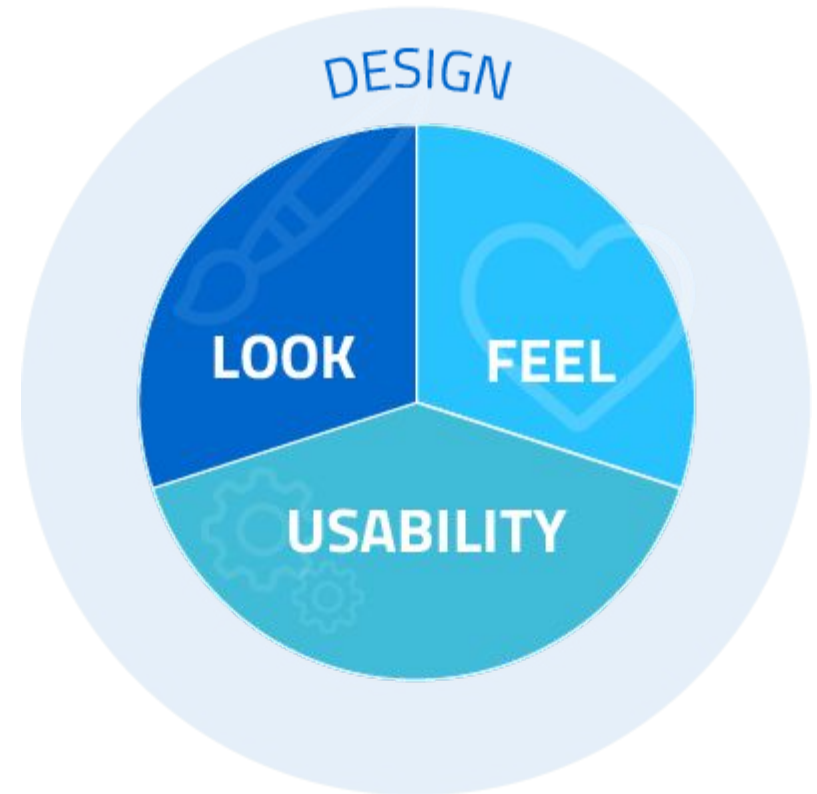


Progettare servizi digitali

Come progettare servizi digitali,
il modello per i siti dei comuni

**Design non è soltanto il
look and feel.
Design è funzionalità**

Steve jobs



DA NON FARE →

rifacimento del design del sito web

DA FARE →

analisi e ridefinizione delle modalità di fruizione dei servizi x e y del servizio z

errori di usabilità: mancanza di efficacia



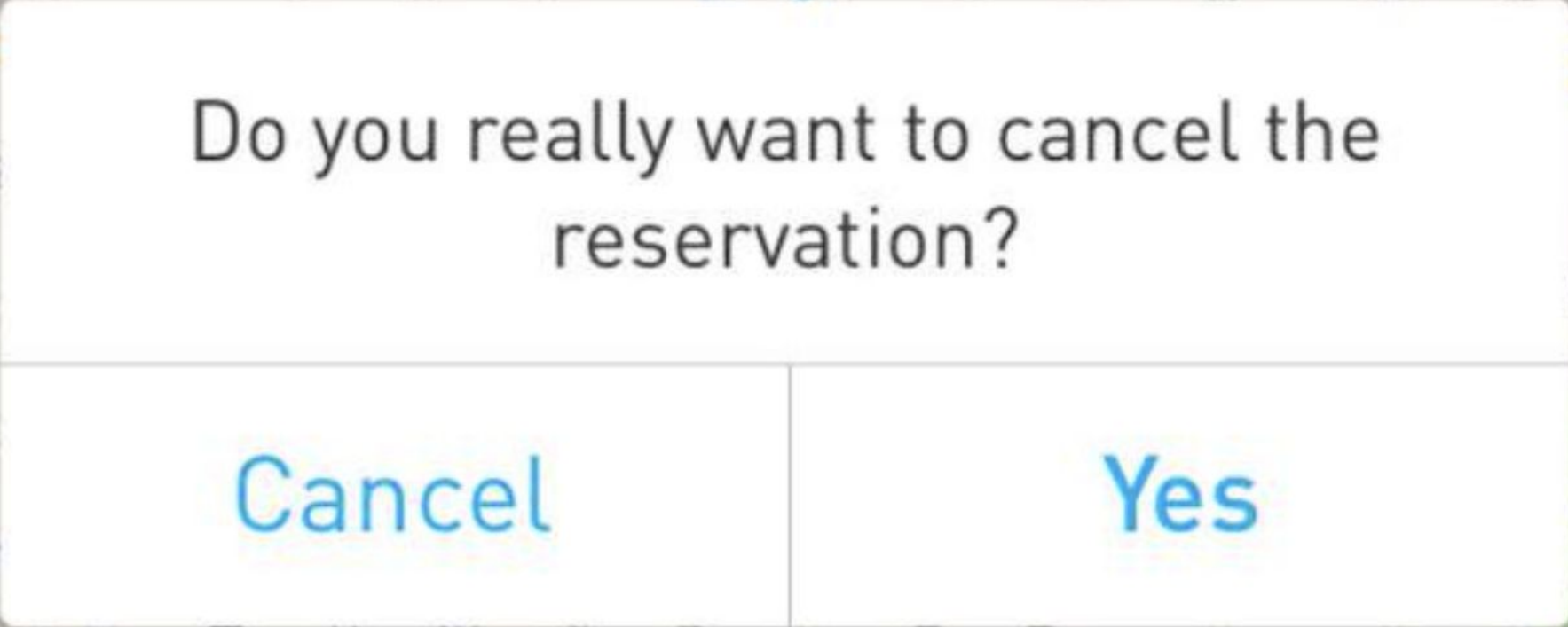
dal Corriere.it - pista ciclabile a Roma

