

WEBINAR 1: **PROGETTARE IL SITO WEB DI UN COMUNE**

**D** **DIPARTIMENTO**  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE

# I kit di Designers Italia: strumenti per la progettazione di un sito web

9 novembre 2021



**Maria Cristina Caratozzolo**

UX Designer, Product Lead



**Marco Maria Pedrazzo**

Head of Design



**AgID**

**FormezPA**

## **Progettare servizi pubblici digitali:**

l'approccio di Designers Italia

10'

10'

10'

1. Introduzione a Designers Italia

2. Approccio e Principi

Q&A

## **I kit di Designers Italia:**

strumenti per la progettazione di un sito web

20'

15'

10'

1. Il processo di progettazione e i kit

2. Esempi di applicazione dei kit

Q&A

# 01

## Introduzione a **Designers Italia**

CONTESTO

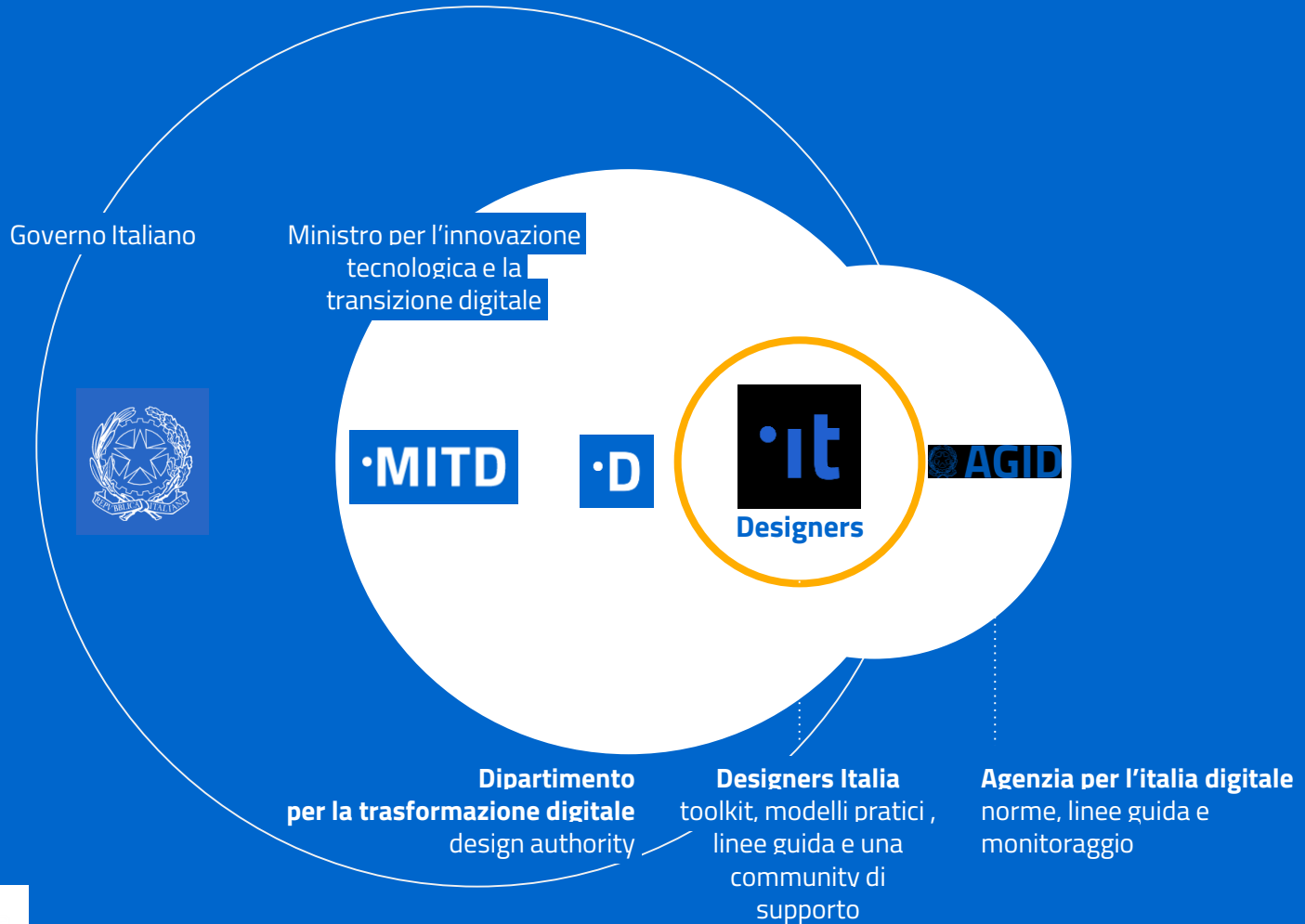
## IL NOSTRO RUOLO

### Dipartimento per la trasformazione digitale

Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale è la struttura centrale che si occupa della promozione e del coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla trasformazione digitale della pubblica amministrazione e dei servizi al cittadino. Il suo ruolo è quello di dare direzione strategica alle diverse iniziative necessarie alla modernizzazione del paese.

## ALCUNI PROGETTI

- Identità Digitale
- AppIO del cittadino
- Pagamenti digitali (PagoPA)
- Designers Italia
- Developers Italia
- Cloud Italia
- Anagrafe Nazionale - ANPR
- Connessione a banda larga - BUL
- Interoperabilità dei dati
- Aumento delle competenze digitali con Repubblica Digitale
- ...



## CONTESTO NORMATIVO



## ALCUNI PROGETTI

- **Decennio digitale** europeo 2030
- Single Digital Gateway (**SDG**)
- **eGovernment** Benchmark 2020
- Codice dell'Amministrazione Digitale (**CAD**)
- **Piano Triennale** per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022

CONTESTO NORMATIVO

## Decennio digitale europeo 2030

“ **100% dei servizi pubblici principali** sarà disponibile online per le imprese e i cittadini;

“ **100% dei cittadini europei** avrà accesso alle cartelle cliniche;

“ **80% dei cittadini** utilizzerà l'identificazione digitale.



**2030  
DIGITAL  
COMPASS**

THE EUROPEAN WAY  
FOR THE DIGITAL DECADE

## CONTESTO NORMATIVO

### Decennio digitale europeo 2030

- “ **21 servizi digitali** le cui procedure dovranno poter essere completate interamente on line in tutti i paese UE entro 4 anni.
- “ Tutte le procedure online dovranno essere rese **pienamente accessibili agli utenti transfrontalieri**.
- “ **Il principio once-only** dovrà essere applicato agli scambi transfrontalieri.



