# Il Design System del nuovo portale del Comune di Cagliari

Comune di Cagliari

UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

# → Il progetto. Il Comune di Cagliari sta ridisegnando il proprio portale istituzionale.

→ **Il progetto.** Il Comune ha aderito a **Designers Italia**, il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana di AGID e Team Digitale.

→ **Il progetto.** Il Comune, che dalla nascita segue il progetto nazionale, ha deciso di diventare **early adopter** e di utilizzare il prototipo, contribuendo alla sua realizzazione.

# → Un modello. Stiamo contribuendo a creare un modello per i siti dei Comuni in Italia.

# → Obiettivo n° 1. Creare uno standard di qualità elevata a disposizione di tutti. Per non reinventare 8.000 volte la ruota.

→ **Obiettivo n° 2.** Far parlare ai Comuni "la stessa lingua" (design, Spid, PagoPA)... rende più facile la collaborazione e la condivisione di risorse e lo scambio di esperienze.

# → Obiettivo n° 3. Avvicinare i Comuni al mondo del design dei servizi, per favorire metodi di progettazione che mettono al centro l'utente.

# → Un progetto che nasce sul territorio. Il ruolo chiave di Comune di Firenze, Regione Veneto e Comune di Cagliari.

# Che cosa prevede il progetto

→ **Analisi dell'esistente.** Analytics del sito attuale, valutazione euristica dei siti dei comuni in Italia e benchmark di altri siti all'estero.

# Che cosa prevede il progetto

→ **Ricerca qualitativa.** Attraverso interviste e test di usabilità sono stati analizzati i bisogni degli utenti e identificati gli scenari d'uso dei siti dei Comuni.

# Che cosa prevede il progetto

→ **Nuova architettura dell'informazione.** Ripensata la struttura che organizza e classifica i contenuti per permettere all'utente di orientarsi con chiarezza in modo semplice ed efficiente.

## Che cosa prevede il progetto

→ **Nuovo design.** Riprogettazione dell'interfaccia secondo uno stile semplice e coerente dove il design diventa il ponte tra la tecnologia e il cittadino.

# Che cosa prevede il progetto

→ **Prototipazione.** Creazione di un modello dei siti dei comuni (prototipo interattivo a media fedeltà + prototipo hi-fi e prototipo in HTML).

# Che cosa prevede il progetto

## → Utilizzo dei kit di progettazione.

Le risorse condivise di **Designers Italia** per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

# I Design Kit

## Utilizziamo gli strumenti di Designers Italia

→ **I Design Kit.** Aiutano e favoriscono il percorso di progettazione del servizio che rispetta i bisogni degli utenti.

# Strumenti per imparare a progettare servizi digitali semplici

## CAPIRE

- ➔ Usability test
- ➔ Ecosystem map
- ➔ User interview
- ➔ Web Analytics

## IDEARE

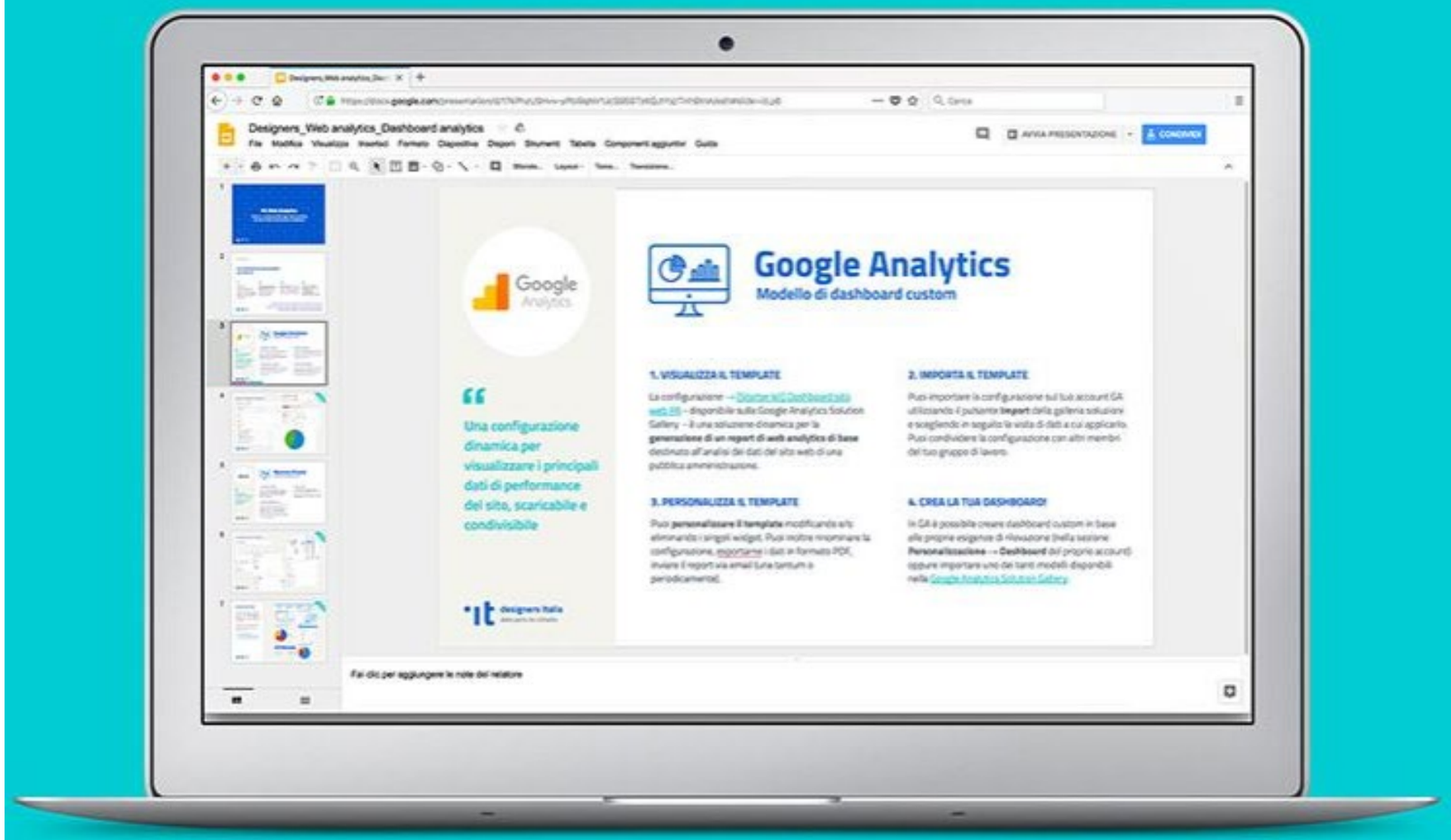
- ➔ Co-design workshop
- ➔ Personas
- ➔ User journey
- ➔ User stories
- ➔ Information architecture

## FARE

- ➔ UI kit
- ➔ Web toolkit
- ➔ Content kit
- ➔ Wireframe kit
- ➔ SEO

# CAPIRE:
# Web Analytics

L’analisi delle performance di un ambiente web è un’attività cruciale per capire quanto un sito (o un servizio digitale di altro tipo) risponda in maniera adeguata ai bisogni degli utenti.

