

DESIGN PER IL SETTORE PUBBLICO

# Trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione

Il ruolo del design

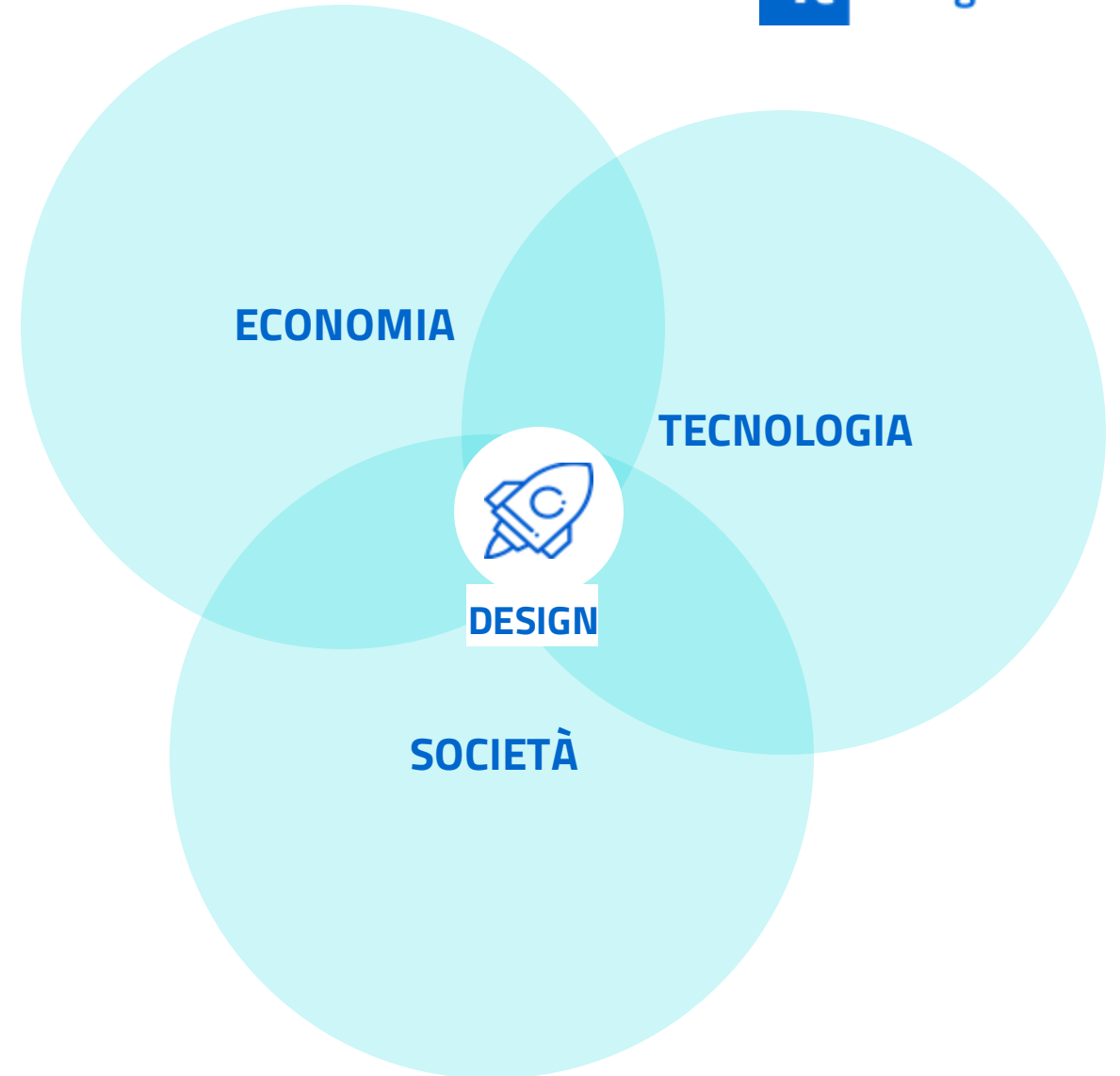
# D1

## L'evoluzione della disciplina

Come il design è cambiato per servire  
la società

## Cosa fa il design?

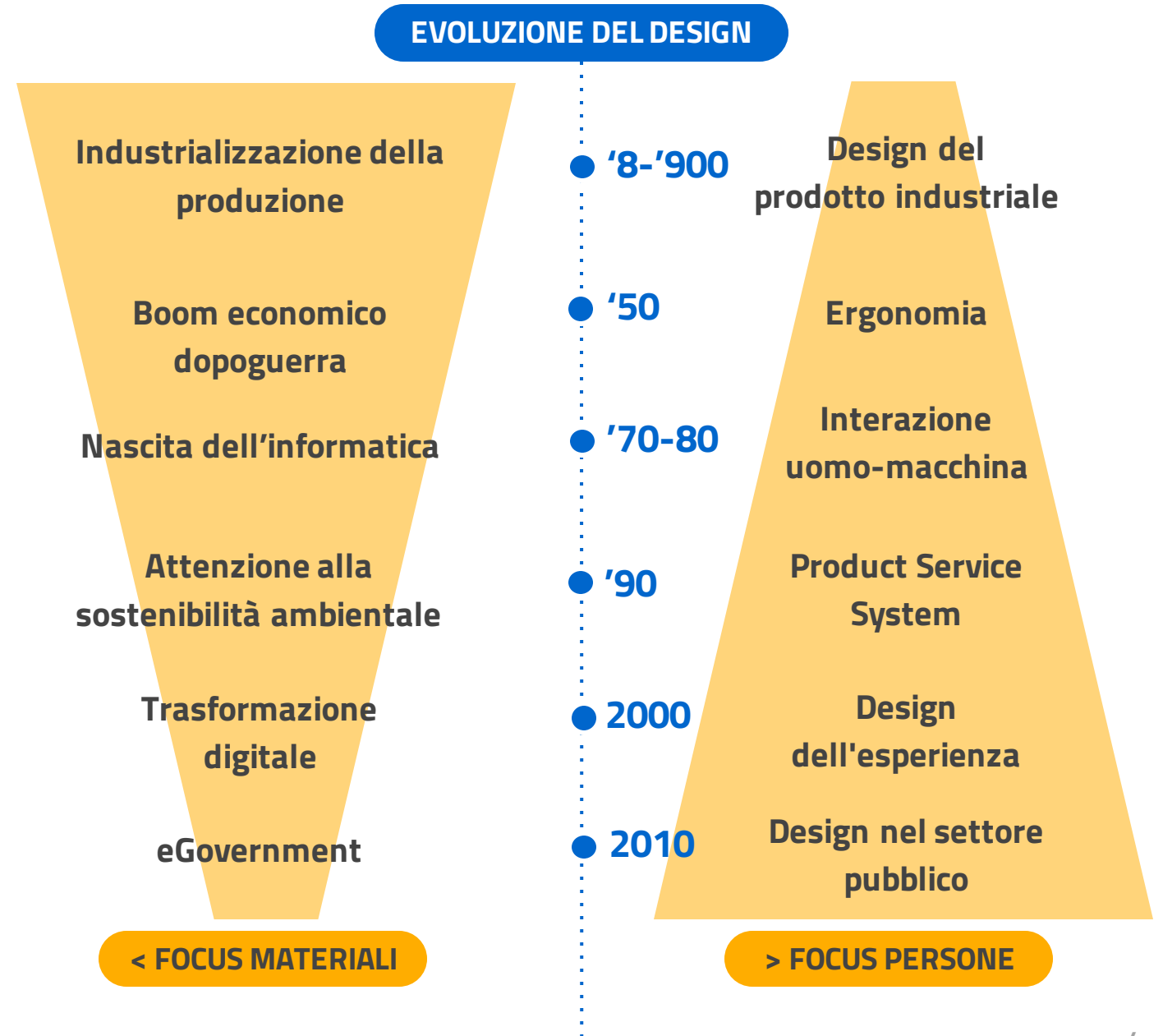
Crea un anello di congiunzione tra i diversi ambiti che influiscono su un determinato ecosistema: economia, tecnologia e società.



## 01 / L'evoluzione della disciplina

Diversi avvenimenti storici hanno portato ad un cambiamento del **ruolo** e dell'**oggetto** del design

Il cambiamento è stato verso una crescente attenzione alla dimensione dell'interazione umana non più con il singolo oggetto ma con sistemi fatti di persone, relazioni e oggetti, sia fisici che digitali.



'800–'900  
**Industrializzazione  
della produzione**

Design e produzione industriale  
di prodotti disponibili per un  
numero crescente di persone.