errori di usabilità: mancanza di efficacia



errori di usabilità:

feedback poco chiari



Do you really want to cancel the reservation?

Cancel

Yes

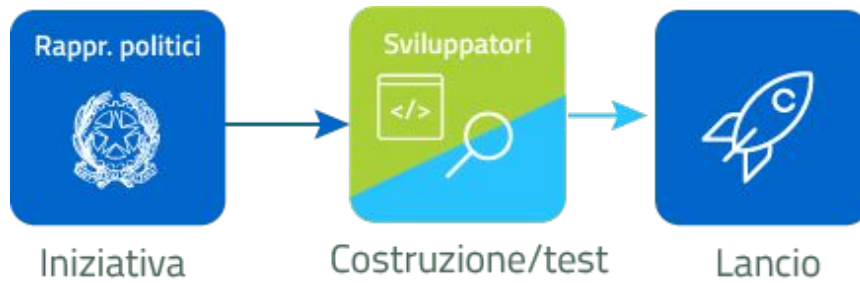
vuoi veramente cancellare la tua prenotazione?

errori di usabilità: assenza di gerarchia nel design sovraccarico di informazioni

Organismo Indipendente di Valutazione della performance	Il Ministero per i Beni Culturali e Ambientali fu istituito da Giovanni Spadolini, (con decreto-legge 14 dicembre 1974, n. 657 [atto originario atto originario con aggiornamenti], convertito nella legge 29 gennaio 1975, n. 5 [atto originario atto originario con aggiornamenti]- G.U. 14 febbraio 1975, n. 43), con il compito di affidare unitariamente alla specifica competenza di un Ministero appositamente costituito la gestione del patrimonio culturale e dell'ambiente al fine di assicurare l'organica tutela di interesse di estrema rilevanza sul piano interno e nazionale. (Organizzazione del Ministero per i beni culturali e ambientali con D.P.R. n. 805 del 3 dicembre 1975 [atto originario atto originario con aggiornamenti])
Consiglio Superiore	Raccoglie le competenze e le funzioni in materia che erano prima del Ministero della Pubblica Istruzione (Antichità e Belle Arti, Accademie e Biblioteche), Ministero degli Interni (Archivi di Stato) e della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Discoteca di Stato, editoria libraria e diffusione della cultura).
Struttura organizzativa	Nel 1998 con Decreto Legislativo n. 368 del 20 ottobre [atto originario atto originario con aggiornamenti], viene istituito il nuovo Ministero per i Beni e le Attività Culturali, a cui sono devolute le attribuzioni spettanti al Ministero per i Beni Culturali e Ambientali alle quali si va ad aggiungere la promozione dello sport e di impiantistica sportiva e la promozione delle attività dello spettacolo in tutte le sue espressioni: dal cinema al teatro, alla danza, alla musica, agli spettacoli viaggianti.
Commissioni e Comitati	Con Decreto-legge del 18 maggio 2006 n. 181 [atto originario atto originario con aggiornamenti], le competenze dello sport sono assegnate al nuovo Ministero per le Politiche Giovanili e Attività sportive
Patrocínio, Contributi e agevolazioni	Con la fine del 2006 i Dipartimenti sono stati sostituiti dal Segretariato Generale. Il Segretario generale, per quanto attiene all'attuazione delle linee programmatiche dell'Area, si avvale delle competenze dei Direttori Generali, dei Dirigenti dei servizi, e, con funzioni di consulenza su temi specifici, dei Dirigenti Generali.
Campagne di comunicazione	Con D.P.R. del 26 novembre 2007, n. 233 [atto originario atto originario con aggiornamenti] pubblicato in G.U. n. 291 del 15 dicembre 2007 - Supplemento Ordinario n. 270 viene approvato il nuovo Regolamento di riorganizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, a norma dell'articolo 1, comma 404, della legge 27 dicembre 2006, n. 296.
