

14-16 maggio 2019 | FORUM PA 2019

ACADEMY



Progettare servizi per i cittadini: gli strumenti di Designers Italia



Progettare servizi digitali



Design dei servizi: strumenti, componenti e
linee guida 2019

Ciao!



@lore77

lorenzo@teamdigitale.governo.it



DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government



Il design system della PA

Designers Italia è il punto di riferimento per il design della Pubblica Amministrazione.

Raccoglie **guide**, **strumenti**, un **blog** e un **forum** per progettare servizi orientati al cittadino e favorire la collaborazione.



Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**
e restituire il **buonumore** ;-)



Iscriviti alla newsletter

✉ indirizzo email

ISCRIVITI

Approfondisci su Medium

📖 LEGGI IL POST

Designers Italia è il punto di riferimento per il design della Pubblica Amministrazione: **guide**, **strumenti** e un **forum** per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello **human centered design** nello sviluppo dei servizi pubblici.

per saperne di più >



Abbiamo bisogno di una nuova generazione di servizi pubblici digitali

che partano dai **problemi reali** dei cittadini e che restituiscano il **buon umore** ;-)

- efficaci
- inclusivi
- semplici

COSA SERVE?



Cosa serve?

- capire le persone
- creatività
- community
- metodo di lavoro
- competenze
- strumenti

Efficacia, scalabilità, sostenibilità

Creiamo kit e componenti di design, ne verifichiamo l'efficacia, le mettiamo a disposizione di tutte le PA.

Gli strumenti di Designers Italia sono utili per

- creare nuovi servizi
- riprogettazione dei servizi
- ottimizzazione di servizi esistenti



Scalabilità + Sostenibilità

DETTAGLI



PARTIAMO DALLE PICCOLE COSE

Le piccole cose hanno un impatto enorme

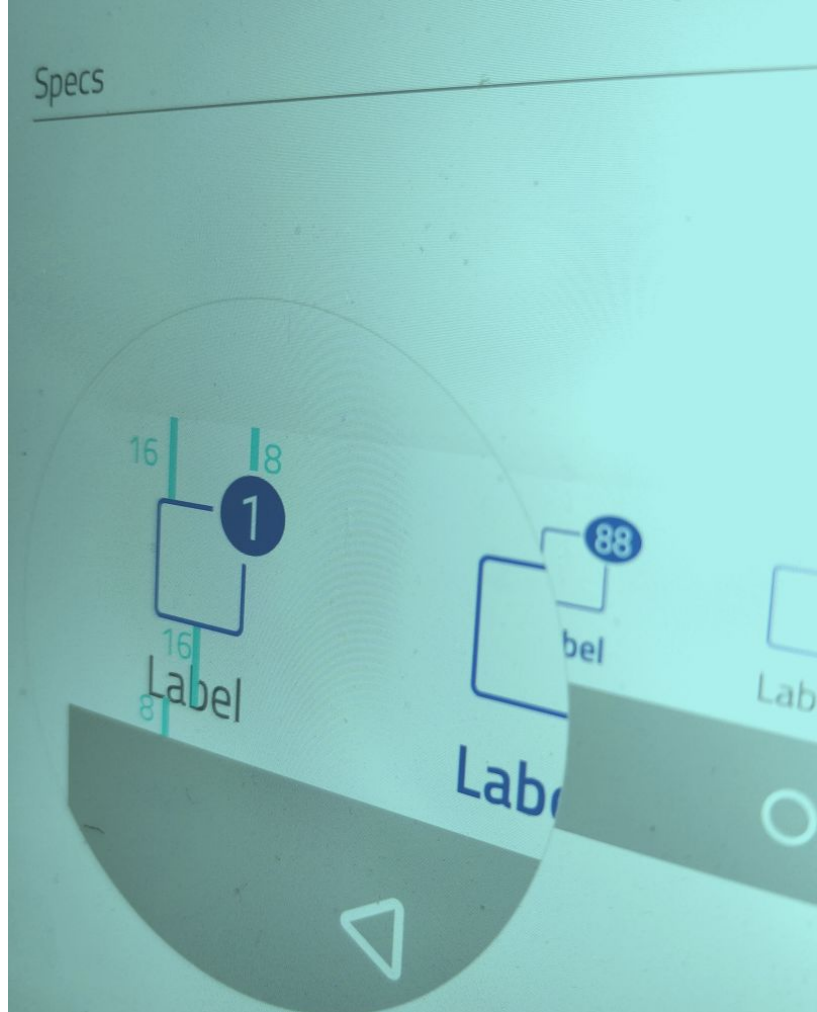
Nuovo sistema di prenotazione
della carta d'identità elettronica