😊 Your  
Europe



## CONTESTO NORMATIVO

### eGovernment Benchmark 2020

“ **Centralità dell'utente:** quantità di servizi offerti che siano di vera utilità per l'utente;

**Trasparenza:** qualità dell'informazione data dalle amministrazioni;

**Strumenti digitali:** quali e quanti strumenti digitali sono effettivamente a disposizione dei cittadini;

**Mobilità tra paesi:** quanto facilmente i cittadini possono utilizzare i servizi quando si trovano fuori dal territorio nazionale.



CONTESTO NORMATIVO

## Codice dell'Amministrazione Digitale

“ **Chiunque** ha diritto di **fruire dei servizi** erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, **in forma digitale e in modo integrato**, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni [...]



# AGID

CONTESTO NORMATIVO

## Codice dell'Amministrazione Digitale

“ Le Pubbliche Amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i **principi di accessibilità**, nonché di elevata **usabilità e reperibilità**, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, **chiarezza di linguaggio**, affidabilità, **semplicità di consultazione**, qualità, omogeneità ed interoperabilità [...]



# AGID

CONTESTO NORMATIVO

## Codice dell'Amministrazione Digitale

“ Le Pubbliche Amministrazioni acquisiscono programmi informatici o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, **riuso e neutralità** tecnologica, a seguito di una **valutazione comparativa** di tipo tecnico ed economico [...]



# AGID

## CONTESTO NORMATIVO

### Codice dell'Amministrazione Digitale

“ Le Pubbliche Amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici [...], hanno l'obbligo di **rendere disponibile il relativo codice sorgente**, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico **sotto licenza aperta**, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni[...]



# AGID

## CONTESTO NORMATIVO

### Piano Triennale 2020-2022

- “ Digitale & **mobile first**
- Inclusività e **accessibilità**
- User centric, data driven e agile**
- Accesso esclusivo mediante **identità digitale**
- Once only**
- Dati pubblici** come bene comune
- Transfrontaliero** by design
- Sicurezza e privacy** by design
- Interoperabile** by design
- Open** source
- Cloud** first



CONTESTO NORMATIVO

## PNRR in rampa di lancio

“ **Asse 1:**  
Digitalizzazione e innovazione,

**Missione 1:**  
Digitalizzazione, innovazione, competitività,  
cultura e turismo

**Componente 1:**  
Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella  
PA



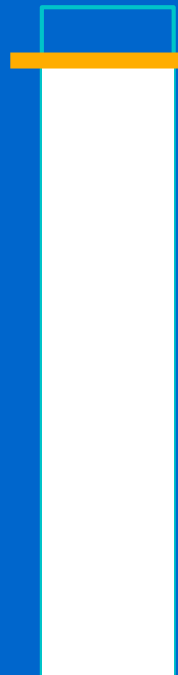
## completezza dei servizi online

OFFERTA

90 punti **media EU**

su 100 **92**

punteggio relativo alla  
quantità di servizi digitalizzati



## utenti e- government

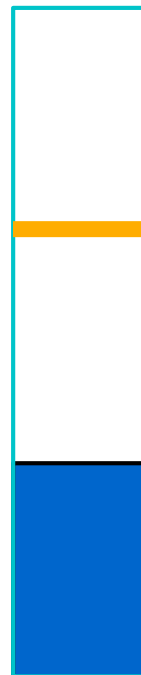
DOMANDA

EU

67% **media EU**

**32** %

utenti che concludono una transazione  
esclusivamente online







**+22.000**

**Pubbliche Amministrazioni**

# Introduzione

REGIONE CAMPANIA  
CONFERENZA DI SERVIZI  
PREVENZIONE E PROTEZIONE SANITARIA

REGIONE CAMPANIA  
PRIMO PIANO  
LA REGIONE INFORMATO

Ambito Territoriale per la provincia di Bari - Ufficio III  
IN EVIDENZA

ENNA MAGAZINE  
Designers Italia

Lotta della spezia  
Commissione Consiliare  
Open day on line - incontri servizi educativi 0 - 3 anni

Comune di Palermo  
SICILIA AREA GIALLA per la febbraio 2022

Città di Siracusa  
Avvisi e News

Città di Lodi  
Notizie  
Eventi

Lotta della spezia  
CANTIERI

Emergenza Coronavirus  
In vigore il nuovo DPCM

ANPR  
Servizi Online  
Merito Assolutivo

Città di Pescara  
Vaccinazioni Anti-Covid 19  
Screening della Popolazione

Cuneo  
Vestire Solisti  
Premio a fine anno

ROMA  
ROMA RIPAUTE

Ambito Territoriale per la provincia di Bari - Ufficio III  
Giornate delle Donne e delle Ragazze nella Scienza