# '50 Boom economico dopoguerra

Nascita dell'ergonomia.

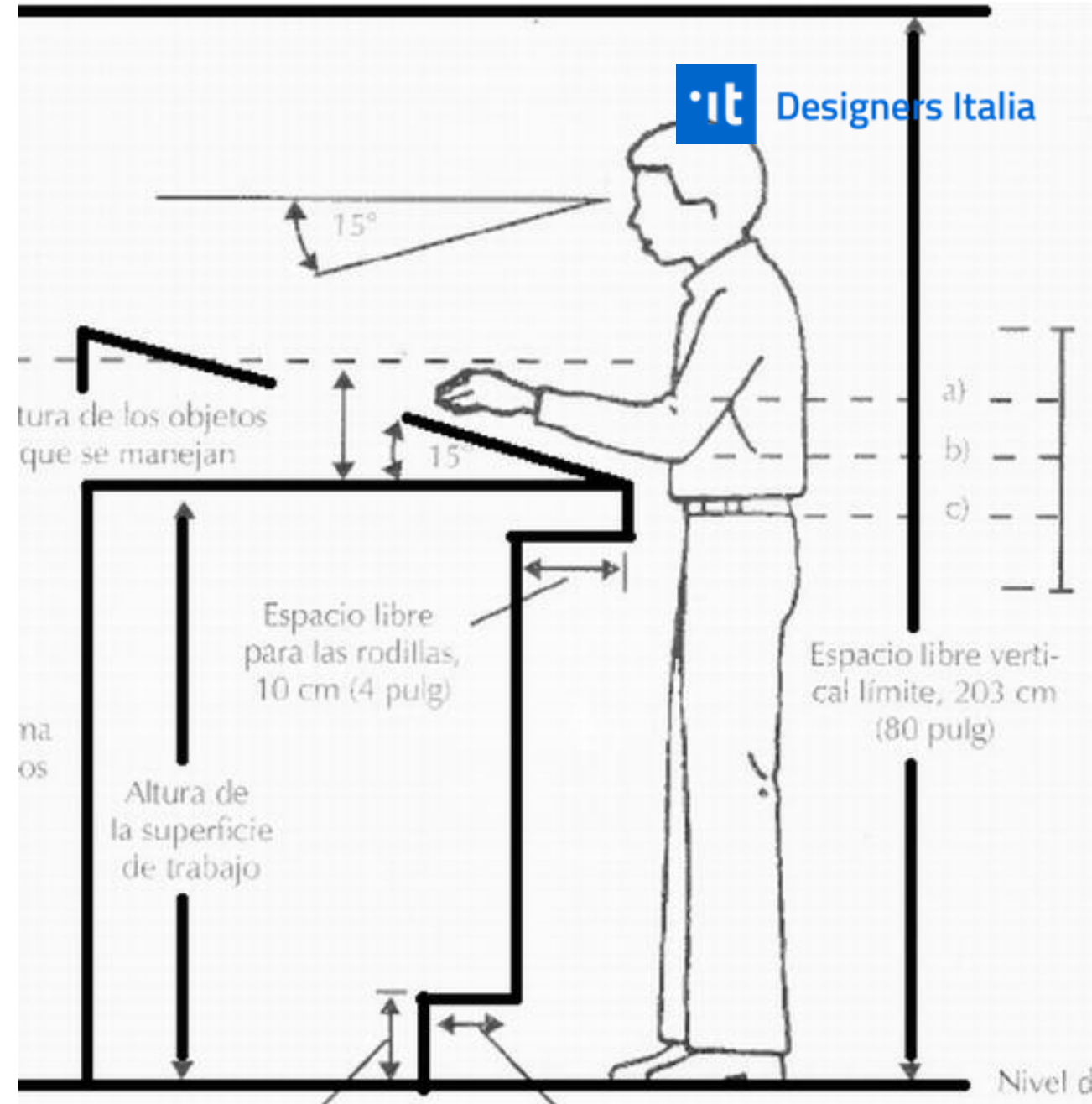


Foto di Romosquera su [Wikipedia](#)

# '70–80 Nascita dell'informatica

Progettazione delle prime  
interfacce per l'interazione  
umano-macchina.



## 01 / L'evoluzione della disciplina

### '90 Attenzione alla sostenibilità ambientale

Transizione dalla progettazione di prodotti (possesso del bene) a sistemi di prodotto-servizio (fruizione di un servizio).





## 2000 Trasformazione digitale

Progettazione di componenti tangibili intangibili per un'esperienza utente multicanale e coerente.



## 01 / L'evoluzione della disciplina

# 2010 eGovernment

Progettazione di servizi digitali erogati dalla Pubblica Amministrazione alla cittadinanza

Ministero dell'Interno

ITA

ACCEDI AI SERVIZI

ANPR

Anagrafe Nazionale

Unica. Per tutti.

Cerca nel sito

Conosci l'ANPR

Area cittadino

Area tecnica

Domande frequenti

L'ANPR è la banca dati **unica** che semplifica i servizi anagrafici ed elettorali **per tutti**.

CONOSCI L'ANPR →

PORTALE ANPR

Una nuova esperienza a supporto dei cittadini.

SCOPRI SU YOUTUBE ↗

**Area cittadino**

I servizi dell'ANPR sono a tua disposizione in qualunque momento e ovunque ti trovi. **Online e in autonomia**, hai sempre un filo diretto con il tuo comune, senza passare allo sportello.

VAI ALL'AREA CITTADINO →

**Visura e autocertificazioni**

Consulta i tuoi dati o richiedi le autocertificazioni sostitutive dei certificati.

SCOPRI DI PIÙ →

**Certificati**

Richiedi in autonomia i certificati anagrafici ed elettorali.

SCOPRI DI PIÙ →

**Rettifica dati**

Richiedi al comune la rettifica dei dati inesatti presenti sulla scheda anagrafica.

SCOPRI DI PIÙ →

**Cambio di residenza**

Invia al comune la dichiarazione per cambiare residenza o rimpatriare in Italia.

**Domicilio digitale**

Consulta il tuo indirizzo PEC per ricevere comunicazioni con valore legale dalla PA.

SCOPRI DI PIÙ →

**Servizi per cittadini europei**

Puoi iscriverti all'anagrafe di un comune italiano e registrarti in ANPR oppure richiedere il tuo certificato di nascita in Italia senza rinnovare l'iscrizione.

