



*Progettare, sviluppare ed erogare servizi pubblici digitali*

# Progettare servizi pubblici digitali di qualità



**Ilaria Scarpellini**  
*Service designer*



**Daniele Tabellini**  
*UX/UI designer*

15 giugno 2021



**DIPARTIMENTO**  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



**AgID** **FormezPA**

# Agenda

14:30	Introduzione a cura di Formez	5 min
14:35	<b>Progettare servizi pubblici digitali: i kit di di Designers Italia</b>	20 min
14:55	<b>Caso studio: comprendere il contesto d'uso del servizio</b>	20 min
15:15	<b>Q&amp;A</b>	10 min
15:25	Pausa	10 min
15:35	<b>L'interfaccia utente: ideare, prototipare, progettare e sviluppare usando i kit di Designers Italia</b>	15 min
15:50	<b>L'interfaccia utente: casi studio, modelli e cenni di accessibilità e usabilità</b>	25 min
16:15	<b>Q&amp;A</b>	10 min
16:25	Conclusioni a cura di Agid	5 min



Designers Italia

Progettare servizi pubblici  
digitali: i kit di di Designers Italia

---

[designers.italia.it](https://designers.italia.it)



Non si può innovare attraverso la tecnologia senza trasformare il significato che i prodotti (anche digitali) hanno nella vita delle persone.

Fonte: Roberto Verganti, Design-driven Innovation



## IL PROCESSO PROGETTUALE DI DI

**Strutturato in 5 macro-fasi** che servono come riferimento per impostare il progetto, capire quali sono le **attività e competenze da svolgere e coinvolgere e pianificare** come farlo nell'ordine ottimale.

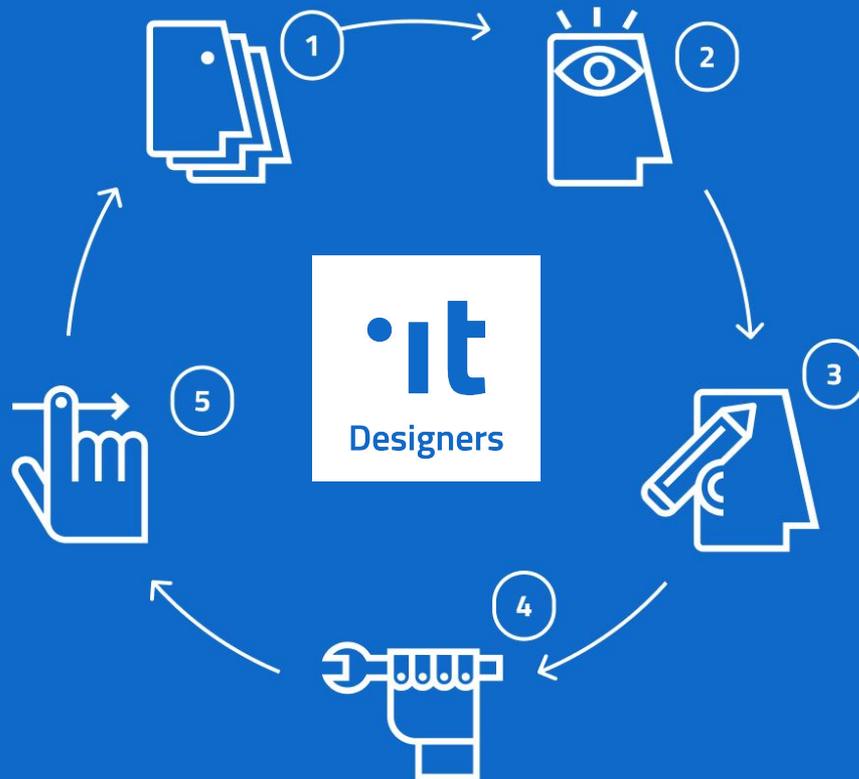
**A cosa  
serve?**

**progettare un nuovo  
servizio**

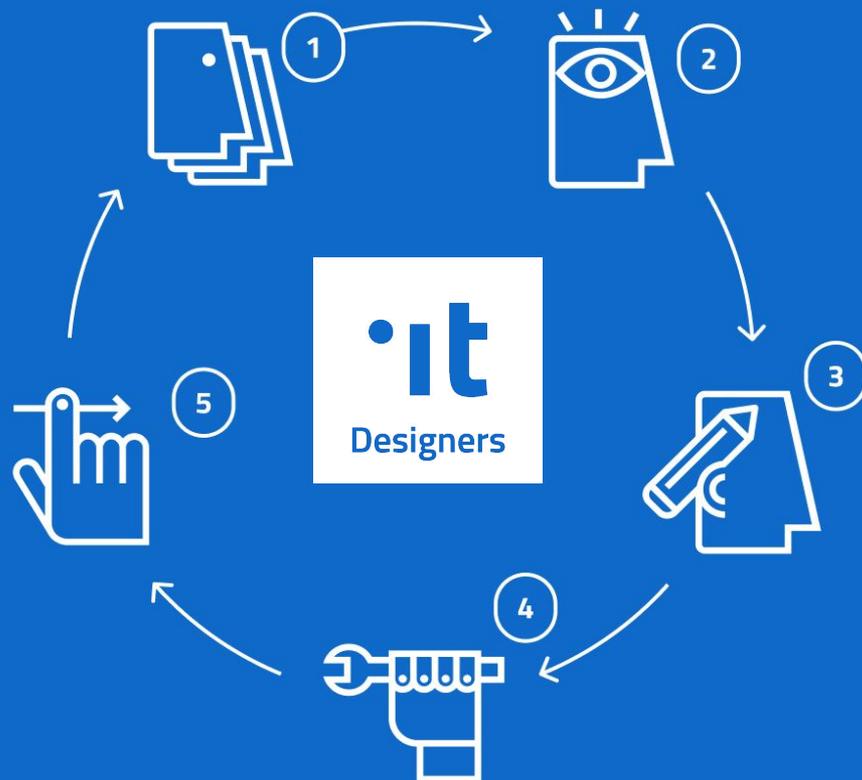
**digitalizzare un servizio  
esistente**

**(ri)progettare un  
touchpoint digitale**

# È iterativo!



## DESIGNERS ITALIA → IL PROCESSO DI PROGETTAZIONE



1 Organizzare

2 Comprendere

3 Progettare

4 Realizzare

5 Validare



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## FASE DI PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO

**L'obiettivo principale di questa fase è impostare l'organizzazione del progetto dal punto di vista gestionale e operativo, e definire i risultati da raggiungere rispetto agli standard di qualità, usabilità, accessibilità e sicurezza.**

In base alle attività che dovranno essere svolte, è necessario valutare le competenze necessarie, allocare correttamente le risorse e stimare adeguatamente i tempi.

### ATTIVITÀ

- Stesura dei requisiti
- Pianificazione
- Stima tempi e costi
- Valutazione competenze

### COMPETENZE COINVOLTE

**PIANIFICAZIONE GESTIONE E STRATEGIA**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO

**Gli strumenti utili in questa fase sono propedeutici alla pianificazione operativa, ma anche alla definizione delle regole di ingaggio e requisiti di prodotto.**

È utile affrontare sin da subito temi come l'approccio open source, la gestione della privacy e della sicurezza, e l'integrazione con le piattaforme abilitanti.

### STRUMENTI

- GANTT
- Linee Guida
- Roadmap
- Piano del personale
- Budgeting

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

IN ARRIVO! 

PRIVACY

PIANIFICAZIONE



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## FASE DI RICERCA E ANALISI

**L'obiettivo di questa fase è di acquisire consapevolezza del quadro entro cui il progetto si andrà ad inserire e il contesto d'uso del servizio.**

È utile stabilire chiaramente gli obiettivi e il focus della ricerca per poter scegliere l'approccio e i mezzi più adatti a raccogliere informazioni sul contesto attuale e informare la fase di progettazione.

### ATTIVITÀ

- Pianificazione della ricerca
- Ricerca primaria e secondaria
- Analisi quanti-qualitativa
- Sintesi e visualizzazione dei risultati

### COMPETENZE COINVOLTE

**RICERCA UTENTI**

**RICERCA DOCUMENTALE**

**ANALISI DEI DATI**

**PROGETTAZIONE DEI SERVIZI**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## STRUMENTI DI RICERCA E ANALISI

**Ci sono moltissime tecniche e strumenti a disposizione per raccogliere e schematizzare informazioni, questi variano a seconda del tipo di ricerca che si intende svolgere.**

Tutti questi strumenti hanno lo scopo ultimo di comprendere la situazione attuale, sia dal punto di vista dei processi e dell'esperienza utente, sia riguardo alle buone pratiche di servizi simili già esistenti.

### ESEMPI DI STRUMENTI

- Mappa degli attori e dell'ecosistema
- Personas e user journey
- Benchmark casi studio
- Diagrammi di affinità
- Piattaforme di 'visual thinking'

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

NOVITÀ!★

QUESTIONARIO ONLINE

ANALISI DEL CONTESTO

INTERVISTE UTENTI E STAKEHOLDER

ESPERIENZA UTENTE



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## FASE DI IDEAZIONE E PROTOTIPAZIONE

**L'obiettivo di questa fase è definire l'idea a crescenti livelli di dettaglio, schematizzando il funzionamento con dei primi prototipi a bassa fedeltà.**

È utile coinvolgere utenti e stakeholder nell'ideazione di opportunità per migliorare il servizio, e affrontare il processo decisionale in maniera informata dagli obiettivi interni e dalle esigenze dell'utente, emerse nella fase precedente.

### ATTIVITÀ

- Sessioni di co-progettazione
- Identificazione casi d'uso
- Modellazione del servizio
- Definizione flussi di interazione
- Creazione wireframe

### COMPETENZE COINVOLTE

**PROGETTAZIONE DI SERVIZI**

**PROGETTAZIONE DELL'INTERAZIONE**

**PROGETTAZIONE DEI CONTENUTI**

**PROGETTAZIONE DELL'INTERFACCIA**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## STRUMENTI DI IDEAZIONE E PROTOTIPAZIONE

**Ci sono diversi tipi di strumenti a seconda che si stia (ri)progettando un servizio nel complesso, o uno dei suoi touchpoint in particolare.**

Alcuni di questi strumenti servono ad aiutare la generazione di idee e la concettualizzazione del sistema in senso astratto, contestualizzando l'esperienza dell'utente. Mentre altri sono più pragmatici e consentono di definire le vere e proprie caratteristiche del servizio o prodotto digitale.

### ESEMPI DI STRUMENTI

- Scenari d'uso
- Service model canvas
- Diagrammi di flusso
- Service blueprint

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

[CO-PROGETTAZIONE](#)[ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE](#)[CONTENUTI E LINGUAGGIO](#)[PROTOTIPAZIONE](#)[SEO](#)



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## FASE DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'INTERFACCIA

**L'obiettivo è la realizzazione dell'interfaccia, attraverso la progettazione e lo sviluppo di tutte le schermate necessarie all'interazione dell'utente con il servizio pubblico.**

È utile rifarsi a librerie, template e modelli standard, basati su componenti open source, per costruire touchpoint digitali accessibili e usabili, con uno stile consistente e coerente.

