



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



AgID **FormezPA**

Agenda

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

“

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**

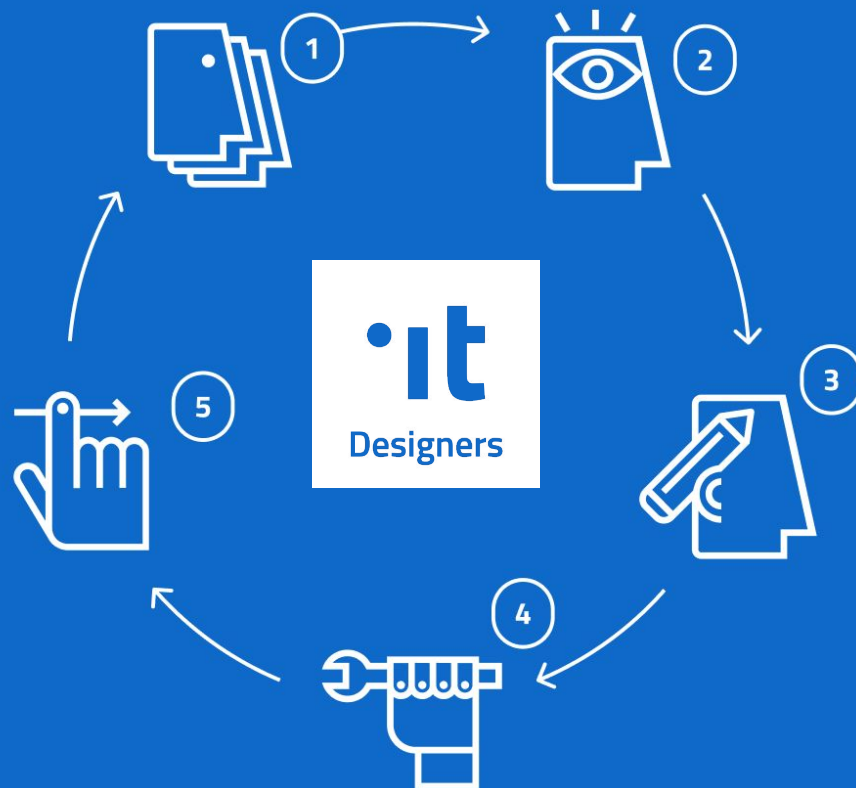
**(ri)progettare un
touchpoint digitale**

