

Progettare il portale del Governo Aperto partendo dalle esigenze dell'utente



#opengovitaly | #OpenGovWeek | open.gov.it

ITALIA

••••• opengov

Il valori che guidano la costruzione di un servizio pubblico

Condividere gli ideali in un contesto *mutevole* e *differenziato*

*“Se vuoi **costruire** una **nave**, non devi per prima cosa affaticarti a chiamare la gente a **raccogliere** la legna e a preparare gli **attrezzi**; non distribuire i **compiti**, non **organizzare** il **lavoro**.*

*Ma invece prima **risveglia** negli **uomini** la nostalgia del **mare** lontano e sconfinato. Appena si sarà risvegliata in loro questa **sete** si metteranno subito al **lavoro** per **costruire la nave**.”*

ANTOINE DE SAINT-EXUPERY



Photo by [Joe Green](#) on [Unsplash](#)

Il portale del Governo Aperto
open.gov.it

Le caratteristiche e i vincoli

1

Identità e promozione

Raccontare e **promuovere** la politica di Governo Aperto, anche in coerenza con i programmi delle organizzazioni internazionali (es. OGP, OCSE)

2

Raccolta e monitoraggio

Organizzazione e **monitoraggio** dei contenuti delle attività dei Piani d'Azione Nazionali per il Governo Aperto, rispetto delle regole OGP sui repository di governo aperto (*apertura, disponibilità, aggiornamento*)

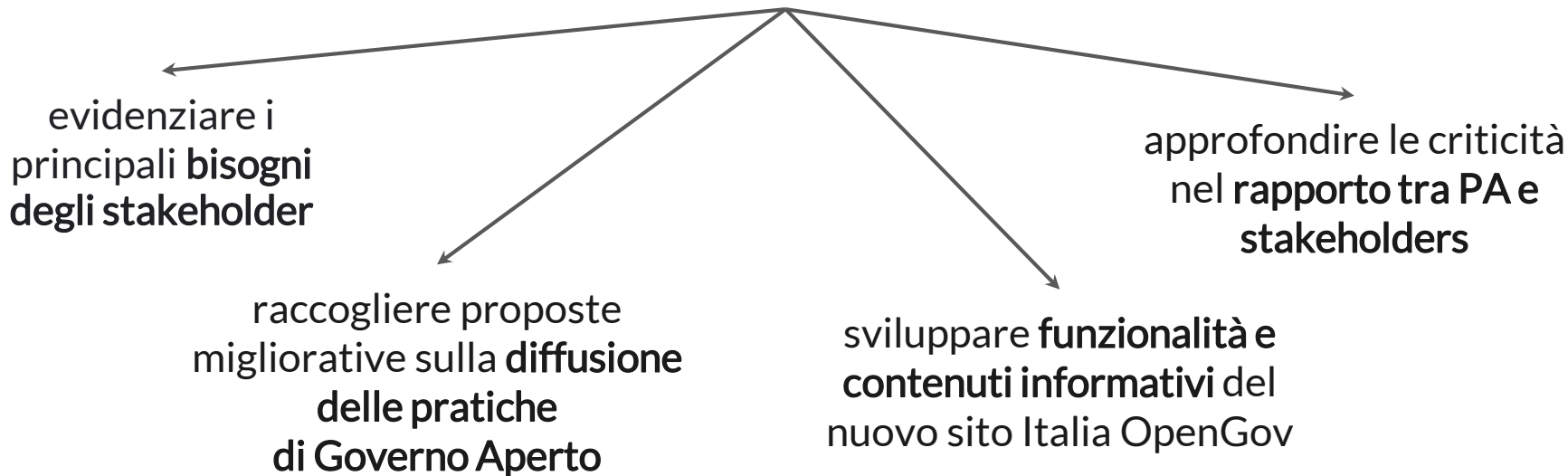
3

Strumenti ed esperienze

Messa a disposizione dei kit, degli strumenti e delle buone pratiche sul tema del governo aperto.
Sostegno alla Community OGP Italia e alle comunità di pratica.

