

# COMUNITÀ Tematiche

## Dopo l'emergenza – Strumenti e opportunità per ripartire dalle Comunità

Percorsi di approfondimento dedicati al sistema delle Comunità Tematiche della Regione Emilia-Romagna – Prima edizione

---

Design dei servizi online  
della Pubblica Amministrazione

KIT DELL'INCONTRO

Laboratorio Aperto di Rimini  
martedì 31 maggio 2022

# I contenuti del KIT

Il Codice per l'Amministrazione Digitale ha sancito il diritto, per tutti i cittadini, di fruire di **servizi digitali semplici e integrati** tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni. Il quarto incontro del nostro percorso ci consentirà di affrontare le principali implicazioni, sulle modalità di progettazione ed erogazione dei servizi e sull'organizzazione del lavoro, di un approccio che pone l'attenzione in via prioritaria sul tema della **centralità dell'utente**.

Per la PA è sempre più evidente la necessità di introdurre un cambiamento profondo di senso del modo di proporre i servizi ai cittadini, con il fine ultimo di migliorare il rapporto tra cittadino e amministrazione abilitando pienamente le opportunità che una vita digitale può e deve offrire. I temi della **semplicità di consultazione e uso, affidabilità, sicurezza e accessibilità** si affiancano a quelli di integrazione delle **piattaforme abilitanti**, dell'**interoperabilità** e della **decertificazione**, nonché della **partecipazione attiva** della cittadinanza. Anche alla luce dell'accelerazione nell'innovazione esercitata durante la pandemia, il seminario offrirà un'occasione di riflessione e ricognizione pratica sugli strumenti e le risorse disponibili, anche attraverso momenti formativi e la presentazione di buone pratiche.

A supporto dell'incontro, il presente kit intende fornire **riferimenti, informazioni e strumenti** per iniziare ad operare in coerenza con le direzioni e le pratiche illustrate durante il seminario.

## Struttura del Kit

**I PRINCIPI DELLA USER-CENTRICITY** P. 2

**VISIONE E STRUMENTI DI LIVELLO NAZIONALE** P. 3

- Linee guida per il design dei servizi digitali della PA
- I Kit di design
- I modelli di design
- Gli avvisi del PNRR
- Le comunità di riferimento del Dipartimento Trasformazione Digitale

**L'OSSERVATORIO SUL DESIGN THINKING** P. 5

**IL PROGETTO USERCENTRICITIES** P. 6

- Vetrina delle esperienze territoriali
- Riferimenti regionali per il progetto UserCentriCities

## I principi della user-centricity

Approvata nel 2017, la **Dichiarazione di Tallinn sull'eGovernment** sancisce l'impegno politico a livello europeo per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione. Nel suo allegato "**User-centricity principles for design and delivery of digital public services**", vengono formalizzati 8 principi che dovrebbero orientare l'interazione con la Pubblica Amministrazione e la fruizione dei servizi pubblici digitali.

<b>INTERAZIONE DIGITALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possibilità di interagire digitalmente con le proprie amministrazioni</li></ul>
<b>ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA, DISPONIBILITÀ E USABILITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servizi più accessibili e sicuri, che possano essere utilizzati in modo non discriminatorio, con un'adeguata assistenza disponibile in caso di necessità</li><li>▪ Siti web semplici da leggere e di facile comprensione</li><li>▪ Garanzia di autenticità dei servizi pubblici digitali, chiaramente riconoscibile</li></ul>
<b>RIDUZIONE DEGLI ONERI AMMINISTRATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Riduzione di oneri amministrativi per cittadini e imprese, ottimizzando e/o creando processi e servizi digitali e offrendo servizi personalizzati e proattivi.</li><li>▪ Non essere richiesto di fornire le stesse informazioni più di una volta, nel dovuto rispetto delle norme e dei regolamenti sulla protezione dei dati</li></ul>
<b>EROGAZIONE DIGITALE DI SERVIZI PUBBLICI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possibilità di gestire completamente online i servizi, inclusa la fornitura di qualsiasi prova necessaria per ottenere un diritto o adempiere agli obblighi</li><li>▪ Possibilità di verificare online lo stato dell'erogazione del servizio</li></ul>
<b>COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Consentire a cittadini e imprese di dare voce alle proprie opinioni nella creazione di servizi pubblici e per fornire servizi pubblici digitali migliori</li></ul>
<b>INCENTIVI PER L'USO DEL DIGITALE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rimozione dei ostacoli all'uso dei servizi pubblici digitali, estendendone e promuovendone i vantaggi (fiducia, velocità, efficacia e riduzione dei costi)</li></ul>
<b>PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E PRIVACY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informare sull'uso e la conservazione dei dati personali nel rispetto di GDPR e requisiti di privacy, consentendo ai cittadini di accedere ed eventualmente chiedere la correzione e la cancellazione dei dati personali</li></ul>
<b>MECCANISMI DI RIPARAZIONE E RECLAMI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Meccanismi di ricorso disponibili online ed accesso alle procedure di reclamo sia online che tramite altri canali disponibili</li></ul>