DESIGNERS ITALIA → **COME PROGETTARE?**

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



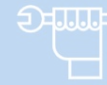
Organizzare



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**



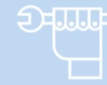
Organizzare



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



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



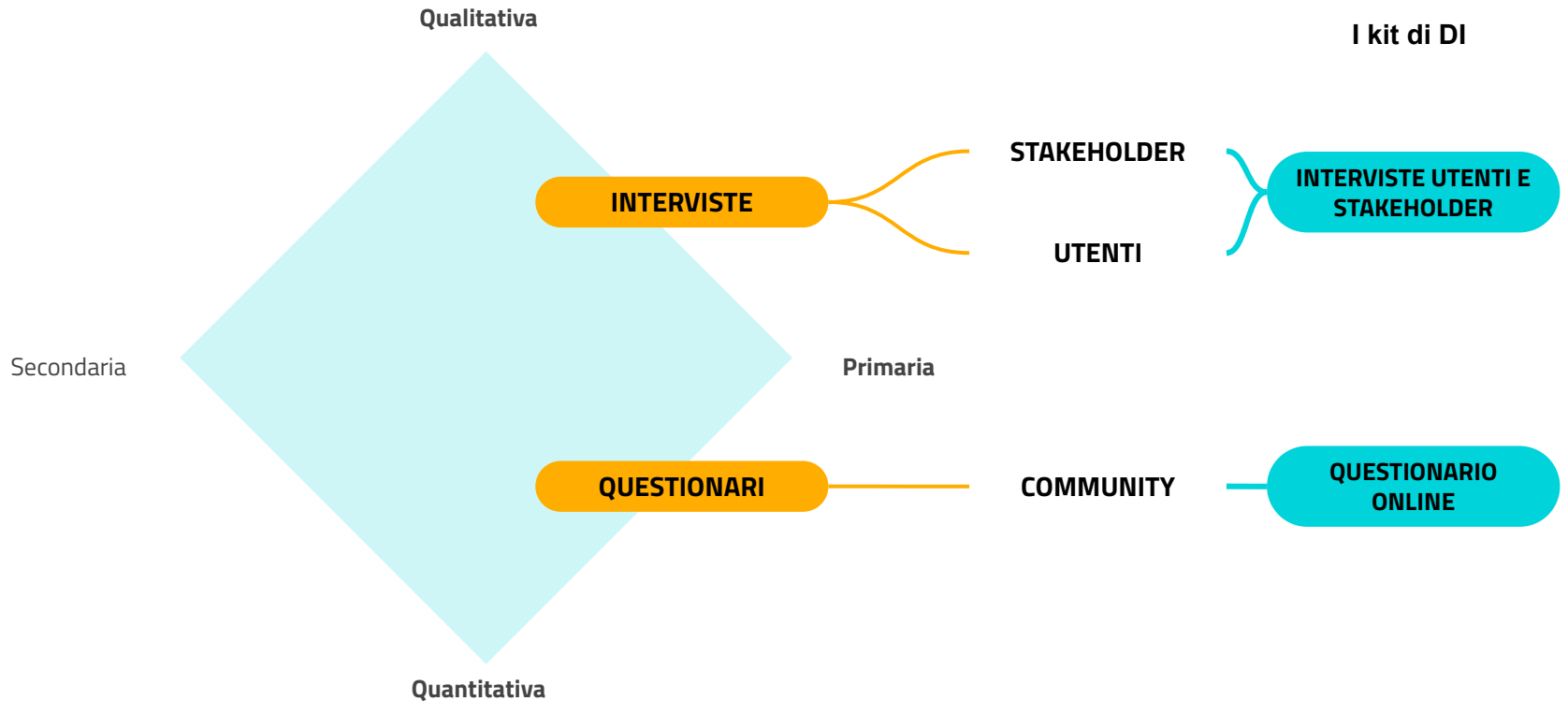
Il processo di ricerca



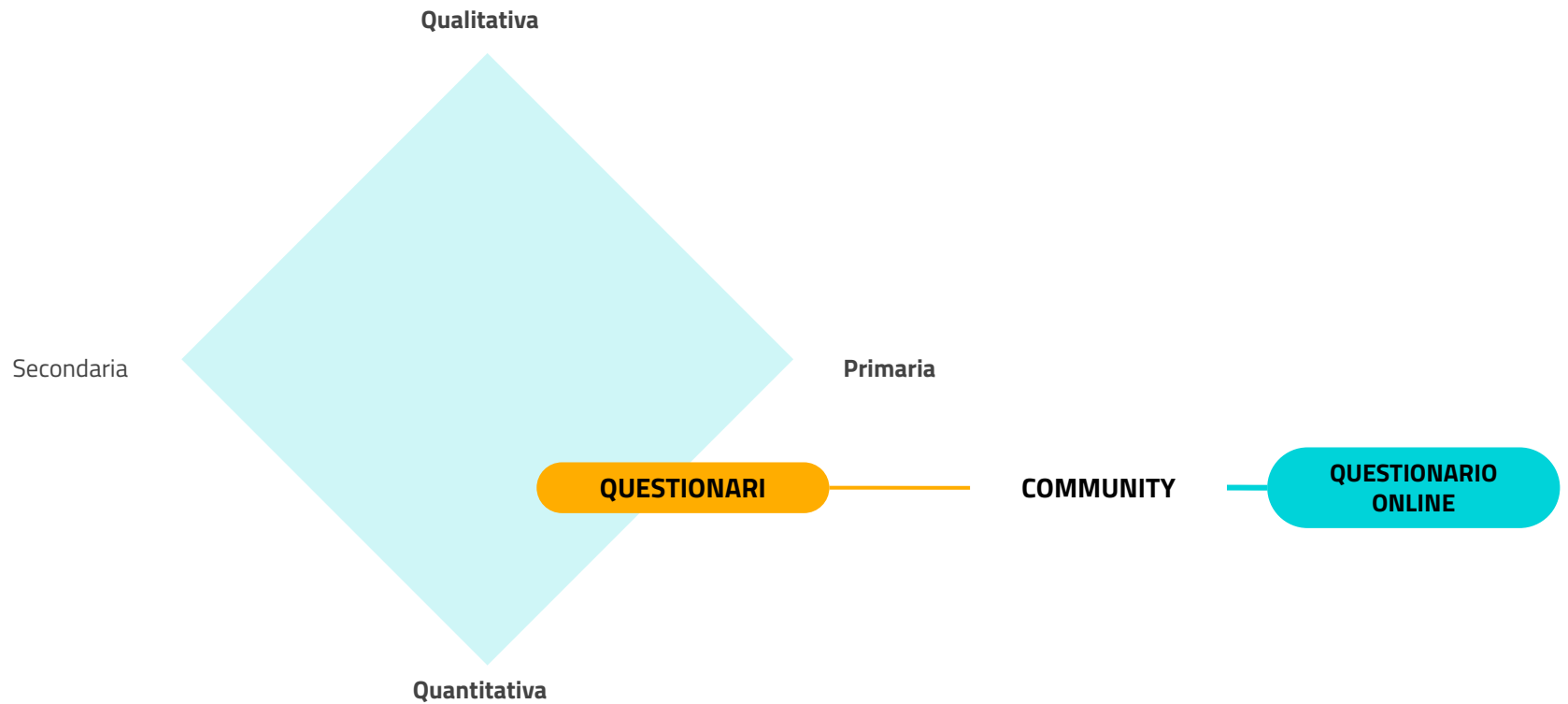
Metodologie di ricerca



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

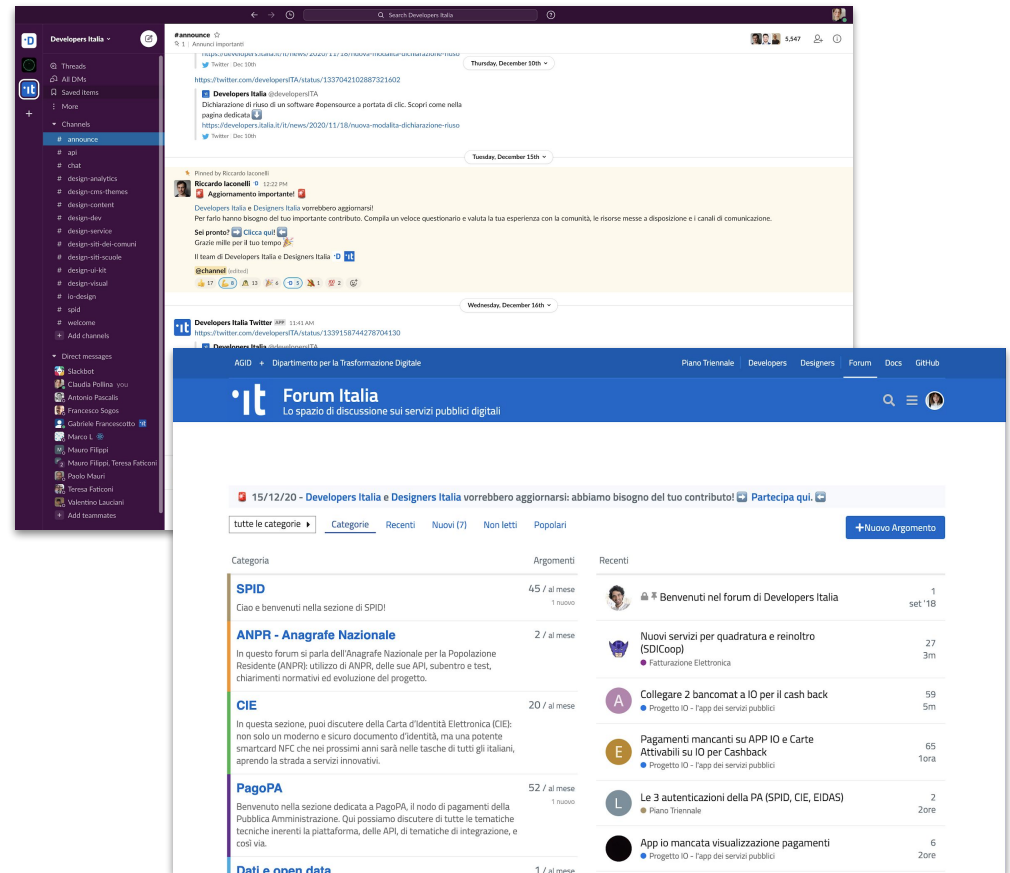
Creazione piano di ricerca

