



CIRPA
Centro Interdisciplinare per lo Studio di Sistemi,
Economia e Management della Pubblica Amministrazione



Dall' Usability inquiry, Usability inspection, Usability test alla progettazione ISO 13407

Angela Peduto, 23/02/2023

Università degli Studi di Salerno
anpeduto@unisa.it

1

Programma di oggi

Riepilogo:

- Obiettivi e risultati attesi dal laboratorio
- HCI alla base dei servizi digitali
- usabilità cos'è e come misurarla

News

- Introduzione alla progettazione di servizi digitali usabili secondo la ISO 13407
- Definizione del contesto d'uso del servizio da progettare
- Si parte con il project-work



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

2

Riepilogo scorso incontro

Obbiettivi, risultati attesi, HCI alla base dei servizi digitali, usabilità cos'è e come misurarla

3

Obiettivi Formativi Specifici:

obiettivo di questi due laboratori è comprendere quali sono le competenze per:

- Modellare servizi digitali
- Progettare flussi di interazione
- Valutare servizi digitali per le pubbliche amministrazioni e per le imprese profit e no profit,

basati sulle tecnologie del web semantico, seguendo l'approccio **human-centered** per coinvolgere gli utenti nel percorso progettuale, capendo le loro esigenze e strutturando i contenuti in modo semplice

4



Cosa faremo

- Approcceremo (pratica e teoria) alle problematiche del **design dell'interazione uomo-macchina**, per la progettazione di servizi digitali **facili da usare** (“usabili”)
- Terminologia:

Design = progettazione

Progettare = “ideare qualcosa e studiare il modo di attuarla”

Servizio digitale = *Sistema interattivo* = qualsiasi sistema che interagisce con utenti umani

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

5



Cosa farete VOI

- **Project Work** (1 o 2 Gruppi): Scrivere un progetto per la realizzazione di **un servizio digitale**.
- **Relazione individuale**: in cui dovrete descrivere come il progetto possa inserirsi all’interno del proprio contesto organizzativo e come possa essere sviluppato in network con le altre amministrazioni.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

6



Esempi di servizi digitali per la pubblica amministrazione

1. Portale dell'Anagrafe
2. Sistema di Prenotazione online per gli uffici pubblici
3. Piattaforma di Pagamento online
4. App per la Segnalazione di problemi sul territorio
5. Sistema di Votazione elettronica
6. Sistema di Tracciamento della spesa pubblica
7. Piattaforma per la presentazione delle domande di ammissione e iscrizione
8. Sistema di notifiche e avvisi

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

7

Anche UNISA

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

★ / Servizi on Line / Servizi CONDIVIDI -

Servizi on Line | Servizi

Tutti i Profili -

Filtro Cerca ...

| | |
|---|---|
| <p>Agenda Studenti Orario delle lezioni, calendario esami, occupazione aule e prenotazione posto in aula</p> | 🗨️ S ☆ |
| <p>Area Utente (ESSE3) Area riservata per gestire la propria carriera universitaria</p> | 🗨️ S ☆ |
| <p>G Suite for Education La suite di applicazioni Google per il cloud computing e per la collaborazione offerta gratuitamente.</p> | 🗨️ S D P ☆ |
| <p>Gare d'Appalto - Albo Fornitori Portale per partecipare alle gare d'appalto bandite dall'ateneo</p> | 🗨️ E ☆ |
| <p>Helpdesk Il supporto per tutti gli utenti dell'Ateneo a proposito di prodotti o servizi informatici e tecnologici.</p> | 🗨️ S D P ☆ |
| <p>IDEM Idem è la Federazione Italiana delle Università e degli Enti di Ricerca a cui UniSa partecipa e che permette di accedere ai servizi federati utilizzando le CAU.</p> | 🗨️ S D P E ☆ |
| <p>Job Placement Portale per l'avvicinamento al mondo del lavoro</p> | 🗨️ S E ☆ |
| <p>Manutenzione Patrimonio ed Economato (Archibus) Sistema per inoltrare richieste di manutenzione</p> | 🗨️ D P ☆ |
| <p>MATLAB per UNISA La licenza Total Academic Headcount per MATLAB per tutti gli utenti UNISA.</p> | 🗨️ S D ☆ |

8



Servizi digitali

- Un servizio può essere definito come un'attività o una serie di attività che possono essere svolte sia nel contesto fisico che digitale, e che hanno luogo nell'interazione tra utente e operatore e/o sistemi del fornitore del servizio.
- L'idea assoluta è quella di rendere il cittadino in grado di accedere e usufruire di tutti i servizi della pubblica amministrazione, dal pagamento delle bollette alla richiesta di certificati, in modo autonomo e soprattutto attraverso servizi digitali semplici e sicuri.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

9



L'approccio progettuale AGID

L'approccio proposto da AGID permette di perseguire i valori di una progettazione virtuosa dei servizi pubblici digitali:

- Sistemico
- Utente centrico
- Partecipato
- Aperto
- Iterativo



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

10



Validare la soluzione ottenuta

- Questa fase riguarda attività di valutazione e monitoraggio;
- l'obiettivo non è soltanto quello di valutare l'adesione a quanto previsto dalle normative dedicate rispetto a usabilità e accessibilità



- misurare l'effettivo utilizzo del servizio digitale da parte del cittadino, in modo da **individuare aree da far evolvere e ottimizzare.**

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

11



usabilità

Misurare quanto il servizio digitale è usabile



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

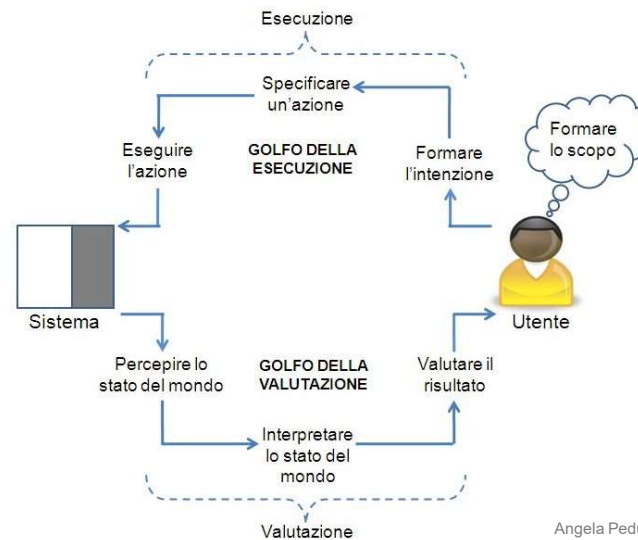
12



Il modello di Norman

proposto da Donald Norman nel 1983

Perché alcuni sistemi ci paiono difficili da usare?



