

DESIGNERS ITALIA

La qualità dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione



Marco Maria Pedrazzo

Head of Design
Dipartimento per le Trasformazione Digitale

Un titolo difficile

La Qualità... sappiamo cos'è, eppure non lo

sappiamo. Questo è contraddittorio. Alcune cose sono meglio di altre cioè hanno più Qualità.

Ma quando provi a dire in che cosa consiste la

Qualità astraendo dalle cose che la posseggono, **paff, le parole ti**

sfuggono di mano. Ma se nessuno sa cos'è, ai fini pratici non esiste per niente.

Invece esiste eccome. Su cos'altro sono basati i voti, se no? Perché mai la gente pagherebbe una fortuna per certe cose, e ne getterebbe altre nella spazzatura? Ovviamente alcune sono meglio di altre...

Ma in cosa consiste il «meglio»?

Lo zen e l'arte della manutenzione della motocicletta
Robert M. Pirsig

I servizi alla persona

I servizi in cloud

I servizi di fornitura per le amministrazioni

Economia dei servizi

Servizi di interoperabilità

Il design dei servizi

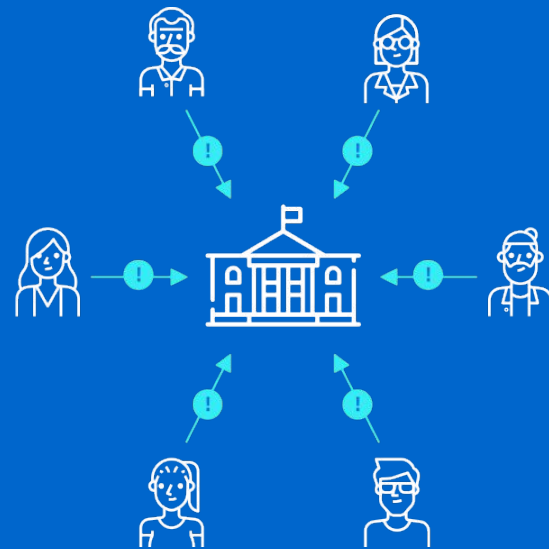
**servizi servizi servizi servizi servizi servizi ser-
vizi servizi servizi servizi servizi servizi servizi
servizi servizi servizi servizi servizi servizi ser-
vizi servizi servizi servizi servizi servizi servizi**



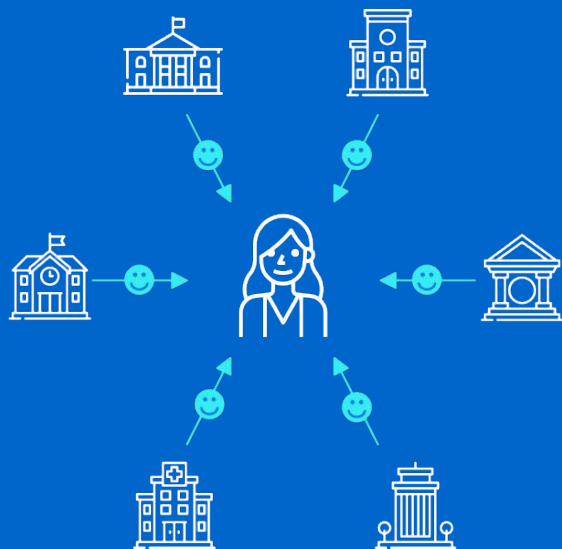
Processo

>>

Significato



Ogni PA richiede ai cittadini di adempiere ai propri doveri sulla propria piattaforma proprietaria, sulla quale si devono registrare, autenticare e devono imparare ad usarla.



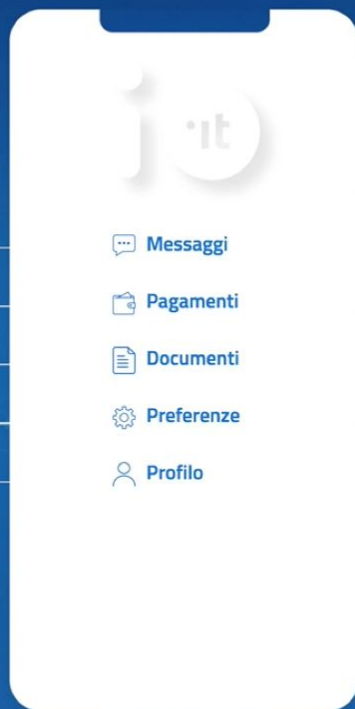
Ogni PA offre al cittadino servizi sul canale che gli è più congeniale, cui si accede tramite un unico sistema di identità digitale.