ISTRUZIONI

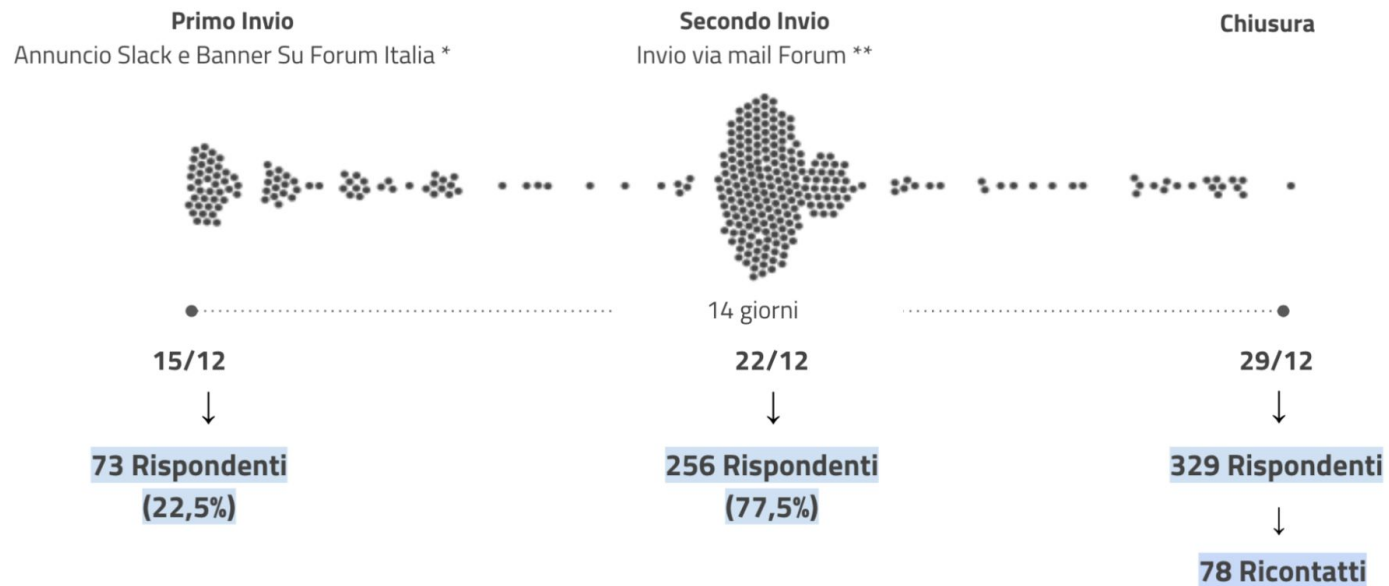
- 01 Descrivi brevemente lo **scopo della ricerca**, che tipo di risultati ci si aspetta e come si intende usarli a supporto della progettazione, chiarendo il perché l'attività viene svolta.
- 02 Definisci l'**ambito della ricerca**, l'oggetto dell'investigazione in termini di contesto, servizio e soggetti 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



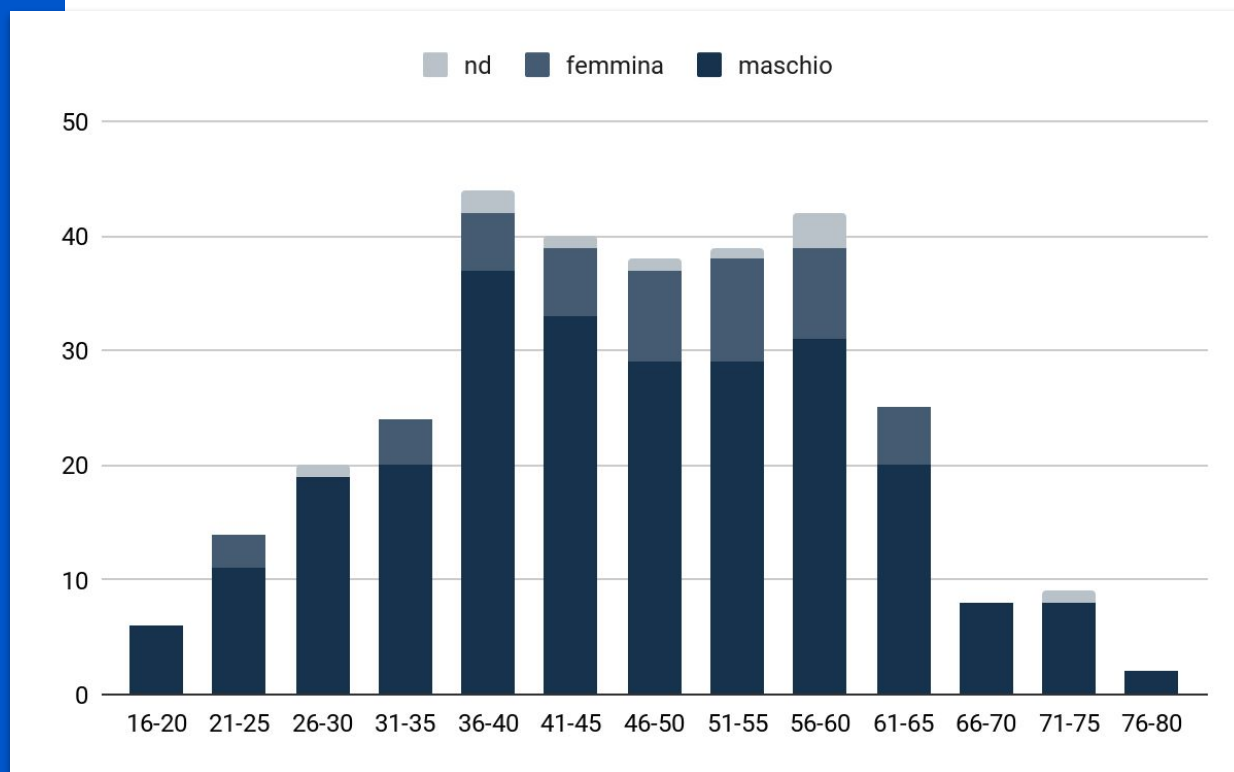
2. Timeline e monitoraggio



*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)



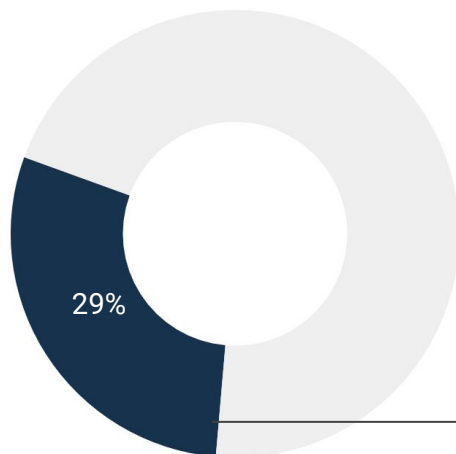
Rispondenti: 311/329 (95%)