### ATTIVITÀ

- Impostare griglie, tipografia, struttura delle pagine e degli elementi di interazione
- Prototipare soluzioni di interfaccia e flussi
- Sviluppare il codice front-end

### COMPETENZE COINVOLTE

**PROGETTAZIONE DELL'INTERFACCIA**

**SVILUPPO DELL'INTERFACCIA**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## STRUMENTI DI PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELL'INTERFACCIA

**Risorse operative per assemblare, progettare e sviluppare soluzioni di interfaccia, e relativo codice, alla base dell'interazione con il touchpoint digitale.**

Strumenti per semplificare la realizzazione dell'interfaccia che si rifanno alle migliori pratiche, in special modo riguardo ad accessibilità e open source. Strumenti in continua evoluzione pensati per adattarsi alle molteplici esigenze di personalizzazione e riuso.

### ESEMPI DI STRUMENTI

- librerie di componenti per software di progettazione come Sketch e Figma
- librerie di sviluppo front-end già pronte
- template già sviluppati pronti in riuso

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

**PROGETTAZIONE INTERFACCIA**

**SVILUPPO INTERFACCIA**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## FASE DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

**In questa fase l'obiettivo è valutare quanto un sito (o un servizio digitale) risponda in maniera adeguata ai bisogni degli utenti.**

Bisognerebbe non solo valutare l'adesione a quanto previsto dalle normative dedicate, rispetto ad usabilità ed accessibilità, ma soprattutto misurare l'effettivo utilizzo del servizio digitale da parte del cittadino, in modo da individuare aree da far evolvere e ottimizzare.

### ATTIVITÀ

- Valutazione formativa
- Test di usabilità
- Monitoraggio e analisi periodiche

### COMPETENZE COINVOLTE

**RICERCA UTENTI**

**ANALISI DEI DATI**



Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare

## STRUMENTI DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

**In questa fase gli strumenti a supporto sono eterogenei, variano da piattaforme per l'analisi di dati in maniera quantitativa, a sessioni di testing con gli utenti secondo protocolli consolidati.**

Strumenti per guidare le attività di ricerca con gli utenti, raccogliere ed analizzare dati quanti-qualitativi in maniera strutturata e utile al misuramento della performance in base a criteri prestabiliti.

### ESEMPI DI STRUMENTI

- Protocolli standard di valutazione
- Eye-tracking
- Protocolli eGlu
- Web Analytics Italia (da Piano Tirenale)

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

[TEST DI USABILITÀ](#)[WEB ANALYTICS](#)

DESIGNERS ITALIA → **QUALI COMPETENZE SONO NECESSARIE IN CIASCUNA FASE?** v.2

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			■	■	- - - - -
Sviluppo dell'interfaccia				■	- - - - -

DESIGNERS ITALIA → **COS'È UN KIT?**

## IL RUOLO DEI KIT

Lo scopo di Designers Italia è di mettere a disposizione risorse teoriche, ma anche **strumenti operativi a supporto delle diverse fasi del processo** progettuale.

+1.800 KIT  
consultati al mese





Organizzare



Comprendere



Progettare



Realizzare



Validare



# LA NUOVA SEZIONE KIT del sito di Designers Italia





**Designers Italia**

Caso studio: comprendere il contesto d'uso  
del servizio



**[designers.italia.it](https://designers.italia.it)**



**DIPARTIMENTO**  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



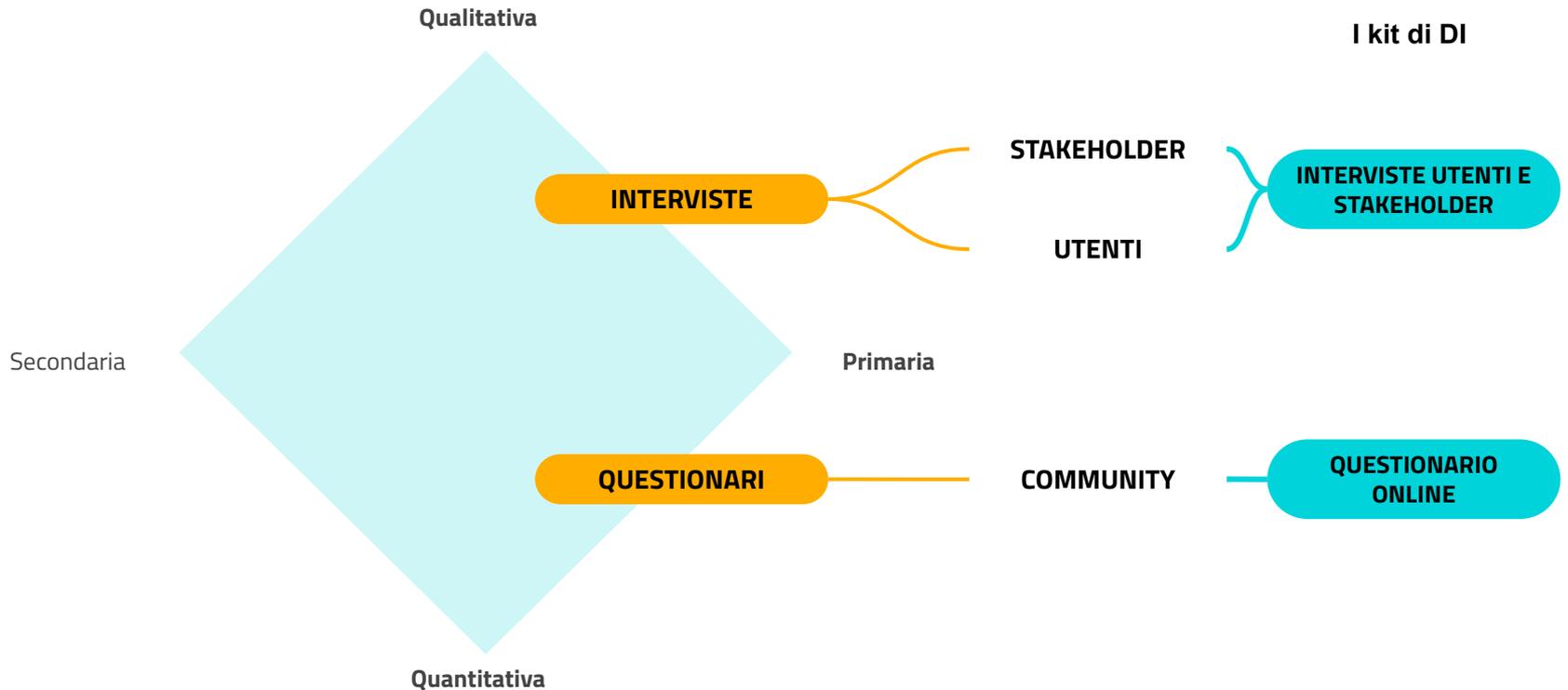
# Il processo di ricerca



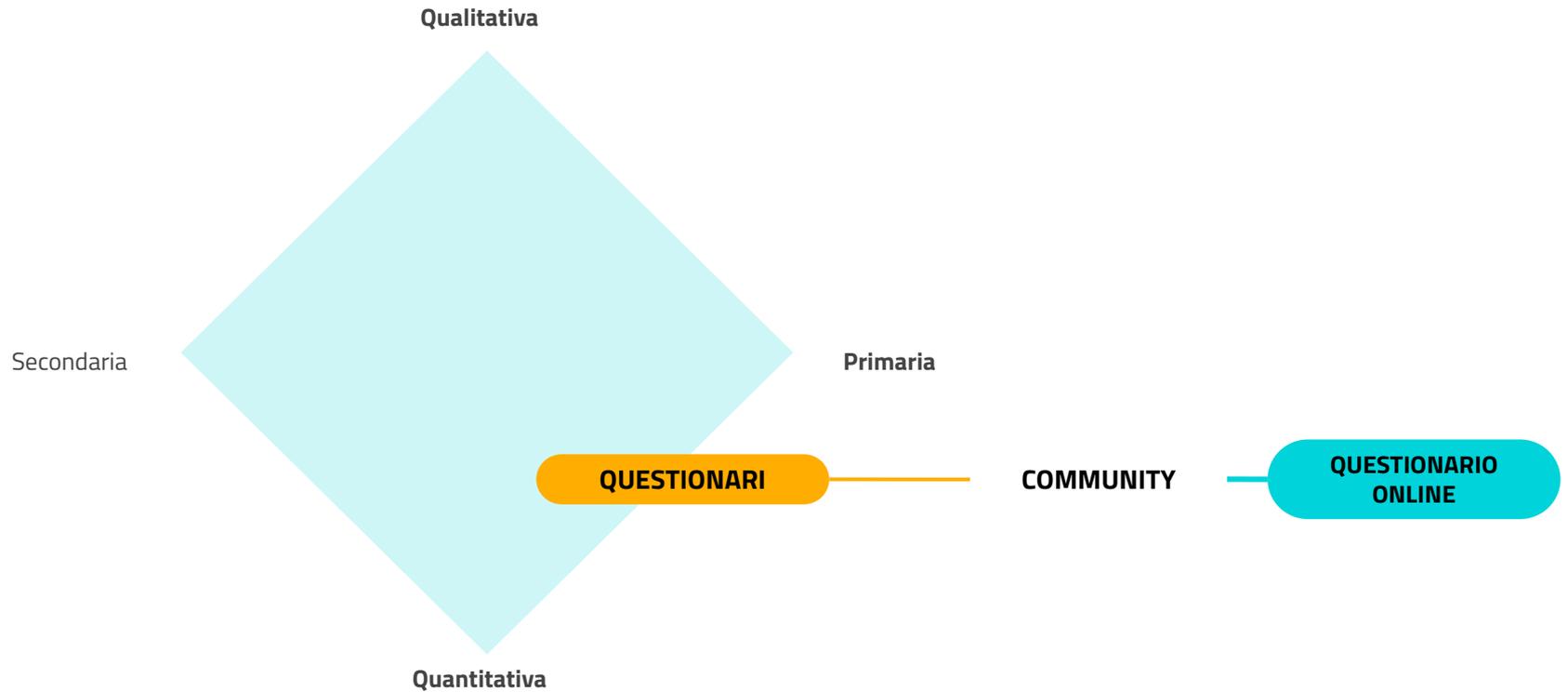
# Metodologie di ricerca



I kit di DI



# Metodologie di ricerca



Esempio di ricerca quantitativa

# Questionario Community



## Ricerca e analisi

1

Definire un **piano di distribuzione** attraverso i canali disponibili

2

**Monitorare** la diffusione e risposta della community

3

Analizzare dati quantitativi per **contestualizzare le informazioni** raccolte

4

**Elaborare i risultati** per realizzare gli obiettivi della ricerca

# 1. Organizzare l'indagine

- A. Definire lo scopo, il focus e gli argomenti principali da trattare nell'indagine, e relativo target partecipanti.
- B. Pianificare una strategia di distribuzione del questionario valutando i canali disponibili per raggiungere il target
- C. Definire la macro-struttura del questionario per poi dettagliare le singole domande
- D. Utilizzare uno strumento online per creare la 'survey', somministrarla e raccogliere i risultati



