
Design dei siti web dei Comuni italiani

Release stabile

italia

25 nov 2019

Indice dei contenuti

1	Che cos'è il progetto siti web dei comuni	3
1.1	Obiettivi	4
1.2	Fasi del progetto	4
1.3	Progettato da	5
2	Attività di ricerca	7
2.1	Analisi desk	7
2.2	Interviste e test di usabilità	8
2.2.1	Interviste agli stakeholder	8
2.2.2	Test usabilità	9
2.3	Benchmark	10
2.3.1	Conclusioni	10
2.4	Altre attività di ricerca	11
3	Il modello	13
3.1	Architettura dell'informazione	13
3.1.1	I content type che descrivono un Comune	14
3.1.2	La scheda di un servizio	16
3.1.3	User flow di un servizio	16
3.1.4	Le pagine argomento, un'alternativa ai siti tematici	18
3.1.5	L'area personale	19
3.1.6	Interfaccia utente	20
3.1.7	Tassonomie utilizzate	20
3.1.8	Template HTML	21
3.2	Scenari d'uso	21
3.3	Prototipo interattivo a media definizione	22
3.4	Prototipo hi-fi	23
4	L'adozione	27
4.1	Diffusione del modello	27
4.2	Progetto pilota con il Comune di Cagliari	27
4.2.1	Strategia digitale del Comune di Cagliari	27
4.2.2	Strumenti e processo	28
4.2.3	Collaborazione	28
4.2.4	Il progetto	28
5	Principi guida: l'analisi dei risultati della ricerca	31

5.1	Utenti	31
5.2	Priorità e bisogni	31
5.2.1	Bisogni chiave	33
5.3	Il concept	34
5.3.1	Mobile first	35
5.3.2	Semplicità	35
5.3.3	Flessibilità	35
5.3.4	Centralità dei servizi	35
5.3.5	Amministrazione trasparente	35
6	Allegati: documenti di progetto	37

Documentazione del modello per i siti web dei Comuni italiani basato sul design system di Designers Italia.

Product owner	Team per la Trasformazione digitale
Project manager	Lorenzo Fabbri

Che cos'è il progetto siti web dei comuni

Il progetto vuole definire un modello standard per i siti web dei Comuni italiani. Questo modello viene messo a disposizione gratuitamente sulla piattaforma di [Designers Italia](https://designers.italia.it/)¹ sotto forma di prototipi hi-fi e template che rappresentano l'esperienza di navigazione del sito nelle versioni desktop e mobile, basati sulle linee guida e sui kit di Designers Italia.

L'esito di questo progetto può essere sintetizzato nella creazione di un kit per i Comuni italiani, comprensivo di architettura dell'informazione e template html.

[Vai al kit](#)²

Tutti i comuni, o più in generale la comunità open source e le software house che realizzano le soluzioni web per i comuni, possono usare il kit per i Comuni per sviluppare la propria offerta digitale in modo rapido e a basso costo. E' utile inserire un riferimento a questo documento, così come un riferimento alle [linee guida di Designers Italia](#)³ sul design dei servizi, nei capitolati di gara per la fornitura di servizi della pubblica amministrazione.

Il progetto nasce dall'analisi dell'esperienza di molti Comuni italiani e in particolare dalla collaborazione con i Comuni di Firenze, dove il progetto ha mosso i primi passi, e di Cagliari, che sarà il primo comune italiano ad adottare questo modello. Inoltre si basa su un utile scambio di esperienze con il progetto Myportal 3 e i servizi ai comuni realizzati dalla Regione Veneto e sulla community e piattaforma Comunweb che aggrega tutti i comuni del Trentino.

Analogamente al progetto per lo [sviluppo di un modello di sito web per le scuole](#)⁴, questo progetto si basa sul *design system* della Pubblica Amministrazione italiana e a sua volta contribuisce ad alimentarlo, fornendo componenti e pattern riutilizzabili e aperti ai contributi della comunità open source. A loro volta, tutti i soggetti che lo utilizzeranno potranno mettere a disposizione template Html e componenti open source basati su questo modello, secondo quanto previsto dalle [linee guida per il software open source](#)⁵ della Pubblica Amministrazione.

¹ <https://designers.italia.it/>

² <https://designers.italia.it/kit/comuni/>

³ <https://designers.italia.it/guide/>

⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-scuole-docs/>

⁵ <https://docs.italia.it/AgID/linee-guida-riuso-software/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/bozza/index.html>

1.1 Obiettivi

Il progetto è gestito dal Team per la Trasformazione Digitale e ha lo scopo di fornire ai Comuni italiani un punto di partenza per avviare un approccio alla progettazione dei servizi centrato sui bisogni del cittadino, senza che i comuni debbano reinventare ogni volta la ruota. Il progetto da un lato fornisce un contributo concreto in termini di prototipi, flussi di navigazione e componenti standard da usare per progettare i siti web; dall'altro favorisce un approccio ai servizi che mette al centro gli utenti come previsto dal [Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione](#)⁶ e attraverso gli strumenti messi a disposizione da [Designers Italia](#)⁷.

In particolare, questo progetto si propone di:

1. Creare uno standard per tutti i comuni che vogliono rendere più semplice ed efficace il proprio sito, sulla base degli effettivi bisogni dei cittadini che ne fanno il loro punto di riferimento sul territorio. L'idea di base è che il lavoro di progettazione possa partire da componenti standard testate e verificate con gli utenti (il design system di Designers Italia) in modo che in futuro ciascun Comune possa concentrarsi sugli elementi di unicità del servizio e della propria città, senza dover reinventare ogni volta la ruota.
2. Definire flussi di navigazione standard per i principali bisogni dei cittadini (pattern) basati tra l'altro sull'integrazione delle piattaforme abilitanti.
3. Avvicinare il mondo dei Comuni italiani agli strumenti e al metodo di lavoro di Designers Italia, in particolare alla progettazione centrata sui bisogni degli utenti e ai [kit di design dei servizi](#)⁸.
4. Contribuire ad alimentare il design system della Pubblica Amministrazione italiana creato da Designers Italia: molti dei componenti realizzati per i siti dei comuni verranno resi disponibili a tutte le amministrazioni italiane.

1.2 Fasi del progetto

Il progetto è stato organizzato nelle seguenti fasi:

1. Analisi dell'esistente (analytics dei siti, valutazione euristica dei siti dei comuni in Italia e benchmark di siti all'estero).
2. Ricerca qualitativa per analizzare i bisogni e identificare gli scenari d'uso dei siti dei comuni.
3. Prototipazione di un modello dei siti dei comuni (prototipo interattivo a media fedeltà + prototipo hi-fi).
4. Realizzazione dei template html e dell'architettura dell'informazione completa per realizzare il sito di un comune
5. Supporto ai primi comuni che intendono adottare il modello. I primi Comuni ad adottare il modello sono il Comune di Cagliari e i la totalità dei comuni del Trentino. Altri comuni italiani hanno già avviato i lavori per adottare il modello.

Il progetto utilizza i [kit di Designers Italia](#)⁹ e contribuisce a mettere a disposizione di altre amministrazioni (quindi non solo i comuni) componenti e soluzioni di design, arricchendo il design system della Pubblica Amministrazione.

Per partecipare si possono usare [Slack](#)¹⁰ e il [forum per i servizi della Pubblica Amministrazione](#)¹¹.

⁶ https://docs.italia.it/italia/pianotriennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/bozza/doc/07_strumenti-per-la-generazione-e-la-diffusione-di-servizi-digitali.html

⁷ <https://designers.italia.it/kit/>

⁸ <https://designers.italia.it/kit/>

⁹ <https://designers.italia.it/kit/>

¹⁰ <https://slack.developers.italia.it/>

¹¹ <https://forum.italia.it/t/un-modello-per-i-siti-dei-comuni-basato-sul-design-system-di-designers-italia/4468>

1.3 Progettato da

Lorenzo Fabbri:	Service / Content design
Roberta Tassi:	Design research
Giulio Lucci:	Design research, UX design
Daniele Tabellini:	UI design
Laura Toffetti:	UX/UI design
Francesco Zaia:	UX/UI development
Matteo Troia:	Architettura dell'Informazione e documentazione tecnica
Alberto Torin:	Documentazione tecnica
Antonio Pascalis:	Project management Comune di Cagliari
Francesco Sogos:	UI Comune di Cagliari

Attività di ricerca

La fase di ricerca iniziale ha preso in considerazione l'analisi della situazione esistente e dei bisogni degli utenti con diverse modalità operative.

1. **Interviste e test di usabilità** sul sito del Comune di Firenze, per identificare i bisogni e le aspettative degli utenti e le criticità della UX (*user experience*).
2. **Analisi desk** (raccolta di informazioni e analisi dei siti web dei Comuni italiani) per raccogliere dati quantitativi e qualitativi sullo stato dell'arte dei siti dei Comuni italiani.
3. **Interviste agli stakeholder**, per allineare la visione del progetto e fare tesoro dell'esperienza dei funzionari della PA e degli esperti.
4. **Attività di benchmarking** per identificare le buone pratiche di usabilità studiando i siti di altri comuni in Italia e all'estero.
5. Analisi dei risultati della **ricerca qualitativa** svolta nell'ambito del progetto MyPortal (comuni del Veneto, Engineering), che poi ha deciso di supportare un processo di adeguamento alle linee guida di design, partendo da attività di ricerca e service design.

Nessuna attività di ricerca può dirsi completa e definitiva. Tantomeno quella relativa a un'esperienza tanto vasta e varia quale quella della fruizione di servizi comunali da parte dei cittadini. L'attività di ricerca deve continuare nel tempo e accompagnare l'evoluzione del modello di sito web, offrendo informazioni per il suo miglioramento.

2.1 Analisi desk

L'attività di ricerca secondaria usa informazioni esistenti per una valutazione preliminare del progetto.

Il modello di siti per i Comuni italiani si basa:

- su un'attività di analisi desk partita nel 2017. In particolare, l'analisi si è basata sui siti creati dai comuni "early adopter" delle linee guida design come Venezia, Firenze, Biella, Matera e Cagliari;
- sull'analisi delle soluzioni di altri comuni che hanno adottato le linee guida AGID: Caorle, Cairo Montenotte, Eraclea, Lozzolo, Pordenone.

L'analisi ha permesso di iniziare a discutere alcuni grandi temi legati ai siti dei comuni. Per esempio abbiamo da subito notato:

- una fortissima (a volte eccessiva) attenzione alla progettazione e gestione della home page, a volte a scapito di sezioni, contenuti e servizi più utilizzati dal cittadino;
- una tendenza alla proliferazione dei siti web, anche quando non necessari, con il conseguente aumento della complessità gestionale;
- un'organizzazione delle informazioni più figlia del modo in cui i comuni sono organizzati che dei bisogni del cittadino;
- una insufficiente attenzione ai servizi che sono fruibili attraverso i siti web e alla creazione di percorsi chiari e consistenti per i cittadini che vogliono usarli.