## Visione e strumenti di livello nazionale

### Linee guida per il design dei servizi digitali della PA

Le linee guida sono uno strumento di lavoro volto ad orientare la progettazione di ambienti digitali mediante indicazioni relative alla progettazione dei servizi e dei contenuti, al co-design e alle interfacce utente:

- il capitolo dedicato al **service design** fornisce indicazioni in merito alla gestione dei progetti, sull'accessibilità e sui vincoli normativi;
- è inoltre presente un capitolo dedicato al **prototyping**, fase utile a verificare e comunicare le principali funzionalità e gli scenari d'uso di un servizio;
- la parte relativa al **content design** si focalizza sull'architettura dell'informazione, sul linguaggio da utilizzare e sulle regole per l'indicizzazione online (SEO);
- per quanto attiene alla **user research**, vengono proposte metodologie e indicatori per valutare da un punto di vista sia qualitativo che quantitativo l'usabilità dei servizi e il loro effettivo utilizzo;
- il tema della **user interface** è presentato a partire dai kit per il disegno e lo sviluppo delle interfacce.

La versione attuale del documento, prodotto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e da AGID ed aggiornato a giugno 2021, è disponibile al seguente indirizzo:



Linee Guida Design – versione Giugno 2021 [\[link al documento navigabile\]](#)

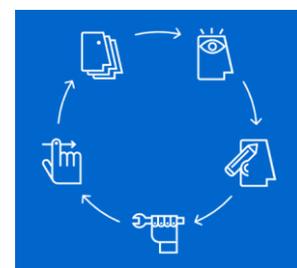


### I Kit di design

**Designers Italia** è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: un sito attraverso cui Dipartimento per la Trasformazione Digitale ed AGID mettono a disposizione kit, modelli e altri strumenti che consentono di facilitare processi di design centrati sui bisogni dei cittadini.

I Kit di design, in particolare, forniscono le risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA secondo un **approccio in 5 fasi**, con strumenti per:

- **organizzare** il progetto e la sua gestione (con focus su pianificazione e privacy)
- **comprendere** il contesto d'uso del servizio (tramite analisi, interviste, questionari)
- **progettare** l'interazione con il servizio, anche col coinvolgimento di stakeholder
- **realizzare** l'interfaccia utente, progettando e sviluppando il *touchpoint* dei servizi
- **validare** la soluzione ottenuta sulla base di test di usabilità e web analytics



Gli strumenti del KIT [\[link alla pagina web\]](#)



## I modelli di design

All'interno del sito di **Designers Italia** sono disponibili template pronti all'uso e un pacchetto di strumenti per la realizzazione del sito web delle Amministrazioni, pensati con l'obiettivo di garantire agli utenti un'esperienza di navigazione coerente, efficace ed inclusiva.

Il modello di design per i siti dei Comuni italiani presenta:

- risorse per definire **l'architettura dell'informazione**
- una guida per la **migrazione dei contenuti**
- **temi** pronti all'uso e **template html** per i siti istituzionali
- i **flussi d'interazione** dei principali servizi digitali per il cittadino, mediante 5 archetipi di servizio (vantaggi economici, iscrizione a graduatoria, permessi e autorizzazioni, pagamenti dovuti, servizi a pagamento), alcuni esempi reali e una guida pratica all'applicazione.



Gli strumenti del KIT [\[link alla pagina web\]](#)



AGID

## Gli avvisi del PNRR

Il 26 aprile 2022 è stato pubblicato l'Avviso **"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"**, in attuazione della misura 1.4.1 del PNRR. L'avviso, finanziato con 400 milioni di euro, si rivolge ai Comuni e ha l'obiettivo di promuovere interventi di miglioramento dei siti web delle PA e dei servizi digitali per il cittadino.

