



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

QUALITÀ DEI SERVIZI DIGITALI | FORMEZ PA

Organizzare il progetto e comprendere il contesto per servizi pubblici digitali sempre più vicini ai cittadini



Rosalia Galeano
Service Designer al DTD



Domenico Schillaci
Service Designer al DTD

Accrescere la conoscenza e la consapevolezza sulla **qualità dei servizi digitali nella Pubblica Amministrazione**



MODULO 1

I servizi digitali: ecosistemi di scambi tra cittadini e PA: tratta la teoria e la normativa dei servizi pubblici digitali



MODULO 2

Organizzare il progetto e comprendere il contesto: descrive le **attività** e le **risorse** da mettere in campo nella fase di **progettazione dei servizi**, a partire dal coinvolgimento attivo dei cittadini e delle persone interessate dal servizio



MODULO 3

Progettare e realizzare il servizio: presenta i principali strumenti utili a realizzare e mettere in opera i servizi digitali



MODULO 4

Validare il servizio: illustra gli aspetti e le attività fondamentali di cui tener conto per monitorare e garantire l'efficienza dei servizi erogati

AGENDA

- Il DTD e Designers Italia
- Organizzare e Comprendere il progetto
 - ◆ Analisi del contesto ➤ Mappa degli attori e mappa dell'ecosistema
 - ◆ Definizione dell'esperienza utente ➤ Personas e User Journey
 - ◆ Coinvolgimento utenti e partecipazione ➤ Interviste e questionari online
 - ◆ Privacy
- Domande

È la struttura centrale, nata nel 2016, che si occupa della promozione e del coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla **trasformazione digitale della PA e dei servizi al cittadino**.

Concorre all'**implementazione di Italia digitale 2026**, la strategia per il digitale del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**.



È il punto di riferimento per la progettazione dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

Dal 2017, il suo obiettivo è quello di far diventare la PA sempre più vicina, semplice e utile per le persone del presente e del futuro.

Come? Mettendo a disposizione conoscenza e strumenti per progettare servizi pubblici digitali di qualità.



Progetto ▾

Norme e riferimenti ▾

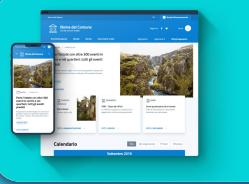
Modelli ▾

Design system ▾

Risorse per progettare ▾

Community ▾

Norme e Linee guida



Norme e Linee guida

NORME

Linee guida di design per i servizi web della PA

Hanno lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni, secondo quanto definito dagli articoli 7, 53 e 54 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti da Designers Italia.

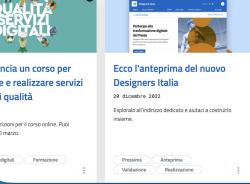
[Vai alla risorsa](#) →

Modelli di sito e servizi



Modelli di sito e servizi

Contenuti formativi, eventi e notizie



Contenuti formativi, eventi e notizie

Manuale operativo



Manuale operativo

Il design per i servizi pubblici digitali	Gestione del progetto
Vai alla guida pratica →	Vai alla guida pratica →

Progettazione dei servizi	Design research
Vai alla guida pratica →	Vai alla guida pratica →

Content design	Interfaccia utente
Vai alla guida pratica →	Vai alla guida pratica →

Design System



Design System

Strumenti metodologici



Strumenti metodologici

Progetto ▾ Norme e riferimenti ▾ Modelli ▾ Design system ▾ Risorse per progettare ▾ Community ▾

Risorse per progettare

Norme e Linee guida

NORME

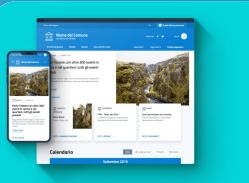
Linee guida di design per i servizi web della PA

Hanno lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni, secondo quanto definito dagli articoli 7, 53 e 54 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.

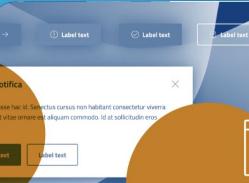
Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti da Designers Italia

[Vai alla risorsa →](#)

Modelli di sito e servizi



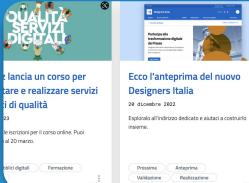
Design System



Strumenti metodologici



Contenuti formativi, eventi e notizie



Manuale operativo

Il design per i servizi pubblici digitali	
Vai alla guida pratica →	

Progettazione dei servizi	
Vai alla guida pratica →	

Content design	
Vai alla guida pratica →	

Interfaccia utente

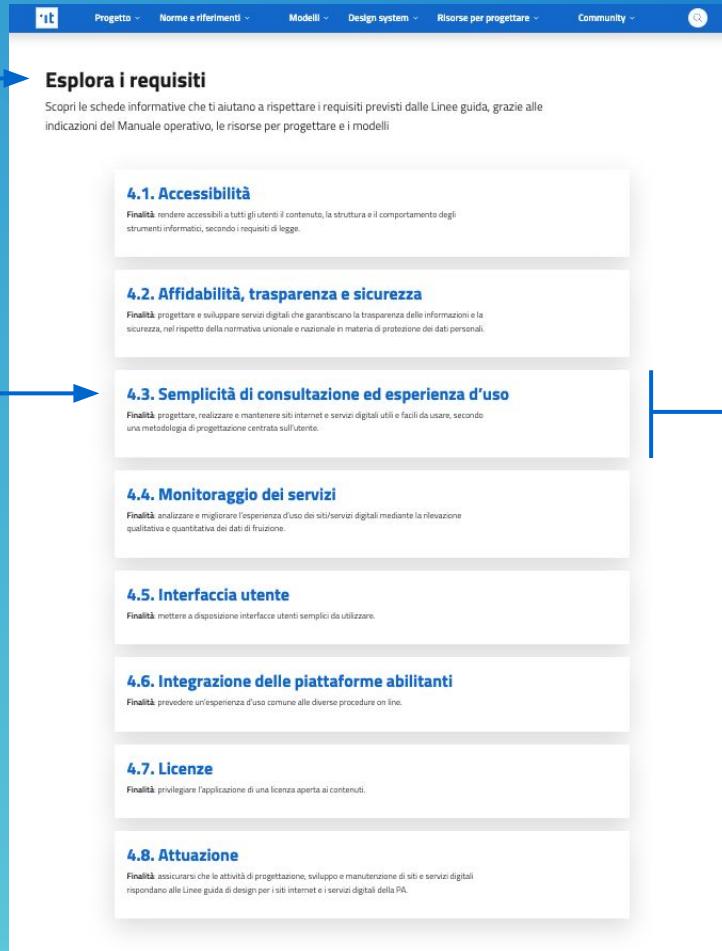


Requisiti Linee guida

Garantiscono che l'accesso a servizi semplici e inclusivi sia un diritto per tutti

Requisito 4.3

Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso



4.1. Accessibilità
Finalità: rendere accessibili a tutti gli utenti il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, secondo i requisiti di legge.

4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza
Finalità: progettare e sviluppare servizi digitali che garantiscono la trasparenza delle informazioni e la sicurezza, nel rispetto della normativa unionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali.

4.3. Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso
Finalità: progettare, realizzare e mantenere siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione centrata sull'utente.

4.4. Monitoraggio dei servizi
Finalità: analizzare e migliorare l'esperienza d'uso dei siti/servizi digitali mediante la rilevazione qualitativa e quantitativa dei dati di fruizione.

4.5. Interfaccia utente
Finalità: mettere a disposizione interfacce utenti semplici da utilizzare.

4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti
Finalità: prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line.

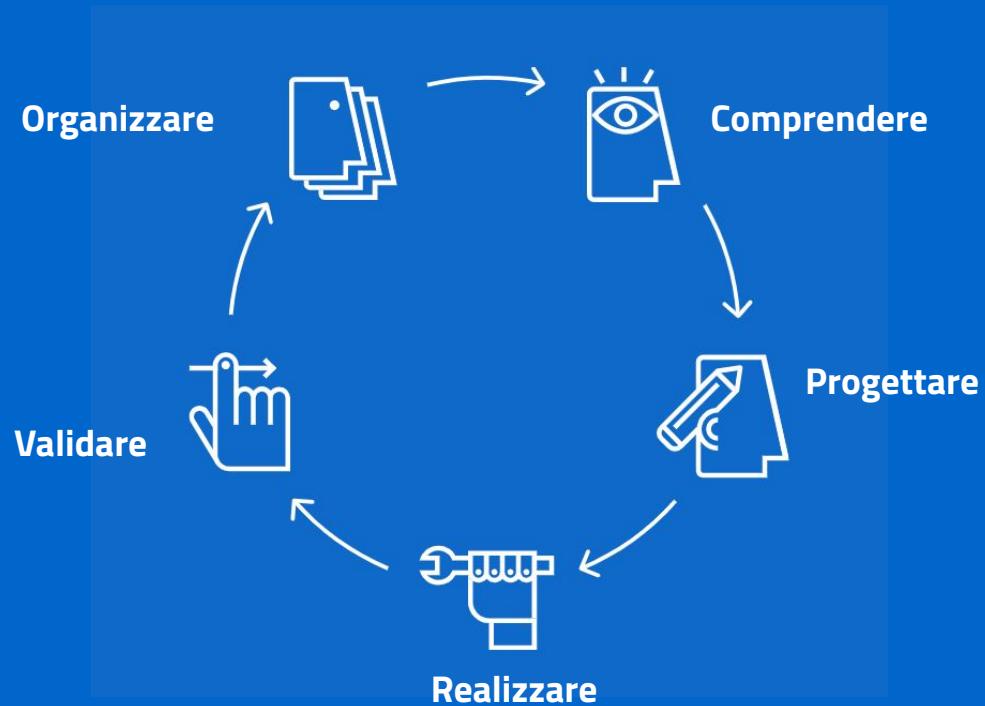
4.7. Licenze
Finalità: privilegiare l'applicazione di una licenza aperta ai contenuti.

4.8. Attuazione
Finalità: assicurarsi che le attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di siti e servizi digitali rispondano alle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.

FINALITÀ

Describe come progettare, realizzare e mantenere siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione centrata sull'utente.

Le risorse create da Designers Italia, insieme ad **un approccio sistematico in 5 fasi**, possono aiutare a **ridurre la complessità e progettare siti e servizi in modo più semplice e nel rispetto delle normative**.