3. Analisi quanti qualitativa

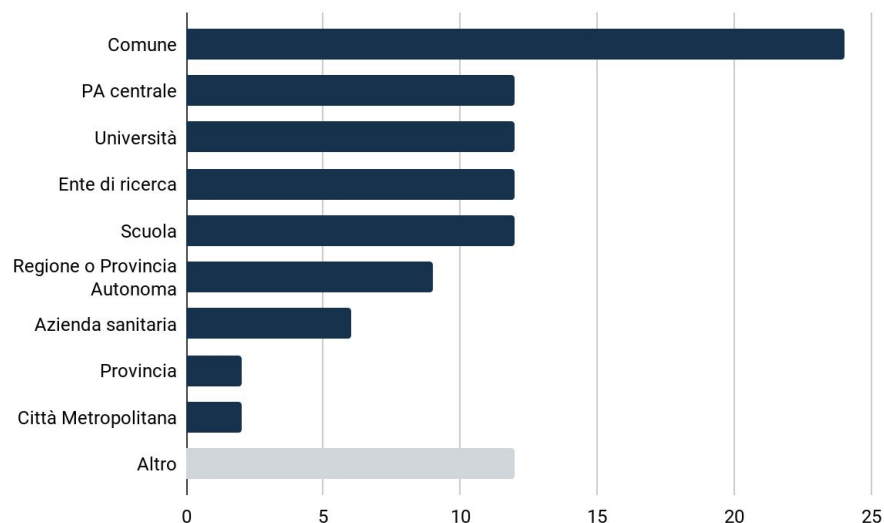
Chi fa parte della nostra community? (occupazione)

Lavori per la PA?

Rispondenti: 96/329

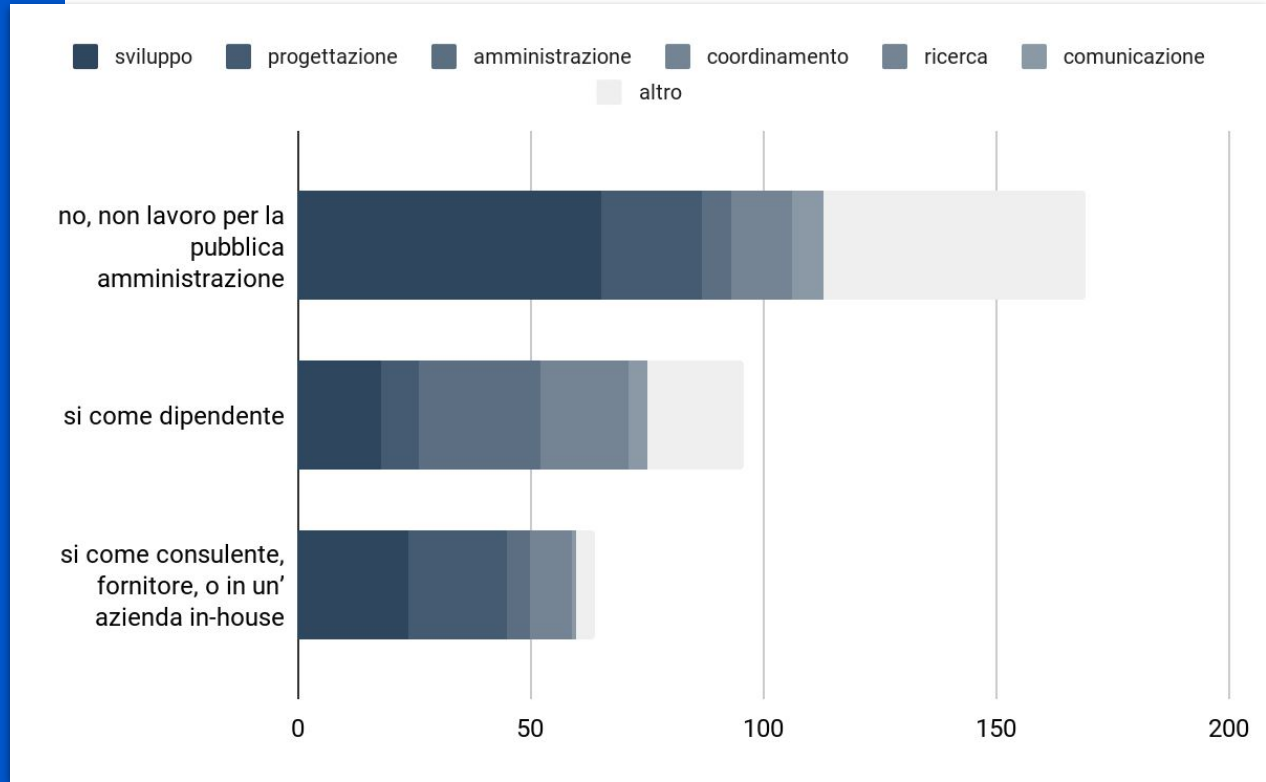


Per che tipo di Ente?



3. Analisi quanti qualitativa

Chi fa parte della nostra community? (occupazione)



Rispondenti: 311/329 (95%)

3. Analisi quanti qualitativa

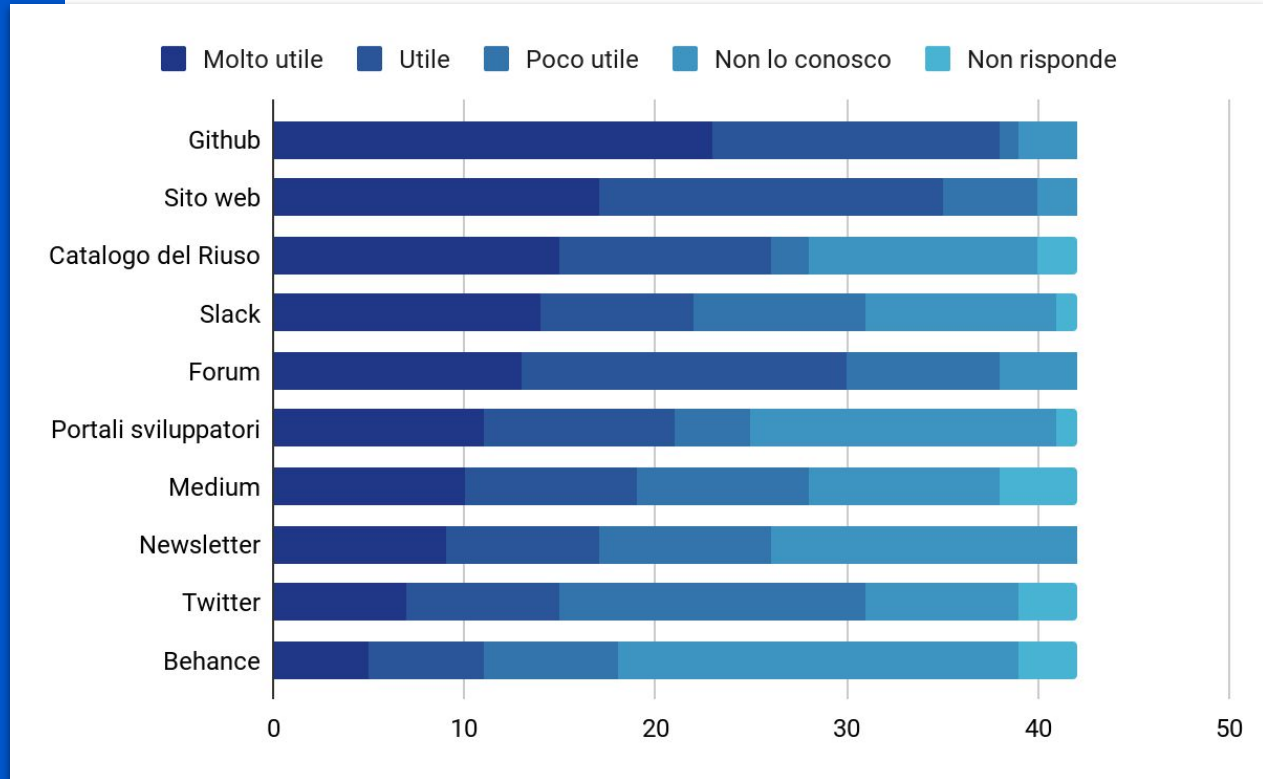
Qual è l'esperienza di fruizione? (comportamenti)