Avvisi e Circolari	Publicato nel Supplemento ordinario alla G.U. n.164 del 17 luglio 2009 il D.P.R. 2 luglio 2009 n. 91 [atto originario atto originario con aggiornamenti] il nuovo regolamento di riorganizzazione del Ministero e di organizzazione degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro per i Beni e le Attività Culturali improntato a misure di maggiore razionalizzazione, efficienza ed economicità della Pubblica Amministrazione, che introduce significative innovazioni mirate a esaltare l'azione di tutela, valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale nazionale e al contempo restituisce centralità alla salvaguardia del paesaggio nel contesto più generale delle belle arti. Tra le principali novità, infatti, vi è l'istituzione della Direzione Generale per la valorizzazione del Patrimonio Culturale, che consentirà maggiore incisività nella promozione e nello sviluppo di questo settore, con lo scopo di garantire una maggiore conoscibilità e fruibilità dei beni culturali. Importante anche la costituzione della Direzione Generale per il Paesaggio, le Belle Arti, l'Architettura e l'Arte Contemporanee.
Accordi e Atti Internazionali	Nel 2013 il governo Letta affida le competenze del turismo al Ministero che assume dunque l'attuale denominazione di Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (Articolo 1, comma 2 e 3 della LEGGE 24 giugno 2013, n. 71 [atto originario atto originario con aggiornamenti] pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 147 del 25 giugno 2013, entrata in vigore il 26 giugno 2013)
Atti a firma del Ministro	<i>Dal 21 ottobre 2013 l'Ufficio per le Politiche del Turismo passa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri al Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.</i>
Interrogazioni Parlamentari, risposte	Dall'11 dicembre 2014 è in vigore il D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171 , recante il nuovo regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance, a norma dell'articolo 16, comma 4, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89. (14G0018) (GU n.274 del 25-11-2014)
Amministrazione trasparente	Con il DM 43 del 23/01/2016 , sono in vigore le modifiche al decreto 23 dicembre 2014, recante "Organizzazione e funzionamento dei musei statali" (<i>Registrato dalla Corte dei Conti il 29 Febbraio 2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 59 dell'11 marzo 2016</i>)
Area Stampa	Con DM 44 del 23/01/2016 , è in corso la riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, alla riorganizzazione, anche mediante soppressione, fusione o accorpamento, degli uffici dirigenziali, anche di livello generale, del Ministero. (<i>Registrato dalla Corte dei Conti il 29 Febbraio 2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 59 dell'11 marzo 2016</i>)
Manifestazioni culturali e fieristiche	Il 26 marzo 2016 entra in vigore del DM 44 del 23/01/2016 (<i>Circolare n. 14/2016 - SG: Entrata in vigore - Fase transitoria e continuità amministrativa</i>)
Luoghi della cultura	Con la riforma i principali musei statali sono divenuti istituti autonomi, dove i direttori, individuati attraverso bandi internazionali, agiscono secondo i più moderni e attuali criteri di gestione museale, mentre i numerosi istituti presenti sul territorio, ognuno guidato da un funzionario, sono coordinati dai 17 poli museali regionali in un costante e progressivo dialogo con le reti dei musei civici e diocesani per far crescere a tutto vantaggio della cittadinanza il patrimonio diffuso di cui sono ricchi i nostri territori
Grandi restauri	