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

13



Come progettare *per la usabilità*

Il progettista deve fare ogni sforzo per:

1. Ridurre l'ampiezza del golfo dell'esecuzione
(fare in modo che le azioni possibili corrispondano in modo evidente alle intenzioni) **"affordance"**
2. Facilitare l'esecuzione delle "azioni"
3. Ridurre l'ampiezza del golfo della valutazione
(fare in modo che lo stato fisico del sistema sia interpretabile in modo univoco e immediato) **"feedback"**

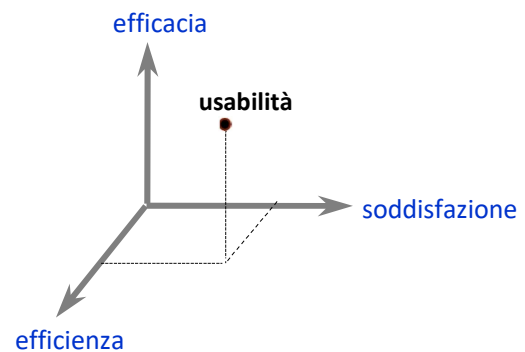
Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

14



La efficacia, efficienza e soddisfazione con cui determinati utenti possono raggiungere determinati obiettivi in determinati ambienti d'uso

ISO 9241



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

15



Usabilità e PA

L'aderenza in fase progettuale e implementativa ai criteri di usabilità consente al cittadino di:

- esercitare i propri diritti
- ridurre gli errori e aumentare la soddisfazione di fruizione

Inoltre l'usabilità consente alle PA di:

- evitare la produzione di servizi inadeguati
- aiutare i cittadini a trovare facilmente ciò che cercano sui siti
- aumentare la fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

16



Come valutare la usabilità di un'applicazione

Ci sono tre classi di tecniche diverse:

1. Usability inspection
(esame dell'interfaccia e del comportamento da parte di esperti)
2. Usability inquiry
(interviste)
3. Usability test
(utenti campione lavorano sotto il controllo di esperti)

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

17



Tipi di test di usabilità

- **Test di compito**
Agli utenti viene chiesto di svolgere **compiti specifici**, che permettano di esercitare le funzioni principali del sistema
Es.: Registrarsi
- **Test di casi d'uso**
Agli utenti si chiede di svolgere diversi casi d'uso
Es.: Acquista una scatola di pomodori
- **Test di scenario**
Agli utenti viene indicato un **obiettivo da raggiungere attraverso una serie di compiti elementari**, senza indicarli esplicitamente: l'utente dovrà quindi impostare una propria strategia di azioni
Es.: Effettua gli acquisti per una cena di amici domani sera

Angela Peduto -
anpeduto@unisa.it

18

Progettazione Agile di servizi digitali

Ancora esempi di servizi digitali, metodo di progettazione Agile, ISO 13407

19



Diversi livelli

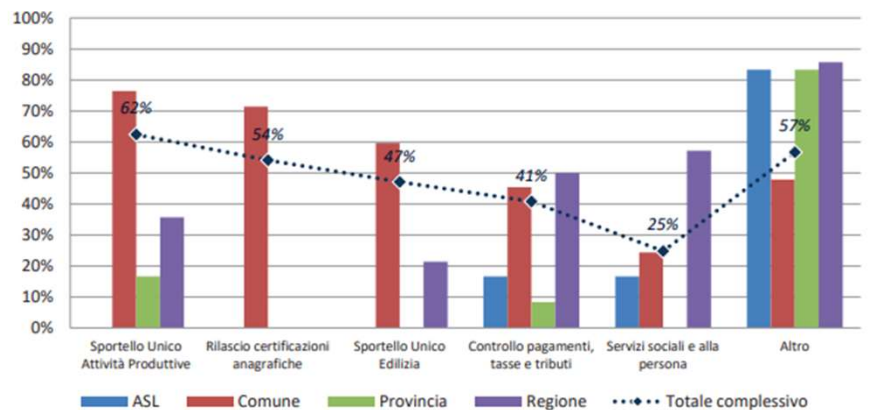
- **Livello 1** – visualizzazione e/o acquisizione di informazioni;
- **Livello 2** – acquisizione (download) di modulistica;
- **Livello 3** – inoltro on line della modulistica per l'attivazione del servizio;
- **Livello 4** – avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto;
- **Livello 5** – il servizio non è disponibile sul sito;
- **Livello 6** – il servizio non è nelle competenze dell'Ente.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

20



Servizi forniti tramite accesso con SPID



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

21

Esempio di servizio digitale rinnovato

Assegnazione del beneficio relativo alla fornitura gratuita o semi gratuita di libri di testo per gli studenti frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado con un reddito familiare basso e residenti nel territorio regionale.

- Il beneficio viene erogato dai **Comuni**, sulla base delle risorse assegnate dalla **Regione**.
- per accedere a questo beneficio gli aventi diritto devono:
 - presentare l'istanza online
 - compilare tutti i dati relativi ai "requisiti": ISEE, frequenza scolastica e residenza.

EXAMPLE

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

22

Servizio ora

Il servizio digitalizzato attualmente prevede l'utilizzo di una piattaforma "interoperabile by design" che

- acquisisce le candidature e provvede alla creazione di un elenco provvisorio delle istanze ammissibili,
- previa acquisizione dei dati ISEE tramite cooperazione applicativa con la Banca dati dell'INPS
- e previo controllo preliminare di verifica dell'effettiva frequenza scolastica, tramite cooperazione applicativa con il Ministero per l'Istruzione.