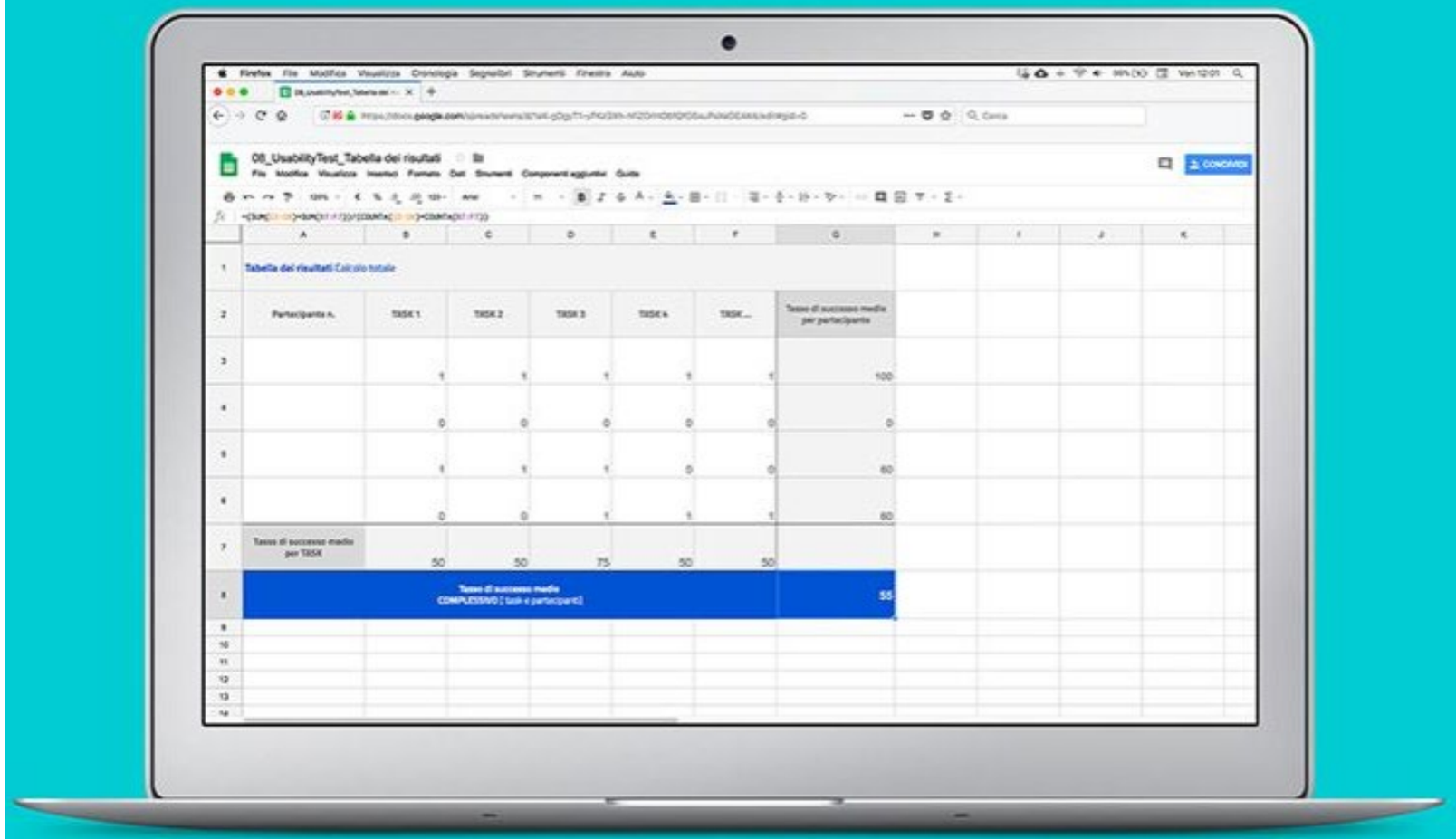


# CAPIRE: Ecosystem Map

Le mappature dell’ecosistema sono delle rappresentazioni sintetiche di tutti gli attori coinvolti nell’erogazione di un servizio e di come si relazionano tra di loro.

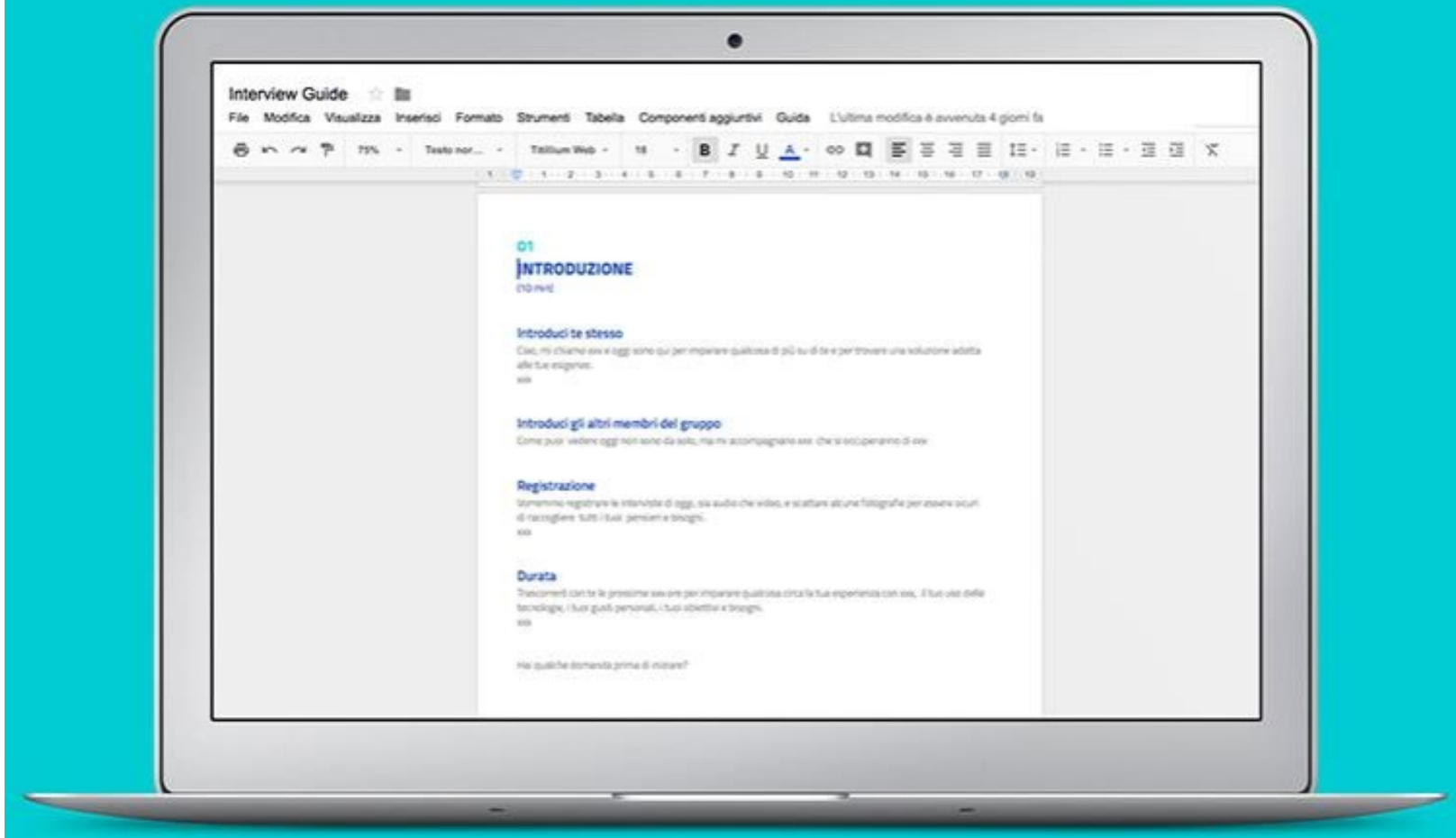
# CAPIRE
# Usability Test

I test di usabilità sono delle sessioni di osservazione diretta dell’interazione tra un utente e un servizio digitale. I test vengono svolti individualmente, assegnando all’utente uno o più task da svolgere, e analizzando il suo comportamento nel portarli a termine.



# CAPIRE:
# User Interviews

Le interviste utente sono delle sessioni individuali di ricerca sul campo in cui immergersi nel contesto d'uso di un prodotto o servizio e fare delle domande che vanno in profondità, orientate a capire le motivazioni e i bisogni espressi o inespressi di quella persona.

