



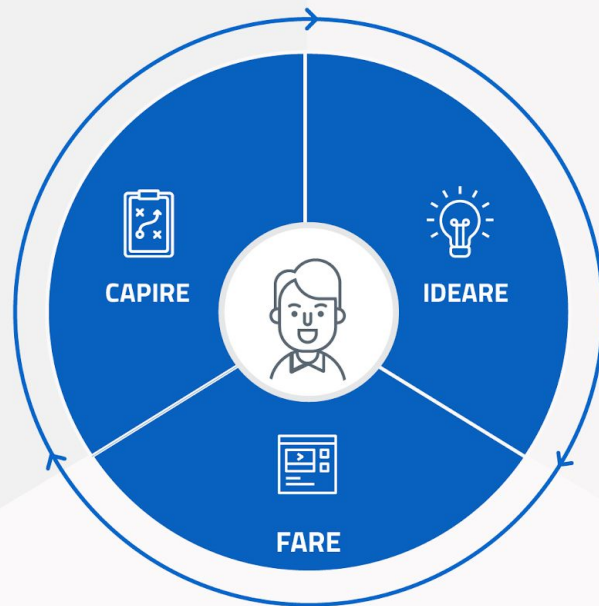
Un modello di design per i siti web dei Comuni

Attività di ricerca



- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit-Web Analytics
- + Personas
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture
- + UI Kit
- + Content Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit
- + SEO

IL NOSTRO APPROCCIO



COINVOLGIMENTO CONTINUO DEGLI UTENTI



01

Test di usabilità sul sito del Comune di Firenze, per identificare i bisogni e le aspettative degli utenti, e le aree di miglioramento di UX/UI.

02

Analisi dei risultati della ricerca qualitativa svolta nell'ambito del progetto MyPortal (Comuni del Veneto, Engineering).

03

Test di usabilità sul prototipo del sito di Cagliari realizzato con il nuovo modello elaborato (prototipo funzionante).

01

Test di usabilità sul sito del Comune di Firenze

Usabilità sito web

1.1 ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE

L'utente riconosce l'organizzazione dei contenuti, si orienta tra le sezioni e trova efficace la gerarchia con cui vengono proposte le informazioni.

1.2 MODELLO DI INTERAZIONE

L'utente interagisce con i contenuti e i servizi erogati dal sito secondo un modello concettuale intuitivo, coerente con le sue aspettative ed esperienza.

1.3 INTERFACCIA UTENTE

L'utente riconosce e usa con soddisfazione le funzionalità di visualizzazione e manipolazione delle informazioni messe a disposizione dall'interfaccia utente.

1.4 FUNZIONALITÀ E CONTENUTI

L'utente trova sul sito ciò di cui ha bisogno in termini di informazioni e servizi, e riesce a portare a termine i suoi obiettivi.

Partecipanti n° 10

GENERE

50% **uomini**

50% **donne**

ETÀ

30% **18-30**

30% **30-45**

30% **45-60**

10% **oltre 60**

RELAZIONE CON PA



SUPER USER

Persone che usano spesso
i servizi online della PA..

USO DEL DIGITALE



INNOVATORI

Persone che preferiscono
usare servizi digitali.



CAUTI

Persone diffidenti o poco abituate
a usare servizi digitali.

DISPOSITIVO



MOBILE FIRST

Persone che usano
prevalentemente lo smartphone

durata totale **60 minuti**

Svolgimento della sessione

01 5 minuti

INTRODUZIONE AL TEST

Presentazione delle attività che verranno svolte e raccolta informazioni di background sul partecipante.

02 35 minuti

TEST DI USABILITÀ SUDDIVISO IN 5 TASK

- Task 1:** raggiungere gli uffici comunali
- task 2:** approfondire un'iniziativa
- task 3:** comunicare con il Comune
- task 4:** rispettare una scadenza (TARI)
- task 5:** trovare informazioni specifiche (imprese)

03 20 minuti

DISCUSSIONE FINALE

Approfondimento sulle aree di criticità, aspettative ed esigenze del partecipante.

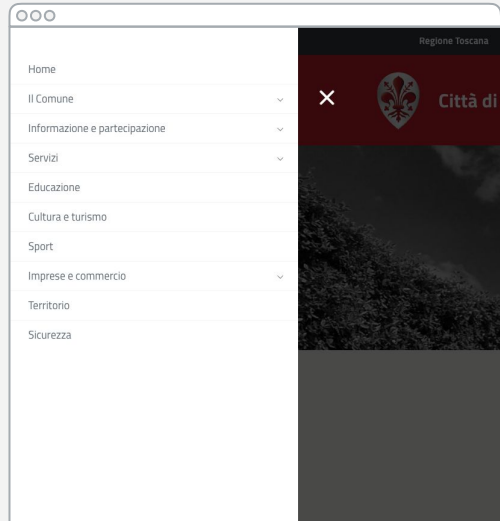
RISULTATI

Io sul sito del Comune ci vado spesso [...] penso che un sito ben fatto sia il segno di un Comune al passo coi tempi, innovativo, e per me questa è una cosa importante del posto in cui vivo.

Vito, 26 anni



Criticità emerse:



65%
NOVITÀ

6%
SERVIZI



NAVIGAZIONE VERSIONE DESKTOP

Il primo livello di navigazione è interamente nascosto all'interno del burger menu: ad una prima scansione della pagina gli utenti non riescono a farsi un'idea chiara di cosa contiene il sito.

