



# Progettare servizi efficaci e inclusivi

il kit di service design di  
Designers Italia



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

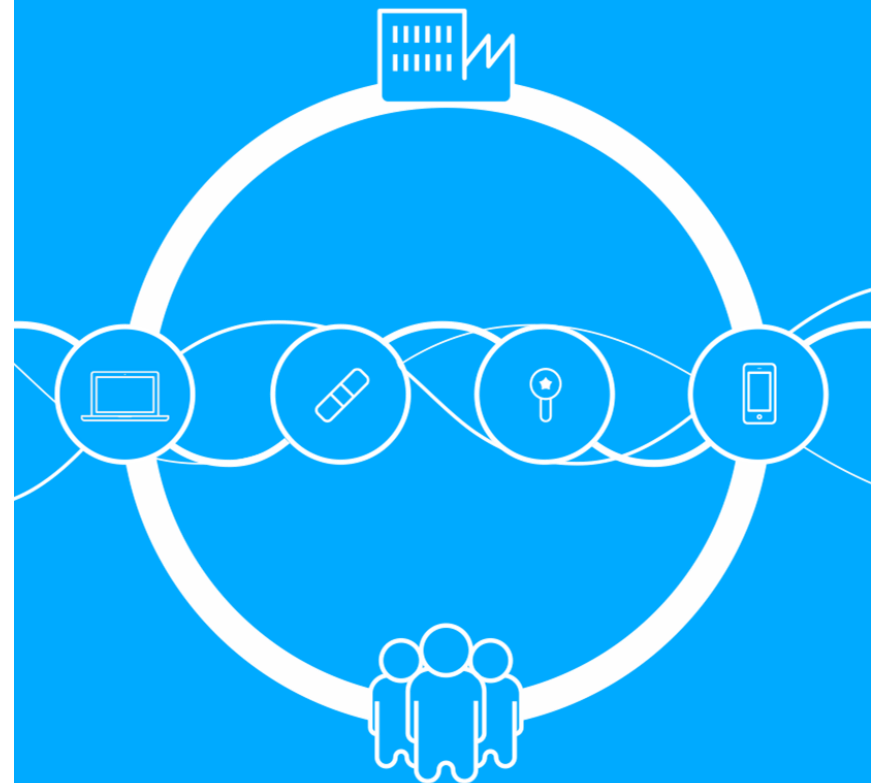
## Cos'è Designers Italia?

**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.

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

L'interazione avviene tramite una serie di canali (chiamati **touchpoint**) che definiscono le possibilità di relazione tra le due parti.

I touchpoint sono da un lato gli strumenti con cui il cittadino può svolgere attività specifiche e raggiungere i propri obiettivi, dall'altro il modo in cui la Pubblica Amministrazione rende disponibili i propri servizi.



Il service design aiuta a:

→ **Ottimizzare** servizi esistenti

es. come migliorare l'esperienza d'uso del sito di un Comune?

→ **Riprogettare** servizi esistenti **in chiave digitale**

es. come digitalizzare il processo di richiesta del cambio di residenza?

→ **Creare nuovi servizi**

es. come possiamo supportare l'orientamento lavorativo dei giovani?

UN ESEMPIO



## UN ESEMPIO

“Nonostante sia un processo semi-automatizzato, il mio staff perde ancora moltissimo tempo nel compilare le schedine.”

ALBERGATORE



“Non è pensabile utilizzare un servizio come *alloggiatiweb* per tutti quelli che - come me - gestiscono la loro attività dal dispositivo mobile.”