Significato

>>

Processo

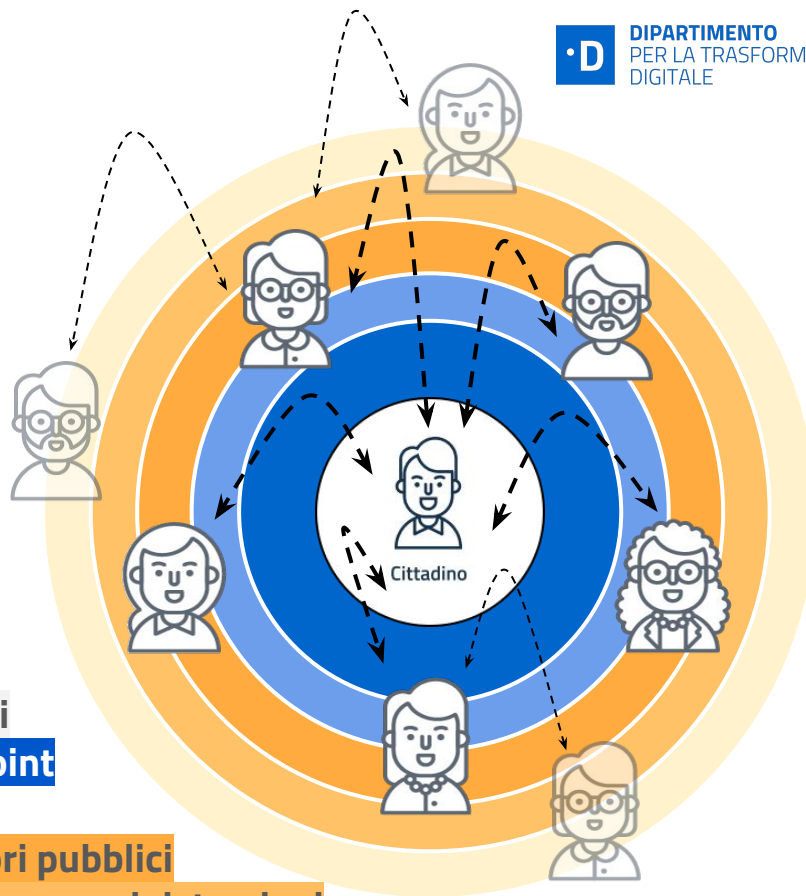
Inquadramento | User centered design



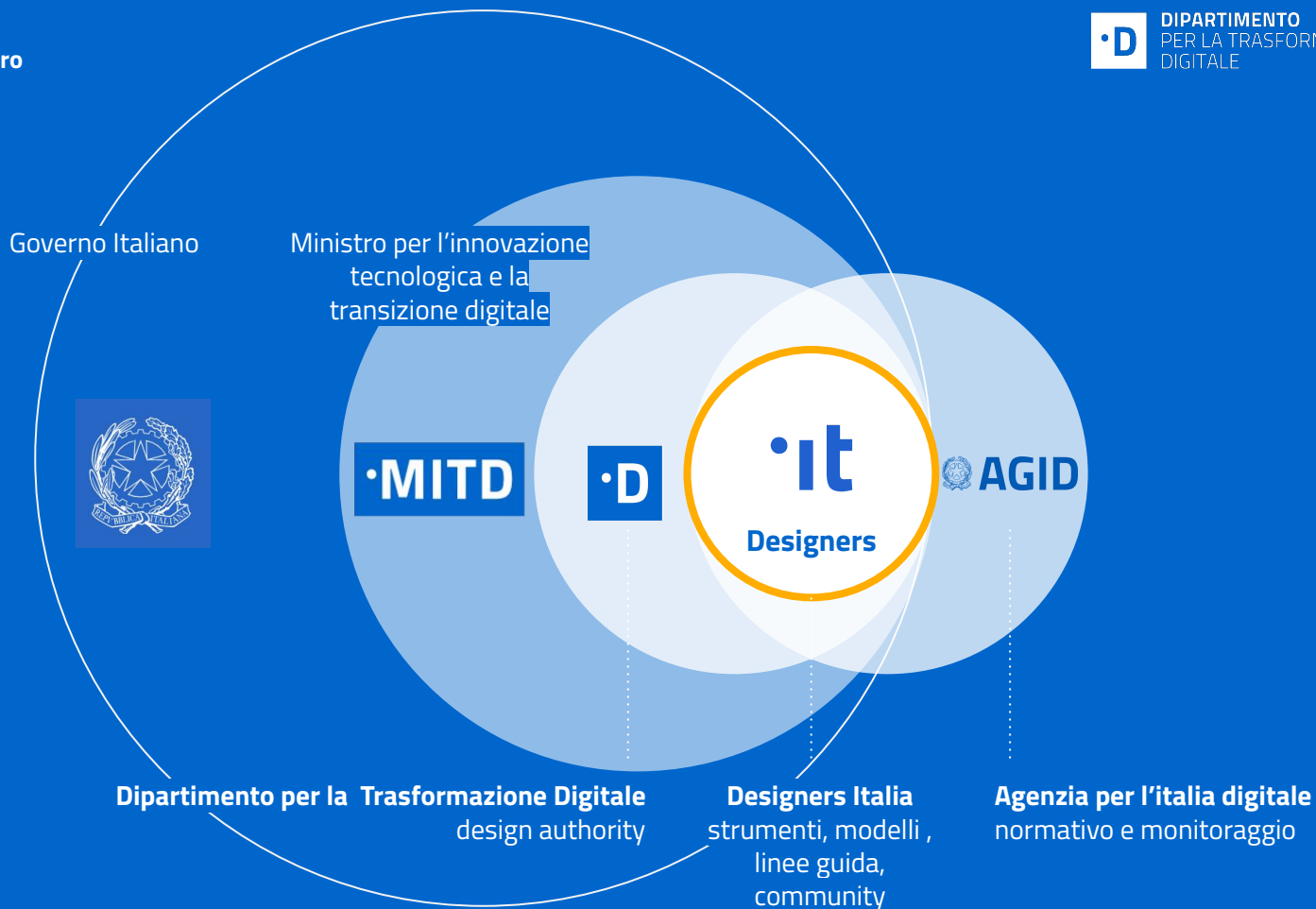
I **servizi porta valore aggiunto al cittadino** attraverso gli strumenti che utilizza (touchpoint) grazie a **operatori di enti pubblici**, che operano su sistemi sviluppati da **fornitori e inhouse**.

La qualità complessiva del servizio per il cittadino dipende da tutta la **rete di attori**.