EXAMPLE

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

23

Servizio innovato

- **una notifica push su AppIO del genitore dello studente frequentante, che ha un ISEE sotto la soglia e che risiede nel Comune X, senza fare niente!**



EXAMPLE

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

24

Vantaggi

- permette di fare domanda solo a chi ne ha i requisiti
- permette di ridurre al minimo le fasi di controllo
- se i dati sono “interoperabilmente” precompilati, si riducono gli errori di inserimento
- permette di avere nella PA più tempo “di qualità e ragionamento” e meno tempo “burocratico di controllo”



EXAMPLE

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

25

Service design

- Il service design (o progettazione dei servizi) è una disciplina che si occupa di analizzare, organizzare e progettare la fruizione di un servizio (front-end) e la sua erogazione (back-end), progettando le relazioni tra i diversi attori o portatori di interesse (stakeholders), e l'interazione degli utenti con canali di fruizione (touchpoint) sia fisici che digitali.



Il service designer progetta relazioni, connessioni, processi ed esperienze d'uso.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

26





Design come disciplina

- «*In contrapposizione alle scienze naturali, che si occupano di 'come le cose sono', il design è la disciplina che si occupa di 'come le cose dovrebbero o potrebbero essere'*» (Fonte: H.Simon's The Sciences of the Artificial)

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

27



Il modello tradizionale di progettazione e sviluppo:
waterfall model

Modello "a cascata":
dopo una decisione, non si
torna indietro



Angela Peduto -
anpeduto@unisa.it

28



Criticità del modello a cascata

- ci si accorse ben presto che non funzionava sempre così: nella pratica, in nessun progetto reale, anche se ben gestito, le cose procedevano in maniera così semplice e lineare.
- Si rendeva spesso necessario ritornare sui passi precedenti, per rivedere e modificare decisioni già prese, anche se erano state ritenute assolutamente consolidate.

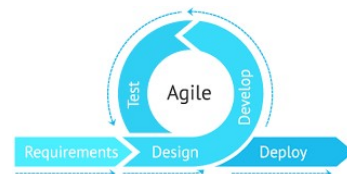
Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

29



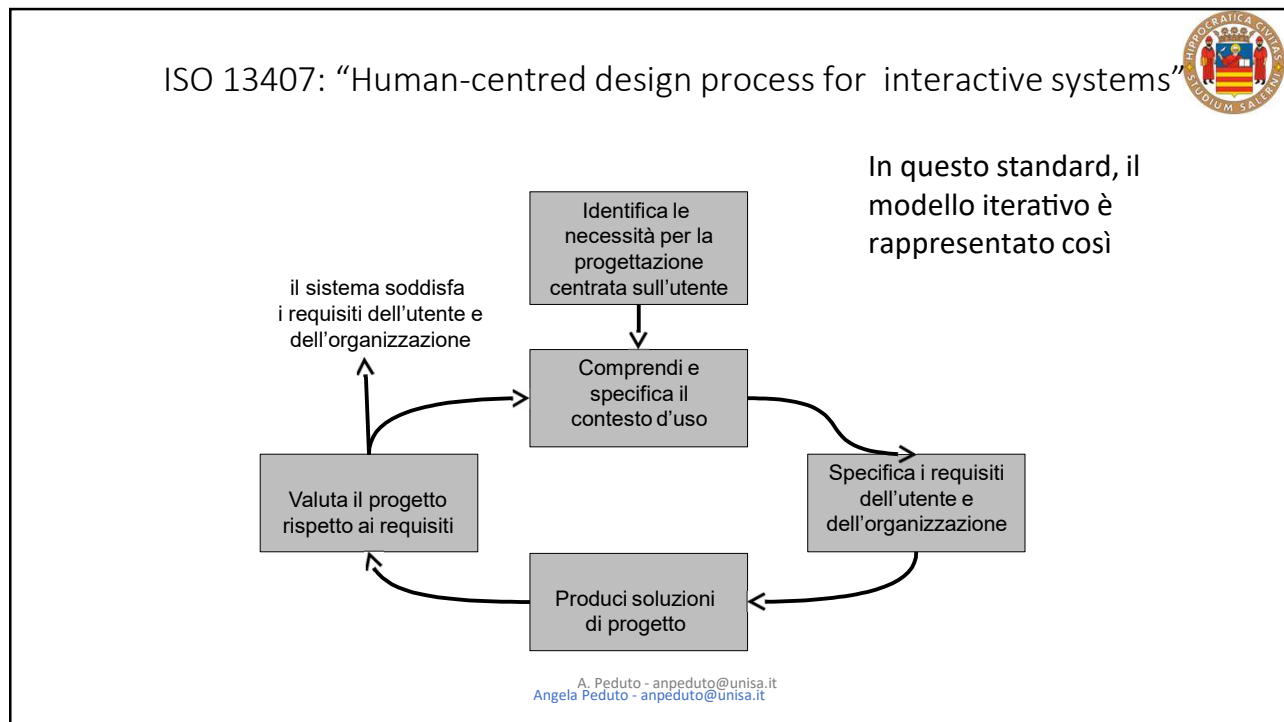
METODOLOGIA AGILE

- Il modello Agile è stato introdotto come risposta alle carenze del modello Waterfall.
- I progettisti si sono resi conto che, per stare al passo con le tecnologie in continua evoluzione, avevano bisogno di qualcosa di diverso da un approccio rigido e sequenziale.
- Hanno, quindi, creato la metodologia Agile, che è un approccio di sviluppo collaborativo e iterativo.