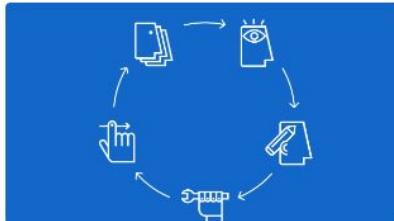


DTD + AGID

Designers Italia Developers Italia

 Designers Italia Seguici su   

Progetto Norme e riferimenti Modelli Design system Risorse per progettare Community



Panoramica sulle risorse per progettare servizi digitali della PA

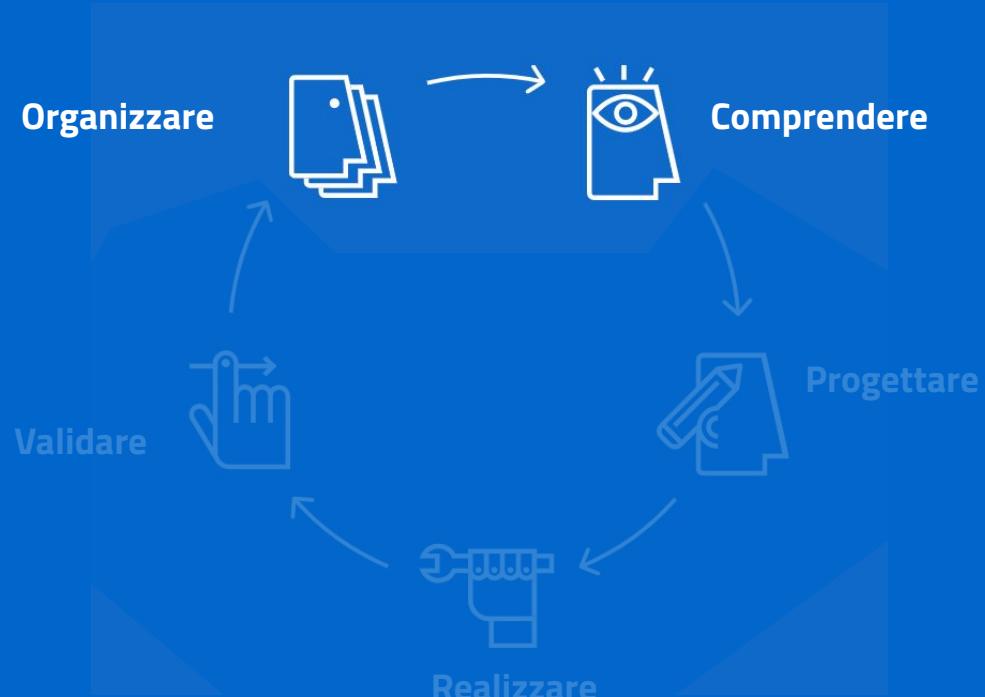
Organizzare Realizzare
Comprendere Validare
Progettare

Crea il tuo progetto digitale pubblico in **cinque fasi** e con tutti gli **strumenti necessari già validati e pronti all'uso**. Non perdere tempo.

 Designers Italia

Il primo passo per progettare (o riprogettare) servizi digitali che siano **semplici, accessibili, equi e inclusivi** è quello di comprenderne a fondo il **contesto di fruizione**:

- Lo scenario d'uso del servizio e i processi di cui si compone
- Il ruolo dei diversi attori coinvolti
- Il punto di vista dei fruitori e le modalità per coinvolgerli



Comprendere

La fase

Kit

Le risorse per progettare

The screenshot shows the 'Comprendere' section of the Designers Italia website. At the top, there's a navigation bar with links like 'Progetto', 'Norme e riferimenti', 'Modelli', 'Design system', 'Risorse per progettare', 'Community', and social media icons. Below the navigation, the main content area has a title 'Comprendere' with a subtitle 'FASE DI PROGETTAZIONE'. It contains a brief description of the phase, a visual of a stylized eye inside a head silhouette, and four kit resources labeled A, B, C, and D.

A Analisi del contesto
Identifica i principali elementi che fanno parte dell'erogazione del servizio e le loro interdipendenze

B Interviste soggetti coinvolti
Intraprendi conversazioni costruttive con tutti gli attori coinvolti nel contesto di servizio

C Esperienza utente
Definisci la percezione e l'esperienza dell'utente (UX) di un servizio digitale

D Questionario online
Svolgi un'indagine per raccogliere informazioni utili sul punto di vista degli utenti



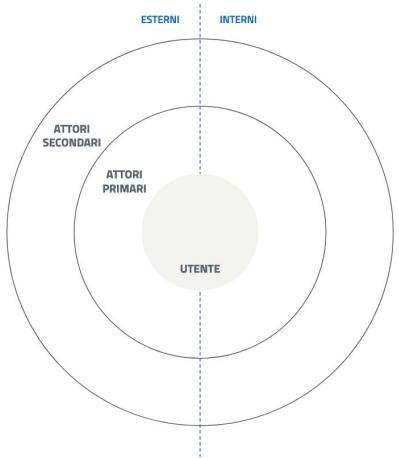
- A** Analisi del contesto
- B** Interviste soggetti coinvolti
- C** Esperienza utente
- D** Questionario online

DESIGN KIT

Analizzare il contesto

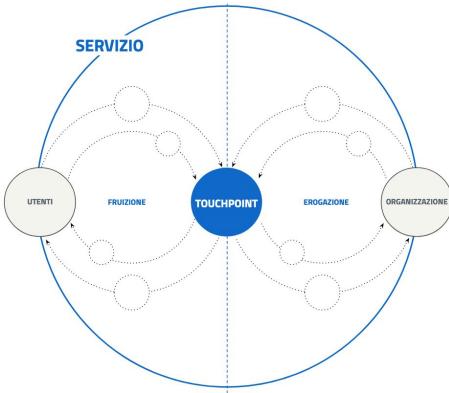
Identificare gli **elementi coinvolti** nell'erogazione e fruizione di un servizio digitale, ma anche comprendere le **relazioni** e le **interdipendenze** tra di essi.

MAPPA DEGLI ATTORI



Individuare e classificare tutti gli attori del servizio

MAPPA DELL'ECOSISTEMA



Analizzare e tracciare le interazioni tra attori ed elementi

MAPPA DEGLI ATTORI

A cosa serve

Tenere traccia di tutti i **soggetti coinvolti** nell'erogazione del servizio pubblico e organizzarli a seconda che interagiscano **direttamente o indirettamente** con l'utente e che siano **interni o esterni** alla pubblica amministrazione.

Disegna qui la mappa degli attori

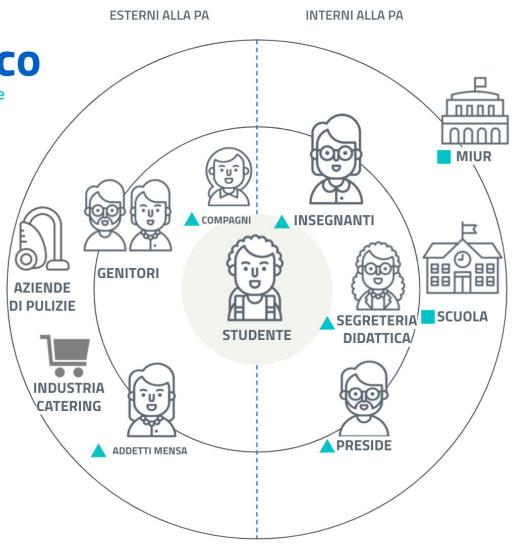
Sistema scolastico

Attori che influenzano l'esperienza dello studente

- **ATTORI SECONDARI:** quegli attori che influenzano indirettamente l'esperienza dell'utente
- **ATTORI PRIMARI:** coloro che interagiscono direttamente con l'utente
- **UTENTE:** colui che fruisce del servizio pubblico
- **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, centrali e/o locali
- ▲ **INDIVIDUI:** tutti coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio sia front che back office

ESTERNI
alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti

INTERNI
alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali.



MAPPA DEGLI ATTORI

Come si compila

1. Identificare l'**utente principale** del servizio
2. Posizionare enti/organizzazioni e persone in base al grado di **influenza** e alla **tipologia**
3. Approfondire il ruolo di ogni attore grazie alle **schede profilo**

Disegna qui la mappa degli attori

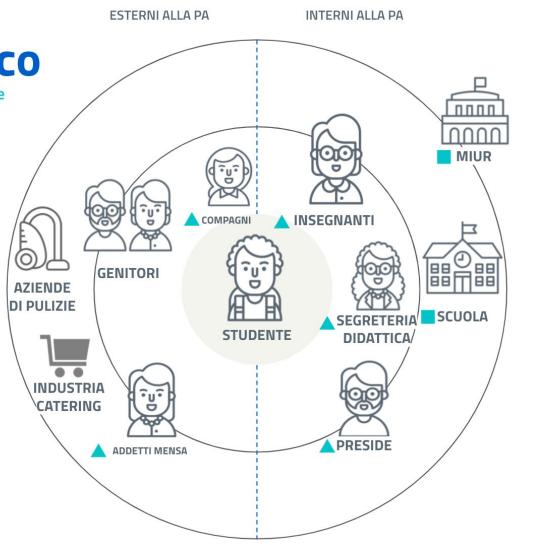
Sistema scolastico

Attori che influenzano l'esperienza dello studente

- **ATTORI SECONDARI:** quegli attori che influenzano indirettamente l'esperienza dell'utente
- **ATTORI PRIMARI:** coloro che interagiscono direttamente con l'utente
- **UTENTE:** colui che fruisce del servizio pubblico
- **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, centrali e/o locali
- ▲ **INDIVIDUI:** tutti coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio sia front che back office

ESTERNI
alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti

INTERNI
alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali.

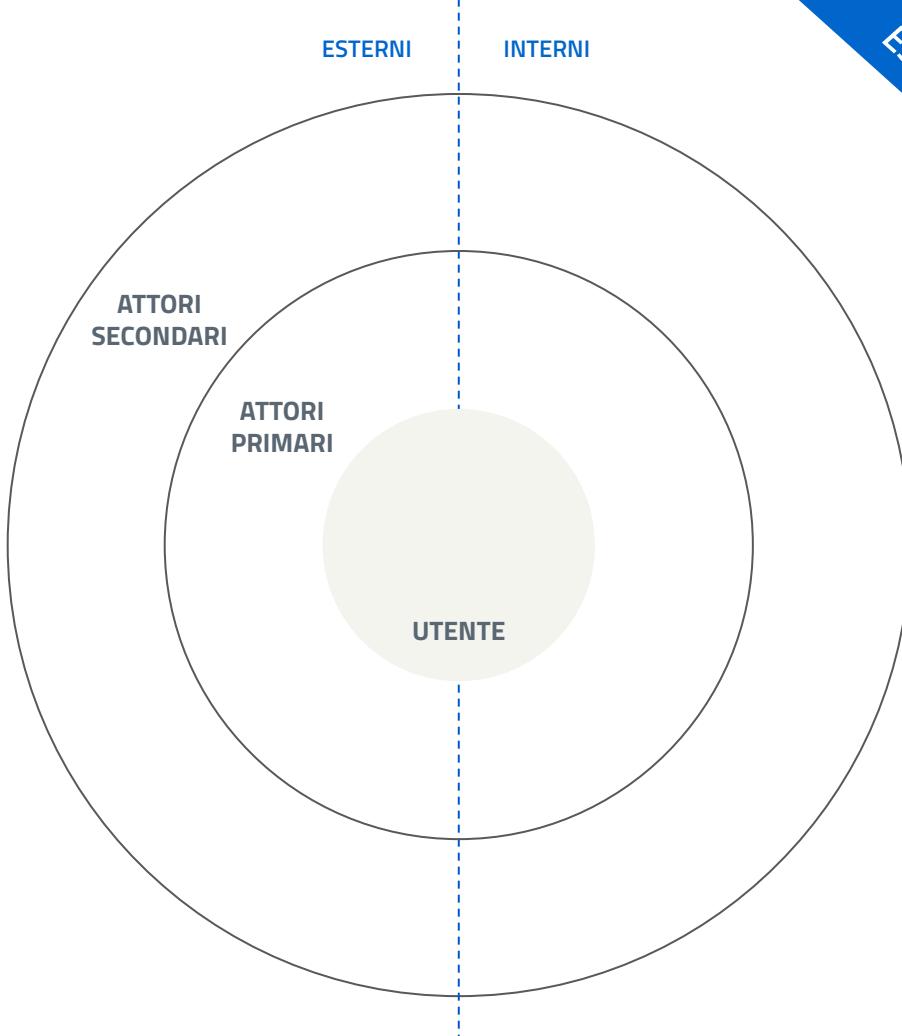


MAPPA DEGLI ATTORI

MaaS for Italy

Attori che influenzano l'esperienza del cittadino viaggiatore

-  **UTENTE:** usufruisce del servizio pubblico
-  **ATTORI PRIMARI:** interagiscono **direttamente** con l'utente
-  **ATTORI SECONDARI:** influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente
-  **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali
-  **PERSONE:** coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*
- ESTERNI:** esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti
- INTERNI:** alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali



MAPPA DEGLI ATTORI

MaaS for Italy

Attori che influenzano l'esperienza del cittadino viaggiatore



UTENTE: usufruisce del servizio pubblico



ATTORI PRIMARI: interagiscono **direttamente** con l'utente



ATTORI SECONDARI: influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente



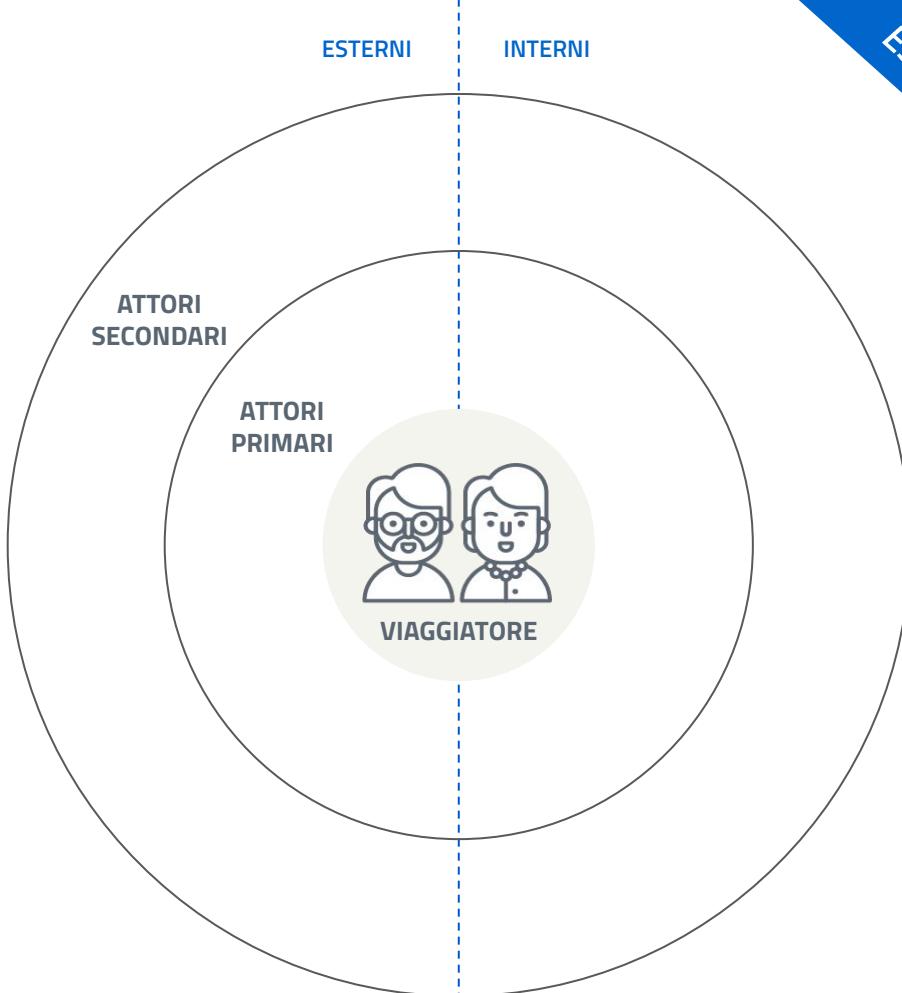
ENTI E ORGANIZZAZIONI: autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali



PERSONE: coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*

ESTERNI: esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti

INTERNI: alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali

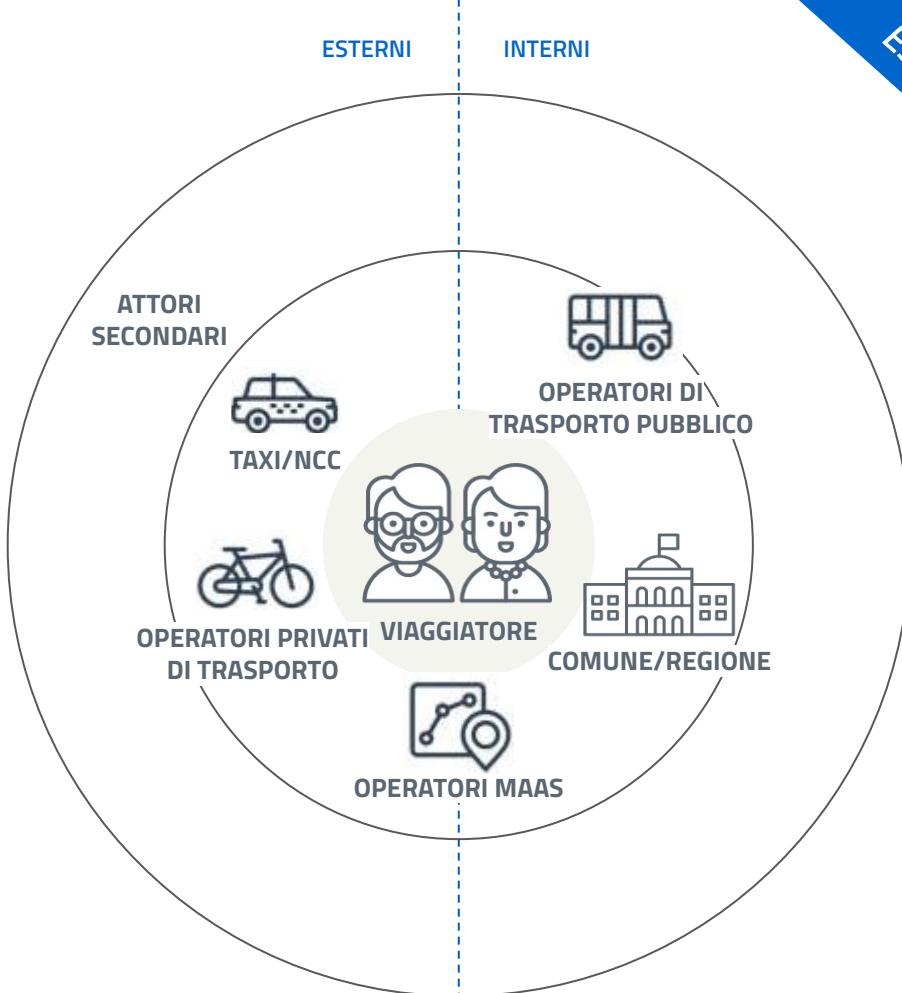


MAPPA DEGLI ATTORI

MaaS for Italy

Attori che influenzano l'esperienza del cittadino viaggiatore

-  **UTENTE:** usufruisce del servizio pubblico
-  **ATTORI PRIMARI:** interagiscono **direttamente** con l'utente
-  **ATTORI SECONDARI:** influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente
-  **ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali
-  **PERSONE:** coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*
- ESTERNI:** esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti
- INTERNI:** alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali

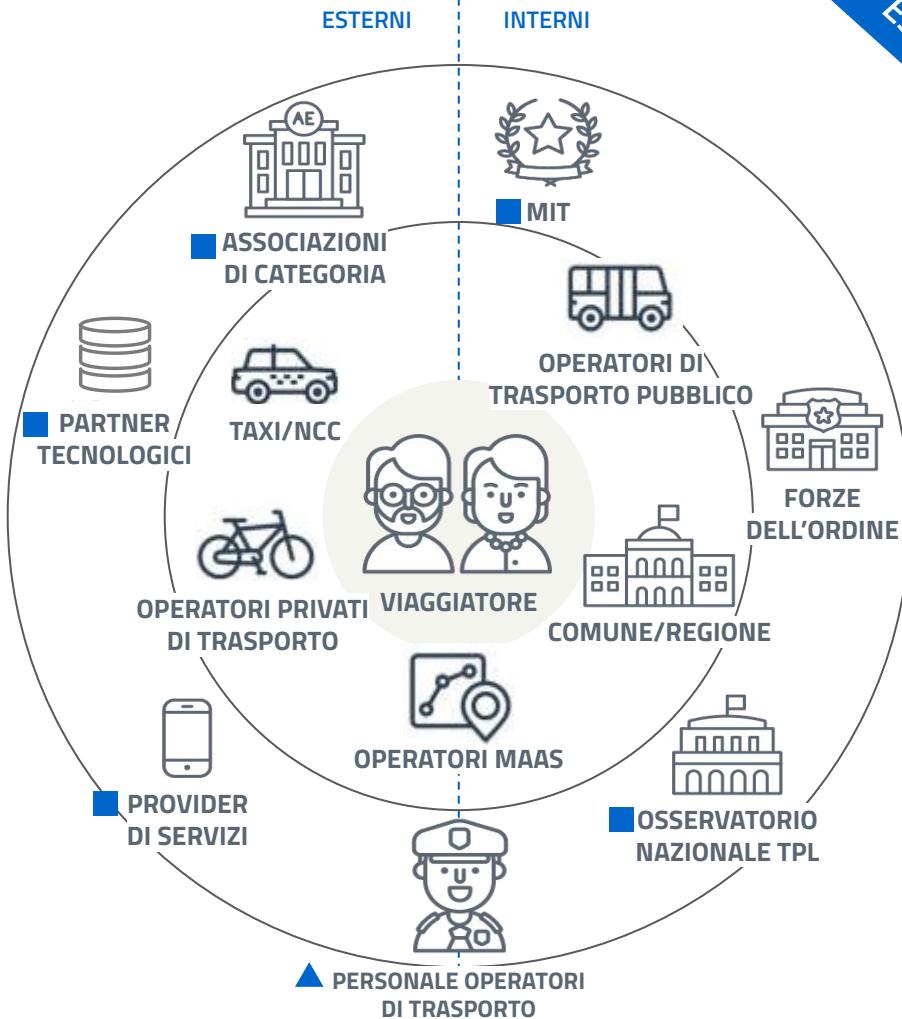


MAPPA DEGLI ATTORI

MaaS for Italy

Attori che influenzano l'esperienza del cittadino viaggiatore

- UTENTE:** usufruisce del servizio pubblico
- ATTORI PRIMARI:** interagiscono **direttamente** con l'utente
- ATTORI SECONDARI:** influenzano **indirettamente** l'esperienza dell'utente
- ENTI E ORGANIZZAZIONI:** autorità pubbliche o aziende private, nazionali e/o locali
- PERSONE:** coloro che contribuiscono all'erogazione del servizio, sia *front* che *back office*
- ESTERNI:** esterni alla pubblica amministrazione, del settore privato o comunque indipendenti
- INTERNI:** alla pubblica amministrazione, enti locali e/o centrali, completamente o parzialmente statali