PROPRIETARIO CASE VACANZA

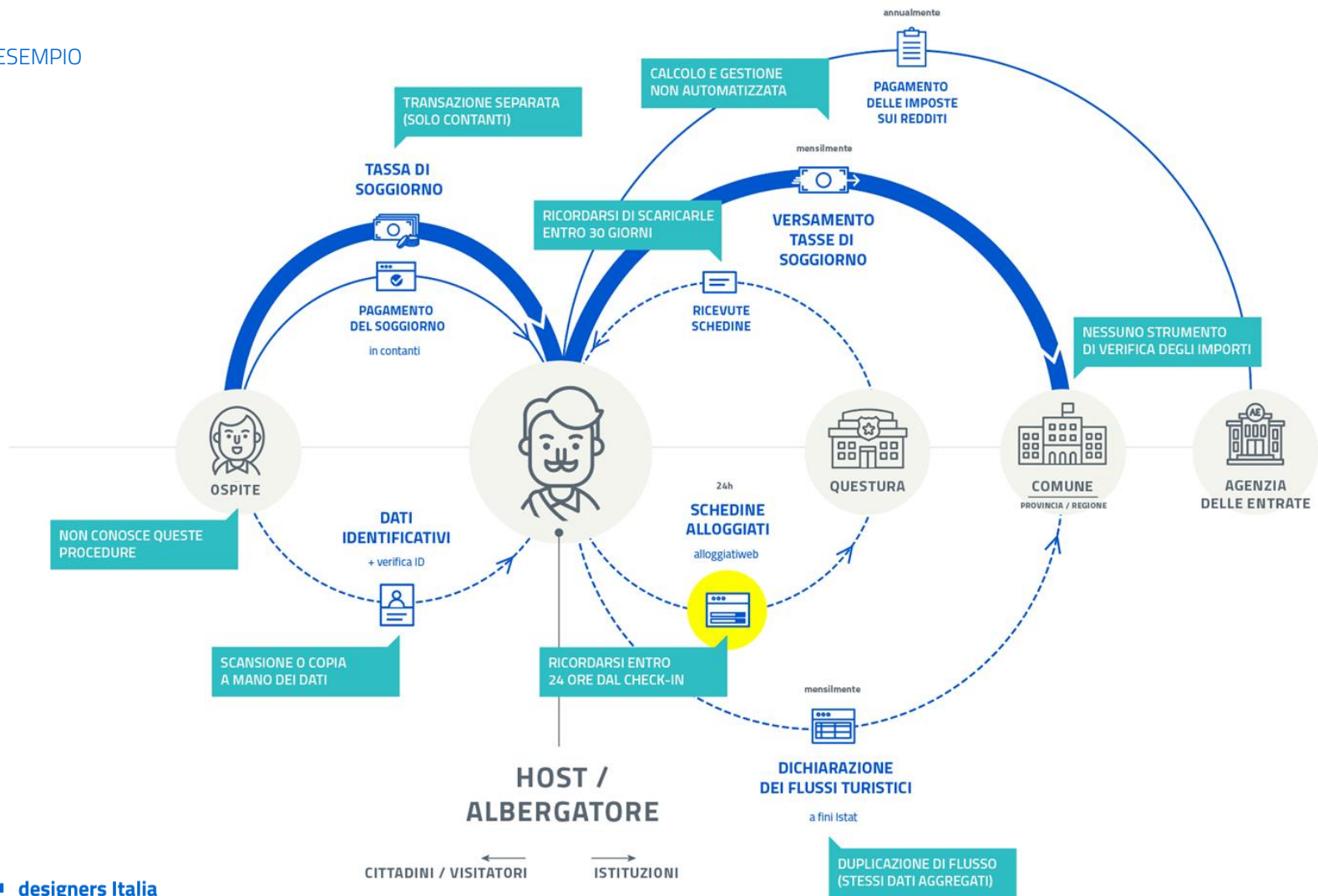


“Non voglio fare la foto ai documenti dei miei ospiti perché è illegale, quindi compilo le schedine sul posto, copiando i dati a mano, anche se ci vuole tantissimo tempo in questo modo!”