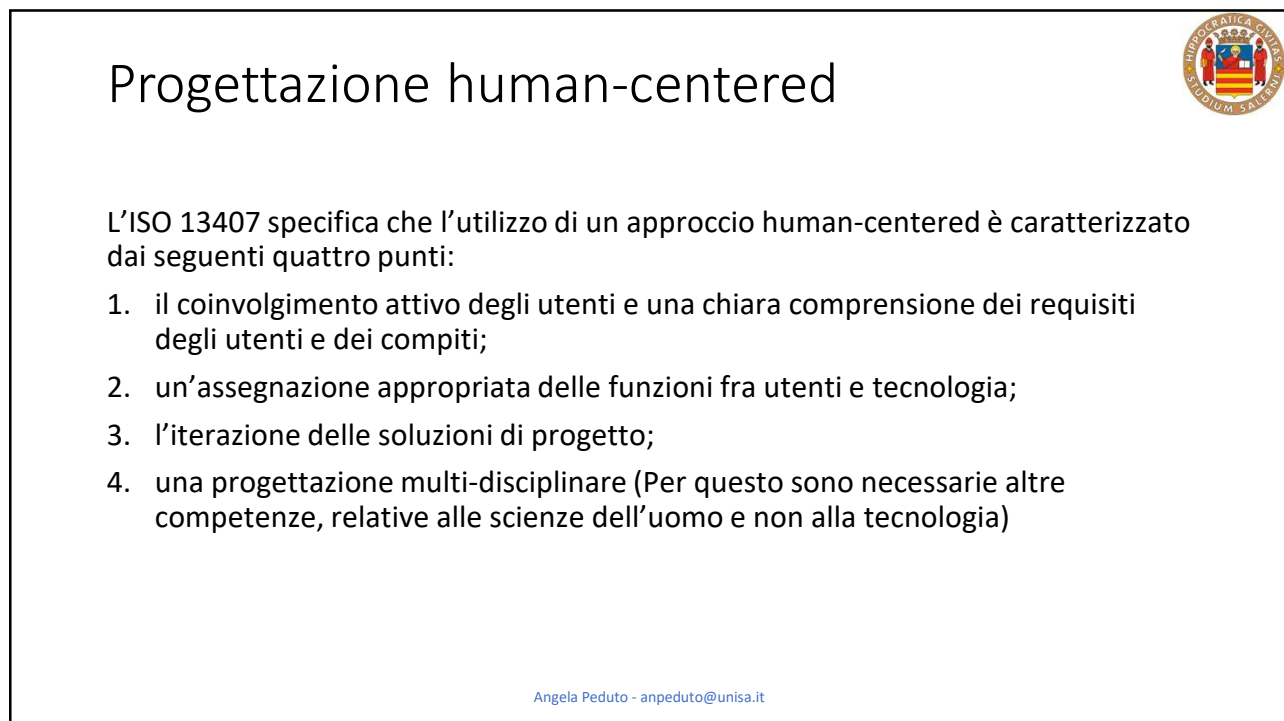


Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

30



31



32

Il modello AGILE (iterativo)



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

33

Ricordiamo la ISO 13407



I principali messaggi che la norma ISO 13407 trasmette sono due:

1. lo sviluppo di un sistema usabile è una attività che richiede competenze multidisciplinari, tecnologiche, ergonomiche, psicologiche, tra loro integrate;
2. l'utente deve essere costantemente coinvolto nel processo di definizione dei requisiti e di loro validazione, attraverso appropriate tecniche di progettazione (prototipali, basate sulla iterazione del ciclo di analisi requisiti e loro validazione, fino al raggiungimento della soddisfazione dell'utente).

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

34



Analisi dei requisiti



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

35



i requisiti di prodotto

- Tutti i processi di progettazione bene organizzati dovrebbero iniziare con la stesura di un documento di requisiti.
- Un *requisito* (dal latino *requisitus*, richiesto) è una proprietà richiesta, oppure auspicabile, del prodotto.
- Il documento dei requisiti ha lo scopo di accogliere in forma organica una descrizione di tutte le proprietà desiderate.
- Dalla sua formulazione dovrebbe essere chiaro se un requisito esprime una proprietà obbligatoria, oppure soltanto suggerita o auspicabile

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

36



L'approccio tradizionale

Es.: Ascensore

- Andare al piano n
- Aprire / chiudere porta
- Fermarsi
- Inviare allarme



Ci chiediamo quali **funzioni** il sistema deve fornire al suo utente, le progettiamo e le realizziamo
(Progettazione orientata al sistema)

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

37



Il nuovo approccio

Es.: Ascensore

- Andare al piano n
- Aprire / chiudere porta
- Fermarsi
- Inviare allarme



Es.: Ascensore

- Chiama l'ascensore
- Entra nell'ascensore
- Seleziona un piano
- Ferma l'ascensore
- Chiede aiuto
- Esce dall'ascensore



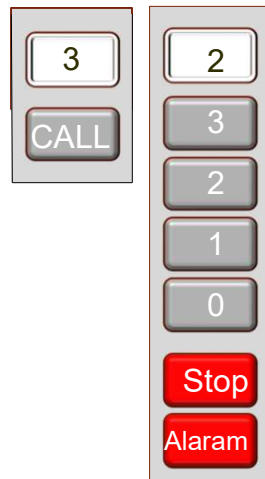
Ci chiediamo quali sono i **"casi d'uso"** dell'utente rispetto al sistema...

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

38



Il nuovo approccio



Es.: Ascensore

- Chiama l'ascensore
- Entra nell'ascensore
- Seleziona un piano
- Ferma l'ascensore
- Chiede aiuto
- Esce dall'ascensore

... e **progettiamo l'interazione** di conseguenza
(Interaction Design)

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

39



Esempio: requisiti sito *e-commerce*

- Il sito *deve* permettere all'utente di inserire nel carrello d'acquisto i prodotti di cui sta valutando l'acquisto.
- Il carrello *deve* poter contenere almeno 15 prodotti contemporaneamente.
- Ogni scheda prodotto contenuta nel catalogo *deve* contenere una fotografia a colori del prodotto, il suo nome, il nome del produttore, il prezzo e una descrizione sintetica ma completa, 5 righe di testo al massimo.
- L'intero processo di acquisto di un prodotto *dovrebbe* richiedere al massimo 5 minuti.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

40



Requisiti

- *requisiti funzionali (functional requirements)*, descrivono le funzioni che il sistema deve realizzare
- *requisiti non funzionali*, descrivono proprietà che il prodotto dovrà possedere



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

41



Ricordiamo la ISO 13407

I principali messaggi che la norma ISO 13407 trasmette sono due:

- 1.** lo sviluppo di un sistema usabile è una attività che richiede competenze multidisciplinari, tecnologiche, ergonomiche, psicologiche, tra loro integrate;
- 2.** l'utente deve essere costantemente coinvolto nel processo di definizione dei requisiti e di loro validazione, attraverso appropriate tecniche di progettazione (prototipali, basate sulla iterazione del ciclo di analisi requisiti e loro validazione, fino al raggiungimento della soddisfazione dell'utente).

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

42



Il documento dei requisiti

- Descrive in forma organica le proprietà richieste al sistema da realizzare
- Non solo requisiti funzionali (...!)
- I requisiti dovrebbero essere organizzati per livelli di priorità, e formulati in modo da permettere la loro successiva convalida mediante opportuni test.
- Dovrebbero essere confermati o aggiornati lungo tutta la durata del progetto.