La qualità quando il ciò avviene in modo **semplice**, equo, accessibile, inclusivo.



Cittadini
Touchpoint
Servizi
Operatori pubblici
Pubbliche amministrazioni
Fornitori e in-house





[Home](#)

[Modelli](#)

[Kit](#)

[Linee guida](#)

[Notizie](#)

[Progetti](#)

[Attività](#)

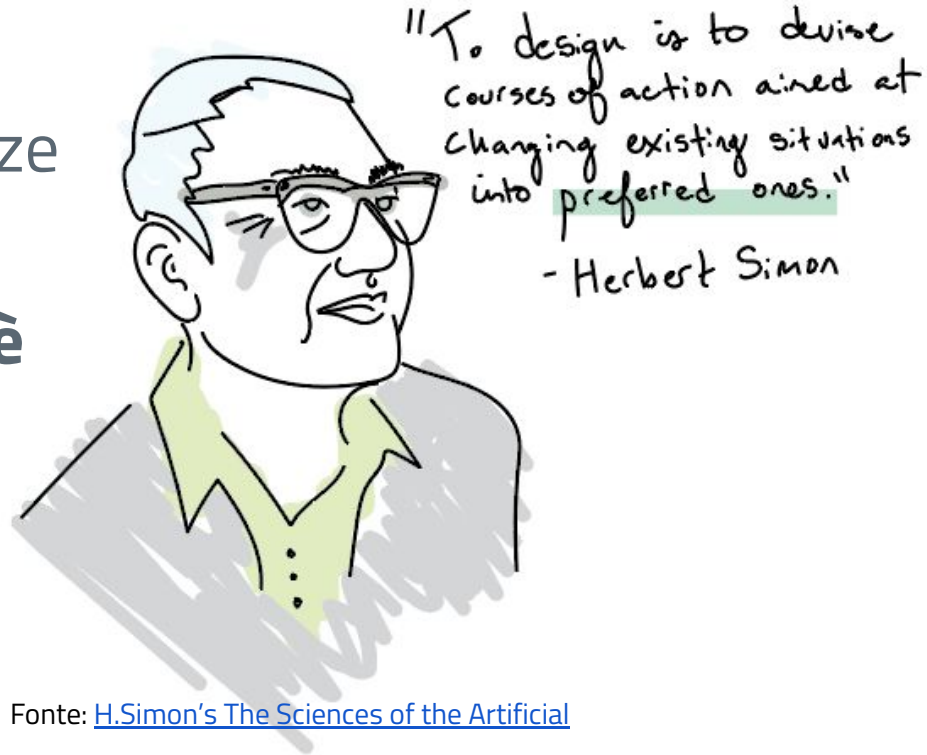
Diffondiamo la cultura della progettazione nella Pubblica Amministrazione