SCOPRI DI PIÙ →

**Notizie**

Il sito **ANPR Anagrafe Nazionale**

VAI A TUTTE LE NOTIZIE →

02

# La trasformazione digitale della PA

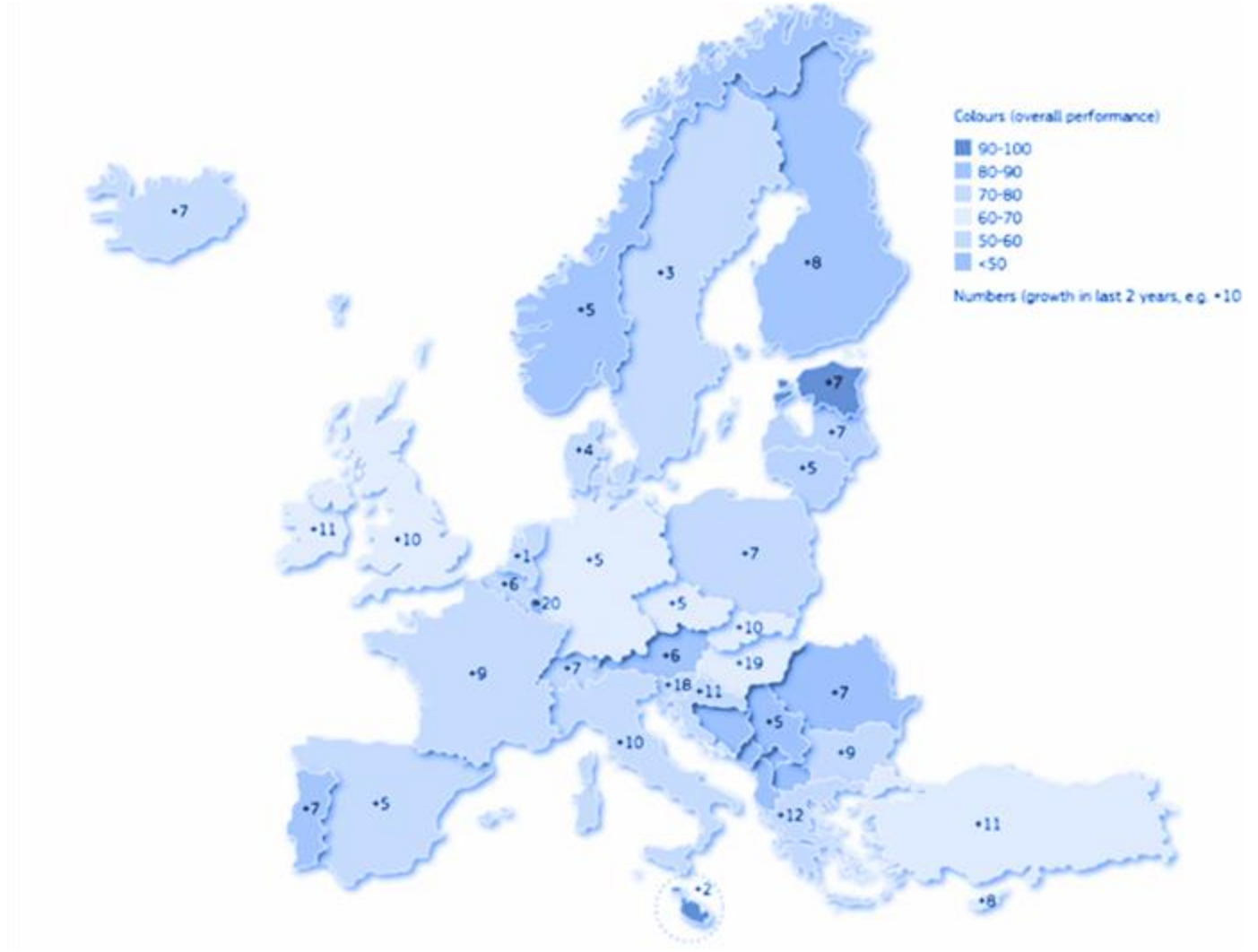
Il contesto di riferimento

“

Per *e-government* si intende l'uso della tecnologia per migliorare l'erogazione e l'accesso ai servizi governativi a vantaggio di cittadinanza, imprese e operatori pubblici.

(Silcock, 2001)

”



## 02 / La trasformazione digitale della PA

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

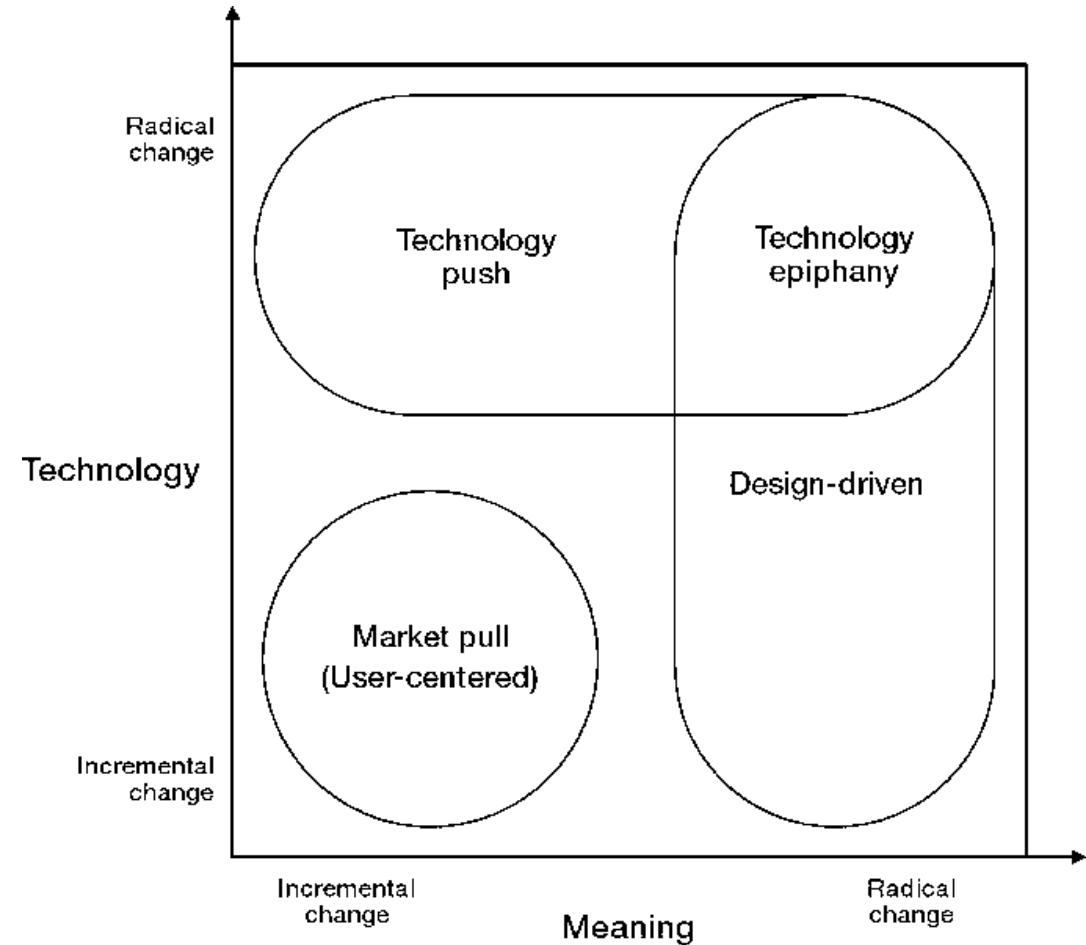


# Digitalizzazione diverso da Trasformazione digitale



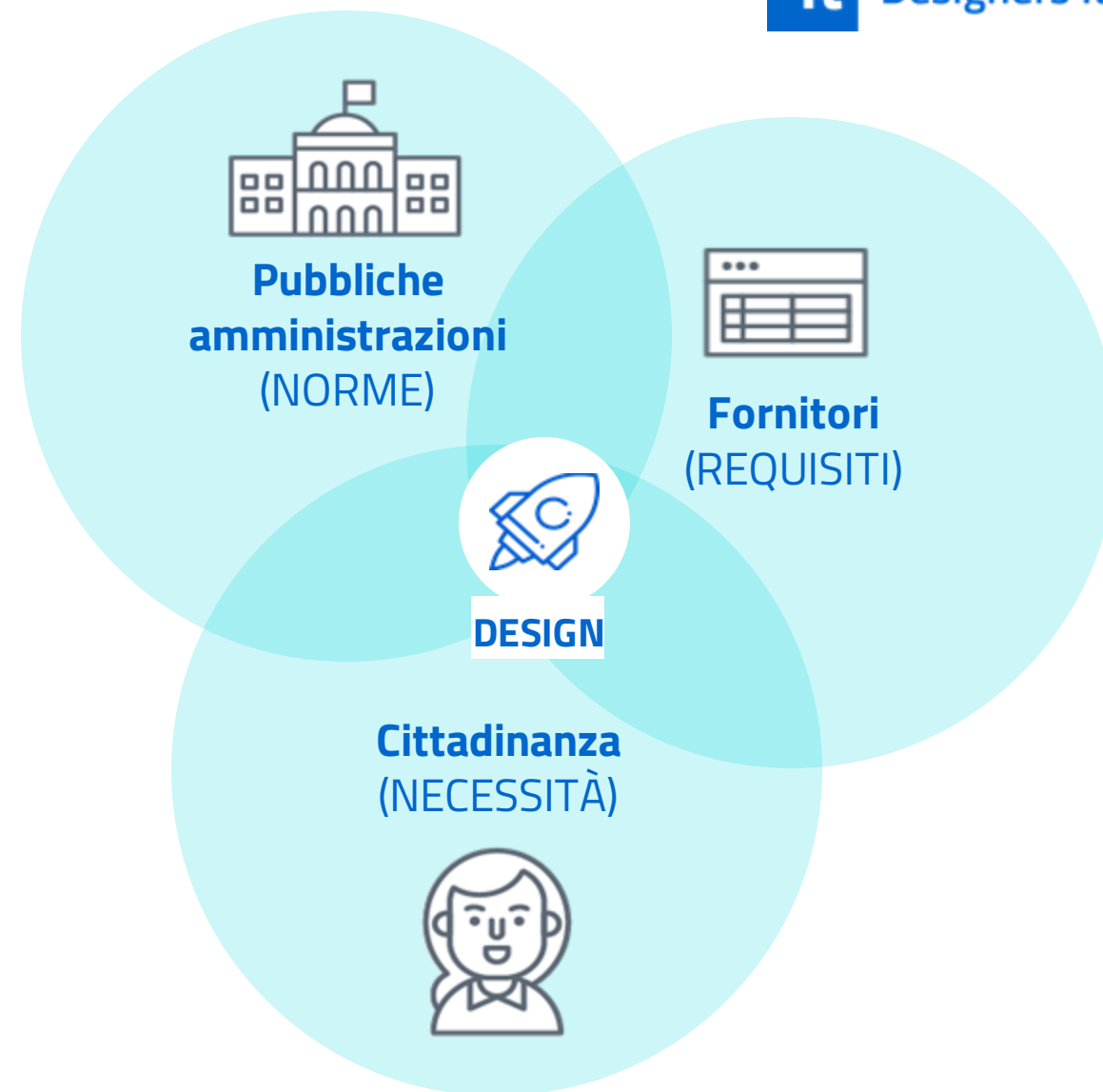
La vera innovazione è quella guidata dal design, per veicolare un vero e proprio cambiamento, non solo tecnologico, ma di significato, capace di avere un impatto sulla società.

