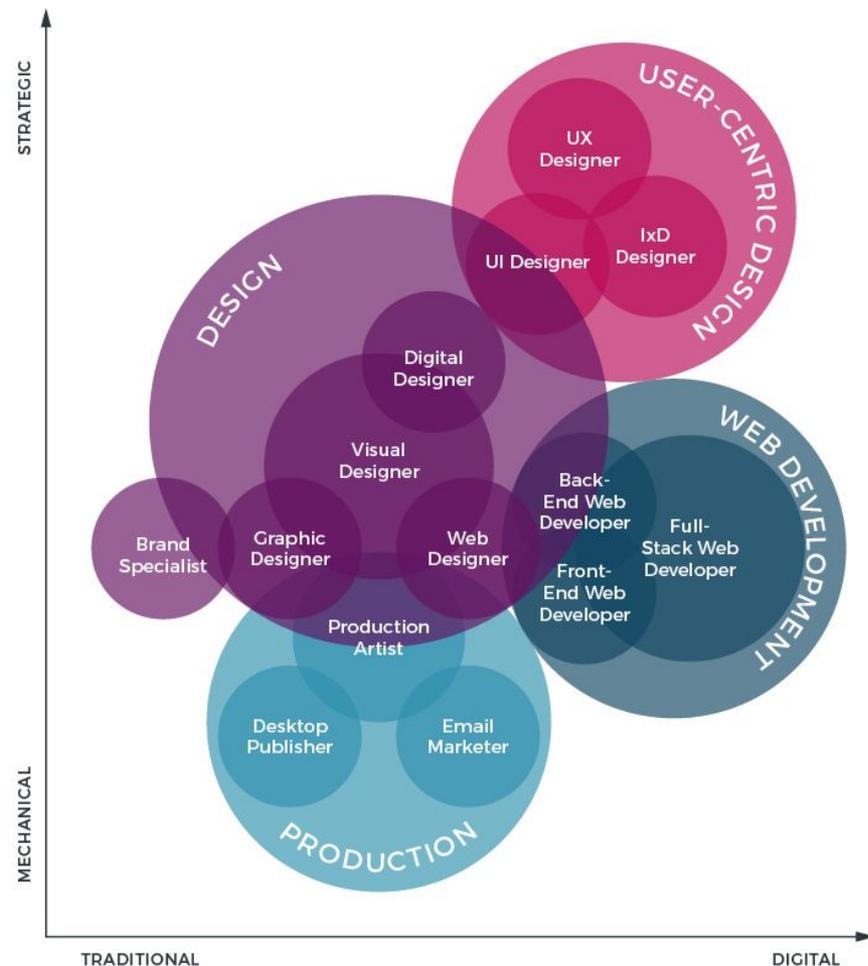
L'anello di congiunzione

Il ruolo del progettista moderno è quello di punto di contatto tra i diversi ambiti che contribuiscono alla complessità di un determinato ecosistema.





Design è un modo di ragionare ed operare, trasversale a diverse discipline, **un designer deve avere diverse competenze nell'ambito della progettazione.**



Designed by Lara Lee, <https://www.laralee.design>. © 2018 Lara Lee.

Competenze

Pianificazione, gestione e strategia

Saper guidare il progetto gestendo gli obiettivi definiti con il committente, le tempistiche e le risorse a disposizione, la fattibilità tecnica e tecnologica, e la desiderabilità delle soluzioni proposte da parte degli utenti finali.

ATTIVITÀ

Tenere traccia dei progressi nel tempo verso gli obiettivi nelle stesse tre direzioni, coordinare il team internamente e nel rapporto con il cliente.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Technical project manager
- Esperto innovazione e digitalizzazione
- Strategic Designer
- Responsabile Tecnico Digitale
- Coordinatore

PAROLE CHIAVE

#cronoprogramma

#GANTT

#projectmanagement

#strategia

Competenze

Ricerca utenti

Conoscere metodi e tecniche di ricerca primari e saper raccogliere e restituire risultati rilevanti a comprendere il contesto e l'esperienza d'uso del servizio per informare lo svolgimento del progetto.

ATTIVITÀ

Organizzare la ricerca in base al focus del progetto, eseguire interviste e osservazioni, con utenti e/o stakeholder, strutturare e non. Somministrare questionari quanti-qualitativi e saper analizzare, rielaborare e sintetizzare le evidenze raccolte.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- User Researcher
- Antropologo
- Etnografo
- UX researcher

PAROLE CHIAVE

#etnografia

#usabilitytest

#personas

#userjourney

Competenze

Ricerca documentale

Conoscere le metodologie e tecniche di analisi secondaria, mappare i risultati ottenuti in modo rilevante per l'obiettivo del progetto estrapolando osservazioni sintetiche e interessanti rispetto all'argomento di indagine.