Rispondenti: 42/329 (12%)



3. Analisi quanti qualitativa

Qual è l'esperienza di fruizione? (soddisfazione)

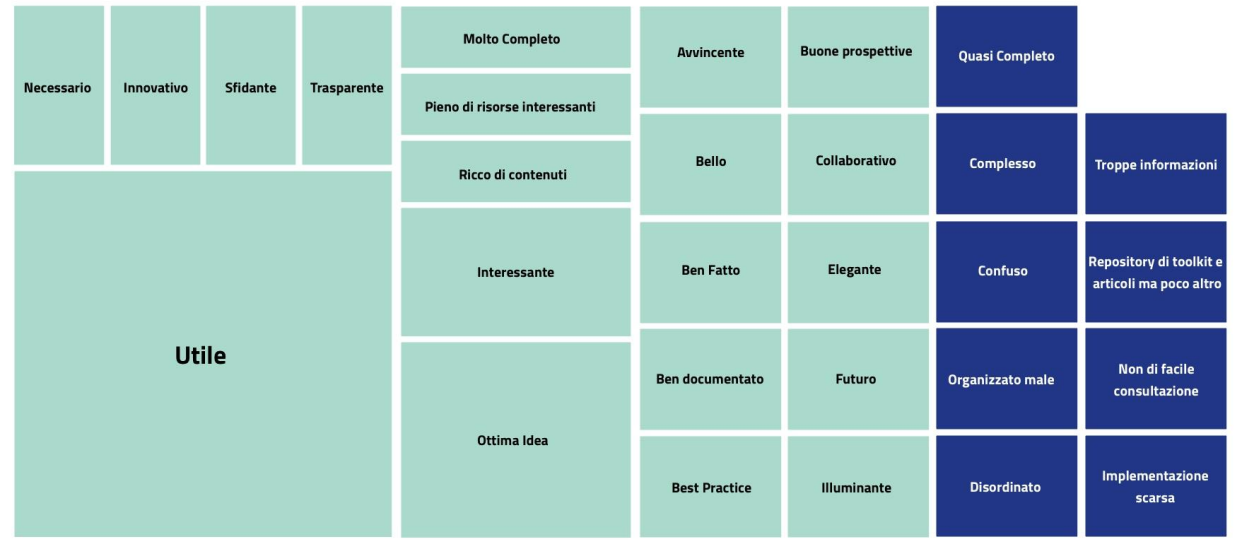


Rispondenti: 42/329 (12%)

3. Analisi quanti qualitativa

Qual è l'esperienza di fruizione? (percezione)

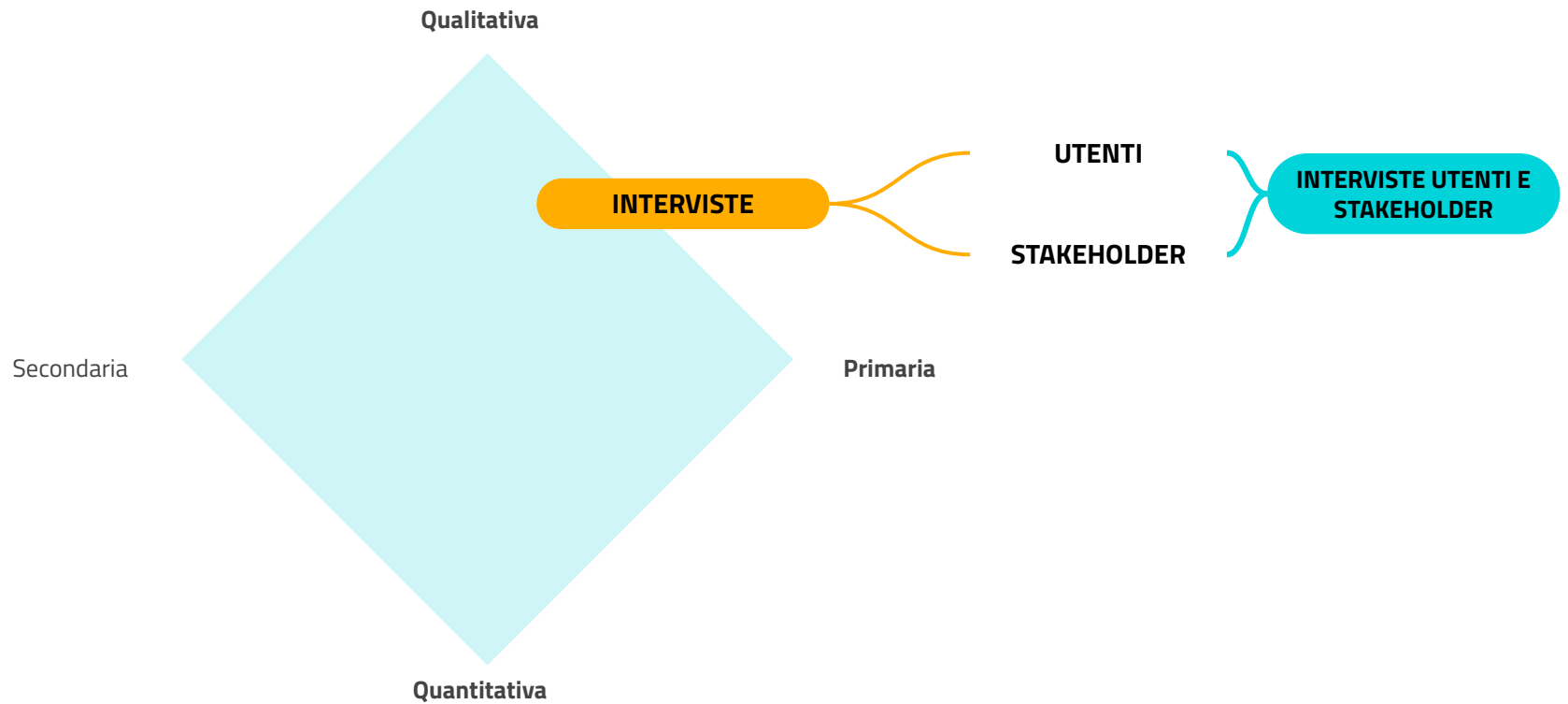
Qualità **positive** e **negative** di Designers Italia



Qualità estrapolate dalle descrizioni fornite nelle risposte.