HOST AIRBNB

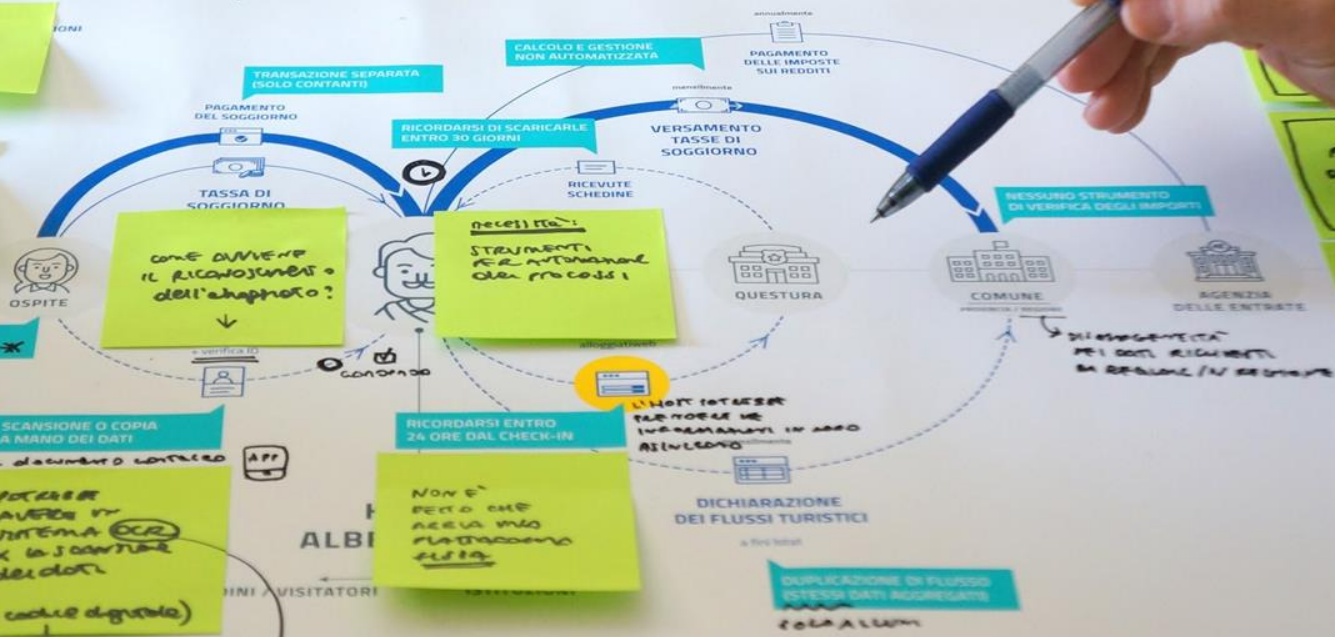


# UN ESEMPIO





# ALLOGGIATIWEB | MAPPA DI SISTEMA



CHE ABIA  
DIRETTA IVA  
O NO E'  
IRRELEVANTE

POTERSE  
FORSE NON  
C'ERA IN  
E' PER  
SOSTRAGGERE  
INFO

ESTERE  
EURO?  
S  
SOLO ITALIA

NON CONOSCE QUESTE  
PROCEDURE

COME DIVENTARE  
IL RICOVERATO  
DELL'ALBERGO?

NECESSARI  
STRUMENTI  
PER AUTOMATIZZARE  
GLI PROCESSI

0 TRASFERIRE  
VIA CRAT

NON HA  
CONFERMATO  
IL DOCUMENTO (1%)

NON HA  
E' NON HA  
E' NON HA  
E' NON HA

SCANSIONE O COPIA  
A MANO DEI DATI  
- documento contratto

POTERSE  
AVERE IN  
SISTEMA (OCR)  
X LA SCANSIONE  
DEI DATI  
(o codice digitale)