A. Peduto - anpeduto@unisa.it
Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

43



Gli strumenti

Per l'analisi del contesto e la specifica dei requisiti si:

- Organizzano incontri con gli stakeholder (portatori di interessi) per capire vincoli e aspettative
- Analizzano i prodotti esistenti
- Conducono di osservazioni sul campo e interviste con potenziali utenti
- Realizzano questionari
- Creano profili di utente
- Creano di scenari

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

44

Dalla progettazione tradizionale alla progettazione dell'interazione



Se l'obiettivo è la progettazione di un sistema usabile, il progettista dovrà porre la sua attenzione, in primo luogo, sull'utente:

- dovrà studiarne le caratteristiche, le abitudini e le necessità in relazione all'uso del sistema;
- dovrà preconfigurare i vari *contesti* in cui il sistema sarà utilizzato, e i suoi diversi *casi d'uso*;
- dovrà analizzare in dettaglio i *compiti* che l'utente svolgerà con il sistema.



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

45

L'approccio progettuale per la PA



- [Organizzare il progetto e la sua gestione](#)
- [Comprendere il contesto d'uso del servizio pubblico](#)
- [Progettare i processi e i *touchpoint* del servizio](#)
- [Realizzare l'interfaccia utente del servizio](#)
- [Validare la soluzione ottenuta](#)

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

46

Organizzare il progetto e la sua gestione


- impostare l'organizzazione del progetto dal punto di vista gestionale e operativo:
 - capire che attività dovranno essere svolte
 - questa fase aiuta le amministrazioni a definire gli standard di:
 - qualità,
 - usabilità,
 - accessibilità
 da raggiungere e quindi i termini dell'ingaggio del o dei fornitori.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

47

Comprendere il contesto d'uso del servizio pubblico

- attività di ricerca e analisi:
 - si focalizza su acquisire consapevolezza del quadro entro cui il servizio digitale si inserisce
- I **kit messi a disposizione da AGID** in questa fase consentono di:
 - schematizzare le figure e gli elementi coinvolti nell'erogazione del servizio pubblico,
 - svolgere ricerca documentale e sul campo, qualitativa e quantitativa,
 - definire gli utenti-tipo (cittadini o operatori pubblici)



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

48

Progettare i processi e i touchpoint del servizio

- L'obiettivo di questa fase è definire in dettaglio tutti i flussi di interazione tra l'utente e il servizio.
- Serve a definire l'esperienza dell'utente mappando i punti di contatto (touchpoint) al servizio



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

49

Realizzare l'interfaccia utente del servizio

- In questa fase il focus è su attività di costruzione e sviluppo del touchpoint digitale attraverso il quale l'utente interagirà con il servizio pubblico.



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

50



Validare la soluzione ottenuta

- Questa fase riguarda attività di valutazione e monitoraggio;
- l'obiettivo è misurare l'effettivo utilizzo del servizio digitale da parte del cittadino così da individuare aree da far evolvere e ottimizzare.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

51



Privacy by design

- Progettare i servizi digitali comporta in primo luogo il rispetto di due principi fondamentali richiamati dall'articolo 25 del GDPR:
 - il rispetto del principio di protezione dei dati fin dalla progettazione, cosiddetto "Privacy by design";
 - il rispetto del principio di "protezione dei dati per impostazione predefinita", cosiddetto "Privacy by default".



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

52

GDPR

- Come indicato dal considerando 78 del GDPR tali misure, da applicarsi anche in ambito degli appalti pubblici:
- *“potrebbero consistere, tra l’altro, nel ridurre al minimo il trattamento dei dati personali, pseudonimizzare i dati personali il più presto possibile, offrire trasparenza per quanto riguarda le funzioni e il trattamento di dati personali, consentire all’interessato di controllare il trattamento dei dati e consentire al titolare del trattamento di creare e migliorare caratteristiche di sicurezza. In fase di sviluppo, progettazione, selezione e utilizzo di applicazioni, servizi e prodotti basati sul trattamento di dati personali o che trattano dati personali per svolgere le loro funzioni, i produttori dei prodotti, dei servizi e delle applicazioni dovrebbero essere incoraggiati a tenere conto del diritto alla protezione dei dati allorché sviluppano e progettano tali prodotti, servizi e applicazioni e, tenuto debito conto dello stato dell’arte, a far sì che i titolari del trattamento e i responsabili del trattamento possano adempiere ai loro obblighi di protezione dei dati.”*

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

53

Metodo di lavoro

In termini generali il design dei servizi ha due capisaldi:

- la co-progettazione
- la prototipazione



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

54

Metodo di lavoro

Le competenze manageriali includono

- la **capacità di lavorare in team** in modo collaborativo,
- gestire le relazioni con tutti gli attori coinvolti nel percorso di innovazione,
- avere un forte orientamento al raggiungimento degli obiettivi
- misurare costantemente l'andamento dei progetti.



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

55

Competenze trasversali

Orientamento ai risultati

Gestire l'incertezza, arrivare al risultato

Capacità di ascolto e di sintesi

Saper ascoltare gli altri e tradurre l'ascolto in elementi di valore per il progetto

Curiosità e apprendimento continuo

Ricerca e trovare nuove soluzioni ai bisogni

Teamwork

Favorire lo scambio di idee e la trasversalità

Problem solving

Inquadrare i problemi e proporre soluzioni, con concretezza

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

56



La progettazione di un servizio pubblico

- si basa sulla **ricerca**, creando scenari d'uso e profili utili a comprenderne bisogni e necessità
- **include** nella progettazione tutte le persone che concorrono all'erogazione, fruizione e comunicazione del servizio stesso
- prevede un **approccio olistico**

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

57



Service design

- Avere accesso ai servizi pubblici digitali offre ai cittadini la possibilità di usufruire di più canali di contatto con le amministrazioni in modo fluido e orchestrato.
- Fornire un servizio digitalmente permette di estendere l'orario di fruizione e reperibilità di un servizio, ridurre le code negli uffici pubblici, riduzione della spesa pubblica.
- Il **service design** nel pubblico si occupa di definire la relazione tra i cittadini e le organizzazioni.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