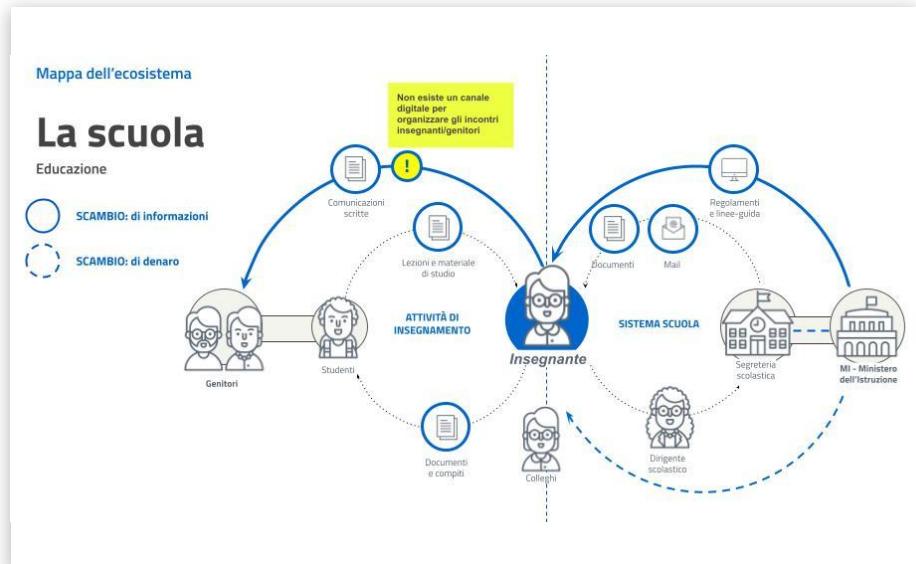


MAPPA DELL'ECOSISTEMA

A cosa serve

Analizzare le **relazioni** tra i vari attori ed elementi del servizio e schematizzare gli **scambi** che avvengono tra di essi.

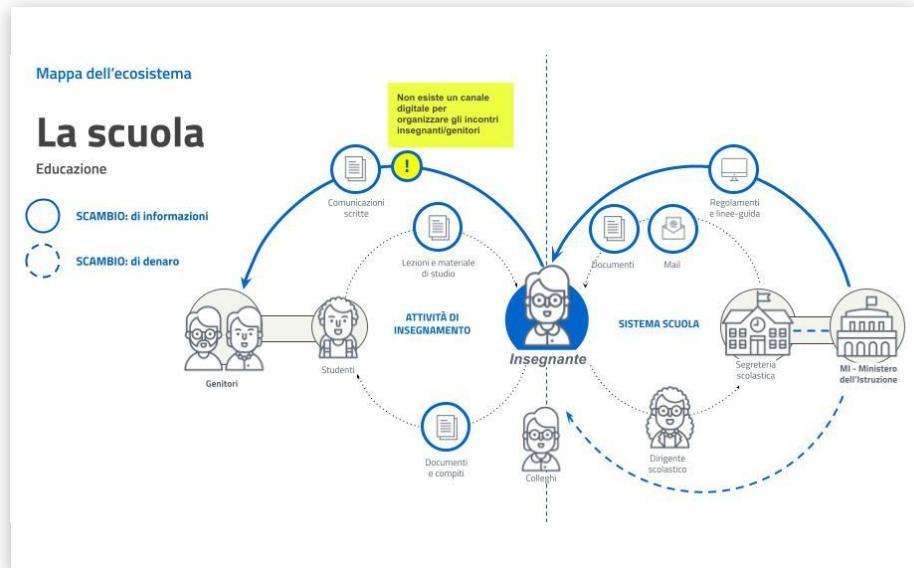
Ogni ecosistema è un insieme di **attori, touchpoint e scambi**.



MAPPA DELL'ECOSISTEMA

Come si compila

1. Identificare **persone, enti e organizzazioni** coinvolte distinguendoli tra front-office e back-office.
2. Tracciare i **collegamenti** tra gli elementi evidenziando i diversi tipi di **scambi** e i relativi **canali**.
3. Evidenziare **potenziali punti critici** e come migliorarli.