RICORDARSI ENTRO  
24 ORE DAL CHECK-IN

NON E'  
PERO' CHE  
AVEVA MA  
PASTICCIONE  
SUI

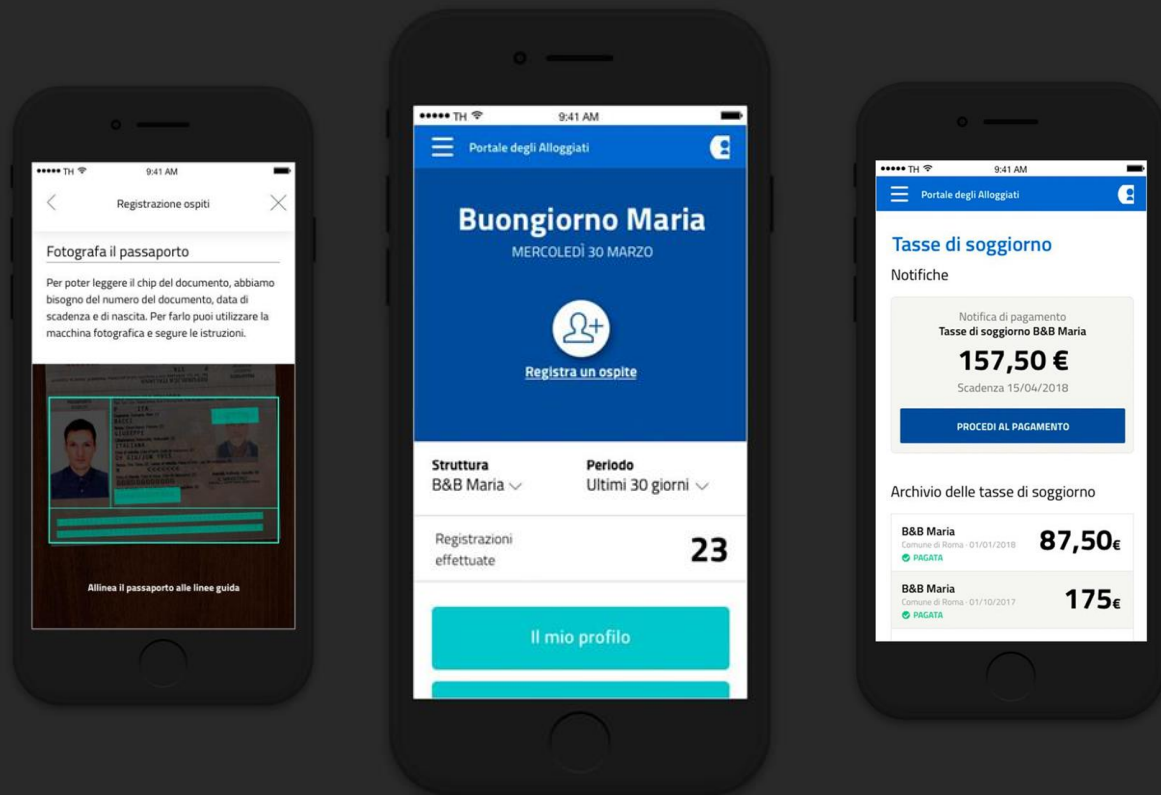
LI HANNO TANTE  
PER NOLE  
INDEMNITA' IN APP  
ALLOGGIO

NESSUNO STRUMENTO  
DI VERIFICA DEGLI RAPPORTI

DICHIARAZIONE  
PER I DATI RICHIEDI  
IN REGOLE IN REGOLE

ALBERTO  
DELLA LEGGE

# UN ESEMPIO





CAPIRE

---

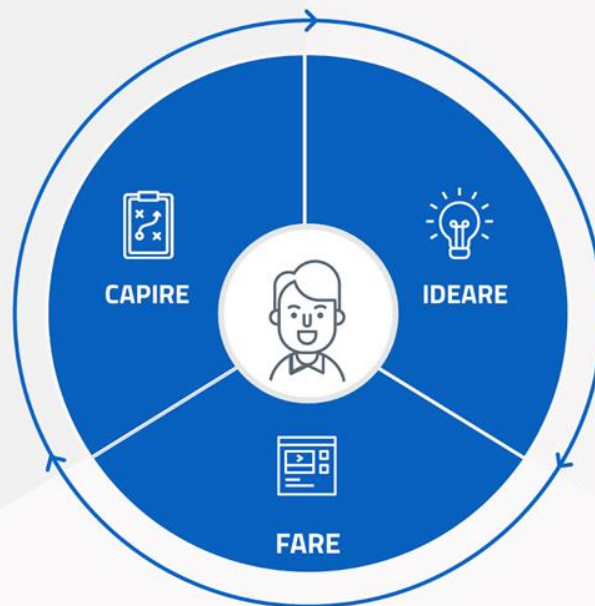
# Kit User Interview

ROBERTA TASSI  
Service Designer, Team Digitale  
@s\_designtools

## I DESIGN KIT

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

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



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

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

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

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





## Cos'è

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 per le caratteristiche del dato che si può ricavare e per l'analisi che se ne fa. La ricerca qualitativa, in genere, ha come obiettivo cercare di comprendere le motivazioni, le attitudini, comportamenti e atteggiamenti dell'utente, studiandone le abitudini 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 cerca di capire quello che le persone fanno e pensano. La ricerca qualitativa è un tipo di ricerca che si concentra sulla comprensione delle motivazioni e delle esigenze degli utenti. È un tipo di ricerca che si concentra sulla comprensione delle motivazioni e delle esigenze degli utenti. È un tipo di ricerca che si concentra sulla comprensione delle motivazioni e delle esigenze degli utenti.