58



Scelta del progetto

Scegliete un tema che:

- conoscete bene
- sia semplice
- sia tecnologicamente fattibile
- abbia caratteristiche innovative
- anche un tema in apparenza banale può portare a un progetto innovativo

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

59

Ci vorrebbe un'idea: alcune "tecniche"

- Mimesi
- Ibridazione
- Variazione

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it



60



Mimesi

“imitazione”

Si costruiscono oggetti virtuali che “riproducono” in ogni dettaglio oggetti reali ampiamente diffusi



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

61



Ibridazione

“Incrociare piante o animali di specie diverse in modo da ottenere ibridi”



Esempio:

lavagna + proiettore = lavagna luminosa

Angela Peduto -
anpeduto@unisa.it

62



Variazione

Il progetto delle variazioni di un prodotto, a prima vista poco impegnativo dal punto di vista creativo, può produrre innovazioni sostanziali, soprattutto se si considera l'evoluzione nell'arco di più generazioni successive. L'accumularsi di modifiche anche di lieve entità può infatti portare a prodotti completamente differenti da quello di partenza.



Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

63



Riprogettazione di servizi esistenti in chiave digitale

Possiamo distinguere diverse forme di relazione tra canali digitali e canali tradizionali di offerta di un servizio:

- servizi digitali che arricchiscono e supportano i canali fisici (ad esempio, il servizio digitale che permette di prendere un appuntamento per il rinnovo della carta d'identità in Comune);
- servizi digitali alternativi ai canali fisici (per esempio il servizio che permette di ottenere un certificato on line in alternativa ad andare a richiederlo allo sportello di un Comune);
- servizi digitali in sostituzione dei canali fisici (per esempio una procedura on line di partecipazione a bandi pubblici che sostituisce la consegna di un modulo cartaceo).

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

64



Creazione di nuovi servizi

L'attività di creazione di nuovi servizi necessita uno sguardo ancora più ampio:

- partire dalla mappatura di tutti gli stakeholder coinvolti e delle loro reciproche relazioni e comprendere l'ecosistema per identificare quali attori sia necessario coinvolgere o attivare, e quali dinamiche possano facilitare (o rendere molto difficile) la costruzione e l'implementazione del progetto;
- raccogliere tramite attività di ricerca sul campo (intervista e osservazione) il punto di vista degli utenti per capire al meglio le loro attuali criticità e necessità.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

65



Idee

- Smart-office (possibilità di lavoro ibrido e di collaborare con i colleghi in smartworking senza invadere gli spazi privati ma condividendo documenti e progetti)
- Guardia Medica online (Servizi per offrire al cittadino un contatto rapido con il sistema sanitario, complementare al 118, per problematiche non critiche, con servizi di assistenza multi-canale (es. telefono, videoconferenza, email), per esempio tramite un collegamento (numero verde o sito web) dell'azienda sanitaria oppure del distretto sanitario / centro di cure primarie / continuità assistenziale (es. NHS direct).

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it


66



Comprendere il contesto d'uso del servizio pubblico

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

67



Contesto d'uso

- analizzare il contesto del servizio che si vuole progettare o riprogettare.
- mappatura degli *stakeholder* del servizio e la descrizione delle relazioni e dei flussi di scambio tra gli attori

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

68

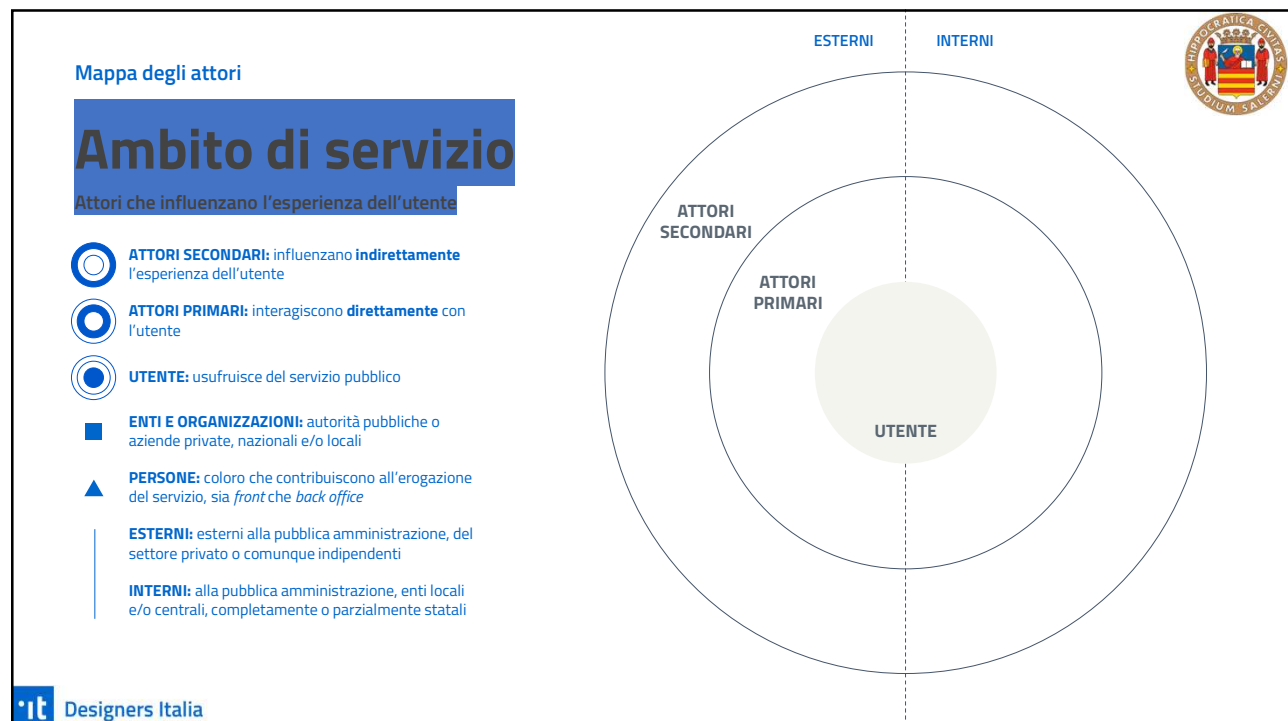


Mappa degli stakeholder o degli attori

- La **mappa degli stakeholder** è un diagramma a due assi che permette di descrivere i diversi attori coinvolti interrogandosi sulla loro partecipazione al progetto.
- **L'analisi del contesto** consente di ottenere una visione d'insieme dei fattori e delle variabili che influenzano l'erogazione e la fruizione di un servizio digitale.