**per servizi digitali semplici, accessibili, equi e
inclusivi**

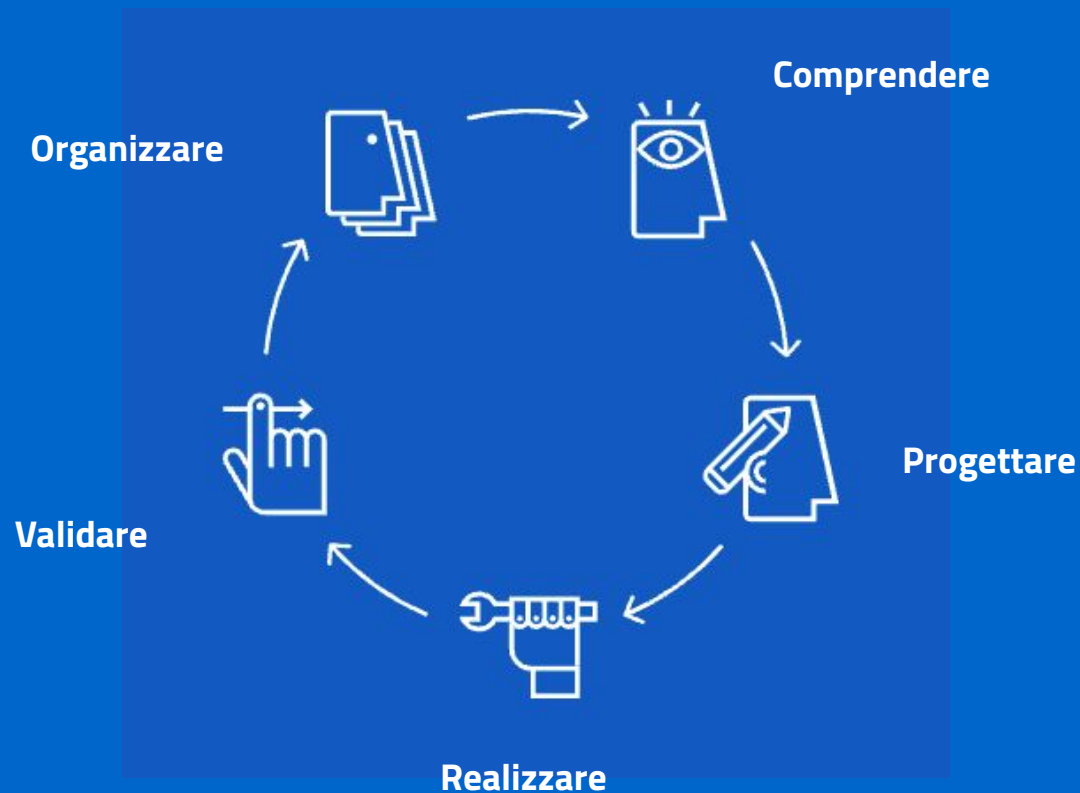
Designers Italia è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: modelli, kit e guide per facilitare processi di design centrati sui bisogni dei cittadini

“

In contrapposizione alle scienze naturali, che si occupano di 'come le cose sono', **il design è la disciplina che si occupa di 'come le cose dovrebbero o potrebbero essere'**.

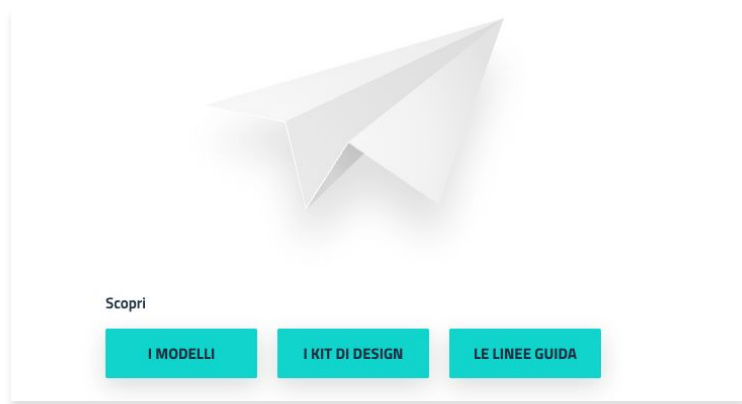


Fonte: [H.Simon's The Sciences of the Artificial](#)