(Verganti, 2018)



# Design per il settore pubblico

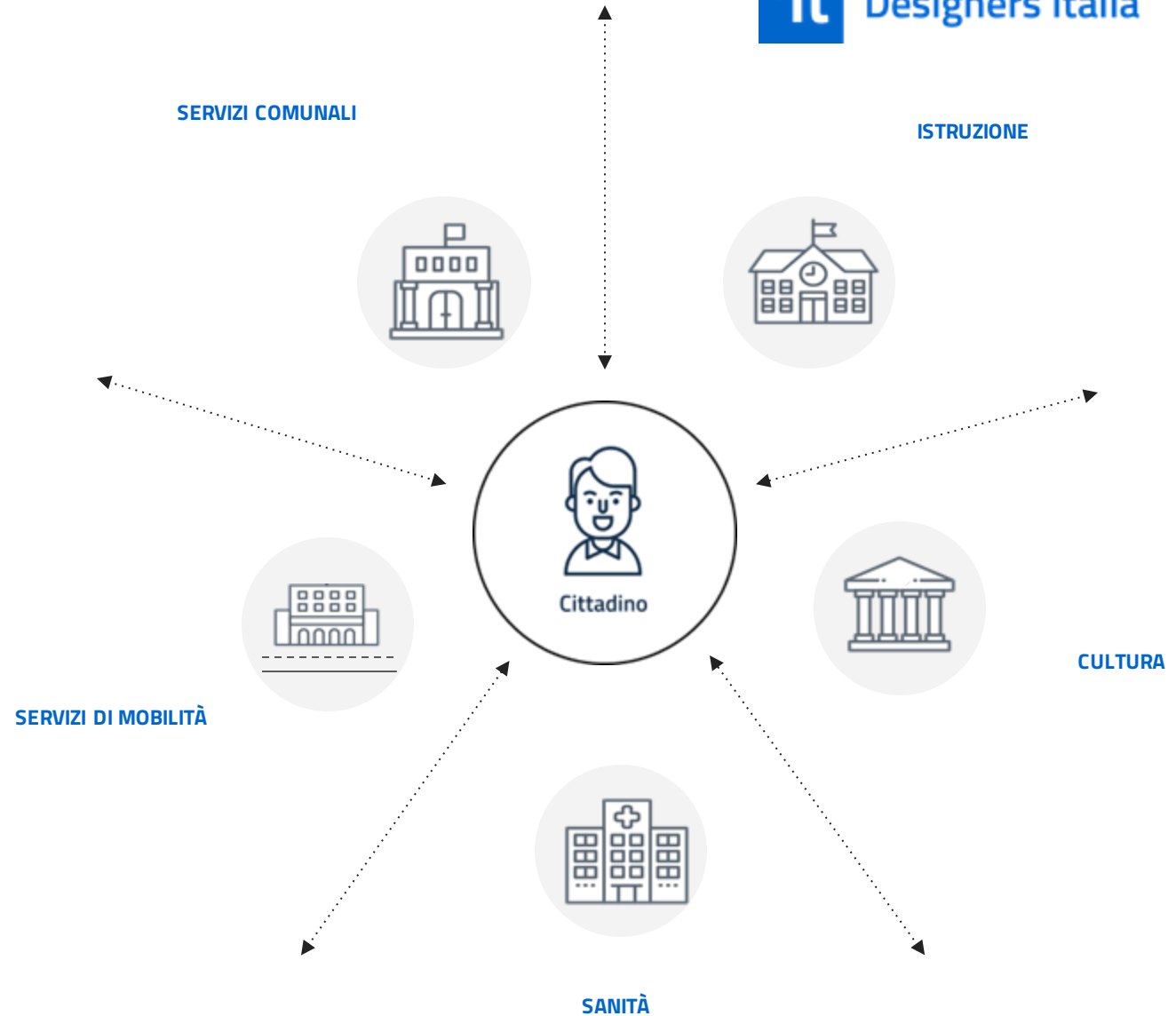
La disciplina che permette di creare un anello di congiunzione tra i diversi ambiti che influiscono sulla complessità di un ecosistema fatto di pubbliche amministrazioni, fornitori e cittadinanza.





# Ecosistemi di servizi pubblici: **ambiti civici**

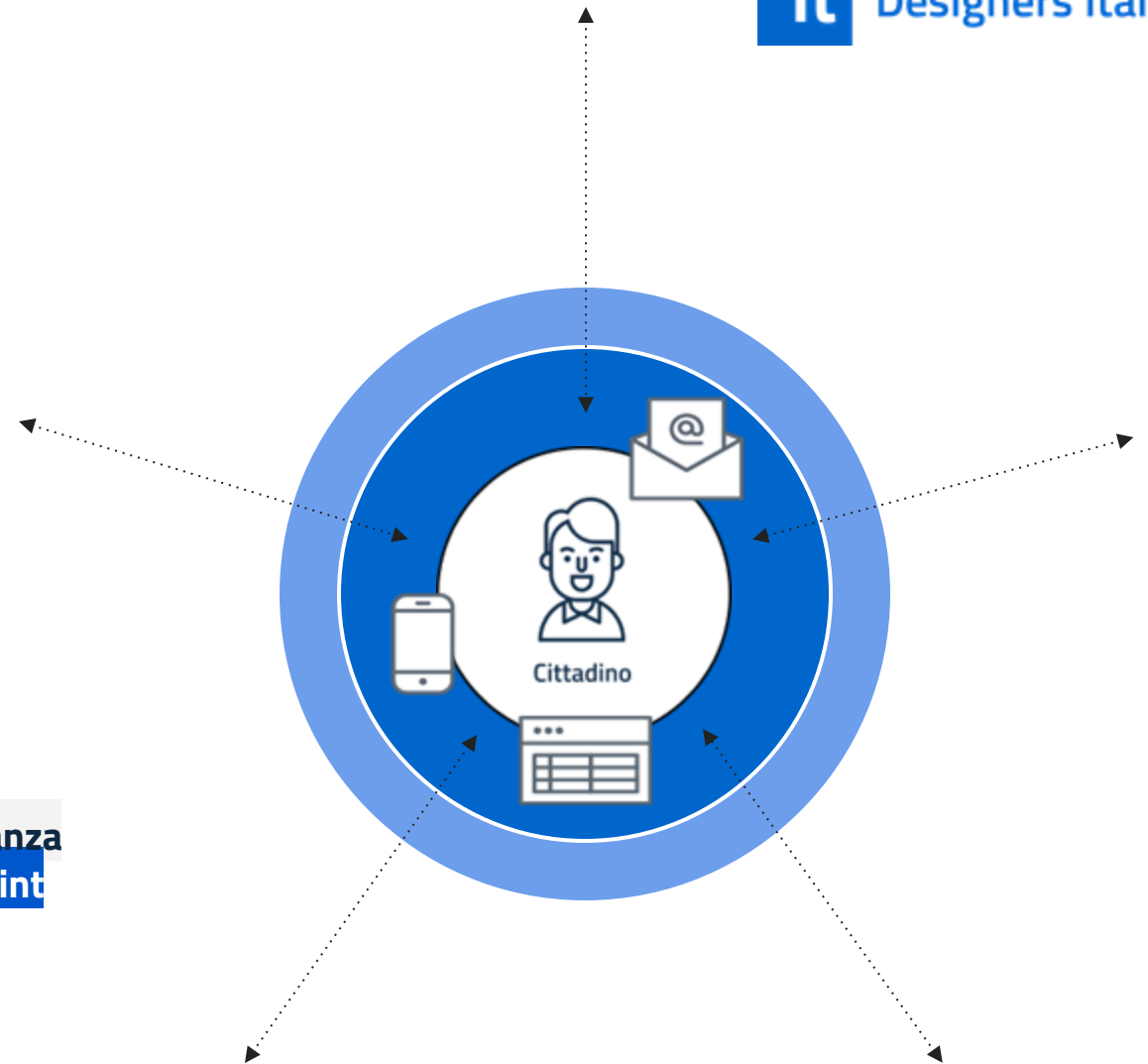
L'erogazione e fruizione di servizi alla cittadinanza si svolge attraverso ecosistemi complessi manifestandosi in diversi ambiti (istruzione, cultura, sanità, mobilità, servizi comunali) e attraverso diversi livelli di complessità.