REGIONE LIGURIA  
Vaccinazione Anti-Covid 19  
Informazioni Coronavirus

REGIONE CAMPANIA  
CONFERENZA DI SERVIZI  
PREVENZIONE E PROTEZIONE SANITARIA

REGIONE CAMPANIA  
PRIMO PIANO  
LA REGIONE INFORMATO

Ambito Territoriale per la provincia di Bari - Ufficio III  
IN EVIDENZA

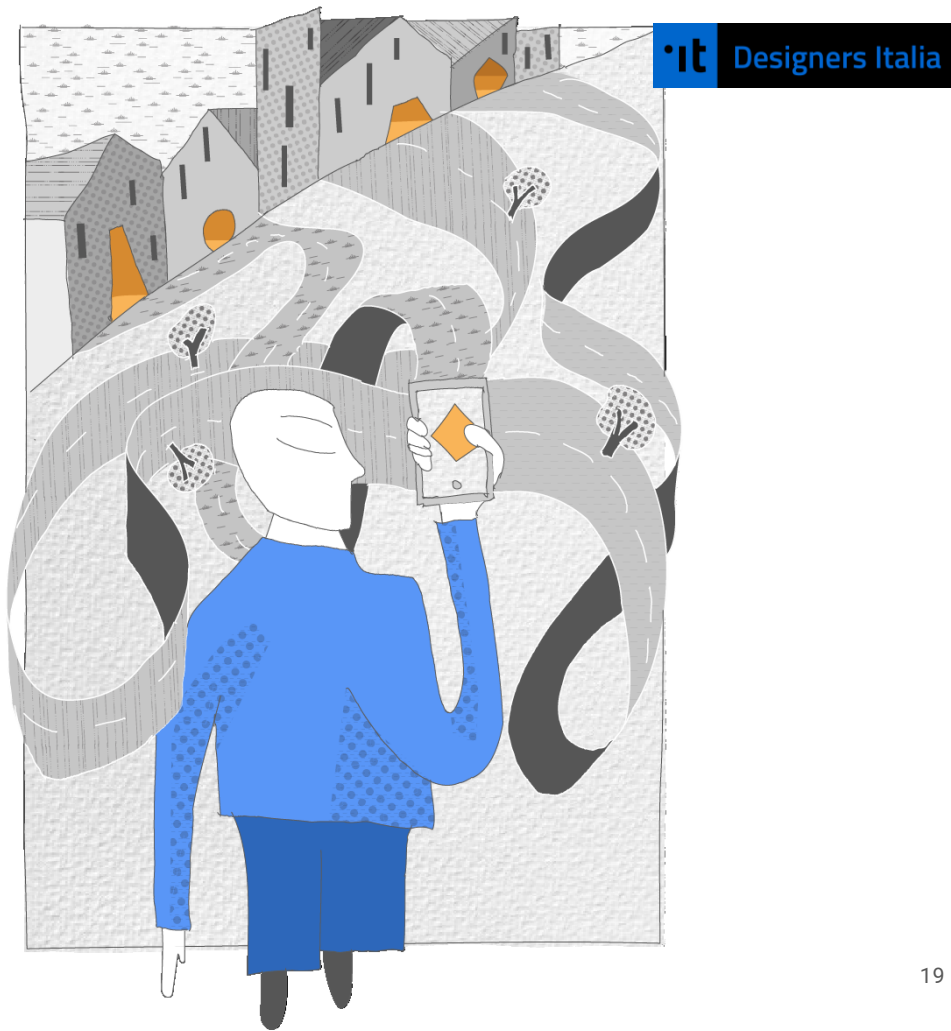
ENNA MAGAZINE  
Designers Italia

## SITUAZIONE ATTUALE

**Oggi in Italia l'offerta di servizi digitali erogati dalle PA è ancora disomogenea e frammentata, risultando così poco equa e debolmente inclusiva.**

Nel complesso l'offerta di servizi digitali erogati dalle PA è ancora **disomogenea e frammentata**, risultando così **poco equa e debolmente inclusiva**.

La complessità dei processi di adozione e la **mancanza di un approccio centrato sull'utente**, risultano in esperienze di utilizzo di scarsa qualità, oltre che carenti in termini di accessibilità e usabilità.



# 02

## Approccio e princìpi

IL DESIGN NELLA PA

Nel settore pubblico il design dei servizi aiuta  
a invertire punto di vista:

da **istituzione-centrico** a **cittadino-centrico**.



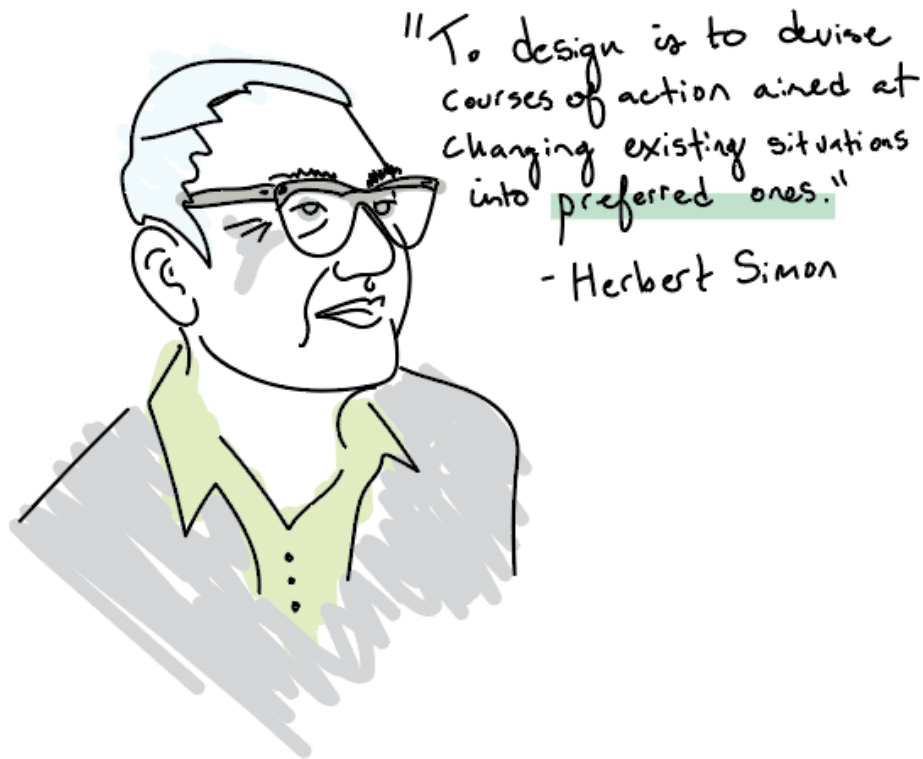
# design

design /di'zain/, it. /di'zain/ s. ingl. [ propr. "disegno, progetto", dal fr. dessein, a sua volta dall'ital. disegno], usato in ital. al masch. - 1.

(industr.) [**progettazione di oggetti d'uso comune mirante a conciliare funzionalità, estetica ed economicità**] (*Treccani*)

## CONTESTO NORMATIVO

“ 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’.”



## IL RUOLO DEL DESIGN NELLA PA

**Fino a pochi anni fa, non esistevano competenze apposite nelle Pubbliche Amministrazioni italiane.**

Dal 2016, il Team di Trasformazione Digitale ha iniziato a staffare diverse tipologie di designers, come abilitatori chiave dei progetti di trasformazione digitale.

## COMPETENZE DIVERSE

- Researchers
- Service designers
- Content designers
- Interaction designers
- Experience designers
- Interface designers
- SEO and data analysis experts
- Front-end developers
- ...





**Design  $\neq$  Disegnare**

**(to) Design = Progettare**



Trovare il punto di incontro ottimale tra **persone, procedure** e **tecnologia**.