Angela Peduto - anpeduto@unisa.it

69



70

Istruzioni

it Designers



Identifica i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio e descrivi i loro profili:

01

Identifica l'utente principale del servizio (es. cittadino, studente, impresa, etc...) e posizionalo al centro della rappresentazione.

Dichiara chiaramente chi è e assumi la sua prospettiva durante la mappatura.

02

Posiziona sul diagramma gli attori e le organizzazioni coinvolte nell'erogazione e nella fruizione del servizio pubblico.

Considera i ruoli con cui il cittadino interagisce e tutti quelli che operano dietro le quinte.

03

Per ciascun attore identificato cerca di approfondire il ruolo nel sistema.

Usa le schede profilo per dettagliare i diversi aspetti che riguardano gli attori e gli enti coinvolti.

71

Disegna qui la mappa degli attori

Sistema scolastico

Attori che influenzano l'esperienza dello studente

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

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

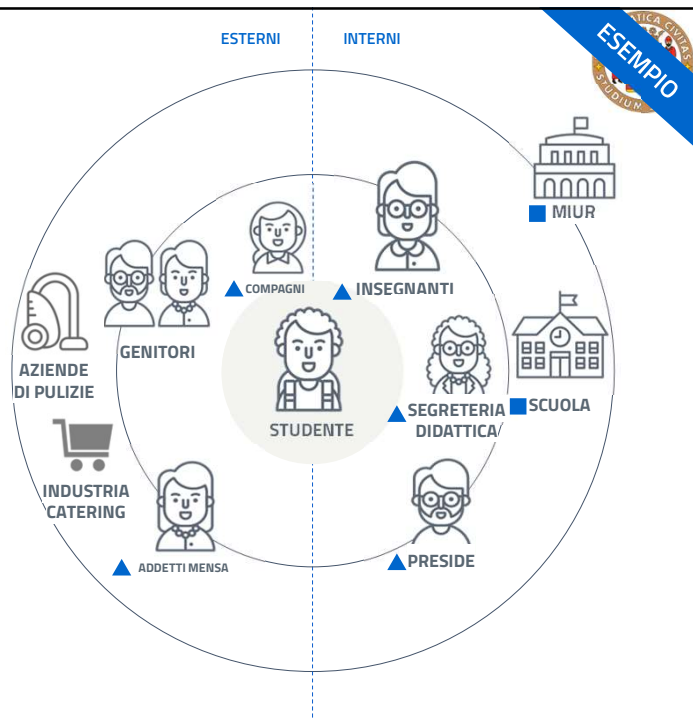
UTENTE: usufruisce del servizio pubblico

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



it Designers Italia

72

ATTORE - Scheda profilo

Ruolo



MANSIONI
[Identifica quali aspetti del servizio gli competono]

ATTIVITÀ
[Descrivi brevemente di cosa si occupa]

OBIETTIVI
[Definisci per cosa deve adoperarsi]