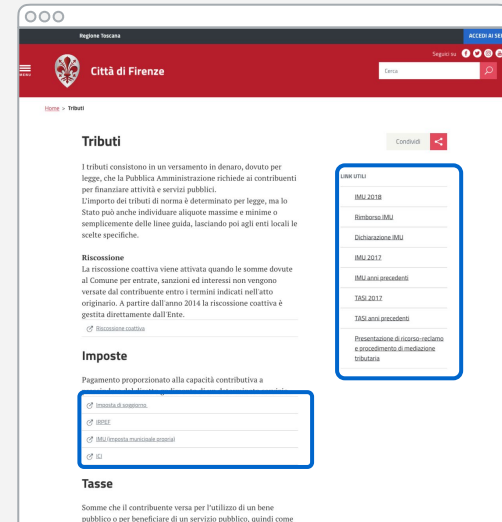
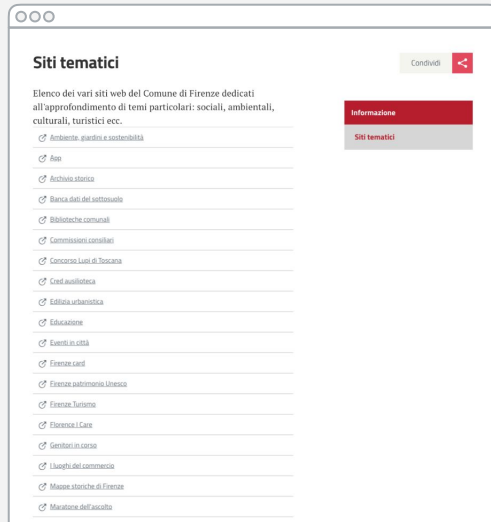
CONTENUTI IN HOME PAGE

L'home page non offre un'anteprima strutturata dei contenuti del sito: le notizie occupano gran parte della home impedendo di raggiungere i moduli sottostanti.

MOTORE DI RICERCA INTERNO

La ricerca è fondamentale data la vastità dei contenuti, deve funzionare con linguaggio naturale e restituire i risultati organizzati secondo un ordine di priorità.

Criticità emerse:



DALLE INFORMAZIONI AI SERVIZI

Gli utenti si aspettano di trovare indicazioni precise per completare procedure e accedere ai servizi: anche se i servizi si trovano su un portale separato, il sito deve spiegare cosa fare e come.

COLLEGAMENTI COMMENTATI

I siti dei Comuni sono pieni di link ad altri siti tematici e portali esterni, senza organizzazione o spiegazione è difficile capire cosa contengono e come orientarsi.

GESTIONE DEI CORRELATI

I link correlati vengono inseriti sia nel corpo della pagina sia nella barra laterale, creando una relazione ambigua tra i due blocchi.

Da mobile, gli utenti non individuano il menu di terzo livello sotto la voce "approfondisci".

Conoscere l'amministrazione e il suo operato

- Sindaco e giunta
- Programma
- Comunicati
- Storia del comune

Scoprire cose da fare in città o nel mio quartiere

- Eventi
- Musei civici e altri luoghi d'interesse della città
- Iniziative

Ricevere supporto, chiedere assistenza, trovare opportunità

- Bonus per famiglie
- Servizi di assistenza agli anziani
- Corsi di italiano per migranti
- Agevolazioni per studenti

Adempire ai miei doveri e rispettare le regole

- Atti normativi
- Tributi / tasse
- Parcheggi e ZTL
- Permessi / autorizzazioni

Lavorare con il comune e i funzionari dell'amministrazione

- Bandi, concorsi e gare pubbliche
- Concessioni
- Patrocini

Partecipare alla vita della comunità

- Iniziative di cittadinanza attiva
- Proposte e segnalazioni
- Volontariato
- Relazioni con il pubblico

Accedere ai servizi e alle iniziative offerti dal comune

- Asili nido
- Impianti sportivi
- Biblioteche

Risolvere un imprevisto o trovare la causa di un problema

- Variazioni viabilità
- Disservizi
- Allerta calamità naturali

02

Ricerca qualitativa Comuni del Veneto

LE ATTIVITÀ

Osservazioni

Abbiamo svolto **sessioni di osservazione presso URP e uffici comunali** delle città pilota, svolgendo attività di shadowing, interviste brevi ai cittadini, e interviste agli operatori di sportello.

OBIETTIVO

Approfondire come poter **integrare** al meglio i processi digitali e offline dei servizi.

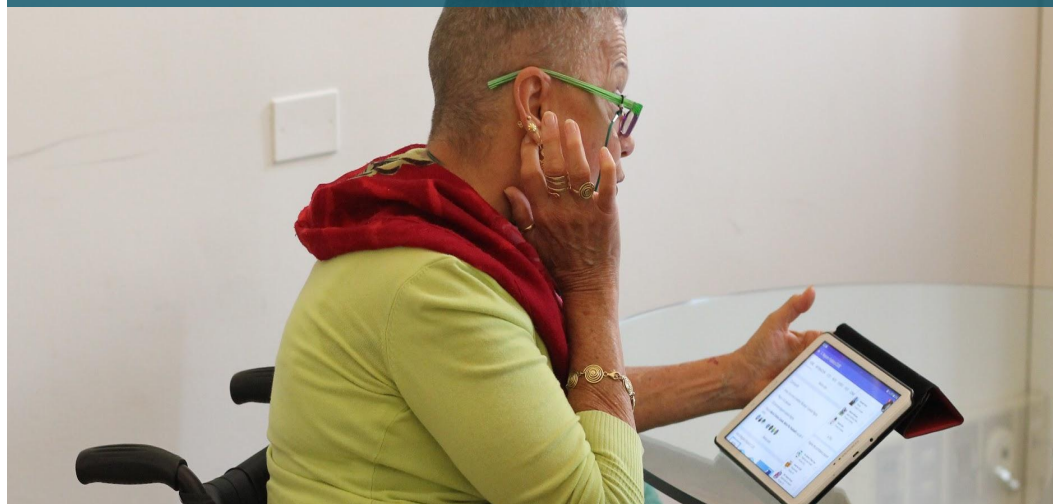
LUOGHI

- **Legnago:** URP / Sportello Anagrafe
- **Padova:** URP
- **Bassano del Grappa:** URP / Sportello Migranti
- **Thiene:** URP / Servizi Sociali
- **San Donà di Piave:** Ufficio Servizio Pubblica Istruzione



ATTIVITÀ: OSSERVAZIONI

ATTIVITÀ: INTERVISTE



LE ATTIVITÀ

Interviste 1:1

Abbiamo incontrato **25 cittadini** - selezionati tramite questionario - presso le loro abitazioni per un'**intervista** strutturata di **1,5 h**.

OBIETTIVO

Comprendere necessità e bisogni dei cittadini relativi a servizi pubblici e digitali.