1min x 1mln = 2k

risparmiato a
transazione

utenti / anno

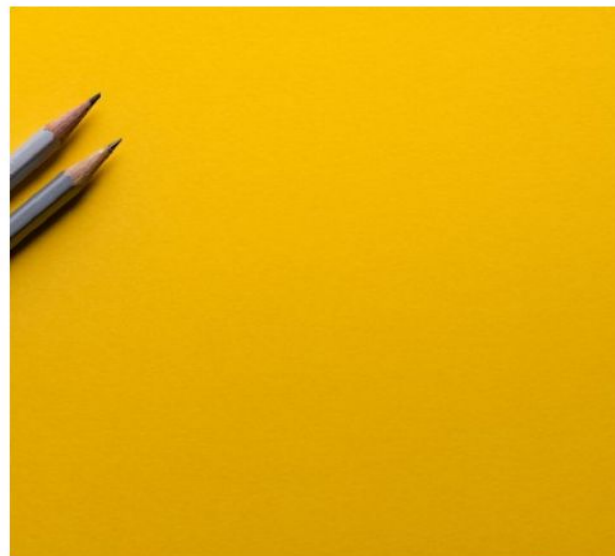
giorni / uomo
risparmiati



Metodo di lavoro

Designers Italia propone prima di tutto
un approccio ai progetti basato su:

- Team **multidisciplinari**
- Utilizzo di strumenti, soprattutto digitali, che favoriscono il lavoro di team (collaboration tool)
- Approccio data-driven design



Il design collaborativo

Dall'individuo al team, dal team al network:
ecco come Designers Italia prova a ridefinire il
ruolo del design nella trasformazione...