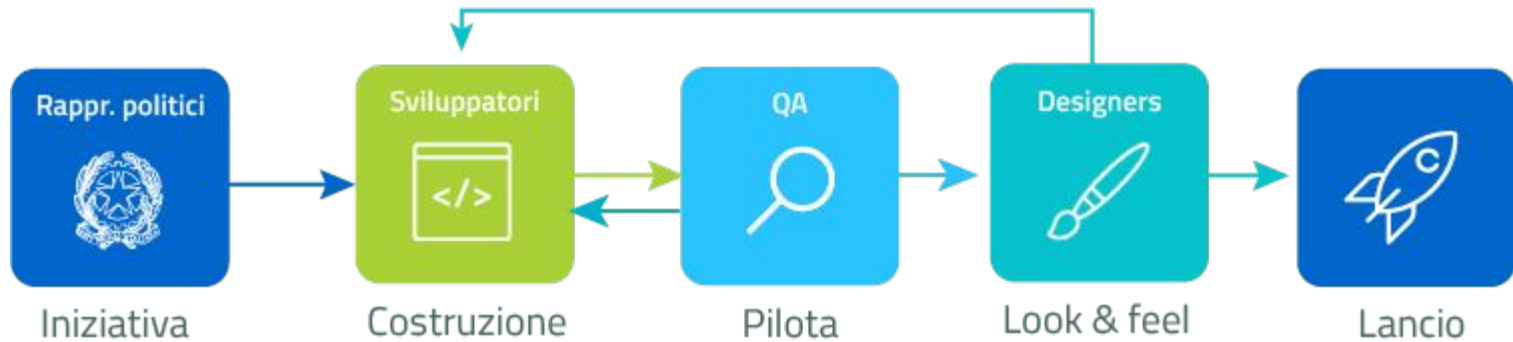
Come si è evoluto il processo

A

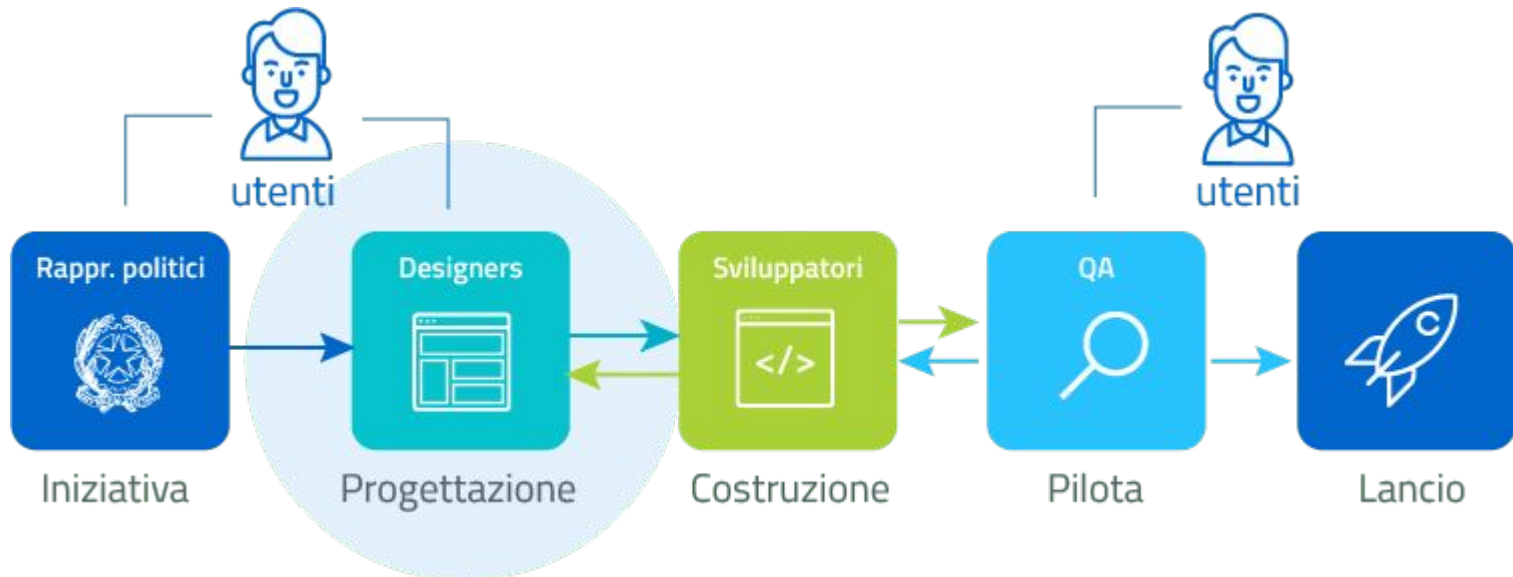


Come si è evoluto il processo

B



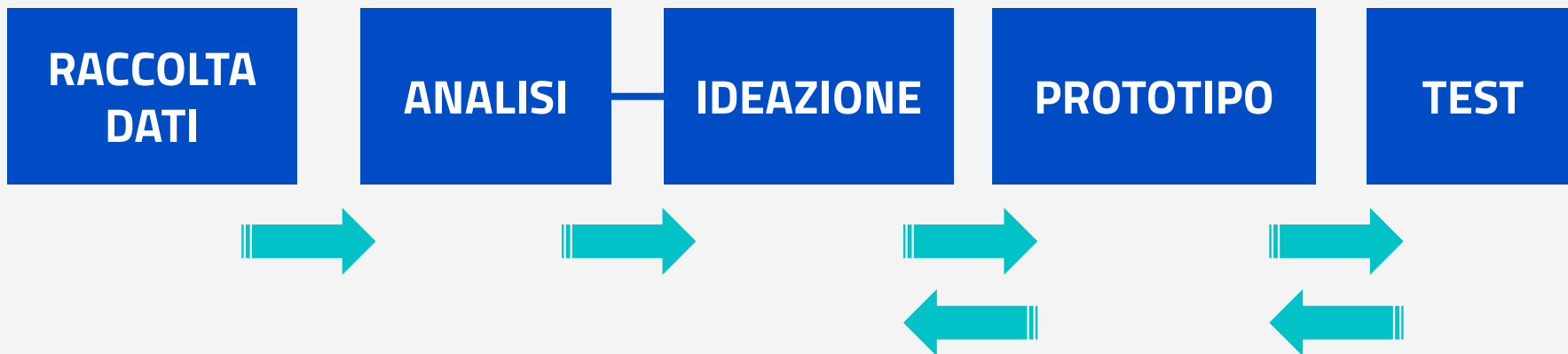
C





Fase di progettazione e interrelazione con gli utenti

Mappatura del sistema



Priorità operative

FASE	AZIONI	STRUMENTI DA USARE
<p>Capire: Ricerca e Analisi</p> 	<p>Realizza interviste con gli utenti, organizza test di usabilità e analizza i web analytics</p>	<p>TEST DI USABILITÀ</p> <p>INTERVISTE</p> <p>ANALYTICS</p>
	<p>Crea dei profili di utenti basati sulle informazioni che hai raccolto relative ai cittadini</p>	<p>PROFILI UTENTI</p>
<p>Ideare</p> 	<p>Fai delle mappe dell'esperienza di un cittadino con i servizi di cui ti occupi e individua le aree di miglioramento</p>	<p>USER JOURNEY</p> <p>WORKSHOP DI PROGETTAZIONE</p>
<p>Fare</p> 	<p>Costruisci i servizi utilizzando interfacce utente moderne, accessibili e rispettose delle linee guida di design</p>	<p>PROTOTIPAZIONE</p> <p>SVILUPPO WEB</p> <p>CONTENUTI</p>
	<p>Utilizza i componenti testati e verificati e concentrati poi sugli elementi di unicità della tua città</p>	<p>IL KIT PER I COMUNI</p>

COSA FARE



Piano triennale AZIONE LA62

Linee Guida nei capitolati di gara

Le pubbliche amministrazioni e i relativi fornitori seguono i processi metodologici e implementativi indicati dalle Linee guida di design e su Designers Italia.

COSA FARE

Nei capitolati di gara relativi alla realizzazione di siti e servizi online, le PA indicano gli strumenti e le metodologie progettuali descritte nelle linee guida di design.

A PARTIRE DA

dicembre 2019



Il percorso di miglioramento è governato da un sistema di version control. I fornitori sono chiamati a seguire la versione delle linee guida aggiornata al momento della gara / appalto / fornitura. Quando avviano i lavori, sono tenute ad utilizzare la versione più aggiornata dei kit e delle componenti software disponibili a supporto dello sviluppo del progetto.

A group of people are sitting around a round table in a meeting. On the table, there is a laptop, a water bottle, and several documents or cards. The scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text "il modello dei siti per i comuni" is centered in white.