L'importanza dei punti di vista differenziati

Raccogliere il punto di vista degli utenti sul servizio offerto dal portale Italia Open Government (Italia OpenGov), quale strumento a supporto dell'attuazione delle politiche di Governo Aperto, è importante per:



La timeline del nuovo portale

luglio
2021



Le interviste agli utenti

La Community del Governo Aperto contribuisce a raccogliere bisogni e criticità dell'attuale servizio

I laboratori di co-progettazione

Costruzione delle esperienze di utenti-tipo (user journey) e le user stories



novembre
2021

gennaio
2022



L'architettura dell'informazione

Prende forma l'insieme dei contenuti e delle relazioni che daranno il valore aggiunto

marzo
2022



Prototipi e test di usabilità

Realizzazione dei prototipi, test di usabilità e prima retrospettiva

Lancio della prima versione

On line la prima versione del portale
open.gov.it



maggio
2022

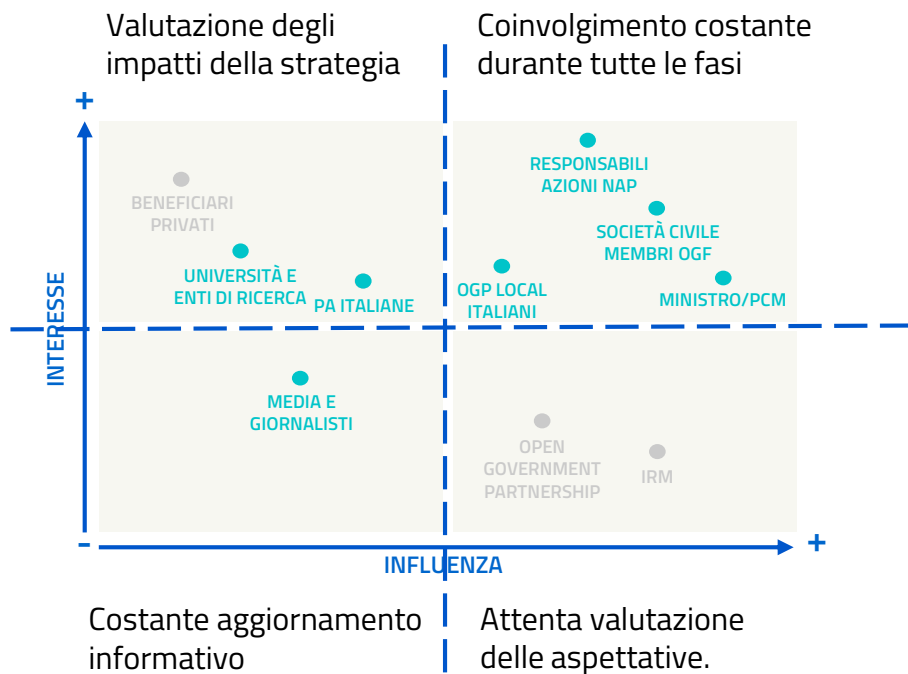
giugno
2023



Evoluzione del portale

Moduli innovativi e coerenti con la strategia di governo aperto italiana

La stakeholder map e i temi affrontati durante la ricerca



Cosa si è approfondito

- rapporto con la Pubblica Amministrazione
- strategia Open Government
- processi di consultazione e partecipazione civica

Panoramica dei temi emersi

SPECIFICITÀ DEL TEMA "GOVERNO APERTO"

Il governo aperto è ancora un tema di nicchia, anche nella PA

STABILITÀ DEL SOSTEGNO POLITICO

Le iniziative rischiano di perdere forza se non sono sostenute nel tempo

RUOLO DEL TERZO SETTORE

Il terzo settore rappresenta il necessario collegamento tra PA e cittadini

RAGGIUNGIBILITÀ DEI DESTINATARI DELLE CONSULTAZIONI

Le consultazioni dovrebbero appoggiarsi a reti solide e non occasionali

IMPATTO EFFETTIVO DELLE CONSULTAZIONI

Spesso manca un ritorno ai partecipanti che riconosca e metta in evidenza i contributi

Le personas del servizio pubblico Italia OpenGov

Una visione strutturata attraverso gli utenti-tipo del nuovo servizio



Anna
Attivista open data scrupolosa



Biagio
Volontario del terzo settore appassionato



Carla
Dirigente di una PA OGP Local



Dario
Dipendente della PA con molta esperienza



Elena
Cittadina attiva interessata a una consultazione



Fred
Valutatore scrupoloso



Giulia
Giornalista d'inchiesta indipendente

Partner

Follower

Influencer

Dario

Dipendente della PA con
molta esperienza



Punti di riferimento
chiari e semplici
aiutano la PA a
dialogare coi cittadini

PROFILO

BACKGROUND

Con un lungo percorso alle spalle nella PA, ha vissuto e accompagnato molti cambiamenti. È un esperto nella comunicazione verso i cittadini e affianca spesso i colleghi più giovani.