## Ecosistemi di servizi pubblici: fruizione dei servizi

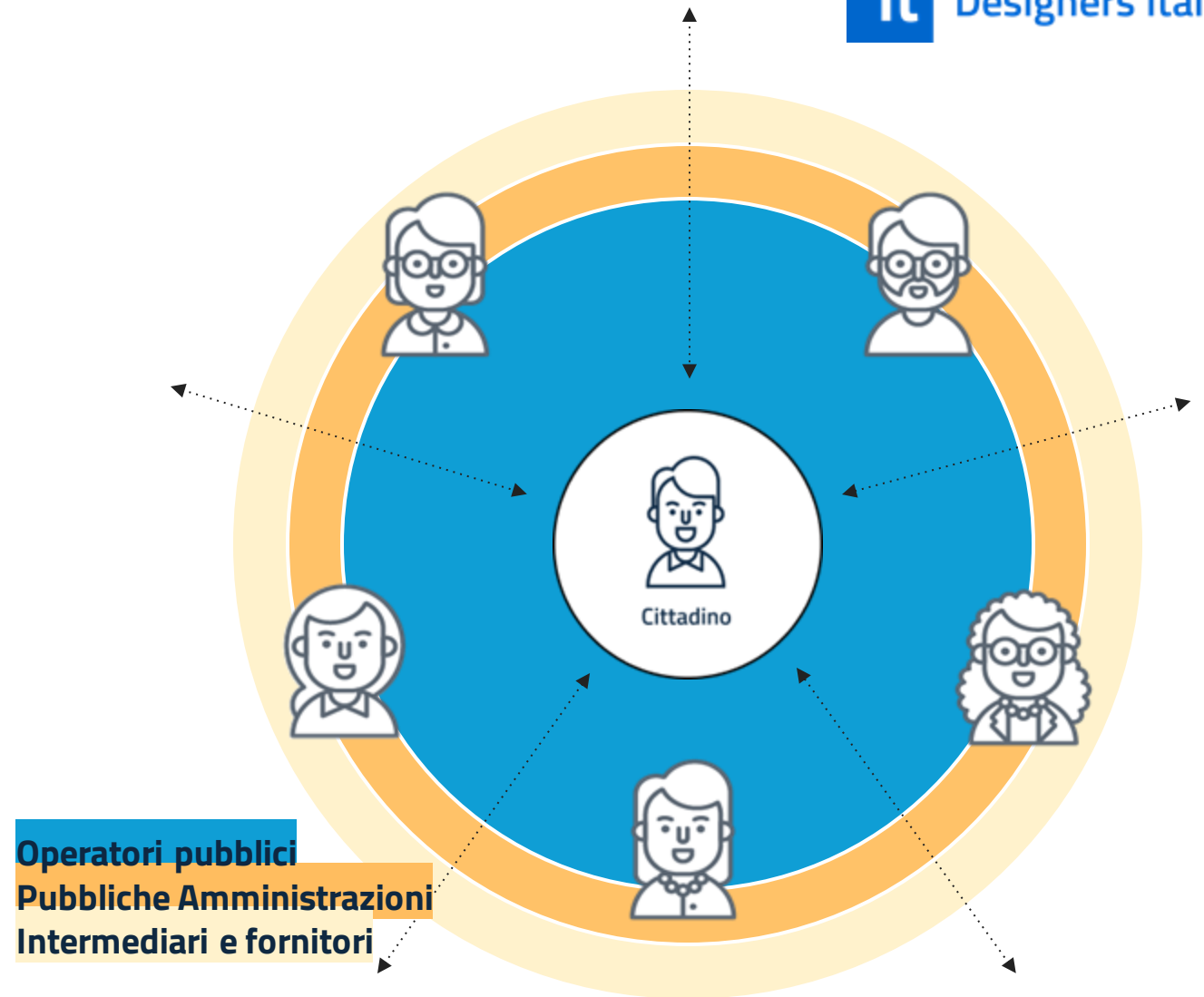
I servizi pubblici sono il punto cardine del rapporto tra cittadinanza e pubbliche amministrazioni e vengono fruiti tramite diversi punti di contatto (**touchpoint**).

Cittadinanza  
Touchpoint  
Servizi



## Ecosistemi di servizi pubblici: erogazione dei servizi

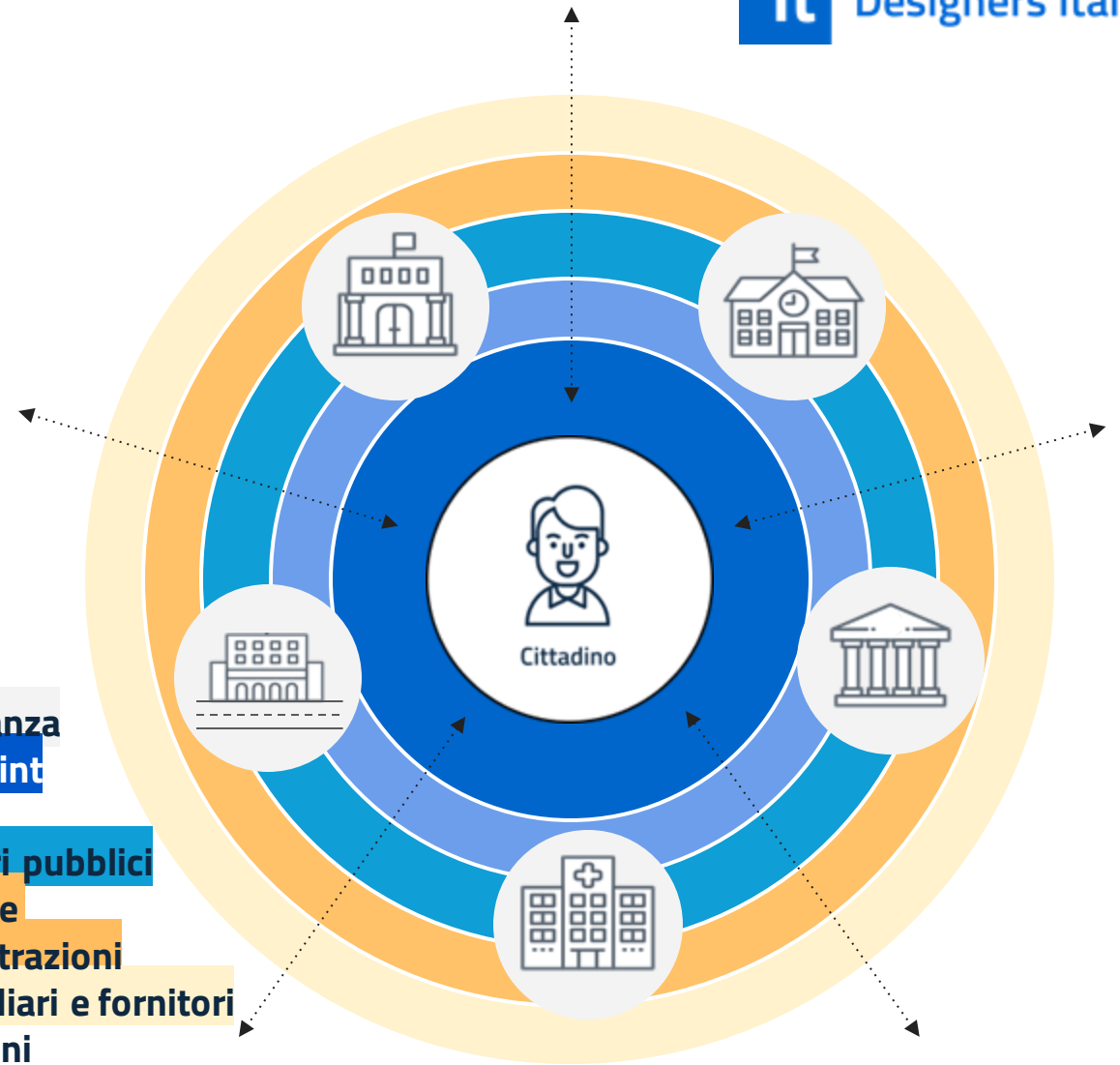
Le persone dipendenti nel settore pubblico rendono possibili l'erogazione del servizio e i procedimenti amministrativi. Sono coordinate dai rispettivi enti e supportate dai fornitori tecnologici.