il modello dei siti per i comuni

Il design system della PA





Documentazione e Kit

[Sito Web del progetto con il kit e i template](#)

[Linee Guida](#)



I siti web dei Comuni Italiani

Un modello unico per siti semplici e alla portata di tutti

[Homepage](#)

[Obiettivi](#)

[Il Kit](#)

[Esempi](#)

Comincia da qui

Il progetto si compone di due grandi parti: un'approfondita documentazione tecnica e un repository di codice scaricabili.

Se qualcosa non è chiaro, o se vuoi confrontarti con i membri di Designers Italia, [contattaci!](#)



La guida per il design dei siti web

Il documento "[Design dei siti web comunali](#)", è il punto di partenza. Questa è la sua evoluzione.

Prototipazione

dai bisogni degli utenti agli scenari

A	B	
User Scenarios		
SCENARIO		
Codice scenario	S01	
Nome scenario	Scoprire gli eventi in programma e l'or	
User story di riferimento	Come funzionario devo poter accedere e gestire i contenuti del sito	Con rapi su c
Personas	Tommaso – PA Giorgio – Cittadino	
Stato		
Funzione di riferimento		
	<i>Step 1</i>	<i>Ste,</i>
Nome della fase	CMS Gestione dei contenuti	Ger
Descrizione della fase	Tommaso sta lavorando a un volantino da affiggere vicino ai cantieri affinché i cittadini possano informarsi sui lavori in città. Il suo ufficio gestisce un argomento sul sito che raccoglie contenuti e servizi legati ai "cantieri in città"	
Feature	CMS Gestione dei contenuti	Dov

	
<h1>User Scenarios</h1>	
Descrivere dei possibili percorsi di utilizzo del servizio, a supporto della prototipazione low-fi e hi-fi.	
ISTRUZIONI	
1	Creare un indice degli scenari (tab 2) , descrivendo che tipo di flusso può supportare quella specifica iterazione. Ogni storia può essere rappresentata attraverso il racconto nel dettaglio di uno scenario d'uso.
2	Seguendo il template scenario utente (tab 3) creare una tab per ciascuno scenario , compilando la parte in alto con i dati relativi allo specifico flusso da descrivere: un codice numerico che identifica lo scenario, un titolo, l'indicazione di personas e user story di riferimento, e lo stato di completamento del lavoro.

Progettazione dei contenuti

content type

Content type, liste e tassonomie

In questo documento troverai la descrizione dettagliata di relativa documentazione di supporto.