La misura prevede un contributo forfettario di importo variabile in base all'intervento realizzato e alla classe dimensionale dell'Ente (es. per Comuni con meno di 5.000 residenti il contributo è di 28.900 € per il sito web e di 12.800 € per ciascun servizio digitalizzato; per i Comuni di dimensione compresa tra i 5.001 e i 20.000 residenti il contributo è rispettivamente di 51.700 € per il sito e di 25.900 € per ciascun servizio).



Scheda dell'Avviso e candidatura online [\[link alla pagina web\]](#)



AGID

## Le comunità di riferimento del Dipartimento Trasformazione Digitale

Attorno al tema del design dei servizi digitali sono stati attivati alcuni canali che permettono alle Amministrazioni di confrontarsi tra loro e con gli esperti su tutti gli aspetti (normativi, organizzativi, tecnologici e operativi) delle differenti risorse a disposizione.



**FORUM ITALIA**

Spazio di discussione per confrontarsi con esperti del settore sui servizi pubblici digitali

[\[Vai al forum\]](#)



**SLACK**

Canale social per dialogare e collaborare con i designers e i maintainer dei servizi

[\[Vai al canale\]](#)



**GITHUB**

Repository di codice open source per supportare disegno e sviluppo delle soluzioni

[\[Vai al sito\]](#)

# L'Osservatorio Design Thinking for Business

L'Osservatorio Design Thinking for Business del Politecnico di Milano è nato nel 2017 a seguito della crescente pervasività di questo approccio all'innovazione in diversi contesti applicativi: dalla consulenza strategica alla trasformazione digitale, dalla progettazione di esperienze digitali (UX/UI) allo sviluppo di nuove esperienze di consumo. La straordinaria quantità di acquisizioni negli ultimi anni di aziende di design da parte di aziende di consulenza strategica o dei principali fornitori di soluzioni digitali dimostra la crescente pervasività del Design Thinking. Il fenomeno evidenzia il valore strategico che le metodologie, gli approcci e gli strumenti del Design Thinking assumono in diversi contesti.

## Contenuti gratuiti a disposizione delle COMTem

Tutti i partecipanti al seminario avranno a disposizione un **accesso gratuito per 3 mesi** a tutti i contenuti non solo dell'Osservatorio Design Thinking for Business ma di tutti gli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano.

### Come fare?

- Andare sul sito [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net) e registrarsi partendo dalla voce «**Registrati**»
- Compilare i campi che vengono richiesti (mail e password, dati personali e dell'Ente, interessi e attivazione di newsletter) — **NOTA BENE: non sarà mai richiesta alcuna carta di credito**
- Una volta completata la registrazione gratuita, **mandare una e-mail** ad [antonella.zagheni@osservatori.net](mailto:antonella.zagheni@osservatori.net) con in CC [luca.gastaldi@polimi.it](mailto:luca.gastaldi@polimi.it) con il seguente messaggio:

**Oggetto:** ER | Attivazione abbonamento Osservatori per 3 mesi

#### Testo:

Gentile Antonella,

come concordato con Luca, in CC alla presente, ho provveduto a creare un account

sul sito degli Osservatori dalla mail da cui le scrivo e chiedo che mi sia attivato un abbonamento a tutti i contenuti degli Osservatori per 3 mesi.

Cordiali saluti,

[Firma]

Antonella attiverà un **abbonamento Full VIP per 3 mesi** con accesso gratuito a tutti i contenuti (report/video/ webinar/grafici) presenti sul sito.

Una volta conclusi i 3 mesi non ci saranno rinnovi automatici e, se di interesse, si potranno avere degli sconti per l'accesso a tutto il materiale degli Osservatori.

## Il progetto UserCentriCities

Il progetto "UserCentriCities" è un'iniziativa finanziata nell'ambito del programma europeo **Horizon 2020** con l'obiettivo di **condividere strumenti ed esperienze** per migliorare l'erogazione di servizi pubblici da parte della PA. Al progetto partecipano in qualità di partner la Regione Emilia-Romagna, il Comune di Milano e le città di Espoo (Finlandia), Murcia (Spagna), Rotterdam (Olanda) e Tallinn (Estonia), oltre ad un centro di ricerca e al *think tank* The Lisbon Council col ruolo di Capofila,

Avviato nel dicembre del 2020, il progetto sta mettendo a disposizione una pluralità di contenuti utili a supportare lo scambio di informazioni e di prospettive, *tra* cui si segnalano:

- un **repository dei servizi incentrati sull'utente**, costantemente alimentato anche da Enti esterni al partenariato di progetto grazie a una competizione internazionale per l'individuazione del *best user-centric service* e che al momento consente di accedere alla scheda di 36 servizi realizzati da Enti di 10 differenti Paesi europei;
- una mappatura degli **approcci utilizzati per definire e misurare** il livello di *user centricity* dei servizi digitali, considerando sia gli standard internazionali che la pratica degli Enti locali;
- un **report di analisi dei gap** risultanti dall'*assessment* preliminare con riferimento alla situazione per ciascuno dei principi della *user-centricity* elencati dalla Dichiarazione di Tallin;
- un **manuale degli indicatori** identificati nell'ambito del progetto, suddivisi in 3 tipologie: indicatori abilitanti (competenze, incentivi, ecosistema, partecipazione), di performance (offerta di servizi, usabilità, sicurezza e privacy, meccanismi correttivi) e di risultato (adozione, riduzione degli adempimenti amministrativi, soddisfazione e impatto).



Nel corso del progetto saranno inoltre realizzati ulteriori prodotti, quali:

- una **dashboard** che, partendo dall'analisi di una serie di parametri quantitativi e qualitativi consentirà di effettuare un benchmark delle prestazioni degli Enti in termini di centralità dell'utente (*tale strumento è ancora in fase di implementazione*);
- un **toolkit** per supportare città e regioni nell'adozione di un approccio incentrato sull'utente, fornendo metodologie di progettazione dei servizi, manuali e strumenti operativi, nonché checklist di controllo.



Il sito di progetto [\[link alla pagina web\]](#)



Il repository dei servizi [\[link alla pagina web\]](#)



Rassegna degli attuali approcci e metodologie [\[link al documento\]](#)



Gap analysis [\[link al documento\]](#)



Manuale degli indicatori [\[link al documento\]](#)

## Vetrina delle esperienze territoriali

La partecipazione di Regione Emilia-Romagna al progetto UserCentriCities assume rilevanza per l'intero sistema amministrativo locale, che potrà beneficiare delle analisi e degli strumenti messi a punto nell'ambito dell'iniziativa convogliando al contempo nella progettualità le esperienze e i percorsi attivati dagli Enti del territorio. Un simile processo di coinvolgimento è reso possibile grazie alle attività della Comunità Tematica Servizi Online per i Cittadini:

[\[https://digitale.regione.emilia-romagna.it/comtem/cittadini\]](https://digitale.regione.emilia-romagna.it/comtem/cittadini).

Tra i percorsi improntati al paradigma della *user-centricity* documentati nell'ambito del **repository dei servizi** messo a disposizione dal progetto figurano 4 esperienze territoriali :

### Regione Emilia-Romagna

**iCare Assistant** [\[vai alla scheda\]](#)

*Prototipo che consente di sperimentare come intelligenza artificiale, realtà aumentata e indoor navigation consentano di cambiare orientamento, accesso e fruizione multicanale dei servizi sanitari*



### Comune di Rimini

**Chatbot Rimini** [\[vai alla scheda\]](#)

*Assistente digitale che, attraverso strumenti di intelligenza artificiale (deep learning e machine learning), supporta la ricerca di informazioni sui servizi amministrativi accessibili dal portale istituzionale*



### Regione Emilia-Romagna

**Fascicolo Sanitario Elettronico** [\[vai alla scheda\]](#)

*Piattaforma che raccoglie la storia clinica e la documentazione sanitaria dell'utente, guidato da studi di usabilità su interfaccia grafica e contenuti*



### Città Metropolitana di Bologna

**Nuova rete civica** [\[vai alla scheda\]](#)

*Nuovo portale istituzionale del Comune di Bologna, costruito intorno ai bisogni del cittadino attraverso un percorso partecipato di co-design*



## Riferimenti regionali per il progetto UserCentriCities



**Barbara Santi**

Coordinamento Agenda Digitale – Regione Emilia-Romagna

✉ [barbara.santi@regione.emilia-romagna.it](mailto:barbara.santi@regione.emilia-romagna.it)



**Stefano Gatti**

Senior Consulent – Regione Emilia-Romagna

✉ [stefano.gatti@regione.emilia-romagna.it](mailto:stefano.gatti@regione.emilia-romagna.it)



**Giovanni Grazia**

Project manager, Software Architect and Designer – Regione Emilia-Romagna

✉ [giovanni.grazia@regione.emilia-romagna.it](mailto:giovanni.grazia@regione.emilia-romagna.it)