# Ecosistemi di servizi pubblici: **visione d'insieme**

Bisogna impegnarsi per creare una sinergia capace di superare l'attuale frammentazione e orchestrare l'esperienza delle persone in maniera armonica e concertata.

**Cittadinanza**  
**Touchpoint**  
**Servizi**  
**Operatori pubblici**  
**Pubbliche**  
**amministrazioni**  
**Intermediari e fornitori**  
**Interazioni**

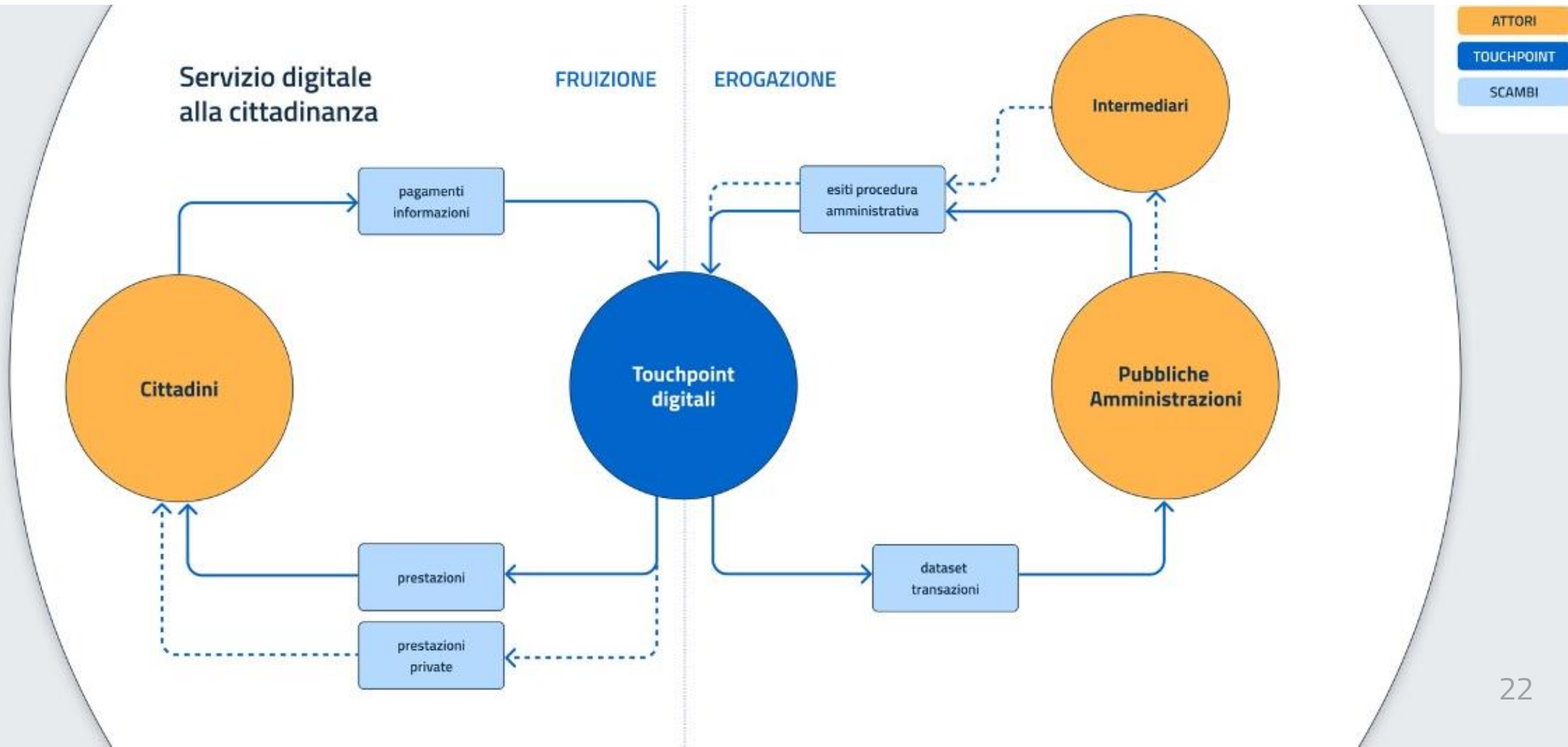


## Mappa dell'ecosistema

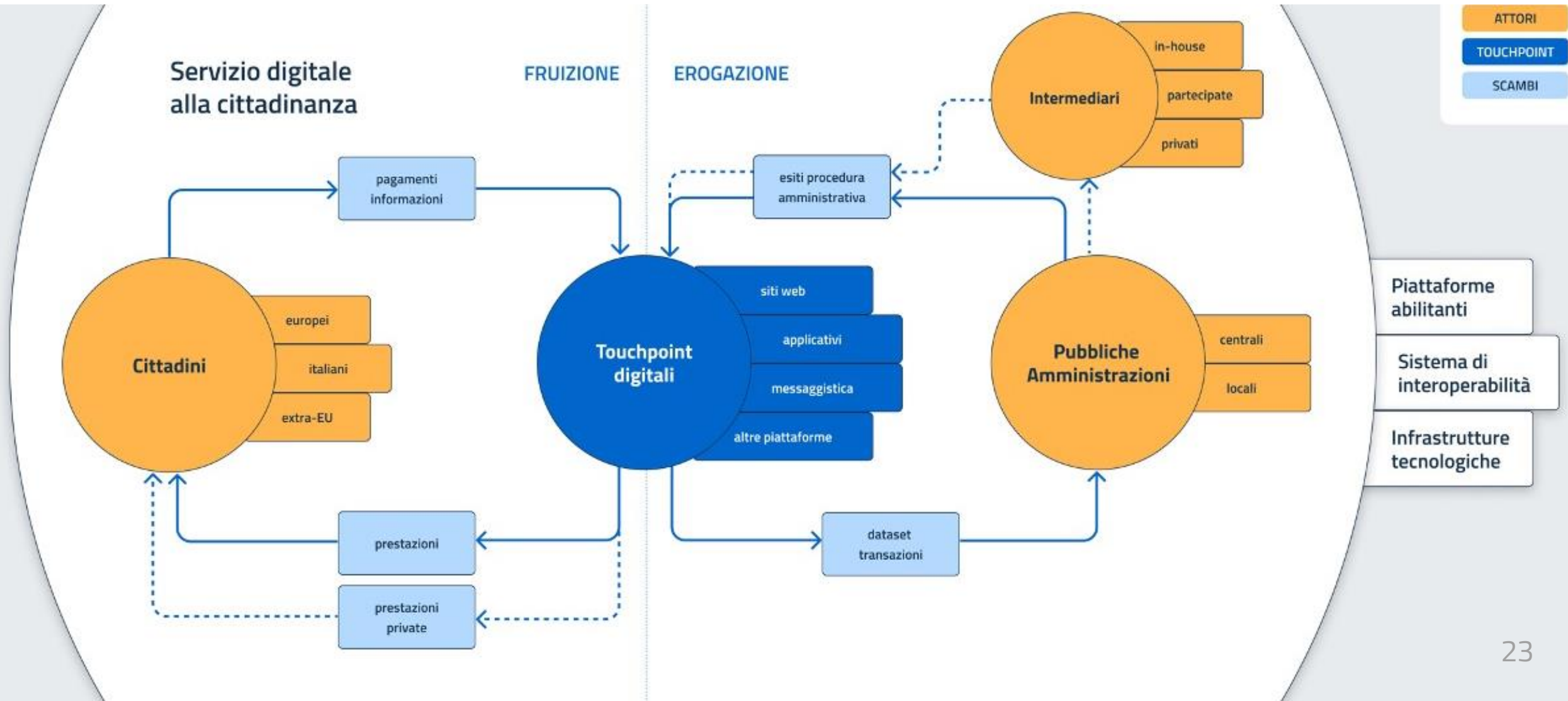
È uno schema di sintesi che include le principali relazioni tra utenti, attori e touchpoint di un servizio con la descrizione dei principali flussi di scambio e che distingue front-office e back-office.

Queste mappe aiutano a costruire una visione d'insieme utile a orientare la ricerca e identificare gli stakeholder da coinvolgere. Servono come primo presupposto per poi approfondire la comprensione del contesto e verificarlo attraverso le attività di ricerca.