### Sistemico

---

Considerare gli  
elementi  
preesistenti

### Utente-centrico

---

Mettere al centro  
cittadini ed operatori  
pubblici

### Partecipato

---

Coinvolgere gli  
stakeholder nella  
progettazione

### Aperto

---

Riutilizzare e  
condividere risorse ed  
esperienze

### Iterativo

---

Innescare dinamiche di  
miglioramento  
continuo



# Digitalizzazione

≠

# Digitizzazione

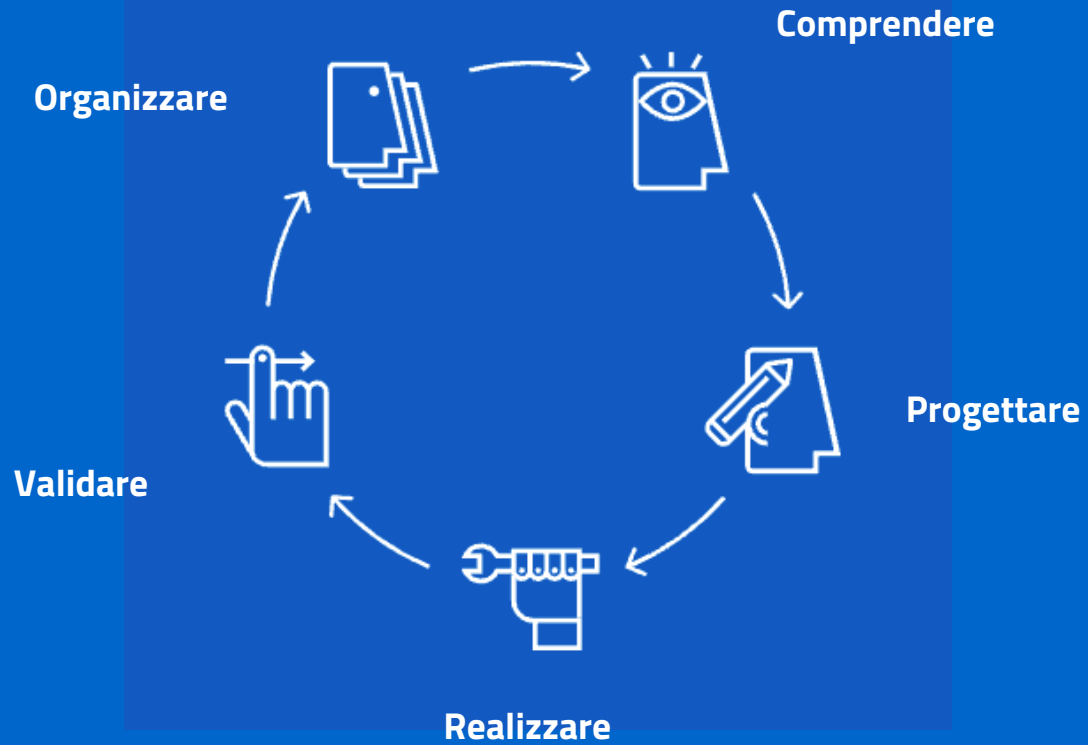
L'atto o il processo di ristrutturazione di processi supportati dal digitale

La conversione di dati o informazioni da analogico a digitale



# Design = Processo

di comprensione del  
"possibile"



## L'APPROCCIO PROGETTUALE

Trovare il punto di incontro ottimale tra **persone, procedure e tecnologia.**

### Sistemico

---

Considerare gli  
elementi  
preesistenti

### Utente-centrico

---

Mettere al centro  
cittadini ed operatori  
pubblici

### Partecipato

---

Coinvolgere gli  
stakeholder nella  
progettazione

### Aperto

---

Riutilizzare e  
condividere risorse ed  
esperienze

### Iterativo

---

Innescare dinamiche di  
miglioramento  
continuo

- La trasformazione digitale pone nuove sfide ma anche **l'occasione di snellire procedure e processi**
- L'adozione dell'approccio proposto dal design permette di **aumentare la qualità dei risultati** soprattutto **per chi ha meno risorse**
- Mettere al centro il cittadino è un processo che può avvenire unicamente **con il coinvolgimento e il supporto delle PA sul territorio**



GRAZIE

Q&A

# 03

## Il processo progettuale di Designers Italia



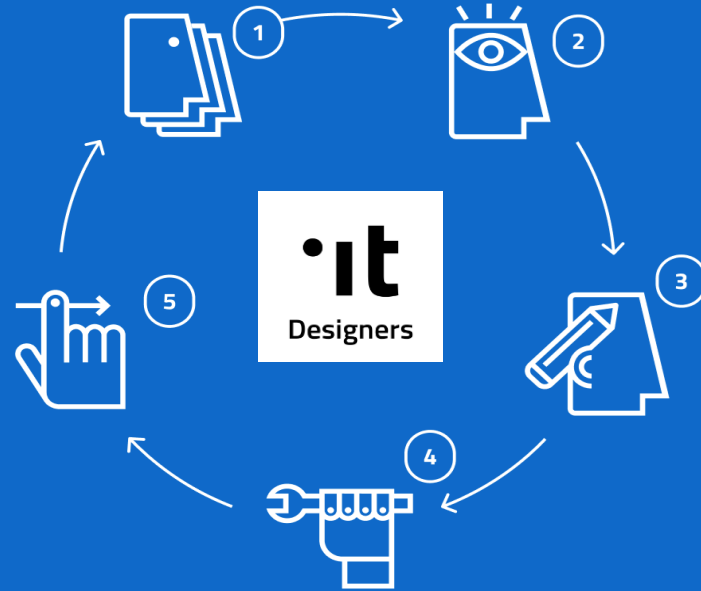
**Strutturato in 5 macro-fasi** che servono come riferimento per impostare il progetto, per capire quali sono le **attività da svolgere, le competenze da coinvolgere** e come **pianificare** nell'ordine ottimale.

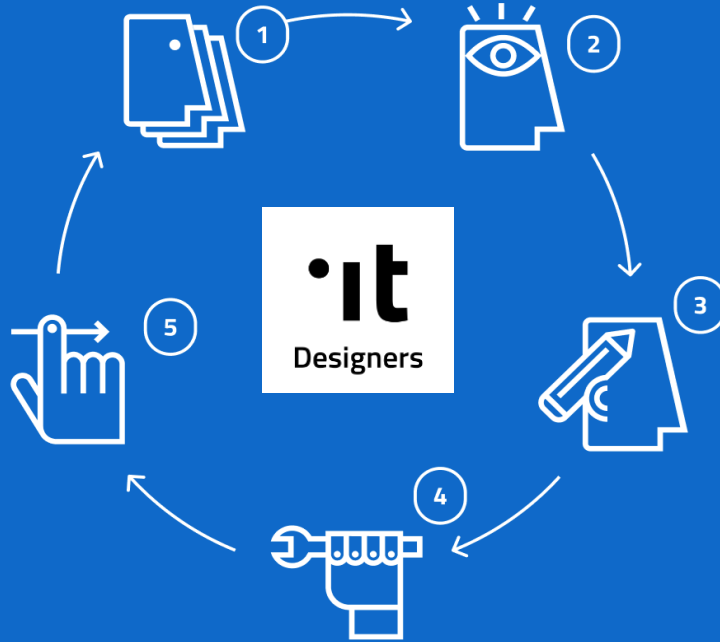


# A cosa serve?

- progettare un nuovo servizio
- digitalizzare un servizio esistente
- (ri)progettare un touchpoint digitale

# È iterativo!





1 Organizzare

2 Comprendere

3 Progettare

4 Realizzare

5 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**



## 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



Comprendere

## 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





Comprendere

## 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



## 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**



## 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**



Realizzare

## 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**



Realizzare

## 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**



## 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



## 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 Tirennale)

### KIT DI DESIGNERS ITALIA

**TEST DI USABILITÀ**

**WEB ANALYTICS**

# 04

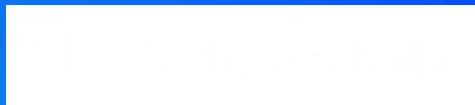
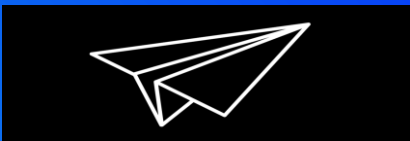
## Esempi di applicazione

CASI STUDIO



# Sondaggio:

→ Quali **strumenti di supporto** alla **progettazione** ti piacerebbe conoscere meglio?