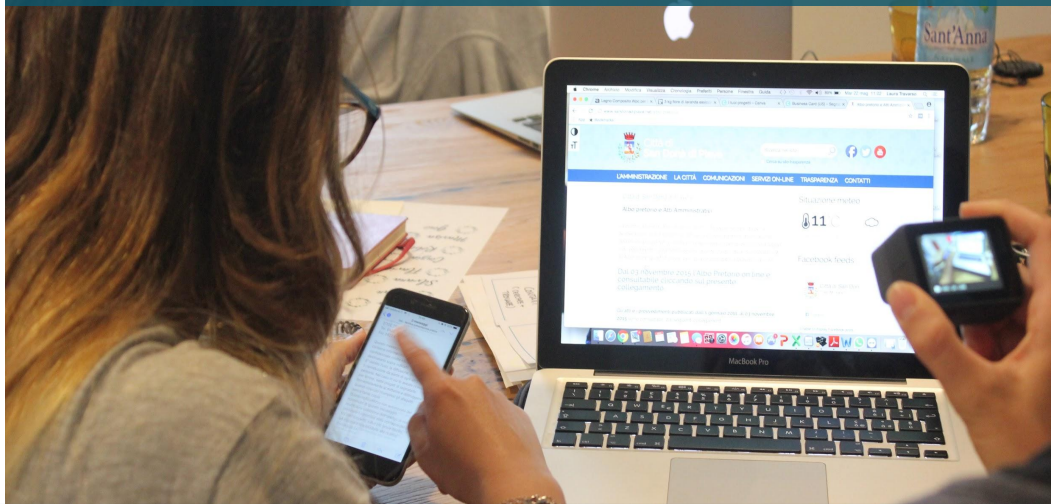
LUOGHI E DATE

- **Legnago:** 7- 9 maggio
- **Padova:** 10-13 maggio
- **Bassano del Grappa:** 14-17 maggio
- **Thiene:** 18-20 maggio
- **San Donà di Piave:** 21-25 maggio



ATTIVITÀ: CARD SORTING DEI SERVIZI

ATTIVITÀ: NAVIGAZIONE DEL SITO DEL COMUNE



Le aspettative

Una PA proattiva che propone e orienta il cittadino.

Una valorizzazione dell'esperienza allo sportello

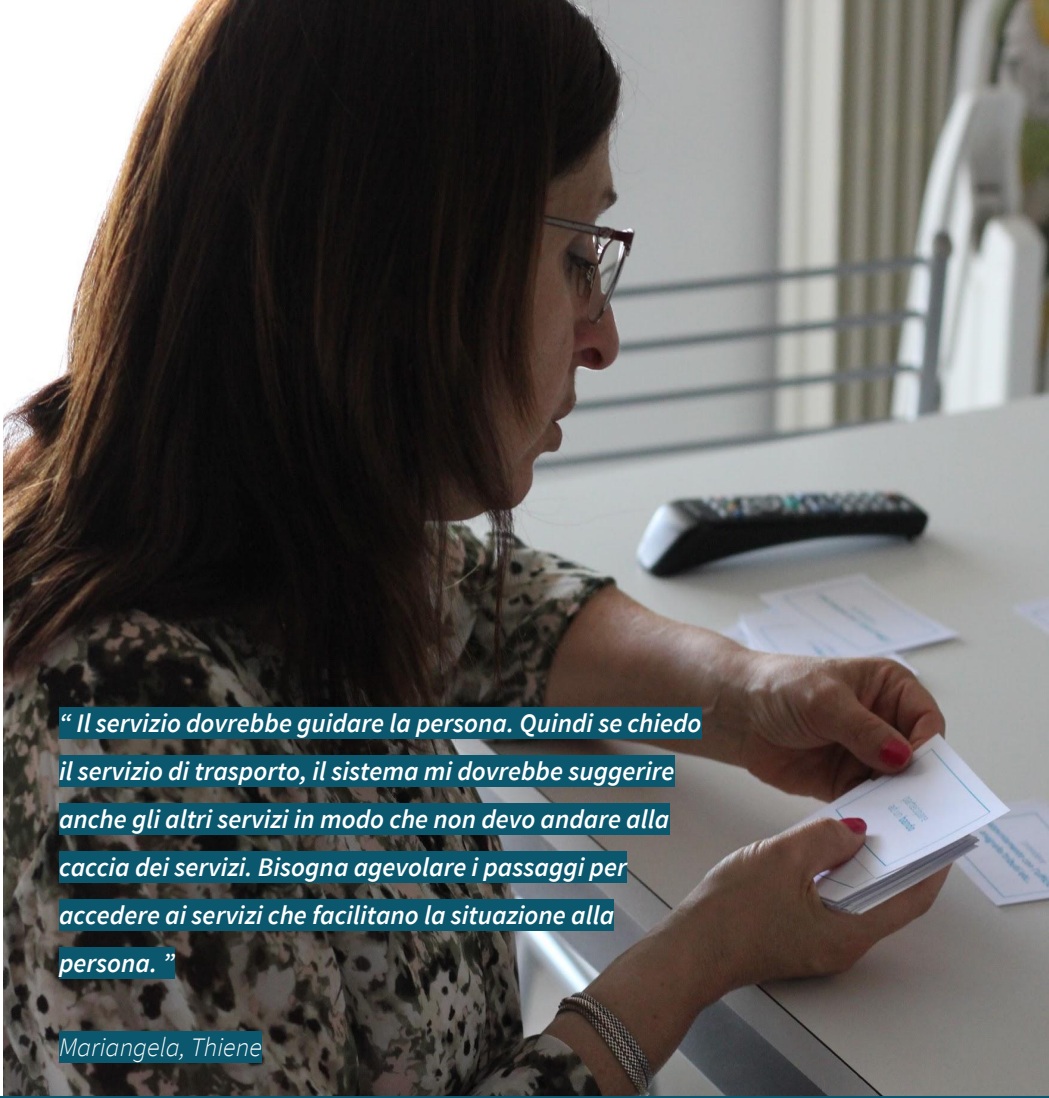
Disintermediazione dei professionisti

Comunicazione aggiornata e trasparente

Integrazione dati tra più enti

Una PA proattiva che propone e orienta il cittadino

Data la potenzialità delle nuove tecnologie nella gestione e interpretazione dei dati, i cittadini auspicano una maggiore proattività da parte del Comune nel proporre **informazioni puntuali**, personalizzate, e **servizi correlati** e **notifiche automatizzate**.



