



Designers Italia

Il Design System della Pubblica
Amministrazione Italiana



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

+ UI Kit
+ Content Kit
+ Web Toolkit

+ Wireframe Kit
+ SEO

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



<https://designers.italia.it/>

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.



Seguici su



Il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana

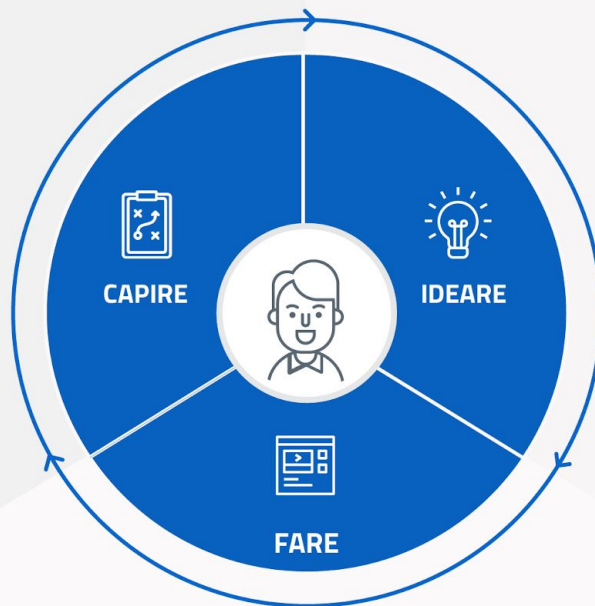
[Home](#)[Chi siamo](#)[Le guide](#)[I kit](#)[I progetti](#)[Le storie](#)[La roadmap](#)[I contatti](#)[Come lo uso](#)[Come partecipo](#)

Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**

e restituire il **buonumore** ;-)

I DESIGN KIT

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



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

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

KIT WEB ANALYTICS



Cos'è

L'analisi delle performance di un ambiente web (web analytics) è un'attività cruciale per capire quanto un sito (o un servizio digitale di altro tipo) risponda in maniera adeguata ai bisogni degli utenti.

The top part of the image shows a heatmap overlaid on a website's login page. The heatmap highlights areas of high user interaction, such as the login form fields and the 'ACCEDI CON LA CARTA TS-CNS' button. The website content includes a navigation bar with 'HOME', 'COMUNE', 'AREE TEMATICHE', 'SERVIZI ONLINE', and 'COMUNICATI STAMPA'. The main heading is 'ACCESSO AI SERVIZI' and the sub-heading is 'Inserimento credenziali di accesso'. Below this, there is a paragraph explaining the 'Utente' field and a button labeled 'ACCEDI CON LA CARTA TS-CNS'. There is also a link for 'ACCEDI CON FACEBOOK'.

The bottom part of the image shows a screenshot of the Piwik web analytics dashboard. The dashboard displays various metrics and charts for the website 'VIRTUAL-ORUMS.COM'. Key sections include:

- Visite in tempo reale:** A table showing real-time visits and actions.
- Visite nel Periodo:** A line chart showing visits over time.
- Mapa Visitatori:** A world map showing the geographic distribution of visitors.
- Tipo di dispositivo:** A list of device types used by visitors.
- Ranking SEO:** Information about the website's search engine ranking.

DATA	VISITE	AZIONI
Ultime 24 ore	23	36
Ultimi 30 minuti	1	1

PERIODO	VISITE	AZIONI
Sabato 16 Dicembre - 11:37:30	36	36
Sabato 16 Dicembre - 08:40:03	17	17
Sabato 16 Dicembre - 07:27:42 (15s)	83%	83%
Sabato 16 Dicembre - 07:25:34 (17s)	0,24s	0,24s
Sabato 16 Dicembre - 06:57:31	52	38



Cosa contiene

Il kit consente di imparare come produrre **dashboard dinamiche personalizzate** sulle due piattaforme di web analytics più utilizzate: Google Analytics e Piwik/Matomo.

<https://designers.italia.it/kit/analytics/>

Web Analytics

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



Materiali all'interno del kit

- [Dashboard con Google Analytics](#)
- [Istruzioni dashboard Google Analytics](#)
- [Istruzioni dashboard Matomo/Piwik](#)



Google Analytics

Modello di dashboard custom

1. VISUALIZZA IL TEMPLATE

La configurazione → [\[Starter kit\] Dashboard sito web PA](#) - disponibile sulla Google Analytics Solution Gallery - è una soluzione dinamica per la **generazione di un report di web analytics di base** destinato all'analisi dei dati del sito web di una pubblica amministrazione.