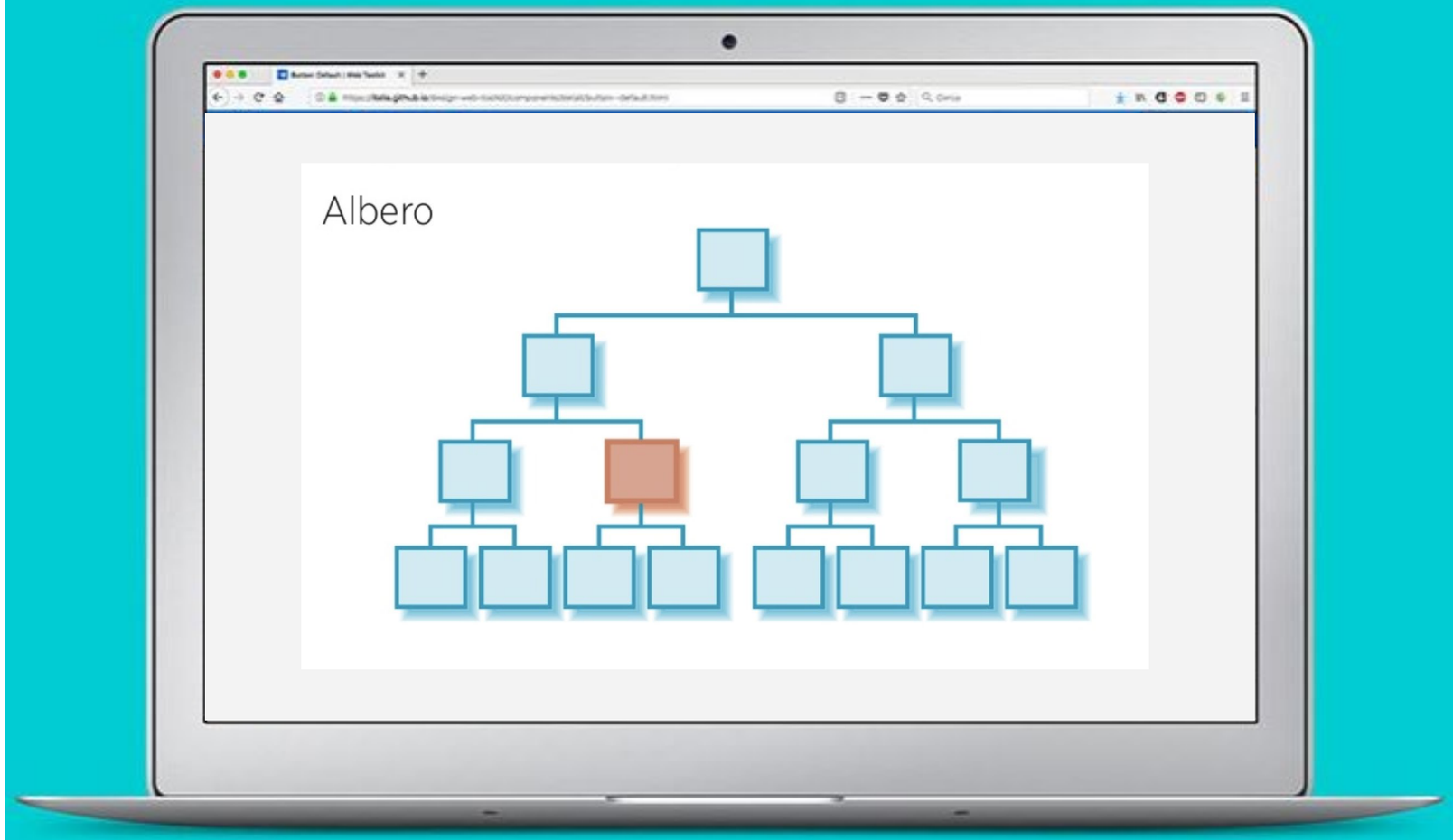


# IDEARE: Co-Design Workshop

Il workshop di coprogettazione è una sessione di lavoro di gruppo, in cui diversi attori coinvolti nell'erogazione o utilizzo di un servizio digitale vengono invitati a discutere le criticità esistenti e individuare insieme delle possibili soluzioni, seguendo un percorso guidato.

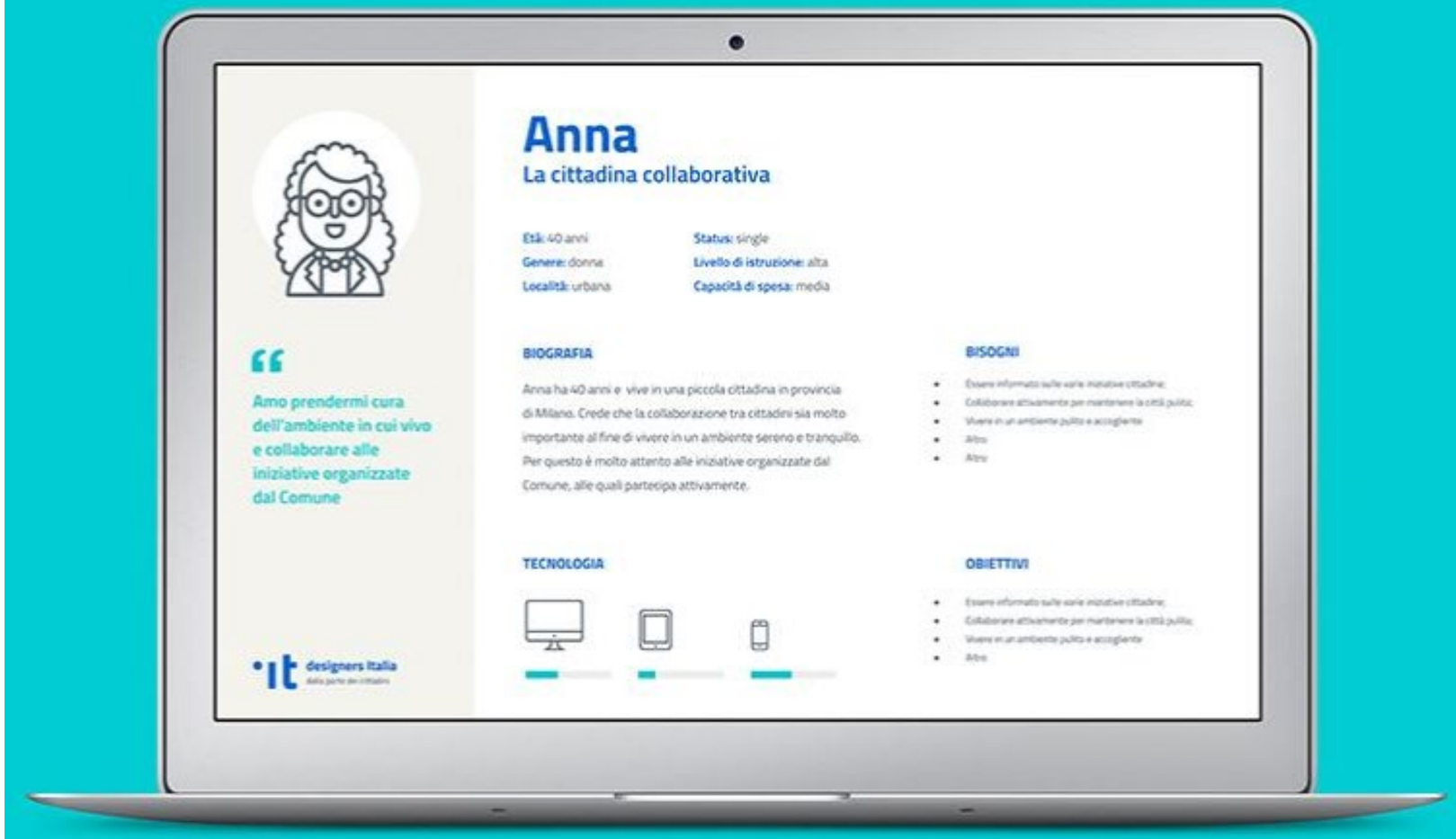
# IDEARE: Information Architecture

L’architettura dell’informazione è la struttura che organizza e classifica i contenuti in un ambiente: permette all’utente di orientarsi con chiarezza, e di raggiungere le informazioni e i servizi di cui ha bisogno in modo efficiente.



# IDEARE: Personas

Le personas sono dei profili inventati che descrivono le diverse tipologie di utenti di un servizio, raccontando le loro motivazioni, aspettative, bisogni e attitudini.

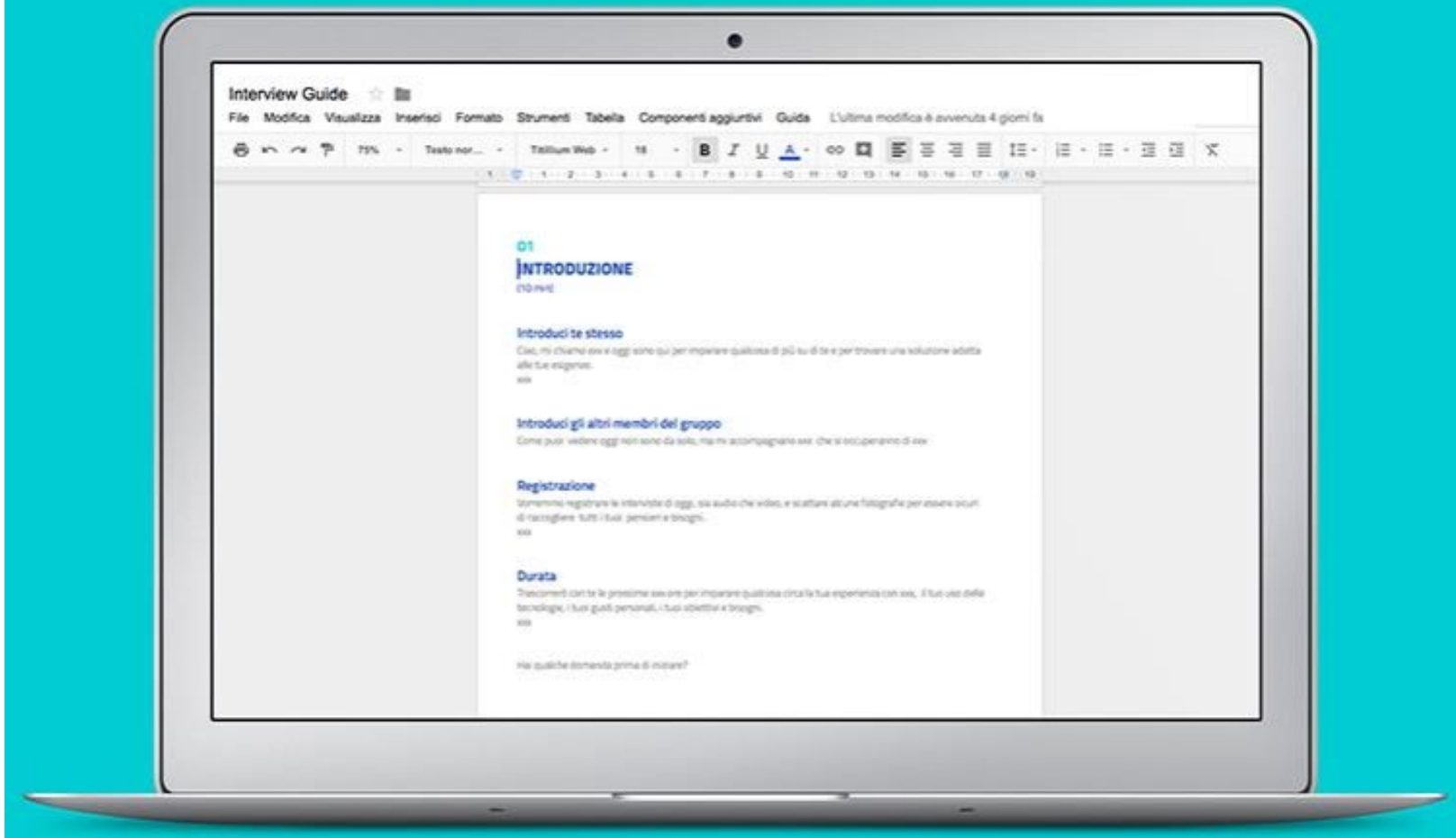


# IDEARE:
# User Journey

La user journey (o experience journey) racconta l’interazione tra un cittadino e un servizio, attraverso una rappresentazione sintetica di tutte le fasi dell’esperienza e la descrizione di tutte le azioni (o attività) fase per fase.