Abbiamo inoltre preso in esame alcuni dati disponibili gratuitamente, frutto di una ricerca di [Search On Media Group](#) presentata a [Web Marketing Festival](#).¹² I dati mostrano che:

1. è in corso un processo di realizzazione di siti comunali *responsive* (fruibili da smartphone), ma che più della metà dei siti comunali ancora non lo sono;
2. alcune delle componenti del design system della Pubblica Amministrazione reso disponibile da [Designers Italia](#) sono presenti in più del 10% dei Comuni italiani.

Il modello messo a disposizione da questo progetto si innesta in questo percorso, mettendo a disposizione una soluzione più matura, quindi più facilmente integrabile, nella convinzione che in questa forma possa essere utile a una percentuale ben superiore di Comuni italiani.

2.2 Interviste e test di usabilità

2.2.1 Interviste agli stakeholder

Definire i portatori di interesse (*stakeholder*) all'interno di un progetto è fondamentale. Gli stakeholder individuati e successivamente intervistati fanno parte delle seguenti categorie:

- funzionari del comune responsabili dei contenuti del sito;
- Team per la Trasformazione Digitale e AGID;
- personale tecnico e di sviluppo;
- cittadini.

Abbiamo realizzato 4 interviste individuali (della durata di 40-60 minuti ciascuna) con dei rappresentanti di ciascuna di queste categorie. Sono emersi quattro temi che definiscono il sito di un comune.

Identità

Il sito del comune dovrebbe rappresentare il più possibile la comunità, diventare un punto di riferimento per chi ci vive, per i cittadini che si sono trasferiti altrove e per chi viene in visita. Dobbiamo considerare diversi utenti (dal cittadino al visitatore) e costruire un sistema flessibile (che si adatta alle specifiche esigenze di ciascun comune).

¹² <https://www.engage.it/ricerche/web-marketing-festival-comuni-online/151608#J1RdjgWmLSg0cjL9.97>

Servizi

È importante spiegare ai cittadini le procedure che devono seguire, per esempio per pagare la TARI o per sposarsi: non basta mettere una serie di link da cui scaricare documenti. Anche quando i servizi sono disponibili attraverso siti separati, è fondamentale spiegare le procedure all'interno del sito del comune: cosa dev'essere fatto e come.

Informazione

Sul sito del comune non ci si finisce per caso: gli utenti sono persone che cercano qualcosa di specifico (bandi, concorsi, notizie) e sanno che la possono trovare lì. Nonostante i canali di diffusione delle notizie siano spesso i social, questi da soli non bastano: è importante offrire un punto di riferimento centrale e istituzionale dove poter trovare e approfondire le informazioni.

Trasparenza

Una delle criticità maggiori è l'amministrazione trasparente: deve essere presente per legge, è molto complessa e idealmente va gestita senza duplicare di contenuti. Sarebbe ideale riuscire a estrapolare alcuni contenuti che descrivono i numerosi pdf caricati (es. bandi) in modo da dare più visibilità a quei materiali nel sito.

2.2.2 Test usabilità

Per identificare i bisogni, le aspettative degli utenti e le aree di miglioramento di UX/UI rispetto a un caso concreto, abbiamo svolto un primo ciclo di test di usabilità sul sito del Comune di Firenze. In seguito, con lo scopo di arricchire il quadro, nuove attività di ricerca sono state e verranno condotte nell'ambito del progetto pilota per l'adozione del prototipo all'interno del Comune di Cagliari.

I partecipanti ai test di usabilità sono stati selezionati a seconda della loro familiarità con la PA digitale e i servizi online in generale.

Tabella 2.1: Utenti partecipanti ai test su Firenze

Utente	Descrizione	N°
Super user	Usano frequentemente i servizi online del comune (es. Amministrazione Trasparente e Albo pretorio).	2
Innovatori	Sicuri nell'uso della tecnologia, preferiscono usare servizi digitali quando ne hanno la possibilità.	3
Cauti	Diffidenti o poco abituati a usare servizi digitali, preferiscono l'interazione diretta con persone.	2
Mobile first	Usano prevalentemente lo smartphone per accedere ai servizi digitali.	1

deepening

Nel corso della ricerca, sono emerse alcune **considerazioni riguardo al comportamento degli utenti** sul sito di un comune.

1. Il motore di ricerca è una parte fondamentale dell'esperienza utente. Gli utenti che lo usano si aspettano di poter formulare domande con un linguaggio naturale.
2. Quando le notizie sono la parte più corposa della homepage del sito, gli utenti si perdono e non arrivano a visualizzare i link utili e gli altri contenuti nella parte bassa della pagina.
3. Gli utenti più 'innovatori' hanno completato meno task. Sono meno pazienti, non leggono le istruzioni, sono ormai abituati a esperienze digitali ben più "sofisticate" di quanto un normale sito comunale possa offrire.

4. Ci sono molti modi diversi per arrivare a fare le cose: quando non capiscono com'è organizzato il sito, gli utenti hanno l'impressione di trovare quello che cercano per caso.
 5. È importante curare il modo in cui si accede e si fruisce ai diversi servizi online del comune: far capire cosa è disponibile attraverso il sito e cosa agli sportelli degli uffici comunali.
-

2.3 Benchmark

L'attività di *benchmarking*, ovvero la valutazione della situazione esistente e il confronto fra varie realtà, ha coinvolto 10 comuni italiani tra gli *early adopter* delle linee guida di design, e 5 casi studio nel mondo (vedi le Tabelle 2.2 e 2.3).

Tabella 2.2: Lista dei comuni italiani presi in considerazione nella fase di benchmarking.

Comune	Link
Venezia	http://www.comune.venezia.it/
Firenze	https://www.comune.fi.it/
Biella	http://www.comune.biella.it/web/
Matera	http://www.comune.matera.it/
Cagliari	https://www.comune.cagliari.it/portale/
Caorle	https://www.comune.caorle.ve.it/
Cairo Montenotte	https://www.comunecairomontenotte.gov.it/
Eraclea	https://www.comune.eraclea.ve.it/
Lozzolo	http://www.comune.lozzolo.vc.it/
Pordenone	http://www.comune.pordenone.it/it

Tabella 2.3: Lista dei comuni internazionali presi in considerazione nella fase di benchmarking.

Comune	Link
Parigi	https://paris.fr
Stoccolma	http://stockholm.se
Amsterdam	https://www.amsterdam.nl/
Madrid	https://www.madrid.es/portal/site/munimadrid
New York City	https://www1.nyc.gov/

2.3.1 Conclusioni

Organizzazione

Gli argomenti principali o le aree tematiche sono il criterio organizzativo più utilizzato. Anche se il principio è simile in molti dei casi analizzati, l'usabilità dell'organizzazione dipende molto:

- da quanto sia descrittivo il nome di ciascuna area (le aree troppo ampie risultano confuse);
- dalla presenza di una descrizione sintetica a supporto del nome delle aree.

È interessante notare come alcuni siti diano priorità a un'organizzazione dei contenuti centrata sulle azioni degli utenti (pagare, richiedere, consultare...).

Integrazione dei servizi

Nelle migliori pratiche i servizi al pubblico sono integrati direttamente nel sito istituzionale. Quando i servizi sono forniti da una piattaforma esterna, il portale istituzionale raccoglie comunque tutte le procedure e i collegamenti necessari, rendendo più facile trovare le informazioni.

Dal punto di vista dei cittadini

L'organizzazione interna dell'amministrazione non corrisponde sempre al modello mentale degli utenti. Nei casi più efficaci il secondo ha la priorità, ma i riferimenti alla struttura organizzativa sono sempre facilmente accessibili per permettere agli utenti di interagire in modo efficiente con l'amministrazione.

2.4 Altre attività di ricerca

Grazie al coinvolgimento della Regione Veneto, il progetto si è arricchito di un'azione di ricerca sul territorio che è stata utilissima per indagare il rapporto tra cittadini e servizi pubblici locali (digitali e non). Il progetto fa parte del processo di adozione delle linee guida di design da parte del progetto MyPortal di Regione Veneto, partendo appunto da attività di ricerca e service design. In particolare:

1. 25 Interviste 1:1 a cittadini - selezionati tramite questionario - presso le loro abitazioni, per un'intervista strutturata di 1,5 h. L'obiettivo era comprendere necessità e bisogni dei cittadini relativi a servizi pubblici e digitali.
2. Sessioni di osservazione presso URP e uffici comunali di 5 città pilota, svolgendo attività di shadowing, interviste brevi ai cittadini e interviste agli operatori di sportello. L'obiettivo era approfondire come poter integrare al meglio i processi digitali e offline dei servizi.

deepening

Il campione preso in esame

Genere:

- n. 11 uomini;
- n. 14 donne.

Età:

- n. 4 sotto 30;
- n. 11 tra 30 e 45;
- n. 5 tra 45 e 55;
- n. 2 tra 55 e 65;
- n. 2 sopra 65.

Utilizzo dei servizi digitali:

- n. 11 persone con frequenza alta;
- n. 11 persone con frequenza occasionale;
- n. 2 persone non usano servizi digitali.

Maggiori informazioni sulle metodologie e sui risultati ottenuti durante la fase di ricerca¹³.

¹³ https://docs.google.com/presentation/d/1jh96GcNYSHcnwzXmS6w5K1pp0JftjIk08bVw54HcTtc/edit#slide=id.g30f7a59acf_0_0

Dopo aver terminato la fase di ricerca iniziale e aver identificato i principi guida per il design, siamo passati alla progettazione di un modello di sito interattivo, fondato su queste linee di azione.

Criteri di prototipazione

- **Focus sulle priorità:** costruire il prodotto partendo dai bisogni concreti degli utenti. Questa idea ci ha indirizzato verso un metodo di prototipazione basato sugli scenari d'uso e che desse priorità al *mobile* (approccio *mobile first*).
- **Organizzazione:** le persone visitano il sito del comune per raggiungere specifici obiettivi: la prototipazione segue una logica "task based".
- **Visione organica:** il prototipo tratteggia una visione di sito web che integra una serie di servizi realizzati da applicativi diversi attribuendo valore all'idea di creare dei pattern comuni. Le modalità operative (ad esempio: armonizzazione dei front end o approccio basato su api) sono lasciate a una seconda fase di progetto.
- **Piattaforme abilitanti:** il prototipo tiene conto dell'evoluzione delle piattaforme abilitanti, come SPID e pagoPA, e dell'opportunità/necessità di utilizzarle in modo diffuso.
- **Interfaccia unica di comunicazione:** la necessità di costruire un rapporto diretto con i cittadini si traduce nell'idea di un centro messaggi che possa essere il punto di aggregazione di tutte le interazioni con il comune (pagamenti, segnalazioni, autorizzazioni, certificati e dichiarazioni).
- **Trovabilità dei contenuti:** il motore di ricerca ha una struttura di filtri, un sistema di *autocomplete* e un sistema di *sorting* dei risultati che aiutano l'utente a trovare ciò che cerca.
- **Personalizzazione:** l'interfaccia del prototipo è pensata per adattarsi all'identità di ogni comune attraverso poche semplici regole. Definire una *palette* di colori coerente con l'identità del comune, accessibile e personalizzabile.