design-collaborativo ●

trello ●

sketch ●

prototyping ●

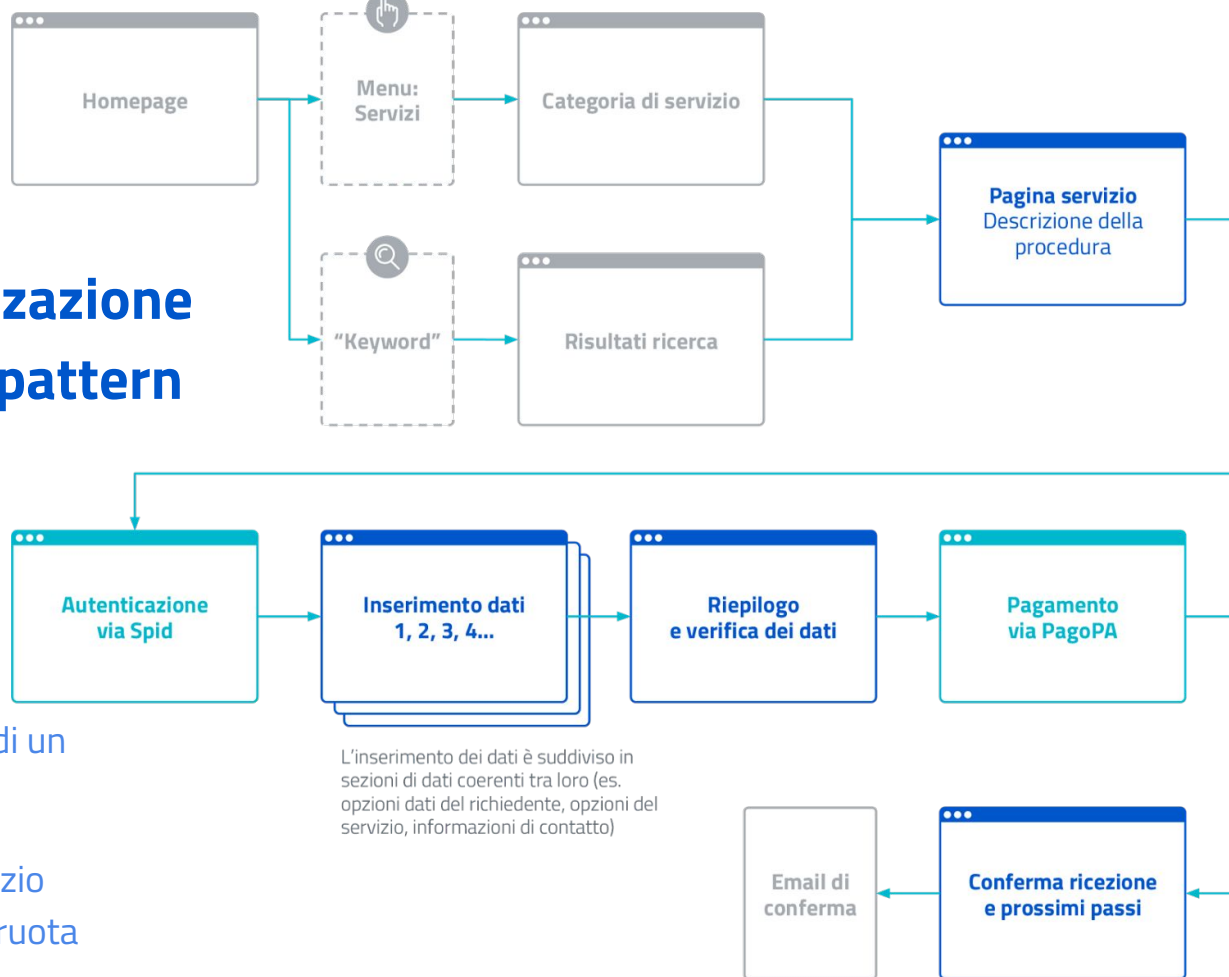
teamwork ●

Integrare le piattaforme abilitanti all'interno dell'esperienza di un cittadino

Componenti 100% open source per migliorare la qualità dei servizi al cittadino



Favorire la digitalizzazione dei servizi: service pattern



Creiamo standard per creare esperienze efficaci di fruizione di un servizio digitale
Questi standard permettono di aumentare la qualità di un servizio senza reinventare ogni volta la ruota

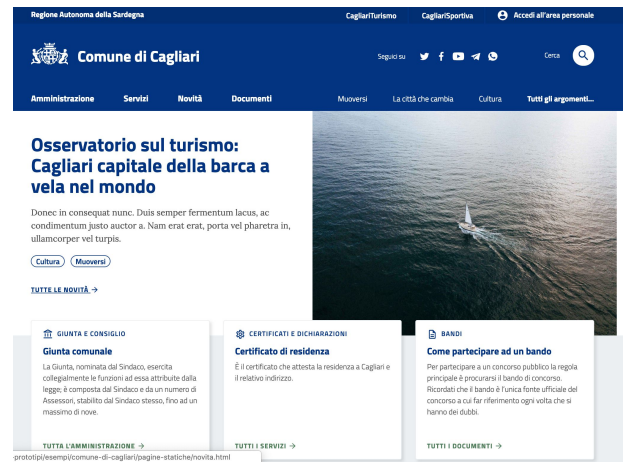
Definire design e architettura dell'informazione delle principali tipologie di siti della Pubblica Amministrazione

Un modello standard di sito web è disponibile per tutte le pubbliche amministrazioni. Designers Italia è al lavoro per mettere a disposizione modelli dettagliati di siti per i Comuni e per le scuole. Molto materiale è già disponibile su Github Italia



Gli strumenti di Designers Italia nascono da esperienze concrete di progettazione realizzate dal Team Digitale in questi anni

Gli strumenti di Designers Italia nascono da esperienze concrete di progettazione realizzate dal Team Digitale in questi anni





I contenuti delle linee guida



Le linee guida di design

Le linee guida spiegano come orientare la progettazione e la realizzazione di un servizio digitale intorno alle **effettive esigenze degli utenti**. (human centered design).

La versione ultima delle Linee guida è la **2019.1** con delle importanti novità: i capitoli sul Content design e la User Interface e l'introduzione dei due kit di design, lo UI Kit e Bootstrap Italia.

SEZIONI DELLE LINEE GUIDA



User research

- + Usabilità
- + Ricerche qualitative
- + Web analytics



Service design

- + Principi
- + Gestione dei progetti
- + Accessibilità
- + Normativa



User interface

- + Principi
- + Stile
- + Layout
- + Componenti



Content design

- + Architettura dell'informazione
- + Search Engine Optimization
- + Linguaggio



User research

La User Research (**Ricerca sull'Utente**) pone le basi fondanti per la progettazione di un servizio web.