Area di riferimento

Amministrazione

Novità

Servizi

Documenti e dati

Siti tematici

La scheda LUOGO di interesse pubblico di un Comune			
Struttura delle informazioni relative a un luogo che è un punto di interesse pubblico. Nota: I luoghi possono essere sede di eventi, sede di strutture amministrative			
Elemento	Contenuto	Campo obbligatorio?	Nome
Tipologia content type	Specificare il content type che si sta costruendo, in questo caso: "Luogo"	Sì	non pre
Nome del luogo	Nome principale del luogo o nome con il quale il luogo è conosciuto (ad es. Colosseo)	sì	
Nome alternativo	Nome alternativo o secondario del luogo (ad es. Anfiteatro Flavio)	no	
Tassonomia argomenti	<u>Argomenti di interesse per il cittadino</u>	sì	
Tipologia luoghi	Esprime la struttura di navigazione della sezione luoghi. Viene espresso nella scheda servizio sotto forma di breadcrumb sul frontend Home --> Amministrazione--> Luoghi--> Tipologia X. La tassonomia è disponibile qui: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bEONs0LsUOV DvCBT1WXZ5_ylxJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=984481016	no	
Immagine	Immagine principale del luogo	sì	
Descrizione breve	Sintetica descrizione del luogo (inferiore 160 caratteri)	Sì	
Indice della pagina	Indice delle sezioni presenti sulla pagina	Sì	
Descrizione	Descrizione del luogo	no	
Elementi di interesse	Titolo e descrizione di un elemento di interesse presente nel luogo (es. Sala Gherardi / Es. Collina dell'acquapazza) Se l'elemento d'interesse è a sua volta un luogo, link alla scheda luogo. Si ripete per ciascun elemento	no	
Galleria di immagini	Predisporre una galleria di immagini corredate da didascalia	No	

[Eventi](#)

[Tassonomia degli eventi](#)

[Servizi](#)

[Tassonomia dei servizi](#)

[Esempio flusso servizio](#)

[Documento](#)

[Tassonomia dei documenti](#)

[Tassonomia Albo Pretorio](#)

[Dataset](#)

/

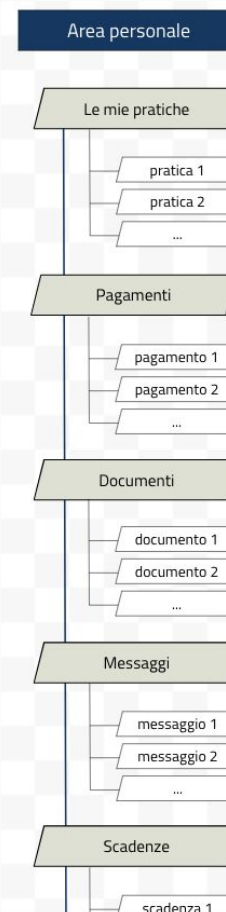
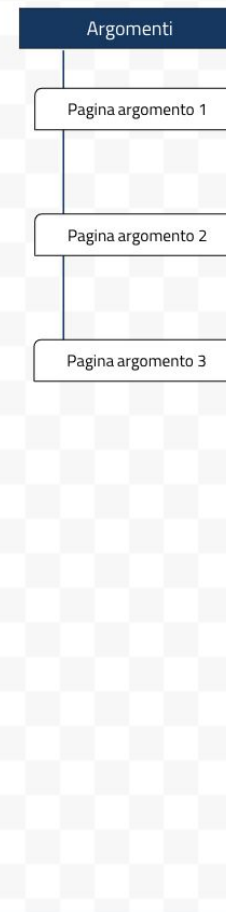
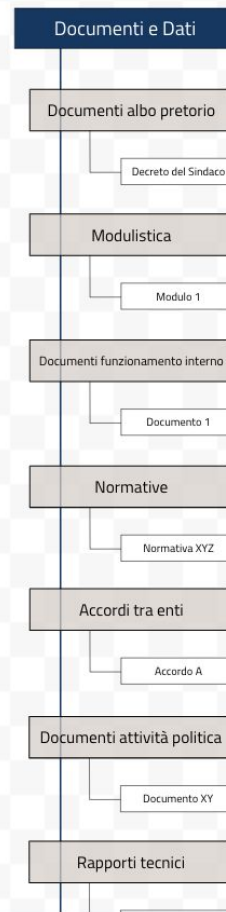
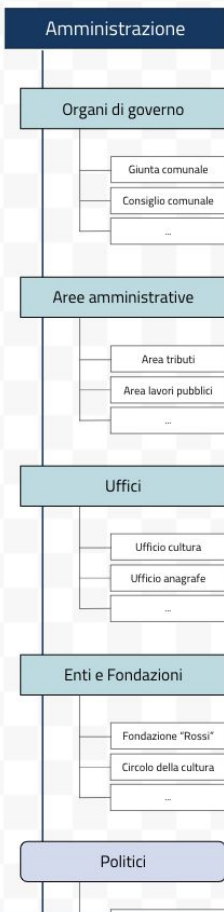
[Pagina Argomento](#)