MAPPA DELL'ECOSISTEMA

EUDI Wallet

Ecosistema del Wallet europeo

1. Identificare **persone, enti e organizzazioni** coinvolte distinguendoli tra front-office e back-office.

2. Tracciare i **collegamenti** tra gli elementi evidenziando i diversi tipi di **scambi** e i relativi **canali**.

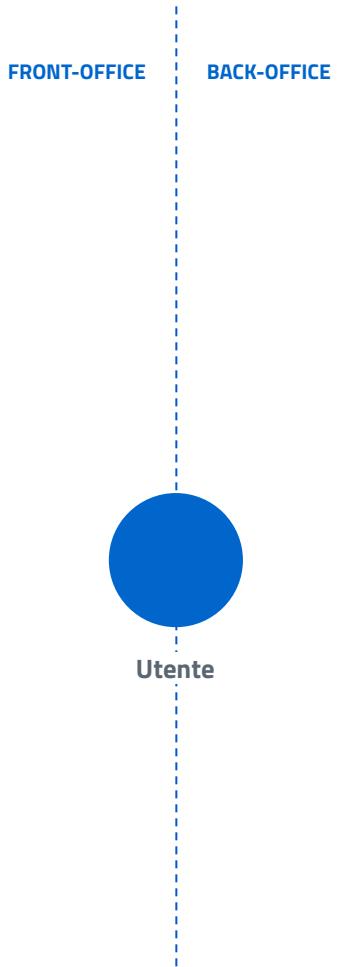


SCAMBIO: di informazioni



SCAMBIO: di denaro

3. Evidenziare eventuali **punti critici** da indirizzare.



MAPPA DELL'ECOSISTEMA

EUDI Wallet

Ecosistema del Wallet europeo

1. Identificare **persone, enti e organizzazioni** coinvolte distinguendoli tra front-office e back-office.

2. Tracciare i **collegamenti** tra gli elementi evidenziando i diversi tipi di **scambi** e i relativi **canali**.

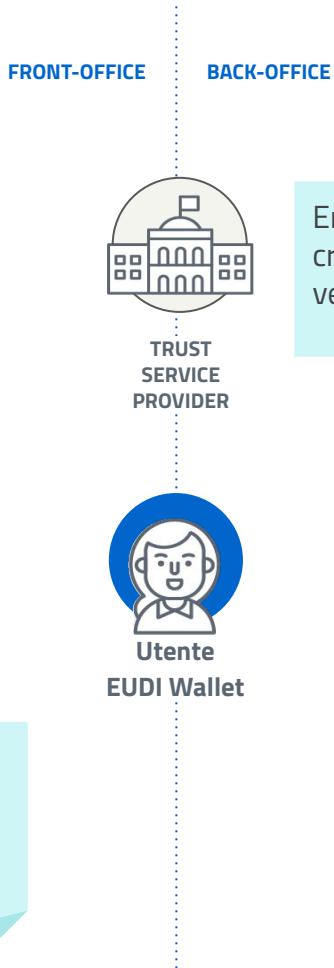


SCAMBIO: di informazioni



SCAMBIO: di denaro

3. Evidenziare eventuali **punti critici** da indirizzare.



Verifica le credenziali presentate per erogare un servizio

Emette le credenziali verificate

Governa i processi di accreditamento al sistema



WALLET PROVIDER

Implementa la soluzione software certificata del wallet

MAPPA DELL'ECOSISTEMA

EUDI Wallet

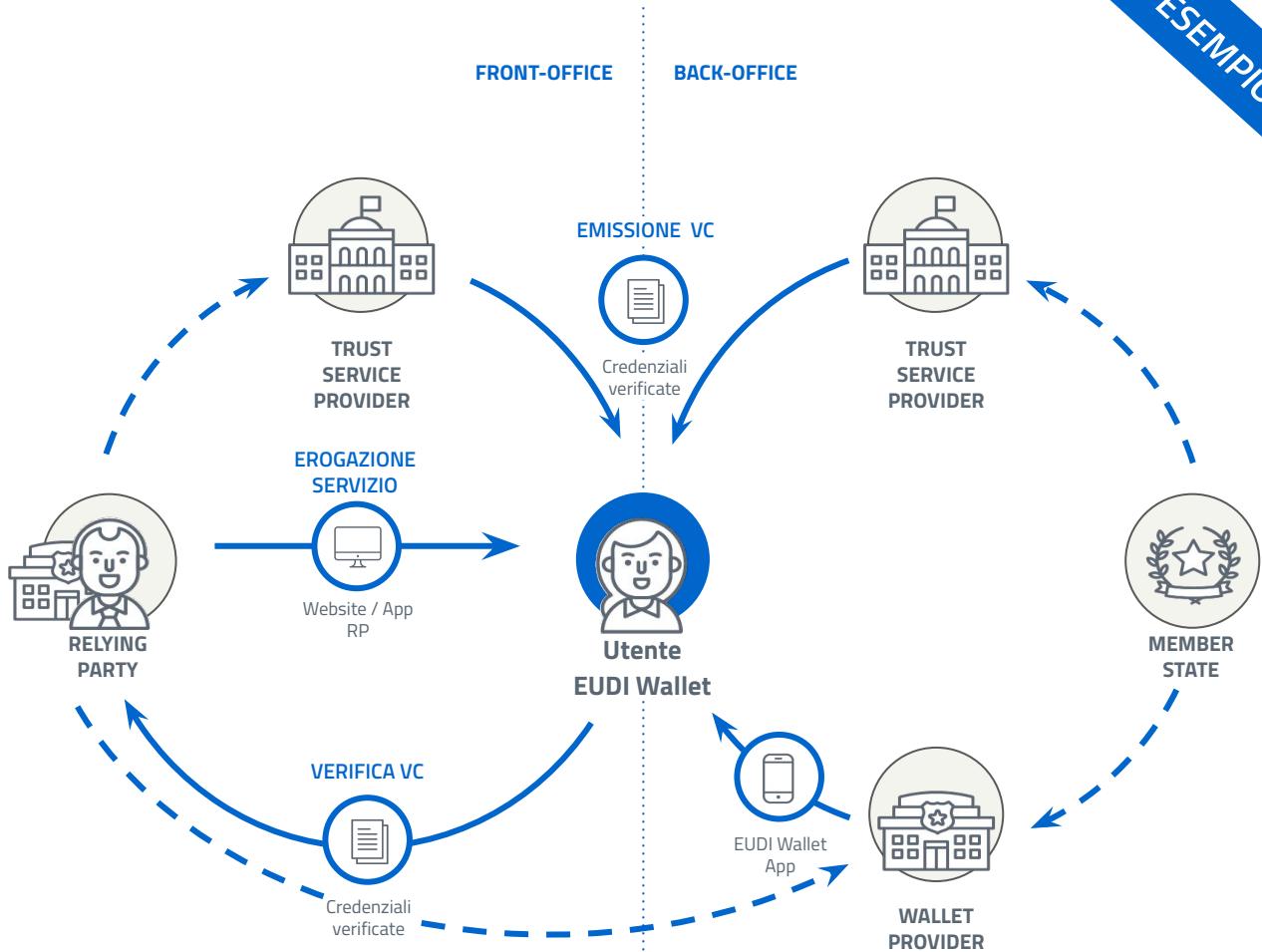
Ecosistema del Wallet europeo

1. Identificare **persone, enti e organizzazioni** coinvolte distinguendoli tra front-office e back-office.

2. Tracciare i **collegamenti** tra gli elementi evidenziando i diversi tipi di **scambi** e i relativi **canali**.

- SCAMBIO: di informazioni
- SCAMBIO: di denaro

3. Evidenziare eventuali **punti critici** da indirizzare.



MAPPA DELL'ECOSISTEMA

EUDI Wallet

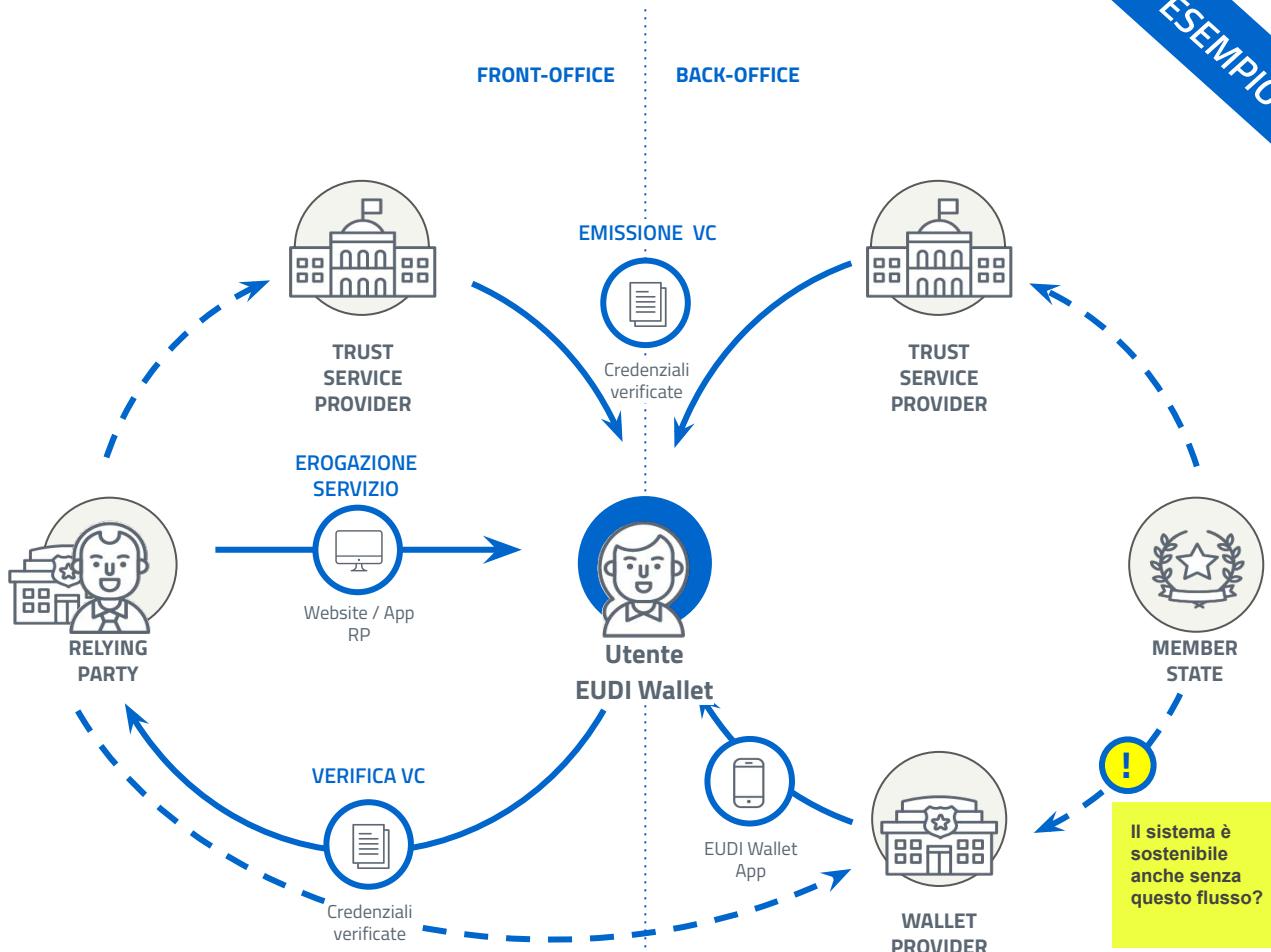
Ecosistema del Wallet europeo

- Identificare **persone, enti e organizzazioni** coinvolte distinguendoli tra front-office e back-office.

- Tracciare i **collegamenti** tra gli elementi evidenziando i diversi tipi di **scambi** e i relativi **canali**.

- SCAMBIO: di informazioni
- SCAMBIO: di denaro

- Evidenziare eventuali **punti critici** da indirizzare.



DESIGN KIT

Definire esperienza d'uso e percezione del servizio

Analizzandolo attraverso gli occhi del suo **utilizzatore**. In questo modo è possibile progettare, o riprogettare, l'**esperienza di fruizione** in modo che sia adeguata alla sue necessità.

Comprendere lo **stato attuale** di un servizio è il punto di partenza per poterlo migliorare.

MODELLO PERSONAS



Paola
l'insegnante organizzata

Giovanni
cittadino collaborativo

ATTIVITÀ
Giovanni ha 40 anni e vuole trarre grande soddisfazione in passato e nel presente. Coglie le opportunità che offre la cittadinanza sia molto impegnata e fa le cose di alcune di cui non ha mai fatto parte. Si sente parte di una comunità attiva alle iniziative organizzate dal Comune, alle quali si è sempre attivato.

OBIETTIVI & APPROXIMAZIONI
Giovanni vorrebbe migliorare la propria efficienza ed ottimizzare più area possibile del proprio tempo. Vorrebbe avere più facilità nelle cose di casa.

NECESSITÀ
Giovanni ha bisogno di comunicare in modo regolare e veloce con il Comune. Vorrebbe avere strumenti digitali che gli consentano di scegliere meglio i canali di coda ed organizzare insieme a tutti qualche iniziativa per qualificare la propria carriera.

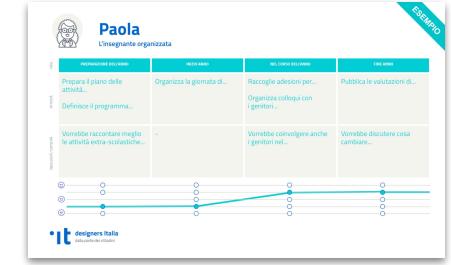
STRUMENTI DIGITALI
(Qual è il quale sono le piattaforme di riferimento?)

DIFFICOLTÀ & FRUSTRAZIONI

- Difficoltà di trovare informazioni e interazioni a proposito delle iniziative organizzate dal Comune in un'unica posta.
- Vorrebbe avere uno spazio di aggregazione nel quale poter incontrarsi e condividere le proprie idee e azioni di vita.

Caratterizza e descrivi i profili utente del servizio

USER JOURNEY



Paola
l'insegnante organizzata

PREPARAZIONE ELENCHI	INIZIAZIONE	MEGLIO VALUTARE	FINE ATTO
Prepara il piano delle attività... Define il programma...	Organizza la giornata... Raccolge adesioni per... Organizza colloqui con i genitori...		Pubblica le valutazioni di...
Vorrebbe ricevere maggiore attenzione verso le sue iniziative.	Vorrebbe coinvolgere anche i genitori dei...	Vorrebbe discutere cosa cambierà...	

ESPERIENZA

IT Designers Italia

Analizzare l'esperienza utente nelle diverse fasi di interazione con il servizio

MODELLO PERSONAS

Cosa sono le personas

Con il termine **personas** si indicano personaggi fintizi che rappresentano i diversi **utenti tipo** del servizio.

Ciascuno è caratterizzato dai propri **tratti distintivi, esigenze e modo di approcciarsi al servizio**. Tracciare questi profili permette di far emergere difficoltà e aspetti critici rispetto alle esperienze personali.

The image shows two persona cards from Designers Italia. The top card is for **Paola**, described as 'L'insegnante' (The teacher). The bottom card is for **Giovanni**, described as 'cittadino collaborativo' (Collaborative citizen). Both cards feature a circular profile picture, a quote, and sections for activities, objectives, and needs. A third card, partially visible on the right, is labeled 'ESEMPIO' (Example) and shows icons for digital tools.

Paola
L'insegnante

Giovanni
cittadino collaborativo

ATTIVITÀ
Giovanni ha 40 anni e vive in una piccola cittadina in provincia di Milano. Crede che la collaborazione tra cittadini sia molto importante al fine di vivere in un ambiente sereno e tranquillo. Per questo è molto attento alle iniziative organizzate dal Comune, alle quali partecipa attivamente.

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI
Giovanni vorrebbe migliorare la propria vita riuscendo ad ottenere più aree verdi nelle quali far giocare i figli nel weekend e dove poter incontrare con maggiore facilità i vicini di casa.

NECESSITÀ

- Giovanni ha necessità di comunicare in modo rapido e veloce con il comune;
- Giovanni vorrebbe conoscere meglio i vicini di casa ed organizzare insieme a loro qualche iniziativa per qualificare il quartiere;

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Difficoltà di trovare tutte le informazioni a proposito delle attività e dei nuovi progetti del Comune in un unico posto;
- Giovanni non ha uno spazio di aggregazione nel vicinato dove può incontrare e proporre le proprie idee ai vicini di casa.