Si pone l'obiettivo di **capire i comportamenti, le necessità e le motivazioni dell'utente** attraverso tecniche di osservazione, analisi e test.



CONTENUTI

- **Usabilità** e User Centered Design. Protocollo per realizzare i test di usabilità
- Tecniche di **ricerca qualitative**
- **Web analytics:** analisi dei dati di performance di un ambiente web per capire se e come un servizio digitale risponde ai bisogni degli utenti



Service Design

Serve a progettare i servizi secondo tali principi:

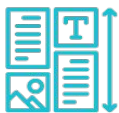
- Capire **le esigenze** alla base di ogni servizio ed **esplorare le possibili soluzioni**
- Assicurarsi di ideare e costruire **servizi che servano davvero** agli utenti
- Costruirli bene, rendendoli **chiari e semplici** da usare
- Prevedere un **processo di miglioramento** continuo delle soluzioni adottate



I CONTENUTI

- ➔ **gestione** dei progetti
- ➔ metodi di lavoro partecipativi
- ➔ ridefinizione dei processi partendo dai bisogni degli utenti

NOVITÀ



Content design

Un buon content design permette agli utenti di fare e trovare quello di cui hanno bisogno.

Si occupa della semplificazione del linguaggio, della gestione dei contenuti e della loro organizzazione, anche per facilitare la reperibilità attraverso i motori di ricerca



CONTENUTI

- ➔ **Architettura dell'informazione:** come strutturare e organizzare i contenuti e i dati in modo che siano facili da trovare e da usare
- ➔ **SEO** (search engine optimization) o ottimizzazione per i motori di ricerca
- ➔ Semplificare il **linguaggio** per rendere i servizi più efficaci ed inclusivi

NOVITÀ



User Interface

L'interfaccia utente (in inglese user interface) è l'insieme di quegli **elementi con i quali il cittadino interagisce per ottenere servizi digitali**.

Non si compone esclusivamente di elementi grafici o visuali, ma comprende tutto ciò con cui l'utente entra in relazione durante l'utilizzo di un servizio digitale.



CONTENUTI

- il **design** dell'interfaccia ad alta fedeltà: tra identità dell'ente e uso degli standard
- lo stile (uso della tipografia e dei colori) e i componenti web che servono per montare un'interfaccia
- lo **sviluppo** dell'interfaccia. Approccio mobile first.

Linee guida e kit continuano ad arricchirsi di nuovi strumenti per le amministrazioni



Trasformazione delle linee guida in **regole tecniche** (rif normativo) con allegato tecnico:

Versione Linee Guida 2019.2

Consultazione pubblica

Inserimento nei capitolati di gara



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



Strumenti a supporto della progettazione e sviluppo dei servizi

I design kit

I design kit sono **strumenti operativi** associati alle linee guida.

Servono a progettare realizzare e migliorare un servizio digitale.

- per ogni kit ci sono esempi d'uso ed esperienze di applicazioni nelle pubbliche amministrazioni





Best practice internazionali

Obiettivo di [Designers Italia](#) è fornire un approccio al design, alla partecipazione degli utenti e al rapporto tra cittadini e tecnologia allineato alle migliori esperienze internazionali.



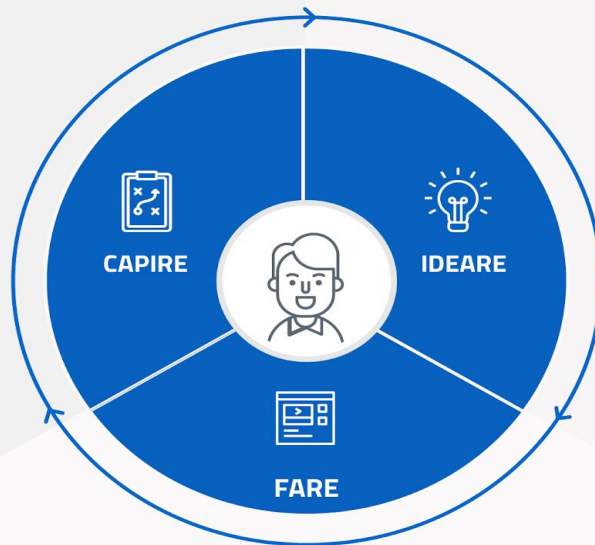
Designers Italia è stato presentato e discusso:

- workshop congiunto Italia-UK alla International Design in Gov Conference (Londra, luglio 2018)
- workshop dedicato alla Pubblica Amministrazione francese (Parigi, novembre 2018)
- alla conferenza internazionale di interaction design (IXDA - Seattle, febbraio 2019)

I DESIGN KIT

I kit utili per l'**analisi** dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti.