3.1 Architettura dell'informazione

Il documento di architettura dell'informazione definisce e organizza le informazioni contenute all'interno di un Comune e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di backend. In particolare, contiene

indicazioni su content type, sistemi di navigazione e tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune: descrizione dell'organizzazione, pubblicazione di documenti, notizie e servizi, oltre naturalmente alla home page, al motore di ricerca e all'area personale utente.

Il documento non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, allo stato attuale troppo variabile per essere modellata secondo standard. Il kit definisce però una struttura standard di presentazione di un servizio (scheda servizio), definisce il flusso standard di esperienza di un servizio comunale e offre un esempio di realizzazione.

[Vai al modello di fruizione di un servizio¹⁴](#)

Il documento è un esempio concreto di realizzazione delle [linee guida di architettura dell'informazione¹⁵](#) definite all'interno di Designers Italia

I contenuti del sito sono organizzati e resi accessibili a partire da due attributi fondamentali:

- Tipo di contenuto (content type), ovvero definizione di modelli di contenuto, ciascuno dei quali è caratterizzato da attributi e tassonomie specifiche
- Argomenti (tag), ovvero gli argomenti rilevanti con le informazioni contenute in una pagina. Connettono le informazioni in modo trasversale rispetto ai content type
-

Le sezioni sono dei raggruppamenti logici di content type e servono a favorire la navigazione, fornendo punti d'ingresso chiari come descritti in tabella 5

3.1.1 I content type che descrivono un Comune

I content type (modelli di pagina) sono il punto di collegamento logico tra l'organizzazione dei contenuti di front-end in pagine HTML e la loro modellazione. Abbiamo deciso di raggruppare i content type del sito web comunale sotto quattro grandi sezioni.

1. La sezione Amministrazione descrive tutto ciò che riguarda la struttura politica e amministrativa del comune. Pertanto abbiamo costruito le schede:
 - (a) Organi politici per descrivere la giunta comunale, il consiglio comunale, etc.
 - (b) Aree amministrative, Uffici e Enti e Fondazioni per descrivere le aree, gli uffici e gli enti comunali.
 - (c) Politici e Personale amministrativo per descrivere le persone, politiche o amministrative, che lavorano in comune
2. La sezione Novità invece raggruppa notizie, comunicati stampa e eventi.
3. La sezione Servizi, contiene il content type servizi, che presenta tutti i servizi che eroga il comune, sia quelli digitali, sia quelli fisici.
4. La sezione Documenti e Dati infine, è il contenitore per tutti i documenti che il comune produce e possiede.

Grande attenzione è stata portata verso la strutturazione del dato. Gran parte di questi content type sono collegati fra loro tramite appositi campi, in modo da costruire una rete di contenuti logicamente collegati su cui l'utente naviga. Ad esempio, una notizia potrebbe riguardare un evento, che si tiene in un determinato luogo. Notizia, luogo ed evento, in questo caso specifico, saranno collegati tra loro, e verranno presentati in forma organica all'utente.

¹⁴ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_y1xJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=411429163

¹⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/content-design/architettura-dell-informazione.html>

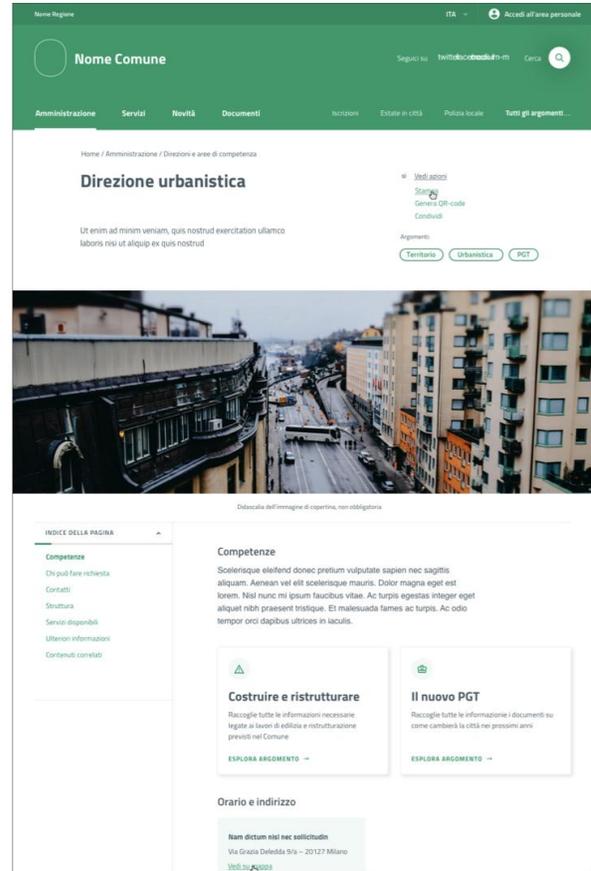
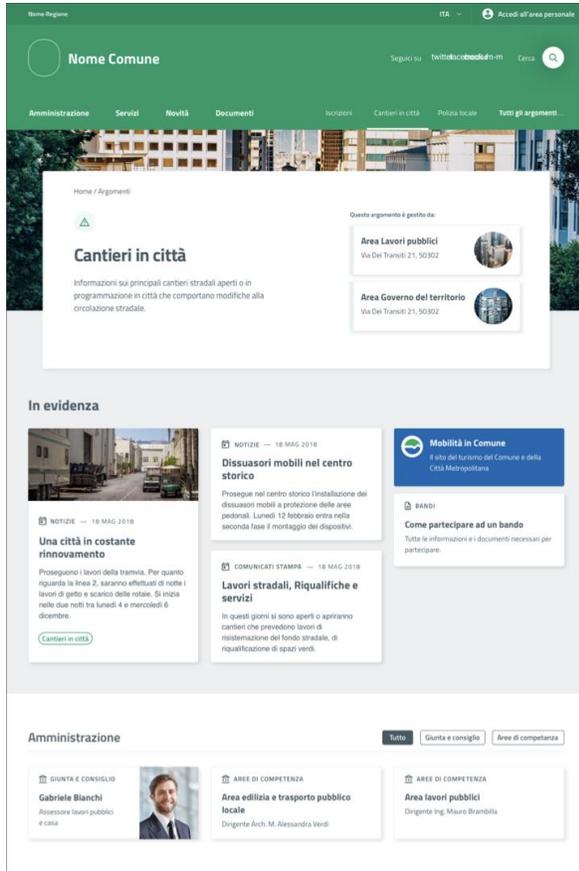


Fig. 3.1: Gli argomenti raccolgono i contenuti e i servizi che afferiscono ad uno o più uffici, facilitando dove necessario l'accesso ai siti tematici (sinistra). Ogni ufficio è raccontato tramite una scheda che ne evidenzia i servizi e i contenuti (destra).

3.1.2 La scheda di un servizio

I servizi del comune permettono di esercitare dei diritti e facilitare i cittadini nell'adempimento dei loro doveri.

Nella quasi totalità dei casi per usufruire di un servizio è necessario completare una procedura in cui deve essere chiaro all'utente il processo, gli attori coinvolti e il loro ruolo.

La descrizione delle procedure ha una struttura a piramide inversa, che permette agli utenti di capire il contenuto anche con una lettura superficiale, e li guida nella scoperta dei particolari rilevanti per loro.

I servizi sono di tipologie diverse: in alcuni casi l'utente può fare tutto online, in altri i servizi possono essere fruiti solo negli uffici, quindi il sito web si limita a descriverli e a prevedere un link al flusso di prenotazione di un appuntamento.

PRIORITY DELLE INFORMAZIONI	Perché?	Informazioni essenziali	Il processo, gli attori coinvolti e il loro ruolo
	Chi?	A chi è rivolto	Requisiti per l'accesso
	Come e dove?	Come si fa	Procedura
		Dove si fa	Servizio online o prenotazione sportello
		Cosa serve	Documenti necessari
		Costi e/o vincoli	Condizioni per completare la procedura
	Quando?	Esito	Cosa fare per conoscere l'esito della procedura
		Scadenze e aggiornamenti	Tempi da cui è scandita la procedura
	Aiuto!	Casi particolari	Eccezioni, casi particolari o domande frequenti
		Se c'è un problema	Istruzioni per risolvere i problemi più comuni

Fig. 3.2: Struttura di una scheda servizio.

3.1.3 User flow di un servizio

Abbiamo lavorato sull'idea che la fruizione dei servizi debba seguire un flusso standard, a partire dalla struttura delle informazioni fino all'integrazione di componenti di autenticazione (Spid) e del sistema di pagamento (pagoPA).

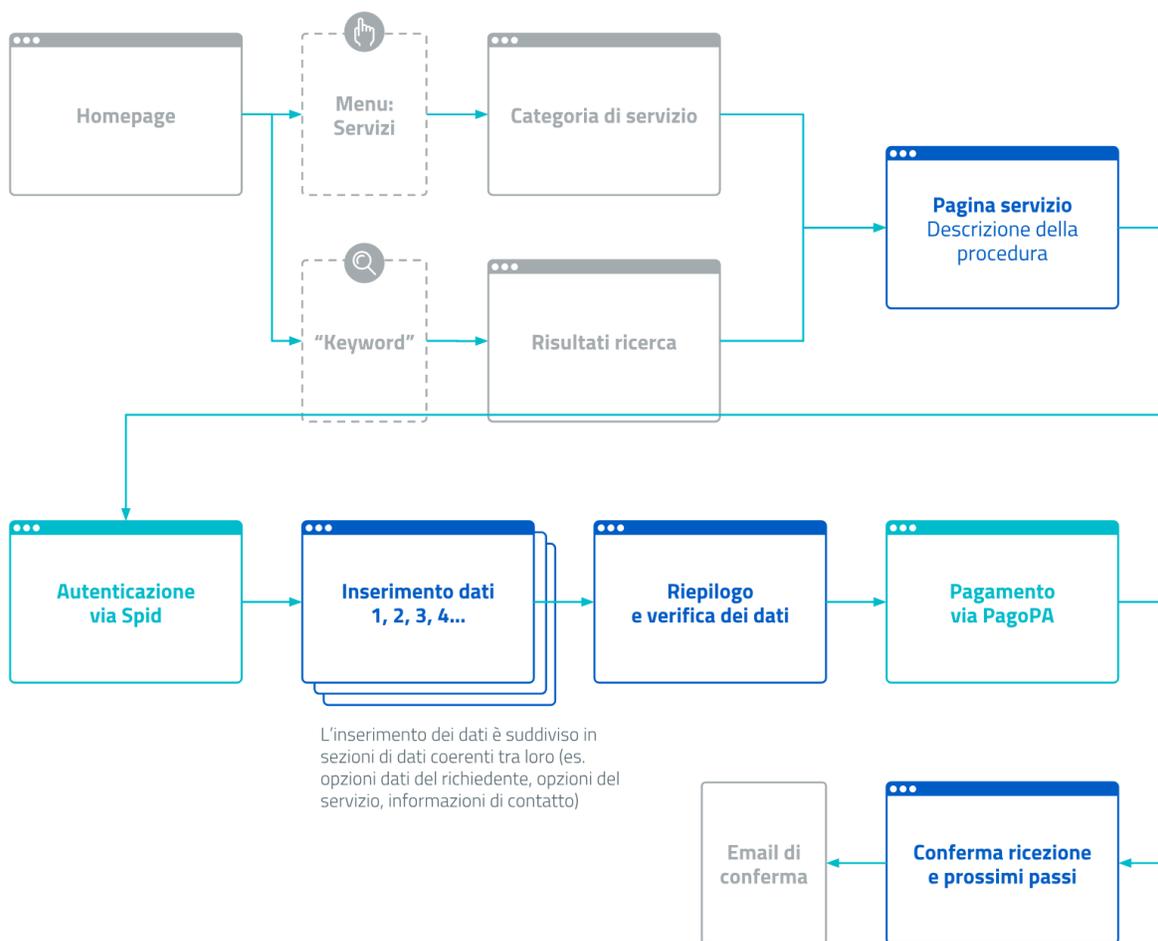


Fig. 3.3: Flusso di accesso e fruizione di un servizio.