## Caso studio Modello Comuni



Kit per comprendere  
il contesto d'uso del servizio



# Ricerca primaria

1

**Identificare un panel** di possibili partecipanti alla ricerca

2

**Scrivere il protocollo** da seguire e fare le interviste

STRUTTURATO

SEMI-STRUTTURATO

3

**Categorizzare** i dati raccolti e **raggruppare le informazioni**

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.

## 2. Conduzione dell'intervista

- A. Informare adeguatamente i partecipanti 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**



### Liberatoria interviste utente

Intervista gli utenti del servizio per identificare i loro bisogni, motivazioni e frustrazioni.



### 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.

#### Guida alla registrazione

La liberatoria qui allegata con i dati relativi alla persona da coinvolgimento dell'intervista e il nome del progetto per cui viene intervistato l'utente.

Indica quanti il numero dei partecipanti previsti per le interviste. Indica il tipo di scorta in caso di errori o partecipanti aggiuntivi.

La liberatoria che verrà registrato del materiale audio e video a fini di ricerca. Chiedi al partecipante se è d'accordo con te prima di attivare la registrazione e spiega che alla fine dovrà firmare se firmare o meno una liberatoria per l'utilizzo di

Prima, chiedi al partecipante di leggere e firmare la liberatoria. Assicurati che il partecipante abbia conservato e l'utilizzo dei materiali durante la sessione.



*“I nostri diritti digitali di cittadini sarebbero di poter **comunicare e ottenere informazioni agevolmente** sul sito del comune, e poter **prenotare** i servizi tipici del comune **senza dover per forza andare fisicamente**”*

Daniela, Bassano del Grappa



*La sicurezza digitale e la comodità di poter gestire semplicemente tutto dallo smartphone.*

***Avere delle risposte puntuali e veloci ad ogni quesito o servizio!***

Massimo, Thiene



*“Il cittadino ha diritto di **sentirsi incluso nel digitale** **scolarizzandosi** e non restando **diffidente**. La cultura e la conoscenza fanno la differenza.”*

Monica, Padova



\* credits: Progetto MyPortal Regione Veneto, Engineering

*Anche se lo uso poco, il portale del comune è il mio punto di riferimento per quello che succede in città.*

Elisa M., 46

*Per vedere come cambia la viabilità. A Firenze è stato un tema particolarmente delicato in questi anni*

Elisa B., 30

*Perché ogni anno partecipo al bando per l'estate fiorentina, quindi lo guardo abbastanza spesso*

Silvia, 32

## I cittadini visitano il sito web di un comune per...

**Conoscere**  
l'amministrazione  
e il suo operato

**Scoprire cose da fare**  
in città o nel proprio  
quartiere

**Partecipare alla vita**  
e alla crescita della  
comunità

**Risolvere un imprevisto**  
o conoscere le cause  
di un disagio

CONSULTARE - INFORMARSI - COMUNICARE CON IL COMUNE

**Adempiere ai propri**  
doveri nel rispetto  
della legge

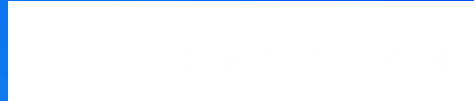
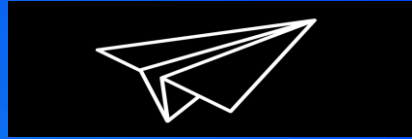
**Lavorare con il**  
Comune e i funzionari  
dell'Amministrazione

**Ricevere supporto,**  
chiedere assistenza,  
trovare opportunità

**Accedere ai servizi e**  
alle iniziative offerti  
dal comune

SCAMBIARE DOCUMENTI - PRESENTARE DOMANDA - ISCRIVERSI - PAGARE IMPOSTE E SERVIZI





## Caso studio Modello Comuni



Kit per progettare l'interazione  
con il servizio digitale



# Prototipare l'interfaccia del servizio

1

**Dettagliare i singoli passaggi** dell'interazione fra utente e servizio,

SCENARI

2

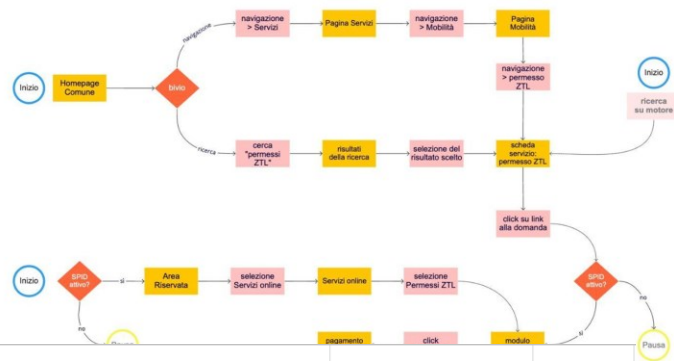
**Impostare la struttura dell'interfaccia** in bassa fedeltà

## CASO STUDIO → IL MODELLO COMUNI

<b>User Scenarios</b>		
<b>CODICE SCENARIO</b>	<b>NOME SCENARIO</b>	<b>DESCRIZIONE DELLO USER FLOW</b>
<b>S01</b>	Approfondire un tema importante per la città	Giorgio vede un cartello informativo vicino al cantiere sotto casa sua, si collega al sito del comune tramite QR. Da qui si informa sui lavori in corso nella sua via e invia una segnalazione per alcuni danni causati dal cantiere. Da qui si informa sui lavori in corso nella sua via e invia una segnalazione per alcuni danni causati dal cantiere.
<b>S02</b>	Scoprire gli eventi in programma e l'orario di apertura di uno spazio espositivo	Alessandra si trova in città per lavoro e cerca qualcosa di interessante da fare nel fine settimana. Dalla homepage del sito trova tutte le iniziative del periodo estivo e quelle organizzate nel prossimo weekend. Si interessa a una mostra in particolare e trova le informazioni che le servono per visitarla.
<b>S03</b>	Iscrivere un figlio all'asilo nido	Giorgio vuole iscrivere suo figlio all'asilo nido e cerca le informazioni che gli servono sul sito del comune. Seguendo la procedura indicata presenta la domanda di iscrizione. Giorni dopo riceve notifica della pubblicazione delle graduatorie, conferma la domanda e procede al pagamento della quota di iscrizione.
<b>S04</b>	Individuare l'ufficio competente su un argomento e prenotare un appuntamento	Daniela fa l'architetto e deve verificare se è necessario fare una bonifica prima di una ristrutturazione particolarmente complessa. Dal sito del comune individua l'ufficio competente e procede nel prenotare un appuntamento con il tecnico di area.
<b>S08</b>	Fare richiesta per la pubblicazione di matrimonio	Giorgio e Martina vogliono sposarsi. Giorgio cerca come fare nella sezione servizi del sito e fa richiesta di pubblicazione per tutti e due. Martina lo autorizza tramite Spid. Giorgio prende quindi appuntamento per firmare il verbale di pubblicazione e procede con il pagamento della marca da bollo necessaria. Il giorno prima dell'appuntamento riceve un promemoria con tutti i documenti da presentare.
<b>S09</b>	Trovare opportunità per le imprese	Sergio vuole aprire un'impresa artigiana e ha bisogno di un aiuto per realizzare il suo progetto. Sul sito del comune cerca le informazioni per aprire una nuova attività e, in particolare, gli incentivi dedicati alle nuove imprese.