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



I kit utili per definire il nuovo **concept di servizio** e i requisiti per la sua progettazione.

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

I kit utili per **costruire** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team.

- + UI Kit
- + Content Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit
- + SEO



Kit Personas e User Journey

Questi kit ci aiutano a:

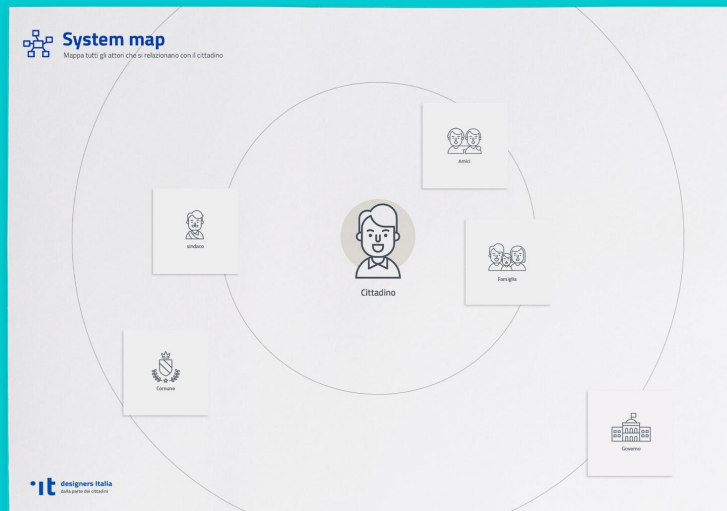
- identificare profili di utenti
- definire una mappa della loro esperienza di interazione con il servizio
- identificare punti critici e possibilità di miglioramento

PRINCIPI DI PROGETTAZIONE

- Avviare percorsi di miglioramento focalizzati sui reali bisogni e sui servizi specifici che rispondono a questi bisogni
- Dare priorità ai servizi più importanti per il cittadino, curando nei dettagli la progettazione di esperienze eccellenti
- Assicurarsi di progettare solo servizi utili, per non sprecare risorse ed energie
- Partire dai bisogni e lavorare in team multidisciplinari e trasversali rispetto a uffici e enti per progettare soluzioni

ESEMPI DI KIT / IDEARE

Mappa di sistema



The form is designed to capture the user's journey. It includes a header section for user identification with fields for **[Nome]** (Name) and **[Ruolo]** (Role), and a section for **[Trova un aggettivo rappresentativo]** (Find a representative adjective). Below this, there are two main sections: **ATTIVITÀ** (Activities) and **NECESSITÀ / ESIGENZE** (Needs / Requirements). The bottom of the form features a feedback section with three rows of smiley face icons (😊, 😐, 😞) and corresponding empty circles for rating. The 'it designers Italia' logo and 'dalla parte dei cittadini' tagline are at the bottom.

Card sorting

Three card sorting templates are shown. The first card is titled **Utilizzo PagoPA per il pagamento** (Use PagoPA for payment). The second card is titled **Invio i documenti via mail** (Send documents via mail). The third card is a blank template with a header icon and a footer with the 'it designers Italia' logo and 'dalla parte dei cittadini' tagline.

User Journey



Paola

L'insegnante organizzata

ESEMPIO

PREPARAZIONE DELL'ANNO	INIZIO ANNO	NEL CORSO DELL'ANNO	FINE ANNO
ATTIVITÀ			
Prepara il piano delle attività...	Organizza la giornata di accoglienza...	Raccoglie adesioni per attività extra...	Pubblica le valutazioni di fine anno...
Definisce il programma...		Organizza colloqui con i genitori...	
NECESSITÀ / CRITICITÀ			
Vorrebbe raccontare meglio le attività extra-scolastiche...	-	Vorrebbe coinvolgere anche i genitori nel...	Vorrebbe discutere cosa cambiare...