3.1.4 Le pagine argomento, un'alternativa ai siti tematici

La struttura flessibile basata sugli argomenti permette di superare la necessità di sviluppare e mantenere la maggior parte dei siti tematici che spesso proliferano a fianco del sito istituzionale creando problematiche di gestione, sviluppo e aggiornamento

I contenuti già presenti nell'architettura del sito, infatti, possono essere raccolti con un argomento in modo da generare una pagina tematica che li presenta. Ad esempio, se utilizziamo l'argomento "raccolta differenziata" avremo una pagina che presenta agli utenti tutti i contenuti relativi: servizi, documenti, notizie, uffici di riferimento. Per arricchire la pagina di ulteriori contenuti sarà sufficiente pubblicare nuovi contenuti usando i content type già disponibili sul sito (ad esempio una notizia, un documento, un servizio)

La pagina può essere ulteriormente personalizzata anche nell'aspetto grafico con un'immagine di sfondo, un eventuale marchio e, se necessario, una serie di pagine in evidenza. Ciascuna delle pagine relative a un argomento è associata a un ufficio-area dell'Amministrazione comunale, punto di riferimento per la qualità e la correttezza delle informazioni offerte.

Un altro caso d'uso per un sito tematico è quello di dare voce agli uffici che compongono l'amministrazione. Gli argomenti offrono agli uffici la possibilità di gestire i propri contenuti e condividere le proprie iniziative.

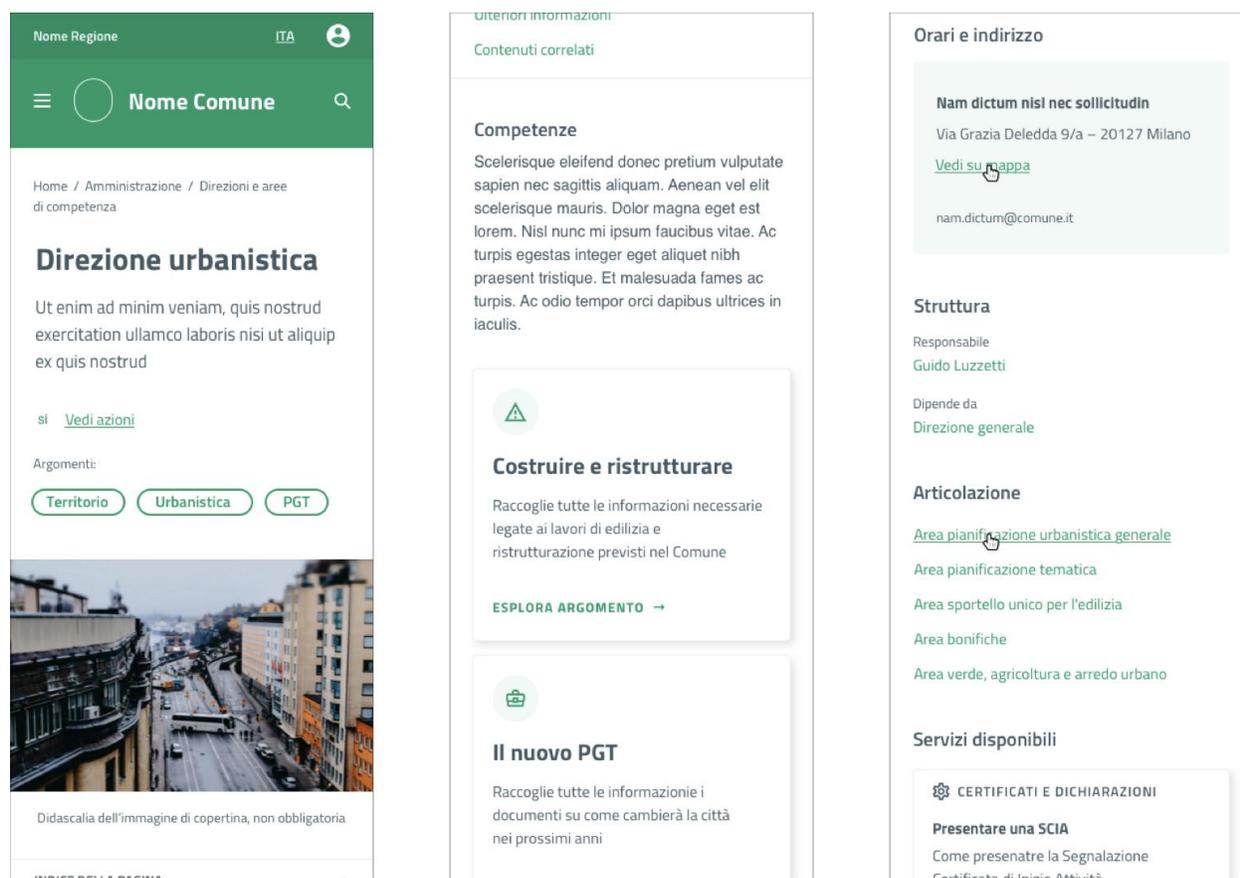


Fig. 3.4: La pagina dedicata a ogni ufficio mostra non solo i contatti e le competenze generali, ma anche gli argomenti gestiti e i servizi offerti (wireframe).

Tabella 3.1: Architettura dell'informazione del sito dei comuni :name: tabella-ai

Sezioni	Descrizione
Servizi	Procedure per scambiare informazioni con il comune e usufruire dei servizi offerti
Documenti	La versione digitale di un atto ufficiale o di un progetto dell'amministrazione
Amministrazione	La struttura dell'amministrazione e le modalità di accesso alle risorse
Novità	Contenuti effimeri, validi per un periodo di tempo circoscritto

Maggiori dettagli sull'architettura delle informazioni¹⁶.

3.1.5 L'area personale

La comunicazione con i cittadini che usufruiscono di un servizio è gestita dall'area personale, che permette di visualizzare i messaggi, le scadenze, lo stato delle procedure in corso, i documenti ricevuti e i pagamenti fatti. L'obiettivo è di offrire un punto di riferimento per la gestione del rapporto tra Amministrazione e cittadini di un Comune, complementare al punto unico nazionale di accesso ai servizi rappresentato dal [progetto IO](#)¹⁷. L'idea di base è che tutte le comunicazioni e i servizi progettati e offerti all'interno del sito del Comune possano essere progressivamente offerti anche all'interno di IO, e questa operazione è favorita da una modellazione dei dati coerente tra i due progetti.

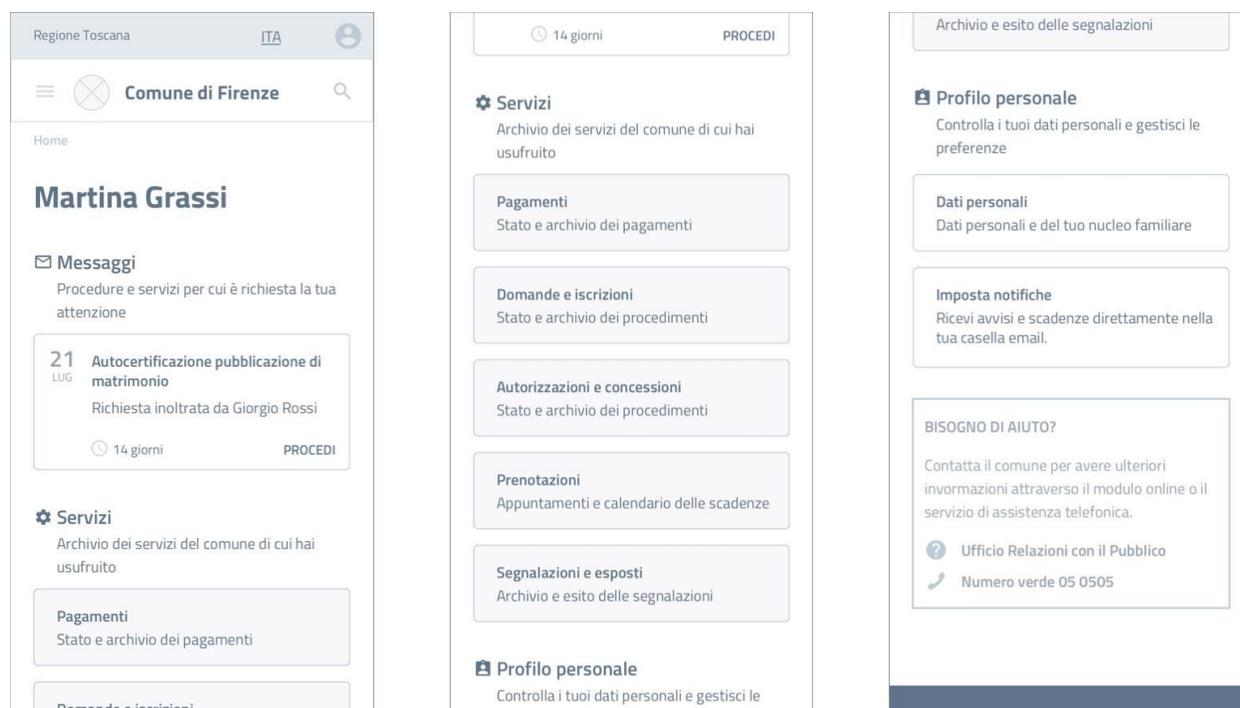


Fig. 3.5: La pagina personale del sito pone l'accento sulle azioni più urgenti e offre un accesso organizzato ai procedimenti in corso o già archiviati.

¹⁶ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_y1xJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit?usp=sharing

¹⁷ <https://io.italia.it/>

3.1.6 Interfaccia utente

Un sistema di indice di pagina permette di vedere a colpo d’occhio i contenuti di una pagina e scorrere velocemente tra i paragrafi: l’idea è quella di semplificare la lettura dei contenuti e offrire un sistema di navigazione flessibile (vedi Figura 6¹⁸).