# 1. Definire i flussi di interazione

- A. Dettagliare i passaggi dell'interazione dell'utente con il servizio, definendo i **compiti** (Task) e le **singole azioni** che l'utente dovrà svolgere
- B. Descrivere le **risposta del sistema** in termini di **funzioni** e/o **contenuti**



## Flussi di interazione

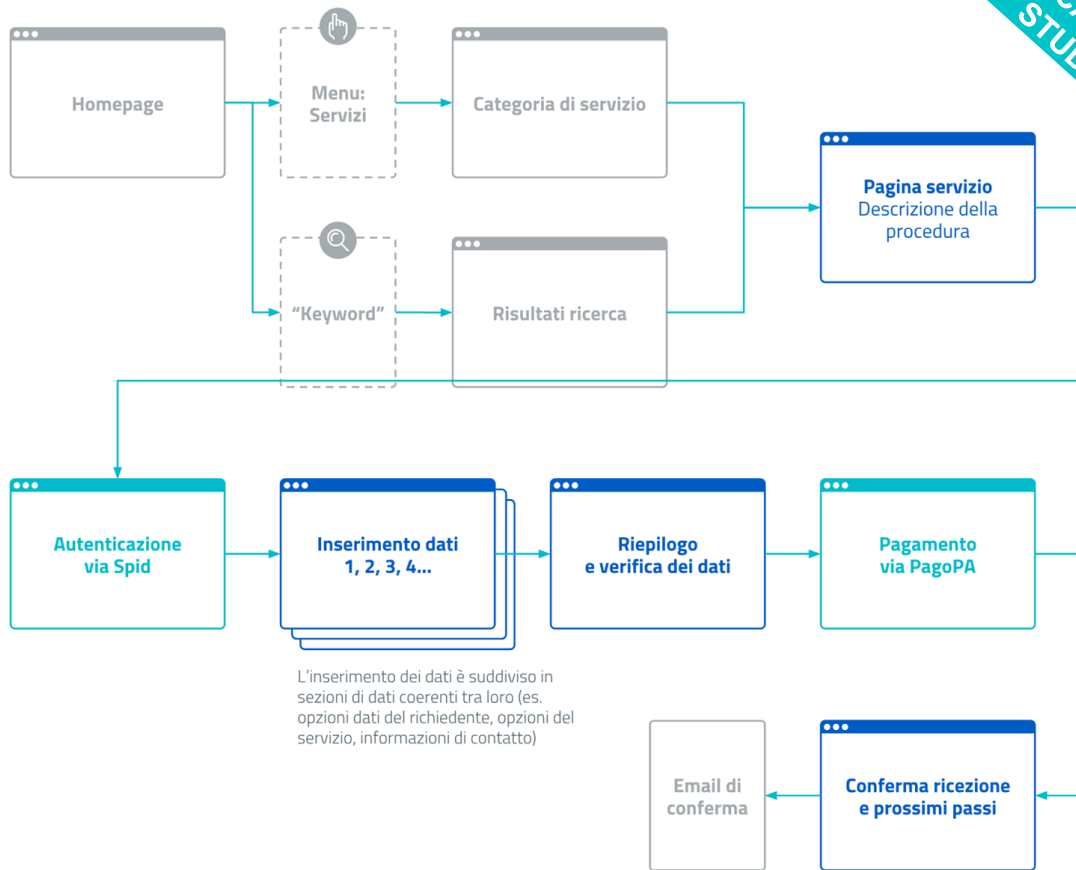
Definisci l'interazione in termini di azioni, scelte dell'utente e risposte del sistema

### ISTRUZIONI

- 1 Scegli uno degli Scenari che hai costruito precedentemente e ri-definiscilo dettagliandolo maggiormente e individuando le caratteristiche dell'**interazione con il servizio da progettare**. Parti dall'obiettivo dell'utente e definisci i **compiti** (Task) principali che dovrà svolgere per raggiungerlo.
- 2 Per ogni compito, individua le **singole azioni** (sub-task) necessarie al suo svolgimento. Cerca di arrivare al maggior dettaglio possibile, definendo ogni singola interazione dell'utente con il sistema. **SUGGERIMENTO:** in alcuni casi, un compito potrà essere svolto con sequenze di azioni diverse, anche in base al livello di esperienza dell'utente. Evidenzia i possibili **percorsi alternativi**
- 3 Per ogni azione dell'utente, descrivi la **risposta del sistema**, anche in termini di **funzioni** e/o **contenuti** proposti all'utente. Procedi fino a completare tutto il flusso e raggiungere l'obiettivo.
- 4 Nel flusso così completato, individua i potenziali **snodi critici** e avanza proposte progettuali per eliminare le difficoltà **SUGGERIMENTO:** una volta dettagliato il flusso, fanne una **versione grafica**, usando il tool per la visualizzazione dei Flussi di Interazione

# flusso di interazione

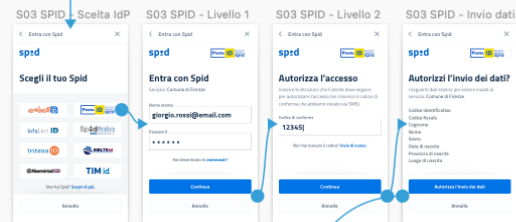
→ definito un **pattern** per la fruizione di servizi comunali