## Piano di ricerca - questionario online

Organizza attività e strumenti per svolgere l'indagine

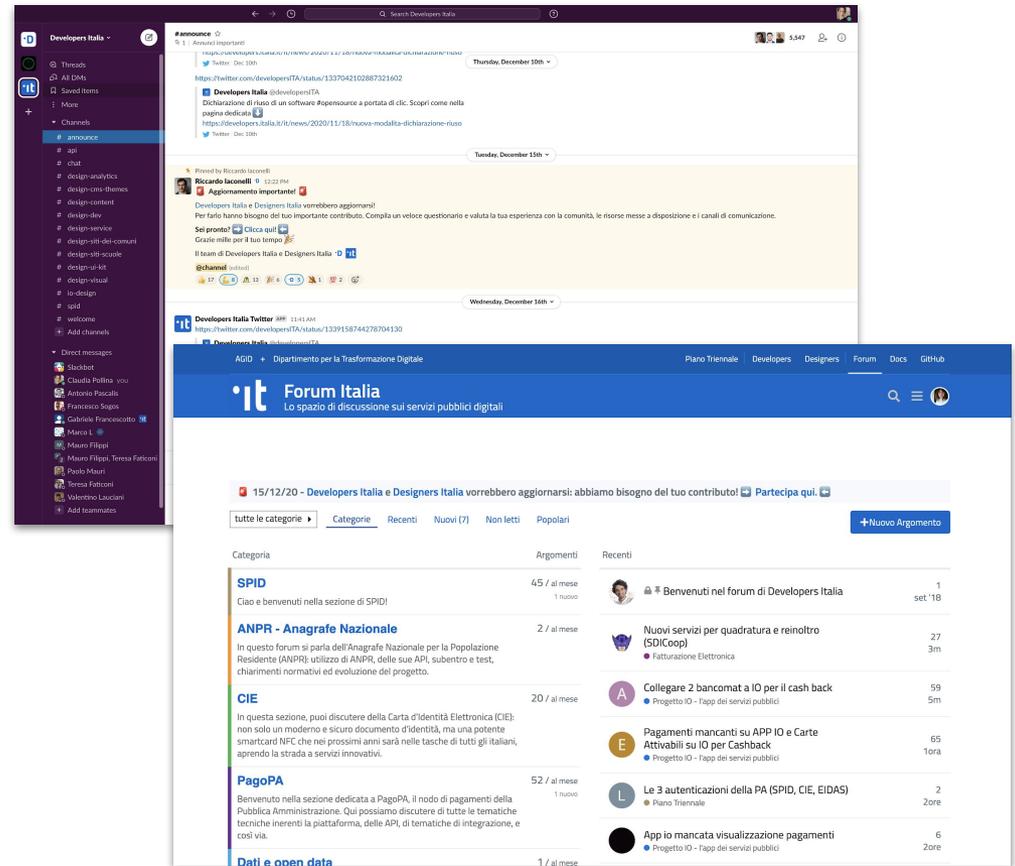
### Creazione piano di ricerca

#### ISTRUZIONI

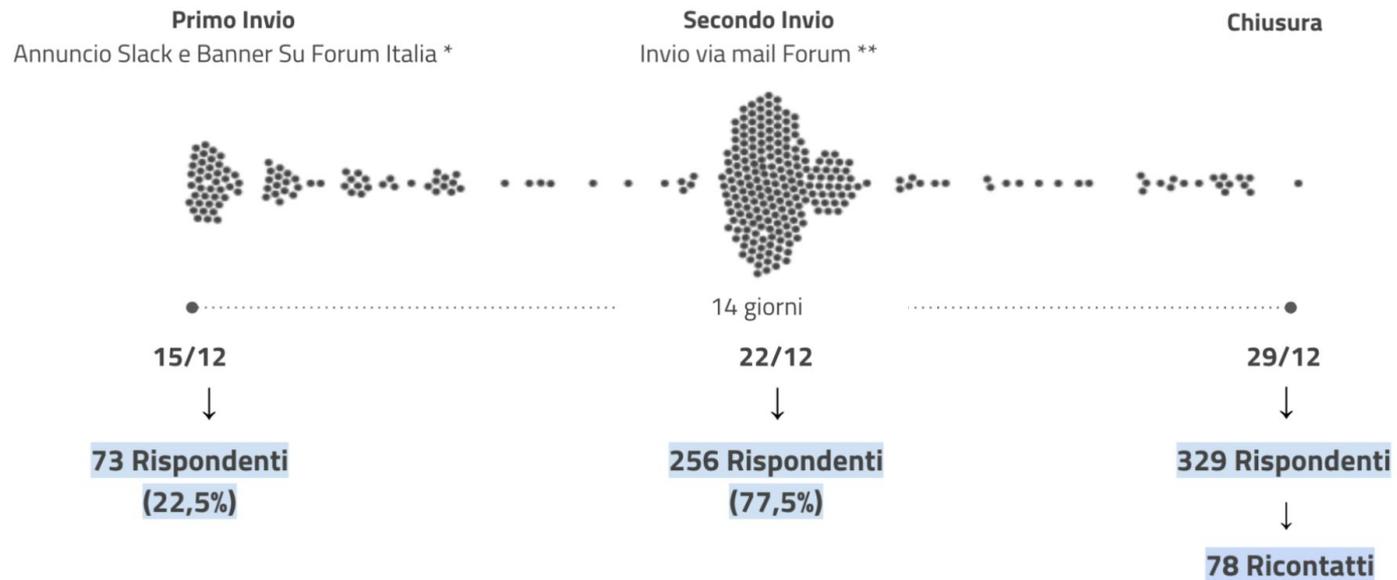
- 01 Descrivi brevemente lo **scopo della ricerca**, che tipo di risultati ci si aspetta e come si intende usarli a supporto della progettazione, chiarendo il perché l'attività viene svolta.
- 02 Definisci l'**ambito della ricerca**, l'oggetto dell'investigazione in termini di contesto, servizio e soggetti coinvolti, in modo da stabilire il perimetro d'azione e i punti di attenzione.
- 03 Identifica i **temi chiave** da trattare nel **formulario**, puoi formularli in forma di domanda per aiutarti a dettagliare cosa vuoi scoprire in una lista di argomenti.
- 04 Fatti una idea di che **tipo di partecipanti** sono utili per la ricerca e **quali profili** ti aspetti rispondano alla survey e qual è un numero adeguato, considerando quanti utenti riuscirai orientativamente raggiungere e calcolando quanti potrebbero non rispondere.

## Scegliere i canali per reclutare partecipanti

- Considerare la differenza tra **canali aperti** dove chiunque potrebbe rispondere, e **canali chiusi per pre-selezionare** i partecipanti
- Verificare che l'**azione sia lecita rispetto ai termini e condizioni** dei canali di distribuzione
- Assicurarsi di avere il **consenso alla raccolta dei dati**
- Analizzare **quanti utenti attivi** ci sono nelle diverse community

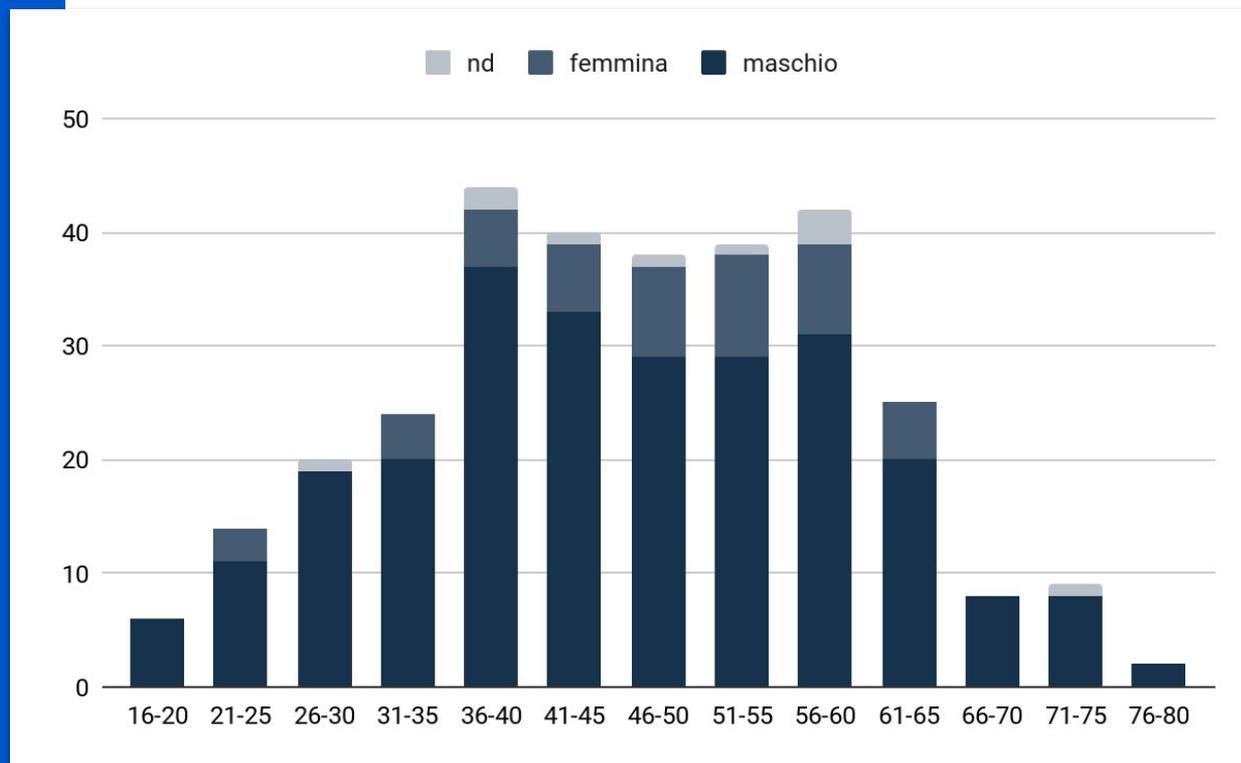


## 2. Timeline e monitoraggio



\*Primo invio rdp 1,3% Pubblicazione annuncio su canale #announce di slack Developers Italia (5686 iscritti) e banner su Forum Italia  
\*\*Secondo invio rdp 3,2% mail personali agli iscritti di Forum Italia 8000 mail (escludendo gli iscritti al canale slack con la stessa mail)

# Chi fa parte della nostra community? (dati anagrafici)



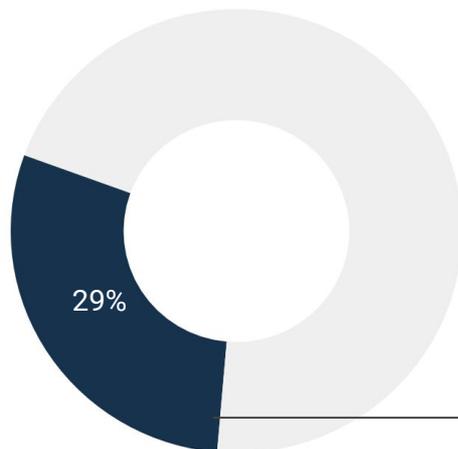
Rispondenti: 311/329 (95%)