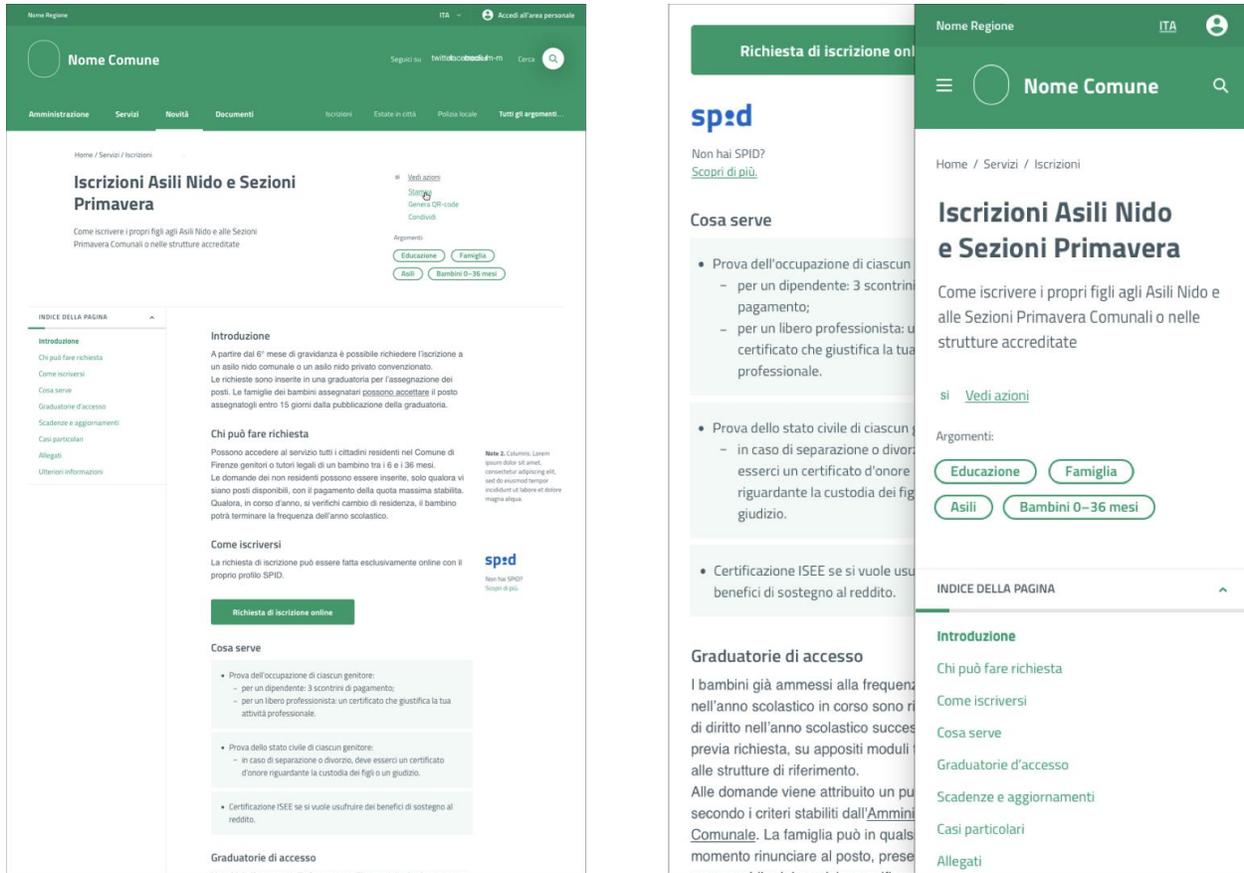


Fig. 3.6: Pagina di descrizione dei servizi con un indice delle sezioni per rendere più veloce la navigazione, nella versione desktop e mobile.

3.1.7 Tassonomie utilizzate

Per aiutare l’utente a navigare tra i contenuti del sito, abbiamo costruito delle apposite tassonomie per suddividere i luoghi, i servizi, gli eventi e i documenti. Queste tassonomie, specifiche per ciascuno dei content type e visualizzabili nel frontend del sito, rappresentano degli elenchi di primo livello, spesso ulteriormente suddivisi in livelli più profondi. Di seguito riportiamo l’elenco delle tassonomie utilizzate.

Tassonomia dei luoghi¹⁹

Tassonomia dei eventi²⁰

Tassonomia degli servizi²¹

¹⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/stabile/dalla-ricerca-al-prodotto-la-prototipazione/architettura-dellinformazione.html#pagina-descrizione-servizi>

¹⁹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_y1xJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=984481016

²⁰ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_y1xJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=2135056342

²¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_y1xJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=886074094

Tassonomia dei documenti²²

Anche la [lista degli argomenti](#)²³, che permette di generare pagine tematiche, è una tassonomia.

Ulteriori tassonomie di supporto all'architettura dell'informazione del progetto sono in fase di costruzione.

3.1.8 Template HTML

Il progetto di design di un sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida, in quanto costruiti sulle fondamenta fornite dallo UI Kit di Designers Italia e dalla libreria Bootstrap Italia.

Per navigare i template e vedere il risultato finale vai al sito di presentazione del [modello di siti comunali](#).²⁴ Per scaricare e utilizzare i template vai al [repo GitHub con i template](#).²⁵

I template sono il risultato di un lavoro di evoluzione progressiva del prototipo basato su scenari d'uso, prototipi low-fi e prototipi hi-fi descritti in seguito

3.2 Scenari d'uso

Gli scenari d'uso che abbiamo individuato illustrano alcune delle operazioni tipiche che vengono svolte con il sito di un comune. La [Tabella 3.2](#) mostra i sei scenari fin qui sviluppati e la descrizione delle operazioni collegate.

Obiettivo degli scenari d'uso è fornire una rappresentazione chiara di come sviluppare diverse tipologie di interazione con l'utente. Per questo motivo abbiamo creato dei prototipi a media definizione degli scenari, in modo da renderli facili da capire e da riprodurre.

Non c'è nessun obiettivo (e neppure bisogno) di realizzare una rappresentazione esaustiva delle decine di servizi che un comune offre ai propri utenti. Partendo dagli scenari d'uso sviluppati e usando il design system di Designers Italia, ogni comune potrà creare nuovi flussi per coprire i bisogni.

²² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_yIkJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=1851614011

²³ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_yIkJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit#gid=722828537

²⁴ <https://github.com/italia/design-comuni-prototipi>

²⁵ <https://github.com/italia/design-comuni-prototipi>

Tabella 3.2: Scenari d'uso.

Co-dice	Nome	Temi scenario
S01	Approfondire un tema importante per la città	Giorgio vede un cartello informativo vicino al cantiere sotto casa sua, si collega al sito del comune tramite QR. Da qui si informa sui lavori in corso nella sua via e invia una segnalazione per alcuni danni causati dal cantiere.
S02	Scoprire gli eventi in programma e l'orario di apertura di uno spazio espositivo	Alessandra si trova in città per lavoro e cerca qualcosa di interessante da fare nel fine settimana. Dalla homepage del sito trova tutte le iniziative del periodo estivo e quelle organizzate nel prossimo weekend. Si interessa a una mostra in particolare e trova le informazioni che le servono per visitarla.
S03	Iscrivere un figlio all'asilo nido	Giorgio vuole iscrivere suo figlio all'asilo nido e cerca le informazioni che gli servono sul sito del comune. Seguendo la procedura indicata presenta la domanda di iscrizione. Giorni dopo riceve notifica della pubblicazione delle graduatorie, conferma la domanda e procede al pagamento della quota di iscrizione.
S04	Individuare l'ufficio competente su un argomento e prenotare un appuntamento	Daniela fa l'architetto e deve verificare se è necessario fare una bonifica prima di una ristrutturazione particolarmente complessa. Dal sito del comune individua l'ufficio competente e procede nel prenotare un appuntamento con il tecnico di area.
S08	Fare richiesta per la pubblicazione di matrimonio	Giorgio e Martina vogliono sposarsi. Giorgio cerca come fare nella sezione servizi del sito e fa richiesta di pubblicazione sull'albo pretorio. Allo stesso momento chiede la delega a procedere a Martina che l'autorizza dalla sua area personale tramite SPID. Giorgio procede quindi al pagamento della marca da bollo necessaria. A questo punto Debora, che lavora all'ufficio stato civile procede con la pubblicazione sull'albo pretorio.
S09	Trovare opportunità per le imprese	Sergio vuole aprire un'impresa artigiana e ha bisogno di un aiuto per realizzare il suo progetto. Sul sito del comune cerca le informazioni per aprire una nuova attività e, in particolare, gli incentivi dedicati alle nuove imprese.

Consulta maggiori dettagli sugli scenari d'uso²⁶.

3.3 Prototipo interattivo a media definizione

I prototipi a media definizione degli scenari descritti nella sezione precedente mostrano concretamente i flussi di operazioni che vengono svolte per portare a termine i compiti desiderati. L'assenza di dettagli grafici permette di concentrarsi sulle operazioni, invece che sull'aspetto estetico del sito.

I prototipi realizzati finora sono elencati nella [Tabella 3.3](#).

²⁶ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QErVMJk8uXn1EiepoJkknO9248UjifRtWsoBnvRhnMU/edit?usp=sharing>

Tabella 3.3: Link ai prototipi lo-fi per i diversi scenari d'uso. I file sorgente (sketch) dei prototipi sono disponibili nel repository GitHub del progetto²⁷.

Codice	Nome
S01	Approfondire un tema importante per la città ²⁸
S02	Scoprire gli eventi in programma e l'orario di apertura di uno spazio espositivo ²⁹
S03	Iscrivere un figlio all'asilo nido ³⁰
S04	Individuare l'ufficio competente su un argomento e prenotare un appuntamento ³¹
S08	Fare richiesta per la pubblicazione di matrimonio ³²
S09	Trovare opportunità per le imprese ³³