APPARTENENZA ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

ESTERNI INTERNI

TIPOLOGIA

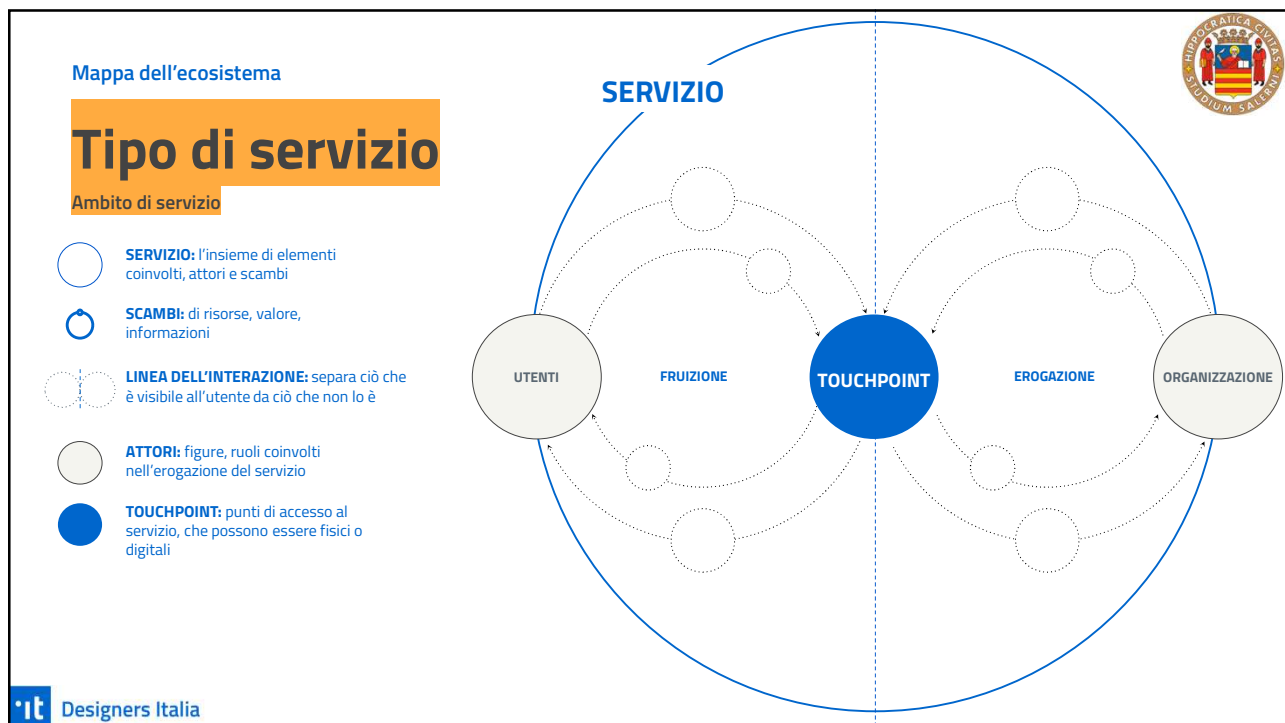
ENTI E ORGANIZZAZIONI

PERSONE

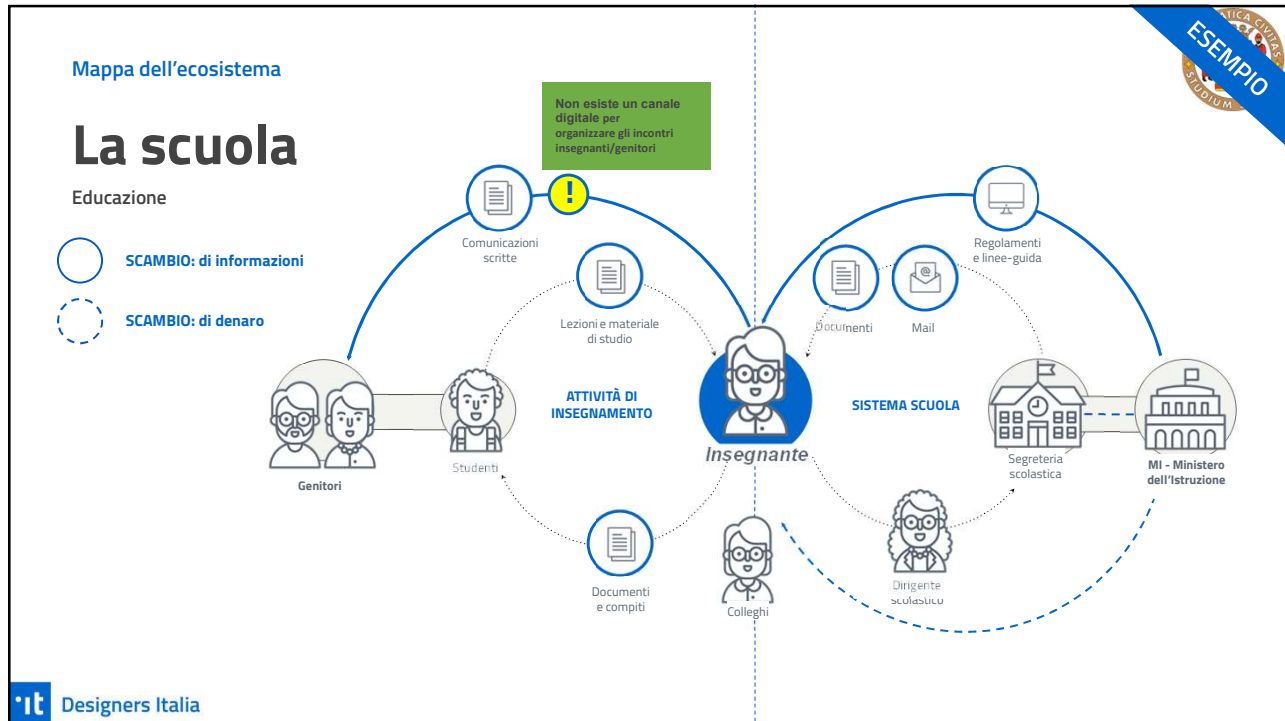
INFLUENZA SULL'UTENTE


Designers Italia

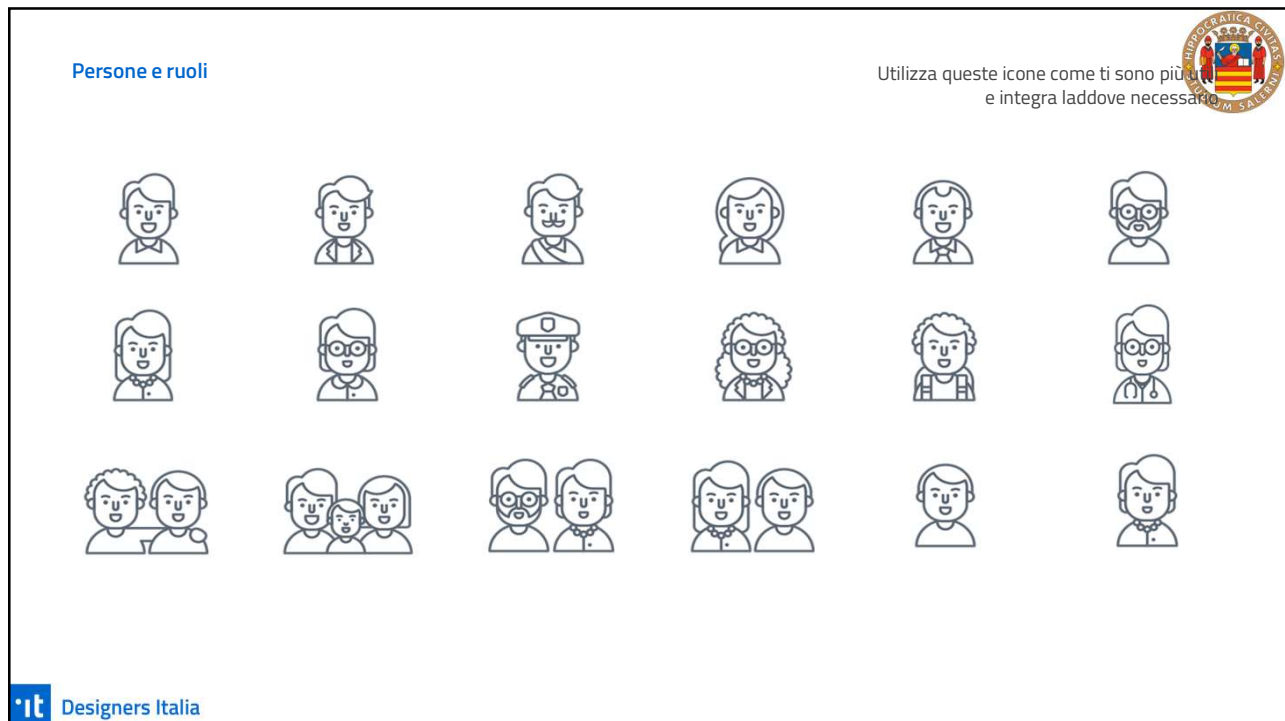
73



74



75



76

Enti ed organizzazioni

Utilizza queste icone come ti sono più
e integra laddove necessario