“ Il servizio dovrebbe guidare la persona. Quindi se chiedo il servizio di trasporto, il sistema mi dovrebbe suggerire anche gli altri servizi in modo che non devo andare alla caccia dei servizi. Bisogna agevolare i passaggi per accedere ai servizi che facilitano la situazione alla persona. ”

Mariangela, Thiene

LE ASPETTATIVE

La digitalizzazione come opportunità per dare valore all'esperienza di sportello.

Aumentare il numero delle pratiche gestibili online dovrebbe garantire una **gestione migliore dei tempi** ed essere condizione per valorizzare l'esperienza allo sportello, trasformandola in una **consulenza vera e propria**.



“Io non ho tempo da perdere allo sportello, ma anche i dipendenti. Digitalizzando i processi potrebbero dedicare più tempo a procedure più complesse e importanti.”

Eleonora, Legnago



REGIONE DEL VENETO

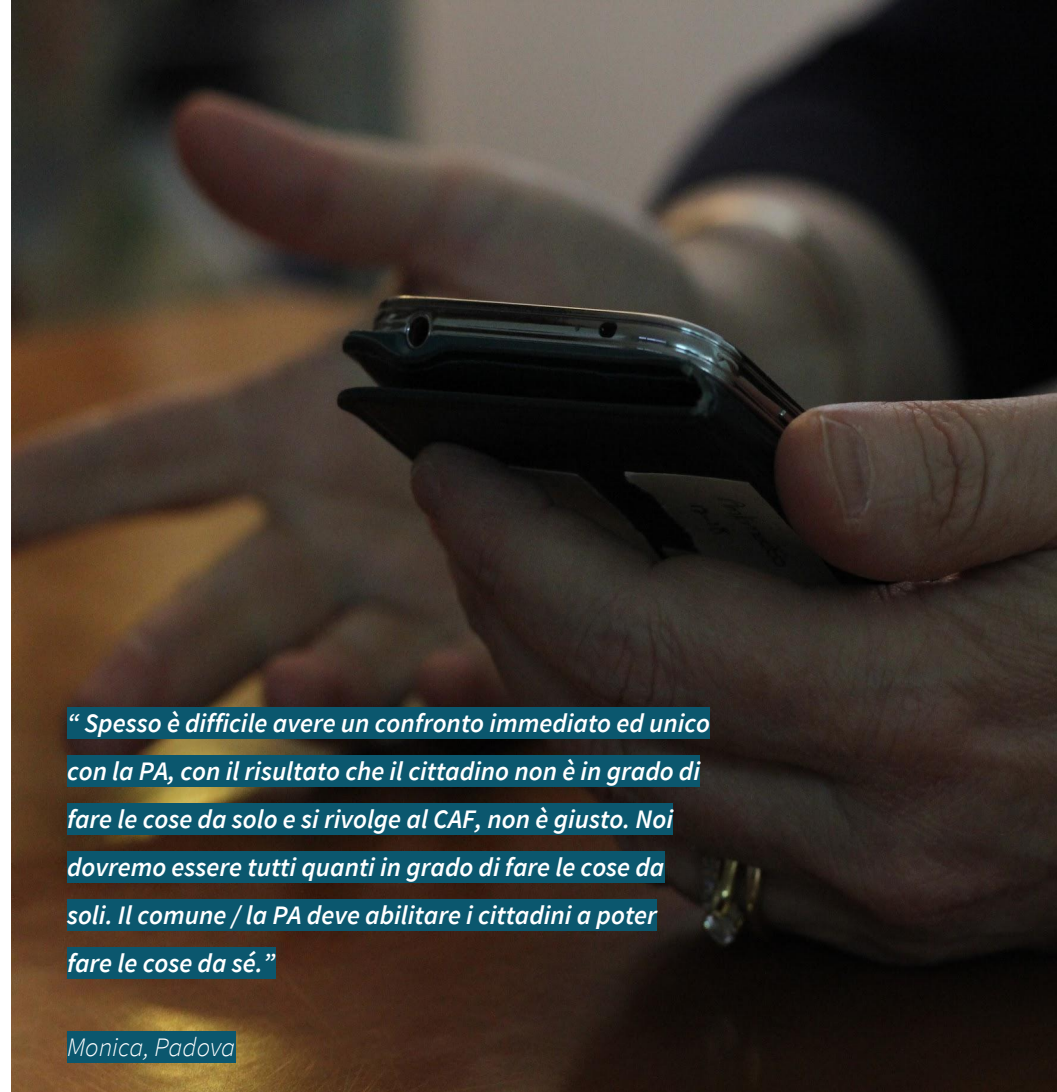
 **ENGINEERING**

La disintermediazione dei professionisti

I cittadini si aspettano dalla digitalizzazione dei servizi una **semplificazione** non solo delle **procedure**, ma anche del **linguaggio burocratico**, che garantisca loro **autonomia da intermediari e consulenti** nella gestione di pratiche al momento non completamente accessibili.