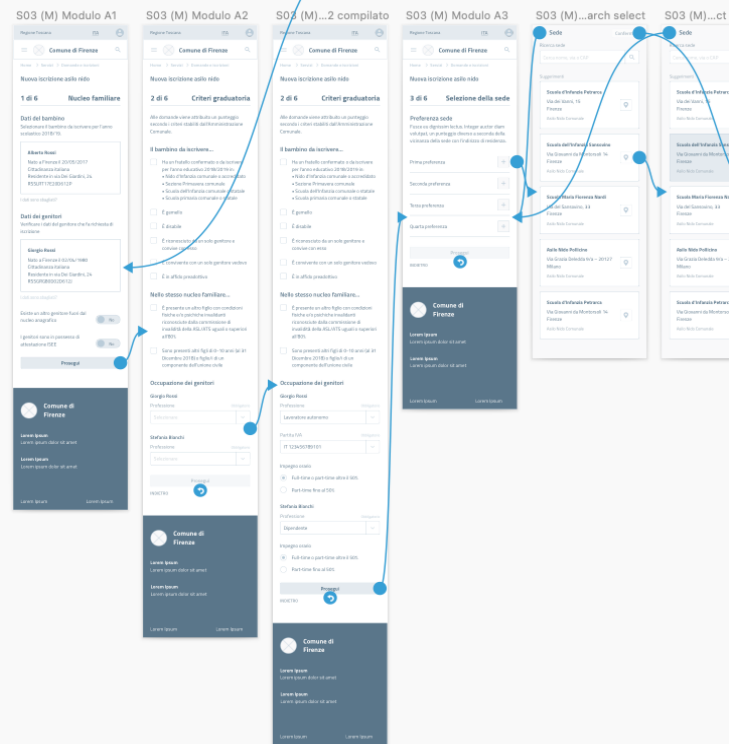
## 2. Prototipare l'interfaccia

- A. realizzare un **prototipo** che copra i flussi di interazione identificati
- B. usa il kit wireframing, realizzando un prototipo già a **media fedeltà**
- C. **validare** con utenti e stakeholder

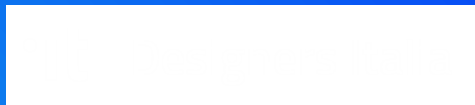
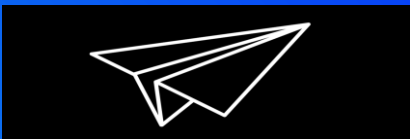
### 03 AUTENTICAZIONE



### 04 MODULO DI ISCRIZIONE







## Caso studio Modello Comuni



Kit per realizzare e sviluppare  
l'interfaccia del servizio digitale





# Realizzare l'interfaccia del servizio

1

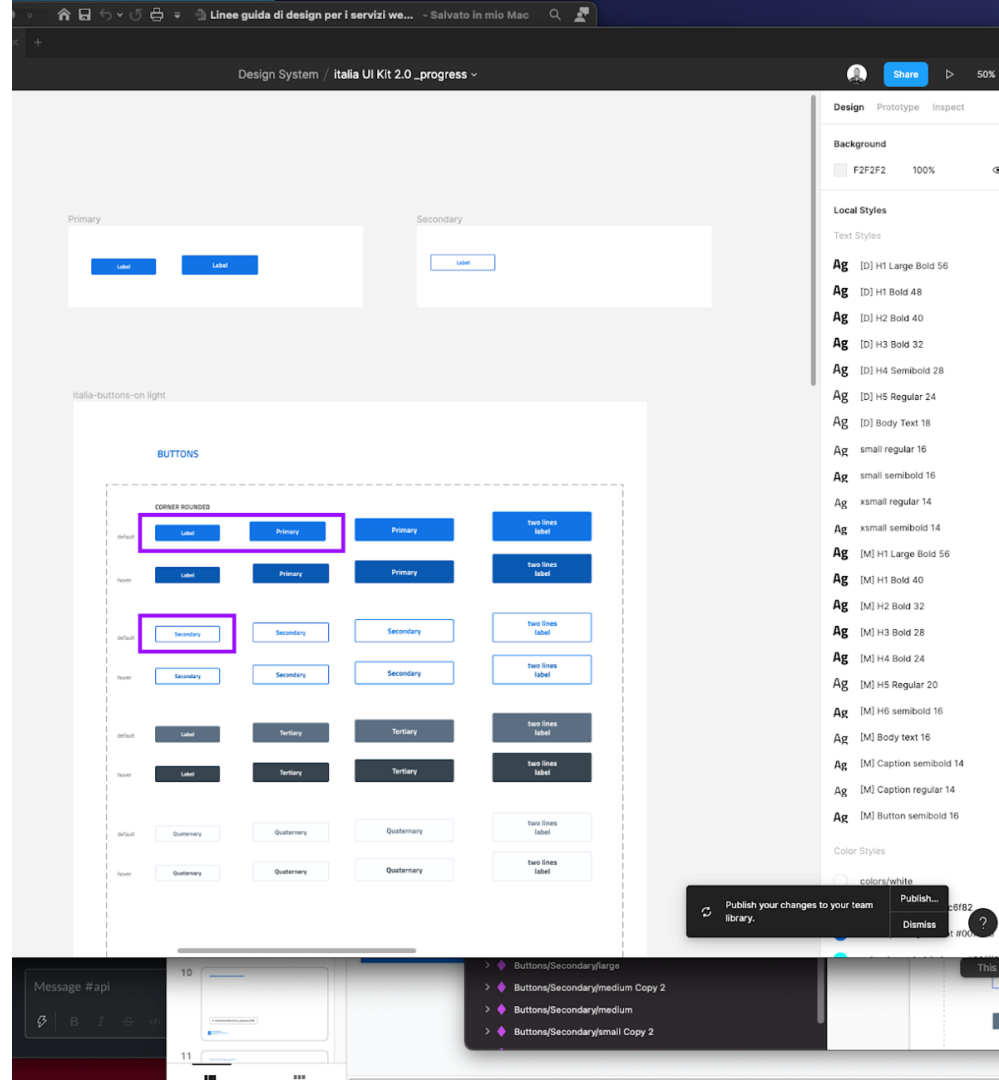
Progettare l'interfaccia **con uno stile grafico** semplice e coerente

2

**Sviluppare e realizzare** il servizio con codice e componenti open source

# 1. Progettare l'interfaccia

- A. Usare lo UI kit per costruire un'interfaccia **consistente, efficace e accessibile.**
- B. Realizzare un **prototipo in alta qualità**
- C. **Validare** con utenti e stakeholder



Nome Regione ITA Accedi all'area personale

Nome Comune Segui su [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Instagram](#) [YouTube](#) Cerca

Amministrazione Servizi **Novità** Documenti Iscrizioni Candidati in città Polizia locale Tutti gli argomenti...

Home / Argomenti

**Cantieri in città**

Informazioni sui principali cantieri stradali aperti o in programmazione in città che comportano modifiche alla circolazione stradale.