Rispondenti: 42/329 (12%)

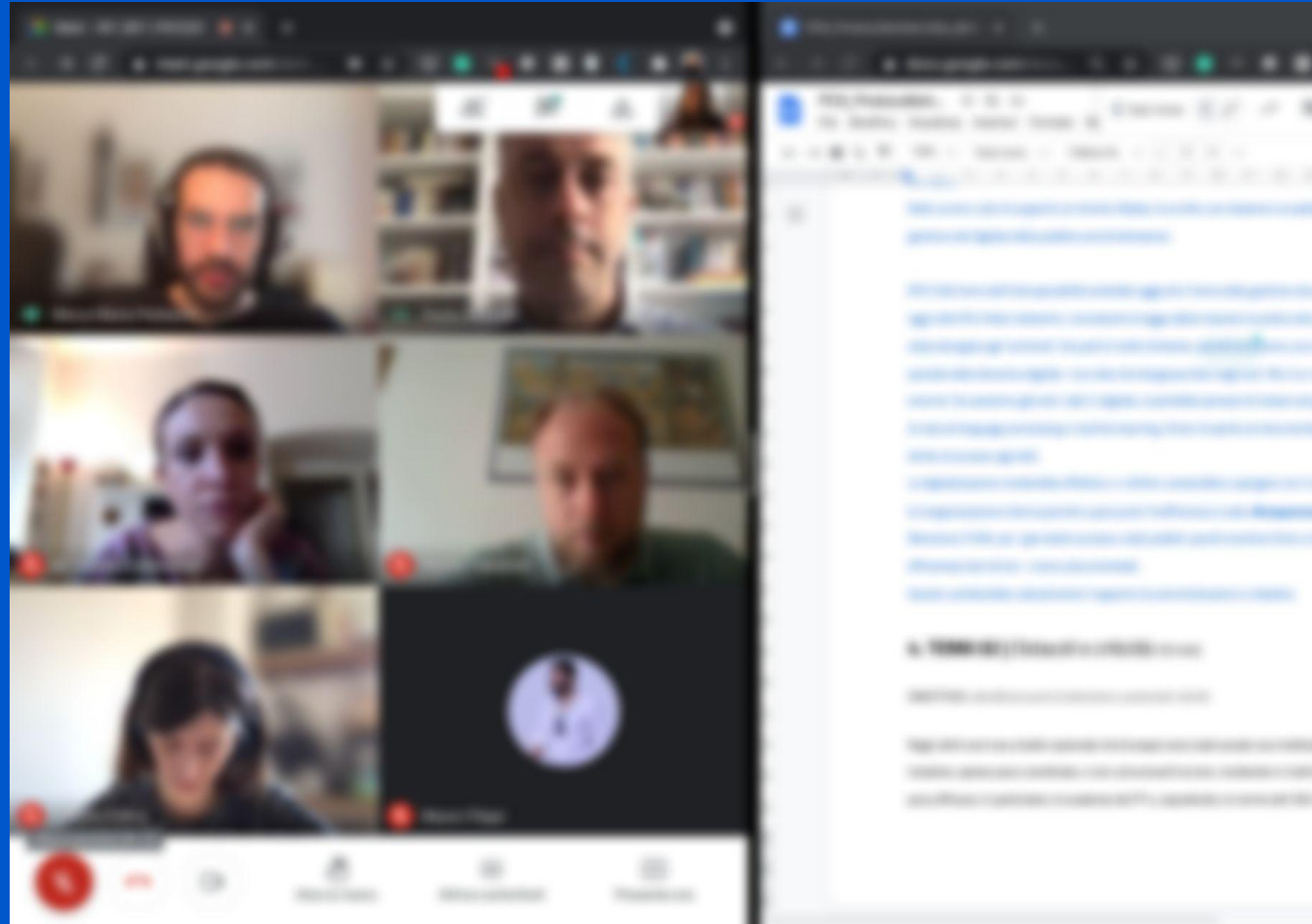
Metodologie di ricerca



RIPARTIRE DALLA RICERCA

Esempio di ricerca
qualitativa primaria

Interviste utenti



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.

--

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

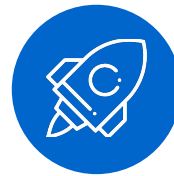
irmare la
zzo dei materiali

Licenza [CC BY-SA 4.0](#)