3. PERSONALIZZA IL TEMPLATE

Puoi **personalizzare il template** modificando e/o eliminando i singoli widget. Puoi inoltre rinominare la configurazione, **esportarne** i dati in formato PDF, inviare il report via email (una tantum o periodicamente).

2. IMPORTA IL TEMPLATE

Puoi importare la configurazione sul tuo account GA utilizzando il pulsante **Import** della galleria soluzioni e scegliendo in seguito la vista di dati a cui applicarlo. Puoi condividere la configurazione con altri membri del tuo gruppo di lavoro.

4. CREA LA TUA DASHBOARD!

In GA è possibile creare dashboard custom in base alle proprie esigenze di rilevazione (nella sezione **Personalizzazione** → **Dashboard** del proprio account) oppure importare uno dei tanti modelli disponibili nella [Google Analytics Solution Gallery](#).



Una configurazione dinamica per visualizzare i principali dati di performance del sito, scaricabile e condivisibile



Come approfondire

Le linee guida forniscono l'**approfondimento metodologico** che guida l'utilizzo dei kit, spiegando nel dettaglio come svolgere le diverse attività.

<https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/doc/user-research/web-analytics.html>

User research

Usabilità

Definizione

User-centered design

I vantaggi dell'usabilità

Criteri di valutazione

Per approfondimenti

[Indice](#) > [User research](#)

Web analytics

Premessa

Questa guida ha l'obiettivo di aiutare l'amministrazione a:

- comprendere il funzionamento di una...
- capire come collezionare i principali i...

Gli strumenti (Matomo/Piwik e Google Analytics)

Di seguito proponiamo una serie di link di approfondimento per comprendere come installare/configurare nella maniera corretta due fra le principali piattaforme di web analytics gratuite, **Matomo/Piwik** (piattaforma open source) e **Google Analytics** (piattaforma commerciale).

Matomo/Piwik

- [Installazione e configurazione di Matomo/Piwik](#)
- [Aggiungere un sito a Matomo/Piwik](#)
- [Implementare il tracciamento del motore di ricerca interno al sito](#)
- [Impostare un obiettivo](#)
- [La segmentazione](#)
- [Creazione ed invio di report customizzati](#)
- [Importare dati da GA a Matomo/Piwik](#)



Esperienze utili

Daniela Iozzo racconta **un modello di analisi e di dashboard** per il sito di un Comune, utilizzando la piattaforma di web analytics open source Piwik.

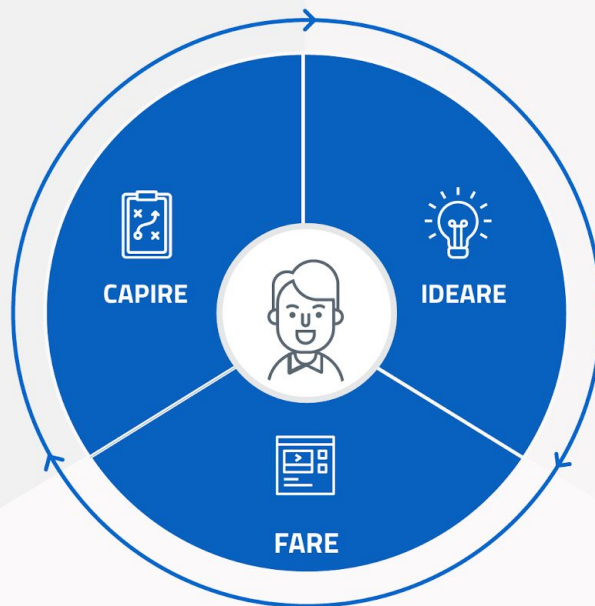
<https://medium.com/designers-italia/cosa-fanno-gli-utenti-del-sito-di-un-comune-ce-lo-dice-piwik-dedc67504b35>



Cosa fanno gli utenti del sito di un Comune? Ce lo dice Piwik

I DESIGN KIT

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



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

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



Cos'è

Le **interviste utente** sono delle sessioni individuali di ricerca sul campo in cui immergersi nel contesto d'uso di un servizio e fare delle domande che vanno in profondità, orientate a capire le motivazioni e i bisogni espressi o inespressi di quella persona.





Cosa contiene

Il kit fornisce tutti gli strumenti necessari per la **preparazione, conduzione e documentazione** di una sessione di intervista con gli utenti.