UI Kit e Bootstrap Italia

Sono due strumenti open source per realizzare interfacce web.

Lo **UI Kit** è la nuova libreria di componenti (header, footer, bottoni, form, tipografia etc.) per montare il design delle interfacce, compresa l'esperienza di un servizio che utilizza le piattaforme abilitanti pagoPA e Spid

Bootstrap Italia è il nuovo e più moderno set di componenti basato sulla libreria Bootstrap 4, è costituito da pezzi di codice già pronti da assemblare.

PERCHÈ USARE I KIT

- ➔ **Evitare lo spreco di risorse pubbliche**
utilizzando design e codice già pronti che sono il risultato di analisi, scelte tecniche e lavoro già effettuati.
- ➔ **Risultato finale**
interfacce moderne, accessibili e che migliorano l'esperienza utente

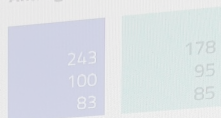
SECONDARY COLORS

ESEMPI DI KIT / FARE

ACCENT COLORS

Ai colori monocromatici può essere affiancato un accent color, definito così perché si tratta di un colore molto luminoso, serve ad attirare l'attenzione. Devono essere usati in modo parsimonioso.

Analoghi



Complementare e triadici



Extended accent palette

L'estensione della palette consiste nel generare varianti da un croma (Hue).

Le tinte e le ombre si ottengono variando in modo inversamente proporzionale la saturazione (S) e la luminosità (B).

I toni invece si ottengono variando gli stessi indicatori in modo proporzionale.

Analoghi



Hover me, Click me ^

Header

List item

List item

List item

List item

24

4

24

4

12

24

48

8

Alcuni esempi di componenti UI Kit e del Wireframe Kit

NAVIGATION

dropdown

ordina per	dropdown
ordina per	ordina per
Item 1	Item 1
Item 2	Item 2
Item 3	Item 3

pagination

< 1 2 3 4 >

carousel nav



tabs

Label	Label
Label	Label
Label	Label
Label	Label

bottom nav

One	Two	Three	Four	Five
One	Two	Three	Four	Five

STEPPERS

1 2 3 4 5

breadcrumb

Home / Servizi / Ambiente



I test di usabilità

Il [capitolo Usabilità](#) delle Linee Guida e il [kit Usability Test](#) sono necessari per la **pianificazione, preparazione e conduzione** di sessioni di osservazione diretta dell'interazione tra utente e servizio digitale, fornendo tutto il necessario previsto dal protocollo ufficiale eGLU.

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](#)

LA CITTÀ

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

LA SCUOLA

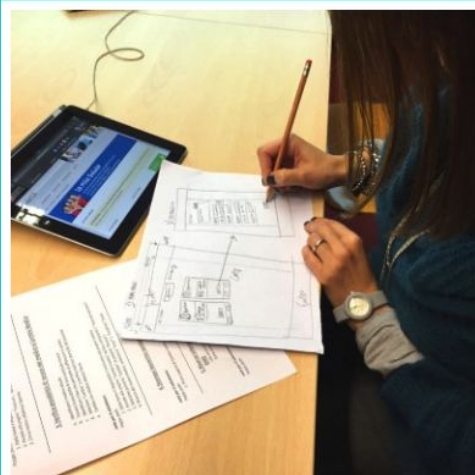
“Mi piace pensare al sito della scuola anche come un’opportunità di tenermi aggiornato, vedere cosa fanno i miei colleghi e scambiare idee rispetto a insegnamenti e proposte extra.”

“I docenti che vogliono condividere qualcosa in più della scheda del proprio insegnamento si spostano spesso su altri canali, tipo Youtube o Slideshare.”

“Nel corso dell’anno creiamo un e-book dove raccogliamo i lavoretti dei bambini delle varie materie. Poi alla fine lo pubblichiamo sul sito.”