ATTIVITÀ

Pianificare impostare e svolgere ricerca indiretta collezionando casi studio, esplorando trend e tecnologie emergenti. Organizzare e elaborare dati quanti-qualitativi provenienti da fonti documentali differenti.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Design Researcher
- Trend Analyst

PAROLE CHIAVE

#casestudies
#deskresearch
#bestpractices
#techtrends

Competenze

Analisi dei dati

Conoscere metodi e tecniche di web analytics e analisi dei dati di ricerca e traffico web in relazione all'ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO)

ATTIVITÀ

Raccogliere, analizzare, interpretare e condividere dati quantitativi (o quantificabili) a fini analitici, predittivi o strategici che riguardano il comportamento degli utenti online, in forma adeguatamente anonimizzata e in linea con la norma GDPR.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Data analyst
- Data scientist
- Statistico
- SEO specialist

PAROLE CHIAVE

#analytics

#dataviz

#bigdata

#SEO

Competenze

Progettazione di servizi

Saper svolgere attività di analisi di sistemi complessi e mappatura del contesto (as is) per poi dare indirizzo strategico alla progettazione del servizio (to be).

ATTIVITÀ

Analizzare le soluzioni esistenti, organizzare sessioni di coprogettazione e definire scenari d'uso per ideare e modellare i processi e definire i touchpoint del servizio digitale (to be).

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Service Designer
- Strategic Designer

PAROLE CHIAVE

#serviceblueprint

#businessmodelcanva

#personas

#userjourney

#scenari d'uso

Competenze

Progettazione dell'interazione

Sapere definire le caratteristiche dell'interazione tra l'utente e il servizio attraverso i touchpoint fisici e digitali, schematizzando i flussi e la struttura di base dell'interfaccia-utente.

ATTIVITÀ

Progettare l'esperienza dell'utente e definire l'interfaccia utente in termini di contenuti e funzionalità, prototipando layout statici (wireframe) o mockup interattivi a bassa/media fedeltà.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Interaction Designer,
- UX designer
- Information Architect
- UX Designer

PAROLE CHIAVE

#interactiondesign

#architetturadell'informazione

#wireframe

#prototipo

#interattivo

Competenze

Progettazione dei contenuti

Saper mediare le esigenze di comunicazione, di impatto visivo, di leggibilità e di accessibilità, adattando i messaggi al contesto specifico e all'utente.

ATTIVITÀ

Progettare e realizzare i contenuti testuali contenuti nei diversi touchpoint relativi alla fruizione del servizio, ottimizzare i contenuti e la loro struttura in base alle regole di ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO).

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Content designer
- Web content editor
- Seo Specialist

PAROLE CHIAVE

#contentdesign

#SEO

#informationdesign

Competenze

Progettazione dell'interfaccia

Saper tradurre quanto progettato nella in un progetto grafico completo, coerente e funzionale alle migliori pratiche di sviluppo dell'interfaccia, tenendo in considerazione i vincoli di accessibilità e di usabilità.

ATTIVITÀ

Realizzazione della visualizzazione prototipale ad alta fedeltà dell'interfaccia utente, sia nei suoi aspetti statici che in quelli dinamici.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- User Interface Designer

PAROLE CHIAVE

#UI

#prototipi

#mock-up

Competenze

Realizzazione dell'interfaccia

Saper tradurre quanto prodotto durante le fasi di progettazione in software interattivo, integrando i requisiti di contenuto, di UX e i requisiti tecnici, tenendo in considerazione i vincoli di prestazione, ricercabilità, raggiungibilità, accessibilità e usabilità.

ATTIVITÀ

Sviluppo di codice per il touchpoint digitale, sia esso un sito web, un'app, un'interfaccia conversazionale, sia nei suoi aspetti statici che in quelli dinamici.

TITOLI PROFESSIONALI CORRELATI

- Front-end Developer

PAROLE CHIAVE

#coding

#frontend

#css

DESIGNERS ITALIA → COMPETENZE

COMPETENZE	FASI DEL PROCESSO				
	1 Organizzare	2 Comprendere	3 Progettare	4 Realizzare	5 Validare
Pianificazione, gestione, strategia	■	- - - - -	- - - - -	- - - - -	- - - - -
Ricerca utenti		■	- - - - -	- - - - -	■
Ricerca documentale	■				
Analisi dei dati	■				■
Progettazione di servizi	■	- - - - -	■	- - - - -	
Progettazione dell'interazione			■	- - - - -	
Progettazione dei contenuti			■	- - - - -	- - - - -
Progettazione dell'interfaccia			■	■	- - - - -
Realizzazione dell'interfaccia				■	- - - - -

coming soon
desiners.italia.it



- 1 Organizzare
- 2 Comprendere
- 3 Progettare
- 4 Realizzare
- 5 Validare