### 3. Analisi quanti qualitativa

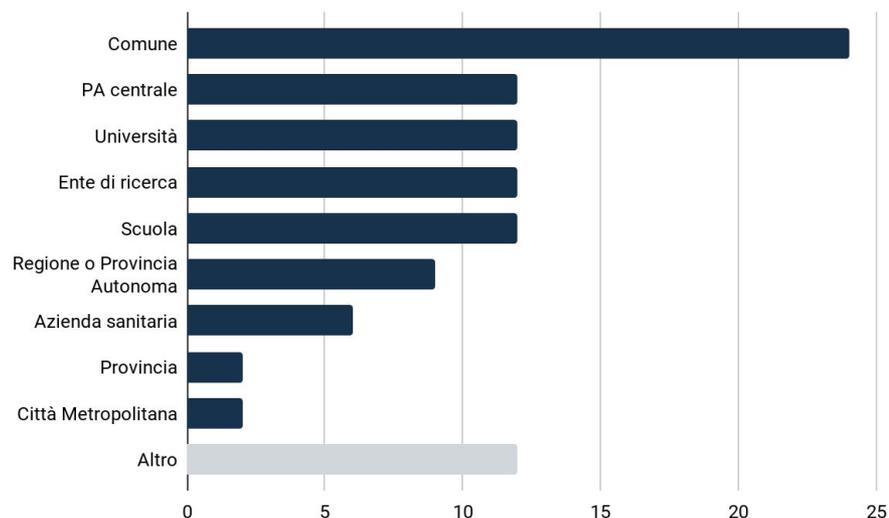
# Chi fa parte della nostra community? (occupazione)

#### Lavori per la PA?

Rispondenti: 96/329

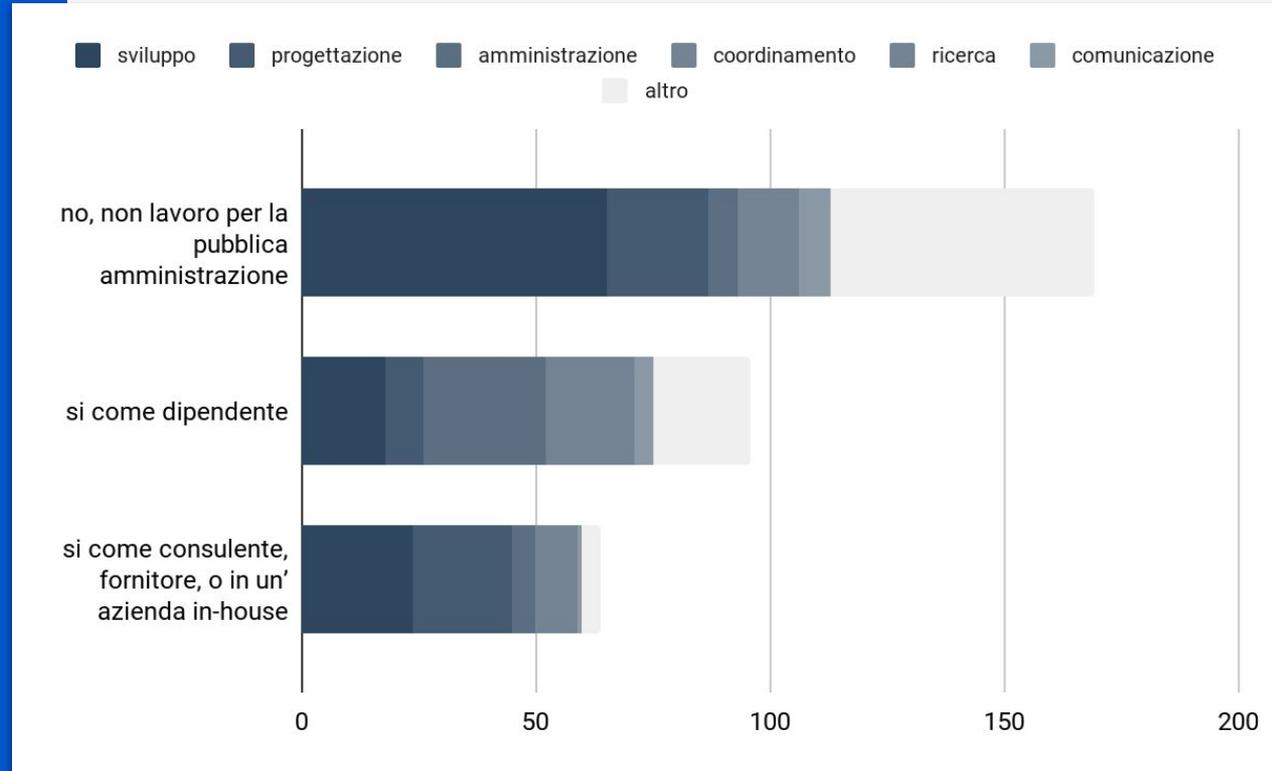


#### Per che tipo di Ente?



3. Analisi quanti qualitativa

# Chi fa parte della nostra community? (occupazione)

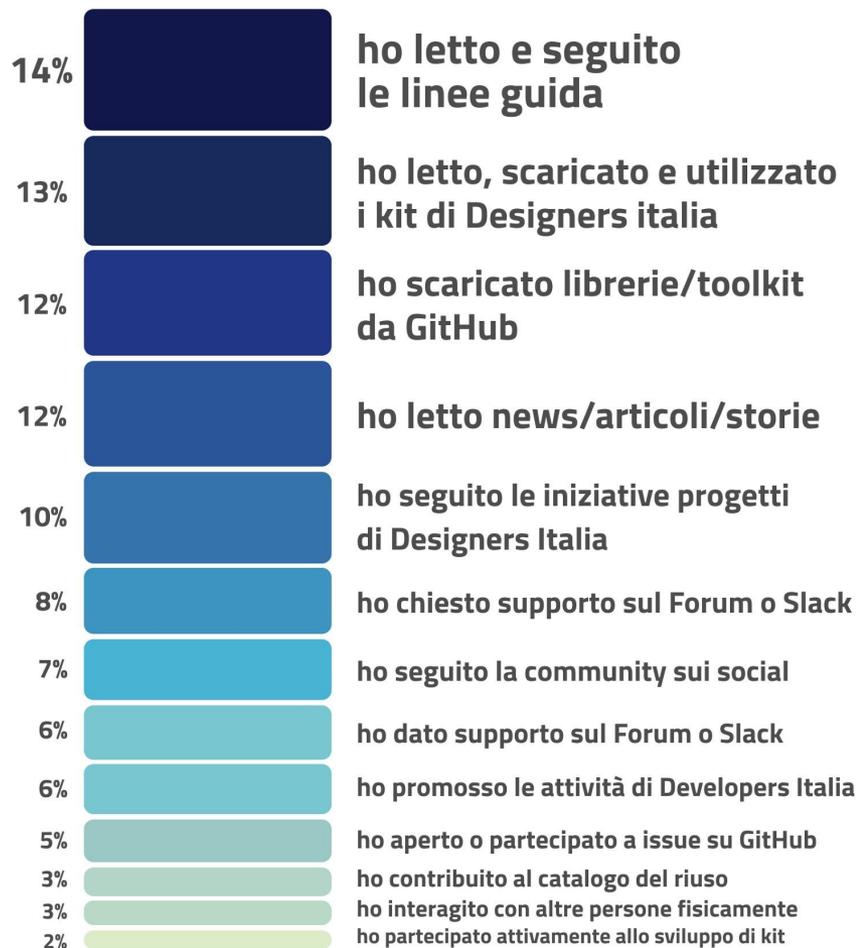


Rispondenti: 311/329 (95%)

### 3. Analisi quanti qualitativa

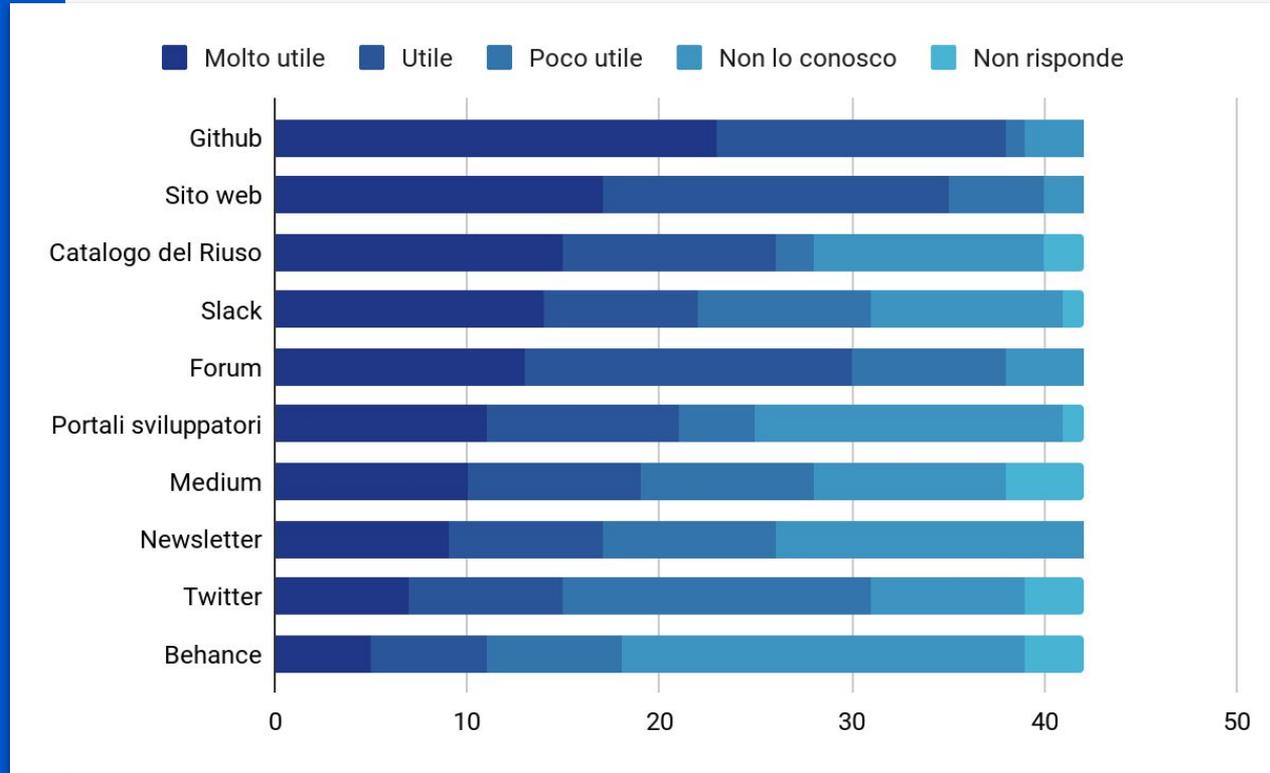
# Qual è l'esperienza di fruizione? (comportamenti)

Rispondenti: 42/329 (12%)