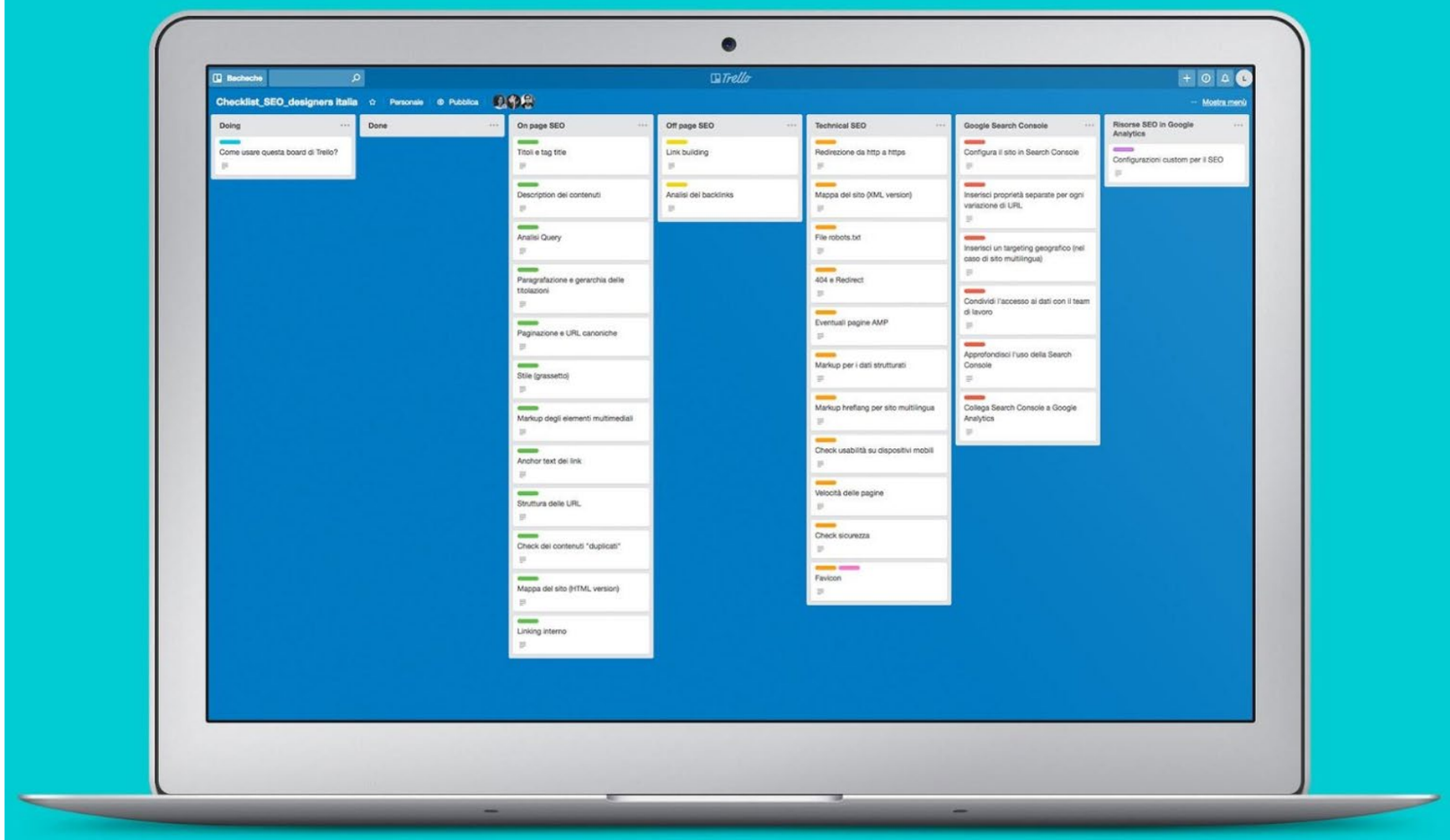
# IDEARE:
# User Stories

Le user stories sono delle brevi descrizioni narrative dei task che un utente vorrebbe compiere attraverso l'interazione con un servizio digitale.



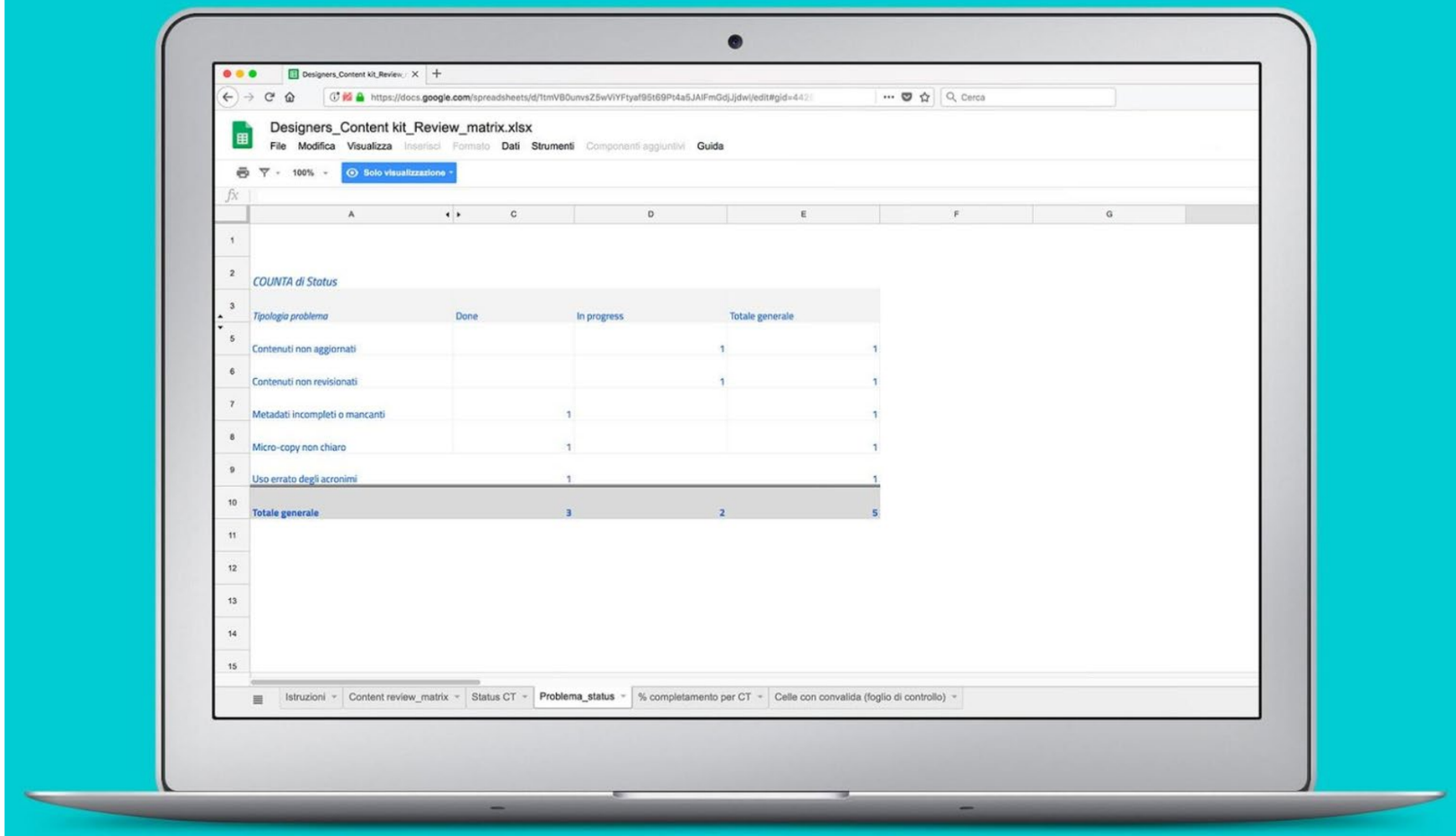
# FARE: Search Engine Optimization (SEO)

L’analisi di ciò che le persone cercano sui motori di ricerca e negli store digitali è una fonte preziosa di informazioni su cosa pensano e di cosa hanno bisogno i cittadini. E aiuta a progettare contenuti che siano facili da trovare in questi contesti.