MODELLO PERSONAS

Come si compilano

1. Identificare quanti e quali sono gli **utenti tipo** raggruppandoli in base alle caratteristiche simili.
2. Definire un **personaggio** utile a raccontare la prospettiva di ciascun gruppo.
3. Delineare ogni **profilo** seguendo il modello.

The image shows two examples of persona cards. The first card is for 'Giovanni', described as a 'cittadino collaborativo'. It features a portrait of a man, a quote about caring for the environment and collaborating with the community, and sections on activities, objectives, and frustrations. The second card is for 'Paola', described as 'L'insegnante creativa'. It features a portrait of a woman, a quote about her passion for teaching, and sections on instruments, needs, and difficulties. Both cards include icons for digital tools and a 'DESIGNERS ITALIA' logo at the bottom.

ESEMPIO

Giovanni
cittadino collaborativo

Paola
L'insegnante creativa

STRUMENTI DIGITALI
[Qual è o quali sono le piattaforme di riferimento]

NECESSITÀ

- Giovanni ha necessità di comunicare in modo rapido e veloce con il comune;
- Giovanni vorrebbe conoscere meglio i vicini di casa ed organizzare insieme a loro qualche iniziativa per qualificare il quartiere;

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Difficoltà di trovare tutte le informazioni a proposito delle attività e dei nuovi progetti del Comune in un unico posto;
- Giovanni non ha uno spazio di aggregazione nel vicinato dove può incontrare e proporre le proprie idee ai vicini di casa.

Nome

Ruolo e/o attitudine

Fascia d'età

**“**

[Cosa pensa di questo tipo di servizio]

Lorem ipsum**PROFILO****BACKGROUND**

[Qual è la sua situazione e stile di vita]

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]

**CONOSCENZA DELL'AMBITO**

[Familiarità con la tipologia di servizio]

**FREQUENZA D'USO**

[Quanto spesso usa il servizio]

**USO DEL SERVIZIO****COMPORTAMENTI**

[Come utilizza il servizio]

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

-

DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

-

Elena

Impiegata al Comune

35-45



“

PROFILO

BACKGROUND

USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

ESEMPIO

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



NECESSITÀ

DIFFICOLTÀ

Elena

Impiegata al Comune

35-45



“

ESEMPIO

PROFILO

BACKGROUND

Lavoratrice e mamma, accompagna ogni giorno i due figli a scuola prima di recarsi a lavoro. Il suo ufficio è all'interno della ZTL cittadina quindi non può usare la sua auto privata. Ama pedalare e usa quando può il servizio di bike sharing cittadino.

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

NECESSITÀ

DIFFICOLTÀ

Elena

Impiegata al Comune

35-45



“

Grazie al MaaS posso trovare la combinazione di mezzi di trasporto più adatta alle mie esigenze, risparmiando tempo e soldi.



Designers Italia

PROFILO

BACKGROUND

Lavoratrice e mamma, accompagna ogni giorno i due figli a scuola prima di recarsi a lavoro. Il suo ufficio è all'interno della ZTL cittadina quindi non può usare la sua auto privata. Ama pedalare e usa quando può il servizio di bike sharing cittadino.

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

Utilizza il servizio MaaS per ottimizzare i tempi e arrivare in ufficio in orario e senza stress. Solitamente, prende l'autobus che passa sotto casa e la lascia davanti alla scuola. Da lì poi noleggia una bici e si reca a lavoro. Grazie alla possibilità di creare viaggi intermodali prenota la bicicletta più vicina in modo da prenderla al volo dopo aver salutato i suoi bambini.

NECESSITÀ

- Accompagnare i bambini a scuola
- Arrivare in ufficio in orario
- Riuscire a gestire prontamente eventuali ritardi

DIFFICOLTÀ

- Difficoltà a trovare un mezzo di trasporto per raggiungere l'ufficio dalla scuola dei bambini
- Necessità di gestire abbonamenti e pagamenti multipli
- Poca flessibilità in caso di ritardi

USER JOURNEY

A cosa serve

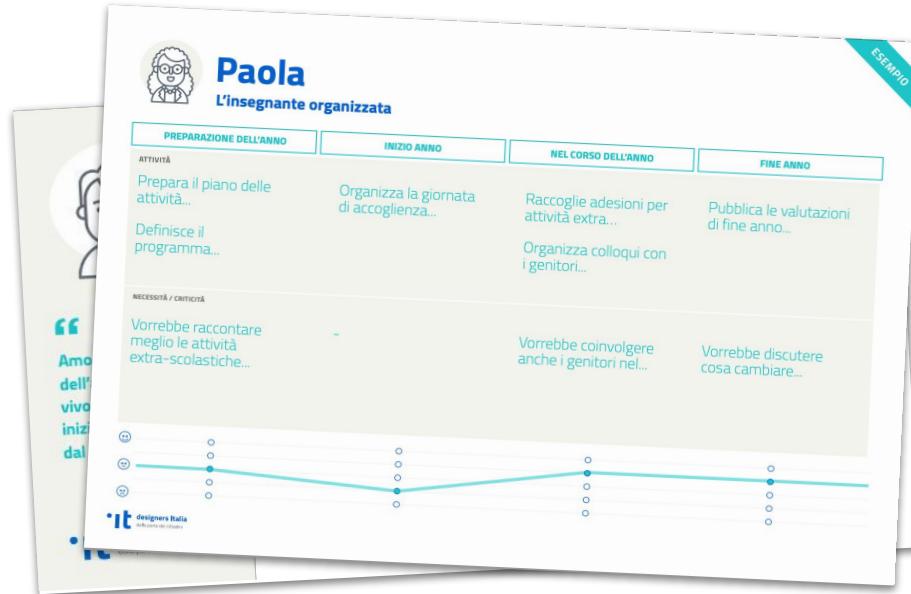
A schematizzare ed esaminare l'**esperienza dell'utente** nelle diverse fasi di fruizione di un servizio e le sue **modalità di interazione**, dettagliando le **attività** svolte, gli **attori** coinvolti, i **canali** e i **touchpoint** disponibili.
Ad ogni personas dovrebbe corrispondere il relativo journey.



USER JOURNEY

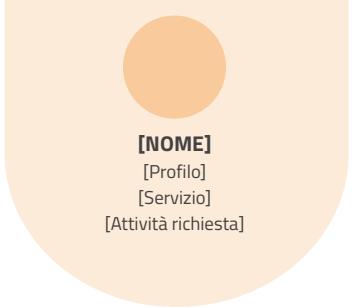
Come si compila

1. Inserire l'**utente tipo** di cui si vuole mappare l'esperienza, dando un titolo al journey.
2. Compilare le tre **macro-fasi** di interazione col servizio: **prima, durante e dopo**.
3. Per ogni colonna indicare **attività, attori e touchpoint** coinvolti e infine evidenziare le **criticità**.



Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali



FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
DESCRIZIONE
ATTIVITÀ <i>Quali azioni svolge</i>	Step 1 → Step 2 → ... → ... → ... → ...		
ATTORI <i>Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio</i>	Attore 1 Attore 2
TOUCHPOINT <i>Come interagisce con il servizio</i>	Touchpoint → ... → ... → ... → ... → ...		
NOTE		
● Criticità ● Punti aperti			

[NOME]
 [Profilo]
 [Servizio]
 [Attività richiesta]

Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali

FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
DESCRIZIONE
ATTIVITÀ Quali azioni svolge	Step 1 → Step 2 → ... → ... → ...		
ATTORI Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio	Attore 1 Attore 2
TOUCHPOINT Come interagisce con il servizio	Touchpoint
NOTE		
● Criticità			
● Punti aperti			

Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali



FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
DESCRIZIONE
ATTIVITÀ	Step 1	→ Step 2	→ ...
ATTORI	Attore 1 Attore 2
TOUCHPOINT	Touchpoint
NOTE
● Criticità			
● Punti aperti			



MARTA

Residente italiana
Servizi comunitari
Iscrizione scuola dell'infanzia

Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali

2

Compila le 3 macro-fasi

FASE	...
DESCRIZIONE	...
ATTIVITÀ <i>Quali azioni svolge</i>	Step 1 → Step 2 → ... → ... → ... → ...
ATTORI <i>Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio</i>	Attore 1 Attore 2 ...
TOUCHPOINT <i>Come interagisce con il servizio</i>	Touchpoint
NOTE	<p>... ...</p> <p>... ...</p>

NOTE

- Criticità
- Punti aperti



MARTA

Residente italiana
Servizi comunali
Iscrizione scuola dell'infanzia

ESEMPIO

Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali

FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
DESCRIZIONE	SCOPRIRE IL SERVIZIO	UTILIZZARE IL SERVIZIO	RICEVERE RISCONTRO

ATTIVITÀ <i>Quali azioni svolge</i>	Step 1 → Step 2 → ... → ... → ... → ...
ATTORI <i>Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio</i>	Attore 1 Attore 2 ...
TOUCHPOINT <i>Come interagisce con il servizio</i>	Touchpoint → ... → ... → ... → ...
NOTE	<p>... (Criticità)</p> <p>... (Punti aperti)</p>