3.4 Prototipo hi-fi

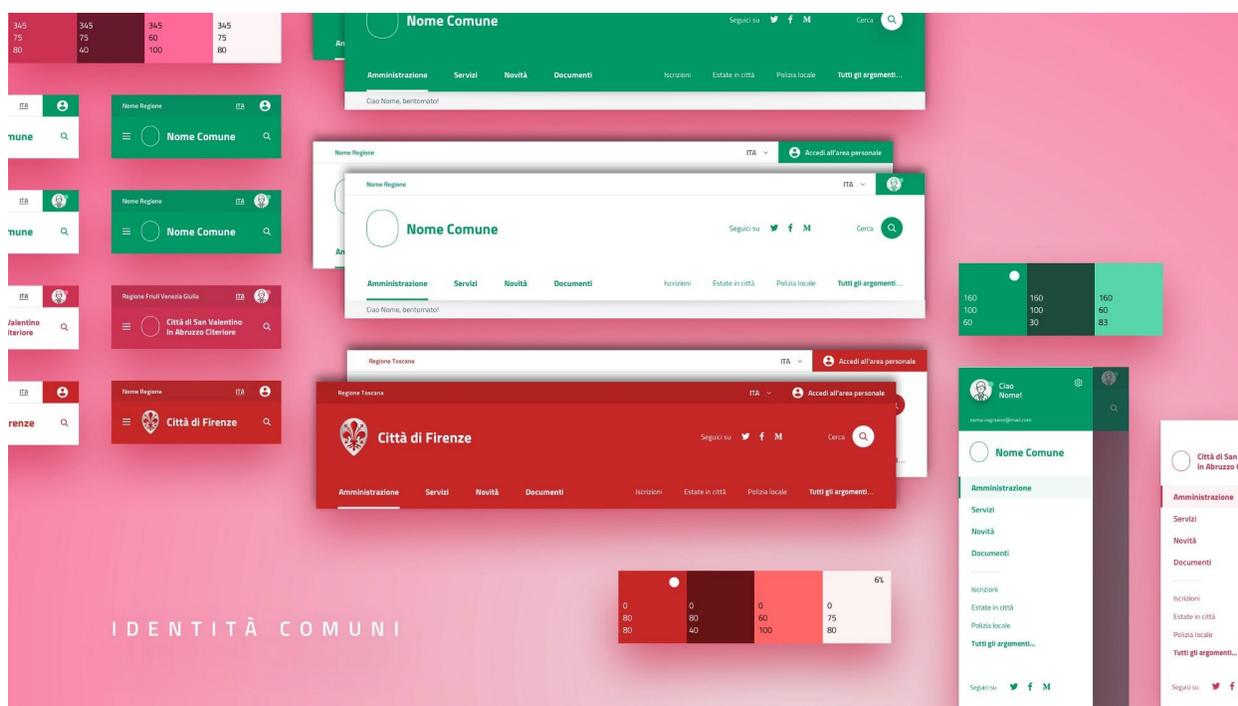


Fig. 3.7: L'identità dei comuni: esempi di componenti del sito personalizzati con loghi e colori istituzionali dei comuni.

Il prototipo hi-fi è stato costruito usando lo UI kit di Designers Italia³⁴. A sua volta, il progetto per i comuni ha contribuito ad arricchire lo UI kit della Pubblica Amministrazione, secondo il modello collaborativo di Designers Italia che permette a ciascun progetto di contribuire concretamente a un sistema di design condiviso.

²⁷ <https://github.com/italia/design-comuni-prototipi>

²⁸ https://invis.io/KNL7CMVY67P#/316444401_S01_-M-_Cover

²⁹ https://invis.io/KNL7CMVY67P#/307828799_S02_-M-_Cover

³⁰ https://invis.io/KNL7CMVY67P#/306238809_S03_-M-_Cover

³¹ https://invis.io/KNL7CMVY67P#/306606684_S04_-M-_Cover

³² https://invis.io/KNL7CMVY67P#/315569949_S08_-M-_Cover

³³ https://invis.io/KNL7CMVY67P#/310765037_S09_-M-_Cover

³⁴ <https://designers.italia.it/kit/ui-kit/>

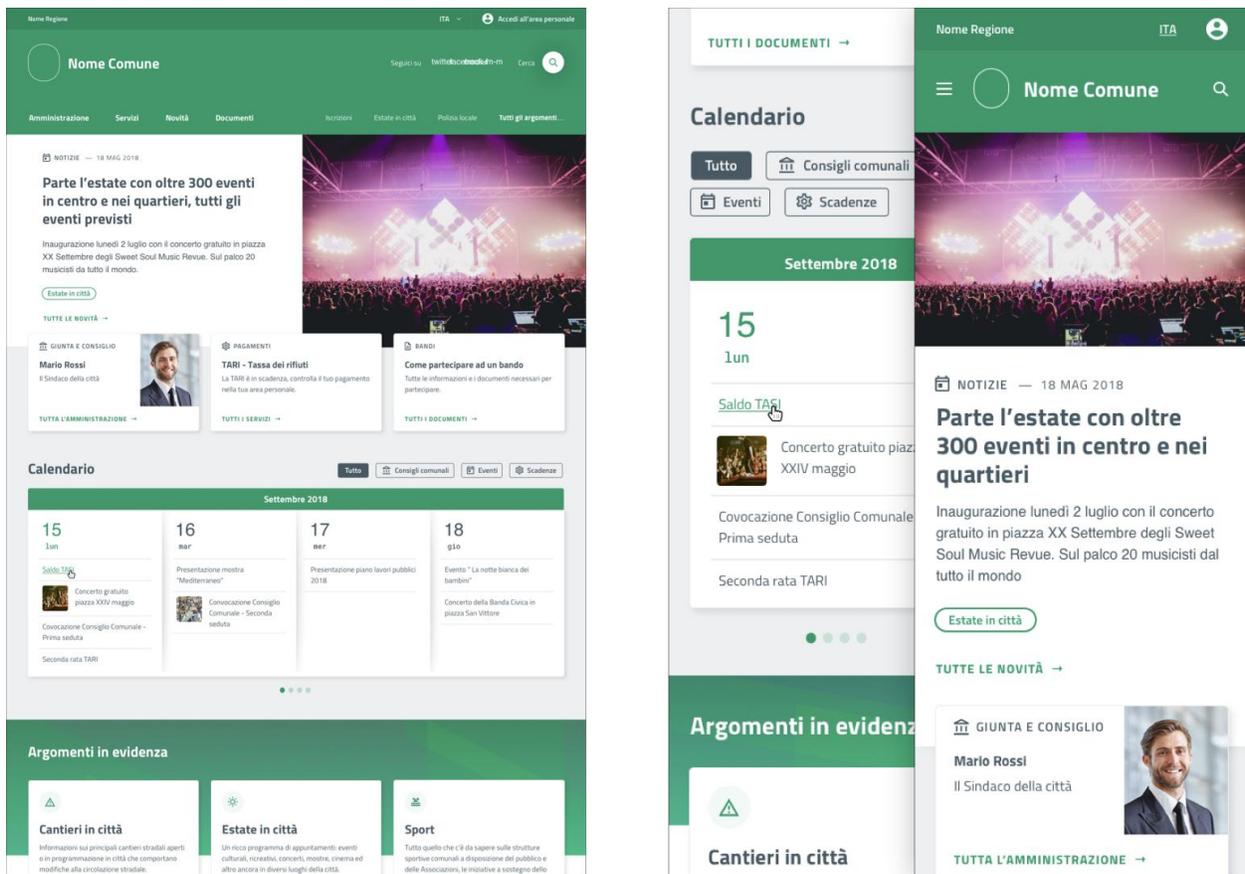


Fig. 3.8: Esempio di home page del sito di un comune, nella versione desktop (sinistra) e mobile (destra).

La progettazione delle pagine è *responsive, mobile-first* e a moduli, a cominciare dalla *home page* (vedi Figura 3.8) che ricalca l'architettura delle informazioni del sito. I colori sono derivati dai colori istituzionali del comune (vedi Figura 3.9).



Fig. 3.9: La palette di colori del sito è generata a partire dal colore istituzionale del comune.



Fig. 3.10: La testata è il principale elemento di identità.

I layout delle pagine sono pensati per permettere una scansione veloce dei contenuti. Nella pagina dei servizi, ad esempio, quelli più utilizzati hanno maggiore evidenza mentre gli altri sono accessibili a partire da poche semplici categorie.

Esplora il prototipo hi-fi del sito dei comuni³⁵.

³⁵ <https://invis.io/Q2OTF1RMNUB>

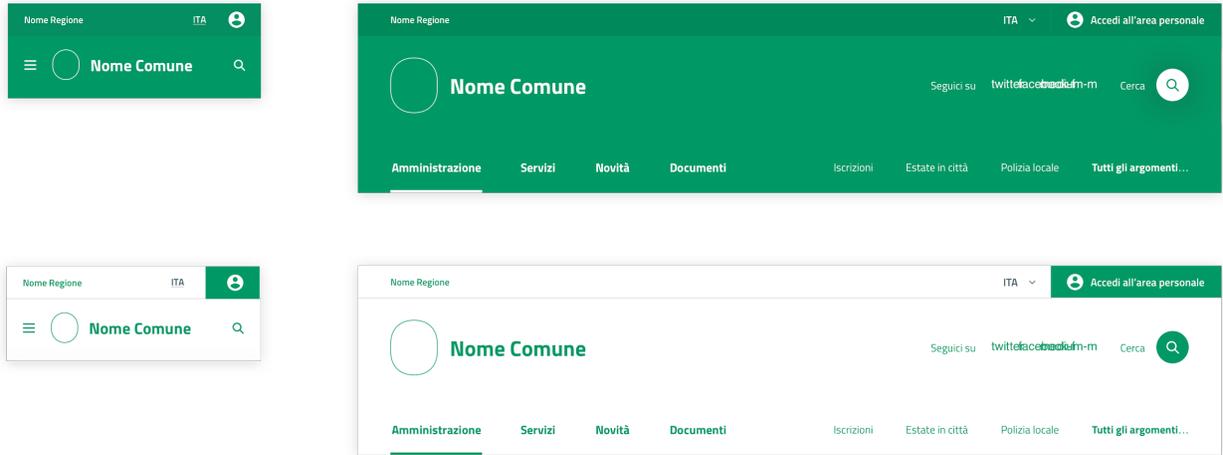


Fig. 3.11: La testata può essere positiva o negativa a seconda della complessità visiva e del colore di fondo del simbolo del comune.

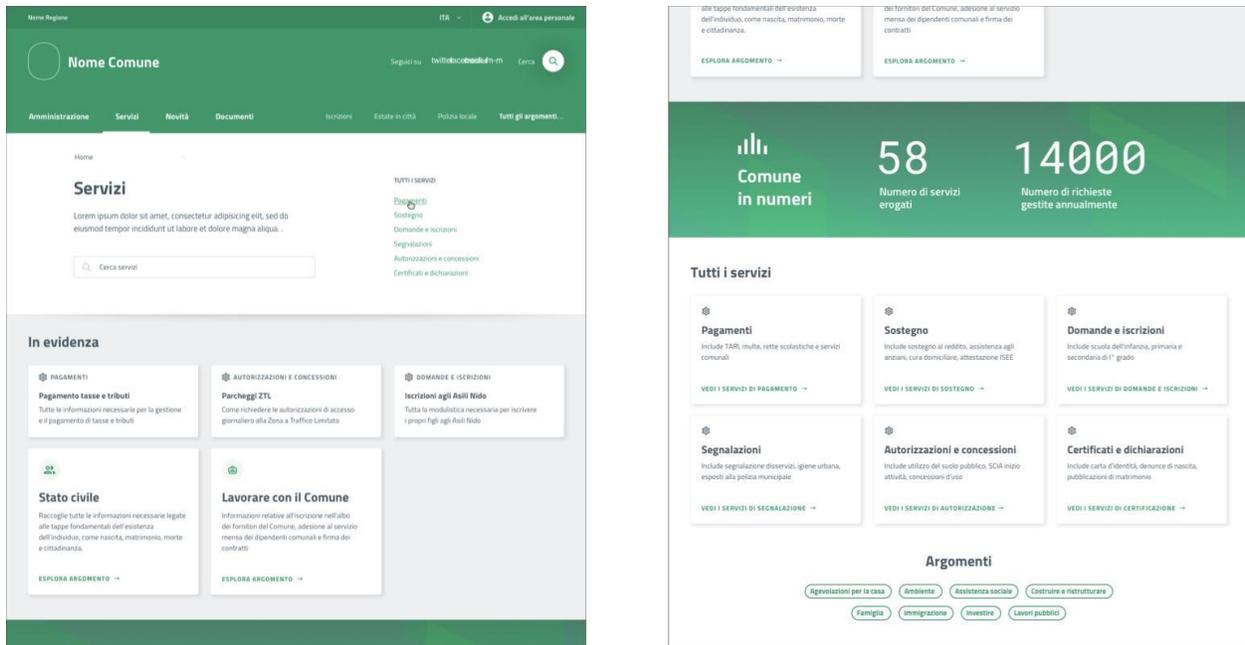


Fig. 3.12: Sezioni della pagina principale dei servizi che evidenziano quattro modalità d'accesso: ricerca, servizi più frequenti, categorie e argomenti.