<https://designers.italia.it/kit/user-interviews/>

User Interviews

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



Materiali all'interno del kit

- [Protocollo di ricerca in lavorazione](#)
- [Questionario di recruiting](#)
- [Guida alla conduzione dell'intervista](#)
- [Liberatoria per il consenso al trattamento dei dati](#)
- [Attestato di partecipazione](#)
- [Strumenti di notazione](#)
- [Presentazione dei risultati](#)



Come approfondire

Le linee guida forniscono
l'**approfondimento metodologico**
che guida l'utilizzo dei kit, spiegando
nel dettaglio come svolgere le
diverse attività.

<https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/doc/user-research.html>

Usabilità

Definizione

User-centered design

I vantaggi dell'usabilità

Criteri di valutazione

Per approfondimenti

Usabilità come costruito misurabile

Ricerche qualitative

La User Research (ricerca sugli utenti) ha come fine ultimo quello di studiare e progettare servizi quanto più rispondenti alle loro effettive esigenze. Questo si raggiunge attraverso approcci di ricerca di tipo qualitativo e/o quantitativo. La ricerca qualitativa, in genere, ha come obiettivo cercare di comprendere le motivazioni, le attitudini, comportamenti e atteggiamenti dell'utente, studiandone le esigenze e le necessità ma anche gli errori e le frustrazioni. A differenza della ricerca quantitativa, che si basa solamente su quello che le persone dicono, la ricerca qualitativa si concentra su quello che le persone fanno e pensano. La ricerca qualitativa è un tipo di ricerca che si concentra su comprendere le motivazioni, le attitudini, comportamenti e atteggiamenti dell'utente, studiandone le esigenze e le necessità ma anche gli errori e le frustrazioni. A differenza della ricerca quantitativa, che si basa solamente su quello che le persone dicono, la ricerca qualitativa si concentra su quello che le persone fanno e pensano.

Preparare la guida alla discussione

La [guida alla discussione](#) è un documento che raccoglie una serie di spunti relativi alle domande da svolgere durante l'intervista. La guida viene costruita individuando in primo luogo le aree tematiche da affrontare durante l'intervista, come se fossero dei capitoli della conversazione. Ciascun capitolo contiene una serie di domande, che il ricercatore prepara in anticipo in modo da raccogliere tutti i punti che sarà necessario trattare e prepararsi agli incontri. Durante l'intervista il ricercatore porta con sé la guida alla discussione per assicurarsi di non dimenticare nessun punto: anche se la conversazione può prendere varie direzioni e non seguire il flusso logico ipotizzato all'inizio, l'importante è coprire tutti i temi, in modo da avere una base dati completa al termine delle interviste.

La guida alla discussione può essere accompagnata da una serie di materiali visivi che possono essere un utile stimolo per trattare alcuni punti della discussione, rendendo la conversazione più interattiva e in alcuni casi più immediata. Questi materiali possono essere ad esempio delle card che mostrano diverse funzionalità di un servizio e aiutano a prioritizzare insieme i vari elementi, e vengono progettati di volta in volta a seconda del contenuto dell'intervista.

Stampare la modulistica

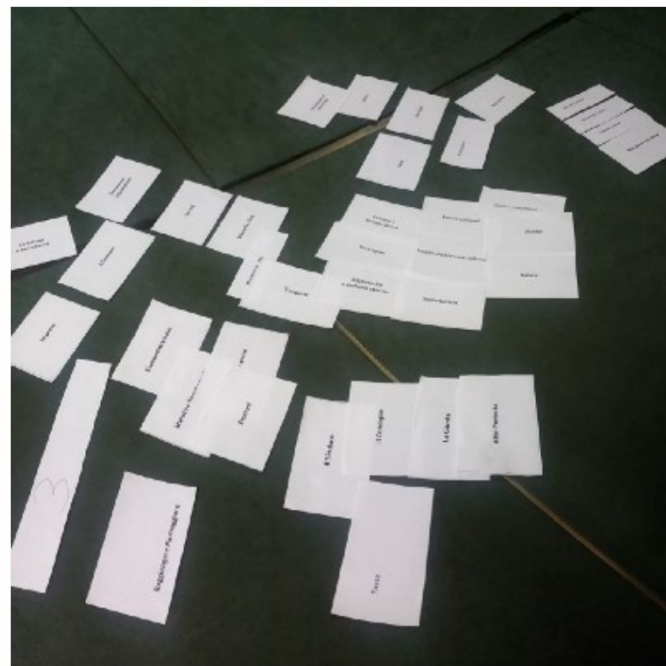
Il coinvolgimento degli utenti richiede sempre estrema attenzione nel modo in cui si gestiscono i dati personali. Per ogni attività di ricerca è necessario preparare e stampare delle [liberatorie per il consenso al trattamento dei dati](#) che vengono sottoposte all'attenzione di ciascun partecipante al termine dell'intervista, dando loro la possibilità di scegliere se acconsentire alla conservazione del materiale audio-video e/o fotografico raccolto durante la sessione oppure