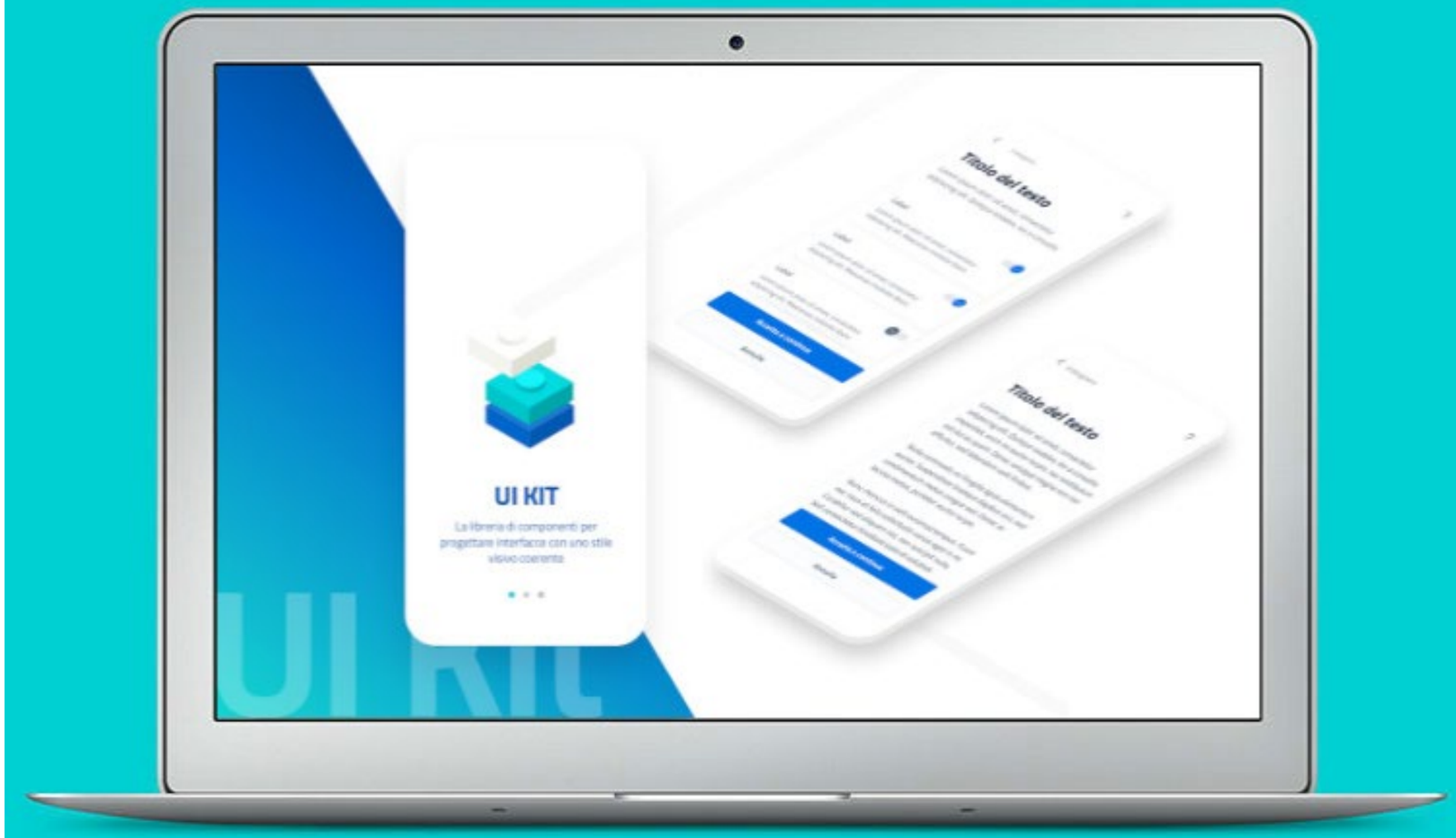
# FARE:
# Content Kit

Il kit dedicato ai contenuti propone una guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione, strumenti per organizzare un workflow per la creazione e gestione ordinaria e straordinaria dei contenuti e degli esempi di scrittura e revisione collaborativa.



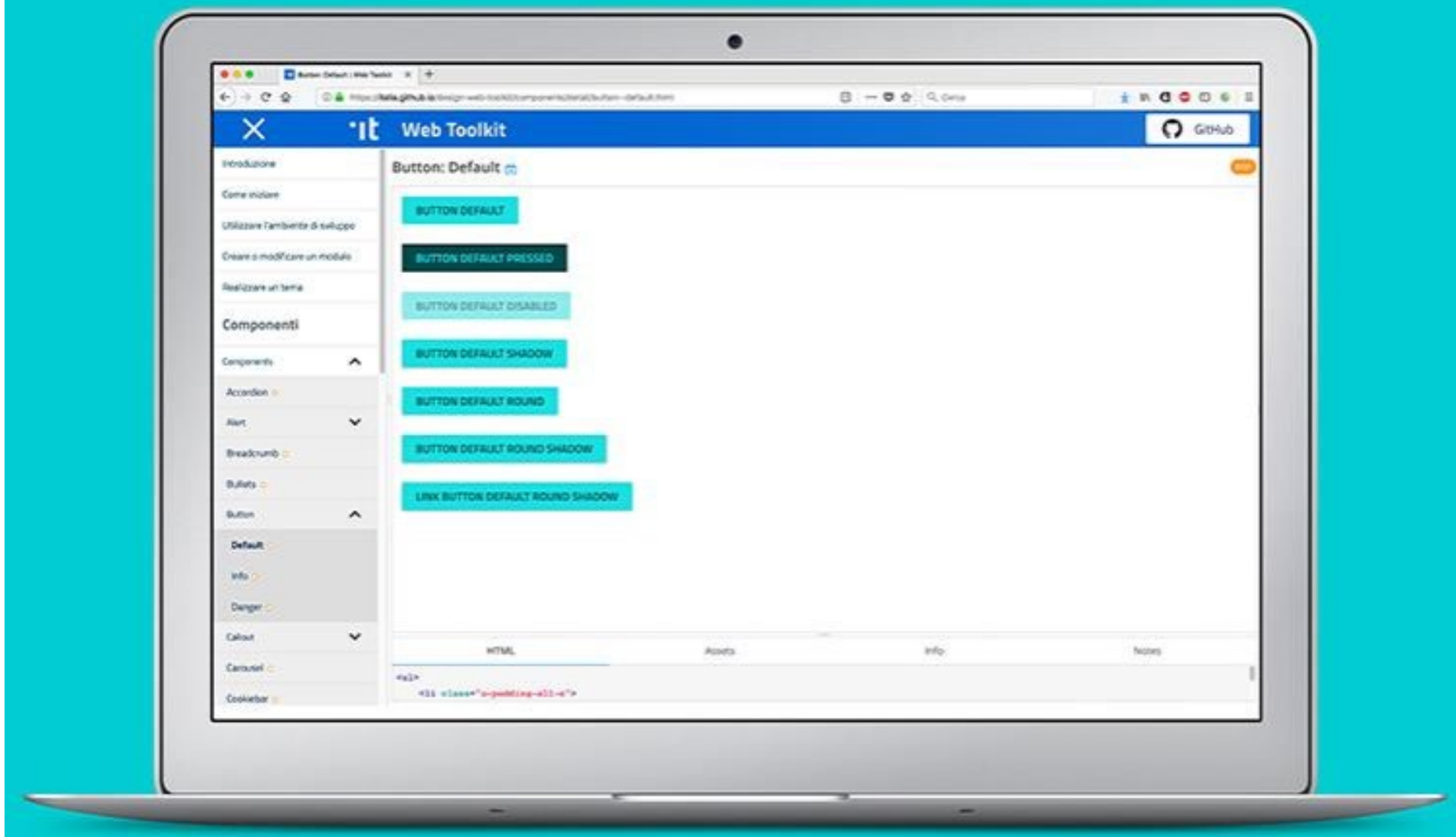
# FARE:
# UI Kit

Lo UI Kit è un set di componenti visive già pronte per assemblare l’interfaccia di un sito o di un app, seguendo le linee guida per i servizi digitali della Pubblica Amministrazione.