[Lista argomenti](#)

Progettazione dei contenuti

architettura dell'informazione

HOMEPAGE DEL SITO



Wireframe kit: flusso di utilizzo di un servizio

modello con accesso spid e pagamento con pagopa

INSERIMENTO DATI

RIEPILOGO E VE

01.6.1 (M)...imento dati

Mobile app wireframe for data entry step 1.01.6.1. The screen shows a header with a search icon, a menu icon, and the text "Nome Ente". Below the header is a back arrow and "Livello precedente". The main content area is titled "Nome del servizio" and contains a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there is a progress indicator "1. NOME STEP" with "1/5" steps completed. Two input fields are visible, both labeled "Campo da compilare".

01.6.2 (M...ento dati

Mobile app wireframe for data entry step 1.01.6.2. The screen shows a header with a search icon, a menu icon, and the text "Nome Ente". Below the header is a back arrow and "Livello precedente". The main content area is titled "Nome del servizio" and contains a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there is a progress indicator "1. NOME STEP" with "1/5" steps completed. Two input fields are visible, both labeled "Campo compilato" with a checkmark icon.

01.6.3 (M)...mento dati

Mobile app wireframe for data entry step 2.01.6.3. The screen shows a header with a search icon, a menu icon, and the text "Nome Ente". Below the header is a back arrow and "Livello precedente". The main content area is titled "Nome del servizio" and contains a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there is a progress indicator "2. NOME STEP" with "2/5" steps completed. A section titled "Autorizzazioni" contains two checkboxes, both checked, with associated Lorem Ipsum text.

01.6.4 (M...ento dati

Mobile app wireframe for data entry step 3.01.6.4. The screen shows a header with a search icon, a menu icon, and the text "Nome Ente". Below the header is a back arrow and "Livello precedente". The main content area is titled "Nome del servizio" and contains a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there is a progress indicator "3. NOME STEP" with "3/5" steps completed. A section titled "Titolo" contains a checked checkbox with associated Lorem Ipsum text. Below this is a dropdown menu labeled "Seleziona".

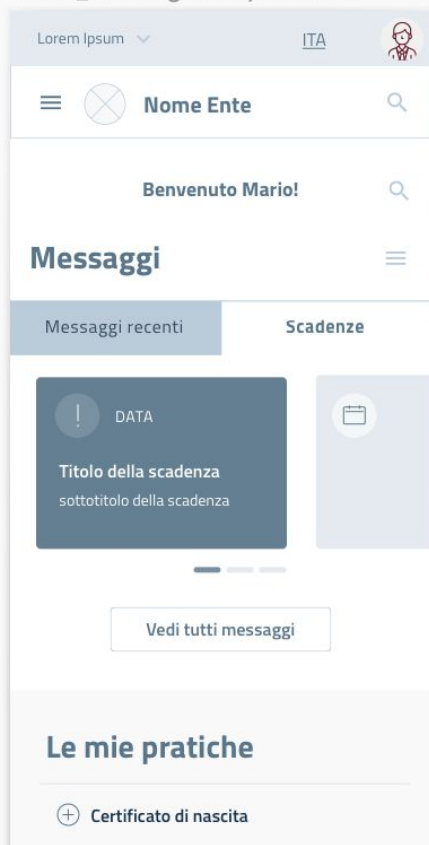
01.7.1 (M)...fica dei dati

Mobile app wireframe for data review step 01.7.1. The screen shows a header with a search icon, a menu icon, and the text "Nome Ente". Below the header is a back arrow and "Livello precedente". The main content area is titled "Nome del servizio" and contains a paragraph of Lorem Ipsum text. At the bottom, there is a progress indicator "4. VERIFICA DEI DATI E INVIO" with "4/5" steps completed. The screen displays personal information: "Giorgio Rossi", "RSSLRT17E20D612P", "Martina Grassi", and "GRSMTN8BA41F205I". Below this is a section titled "Documentazione supplementare" with the text "Non è richiesta documentazione supplementare". At the bottom, there is a section titled "Lorem Ipsum simet" with a paragraph of Lorem Ipsum text and a dropdown menu labeled "Seleziona".