### 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

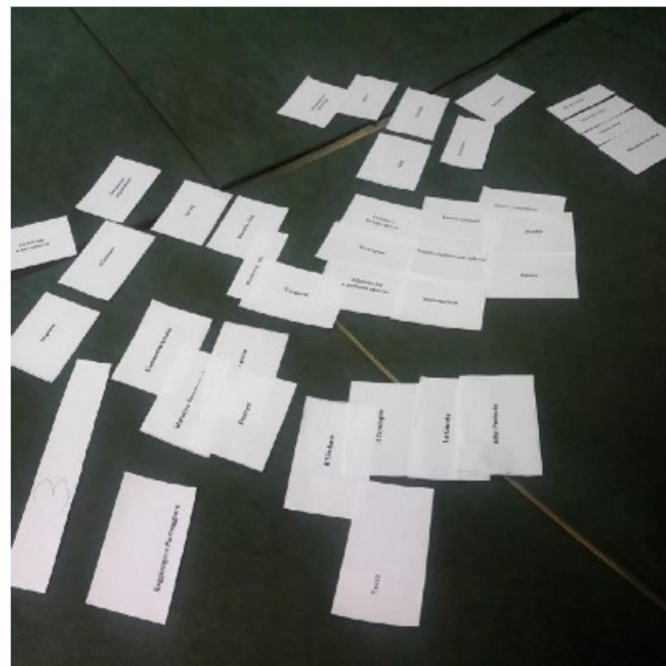
Il coinvolgimento degli utenti richiede sempre estrema attenzione nel modo in cui si gestiscono i dati personali. Per ogni attività di ricerca è necessario preparare e stampare delle [liberatorie per il consenso al trattamento dei dati](#) che vengono sottoposte all'attenzione di ciascun partecipante 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

Durante le interviste utente è possibile fare degli esercizi di card sorting per **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**





CAPIRE

---

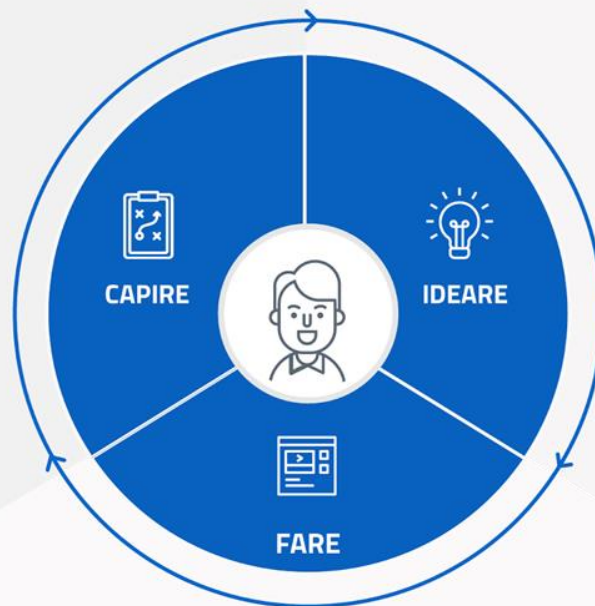
# Kit Co-Design Workshop

ROBERTA TASSI  
Service Designer, Team Digitale  
@s\_designtools

## I DESIGN KIT

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

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



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

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

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

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



# Cos'è

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

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



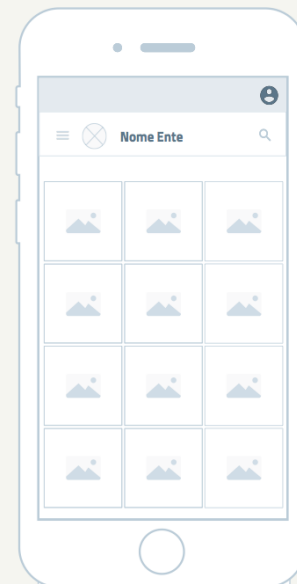
Analisi di una mappa di sistema: criticità e opportunità