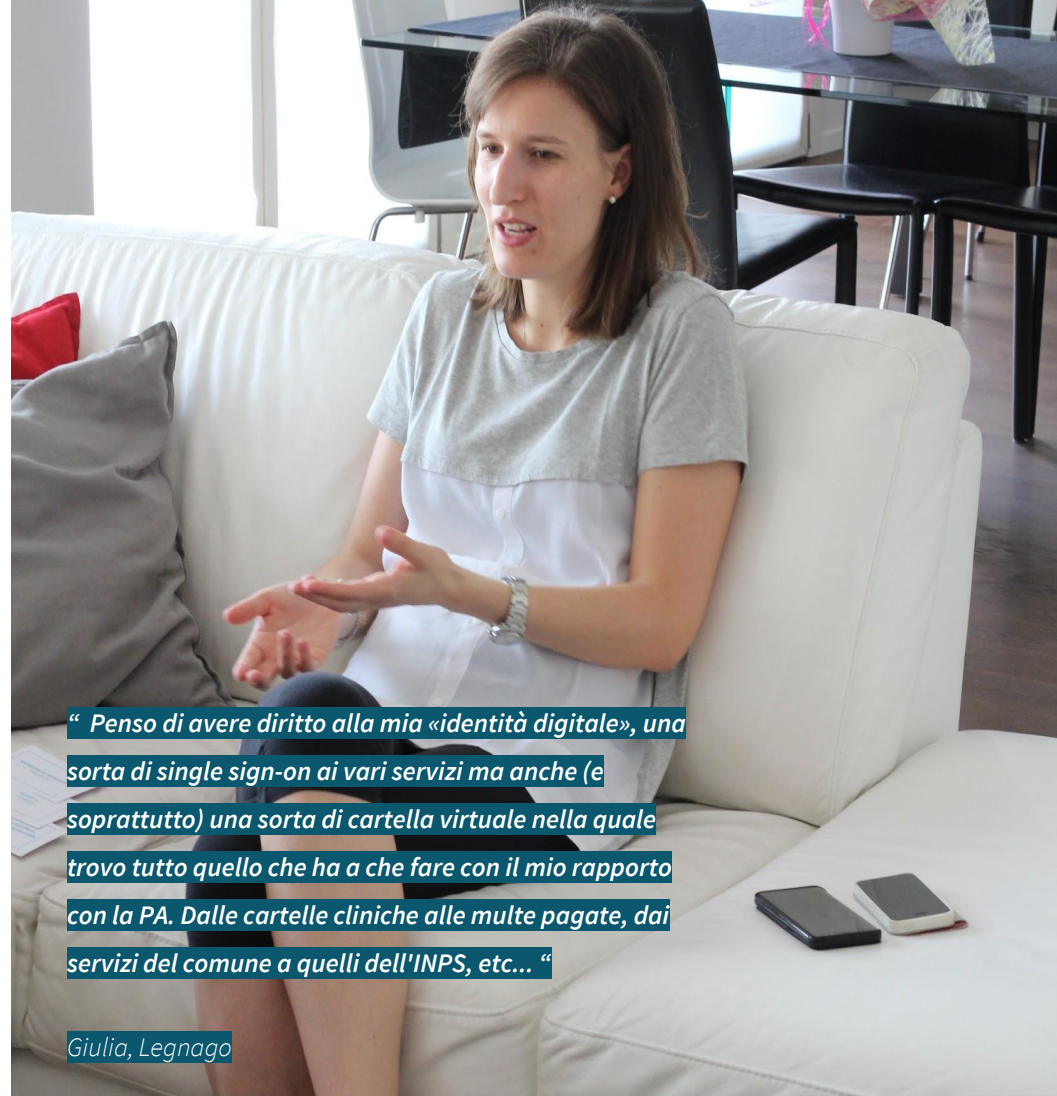
“ Spesso è difficile avere un confronto immediato ed unico con la PA, con il risultato che il cittadino non è in grado di fare le cose da solo e si rivolge al CAF, non è giusto. Noi dovremo essere tutti quanti in grado di fare le cose da soli. Il comune / la PA deve abilitare i cittadini a poter fare le cose da sé.”

Monica, Padova



L'integrazione dei dati tra più enti/uffici

La digitalizzazione è sentita come occasione per **snellire la gestione dei dati**, sviluppando **sistemi integrati che comunichino tra loro**, eliminando passaggi, ripetizioni, e percentuale di errore sia lato PA sia lato cittadino.



“ Penso di avere diritto alla mia «identità digitale», una sorta di single sign-on ai vari servizi ma anche (e soprattutto) una sorta di cartella virtuale nella quale trovo tutto quello che ha a che fare con il mio rapporto con la PA. Dalle cartelle cliniche alle multe pagate, dai servizi del comune a quelli dell'INPS, etc... “

Giulia, Legnago

Servizi prioritari:

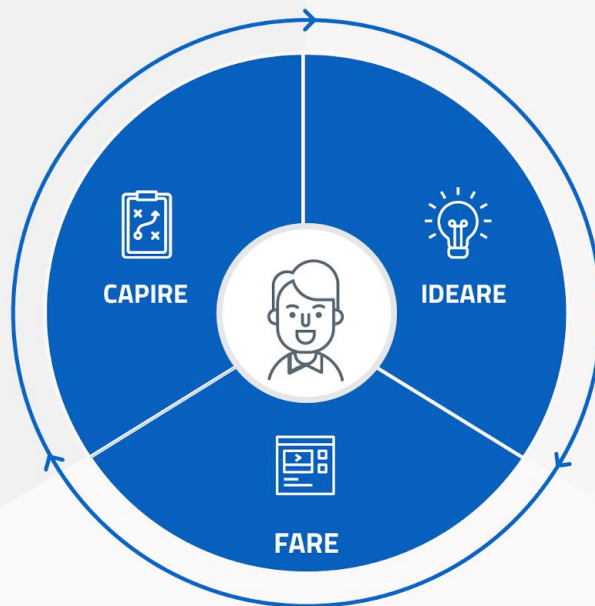
1. Prenotazione appuntamenti
2. Pagamenti diritti di segreteria/marca da bollo etc.
3. Anagrafe
4. Segnalazioni
5. Educazione (mensa, trasporto, asili nido)
6. Trasporti e mobilità (permessi, multe, parcheggi)
7. Servizi sociali
8. Agevolazioni e contributi
9. Organizzazione eventi / proposta di iniziative
10. Bandi
11. Calcolo delle tasse e pagamento dei tributi
12. Pratiche edilizie

DESIGN KIT

Materiali utili

I DESIGN KIT

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



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

- + 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

- [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](#)

Durata dell'intervista:

90 minuti

Struttura dell'intervista:

1. INTRODUZIONE (10 minuti)
2. WARM-UP (10 minuti)
3. **TEMA 01** - generale (20 minuti)
4. **TEMA 02** - specifico (20 minuti)
5. **TEMA 03** - ipotesi (20 minuti)
6. CONCLUSIONE (10 minuti)

1. INTRODUZIONE (10 min)

Introduci te stesso

Ciao, mi chiamo [redacted] e oggi sono qui per imparare qualcosa di più su di te e per trovare una soluzione adatta alle tue esigenze.

Introduci gli altri membri del gruppo

Come puoi vedere oggi non sono da solo, ma mi accompagna il collega [redacted] che si occuperà di prendere note durante la nostra conversazione e documentare quello che ci diciamo.