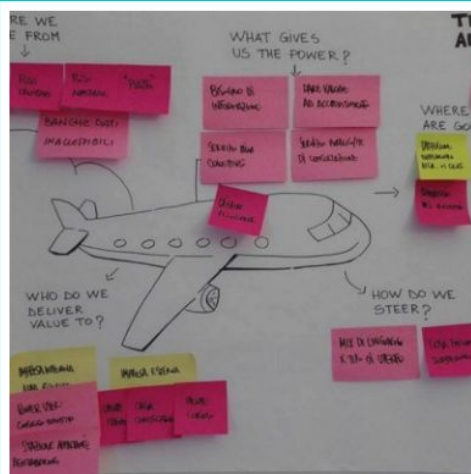
Storie

Scopri come può essere applicato questo kit



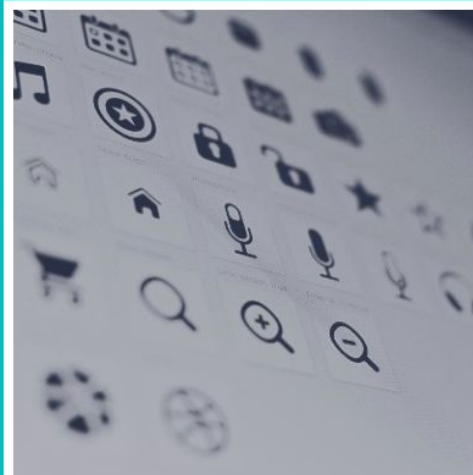
Ritirare referti e cambiare il medico di famiglia: i test di usabilità per migliorare i servizi...

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



Accredia — Digital Transformation Case Study

Quali sono i vantaggi dell'applicazione dello human centered design al mondo dei servizi pubblici? È la domanda che ci ha posto Designers...



Systemic design ≠ Design systems

Che cos'è un design system? E perché è così importante? Me lo ha chiesto Designers Italia, la piattaforma di design per i servizi pubblici...



Cosa fare



L'adeguamento alle linee guida

Le linee guida di design sono state create per mettere in pratica i principi sanciti dalle norme seguenti:

- [Decreto legislativo n. 106 del 10 agosto 2018,](#)
- [EN 301549:2018](#)
- [art. 7 del CAD Diritto a servizi online semplici ed integrati](#)
- [Art. 53 del CAD Siti internet delle pubbliche amministrazioni](#)

[Piano Triennale](#) [Developers](#) [Design](#)

Progetto: Piano Triennale per l'informatica
Amministrazione: [Italia](#)

Informazioni v2017-12-13 Scarica

Torna a Art. 6-quinquies. Consultazione e accesso

Art. 7. Diritto a servizi on-line semplici e integrati

01. Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili. (29)

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida tenendo anche conto dell'evoluzione tecnologica.

2. COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.

3. Per i servizi in rete, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono agli



Il processo di adeguamento e il Piano Triennale

Lo sviluppo dei servizi digitali usabili è promosso dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA.

Il capitolo 9 "Strumenti per la generazione dei Servizi digitali" prevede **5 azioni** per le pubbliche amministrazioni.



COSA FARE



AZIONE LA62

Linee guida nei capitolati di gara

Le pubbliche amministrazioni e i relativi fornitori seguono i processi metodologici e implementativi che da giugno 2019 saranno indicati dalle Linee guida di design e su Designers Italia.

COSA FARE

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

A PARTIRE DA

dicembre 2019

Priorità operative

FASE	AZIONI	STRUMENTI DA USARE
Capire	Realizza interviste con gli utenti, organizza test di usabilità e analizza i web analytics	<u>USABILITÀ</u> <u>INTERVISTE</u> <u>ANALYTICS</u>
	Crea dei profili di utenti basati sulle informazioni che hai raccolto relative ai cittadini	<u>PROFILI UTENTI</u>
Ideare	Fai delle mappe dell'esperienza di un cittadino con i servizi di cui ti occupi e individua le aree di miglioramento	<u>USER JOURNEY</u> <u>WORKSHOP DI PROGETTAZIONE</u>
Fare	Costruisci i servizi utilizzando interfacce utente moderne, accessibili e rispettose delle linee guida di design	<u>USER INTERFACE</u> <u>SVILUPPO WEB</u> <u>CONTENUTI</u>



Collaborazione e strumenti di supporto

Forum Italia

Qui trovi esperienze e discussioni sui temi del design dei servizi

Slack

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

GitHub Italia

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

Condividi le tue esperienze

Anche il blog di Designers Italia è **aperto alla partecipazione** di tutti i professionisti del design e della Pubblica Amministrazione che abbiano esperienza nella progettazione di servizi pubblici.