3. Categorizzare le informazioni (criticità ed opportunità)



DIFFUSIONE

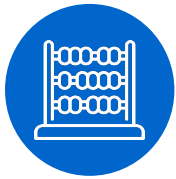


ADESIONE



APPLICAZIONE

4. Identificare temi emergenti



**TRASFORMAZIONE
CULTURALE**



**DIFFONDERE BEST
PRACTICE**



**SUPPORTO
ALLE PA**



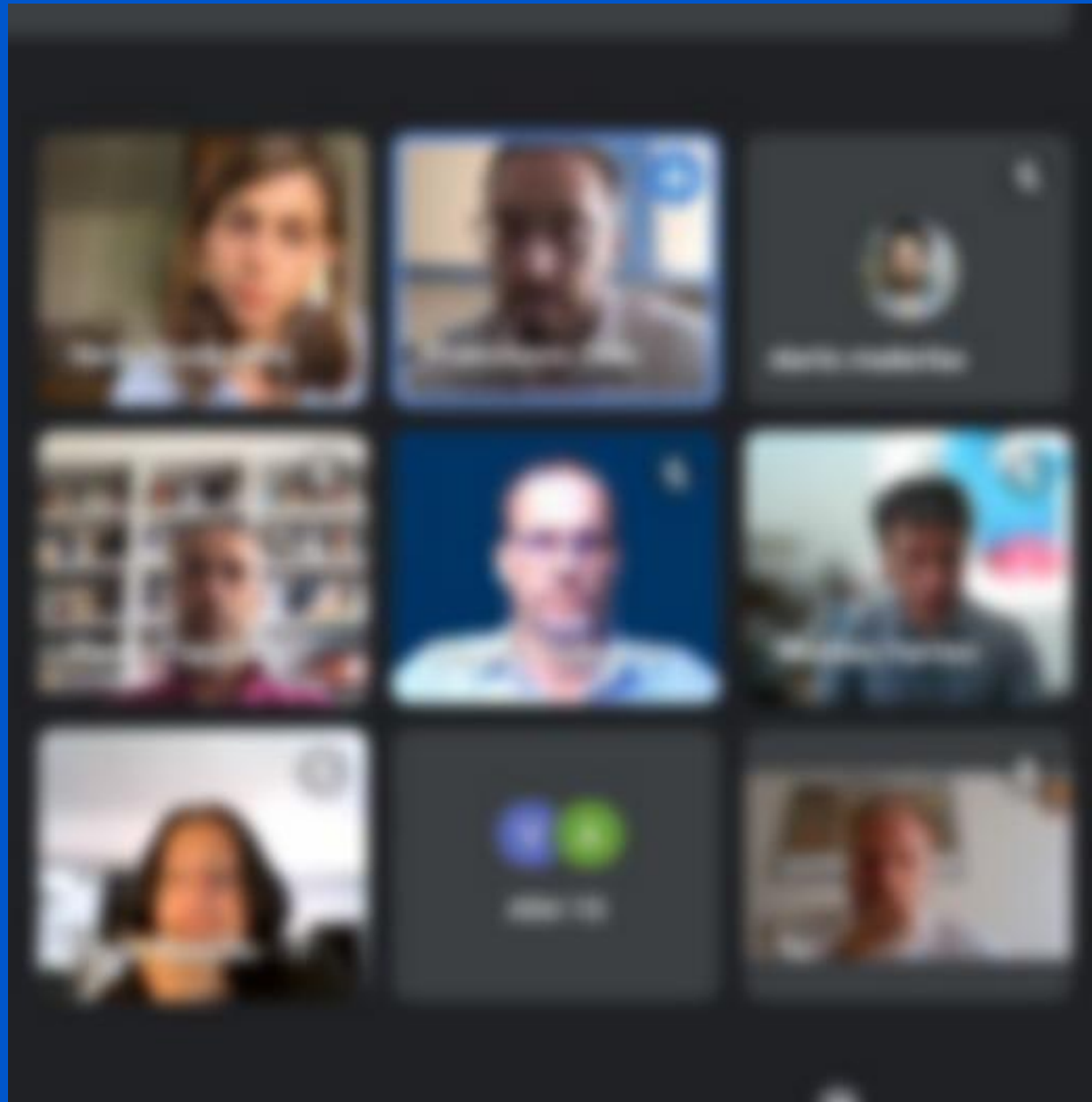
**APPROCCIO
CITTADINO-CENTRICO**

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.

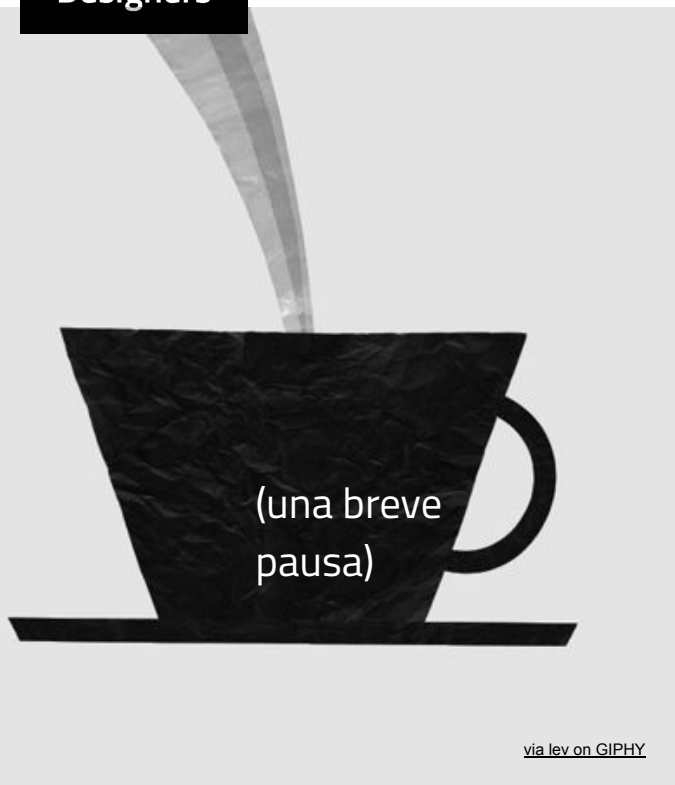
02

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



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



(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?

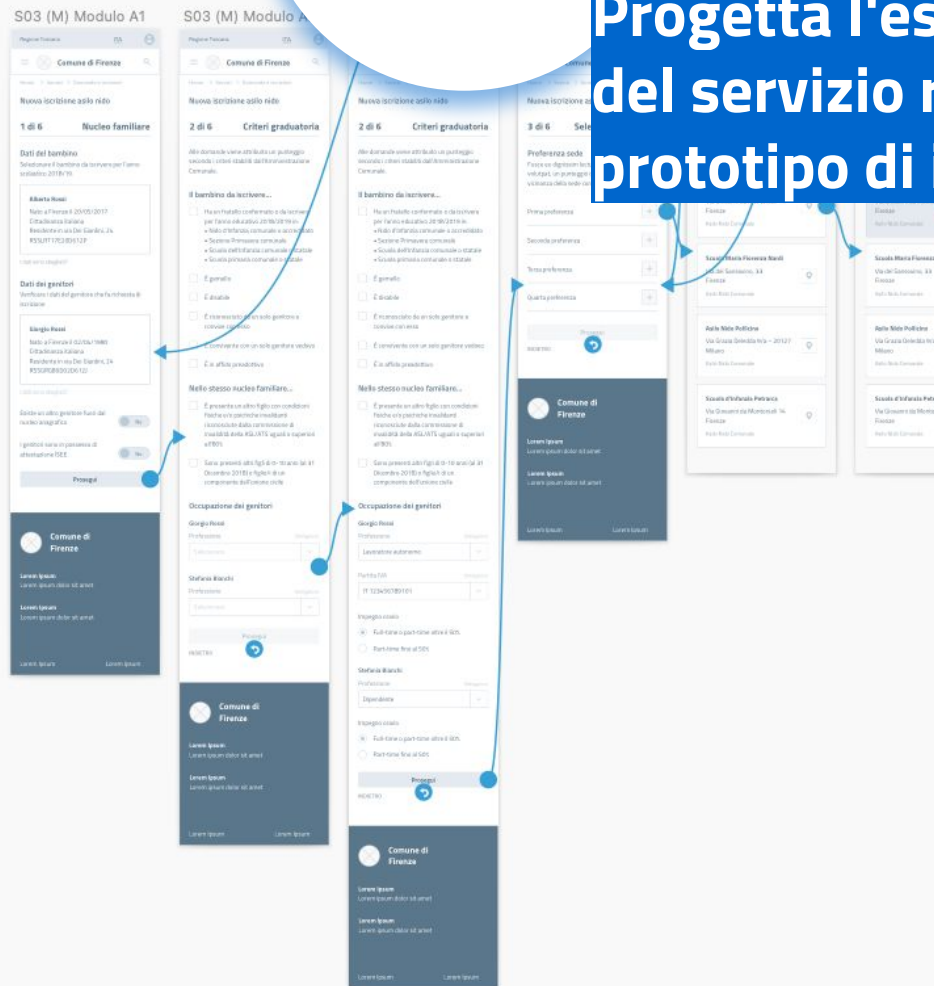
→ [README](#)