Registrazione

Vorremmo inoltre registrare la nostra intervista, utilizzando questa videocamera (o registratore audio) e scattando alcune fotografie, per essere in grado di condividere gli insight che emergono con il nostro team di progetto. L'utilizzo sarà del tutto interno, e ti chiederemo al termine dell'intervista di darci il tuo consenso (se vorrai) per poter conservare questo materiale di documentazione dell'attività.

Durata

Trascorreremo con te 1 ora e mezza circa. L'intervista sarà una conversazione spontanea e informale, non esistono risposte giuste o sbagliate, ci interessa principalmente capire meglio la tua esperienza e raccogliere la tua opinione onesta relativi ai temi che tratteremo.

Hai qualche domanda prima di iniziare?

DOMANDE DI SCREENING

Parametri demografici

OBIETTIVO: identificare l'aderenza ai parametri demografici stabiliti

→ **Da inserire nel Google Form:**

1. Quanti anni hai?

(casella di testo singola)

(obbligatoria)

- under 18
- 18 - 30
- 30 - 45
- 55 - 60
- over 60

2. Sei?

(scelta multipla, una risposta possibile)

(obbligatoria)

- maschio
- femmina
- altro *(casella di testo singola)*

3. Dove vivi?

(scelta multipla, una risposta possibile)

(obbligatoria)

-
-
-

4. Sei di origine italiana?

(scelta multipla, una risposta possibile)

(obbligatoria)

- sì *(vai alla domanda 5)*
- no *(vai alla domanda 4a)*

4a. Qual è il tuo Paese di origine?

(casella di testo singola)

(obbligatoria)

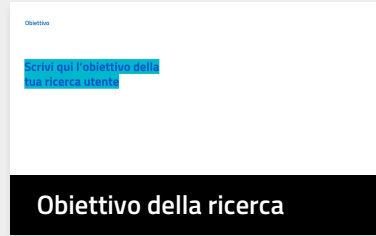
KIT USER INTERVIEWS

The image shows a Beamer presentation slide titled "User Interviews". The slide has a blue background with a repeating pattern of white icons representing a computer monitor, a pencil, and a document. The main text on the slide reads "User Interviews" in a large white font, followed by "Come raccontare i risultati di una ricerca qualitativa" in a smaller white font. At the bottom left of the slide, there is a logo for "designers Italia" with the tagline "dalla parte dei cittadini".

The presentation interface includes a title bar at the top with the text "Designers_User Interviews_Research Report" and a navigation menu with options like "File", "Modifica", "Visualizza", "Inserisci", "Formato", "Diapositiva", "Disponi", "Strumenti", "Componenti aggiuntivi", and "Guida". There are also buttons for "AVVIA PRESENTAZIONE" and "CONDIVIDI". A sidebar on the left shows a list of slide thumbnails numbered 1 through 6. The first thumbnail is the current slide, and the others show various content including text, charts, and images.



Cover



Obiettivo della ricerca



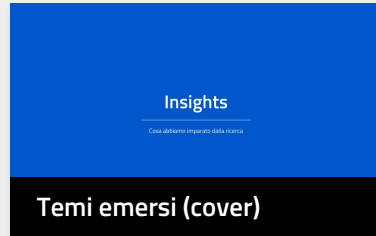
Indice del report



Protocollo di ricerca (cover)



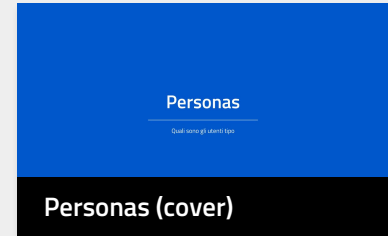
Protocollo di ricerca



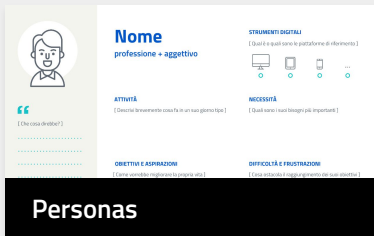
Temi emersi (cover)



Temi emersi



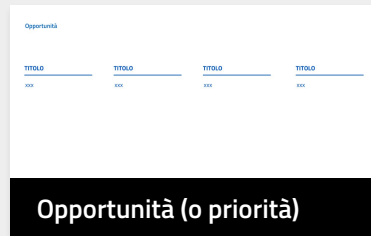
Personas (cover)



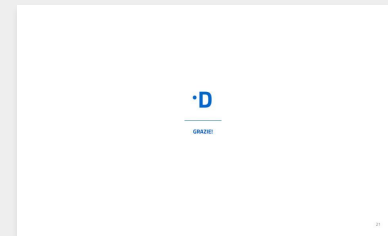
Personas



Opportunità (cover)



Opportunità (o priorità)





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. 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 si concentra su quello che le persone fanno e pensano. La ricerca qualitativa è un tipo di ricerca che si concentra su 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 si concentra su quello che le persone fanno e pensano.

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

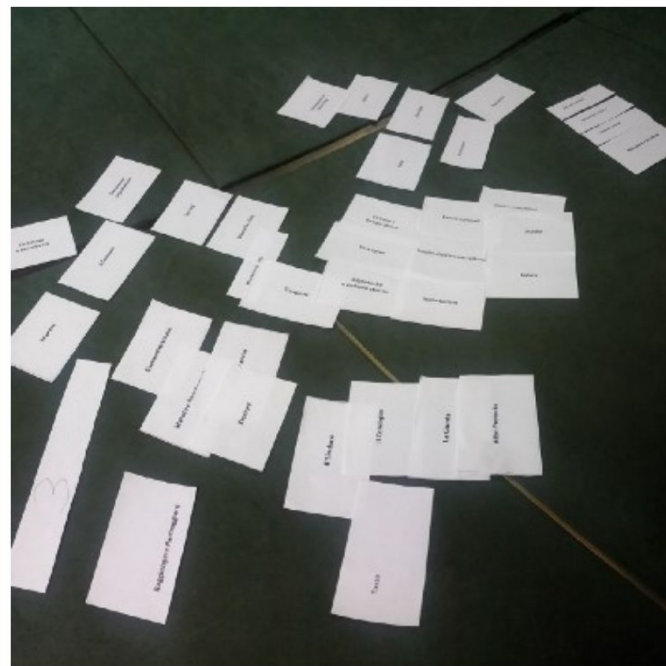
Il coinvolgimento degli utenti richiede sempre estrema attenzione nel modo in cui si gestiscono i dati personali. Per ogni attività di ricerca è necessario preparare e stampare delle [liberatorie per il consenso al trattamento dei dati](#) che vengono sottoposte all'attenzione di ciascun partecipante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