le risorse di DI

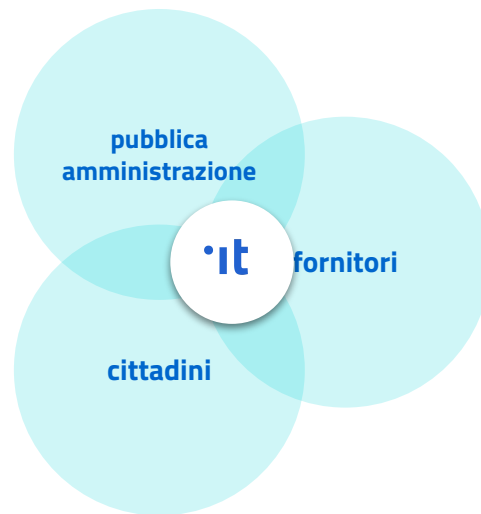
(modelli, strumenti e linee guida)
buone pratiche di progettazione per servizi
pubblici a misura di cittadino



“ L'aiutante

la community di DI

di tutti gli attori coinvolti nella
trasformazione digitale di servizi delle PA

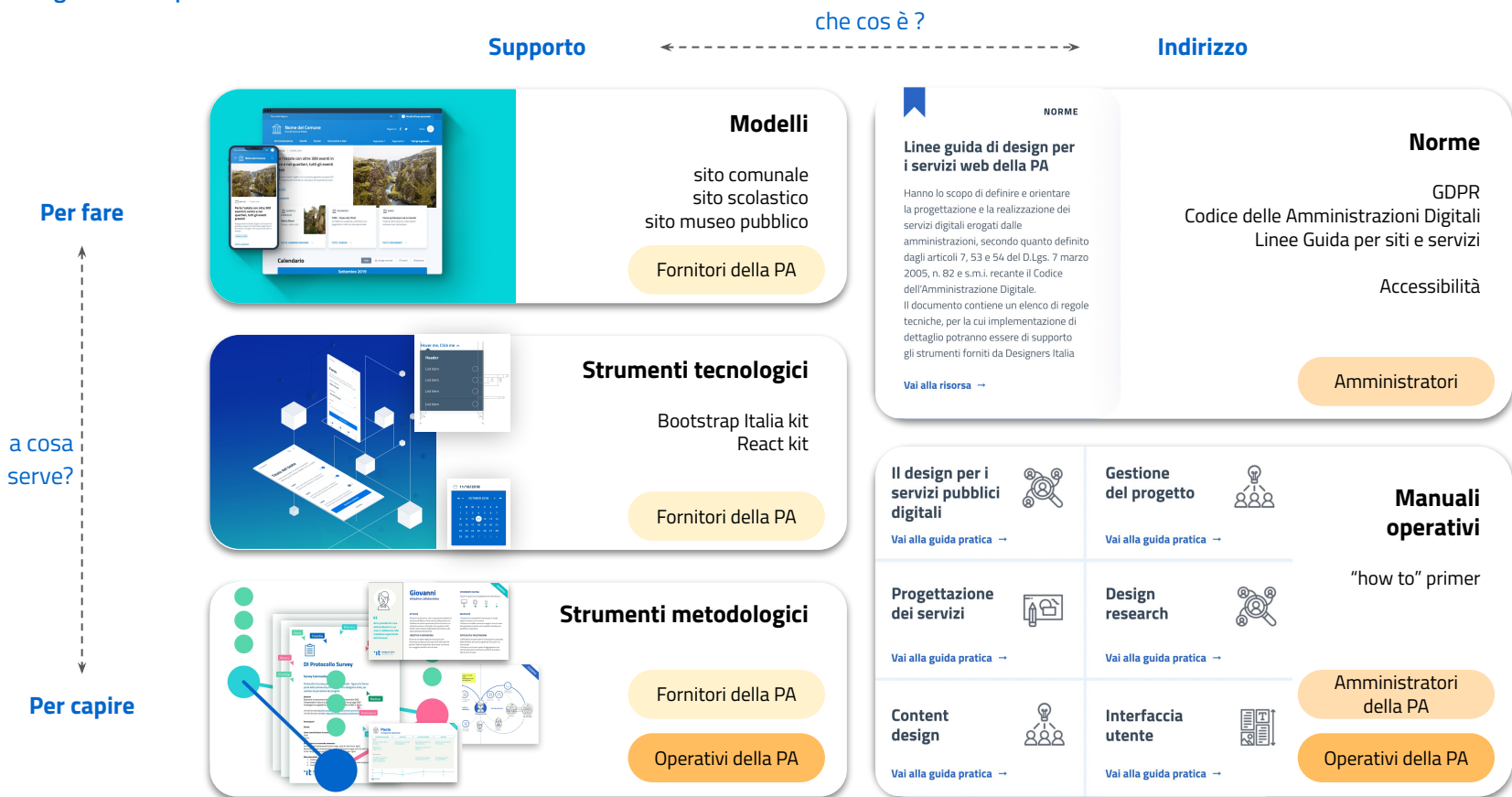


“ L'anello di congiunzione



le risorse

tutte le istruzioni necessarie per servizi digitali di qualità





Vivere il Comune

Tutti gli eventi, le iniziative e i luoghi d'interesse per scoprire e vivere il territorio comunale.



Home / Servizi / Servizi scolastici

Richiesta inviata

Grazie abbiamo ricevuto la tua richiesta per la pratica richiesta AN4059281 servizio mensa scolastica