3. Analisi quanti qualitativa

# Qual è l'esperienza di fruizione? (soddisfazione)

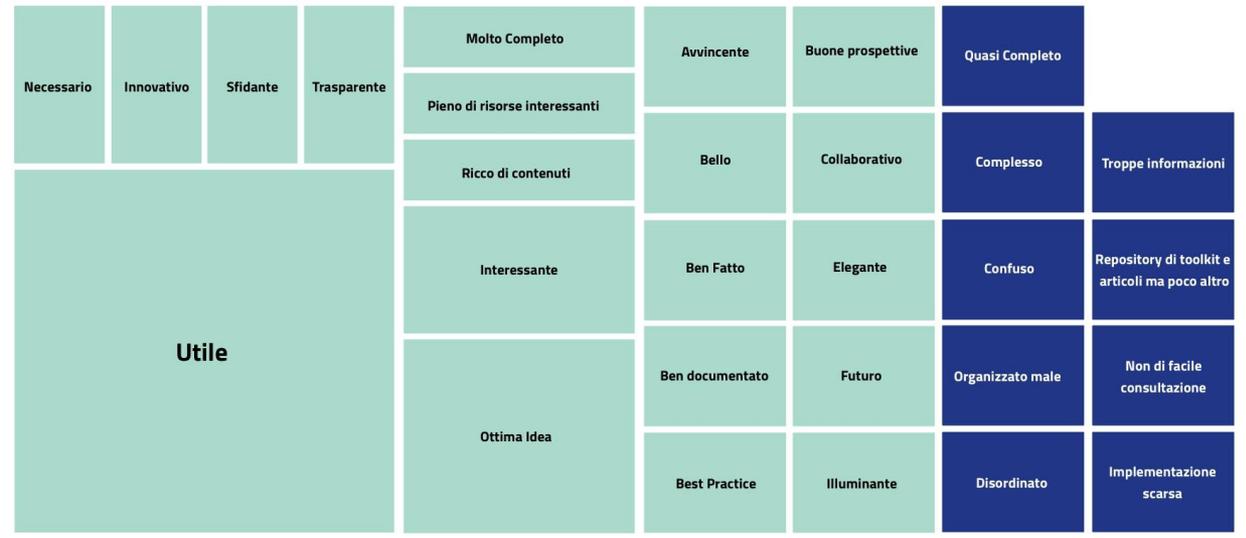


Rispondenti: 42/329 (12%)

3. Analisi quanti qualitativa

# Qual è l'esperienza di fruizione? (percezione)

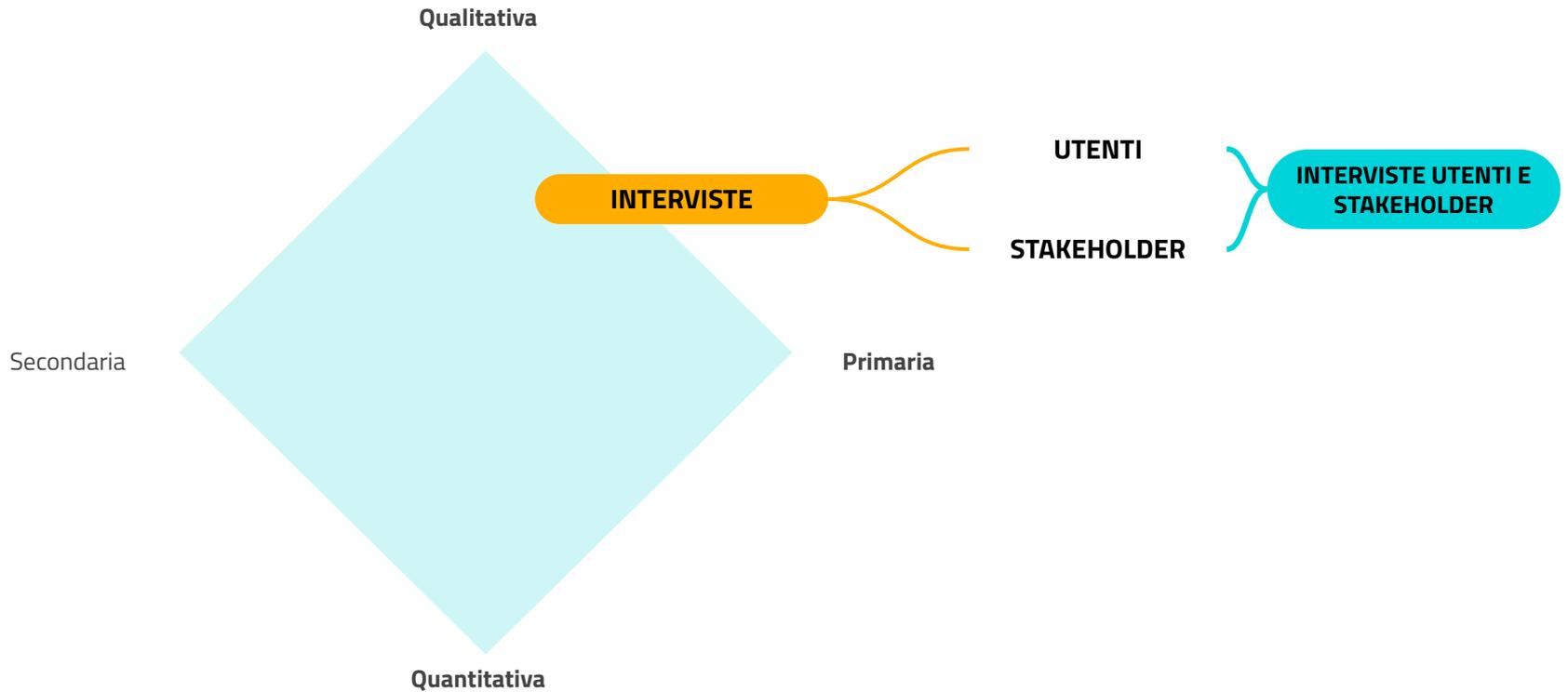
Qualità **positive** e **negative** di Designers Italia



Qualità estrapolate dalle descrizioni fornite nelle risposte.

Rispondenti: 42/329 (12%)

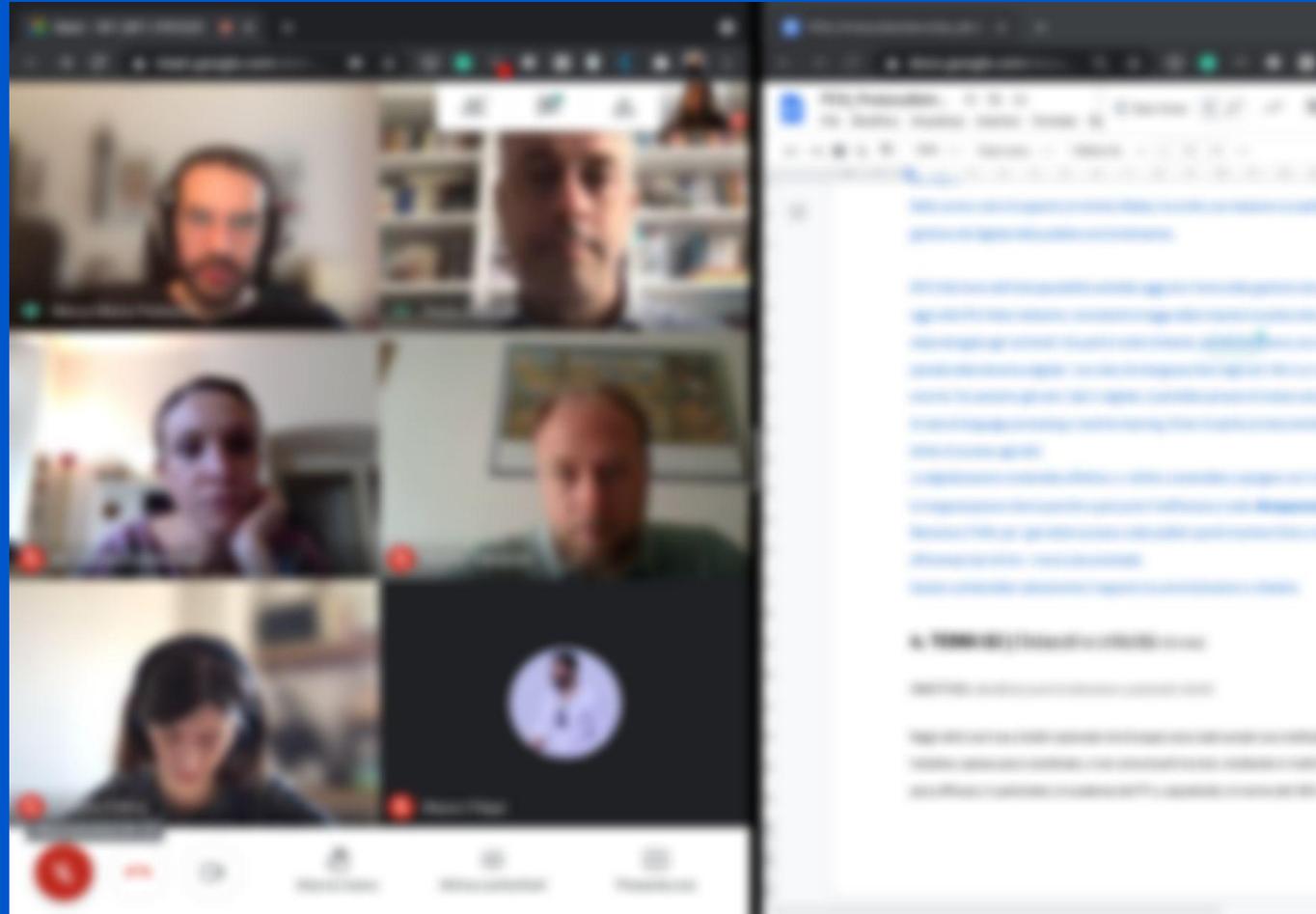
# Metodologie di ricerca



RIPARTIRE DALLA RICERCA

Esempio di ricerca  
qualitativa primaria

# Interviste utenti



Designers Italia

## Ricerca e analisi

1

**Identificare un panel** di possibili partecipanti alla ricerca e ingaggiarli

2

**Scrivere il protocollo** da seguire e fare le interviste

STRUTTURATO

3

**Categorizzare i dati** raccolti e **raggruppare le informazioni** per affinità

4

**Identificare i temi** chiave emersi dalla ricerca

# 1. Scelta dei partecipanti

- A. Evidenziare i criteri e **strategia di ingaggio** dei partecipanti
- B. Individuare le figure più **utili** per raggiungere gli obiettivi di ricerca
- C. Consentire la **varietà di figure e competenze**



## Questionario di reclutamento

Trova i giusti profili per partecipare alle interviste utente

Predisposizione modello di questionario

### ISTRUZIONI

- 01 **Ricorda i criteri di selezione del campione di partecipanti individuati nel piano di ricerca.** Rifletti su quali criteri possono ritenersi oggettivi (es. età, professione, etc...) e quali sono le variabili più 'soggettive' (uso del digitale, interazione con la PA, etc...) per valutare il tipo di domanda da usare (es. aperta, chiusa, multipla, etc...). **Definisci i criteri 'trainanti' e una quota di partecipanti per ogni variabile identificata** (es. almeno 3 partecipanti > 65 low-tech).
- 02 **Traduci i criteri di selezione in una serie di domande orientate a capire se un candidato è adatto a partecipare all'intervista, oppure no.** Il questionario avrà come obiettivo quello di raccogliere quante più risposte possibili e formare un panel di utenti profilati, tra cui poter selezionare quelli più adatti per prendere parte all'attività di ricerca vera e propria.
- 03 **Trasferisci le domande all'interno di uno strumento per la somministrazione di questionari online,** aggiungendo un messaggio introduttivo iniziale che spieghi quale è intento e durata dell'indagine e una sezione con una o più domande per ciascun criterio. Preferibilmente non più di 15 domande in totale.