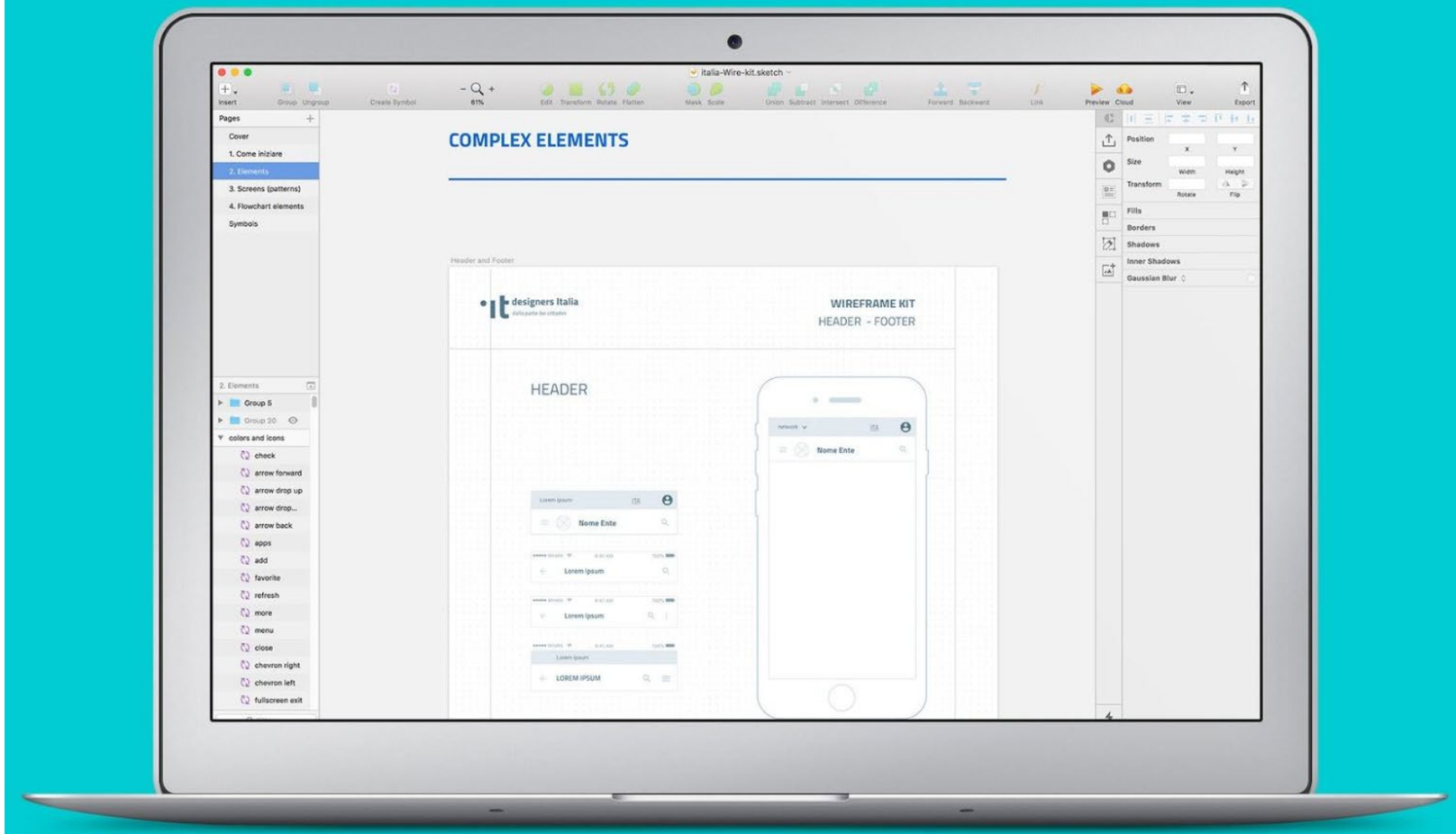
# FARE:
# Web Toolkit

Il toolkit dedicato allo sviluppo di siti e applicazioni web è un insieme di strumenti e codice sorgente già pronti e validati per la creazione di interfacce usabili, accessibili e consistenti, conformi alle Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione.



# FARE: Wireframe kit

I wireframe sono rappresentazioni delle funzioni di un sito, dei contenuti e dei flussi interazione con l'utente (wireframe interattivi) che consentono di creare un modello di servizio partendo dalla prospettiva dell'utente che lo utilizza.



# Principi guida

# Il sito di un Comune è...

## IDENTITÀ

Il sito del Comune dovrebbe rappresentare il più possibile la comunità, diventare un punto di riferimento per chi ci vive e per chi è andato a vivere altrove o viene in visita.
*– Lorenzo Fabbri*

## SERVIZI

C'è il tema di spiegare ai cittadini come fare le cose, dal come pagare la TARI al cosa devo fare per sposarmi: non basta mettere una serie di link da cui scaricare documenti.
*– Giovanni Bajo*

## INFORMAZIONE

Sul sito del Comune non ci si finisce per caso: i nostri utenti sono persone che cercano qualcosa (bandi, concorsi, notizie) e sanno che le possono trovare lì.
*– Barbara Tonetto*

## TRASPARENZA

Una delle criticità maggiori è l'amministrazione trasparente, che ci deve essere per legge, ma è molto complessa, e idealmente va gestita senza duplicare di contenuti.
*– Daniele Tabellini*

# Chi sono gli utenti del sito di un Comune?

## CITTADINI
Visitano il sito per soddisfare un interesse personale o familiare

## IMPRESE
Cercano informazioni e servizi per attività commerciali

## VISITATORI
Cercano informazioni sul Comune per turismo o per trasferirsi

## ISTITUZIONI
Hanno una relazione di carattere istituzionale con il Comune

## PA
Sono parte della PA e usano il sito per svolgere il proprio lavoro

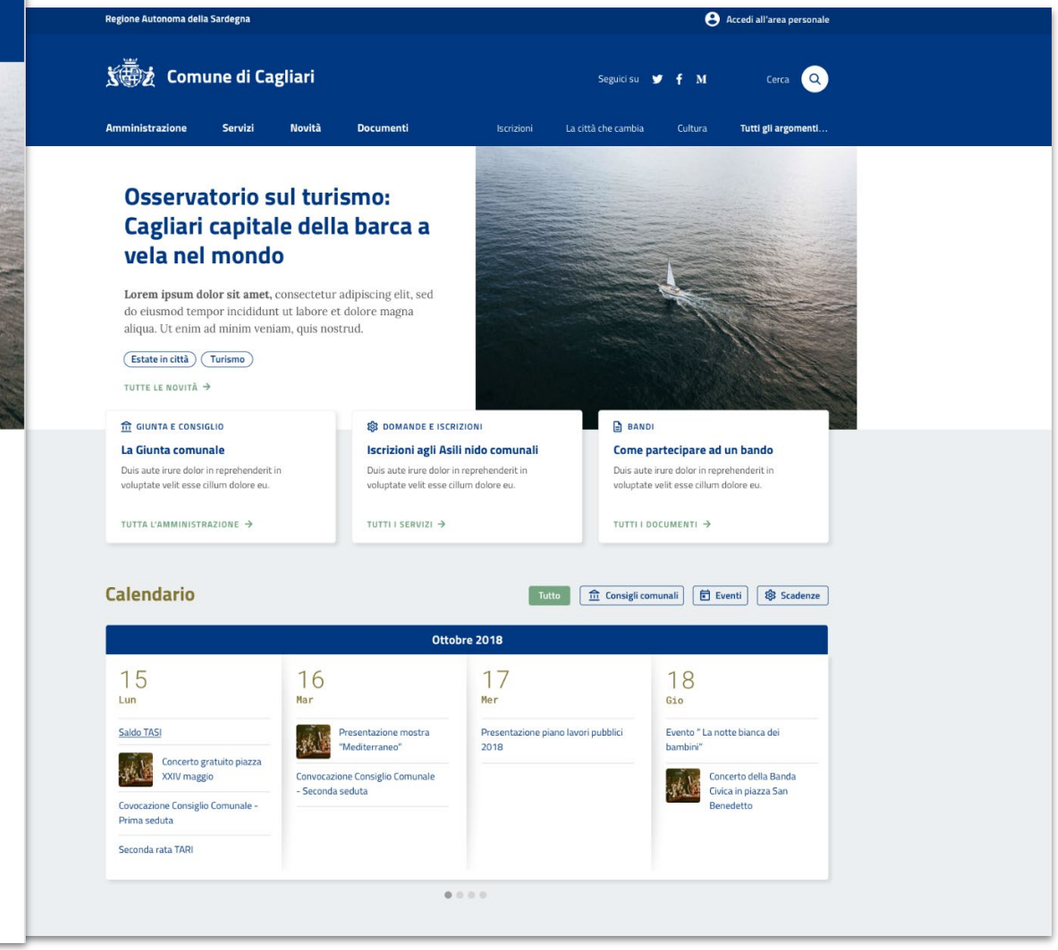
# Servizi prioritari per un Comune

- Prenotazione appuntamenti
- Pagamenti
- Anagrafe
- Segnalazioni
- Educazione (mensa, trasporto, asili nido)
- Trasporti e mobilità (permessi, multe, parcheggi)
- Servizi sociali
- Agevolazioni e contributi
- Organizzazione eventi / proposta di iniziative
- Bandi
- Calcolo delle tasse e pagamento dei tributi
- Pratiche edilizie

# Impostazioni del design

# Mobile first

Il sito è progettato partendo dal mobile e poi declinando il progetto in una versione desktop.
La home page dà un assaggio dei diversi tipi di contenuti e una visione rapida della struttura del sito.