Abbiamo inviato il riepilogo all'email: giulia.bianchi@gmail.com

Scarica la ricevuta (PDF 100KB)

Prossimi passi

2022 23 mar Termine presentazione domande

2022 10 apr Pagamento servizio mensa

Consulta la richiesta nella tua area riservata.

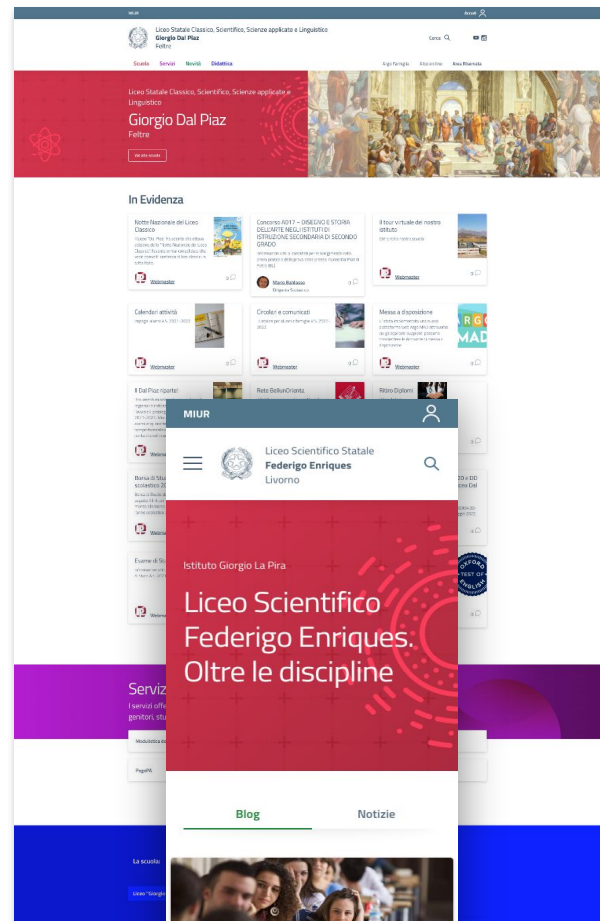
Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Misura 1.4.1 del PNRR

L'obiettivo è quello di migliorare l'esperienza online dei cittadini e il loro rapporto con i Comuni e con le scuole.

Tra gli elementi vincolanti per i fondi ai comuni, sono presenti:

- la possibilità per l'utente di valutare pagine informative e flussi di servizio,
- la possibilità per l'utente di segnalare un disservizio nella città