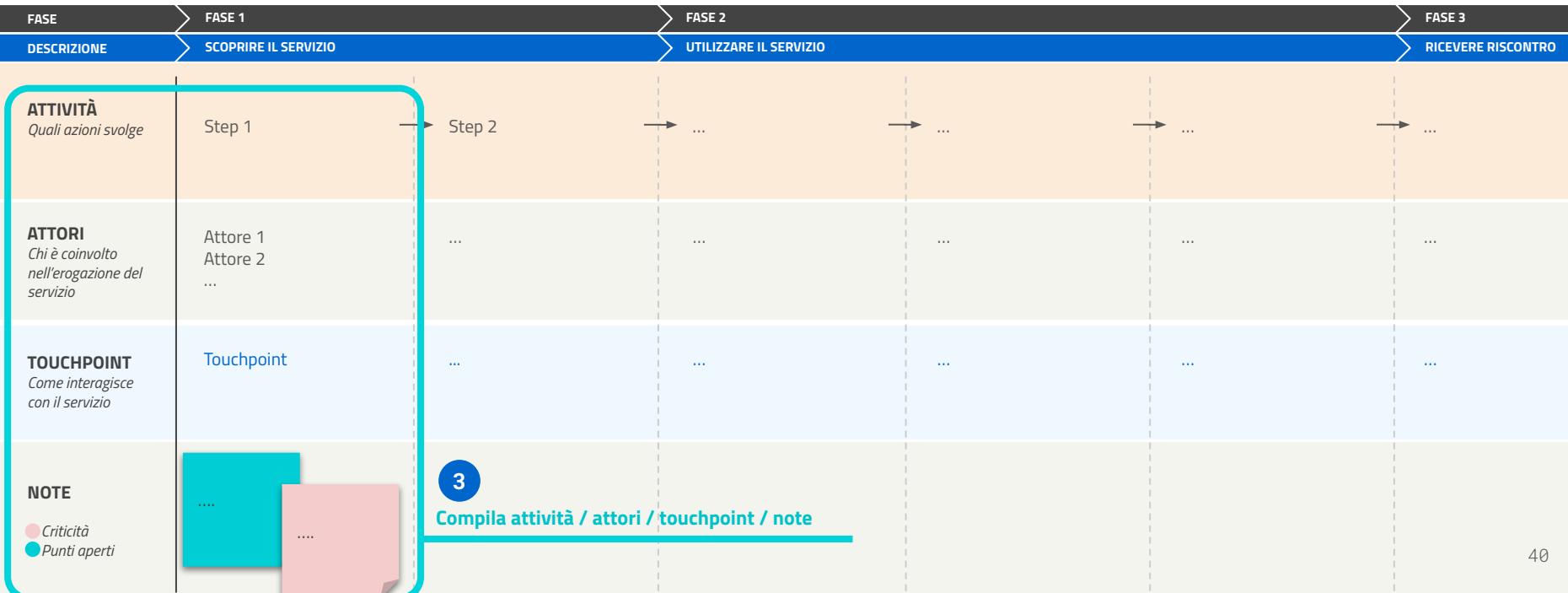


MARTA

Residente italiana
Servizi comunali
Iscrizione scuola dell'infanzia

Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali



Iscrizione scuola dell'infanzia

Esperienza utente con i servizi delle PA locali



FASE	FASE 1	FASE 2		FASE 3	
DESCRIZIONE	SCOPRIRE IL SERVIZIO	UTILIZZARE IL SERVIZIO		RICEVERE RISCONTRO	
ATTIVITÀ <i>Quali azioni svolge</i>	Marta scopre il servizio di iscrizione alla scuola dell'infanzia sul sito del Comune	→ Accede con la propria identità digitale (es. SPID) per richiedere il servizio	→ Accetta l'informativa sulla privacy e continua nel processo guidato di iscrizione	→ Inserisce i dati generali e le preferenze richieste e continua	→ Visualizza il riepilogo dei dati e invia la richiesta di iscrizione
ATTORI <i>Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio</i>		Provider Identità digitale			
TOUCHPOINT <i>Come interagisce con il servizio</i>	- Sito del Comune 	- Sito del Comune - App Identity Provider 	- Sito del Comune 	- Sito del Comune 	- Sito del Comune - Ricevuta
NOTE	Criticità La strategia di comunicazione dovrà essere approfondita da ciascun ente locale	Punti aperti Necessità di integrarsi con i sistemi di autenticazione CIE / SPID	Criticità Approfondimento dei temi legati all'informativa sulla privacy	Punti aperti Dare la possibilità di correggere le informazioni segnalate come mancanti o errate	Criticità Inserire un collegamento rapido ai servizi correlati

EUDI Wallet

Esperienza utente del Wallet europeo



FASE	FASE 1	FASE 2		FASE 3
DESCRIZIONE	SCOPRIRE IL SERVIZIO	UTILIZZARE IL SERVIZIO		RICEVERE RISCONTRO
ATTIVITÀ <i>Quali azioni svolge</i>	Marta scopre il servizio → Cerca e scarica l'EUDI Wallet dall'app store → Apre il EUDI Wallet app per la prima volta e sceglie di inizializzarlo → Seleziona il PID Provider e segue gli step di identificazione e autenticazione → Vede la preview dei suoi dati identificativi e conferma l'emissione del PID			→ Ottiene un esito positivo e può iniziare ad utilizzare il suo EUDI Wallet
ATTORI <i>Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio</i>			- PID Provider e - EUDI Wallet Provider: mutual authentication	- PID Provider: invia i dati del PID
TOUCHPOINT <i>Come interagisce con il servizio</i>	Pubblicità, banner, etc... 	App store 	EUDI Wallet app 	
NOTE	<p>Criticità</p> <p>Punti aperti</p>	<p>La strategia di comunicazione dovrà essere approfondita da ciascuno stato e EUDI Wallet Provider</p> <p>Il trustmark è necessario o obbligatorio in questo step?</p>	<p>Cosa è richiesto per effettuare il login? (e.g. username and password / OTP / ...)</p>	<p>Il EUDI Wallet potrebbe avere delle funzionalità disponibili pre-login (e.g. assistenza)</p>

DESIGN KIT

Coinvolgere utenti e stakeholder

Approfondire il contesto e l'esperienza d'uso del servizio raccogliendo informazioni da parte di tutti i soggetti coinvolti, sia quelli che contribuiscono alla sua erogazione, sia coloro che ne usufruiscono.

INTERVISTE UTENTI

The image shows three cards stacked vertically, representing design tools for user interviews. The top card is titled 'Guida alla conduzione intervista semi-strutturata' (Guide for conducting semi-structured interviews) and includes sections for 'Piano di intervista' (Interview plan), 'Strumenti' (Tools), and 'Risultati'. The middle card is titled 'Risultati interviste utenti/stakeholder' (Results of user/stakeholder interviews) and includes a section for 'Come raccontare la prospettiva dell'utente' (How to tell the user's perspective). The bottom card is partially visible and appears to be another guide or template for interviews.

Intraprendere conversazioni con i soggetti coinvolti nel servizio

QUESTIONARIO ONLINE

The image shows three cards stacked vertically, representing design tools for online surveys. The top card is titled 'Piano di ricerca - questionario online' (Research plan - online questionnaire) and includes sections for 'Struttura' (Structure), 'Piani di ricerca' (Research plans), and 'Risultati'. The middle card is titled 'Risultati questionario online' (Results of the online questionnaire) and includes a section for 'Come raccontare i risultati dell'indagine' (How to tell the results of the investigation). The bottom card is partially visible and appears to be another guide or template for surveys.

Svolgere indagini per raccogliere pareri e punti di vista degli utenti

INTERVISTE UTENTI

A cosa servono

Approfondire il **contesto** e l'**esperienza d'uso** di un servizio raccogliendo **informazioni dirette** tramite i resoconti di tutti i **soggetti** coinvolti, **utenti** e **stakeholder**.

The image shows a stack of three cards, each featuring a blue header icon and a white body with text and a small orange callout box.

- Piano d'intervista**
Organizza attività di raccolta dati
- 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
- Risultati interviste utenti/stakeholder**
Creazione protocollo per la conduzione dell'intervista

ISTRUZIONI

Identifica gli argomenti da trattare con gli stakeholder interessati e cerca di:

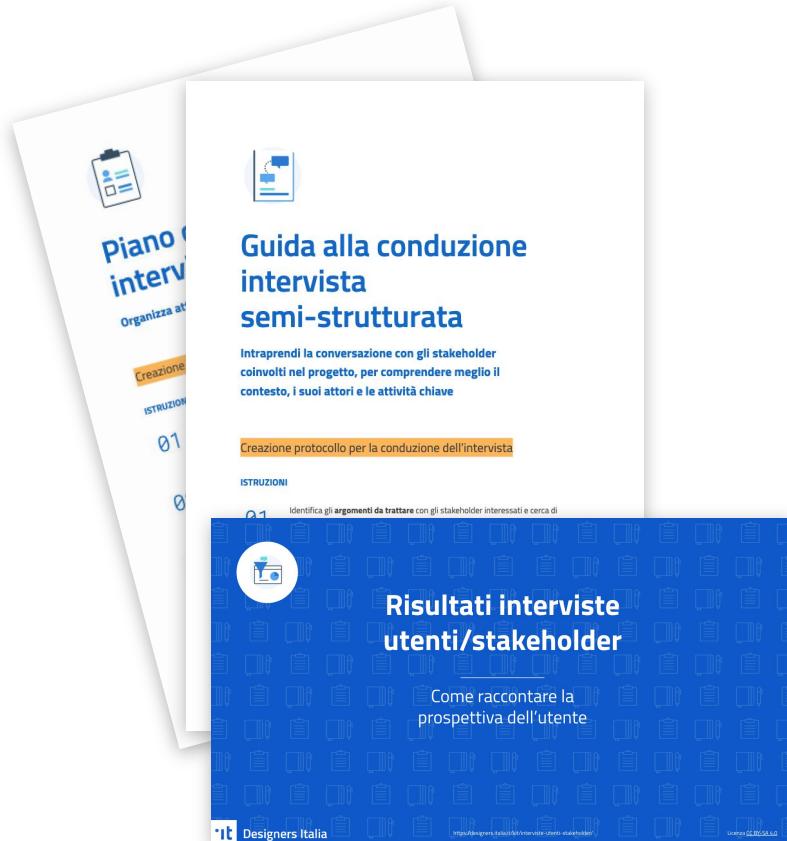
- Come raccontare la prospettiva dell'utente

Designers Italia <https://designersitalia.it/intervista-diretti-stakeholder/>

INTERVISTE UTENTI

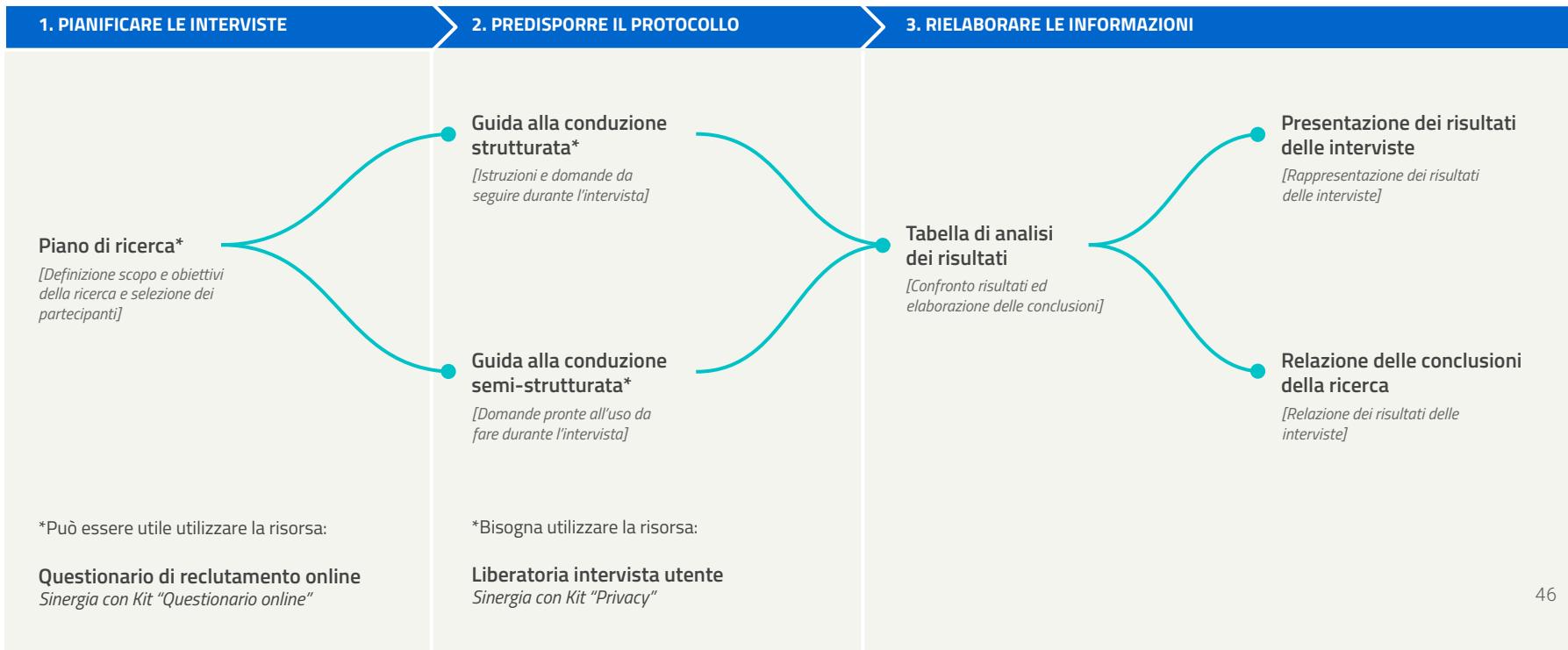
Come si realizzano

1. Pianificare le interviste definendo **obiettivi** della ricerca e **temi** da investigare, nonché **modalità** di somministrazione e **target**.
2. Scegliere la tipologia di struttura quindi preparare il **protocollo** dettagliando **argomenti** e **domande**.
3. Rielaborare i **dati raccolti** per tipologia di domanda e sintetizzare i risultati in un **documento**.