RIPARTIRE DALLA RICERCA

Interviste

# Programmare un calendario per le sessioni

## Designers Italia | Interviste Utenti

🕒 1 hr

🗨️ Web conferencing details provided upon confirmation.

Ciao. Prenota uno slot disponibile in questo calendario e contribuisci attivamente alla ricerca del team di Designers Italia attraverso un'intervista.

### Select a Date & Time

December 2020

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
	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			

🌐 Central European Time (10:57) ▼

SCHEDULING  
TOOL

RIPARTIRE DALLA RICERCA

Interviste

# Contattare i partecipanti

Invito a intervista 'Designers Italia' >



Ciao

Il team di Designers Italia ha bisogno del tuo contributo!

Ci farebbe piacere conoscere il parere di chi ha collaborato per anni al progetto, per continuare a seguire in modo diretto le necessità reali della community.

Chiediamo quindi **la tua disponibilità per un'intervista online** (max 50 min.) da svolgersi possibilmente entro Natale. Puoi indicarci la tua preferenza direttamente utilizzando >> [questo calendario](#).

Rimango in attesa di una tua conferma, e ti ringrazio in anticipo per l'attenzione.

--



Designers Italia

## 2. Conduzione dell'intervista

- A. Informare adeguatamente i partecipanti sul modo in cui verranno utilizzate le informazioni e **raccogliere** il loro **consenso al trattamento dei dati**
- B. Usare la guida per assicurarsi di **affrontare tutti gli argomenti** necessari
- C. Formulare le domande **dai temi più ampi a quelli più specifici**
- D. **Prendere note in maniera strutturata**, contestualizzando le risposte alle domande che vengono fatte



## Liberatoria interviste utente

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



## Guida alla conduzione intervista strutturata

Intervista gli utenti o operatori del servizio seguendo una lista predefinita di domande, per comprendere i loro comportamenti, necessità e difficoltà.

### Creazione protocollo per la conduzione dell'intervista

Ricorda di non annotare il nome del partecipante, ma identificarlo con un codice!

#### ISTRUZIONI

**01** Compila la lista di **argomenti da trattare** con il partecipante, organizzali in modo che si possa arrivare gradualmente ad affrontare i temi più complessi e indica quanto tempo dedicare a ciascuno, in modo da stimare complessivamente la **durata della sessione** (solitamente 45, 60 o 90 minuti). Elenca i temi (e i tempi) nella parte iniziale come struttura dell'intervista.

**02** La prima sezione del protocollo è dedicata alla **introduzione della sessione**. Questa è una parte standard dell'intervista all'utente, in cui è importante spiegare con chiarezza le regole e la modalità di svolgimento dell'attività. Personalizza i campi azzurri rispetto al contesto specifico della tua intervista.

ri alla persona da  
l progetto per cui

iti per le interviste.  
nti aggiuntivi.

iale audio e video a  
se è d'accordo con  
spiega che alla fine  
a per l'utilizzo di

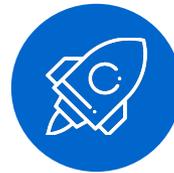
irmare la  
zzo dei materiali

Licenza [CC BY-SA 4.0](#)

## 3. Categorizzare le informazioni (criticità ed opportunità)



**DIFFUSIONE**

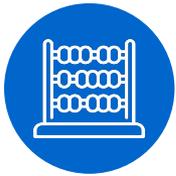


**ADESIONE**



**APPLICAZIONE**

## 4. Identificare temi emergenti



**TRASFORMAZIONE  
CULTURALE**



**DIFFONDERE BEST  
PRACTICE**



**SUPPORTO  
ALLE PA**



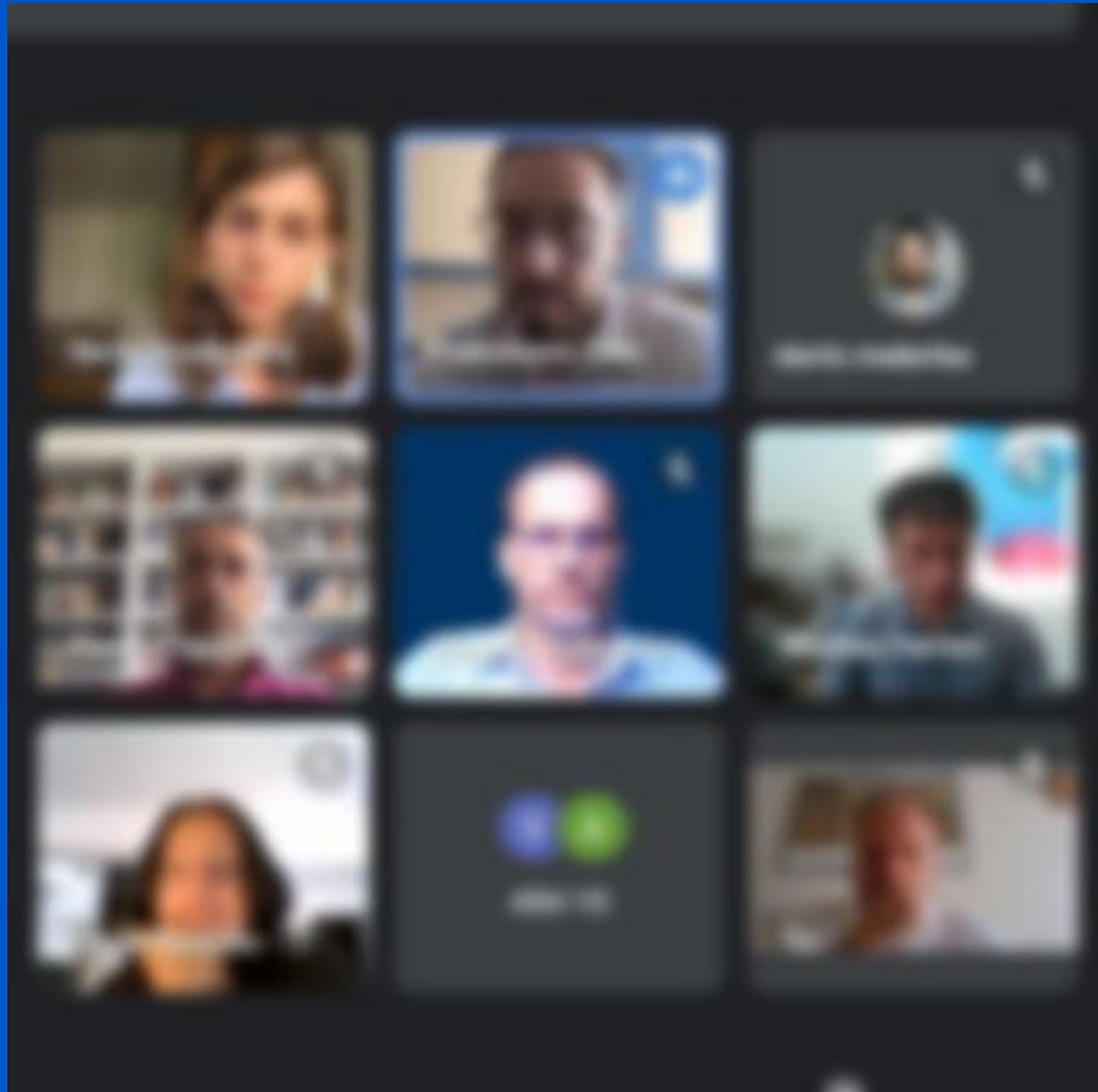
**APPROCCIO  
CITTADINO-CENTRICO**

RIPARTIRE DALLA RICERCA

Esempio di ricerca  
qualitativa primaria

# Interviste stakeholder

STAKEHOLDER



## 2. Conduzione dell'intervista

- A. Fare una premessa sul contesto in cui si svolge il progetto, obiettivi e stakeholder coinvolti.
- B. Usare la guida per assicurarsi di affrontare tutti gli argomenti necessari
- C. Introdurre ciascun tema con una riflessione discorsiva e lasciare poi spazio al partecipante per dire la sua in merito.
- D. Prendere note in maniera strutturata, riassumendo i concetti chiave relativi a ciascun argomento toccato



### Guida alla conduzione intervista semi-strutturata

Intraprendi la conversazione con gli stakeholder coinvolti nel progetto, per comprendere meglio il contesto, i suoi attori e le attività chiave

#### Creazione protocollo per la conduzione dell'intervista

##### ISTRUZIONI

01

Identifica i **argomenti da trattare** con gli stakeholder interessati e cerca di strutturare le tematiche in modo da essere flessibile, tenendo presente che potresti intervistare figure anche molto diverse tra loro. Elenca i temi (e il tempo che vuoi dedicare a ciascuno di questi) nella parte iniziale.

02

La prima sezione del protocollo è dedicata alla **introduzione del progetto**. Questa è una parte che serve per contestualizzare il motivo del coinvolgimento. È importante spiegare con chiarezza che la prospettiva del partecipante è utile ad orientare a capire meglio le dinamiche dell'ambito di servizio. Personalizza i campi azzurri rispetto al contesto specifico della tua intervista.

## La ricerca consente di...

- **Comunicare** lo stato dell'arte
- **Identificare** ambiti di interesse
- **Definire** azioni strategiche
- **Informare** la fase di progettazione





# Q & A





**Designers Italia**

L'interfaccia utente: ideare, prototipare,  
progettare e sviluppare usando i nostri kit

---

**[designers.italia.it](https://designers.italia.it)**



(aperto) **open design** (progetto)

(aperto) **open source** (sorgente)

# licenze aperte

Quelle di Designers Italia:

---

## CCO 1.0

template documenti  
istituzionali e contenuti: es.  
liberatorie privacy, ...

## CC BY-SA 4.0

tutte le risorse e strumenti:  
es. modelli di presentazioni,  
fogli di lavoro, piani interviste,  
...

## BSD 3

sito web, kit progettazione  
interfacce e kit sviluppo  
interfacce, ...