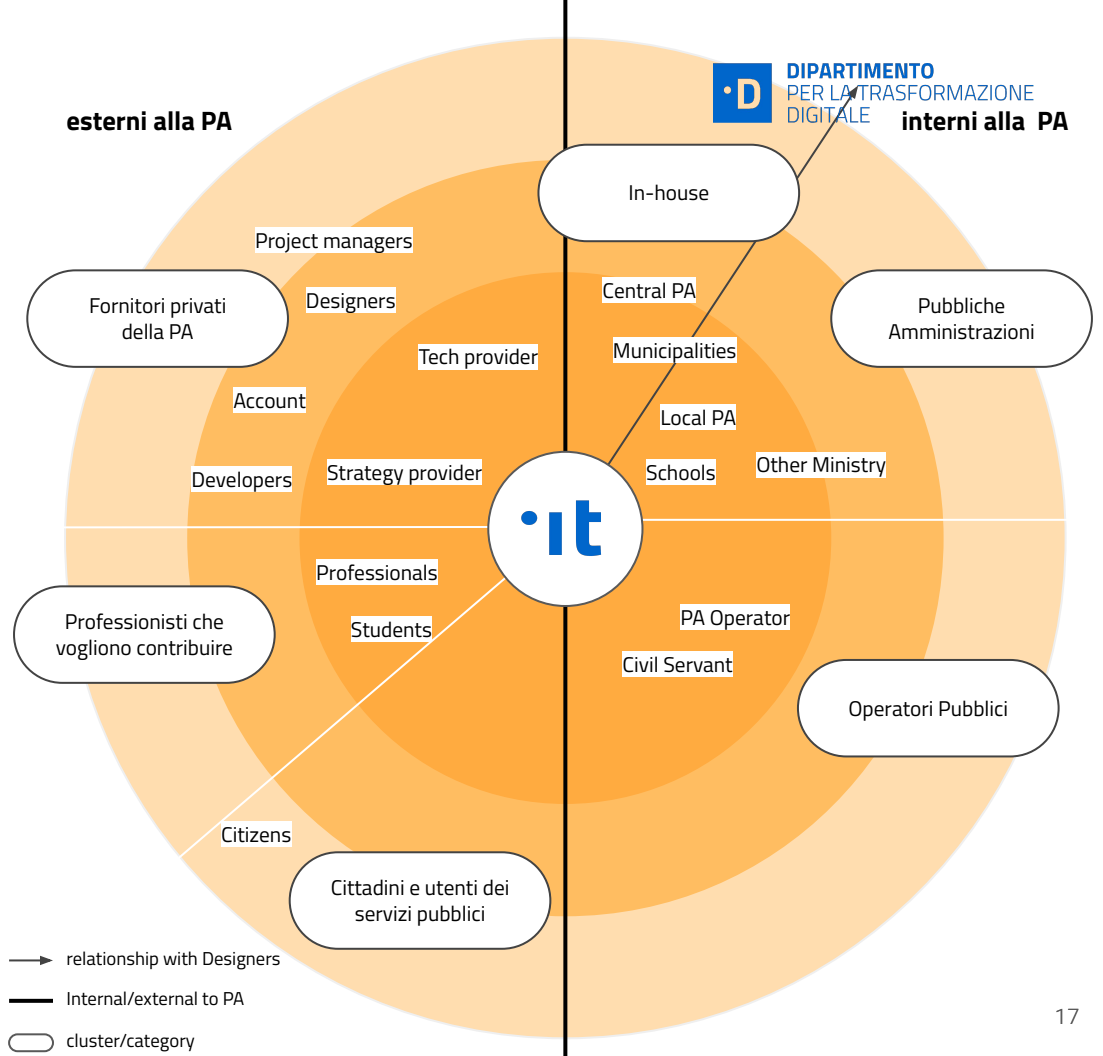


community

organizzare le forze della trasformazione digitale dal basso

Abbiamo bisogno della **collaborazione di tutta la community.**

Il ruolo di DI è quello di disseminare la cultura del *design*, e fare **empowerment** di tutti coloro che possono contribuire.





Come partecipo

Scopri come contribuire al miglioramento dei servizi pubblici digitali del Paese

Ciao! 🙌

Ci fa piacere che tu voglia contribuire al miglioramento dei servizi pubblici digitali del Paese.

Questo strumento è pensato per aiutare gli aspiranti contributori a migliorare, con azioni concrete, il software libero per la pubblica amministrazione, bene comune di tutto il Paese.

Qual è il tuo talento?