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORAMENTI

Si occupa del portale “Amministrazione Trasparente” della sua PA e risponde alle richieste di accesso civico. Aiuta spesso i colleghi nella fase di comunicazione verso l'esterno per la sua capacità di essere chiaro e supportivo allo stesso tempo.

NECESSITÀ

- **Essere sempre aggiornato sulla normativa** in tema di trasparenza amministrativa
- **Condividere la sua esperienza** al di là della cerchia dei colleghi della sua amministrazione

DIFFICOLTÀ

- **Mancanza di una piattaforma di condivisione** di esperienze e buone pratiche
- **Carenza di servizi di aggiornamento** per i dipendenti della PA asincroni e veloci (es. newsletter)

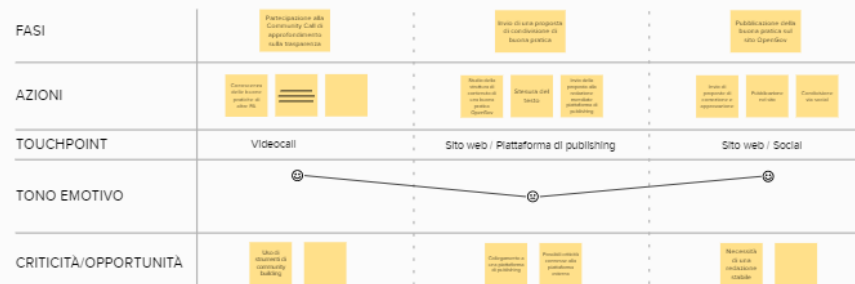
Dalle esperienze dell'utente ai requisiti

User journey e user stories

Aderire ad azione OpenGov di interesse



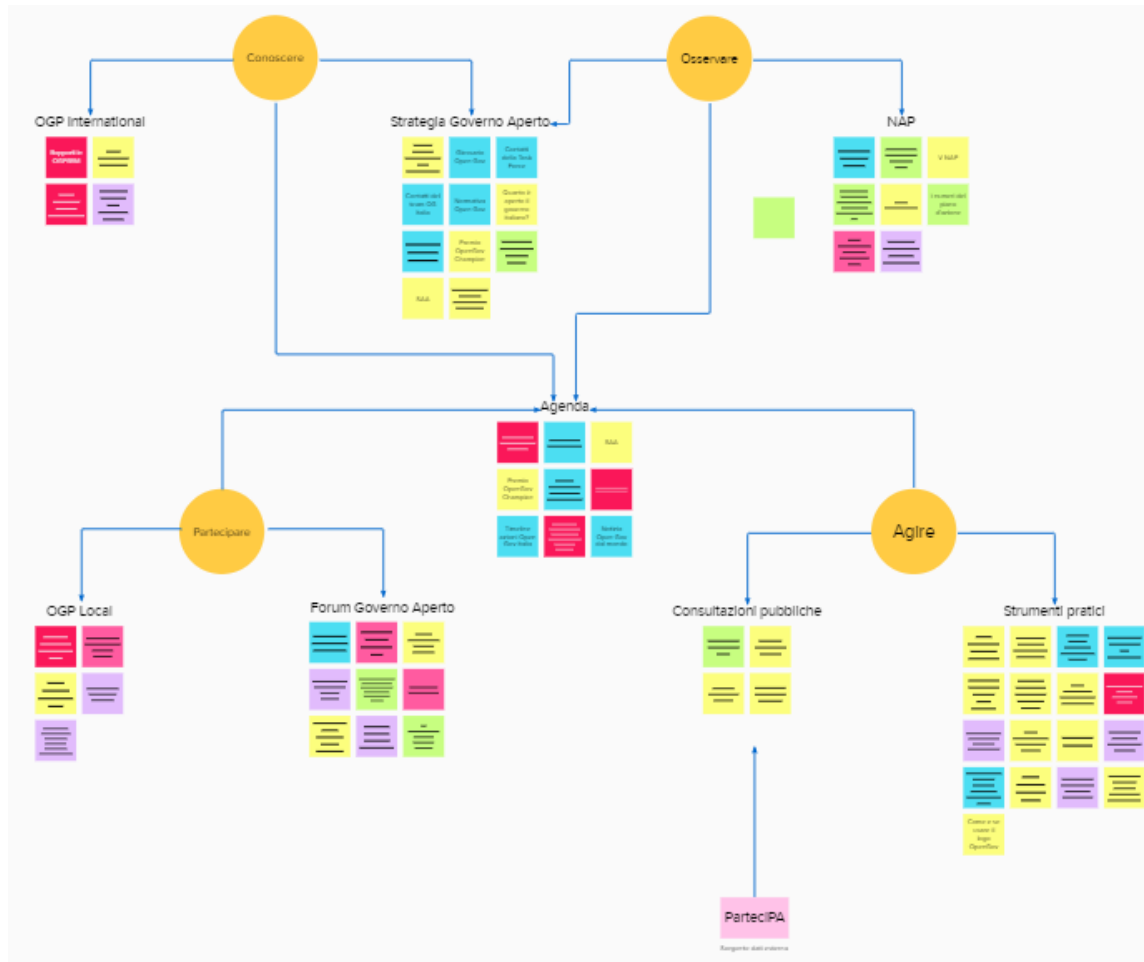
Condividere di un'esperienza o buona pratica



dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei leggere il Piano Nazionale d'Azione per il Governo Aperto con la possibilità di capire facilmente chi realizza le attività descritte
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei scaricare un kit per replicare un'attività di mio interesse nella mia PA
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei pubblicare la storia della realizzazione di un'attività nella mia PA e renderla visibile sul sito OpenGov
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei rilanciare sui social il link alla storia della realizzazione di un'attività nella mia PA pubblicata sul sito OpenGov
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei conoscere le occasioni di incontro della community OpenGov
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei partecipare a una Community Call su un tema di mio interesse
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei leggere delle informazioni corredate di grafiche esplicative
dipendente di una PA	lo come dipendente di una PA vorrei condividere una buona pratica con tutta la community sul sito OpenGov

L'architettura delle informazioni

La mappa dei concetti e le relazioni



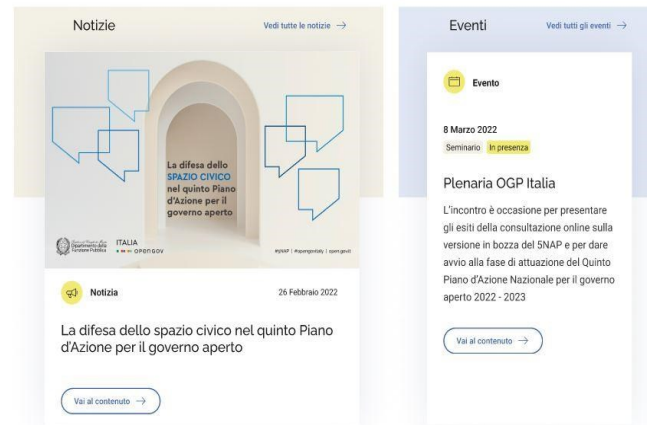
I test di usabilità sui prototipi con il protocollo eGLU-LG

La possibilità di verificare e allinearsi alle aspettative dell'utente

Partecipante 1: *“Qui non si capisce se sono cose diverse dello stesso tema, i colori sono troppo simili, le scritte piccolissime”*

Partecipante 2: *“Anche se non lo sono sembrano blocchi simili ma c'è confusione tra i disegni, le scritte e i link”*

Aggiornamenti



Miglioramenti per incrementare il grado di interazione e navigazione:

- Rafforzamento del visual design;
- Valorizzazione della struttura ipertestuale;
- Riduzione della lunghezza delle pagine;

Il nuovo portale open.gov.it

Finalità, obiettivi e strumenti

- Fornire una **visione d'insieme** della strategia nazionale di "Governo aperto" secondo la logica di un **hub informativo**;
- Offrire **collegamenti chiari e veloci** verso altri portali che rientrano nell'ecosistema OpenGov (dati aperti, consultazioni, OGP, ...);
- Fornire **strumenti**, anche personalizzabili, **per la diffusione delle pratiche di governo aperto** sia a livello centrale sia a livello locale;
- **Monitoraggio quali-quantitativo** delle iniziative funzionali all'attuazione della strategia (indicatori, analisi di impatto, etc.);
- **Presidio dei canali di comunicazione**, per fornire risposte quando richiesto e stimolare la creazione di una vera e propria community;
- **Piano di manutenzione ed evoluzione** del sito, correlato con l'evoluzione della strategia e del fabbisogno informativo degli stakeholders;

#opengovitaly
#OpenGovWeek
open.gov.it

ITALIA

 OPEN GOV