4.1 Diffusione del modello

Il progetto e il kit che ne deriva sono funzionali a realizzare un sito web più efficace, con minori tempi e costi. Template e architettura dell'informazione possono essere usati per aggiornare il sito esistente di un comune, o essere l'occasione per la sostituzione della tecnologia che lo equipaggia, se necessario. Per creare il sito di un Comune utilizza il documento di architettura dell'informazione come guida per la struttura dei contenuti, il sistema di navigazione e i flussi di interazione. Con i template html potrai realizzare il front-end dell'intero sito. Il kit è indipendente rispetto alle scelte tecnologiche di un comune (per esempio la scelta di un CMS), ma contemporaneamente pone delle sfide tecnologiche fondamentali per realizzare in modo efficace l'esperienza d'uso del servizio (ad esempio, funzionalità di ricerca tra i contenuti). Rappresentando uno standard, favorisce l'utilizzo di soluzioni tecnologiche condivise e la diffusione di best practice. Attraverso gli strumenti di Designers Italia e Developers Italia è possibile interagire, confrontarsi, ricevere feedback sul progetto e partecipare alla sua evoluzione.

Vai al kit per i Comuni³⁶

4.2 Progetto pilota con il Comune di Cagliari

Il Comune di Cagliari, che segue l'evoluzione di Designers Italia dalla nascita, ha deciso di diventare *early adopter* e utilizzare il prototipo per la nuova versione del proprio sito web.

4.2.1 Strategia digitale del Comune di Cagliari

L'amministrazione comunale ha da tempo intrapreso un percorso per un radicale ripensamento della strategia di progettazione, gestione ed erogazione dei servizi pubblici in rete. Trasparenza, comunicazione, accountability, ascolto e confronto rappresentano condizioni abilitanti per la creazione di valore pubblico. In questa strategia, le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione diventano uno strumento fondamentale per modificare il rapporto tra la PA, i cittadini, le imprese e tutti i portatori di interesse.

³⁶ <https://designers.italia.it/kit/comuni/>

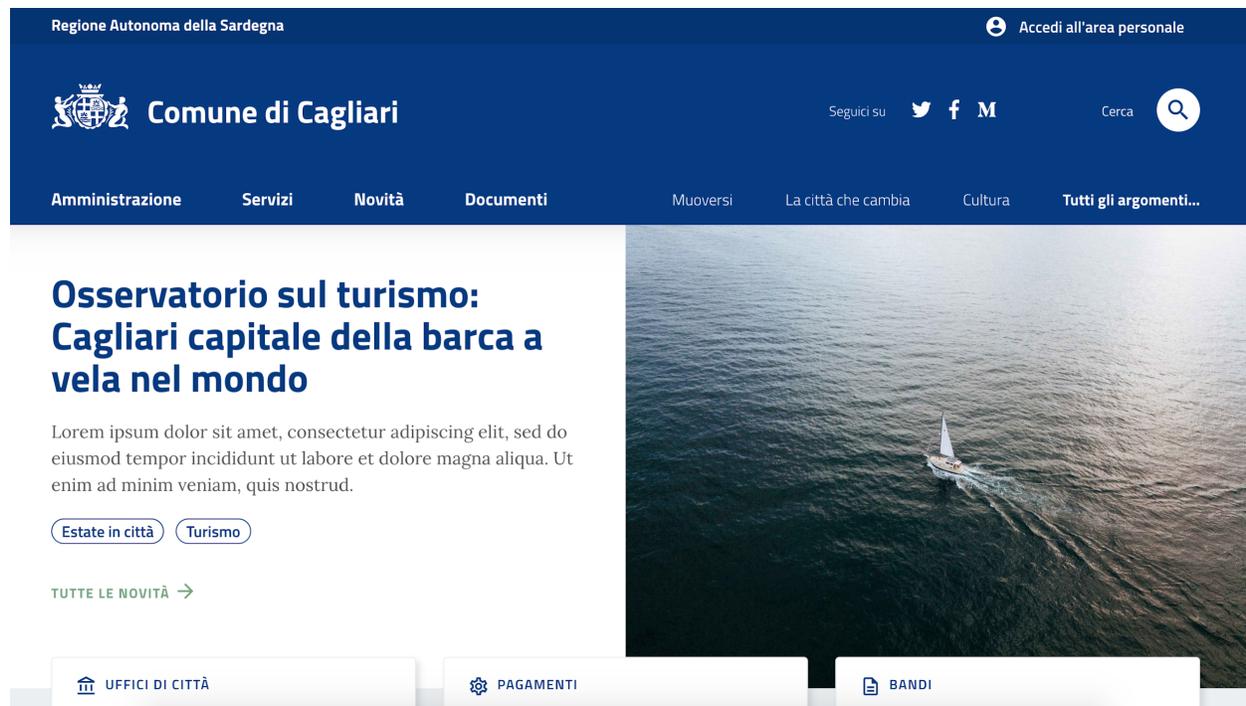


Fig. 4.1: Prototipo in alta definizione del nuovo sito istituzionale del Comune di Cagliari (in fase di realizzazione).

4.2.2 Strumenti e processo

Il gruppo di Designers Italia e il team del Comune di Cagliari hanno lavorato insieme nelle fasi cruciali del design del nuovo sito. La collaborazione tra i due gruppi di lavoro ha permesso di validare le ipotesi di progetto, migliorare la documentazione dei kit e approfondire le aree più complesse dell'implementazione. Il contributo al progetto è stato attuato su diversi fronti: User experience, User interface, architettura dell'informazione, sviluppo dei template, test di usabilità e creazione del primo progetto pilota in Italia.

4.2.3 Collaborazione

Tutti i risultati del progetto, a partire dai template html, verranno rilasciati in modalità open source a disposizione di tutti i Comuni italiani. Per questo è stato creato il repository pubblico di GitHub dove verranno condivisi tutti gli elementi di UI/UX e di sviluppo. Tutta la documentazione relativa al progetto verrà posizionata all'interno di una sezione dedicata di docs.italia.it³⁷.

4.2.4 Il progetto

- Sviluppo dei template grafici
- Prototipo navigabile online, test di usabilità e survey
- Workshop di co-design
- User stories e scenarios
- Riclassificazione e miglioramento dei contenuti

³⁷ <https://docs.italia.it>

- Durante la fase alpha verranno scelti scenari e user stories ad hoc per approfondire nei dettagli l'esperienza dell'utente.
- Durante la fase beta, che co-esisterà con il sito attuale, verranno svolti numerosi test di usabilità per verificare le funzionalità del maggior numero di sezioni del nuovo sito.

Principi guida: l'analisi dei risultati della ricerca

L'analisi dei dati, la ricerca qualitativa e la ricerca quantitativa hanno permesso al team di lavoro di mettere a fuoco un set di temi chiave che devono orientare lo sviluppo del digitale per i comuni italiani.

5.1 Utenti

La fase di ricerca qualitativa ha permesso di definire 5 categorie di utenti del sito (vedi [Tabella 5.1](#)). Ogni categoria è rappresentativa di diversi tipi di utenza.

Tabella 5.1: Personas.

Ruolo	Esempio	Uso prevalente
Cittadini	Privati, famiglie, pendolari	Accesso ai servizi
Imprese	Imprenditori, esercenti, professionisti	Consultare la normativa, relazionarsi con gli uffici, trovare opportunità
Visitatori	Turisti, futuri cittadini	Ottenere informazioni e procedure
Istituzioni	Associazioni, investitori, sponsor, stampa	Restare al corrente con le attività del comune
PA	Dipendenti pubblici, funzionari PA, fornitori PA	Come strumento di lavoro quotidiano, consultazione

Maggiori dettagli sugli utenti³⁸.

5.2 Priorità e bisogni

Dalla ricerca qualitativa sono emerse delle priorità chiare che cittadini e imprese attribuiscono ai servizi offerti da un comune. In particolare, i cittadini si aspettano:

³⁸ https://docs.google.com/presentation/d/1skVbBDfBjlxycG0Trefoxizv8LflSASAFXsXmHP9yI/edit#slide=id.g40aa93c8e2_0_539

- una maggiore proattività da parte del comune nel proporre informazioni puntuali e personalizzate, servizi correlati e notifiche automatizzate;
- un maggior numero di pratiche gestibili online per garantire una gestione migliore dei tempi allo sportello, trasformando lo sportello in un servizio di assistenza e consulenza vera e propria;
- una semplificazione non solo delle procedure, ma anche del linguaggio burocratico, che permetta di essere autonomi da intermediari e consulenti nella gestione di pratiche al momento non completamente accessibili;
- una comunicazione aggiornata e trasparente;
- integrazione e scambio di dati tra più enti, evitando di ripetere le stesse procedure e di inserire informazioni già note.

deepening

La ricerca condotta per il progetto MyPortal di Regione Veneto ha prodotto una mappa dei servizi prioritari offerti dai comuni.