Esperienze utili

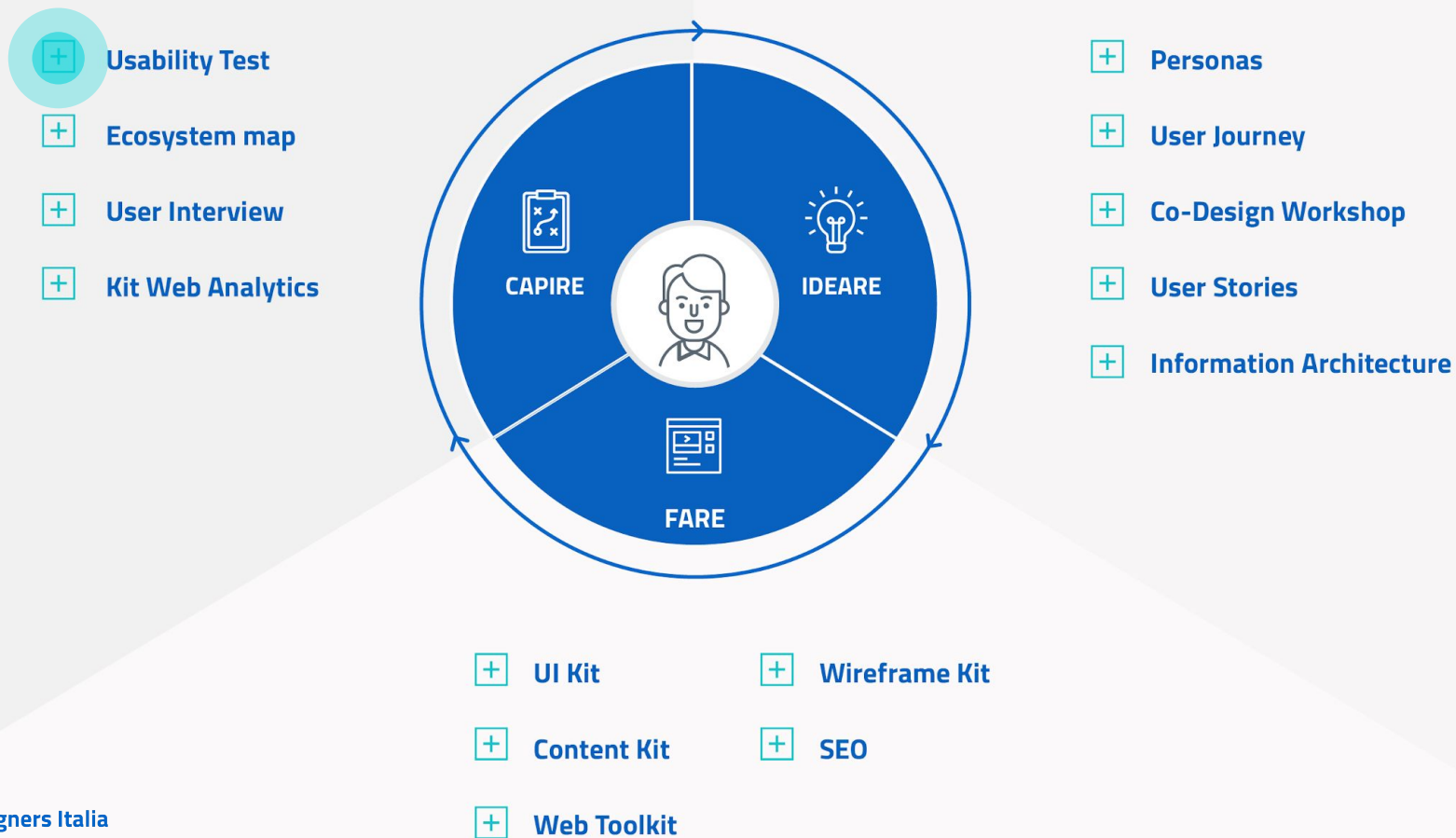
Il card sorting è una delle tecniche che può aiutarci nel **mappare con gli utenti** l'organizzazione dei contenuti di un sito web. Angela De Mennato racconta come applicarlo all'analisi del sito di un Comune.