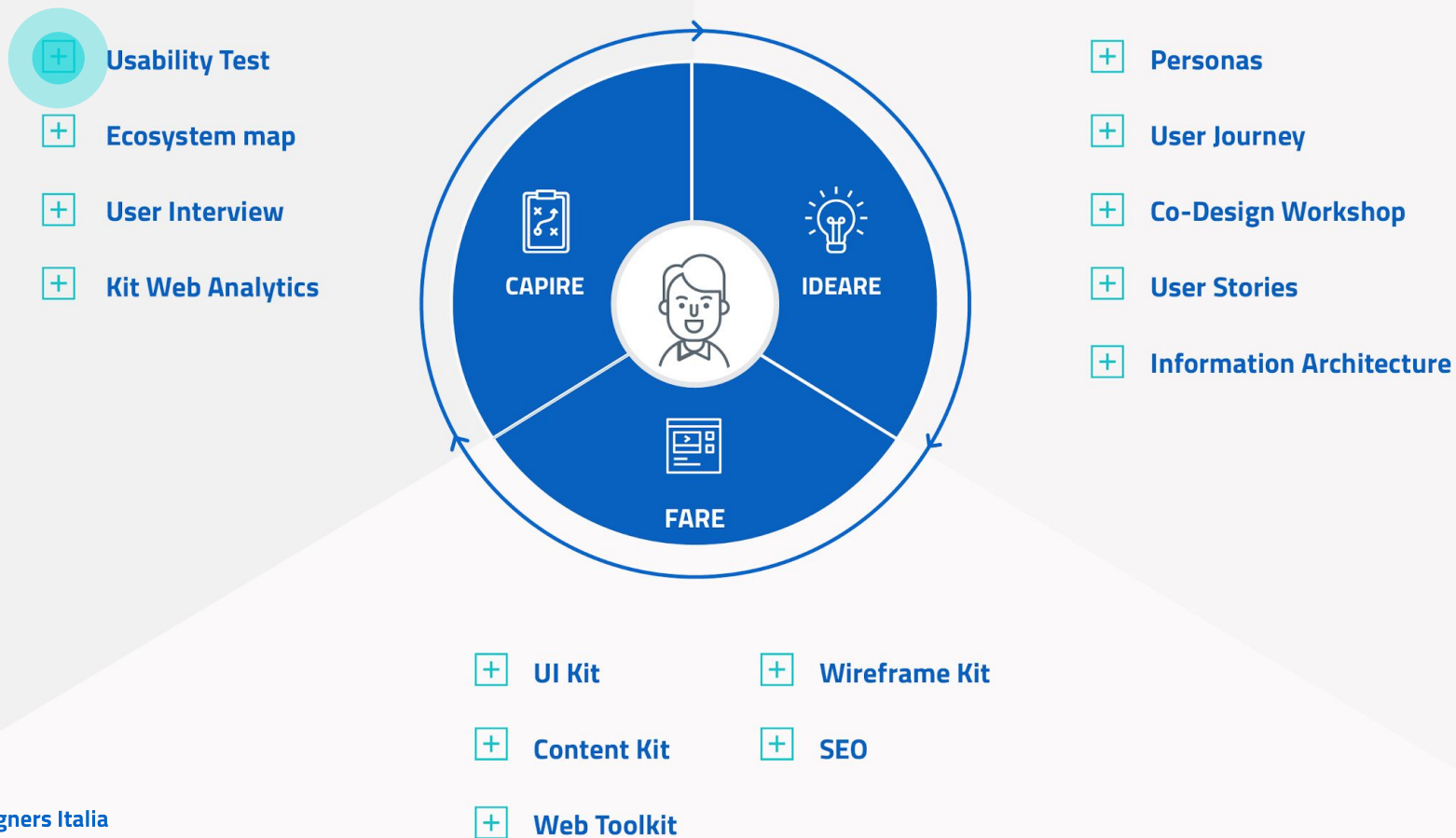
Il card sorting è una delle tecniche che può aiutarci nel **mappare con gli utenti** l'organizzazione dei contenuti di un sito web. Angela De Mennato racconta come applicarlo all'analisi del sito di un Comune.