## Cosa contiene

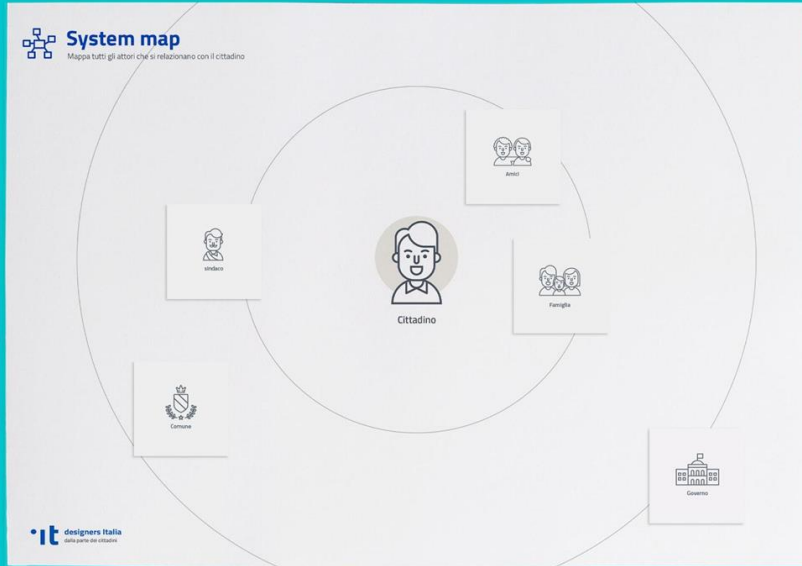
- Dei **fogli di lavoro** per:
  - Descrivere le *personas*
  - Strutturare una *system map*
  - Analizzare una *user journey*
- Un esempio di esercizio di *card sorting*
- Un **esempio di agenda** per organizzare un workshop di Co-Design



ESEMPIO



# Mappa di sistema



The form includes a profile picture placeholder, a name field labeled "[ Nome ]", a role field labeled "[ Ruolo ]", and a field for a representative adjective labeled "[ Trova un aggettivo rappresentativo ]". Below these are two large empty sections: "ATTIVITÀ" and "NECESSITÀ / ESIGENZE". At the bottom, there is a feedback scale with three smiley face icons and three rows of radio buttons.

**designers Italia**  
dalla parte dei cittadini

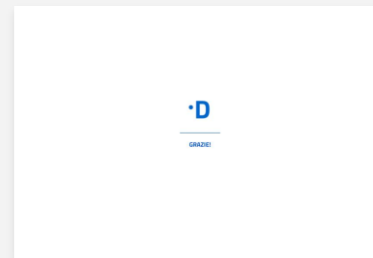
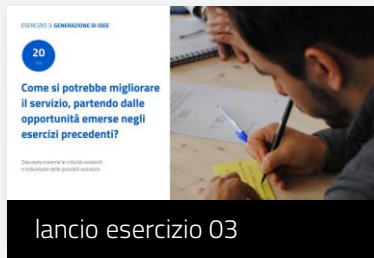
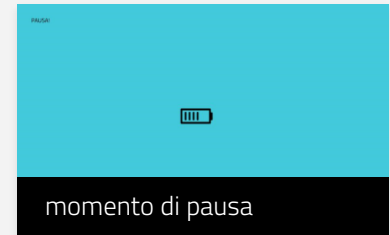
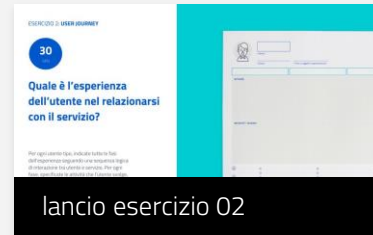
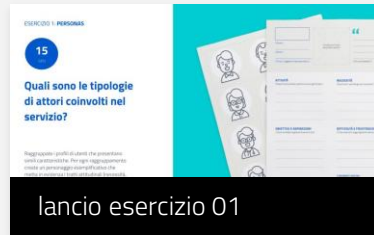
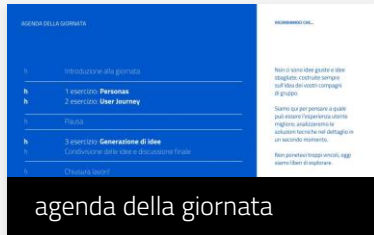
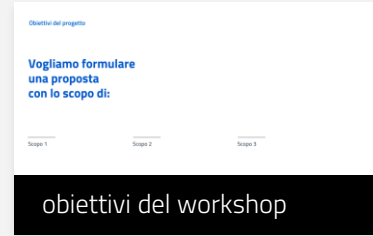
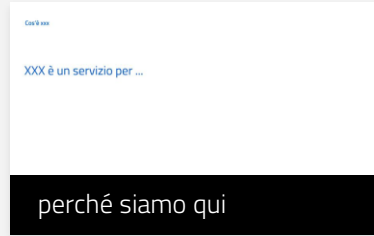
## Card sorting