<https://medium.com/designers-italia/card-sorting-e-navigazione-per-i-siti-web-dei-comuni-f4ae175b84c4>



Card sorting e navigazione per i siti web dei Comuni

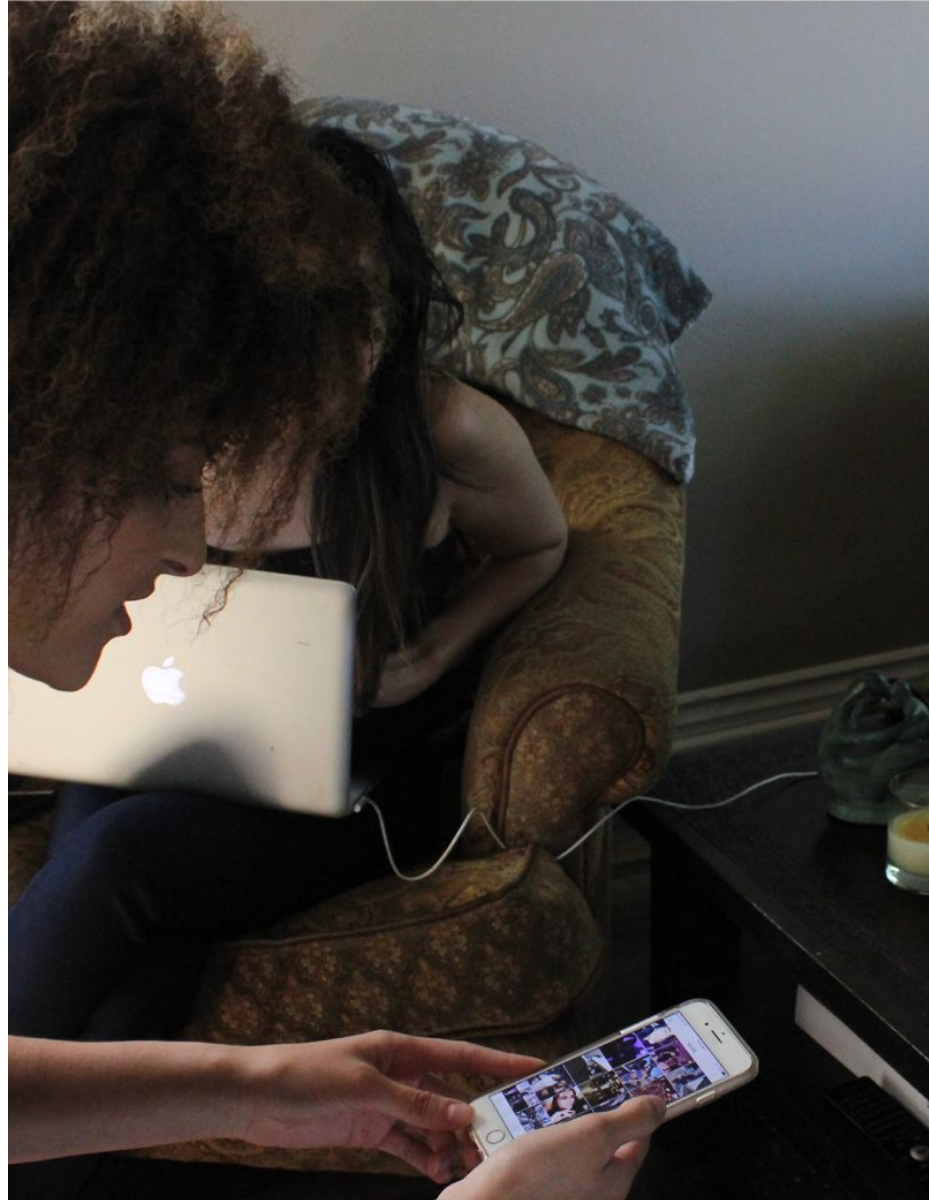
I DESIGN KIT





Cos'è

I test di usabilità sono delle sessioni di **osservazione diretta dell'interazione** tra un utente e un servizio digitale. I test vengono svolti individualmente, assegnando all'utente uno o più task da svolgere, e analizzando il suo comportamento nel portarli a termine.





Cosa contiene

Il kit semplifica la **pianificazione**, **preparazione e conduzione** di sessioni di osservazione diretta dell'interazione tra utente e servizio digitale, fornendo tutti gli allegati necessari secondo quanto previsto dal protocollo ufficiale per la conduzione di test di usabilità.