**come scegliere le license?**

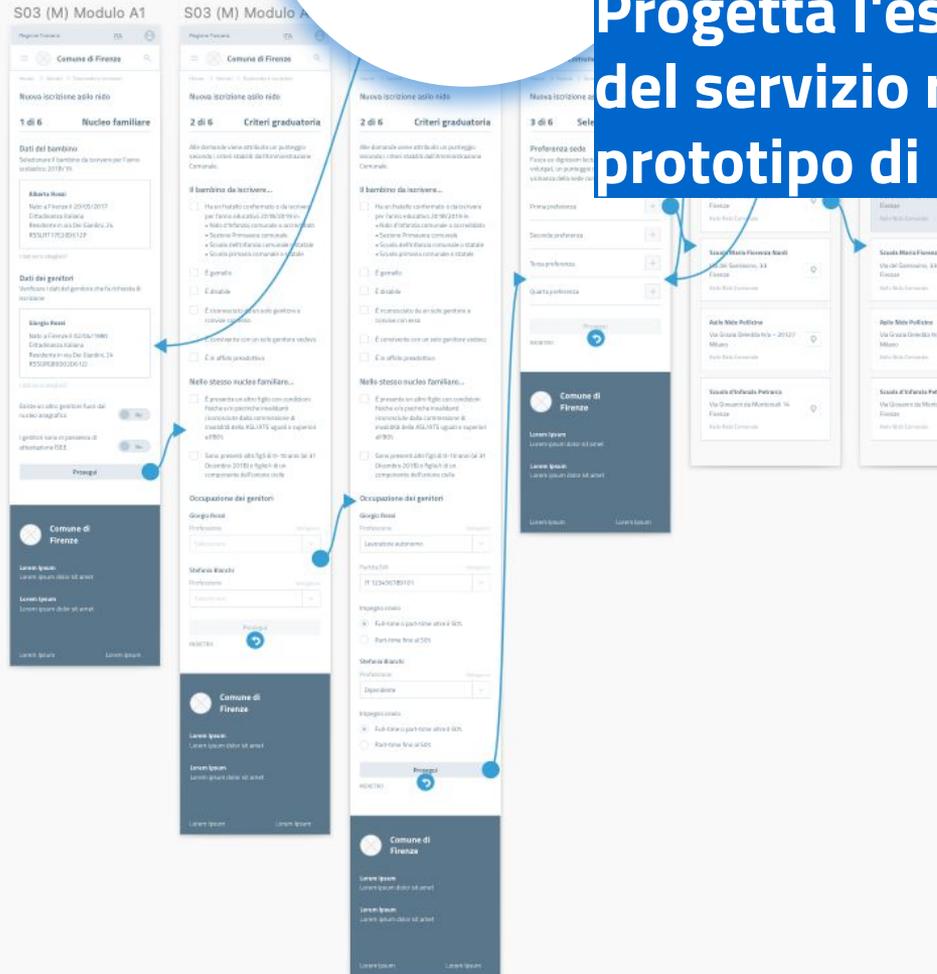
→ [README](#)

## 03 AUTENTICAZIONE



# Prototipare l'interfaccia

## 04 MODULO DI ISCRIZIONE



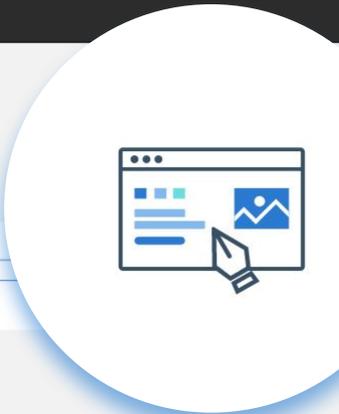
# Progetta l'esperienza-utente del servizio realizzando un prototipo di interfaccia

quali sono le attività da compiere?

definisci i migliori flussi di interazione con il servizio

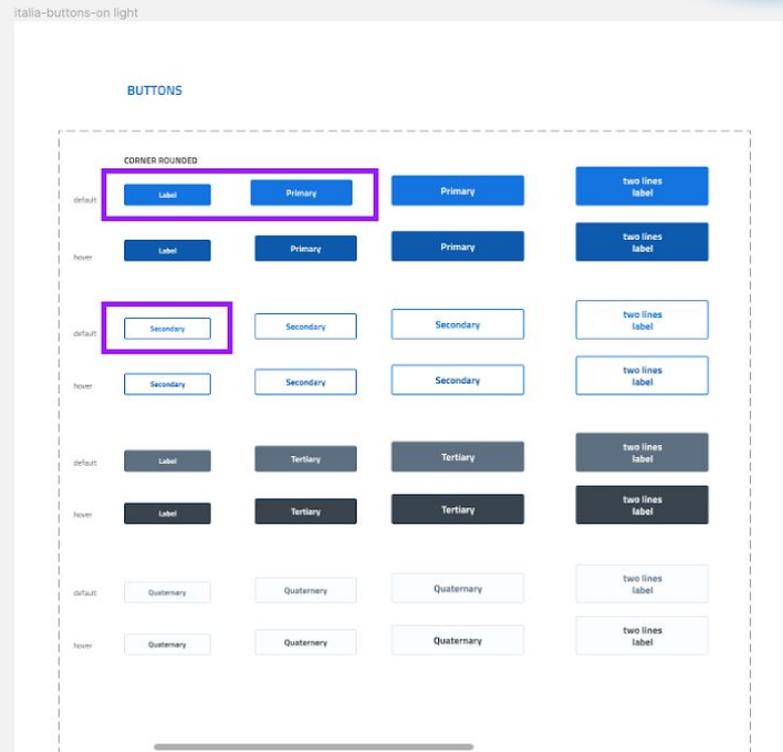
realizza un prototipo a bassa (media) fedeltà e valida con utenti e stakeholder

→ [kit](#)



# Progettare l'interfaccia

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



Ag [D] H1 Large Bold 56

- Ag small semibold 16
- Ag xsmall regular 14
- Ag xsmall semibold 14
- Ag [M] H1 Large Bold 56
- Ag [M] H1 Bold 40
- Ag [M] H2 Bold 32
- Ag [M] H3 Bold 28
- Ag [M] H4 Bold 24
- Ag [M] H5 Regular 20
- Ag [M] H6 semibold 16
- Ag [M] Body text 16
- Ag [M] Caption semibold 14
- Ag [M] Caption regular 14
- Ag [M] Button semibold 16

quali sono le attività da compiere?

usa il design UI kit per costruire un'interfaccia consistente, efficace e accessibile. Realizza prototipi in alta qualità e valida con utenti e stakeholder

→ [kit](#)

Publish your changes to your team library. Publish... Dismiss

- > Buttons/Secondary/large
- > Buttons/Secondary/medium Copy 2
- > Buttons/Secondary/medium
- > Buttons/Secondary/small Copy 2

DOCUMENTAZIONE

Come iniziare

Organizzare gli spazi

Organizzare i contenuti

Menu di navigazione

Introduzione

BottomNav

Breadcrumbs

Header

Megamenu

Navscroll

Sidebar

Skiplinks

Thumbnav

Toolbar

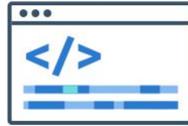
Torna indietro

Torna su

Componenti

Form

# Header



# Sviluppare l'interfaccia



Ente app  
Lorem ipsum  
Inserire qui la tag line

link 1 active

link 2

Realizza siti web e servizi digitali in semplicità grazie a codice e componenti open source di sviluppo

```
<div class="it-header-wrapper">
  <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="#">
              <div class="nav-mobile">
                <nav>
                  <a class="it-opener d-lg-none" data-toggle="collapse" href="#">
                    <span>Ente appartenenza/Owner</span>
                    <svg class="icon">
                      <use xlink:href="/bootstrap-italia/dist/...>
                    </svg>
                  </a>
                </nav>
              </div>
            </a>
          </div>
          <div class="link-list-wrapper collapse" id="...>

```

## quali sono le attività da compiere?

usa le librerie bootstrap italia e react come base per sviluppare l'interfaccia progettata e realizzare il servizio. Ricorda di svolgere i test di usabilità sul prodotto finito

→ [kit](#)



**Designers Italia**

L'interfaccia utente: casi studio, modelli  
e cenni di accessibilità e usabilità

---

**[designers.italia.it](https://designers.italia.it)**



•MITD

Ministro per l'innovazione  
tecnologica e la transizione

**innovazione.gov.it**

Ministro

Dipartimento

Progetti

Notizie

## Italia digitale 2026

Strategie e iniziative per il digitale del Piano nazionale di ripresa e resilienza

SCOPRI DI PIÙ

### In copertina



ARTICOLO 04 giugno 2021

### Oltre 400 assunzioni per l'attuazione del PNRR sulla digitalizzazione della PA

Nuovi profili professionali, diminuzione dei tempi per i permessi, abolizione di certificati cartacei e bolli: le novità approvate

Italia digitale 2026

COMUNICATO STAMPA 16 giugno 2021

### App IO: ok dal Garante Privacy

Trattamento di dati sempre nel pieno rispetto del GDPR, pronto l'aggiornamento dell'app

- [vai al sito](#)
- [vai alla repository](#)
- [leggi di più \(2° parte\)](#)

CASO STUDIO  
INTERFACCIA  
UTENTE



**Cloud Italia**

Il Cloud della Pubblica Amministrazione

**cloud.italia.it**[Strategia](#)[Programma di abilitazione](#)[Qualificazione servizi](#)[Cos'è il catalogo dei servizi](#)[Glossario](#)[Cloud Marketplace](#) 

LA STRATEGIA NAZIONALE DEL CLOUD PER LA PA

## Realizziamo il sistema operativo del Paese

Definiamo la strategia per l'evoluzione tecnologica delle infrastrutture digitali della Pubblica Amministrazione e abilitiamo l'adozione del modello cloud computing per servizi pubblici più sicuri ed efficienti.

[SCOPRI DI PIÙ](#)[→ vai al sito](#)[→ vai alla repository](#)

CASO STUDIO  
INTERFACCIA  
UTENTE



I VANTAGGI

Una strategia che porta benefici

Save file

Export results

Upload file

From url

Template

```

1 #
2 # Questo e' un progetto d'esempio in formato OpenAPI 3.0 AP
3 #
4 # Stai per sviluppare un API? Segui attentamente questo tem
5 # potrai integrarla facilmente in Developers Italia.
6 #
7 # Se usi componenti in modo ricorrente, yaml
8 # permette di definirle e riusarle.
9 # Puoi metterle nell'oggetto x-commons e rimuoverlo
10 # prima di pubblicarle.
11 x-commons:
12   ratelimit-headers: &ratelimit-headers
13   X-RateLimit-Limit:
14     $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-Limit'
15   X-RateLimit-Remaining:
16     $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-Remaining'
17   X-RateLimit-Reset:
18     $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-Reset'
19   common-responses: &common-responses
20   '400':
21     $ref: '#/components/responses/400BadRequest'
22   '429':
23     $ref: '#/components/responses/429TooManyRequests'
24   '503':
25     $ref: '#/components/responses/503ServiceUnavailable'
26   default:
27     $ref: '#/components/responses/default'
28
29 openapi: 3.0.0
30 info:
31   version: "1.0.0"
32   # Il `title` e' il nome del tuo prodotto/servizio!
33   # E' la prima cosa ad apparire in pagine web e cataloghi.
34   # Dev'essere chiaro e conciso.
35   title: |-
36     Ora esatta.
37   x-summary: >-
38     Questo servizio ritorna la data e l'ora attuali in UTC.
39   description: |
40     ##### Documentazione
41     Il servizio Ora esatta ritorna l'ora del server in formato RFC5424 (syslog).
42
43     `2018-12-30T12:23:32Z`
44
45     Qui va' inserita la documentazione principale del servizio.
46     Il testo dev'essere diviso in piu' parti, tutte scritte in Markdown.
47
48     Questa sezione e' informativa. Ricordati di inserire:
49
50     * cosa fanno queste API?
51     * chi puo' beneficiarne?
52     * perche' sono utili?
53
54     ##### Sottosezioni
55     E' possibile utilizzare - con criterio - delle sottosezioni.
56
57     ##### Note
58