## Modello di ecosistema dei servizi pubblici digitali



# Modello di ecosistema dei servizi pubblici digitali: dettaglio



# 03

## Il ruolo del design per la PA

Il contributo del design nella  
realizzazione di servizi pubblici digitali



- 03 / Il ruolo del design per la PA

Fino a pochi anni fa, non esistevano **designer** nella **Pubblica Amministrazione**

Dal 2016, il **Team per la Trasformazione Digitale** ha iniziato a impiegare diverse tipologie di designer per abilitare progetti di trasformazione digitale.

Nel 2021, nel **Dipartimento per la trasformazione digitale** lavoravano 7 designer; nel 2024 sono 22.

### Competenze:

- Ricerca utente
- Service design
- Content design
- Interaction design (IxD)
- UX design (UX)
- Visualizzazione dati
- User Interface design (UI)
- Analisi dati e SEO
- Sviluppo front-end

## Comprendere il contesto per progettare soluzioni

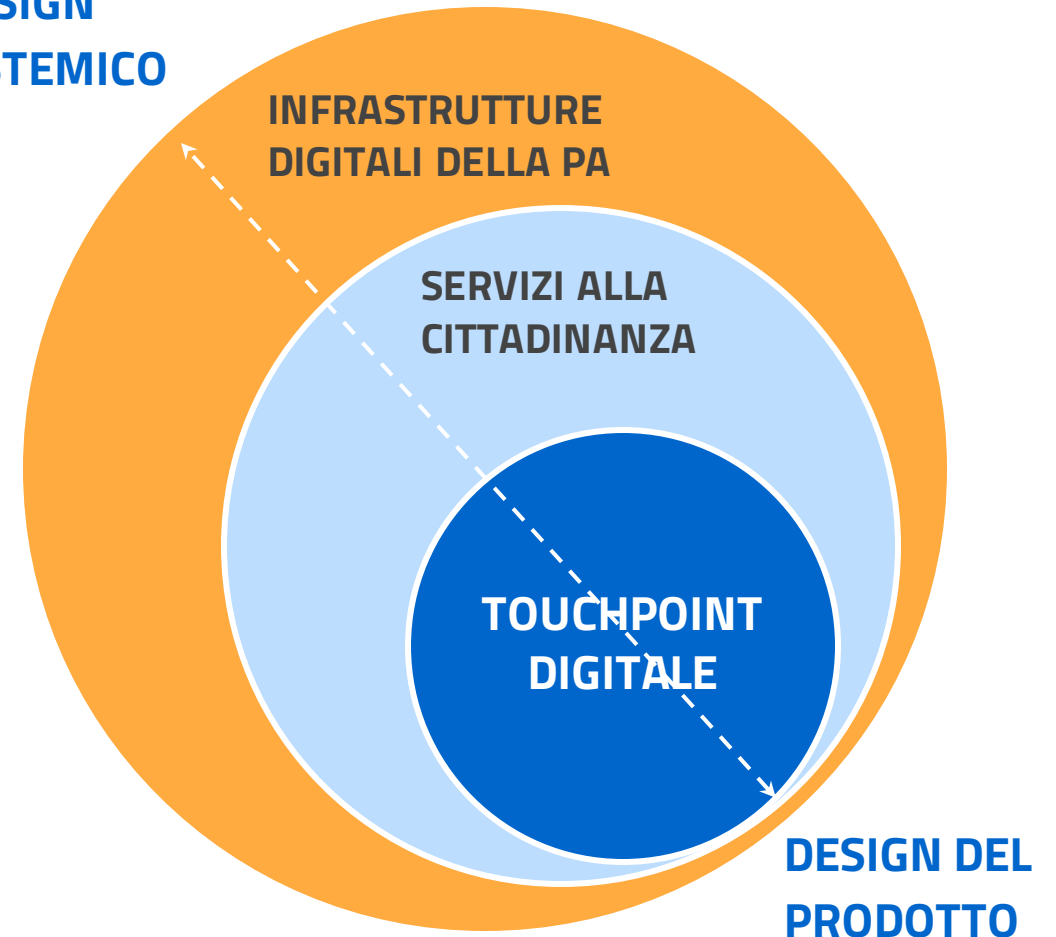
Il design nel settore pubblico definisce come si svolge la relazione tra la cittadinanza e le organizzazioni.

Lo fa per comprendere le necessità di tutte le parti coinvolte, progettando soluzioni auspicabili ed effettivamente realizzabili.

# Design nella PA: cosa si progetta?

Il design può essere applicato a diversi livelli di profondità (dall'ecosistema di servizio, all'esperienza d'uso, fino all'interfaccia utente) e svolgere attività diverse a seconda che si tratti di progettare le interazioni con i cittadini e la società civile (G2C-Government to Citizen); le imprese (G2B-Government to Business) o le altre amministrazioni (G2G-Government to Government).

**DESIGN  
SISTEMICO**



Ecosistema di servizio

Esperienza  
d'uso

Interfaccia utente

# Infrastruttura Cloud Italia



# Sistema di Identità Digitale nazionale

Dipartimento per la Trasformazione Digitale


**Identità Digitale**  
Accedi ai servizi online

Identità digitale   Come funziona   Vantaggi   Kit di comunicazione

IDENTITÀ DIGITALE  
**SPID e CIE**

Richiedi il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o la Carta di Identità Elettronica (CIE).  
L'identità digitale in Italia