Usability Test

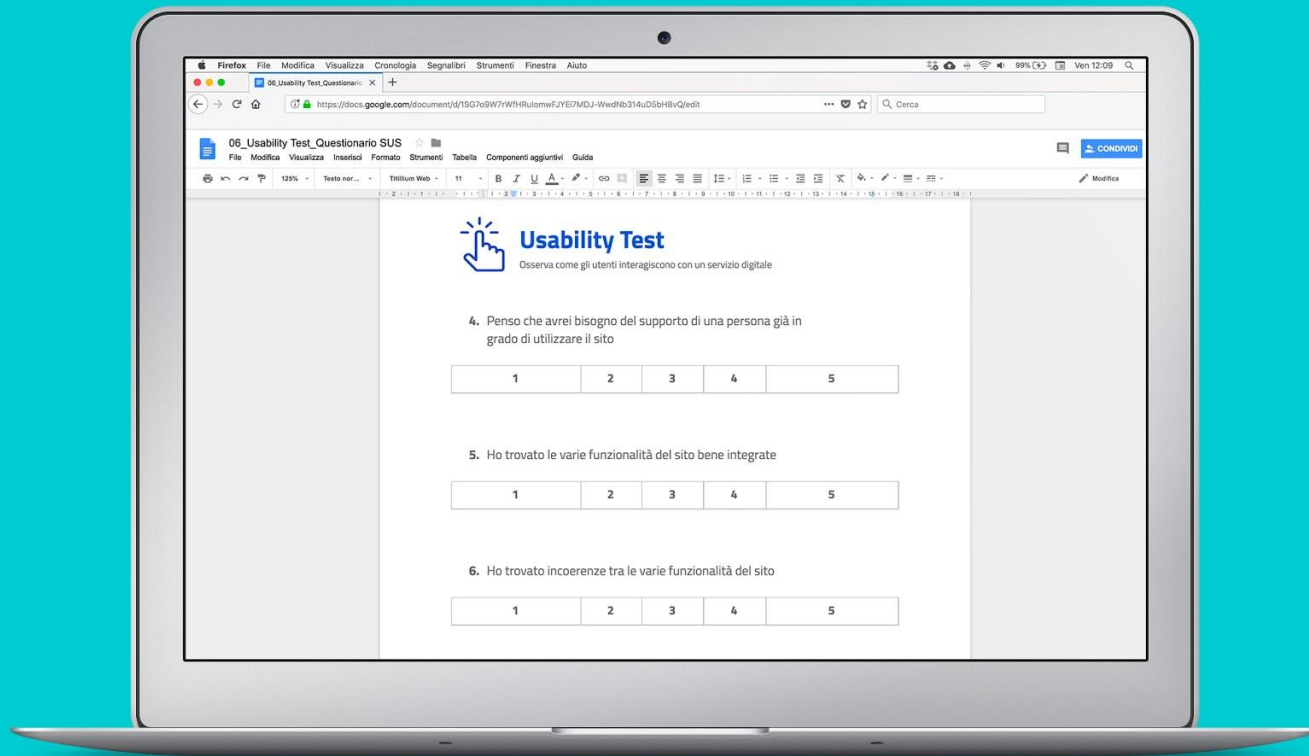
Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale per renderlo più usabile



Materiali all'interno del kit

- [Scheda partecipanti](#)
- [Guida alla conduzione del test](#)
- [Liberatoria per il consenso al trattamento dei dati](#)
- [Net Promoter Score](#)
- [Questionario SUS](#)
- [Domande UMUX Lite](#)
- [Tabella dei risultati](#)
- [Report dei risultati](#)

KIT USABILITY TEST



KIT USABILITY TEST

GUIDA ALLA CONDUZIONE DEL TEST [allegato 2-3]



Usability Test

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

→ GUIDA ALLA CONDUZIONE DEL TEST

rf: allegati 2-3 del Protocollo eGLU: <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>

ISTRUZIONI

- 01** Prima di iniziare l'attività di test è necessario preparare una guida alla conduzione della sessione, che riassume tutta la procedura da svolgere nel corso del test. Il primo campo consente l'**inserimento del nome e dei dati identificativi del partecipante**, da compilare all'inizio della sessione.
- 02** Prima di iniziare gli esercizi, **spiega al partecipante quali sono le regole della sessione** leggendo ad alta voce il testo contenuto al punto 2 del documento: chiarire le dinamiche di svolgimento del test aiuterà il partecipante a sentirsi a proprio agio nel rispondere ai quesiti.
- 03** Il documento elenca poi tutti i compiti che desideri vengano svolti durante la sessione. **Compila la lista dei task identificando tutti gli esercizi necessari per l'esecuzione del test**, descrivendoli seguendo l'esempio riportato nei punti 3 e 4 del documento.
- 04** Una volta completato il documento, **stampa la guida in un numero di copie corrispondente al numero dei partecipanti al test**, e **utilizzalo** per prendere nota nel corso dello svolgimento delle sessioni.