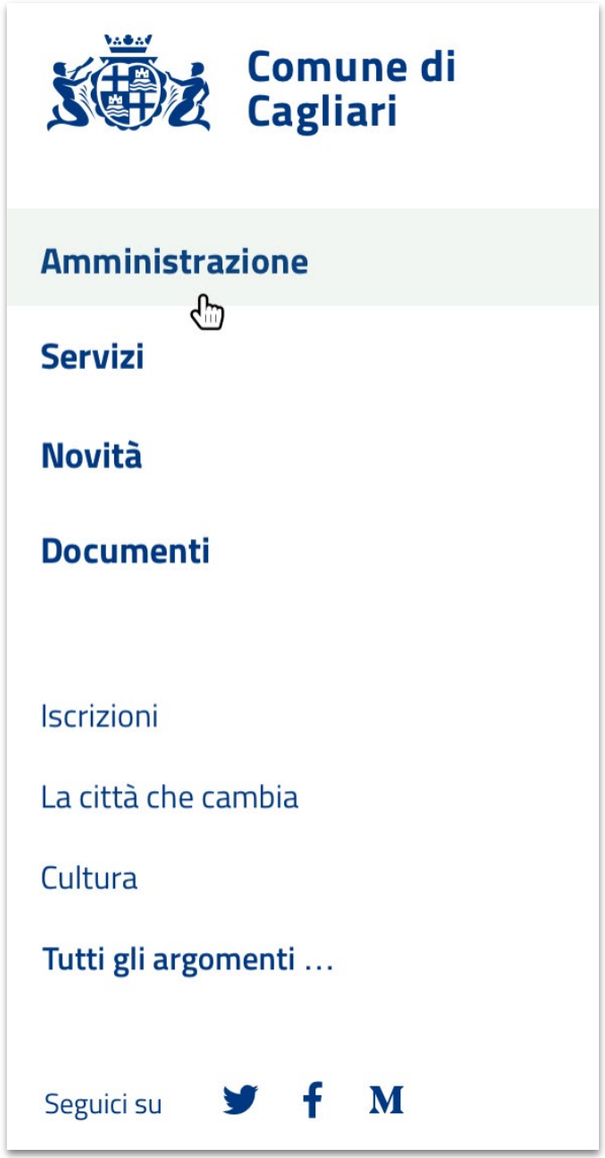


IMPOSTAZIONE DEL DESIGN

# Semplicità

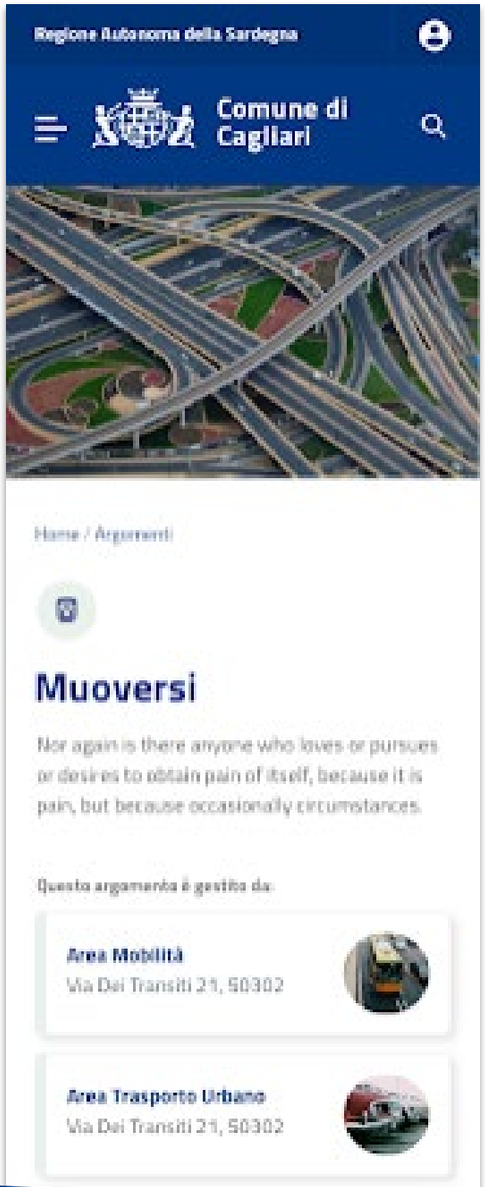
Una organizzazione in quattro semplici sezioni:

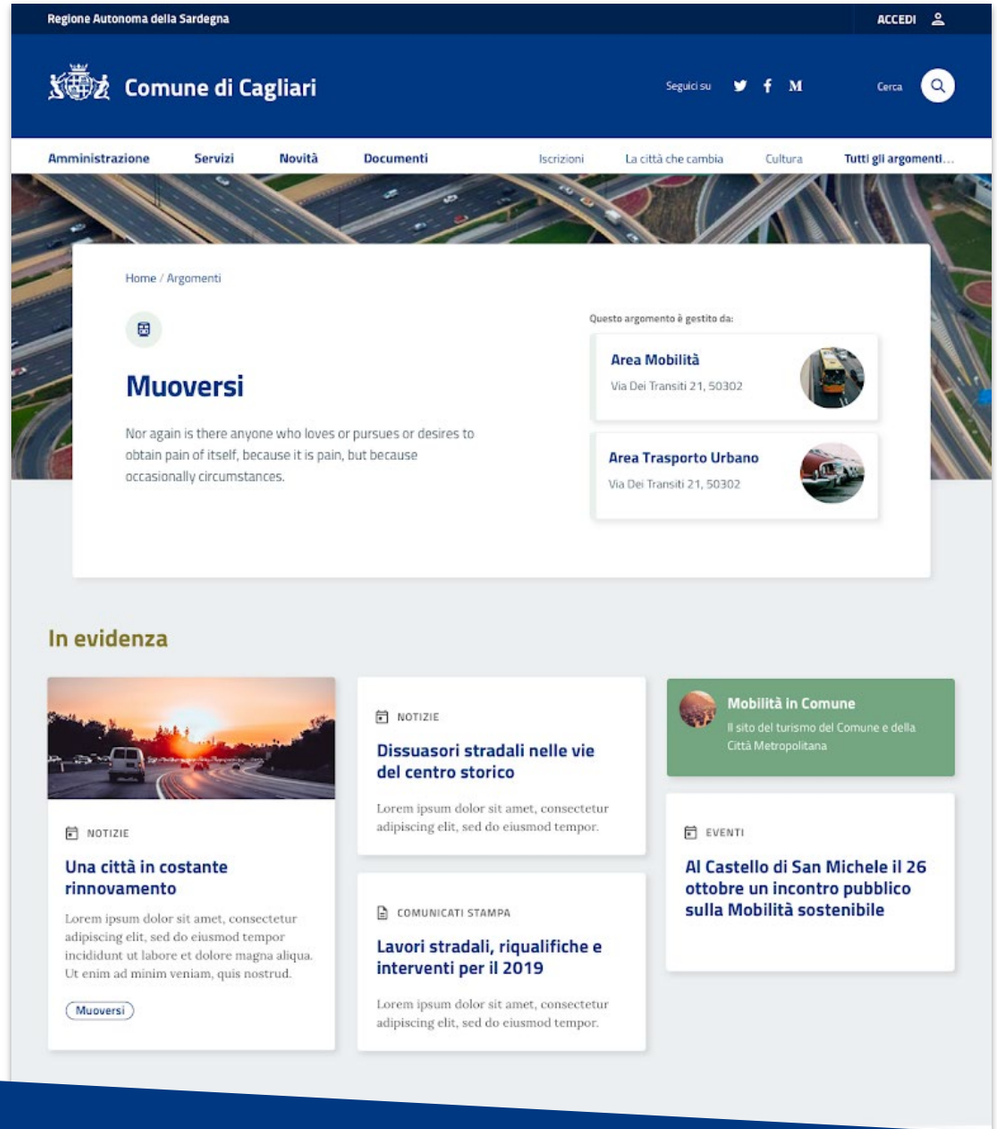
– Amministrazione
– Servizi
– Novità
– Documenti