Puoi **mettere in condivisione le tue esperienze** in questo ambito scrivendo e pubblicando dei *guest post* tra le pagine del blog.

Storie

Casi di studio e idee sul design dei servizi pubblici

condividi su



Nel **blog di Designers Italia** puoi trovare casi di studio, racconti di esperienze ed esempi sui vari temi legati al **design dei servizi pubblici**. Il blog ospita anche dei *guest post* dove i designer possono raccontare il loro punto di vista e le loro esperienze nell'ambito della **trasformazione digitale**



link utili



Normativa

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



Strumenti

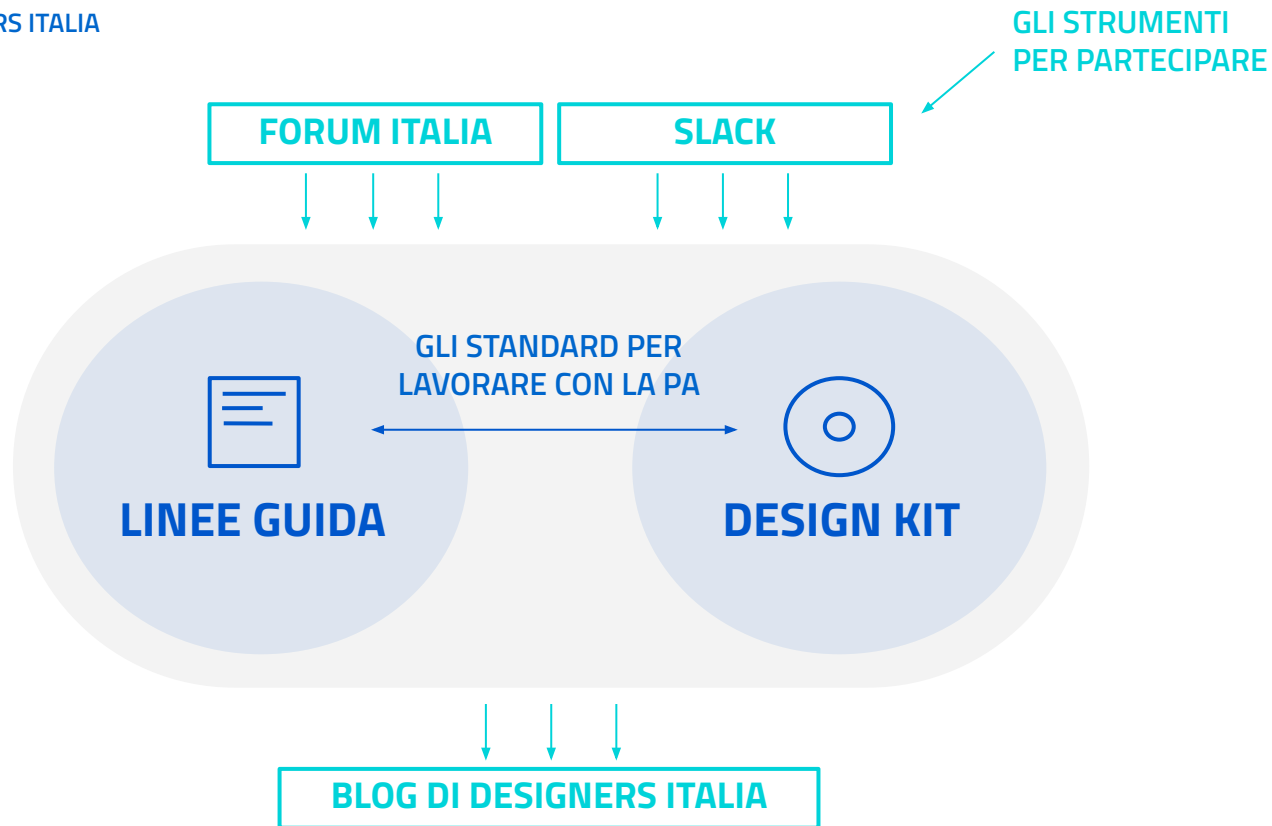
- [Designers.italia.it](#)
- [Tutti i kit](#)
- [La newsletter](#)



Esperienze e opinioni

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

L'ECOSISTEMA DI DESIGNERS ITALIA



Grazie.



@lore77

lorenzo@teamdigitale.governo.it



DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government