Gestisco progetti digitali o mi occupo di servizi pubblici

Mi occupo di progettazione e design

Sviluppo software o sono un DevOps

La comunicazione è il mio forte

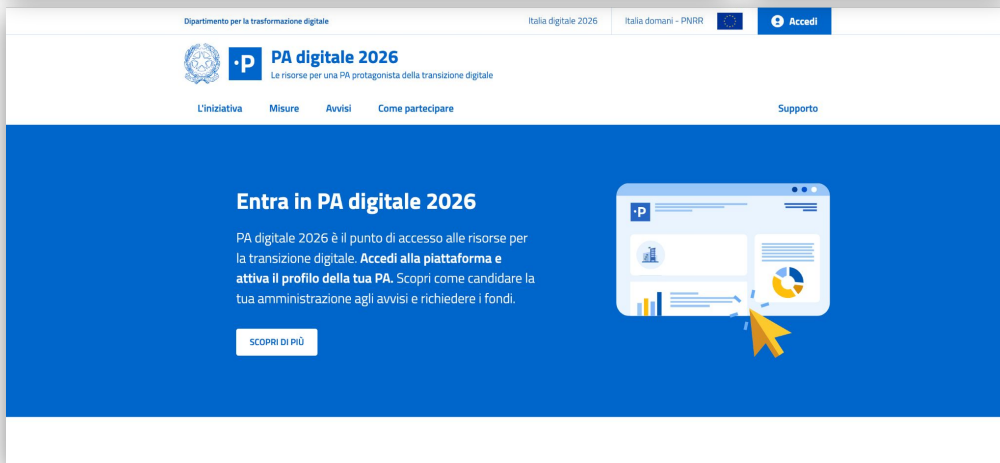
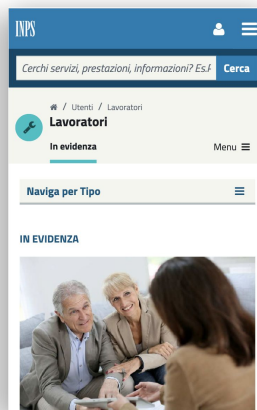
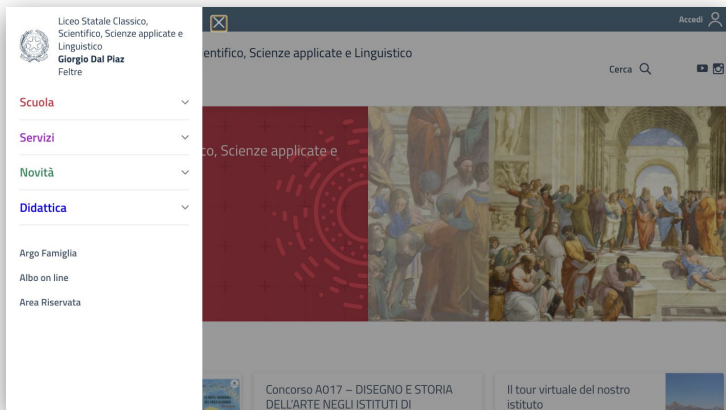
Nessuno dei precedenti

Voglio contribuire alle attività di aggiornamento del design system del Paese

Se hai competenze di progettazione interfacce ed esperienze utente, prova e commenta [il nuovo UI kit in costruzione](#) per Figma, e preparati a testare presto le versioni per altri strumenti come Sketch.

Se hai esperienze di sviluppo interfacce ed esperienze utente, prova e commenta [il nuovo Bootstrap Italia 2.0 in costruzione](#) basato su Bootstrap 5, o l'ultima versione di [Bootstrap Italia 1.6.2](#) basato su Bootstrap 4 e con importanti interventi sull'accessibilità, sulla scalabilità e l'usabilità.

Scopri il [piano attività di Designers Italia](#).



Conclusa con successo la XVI Rotary Cup

Domenica 15 maggio 2022 a Marina Piccola, Edoardo Tocco e Alessandro Guarracino hanno partecipato alla cerimonia di premiazione

DESIGNERS ITALIA

Grazie, vi aspettiamo

- **Partecipa** alla community >> come-partecipo.italia.it
- **Esplora** il sito >> designers.italia.it
- **Comunica** con i colleghi sul tema >> slack.developers.italia.it
- **Parla** con noi via mail >> contatti@designers.italia.it
- **Sostieni** il progetto su Twitter >> [@DesignersITA](https://twitter.com/DesignersITA)
- **Leggi** i contenuti del blog >> medium.com/designers-italia
- **Scopri** le opportunità del PNRR >> padigitale2026.gov.it





#opengovitaly
#OpenGovWeek
open.gov.it

ITALIA

 OPEN GOV

 **UNIONE EUROPEA**
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

 *Agenzia per la
Coesione Territoriale*

 *Presidenza del Consiglio dei Ministri*
Dipartimento della
Funzione Pubblica

 **GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**

Formez**PA**