Usability Test

Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale

2. INTRODUZIONE AL TEST

Lo scopo di questo test è cercare di capire se il nostro sito web ha bisogno di essere migliorato in qualche sua parte. Per questo ti chiederò di svolgere alcuni compiti di navigazione del sito come ad esempio cercare un'informazione o una pagina, oppure dei file o dei form da compilare.

[Opzionale se si utilizzano strumenti di videoregistrazione: tutto quello che farai sarà registrato audio e video, così come saranno registrati i movimenti del mouse sullo schermo; questo in modo che io possa successivamente recuperare tutte le informazioni utili].

Ti chiederò di eseguire alcuni compiti. Comportati come faresti di solito. L'unica attenzione che ti chiedo è di cercare il modo per arrivare all'obiettivo seguendo le indicazioni che ti vengono proposte senza uscire dal sito. Quando pensi di aver raggiunto l'obiettivo basta che tu mi dica, per esempio: "Ho raggiunto l'obiettivo". Può anche darsi che l'obiettivo che ti propongo non sia facile da raggiungere e che tu non riesca a trovarlo. In questo caso basta che tu mi dica, per esempio: "Secondo me quello che sto cercando non si riesce a trovare".

Sei qui proprio per aiutarmi a capire le criticità del servizio e quindi a migliorarlo con vantaggio di tutti quelli che dovranno utilizzarlo. Durante questo esercizio ti chiedo di dire a voce alta tutto quello che vedi e che pensi: questo mi aiuterà a capire ciò che funziona o meno.

[Opzionale, se si intende somministrare questionari: dopo che avrai finito di analizzare tutti gli obiettivi, ti chiederò di compilare un questionario così potrai lasciarmi la tua valutazione riguardo l'esperienza con il sito.]

È tutto chiaro? Hai delle domande da farmi?



Usability Test

Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale

3. TASK n. 01

[Capire se sia facile comprendere come ottenere la copertura sanitaria per un viaggio negli USA]

Stai per intraprendere un viaggio negli Stati Uniti a scopo turistico e vuoi sapere come fare per avere la copertura sanitaria in quel Paese. Partendo dalla homepage cerca di trovare nel sito le informazioni che ti aiutino a capire cosa è necessario fare per avere la copertura sanitaria in caso di ricovero negli USA.

3.a CRITERI DI SUCCESSO

[Uri alle pagine che soddisfano il task]

<http://www.salute.gov.it>
<http://www.esteri.it>

3.b APPUNTI

[Appunti sull'esecuzione del task del partecipante n.5]

Il partecipante non ha riscontrato problemi in questo task

4. TASK n. 02

[Trovare la pagina dello Sportello di Conciliazione del Comune di Roma]

Nel tuo viaggio a Roma hai subito un danno alla tua auto, causato da una buca del manto stradale. Partendo dalla homepage cerca di trovare nel sito informazioni sulla procedura di risarcimento danni da parte del Comune.



Usability Test

Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale

4.a CRITERI DI SUCCESSO

[Uri alle pagine che soddisfano il task]

<http://www.comune.roma.it>

4.b APPUNTI

[Appunti sull'esecuzione del task del partecipante n.5]

Il partecipante non ha riscontrato problemi in questo task

5. TASK n. 03

Titolo del task

KIT USABILITY TEST / PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

The image shows a Beamer presentation slide with a blue background and a repeating pattern of eyes and hands. The slide title is "Usability Test" and the subtitle is "Come costruire il report dei risultati dei test di usabilità". The slide content includes the text: "Preparare un documento che riassume i risultati dei test, mettendo in evidenza aspetti funzionali e/o critici dell'esperienza d'uso." Below this, there are three columns of text, each starting with "n°". The slide also features the logo for "designers Italia" and the tagline "dalla parte dei cittadini".