SCOPRI SPID   SCOPRI CIE

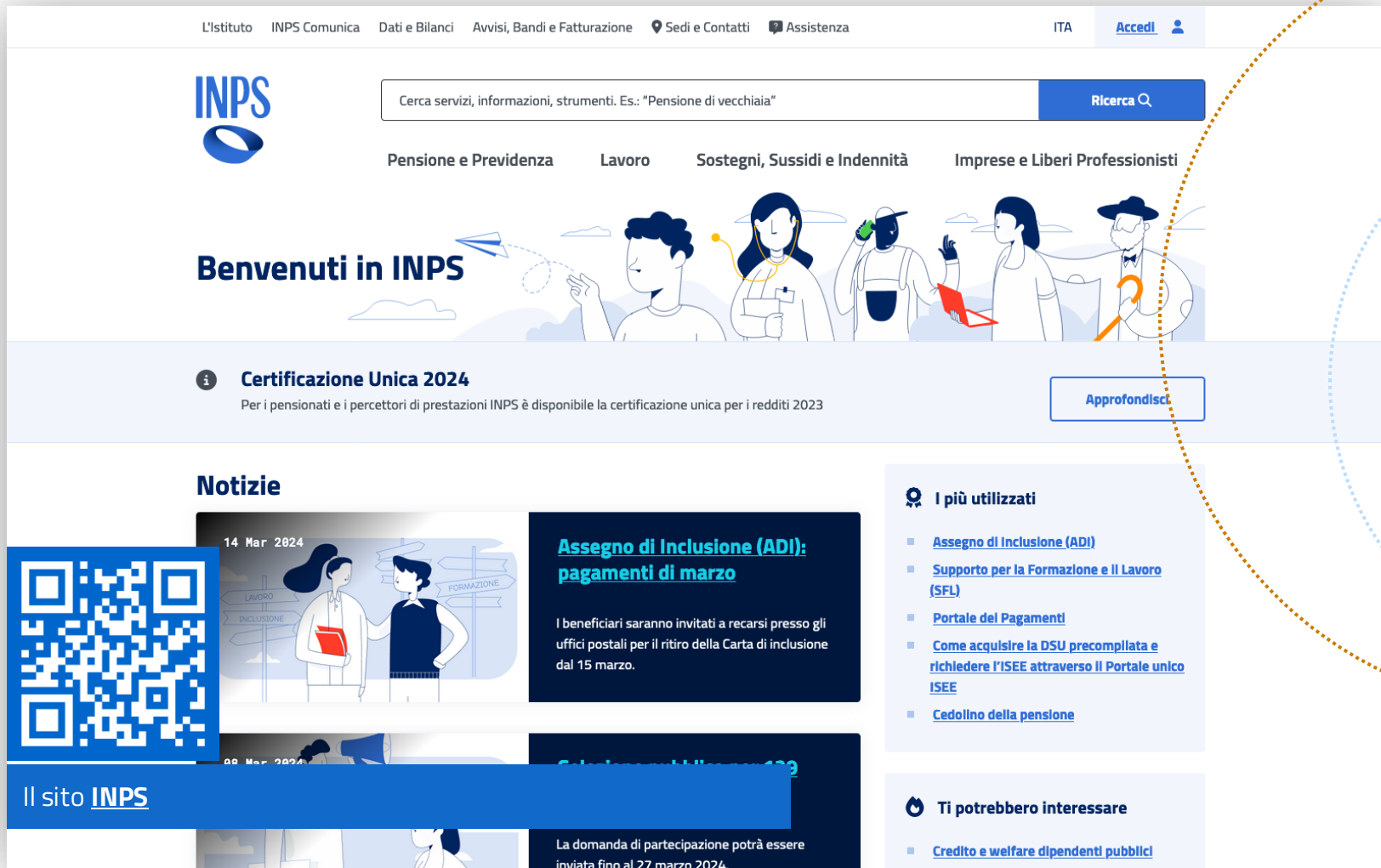


Il sito **Identità Digitale** **Accesso semplice e sicuro ai servizi digitali**

ESPERIENZA  
D'USO

SERVIZI ALLA  
CITTADINANZA

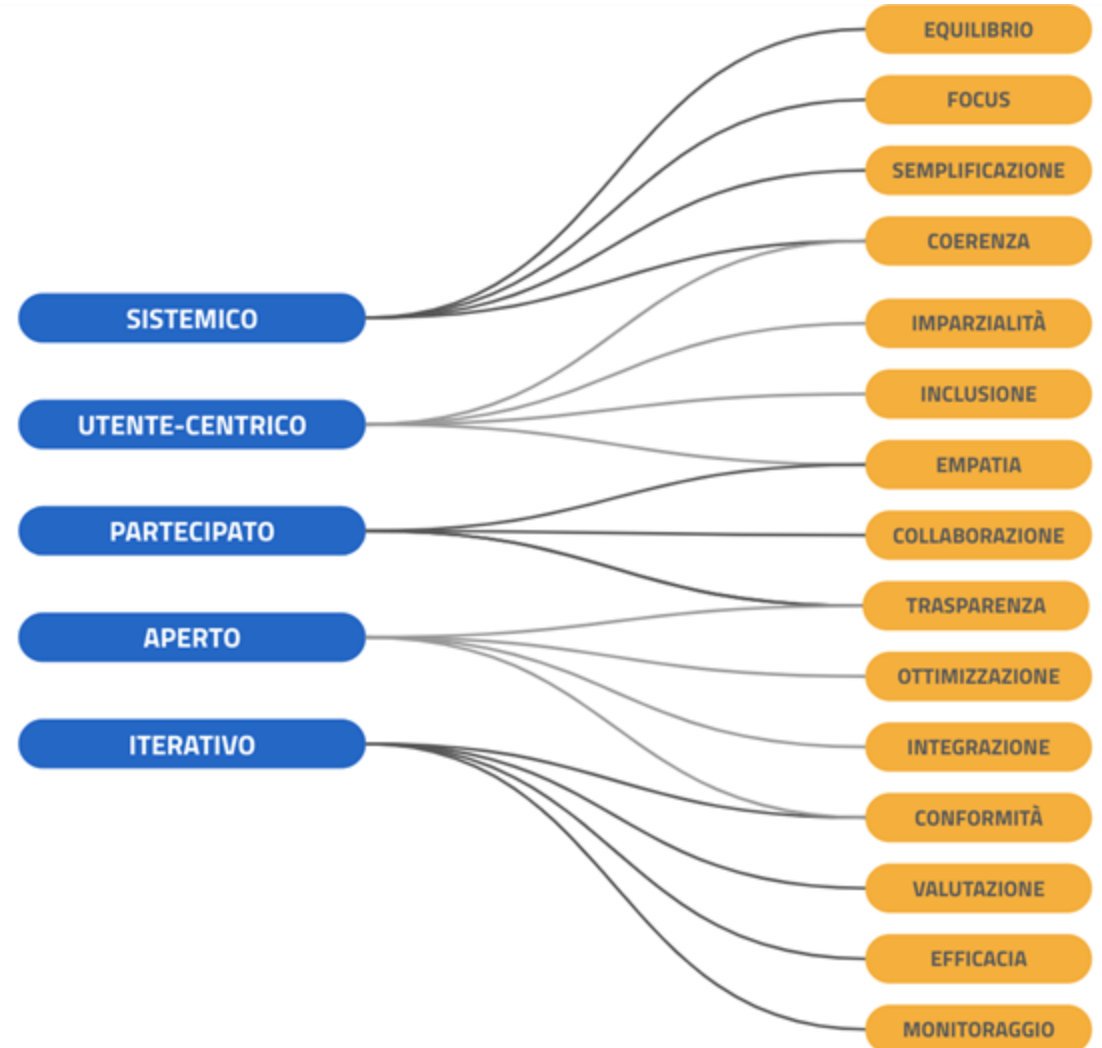
# Portale dei servizi INPS



INTERFACCE  
UTENTE  
TOUCHPOINT  
DIGITALE

# L'approccio di design per la PA

Persegue i valori della progettazione virtuosa e consente di affrontare al meglio il processo sotto diversi punti di vista: quello delle persone, delle procedure e della tecnologia, mirando a trovare la soluzione ottimale, per la cittadinanza, le pubbliche amministrazioni, e i fornitori tecnologici.



## SISTEMICO

**Comprendere e progettare le interazioni tra i diversi attori ed elementi coinvolti nell'erogazione e fruizione del servizio nel complesso**, per assicurare coerenza, armonia, integrazione e ottimizzazione degli scambi tra cittadinanza, processi, norme e risorse.



## UTENTE-CENTRICO

**Investigare i comportamenti, le necessità, e aspettative di chi usa il servizio**, siano essi cittadinanza o dipendenti pubblici, per realizzare servizi e interfacce accessibili e usabili che consentono un'esperienza d'uso semplice per tutte le persone.

## PARTECIPATO

**Coinvolgere individui con diversi patrimoni professionali o culturali (background), competenze e ruoli nel processo progettuale**, facilitando l'esplorazione di soluzioni relative a sistemi, servizi, norme e interfacce insieme alle persone che ne verranno influenzate, in qualità di erogatori o fruitori.

## APERTO

**Riutilizzare risorse esistenti**, sfruttando le buone pratiche, e poi mettere a disposizione degli altri enti informazioni sul processo e risultati ottenuti, condividendo le migliorie apportate. **Per non reinventare la ruota ogni volta** e investire le risorse sulla produzione ad-hoc solo quando davvero necessario.

## ITERATIVO

**Seguire un processo ciclico di pianificazione, analisi, definizione, sviluppo e test delle soluzioni,** in ottica di miglioramento continuo di un servizio o prodotto digitale, utilizzando strumenti per valutare le soluzioni proposte e misurare i risultati nel tempo.

# I princìpi di progettazione per la Pubblica Amministrazione\*

- **User centricty**
- **Trasparenza**
- **Accessibilità**
- **Mobile first**
- **Once only**
- **Open source**

\* dal [Codice dell'amministrazione digitale \(CAD\)](#)



## Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA

Regole tecniche da rispettare in ogni fornitura di siti e servizi digitali per la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.

# I principi di progettazione per la PA



## User centricity

Servizi progettati coinvolgendo la cittadinanza e sulla base delle loro necessità



## Trasparenza

Processi e informazioni trasparenti, soprattutto in merito all'uso e alla gestione dei dati personali



## Accessibilità

Servizi facilmente utilizzabili da tutte le persone, a prescindere da caratteristiche, conoscenze, capacità o condizioni di disabilità, temporanee o meno



## Mobile first

Informazioni e servizi fruibili da tutti i dispositivi



## Once only

Interoperabilità con altri database per non richiedere a chi usa il servizio informazioni già in possesso della PA



## Open source

Soluzioni messe a disposizione della community e riutilizzabili dalle altre PA e loro fornitori

Il processo progettuale su  
[designers.italia.it](https://designers.italia.it)



- 1 Organizzare
- 2 Comprendere
- 3 Progettare
- 4 Realizzare
- 5 Validare

## Come progettare un servizio

5 macro-fasi di riferimento per impostare il progetto, capire quali sono le attività da svolgere e le competenze da applicare e pianificare come farlo nell'ordine ottimale.

### Le 5 fasi:

1. Organizzare
2. Comprendere
3. Progettare
4. Realizzare
5. Validare



# Il sito designers Italia



# Riferimenti

- [EGovernment benchmark 2023](#)
- [Codice dell'amministrazione digitale](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione](#)
- [Manuale operativo di design](#)
- [Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#)
- [Linee guida accessibilità per i contenuti web](#)

A cura di  
**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) 2024 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**