Servizi prioritari	Descrizione	Criticità
Prenotazione appuntamenti	Prendere appuntamento online per pratiche in cui è necessario o preferibile recarsi allo sportello	Ora è un servizio assente, o limitato, incertezza sui documenti da portare e sui tempi
Pagamenti diritti di segreteria/marca da bollo etc.	Gestione digitale di tutti i pagamenti, dalle multe alle spese di segreteria, per comodità, tracciabilità e controllo	Ora esiste almeno un passaggio fisico che risulta essere un ostacolo alla digitalizzazione dei servizi
Anagrafe	Gestire in autonomia invio e ricezione di moduli e certificati anagrafici	Oggi è un servizio con una forte mancanza di flessibilità rispetto alle esigenze dei cittadini
Segnalazioni	Un modo più semplice e immediato per contribuire alla vita pubblica	Ora è spesso un servizio dalle risposte assenti che genera sfiducia nei confronti delle amministrazioni
Educazione (mensa, trasporto, asili nido)	Gestione unificata, dalla fase di iscrizione alla scuola materna alla gestione del pagamento dei servizi correlati	Ora sono servizi disomogenei, con referenti diversi all'interno dello stesso contesto
Trasporti e mobilità (permessi, multe, parcheggi)	Gestire con rapidità e immediatezza servizi di accessibilità e usabilità, inclusivi e convenienti per tutti	Ora sono servizi percepiti più come una forma di controllo che di supporto
Servizi sociali	Una fonte di informazione nel momento di bisogno del cittadino	Ora il passaparola sopperisce a una scarsa accessibilità delle informazioni
Agevolazioni e contributi	Orientare i cittadini, gestire il feedback e le notifiche sui procedimenti in corso	Oggi le informazioni sono poco strutturate, il linguaggio burocratico difficile e respingente
Organizzazione eventi / proposta di iniziative	Ridurre la complessità di gestione di richieste, requisiti e permessi	Oggi è un processo poco chiaro sui tempi di approvazione, i permessi e i requisiti
Bandi	Facilitare l'accesso a chi non ha dimestichezza con il linguaggio burocratico	Oggi partecipare a un bando è un processo scarsamente digitalizzato, ostacolato da un linguaggio troppo tecnico
Calcolo delle tasse e pagamento dei tributi	Offrire un sistema di calcolo e pagamento dei tributi locali chiaro e interconnesso con i database di altri enti	Ora è un servizio frammentato, con un pagamento digitale delegato ai cittadini
Pratiche edilizie	Definire un iter semplice che guidi il cittadino attraverso la compilazione delle pratiche fino al pagamento online	Ora i cittadini sono costretti a rivolgersi a consulenti per affrontarle, ritrovandosi quindi a pagare per adempiere a un proprio dovere

5.2.1 Bisogni chiave

A un livello più alto, possiamo sintetizzare i bisogni che deve soddisfare il sito di un comune in sette categorie.

1. Conoscere l'amministrazione e il suo operato.
2. Scoprire cose da fare in città o nel mio quartiere.
3. Accedere ai servizi seguendo le procedure definite dal comune.
4. Ricevere sostegno e usufruire delle opportunità offerte dal comune.
5. Lavorare con il comune e i funzionari dell'amministrazione.
6. Partecipare alla vita della comunità.
7. Risolvere un imprevisto o trovare la causa di un problema.

Conoscere l'amministrazione e il suo operato

Il sito del comune dà visibilità alle persone e alle attività della Pubblica Amministrazione, informando i cittadini sul programma della giunta, i progetti svolti e i progetti in corso: è uno spazio per l'amministrazione per raccontarsi e permettere ai cittadini di tenersi aggiornati sul suo operato.

I contenuti che soddisfano questo bisogno sono ad esempio:

- Sindaco e giunta
- Programma
- Comunicati e avvisi
- Storia del comune
- Piani e progetti dell'amministrazione

Scoprire cose da fare in città o nel mio quartiere

Il sito del comune è visto come una porta d'accesso alle attività ricreative e culturali che si svolgono ogni giorno sul territorio. Il sito deve raccontare i punti di interesse e le iniziative in modo che cittadini e visitatori possano conoscerle e capire come esplorare la città.

A questo scopo, è necessario che il sito preveda dei moduli per:

- **Esplorare gli eventi** e gli avvenimenti in città, con funzioni di filtro per data e luogo.
- **Conoscere musei civici e altri luoghi d'interesse della città**, attraverso una descrizione, le modalità d'accesso e gli orari.
- **Capire come spostarsi all'interno del comune**, integrando la mobilità e le informazioni delle società di trasporto pubblico.

Accedere ai servizi seguendo le procedure definite dal comune

Il sito del comune spiega ai cittadini e alle imprese come accedere ai servizi e svolgere procedure, fornendo le istruzioni necessarie e diverse modalità di azione. Il suo scopo è aiutare l'utente a eseguire una serie di adempimenti e richieste, riducendo errori e perdite di tempo.

I **servizi pubblici** possono essere resi accessibili online. Le funzionalità tipiche di questo ambito sono, per esempio:

- Tributi / tasse

- Parcheggi e ZTL
- Iscrizioni / domande
- Permessi / autorizzazioni
- Accesso agli atti normativi

Ricevere sostegno e usufruire delle opportunità offerte dal comune

Il sito del comune permette a cittadini e imprese di individuare le opportunità a disposizione rispetto alle loro esigenze specifiche, diffondendo informazioni relative a tutto ciò che il comune mette a disposizione per favorire la crescita della comunità e il benessere dei cittadini.

Il sito dovrebbe permettere l'accesso alle opportunità di sostegno, in particolare:

- Servizi alle famiglie
- Servizi di assistenza agli anziani
- Corsi di formazione
- Agevolazioni per gli studenti
- Impianti sportivi
- Biblioteche

Lavorare con il comune e i funzionari dell'amministrazione

Il sito del comune è il punto di partenza per costruire una relazione diretta e di lavoro con l'amministrazione. Il suo scopo è facilitare la relazione rendendo espliciti i requisiti d'accesso e suggerendo gli interlocutori giusti.

Partecipare alla vita della comunità

Il sito del comune dovrebbe essere un canale bidirezionale per interagire con le istituzioni e gli altri cittadini.

Il suo scopo è ascoltare la comunità e offrire opportunità a chi vuole essere coinvolto attraverso:

- Iniziative di cittadinanza attiva
- Proposte e segnalazioni
- Volontariato

Risolvere un imprevisto o trovare la causa di un problema

Il sito del comune è un punto centralizzato per trovare informazioni aggiornate su situazioni specifiche che creano disagio ai cittadini. Il suo scopo è informare tempestivamente e rassicurare le persone direttamente interessate dagli eventi.

5.3 Il concept

Sulla base delle necessità e delle opportunità individuate durante l'attività di ricerca, assieme alla valutazione del team di esperti che ha lavorato al progetto, abbiamo identificato una serie di principi guida che definiscono una visione per i siti dei comuni e quindi una direzione per l'attività di prototipazione.

5.3.1 Mobile first

Il sito è progettato partendo dalla versione *mobile* e poi declinando il progetto in una versione desktop. La home page, ad esempio, dà un assaggio dei diversi tipi di contenuti e una visione rapida della struttura del sito, funzionando di fatto come un menu allargato: navigando la home, in pratica, ci si rende conto della struttura e dell'organizzazione dell'ambiente in cui si opera.

Anche la ricerca evidenzia che:

- il *mobile* deve essere centrale nella gestione e nell'uso di ogni servizio dedicato alla scuola;
- l'usabilità e l'esperienza d'uso da smartphone sono sicuramente il punto debole più evidente.

5.3.2 Semplicità

Un'organizzazione in quattro semplici sezioni:

- le novità;
- i documenti;
- i servizi;
- l'amministrazione.

Al posto di tentare di predire le esigenze di un'utenza eterogenea, chiamiamo le cose con il loro nome ricalcando i bisogni di alto livello evidenziati nella fase di ricerca.

5.3.3 Flessibilità

Un sistema di classificazione dei contenuti per argomenti (circa 50 parole chiave che descrivono nel modo migliore la realtà e la vita di un comune). Un sistema *bottom-up* che a partire dal contenuto permette di organizzarlo secondo i bisogni degli utenti.

5.3.4 Centralità dei servizi

Presentazione, accesso e fruizione dei servizi: tutto ciò che serve è a portata di mano. Una struttura di contenuto rigorosa, precisa ed efficace (e comune a tutti i progetti della Pubblica Amministrazione) pensata per rispondere alle domande delle persone prima ancora che a descrivere le procedure della Pubblica Amministrazione. Un pattern di interazione comune a tutti i servizi.

5.3.5 Amministrazione trasparente

L'approccio che abbiamo seguito per la sezione "Amministrazione trasparente" è stato quello di evitare la ripetizione di contenuti solo per rispettare la legge, ma di strutturare tutti i contenuti del sito affinché siano certamente compatibili con i requisiti della normativa ma allo stesso tempo più comprensibili e facili da trovare.

Maggiori dettagli sull'amministrazione trasparente³⁹

deepening

DA FARE

Fare una lista di parole chiave su argomenti che interessano alla gente e usarla per classificare i contenuti.

³⁹ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1A7AzDZ1CI-M2e8IMHjd29xXRCTUgCTYzBhl1LwTvDEE/edit#gid=2074748223>

Dopo aver creato la lista, usare le parole chiave ogni volta che si crea un contenuto, si tratti di un servizio, una notizia o un documento. In questo modo i contenuti verranno aggregati “magicamente” sulla base degli argomenti che le persone cercano ogni giorno.

DA NON FARE

Creare un sito web per ogni iniziativa

Sono veramente pochi i casi in cui un Comune ha bisogno di più di un sito internet. Questo può avvenire nel caso di servizi verticali specifici, come le biblioteche, oppure nel caso di siti turistici particolarmente complessi di città turistiche. Da evitare l’abitudine di creare siti nuovi “per mettere in evidenza” progetti o iniziative del Comune. Il modo migliore per metterli in evidenza è usare il sito ufficiale del Comune. Nel progetto abbiamo considerato la necessità di esigenze di identificazione di progetti/iniziativa particolari che possono essere gestiti creando una pagina argomento che consente di inserire loghi e brand specifici, e di collegare gli uffici che hanno fatto nascere l’iniziativa.

Allegati: documenti di progetto

Tutti i documenti elencati di seguito si trovano nel Google Drive condiviso, a parte dove indicato diversamente.

Titolo	Tipo file	Collegamento
Design siti comuni: sintesi del progetto	Slides	Vai al documento ⁴⁰
D1 _ Report ricerca	Slides	Vai al documento ⁴¹
Architettura informazione	Spreadsheet	Vai al documento ⁴²
Scenari	Spreadsheet	Vai al documento ⁴³
Prototipi media definizione	Sketch	Visualizza il prototipo su Invision ⁴⁴ Usa il prototipo: vai al repository GitHub ⁴⁵
Prototipi hi-fi	Sketch	Visualizza il concept su Invision ⁴⁶ Visualizza il file di sviluppo su Invision ⁴⁷ Usa il prototipo: vai al repository GitHub ⁴⁸
Kit comunicazione	Slides	In lavorazione

⁴⁰ <https://docs.google.com/presentation/d/1skVbBdfBjLxygcG0Trefoxizv8LflSASAFXsXmHP9yI/edit?usp=sharing>

⁴¹ <https://docs.google.com/presentation/d/1PUoY6dVSNJpHVT1YiE1YW6aYFmyr80dDYTkOiqvYDTTo/edit?usp=sharing>

⁴² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bE0Ns0LsU0VDvCBT1WXZ5_yIxJU5AbUYcu_F8yMfpHQ/edit?usp=sharing

⁴³ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QErVMJk8uXn1EiepoJkknO9248UjifRtWsoBnvRhnMU/edit?usp=sharing>

⁴⁴ <https://invis.io/KNL7CMVY67P>

⁴⁵ <https://github.com/italia/design-comuni-prototipi>

⁴⁶ <https://invis.io/Q2OTF1RMNUB>

⁴⁷ <https://invis.io/9FL7CESJ8ZU>

⁴⁸ <https://github.com/italia/design-comuni-prototipi>