09_Usability Test_Presentazione dei risultati ☆ 🗑️

File Modifica Visualizza Inserisci Formato Diapositiva Disponi Strumenti Componenti aggiuntivi Guida [L'ultima modifica è stata apportata il 24 aprile](#)

AVVIA PRESENTAZIONE CONDIVIDI

Sfondo... Layout... Tema... Transizione...

1 Usability Test
Come costruire il report dei risultati dei test di usabilità

2 Preparare un documento che riassume i risultati dei test, mettendo in evidenza aspetti funzionali e/o critici dell'esperienza d'uso.

3

4 Sito web esplorato

5 I numeri chiave delle sessioni di test

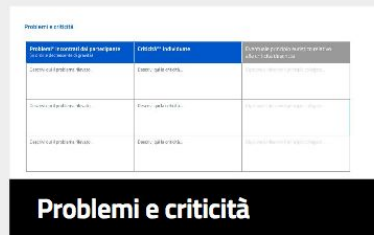
6

7

8

designers Italia
dalla parte dei cittadini

Esempio di struttura del report di presentazione dei risultati: [allegato 9]





Come approfondire

Le linee guida permettono di approfondire la metodologia per condurre i test di usabilità, accogliendo al loro interno il **protocollo eGLU**.

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 della documentazione

Stile della documentazione

Consultazione della documentazione

Kit di sviluppo e di design

Service design

 Read the Docs

v: stable ▾

Usabilità

Definizione

Per usabilità si intende “il grado di facilità con cui gli utenti raggiungono certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione (ISO 9241-210:2010). L’usabilità formula un modello di riferimento (sito web) e l’utente, in relazione a questo modello, possiede una proprietà risultante (da un’interazione) che consente di utilizzare un approccio human-centered design e dalla conoscenza articolata di questo modello la progettazione è necessario per il progettista deve coincidere con

User-centered design

Lo user centered design è un insieme di principi per cui si sta progettando un prodotto o servizio per “persone” si intendono tutti i cittadini della pubblica amministrazione:

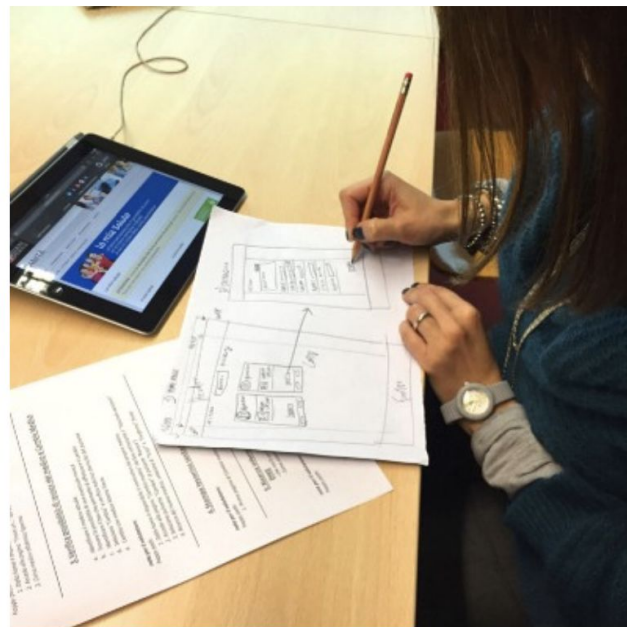
- Cittadini



Dal blog di Designers Italia

Sul blog di Designers Italia parliamo di come migliorare i servizi digitali di **un Comune** utilizzando i test di usabilità.

Per farlo, raccontiamo [alcuni esempi di test di usabilità](#) realizzati per “rendere **più chiara l’organizzazione** dei contenuti e i menu di navigazione” dentro alcuni siti di Comuni.



Ritirare referti e cambiare il medico di famiglia: i test di usabilità per migliorare i servizi...

Nel luglio 2017 CSI Piemonte si è occupata di organizzare le attività di misurazione dell’usabilità di due servizi web per i cittadini...

COME PARTECIPARE

Designers
italia

**Utilizza
i kit**

GitHub +
Docs Italia

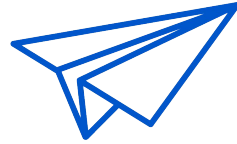
**Alimenta
il sistema**

Forum +
Newsletter

**Partecipa
alla community**

Blog

**Condividi le tue
esperienze**



Grazie!

Ti aspettiamo su **Designers Italia**

→ designers.italia.it

→ [iscriviti alla newsletter](#)

→ [contattaci](#)

→ [Twitter](#)

→ [Medium](#)