```

# Italian OpenAPI Validation Checker

Ruleset ⓘ

no errors 2 warnings

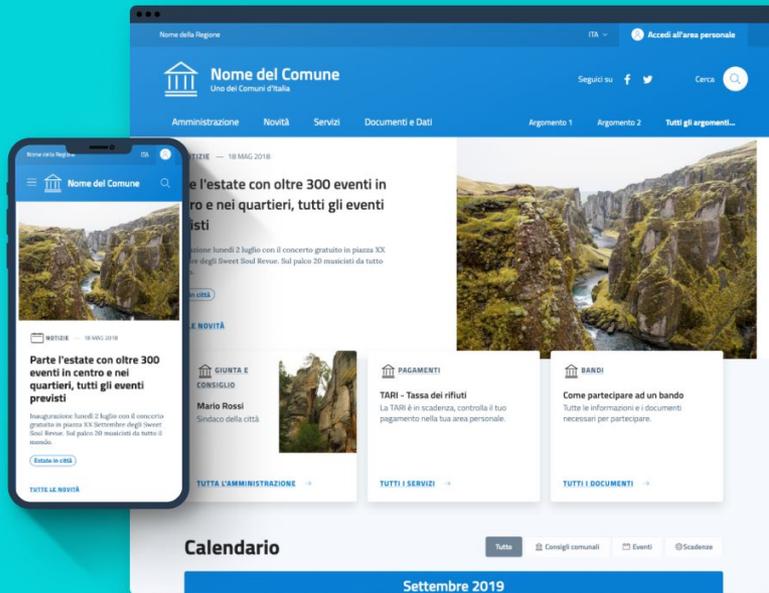
Type	Line	Message
ⓘ	154	Expires and Cache-Control cannot be both defined or both undefined
ⓘ	178	Expires and Cache-Control cannot be both defined or both undefined

→ [vai all'applicazione web](#)

→ [vai alla repository](#)

CASO STUDIO  
INTERFACCIA  
UTENTE

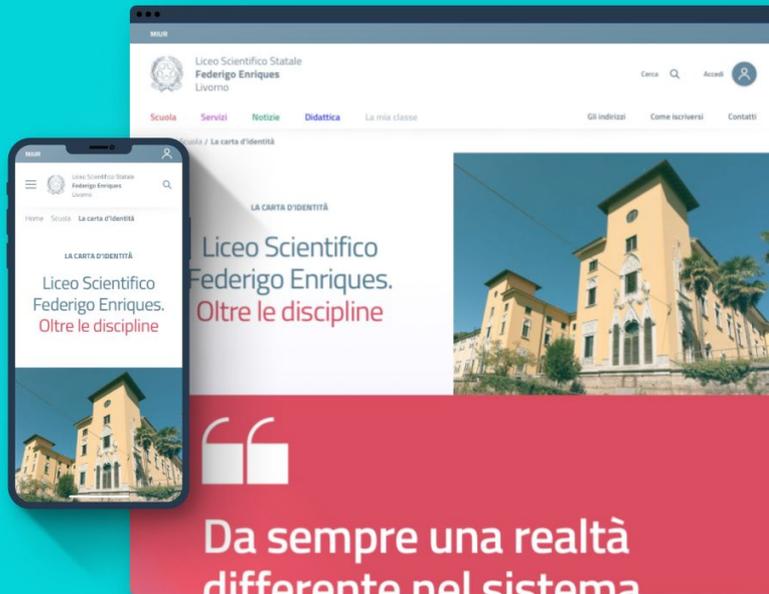
# Modello per siti web comunali



dove trovo il modello?

- modello
- documentazione
- architettura
- scenari
- wireframe mid-fi
- template hi-fi
- template e applicazioni sul catalogo del riuso

# Modello per siti web scolastici



dove trovo il modello?

- modello
- documentazione
- architettura
- scenari
- wireframe mid-fi
- template hi-fi
- tema wordpress

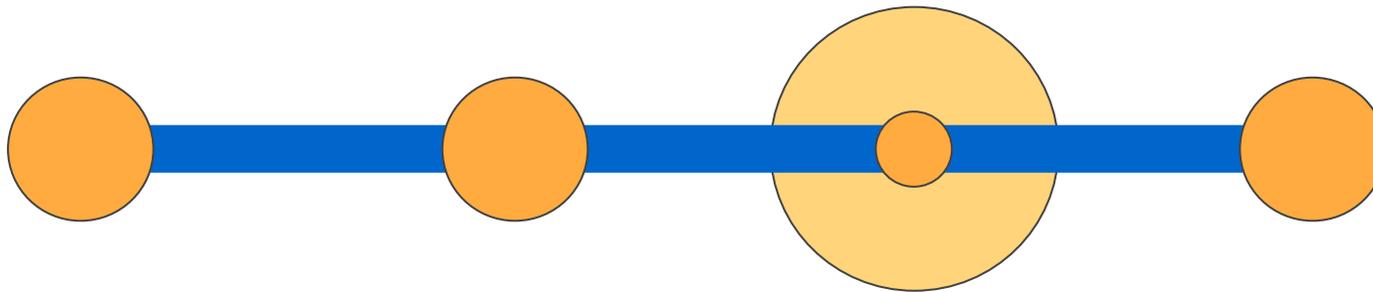
# accessibilità

(progettare)

(realizzare)

(validare)

(curare)



## alcune risorse utili:

- [linee guida AgID](#)
- [modello di autovalutazione AgID](#)
- [WCAG 2.1](#)

# Fare test di usabilità



Rendi più usabile un servizio digitale osservando le interazioni degli utenti

## quali sono le attività da compiere?

pianifica i test di usabilità, prepara le attività da seguire e conduci i test. Rielabora e condividi i risultati. Ricorda gli obblighi del Piano Triennale 2020–2022...

→ [kit](#)



**Designers Italia**

Annex: promemoria "Cosa devono fare la PA",  
dal piano triennale 2020–2022

[designers.italia.it](http://designers.italia.it)

---



## Piano Triennale 2020-22

# Cosa devono fare le PA

ogni capitolo del **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica**

**Amministrazione** contiene un paragrafo **“Cosa devono fare le PA”** con le azioni da compiere, divise per obiettivo, nel triennio di riferimento.

Per i servizi pubblici digitali:

**[Cap. 1. Servizi](#)** > **[Cosa devono fare le PA](#)**

### Capitoli:

1. **Servizi**
2. **Dati**
3. **Piattaforme**
4. **Infrastrutture**
5. **Interoperabilità**
6. **Sicurezza informatica**
7. **Strumenti e modelli per l'innovazione**
8. **Governare la trasformazione digitale**
9. **Indicazioni per le PA**

# OB.1.1 – Migliorare la **capacità di generare ed** **erogare** servizi digitali

## OB.1.1 - Migliorare la **capacità di generare ed erogare** servizi digitali

(1 di 2)

- **Da settembre 2020** - Le PA finalizzano l'adesione a **Web Analytics Italia** per migliorare il processo evolutivo dei propri servizi online - **CAP1.PA.LA01**
- **Da settembre 2020** - Le PA continuano ad applicare i principi **Cloud First - SaaS First** e ad acquisire servizi *cloud* solo se qualificati da AGID, consultando il **Catalogo dei servizi cloud qualificati da AGID per la PA** - **CAP1.PA.LA02**
- **Da ottobre 2020** - Le PA dichiarano, all'interno del **catalogo di Developers Italia**, quali software di titolarità di un'altra PA hanno preso in **riuso** - **CAP1.PA.LA03**
- **Entro ottobre 2020** - Le PA adeguano le proprie procedure di **procurement** alle linee guida di AGID sull'acquisizione del software e al CAD (artt. 68 e 69) - **CAP1.PA.LA04**

## OB.1.1 - Migliorare la **capacità di generare ed erogare** servizi digitali

(2 di 2)

- **Da dicembre 2020** - Le PAC aderiscono al programma di **abilitazione al cloud** e trasmettono al Dipartimento per la Trasformazione Digitale gli elaborati previsti dalla fase di *assessment* dei servizi avviando le fasi successive. Le PAL aderiscono al programma di abilitazione al *cloud* e trasmettono ad AGID gli elaborati previsti dalla fase di *assessment* dei servizi e avviano le fasi successive - **CAP1.PA.LA05**
- **Entro dicembre 2020** - Le PAC coinvolte nell'implementazione nazionale del **Single Digital Gateway** finalizzano l'adesione a **Web Analytics Italia** - **CAP1.PA.LA06**
- **Entro aprile 2021** - Le PA che sono titolari di software sviluppato per loro conto, eseguono il **rilascio in open source** in ottemperanza dell'obbligo previsto dall'art. 69 CAD e secondo le procedure indicate nelle **Linee guida attuative su acquisizione e riuso del software** - **CAP1.PA.LA07**
- **Da gennaio 2022** - Le PA alimentano il **catalogo dei servizi della PA** - **CAP1.PA.LA08**

# OB.1.2 - Migliorare l'**esperienza d'uso** e l'**accessibilità** dei servizi

## OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

(1 di 2)

- ★ **Da settembre 2020** - Nei procedimenti di **acquisizione di beni e servizi ICT**, le PA devono **far riferimento alle Linee guida di design** - **CAP1.PA.LA09**
- ★ **Da settembre 2020** - Le PA comunicano ad AGID, tramite apposito form *online*, l'esito dei **test di usabilità** del proprio sito istituzionale - **CAP1.PA.LA10**
- ★ **Entro settembre 2020** - Le PA pubblicano, entro il 23 settembre 2020, tramite l'applicazione [form.agid.gov.it](http://form.agid.gov.it), una **dichiarazione di accessibilità** per ciascuno dei loro i siti web - **CAP1.PA.LA11**
- **Entro dicembre 2020** - Le PAC coinvolte nell'erogazione delle informazioni, previste dall'allegato 1 del **Regolamento europeo 2018/1724 sul Single Digital Gateway**, pubblicano le informazioni di propria competenza - **CAP1.PA.LA12**

## OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

(2 di 2)

- ★ **Entro marzo 2021** - Le PA devono pubblicare gli **obiettivi di accessibilità** sul proprio sito - **CAP1.PA.LA13**
- ★ **Da aprile 2021** - Le PA comunicano ad AGID, tramite apposito *form online*, l'uso dei **modelli per lo sviluppo web per i propri siti istituzionali** - **CAP1.PA.LA14**
- ★ **Entro giugno 2021** - Le PA devono pubblicare, entro il 23 giugno 2021, la **dichiarazione di accessibilità per le APP mobili**, tramite l'applicazione `form.agid.gov.it` - **CAP1.PA.LA15**
- ★ **Entro marzo 2022** - Le PA devono pubblicare gli **obiettivi di accessibilità** sul proprio sito - **CAP1.PA.LA16**



(alla  
prossima)

[via giannisoizzeria on GIPHY](#)

# Q & A





# Designers Italia

- **sito** [designers.italia.it](https://designers.italia.it)
- **mail** [contatti@designers.italia.it](mailto:contatti@designers.italia.it)
- **profilo** [Twitter](#)
- **blog** [Medium](#)
- **canali #design** su [Slack Developers Italia](#)