<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

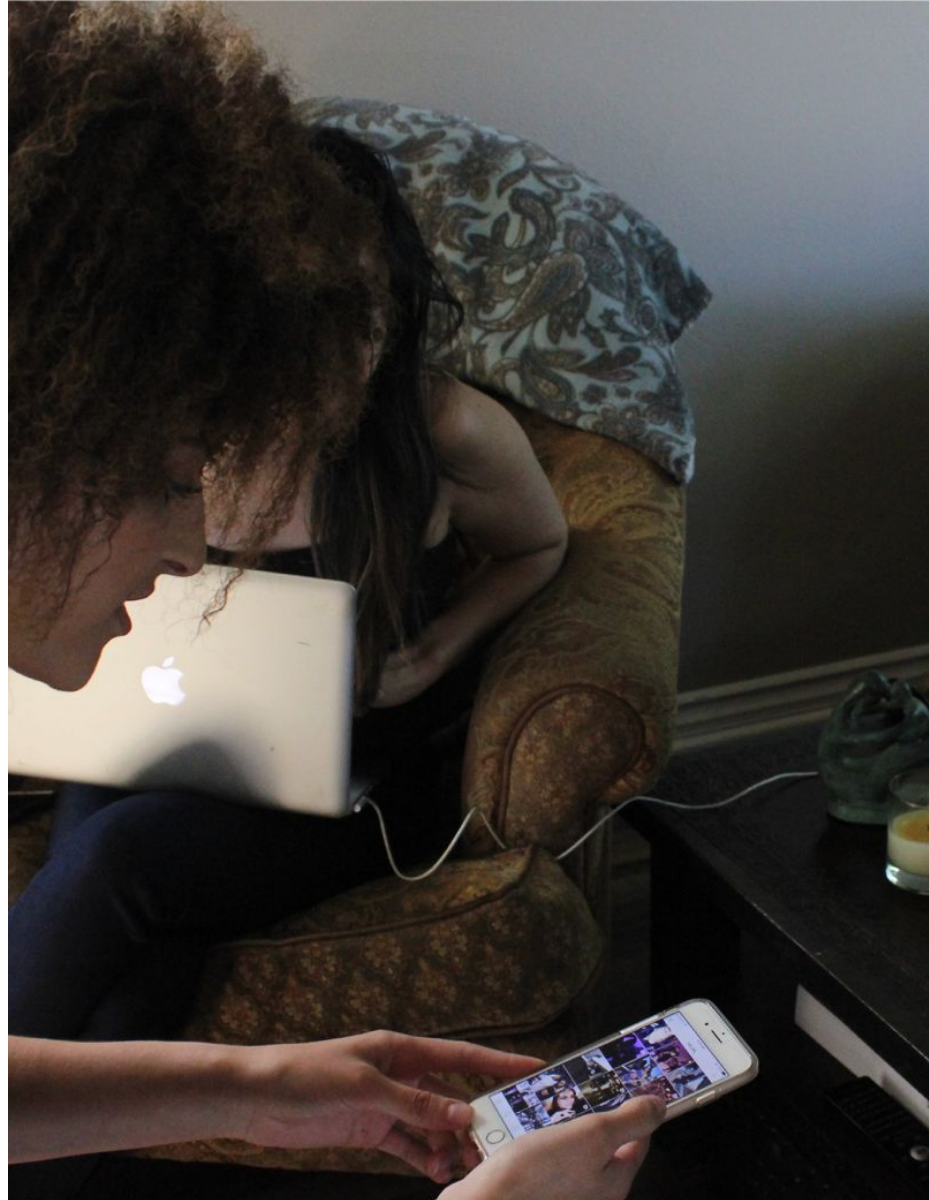
I DESIGN KIT





Cos'è

I test di usabilità sono delle sessioni di **osservazione diretta dell'interazione** tra un utente e un servizio digitale. I test vengono svolti individualmente, assegnando all'utente uno o più task da svolgere, e analizzando il suo comportamento nel portarli a termine.





Cosa contiene

Il kit semplifica la **pianificazione**, **preparazione e conduzione** di sessioni di osservazione diretta dell'interazione tra utente e servizio digitale, fornendo tutti gli allegati necessari secondo quanto previsto dal protocollo ufficiale per la conduzione di test di usabilità.

Usability Test

Osserva come gli utenti interagiscono con un servizio digitale per renderlo più usabile



Materiali all'interno del kit

- [Scheda partecipanti](#)
- [Guida alla conduzione del test](#)
- [Liberatoria per il consenso al trattamento dei dati](#)
- [Net Promoter Score](#)
- [Questionario SUS](#)
- [Domande UMUX Lite](#)
- [Tabella dei risultati](#)
- [Report dei risultati](#)



Come approfondire

Le linee guida permettono di approfondire la metodologia per condurre i test di usabilità, accogliendo al loro interno il **protocollo eGLU**.



Linee guida di design per i servizi web della PA

versione: 2017.1

Cerca nel documento

Introduzione alle linee guida di design

I cittadini al centro

Sviluppo collaborativo

Sviluppo programmato


Version control e release della documentazione

Stile della documentazione

Consultazione della documentazione

Kit di sviluppo e di design

Service design

 Read the Docs

v: stable ▾

Usabilità

Definizione

Per usabilità si intende “il grado di facilità con cui gli utenti raggiungono certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione (ISO 9241-210:2010). L’usabilità formula requisiti per il sito web) e l’utente, in relazione al suo contesto, ma una proprietà risultante (dalla progettazione) e dall’utilizzare un approccio human-centered design e dalla conoscenza articolata di un determinato processo. La progettazione è necessario per progettista deve coincidere con

User-centered design

Lo user centered design è un insieme di principi per cui si sta progettando un prodotto o servizio per “persone” si intendono tutti i cittadini della pubblica amministrazione:

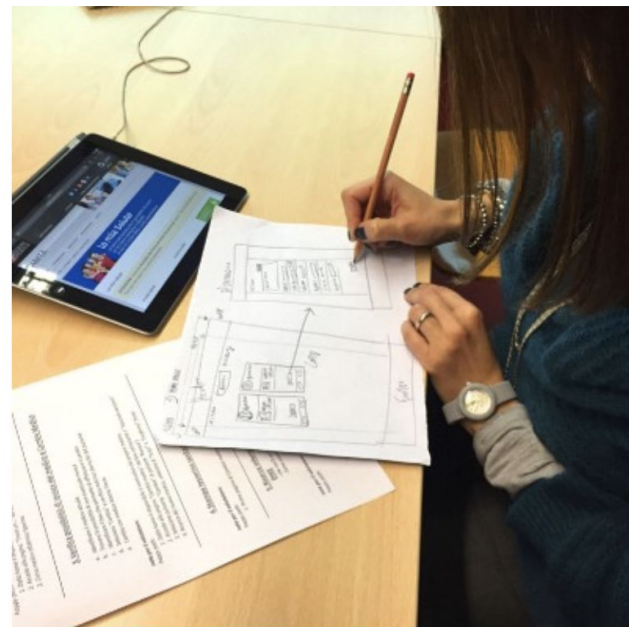
- Cittadini



Dal blog di Designers Italia

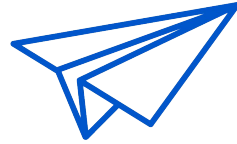
Sul blog di Designers Italia parliamo di come migliorare i servizi digitali di **un Comune** utilizzando i test di usabilità.

Per farlo, raccontiamo [alcuni esempi di test di usabilità](#) realizzati per “rendere **più chiara l’organizzazione** dei contenuti e i menu di navigazione” dentro alcuni siti di Comuni.



Ritirare referti e cambiare il medico di famiglia: i test di usabilità per migliorare i servizi...

Nel luglio 2017 CSI Piemonte si è occupata di organizzare le attività di misurazione dell’usabilità di due servizi web per i cittadini...



Grazie!

Ti aspettiamo su **Designers Italia**

→ designers.italia.it

→ [iscriviti alla newsletter](#)

→ [contattaci](#)

→ [Twitter](#)

→ [Medium](#)