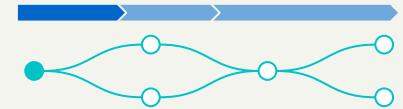
INTERVISTE UTENTI

Come si realizzano



SPID Minori

Interviste agli enti locali per il lancio di SPID Minori



1. PIANIFICAZIONE DELLE INTERVISTE

- **Scopo:** Identificare a quali categorie di servizi digitali locali (e non) si potrà accedere con Spid minori;
- **Ambito:** Comprendere quali servizi e in che modo vengono utilizzati i servizi digitali locali (e non) dai minori;
- **Obiettivi:** Definire lo stato dei servizi digitali locali (e non) per minori oggi, i desiderata e le aspettative per un futuro coinvolgimento dei minori;
- **Partecipanti:** Selezione e contatto di 8 comuni (eterogenei per posizione e dimensione).

SPID Minori

Interviste agli enti locali per il lancio di SPID Minori

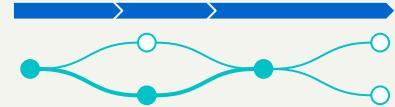


2. PREDISPOSIZIONE DEL PROTOCOLLO (intervista semi-strutturata)

- **Introduzione:** Perimetro progettuale, scopo e obiettivi dell'intervista, tempi e modalità di svolgimento dell'intervista;
- **Profilazione:** Ruolo e responsabilità all'interno del comune, i canali del comune e le misure del PNRR a cui il comune ha aderito
- **I tema di indagine:** Servizi per minori oggi attivi nel comune
- **Il tema di indagine:** Spunti per il futuri servizi per minori e aspettative
- **Conclusione:** Ringraziamenti e domande

SPID Minori

Interviste agli enti locali per il lancio di SPID Minori

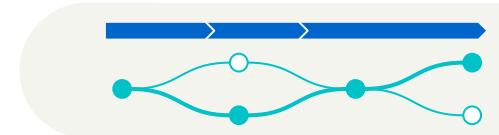


3. RIELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI

- **Tabella dei risultati:** Mappatura di confronto e analisi delle risposte e raggruppamento in 6 macro-categorie di servizio;

SPID Minori

Interviste agli enti locali per il lancio di SPID Minori



3. RIELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI

- **Tabella dei risultati:** Mappatura di confronto e analisi delle risposte e raggruppamento in 6 macro-categorie di servizio;
- **Presentazione dei risultati:** I temi principali emersi
 - ◆ Molti servizi di possibile interesse e utilità per i minori non sono ancora digitali;
 - ◆ I comuni che investono in servizi di cittadinanza attiva, godono di un buon tasso di coinvolgimento dei minori, abilitando nuovi processi e circoli virtuosi per la comunità;
 - ◆ La maggior parte dei servizi utilizzati oggi dai minori è dato in gestione a ditte private (e.g. impianti sportivi, servizi di mobilità, etc...).

QUESTIONARIO ONLINE

A cosa serve

Raccogliere **informazioni** dagli utenti in maniera strutturata, così da poterle elaborare **quantitativamente**. I vantaggi principali sono legati alla capacità di raggiungere una **grande quantità di utenti** e facilitare l'**analisi dei dati** ottenuti.

Piano di ricerca - questionario online

Organizza attività e strumenti per svolgere l'indagine

Creazione piano di ricerca

ISTRUZIONI

01

02

Struttura online

Svolgi un'indagine

utenti tramite...

Predisposizione...

ISTRUZIONI

Risultati questionario online

Come raccontare i risultati dell'indagine

Designers Italia

QUESTIONARIO ONLINE

Come si realizzano

1. Definire lo **scopo**, gli **obiettivi** e i **temi** dell'indagine, la **tipologia di target** utile alla ricerca e la **modalità di distribuzione del questionario**.
2. Strutturare il questionario.
3. Analizzare i **dati raccolti** e sintetizzare i risultati in un **documento**.

The image shows a stack of three documents related to questionnaire creation:

- Piano di ricerca - questionario online**:
Organizza attività e strumenti per svolgere l'indagine.
Creazione piano di ricerca
- Struttura online**:
Svolgi un'indagine con gli utenti tramite Internet.
Predisposizione dei dati
- Risultati questionario online**:
Come raccontare i risultati dell'indagine

Designers Italia

QUESTIONARIO ONLINE

Cosa cambia

1. Come strutturare un'**indagine** rispetto a un'**intervista**.
2. **Modalità** di coinvolgimento dei target e **canali** utilizzati.
3. Dati **quanti-qualitativi** rispetto a dati **qualitativi**.

The image shows two cards. The top card, titled 'Piano di ricerca - questionario online', contains steps for creating a research plan and includes sections for instructions and two numbered points. The bottom card, titled 'Risultati questionario online', features a blue background with icons and text about reporting survey results.

Piano di ricerca - questionario online
Organizza attività e strumenti per svolgere l'indagine

Creazione piano di ricerca

ISTRUZIONI

01 Descrivi brevemente lo **scopo della ricerca**, che tipo di risultati ci si aspetta e come si intende usarli a supporto della progettazione, chiarendo il perché l'attività viene svolta.

02 Definisci l'**ambito della ricerca**, l'oggetto dell'investigazione in termini di contesto, servizio e soggetti coinvolti, in modo da stabilire il perimetro d'azione e i punti di attenzione.

Risultati questionario online

Come raccontare i risultati dell'indagine

Designers Italia

Designers e Developers Italia

Questionario online del 2023

1. SCOPO DELLA RICERCA

- Comprendere il tipo di **audience** che hanno ad oggi i progetti
- Analizzare la **conoscenza dei progetti** e la loro **percezione**
- Monitorare l'**utilizzo di strumenti e risorse** messe a disposizione dai progetti
- **Confrontare** i dati relativi al questionario 2023 con il precedente 2022

Designers e Developers Italia

Questionario online del 2023

2. TEMI CHIAVE

- Profilo partecipante
- Conoscenza e percezione dei progetti
- Utilità dei canali di comunicazione
- Partecipazione ai progetti
- Eventuale ricontatto

Designers e Developers Italia

Questionario online del 2023

3. TARGET

- Iscritti ai canali diretti di Designers Italia e Developers Italia
- Chi segue i canali del DTD
- Esperti del DTD
- Dipendenti della PA o di fornitori della PA

Designers e Developers Italia

Questionario online del 2023

4. MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE

- Tweet dai canali twitter
- Post su Slack Developers Italia
- Banner su Forum Italia
- News sui siti
- Post su LinkedIn

studente

sviluppatore

programmatore

assessore innovazione

UI designer

RTD

Partecipa al questionario

UX designer

ricercatore

service designer

amministratore



Organizzare

La fase

Kit

Le risorse per progettare

The screenshot shows the Designers Italia website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Progetto', 'Norme e riferimenti', 'Modelli', 'Design system', 'Risorse per progettare', and 'Community'. Below the navigation, a breadcrumb trail shows 'Inizio > Risorse per progettare > Organizzare'. The main content area has a title 'Organizzare' with a sub-instruction: 'Organizza il tuo progetto digitale: pianifica l'impostazione del lavoro dal punto di vista gestionale e operativo'. A section titled 'FASE DI PROGETTAZIONE' contains a 'IN BREVE' summary: 'Con la fase di organizzazione definisci tutti gli aspetti necessari a pianificare e gestire il tuo progetto digitale. I kit di questa fase ti aiutano a capire quali attività e competenze devi prevedere, a stimare adeguatamente tempi e risorse, oltre ad adempiere alla normativa privacy vigente.' To the right, there's a graphic of three overlapping mobile phones and a 'CONDIVIDI' button. Below this, a section titled 'Esplora e usa i kit di design' features a large blue circle with a white letter 'A' containing a small icon of a person inside a shield. This is followed by a box titled 'Privacy' with the sub-instruction: 'Respetta la privacy dei tuoi utenti quando realizzi un servizio digitale.' At the bottom of this box is a 'Kit di design' button.

A Privacy

DESIGN KIT

Privacy

Rispettare la privacy degli utenti di un servizio digitale ognqualvolta è necessario raccogliere e trattare **dati personali**.

Ciò deve essere fatto nel rispetto della **normativa sulla privacy** poiché il diritto alla protezione dei dati personali è una libertà fondamentale delle persone.

L'utilizzo di dati personali da parte di una Pubblica Amministrazione è soggetto a **norme specifiche** come il **GDPR** e il **Codice Privacy**.

DESIGN KIT

I principi di protezione dei dati sin dalla fase iniziale

- **Privacy by Design** - Protezione dei dati sin dalla progettazione
- **Privacy by Default** - Protezione dei dati per impostazione predefinita

Sono richiamati dall'articolo 25 del GDPR e mirano a integrare le considerazioni sulla protezione dei dati nelle operazioni e nei sistemi di trattamento fin dalla fase iniziale, anziché considerare la protezione dei dati una questione di conformità di cui occuparsi all'ultimo minuto.

DESIGN KIT

Casi frequenti che richiedono il trattamento di dati personali

- Informativa sul trattamento dei dati e cookie policy
- Invio di newsletter
- Uso immagini online
- Raccolta e gestione di dati personali
- Interviste utenti e test di usabilità

DESIGNERS ITALIA

Iscriviti alla nostra mailing list per rimanere aggiornato!

- **Trova le risorse** sul sito e lascia il tuo feedback >> designers.italia.it
- **Unisciti** alla community >> 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
- **Discuti** sul forum dei servizi digitali >> forum.italia.it





Designers Italia

Quest'opera, realizzata per il progetto [Designers Italia](#), è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#). Copyright (c) 2021 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**