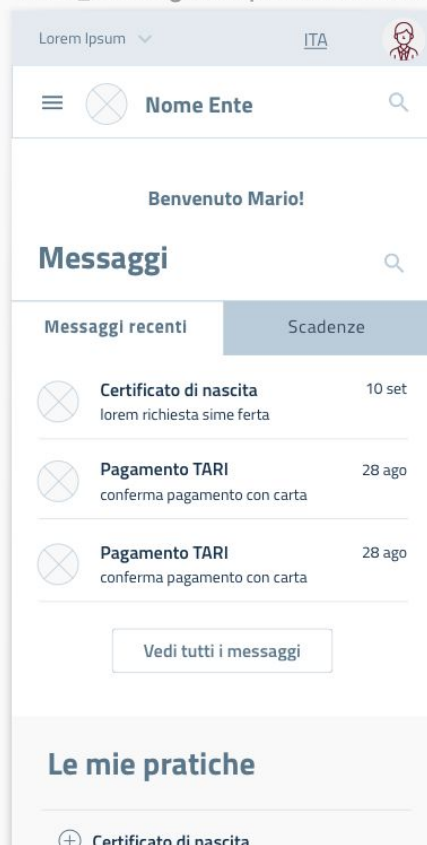
Wireframe kit: utilizzo e gestione dell'area personale

modello di area personale

02.3 _ landing area personale



02.3 _ landing area personale inbox



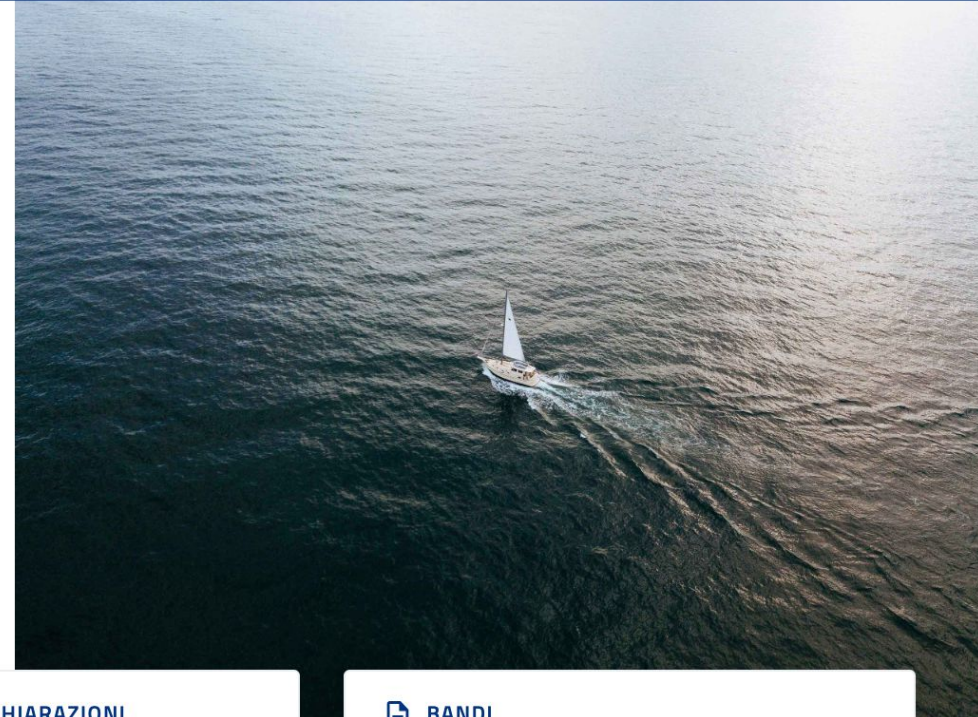
02.3 _ landing area modello 2





Osservatorio sul turismo: Cagliari capitale della barca a vela nel mondo

Donec in consequat nunc. Duis semper fermentum lacus, ac condimentum justo auctor a. Nam erat erat, porta vel pharetra in, ullamcorper vel turpis.

[Cultura](#)[Muoversi](#)[TUTTE LE NOVITÀ →](#)[Giunta e Consiglio](#)

Giunta comunale

La Giunta, nominata dal Sindaco, esercita collegialmente le funzioni ad essa attribuite dalla legge; è composta dal Sindaco e da un numero di Assessori, stabilito dal Sindaco stesso, fino ad un massimo di nove.

[TUTTA L'AMMINISTRAZIONE →](#)[Certificati e Dichiarazioni](#)

Certificato di residenza

È il certificato che attesta la residenza a Cagliari e il relativo indirizzo.

[TUTTI I SERVIZI →](#)[Bandi](#)

Come partecipare ad un bando

Per partecipare a un concorso pubblico la regola principale è procurarsi il bando di concorso. Ricordati che il bando è l'unica fonte ufficiale del concorso a cui far riferimento ogni volta che si hanno dei dubbi.

[TUTTI I DOCUMENTI →](#)



Collaborazione e strumenti di supporto

Forum Italia

Qui trovi esperienze e discussioni sui temi del design dei servizi

Slack

Iscriviti e segui gli argomenti che ti interessano e incontra colleghi che stanno affrontando i tuoi stessi problemi

GitHub Italia

Qui trovi le risorse di design e sviluppo per i tuoi progetti



link utili



Normativa

- [CAD](#)
- [Piano triennale](#)
- [Linee Guida](#)



Strumenti

- [Designers.italia.it](#)
- [Tutti i kit](#)
- [La newsletter](#)



Esperienze e opinioni

- [Blog](#)
- [Slack](#)
- [Forum](#)



Grazie!