## User Journey

# KIT CO-DESIGN WORKSHOP

[https://docs.google.com/presentation/d/1dQqq6hHBaFQ8Elz21tLrldvJJKo\\_7oC6FrtG3B9B60/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/presentation/d/1dQqq6hHBaFQ8Elz21tLrldvJJKo_7oC6FrtG3B9B60/edit?usp=sharing)







## Come approfondire

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

AgID + Team per la Trasformazione Digitale Piano Triennale + Dev

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

**Service design**

**Principi di design dei servizi**

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

**Gestione dei progetti**

- Project management
  - Metodo di lavoro
  - Tipologie di progetti
- Le competenze per il design dei servizi
- E-Procurement
- Identificazione delle priorità
- Il ruolo degli stakeholder
  - System maps
  - Coinvolgere gli stakeholder
- Conoscere gli utenti
  - Personas e profili utente
  - User Journey
- Il workshop di co-design
- I Kit di Designers Italia
- Accessibilità

**Indice > Service design**

## Principi di design dei servizi

### Principi di service design

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

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

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

### Il workshop di co-design

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

I workshop risultano in particolare molto utili quando al termine di un'attività preliminare di ricerca si inizia la definizione di storie e requisiti per la progettazione del servizio, ovvero nel momento di passaggio tra la fase di analisi e quella di design e sviluppo della soluzione individuata. I workshop hanno anche il beneficio di radunare ruoli che altrimenti rischiavano di non incontrarsi mai, e avvicinare gli operatori della Pubblica Amministrazione ai cittadini che utilizzano i propri servizi.

Organizzare dei workshop di co-progettazione richiede di svolgere i seguenti passaggi:

- 1. Identificazione di un obiettivo chiaro**, raggiungibile mediante la sessione di lavoro collaborativo, assicurandosi quindi di aver già raccolto tutte le informazioni necessarie per impostare al meglio l'attività di co-progettazione e non farla diventare una perdita di tempo per mancanza di dati o lacune nella preparazione.
- 2. Compilazione di una lista di partecipanti da invitare al workshop**, cercando di raccogliere l'adesione di tutti gli stakeholder coinvolti sul progetto e di coinvolgere una piccola rappresentanza per tutti gli attori rilevanti (utenti, operatori del servizio, soggetti privati, altri esperti o progettisti). Gli inviti dovranno dichiarare l'obiettivo della sessione e dare un'idea chiara del risultato atteso.
- 3. Scelta di luogo, data e durata della sessione**. La durata consigliata è di circa mezza giornata (ore), in modo da avere tempo per introdurre al meglio le attività, svolgere gli esercizi programmati e discutere i risultati. Il workshop può quindi iniziare o concludersi con un



## Esperienze utili

Sul blog di Designers Italia raccontiamo per esempio un *case study* su [come abbiamo utilizzato gli strumenti di co-progettazione](#) per facilitare una sessione di lavoro su SPID, coinvolgendo i principali interlocutori coinvolti sul progetto in una serie di esercizi di **analisi dei casi d'uso e generazione di idee.**

## SPID, da regola tecnica a prod

Un workshop per generare idee e progettare l  
con il supporto di Experientia

*Experientia* è una società internazionale di user experien  
novembre 2017, ha contribuito pro bono nell' ambito del  
Experientia ci ha aiutato nella moderazione del worksho  
interviste e nella rielaborazione dei risultati.







**Grazie!**