03 AUTENTICAZIONE



Prototipare l'interfaccia

04 MODULO DI ISCRIZIONE



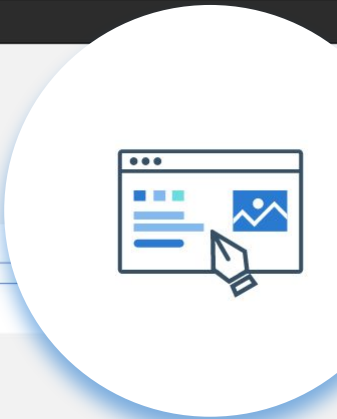
Progetta l'esperienza-utente del servizio realizzando un prototipo di interfaccia

quali sono le attività da compiere?

definisci i migliori flussi di interazione con il servizio

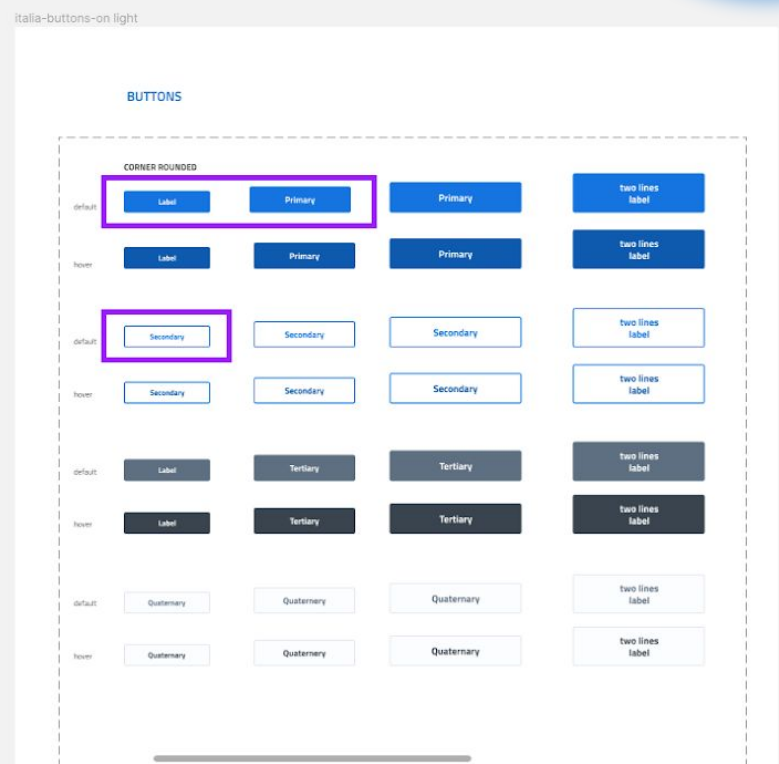
realizza un prototipo a bassa (media) fedeltà e valida con utenti e stakeholder

→ [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



•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

CASO STUDIO
INTERFACCIA
UTENTE

```
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 ⓘ

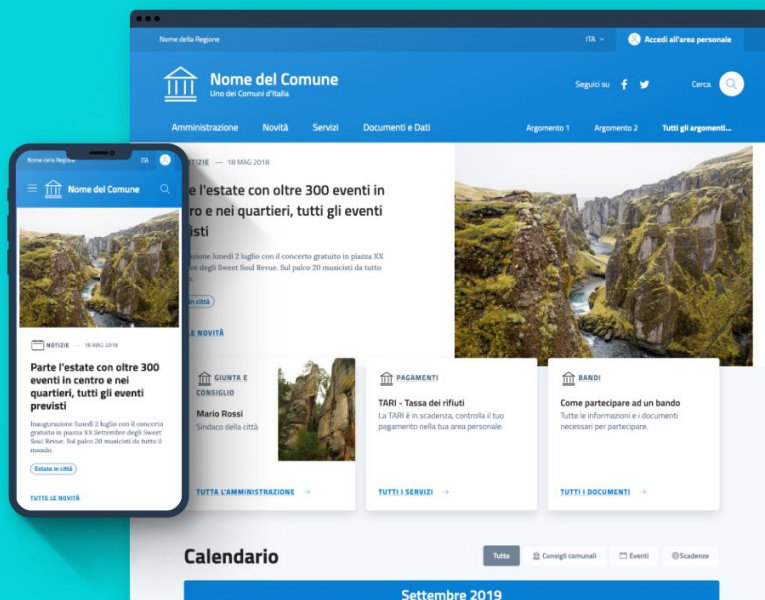
no errors 2 warnings

| 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](#)

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

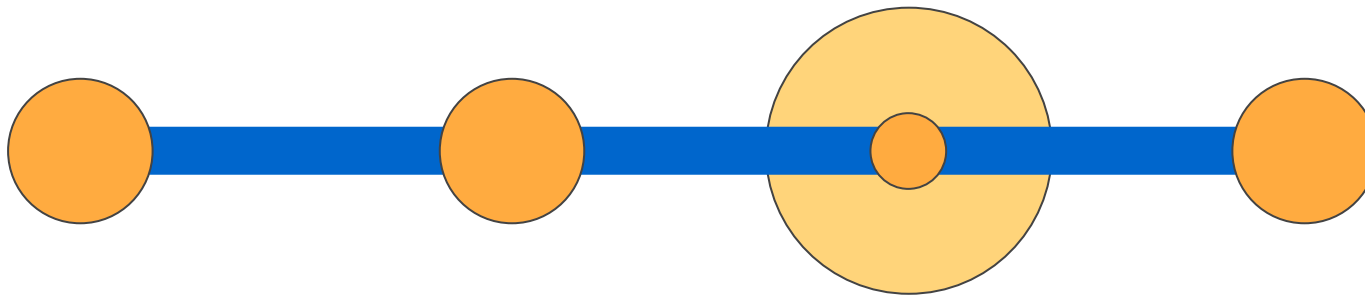
accessibilità

(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



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, 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



•it

Designers Italia

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