Questo argomento è gestito da:

- Area Lavori pubblici**  
Via Dei Transiti 21, 50302
- Area Governo del territorio**  
Via Dei Transiti 21, 50302

**In evidenza**

**NOTIZIE** — 18 MAG 2018  
**Dissuasori mobili nel centro storico**  
Prosegue nel centro storico l'installazione dei dissuasori mobili a protezione delle aree pedonali. Lunedì 12 febbraio entra nella seconda fase il montaggio dei dispositivi.

**NOTIZIE** — 18 MAG 2018  
**Una città in costante rinnovamento**  
Proseguono i lavori della tramvia. Per quanto riguarda la linea 2, saranno effettuati di notte i lavori di getto e scarico delle rotaie. Si inizia nelle due notti tra lunedì 4 e mercoledì 6 dicembre.

**COMUNICATI STAMPA** — 18 MAG 2018  
**Lavori stradali, Riquilifiche e servizi**  
In questi giorni si sono aperti o apriranno cantieri che prevedono lavori di sistemazione del fondo stradale, di riquilificazione di spazi verdi.

**Mobilità in Comune**  
Il sito del barismo del Comune e della Città Metropolitana

**BANDI**  
**Come partecipare ad un bando**  
Tutte le informazioni e i documenti necessari per partecipare.

**Amministrazione** **Tutto** Giunta e consiglio Area di competenza

**GIUNTA E CONSIGLIO**  
**Gabriele Bianchi**  
Assessore lavori pubblici e casa

**AREE DI COMPETENZA**  
**Area edilizia e trasporto pubblico locale**  
Dirigente Arch. M. Alessandra Verdi

**AREE DI COMPETENZA**  
**Area lavori pubblici**  
Dirigente Ing. Mauro Brambilla

Nome Regione ITA Accedi all'area personale

Nome Comune Segui su [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Instagram](#) [YouTube](#) Cerca

Amministrazione Servizi **Novità** Documenti Iscrizioni **Estate in città** Polizia locale Tutti gli argomenti...

Home / Amministrazione / Direzioni e aree di competenza

**Direzione urbanistica**

Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex quis nostrud

Vedi azioni  
Stampa  
Genera QR-code  
Condividi

Argomenti:  
**Territorio** Urbanistica PGT

*Didascalia dell'immagine di copertina, non-obbligatoria*

**INDICE DELLA PAGINA**

- Competenze
- Chi può fare richiesta
- Contatti
- Struttura
- Servizi disponibili
- Ulteriori informazioni
- Contenuti correlati

**Competenze**  
Sclerisque eleifend donec pretium vulputate sapien nec sagittis aliquam. Aenean vel elit sclerisque mauris. Dolor magna eget est lorem. Nisi nunc mi ipsum faucibus vitae. Ac turpis egestas integer eget aliquet nibh praesent tristique. Et malesuada fames ac turpis. Ac odio tempor orci dapibus ultrices in iaculis.

**Costruire e ristrutturare**  
Raccoglie tutte le informazioni necessarie legate ai lavori di edilizia e ristrutturazione previsti nel Comune  
ESPLORA ARGOMENTO →

**Il nuovo PGT**  
Raccoglie tutte le informazioni e documenti su come cambierà la città nei prossimi anni  
ESPLORA ARGOMENTO →

**Orario e indirizzo**  
Nam dictum nisi nec sollicitudin  
Via Grazia Deledda 9/a — 20127 Milano  
Vedi su mappa

CASO  
STUDIO



## 2. Sviluppare l'interfaccia

- A. Usare le **librerie bootstrap italia** e **react**
- A. Sviluppare l'interfaccia e realizzare il servizio in semplicità grazie a **codice e componenti open source** di sviluppo
- B. Svolgere **test di usabilità** sul prodotto finito

### 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 Completa

Ente appartenenza/Owner



Lorem Ipsum Lorem Ipsum

Inserire qui la tag line

link 1 active

link 2

link 3

link 4

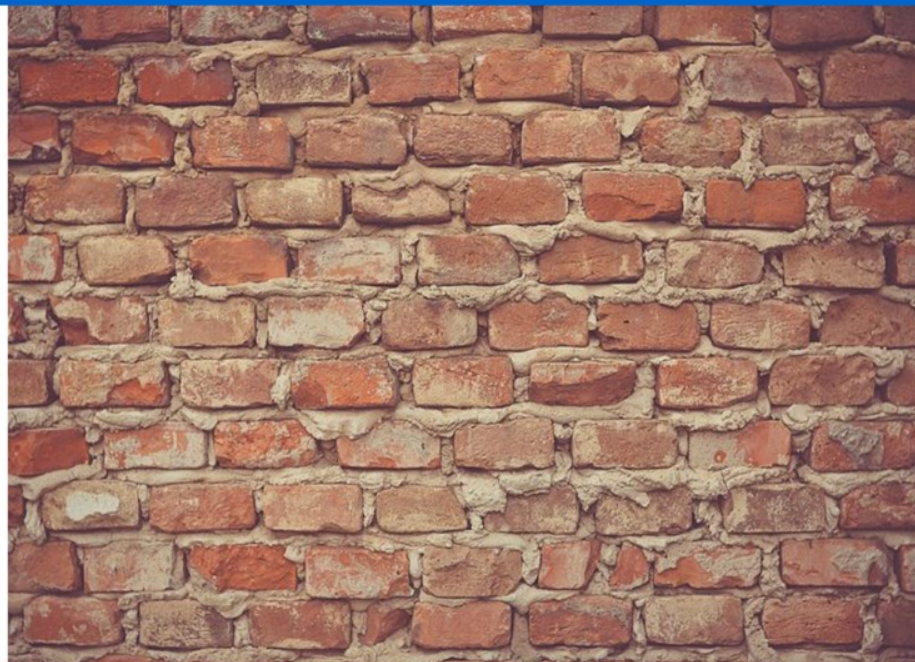
Drop

```
<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/assets/img/icon.svg#arrow-down">
                    </svg>
                  </a>
                </nav>
              </div>
            </div>
          </div>
        </div>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

 **NOTIZIE** — 18 MAG 2018

## Parte l'estate con oltre 300 eventi in centro e nei quartieri, tutti gli eventi previsti

Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Revue. Sul palco 20 musicisti da tutto il mondo.

[Estate in città](#)[TUTTE LE NOVITÀ](#)

# Segnaliamo

→ **Community call**: occasioni mensili di confronto per i membri della community. Il prossimo appuntamento sarà il 24 novembre



# Rimaniamo in contatto

- Sito web [designers.italia.it](https://designers.italia.it)
- [slack.developers.italia.it](https://slack.developers.italia.it)
- Mail [contatti@designers.italia.it](mailto:contatti@designers.italia.it)
- Twitter [@DesignersITA](https://twitter.com/DesignersITA)
- Blog [medium.com/designers-italia](https://medium.com/designers-italia)