# 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).

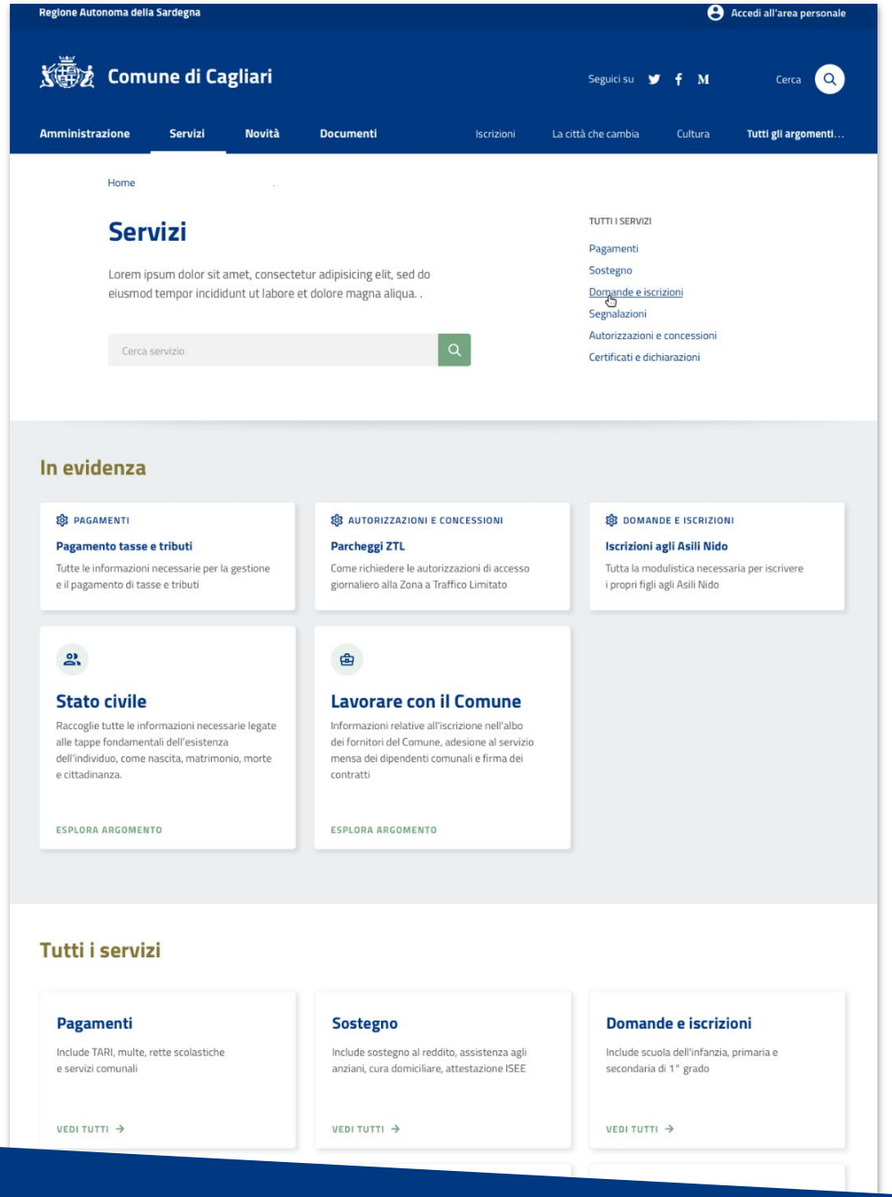


IMPOSTAZIONE DEL DESIGN

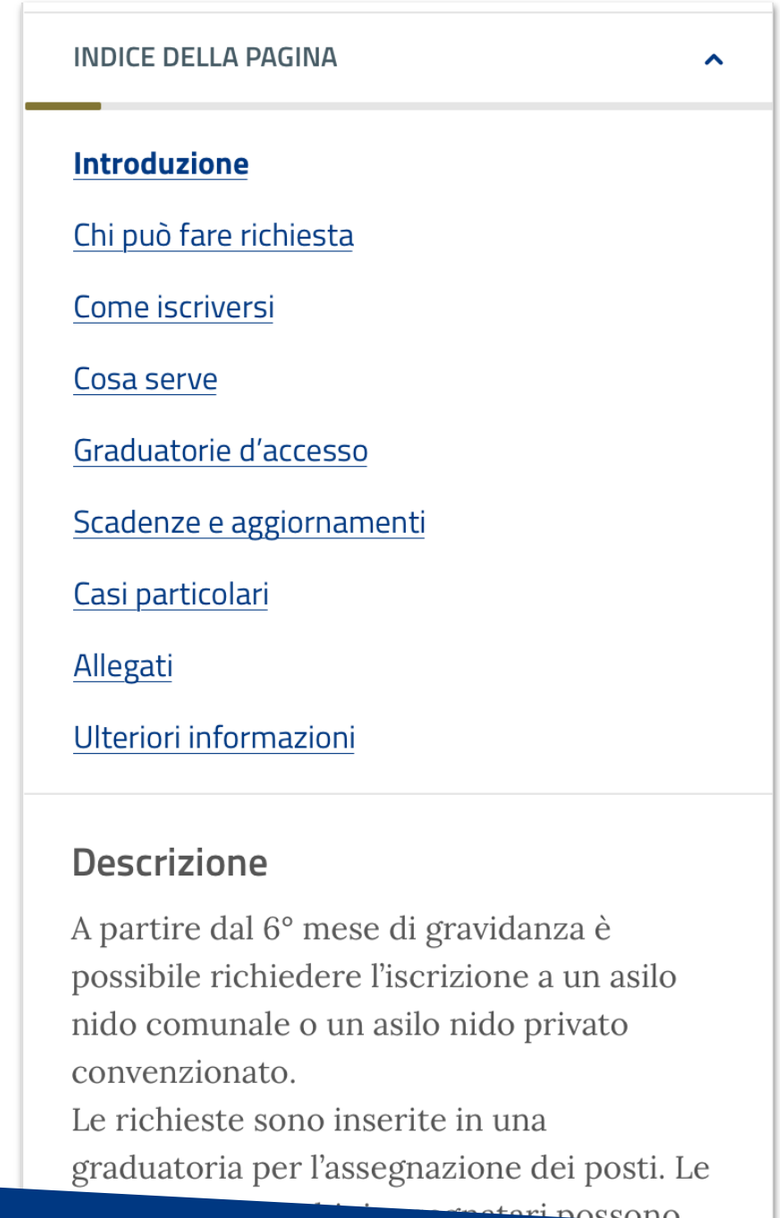
# Vicini ai bisogni delle persone

Presentazione, accesso e fruizione dei servizi: tutto ciò che serve è a portata di mano.



# Presentare un servizio

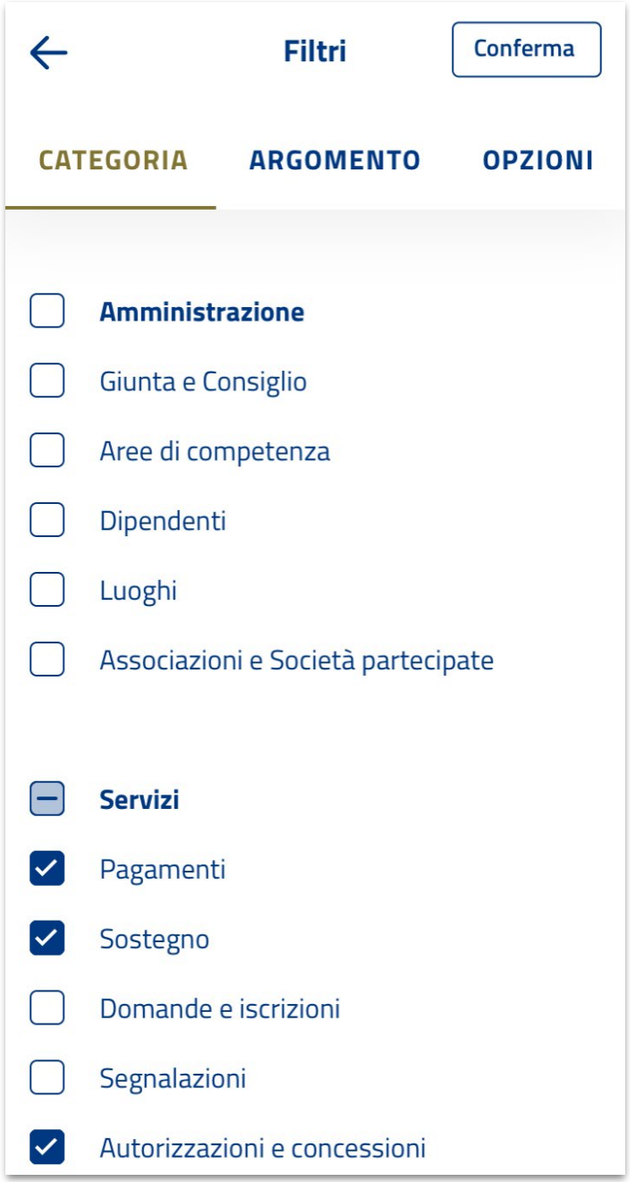
Una struttura di contenuto rigorosa, precisa ed efficace (e comune a tutti i progetti della Pubblica Amministrazione)



IMPOSTAZIONE DEL DESIGN

# Trovare ciò che cerchi

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.



# Architettura dell’informazione

# I contenuti sono organizzati e resi accessibili a partire da due attributi fondamentali

## Content type

Il tipo di contenuto è definito dal suo uso e determina la struttura dei dati

## Argomenti (tag)

Gli argomenti permettono di associare e organizzare contenuti di tipo diverso

# La lista degli argomenti

- Agevolazioni per la casa
- Animali
- Anziani
- Assistenza e inclusione
- Associazioni
- Bambini e ragazzi
- Cantieri e progetti
- Comune
- Comunicare con il comune
- Corsi e tempo libero
- Costruire e ristrutturare
- Cultura
- Edilizia
- Famiglia
- Formazione professionale
- Fornitori del comune
- Immigrazione
- Imparare
- Imprese e investitori
- Inquinamento
- La città che cambia
- Lavorare
- Muoversi
- Parcheggi e ZTL

# La lista degli argomenti

- Partecipare
- Rete idrica e fognaria
- Rifiuti, pulizia a riciclaggio
- Salute
- Servizi anagrafici
- Servizi e supporto all'educazione
- Servizi per i cittadini
- Servizi per le imprese
- Servizio civile
- Sicurezza
- Spazi del comune
- Spazi verdi
- Sport
- Sposarsi
- Strade e viabilità
- Studenti
- Trasferirsi
- Uffici comunali
- Visitare
- Vivere la città
- Votare

# Cosa deve comunicare il sito di un Comune

## AMMINISTRAZIONE

- Giunta e Consiglio
- Aree di competenza
- Dipendenti
- Luoghi
- Associazioni e società partecipate

## SERVIZI

- Pagamenti
- Sostegno
- Segnalazioni
- Autorizzazioni e concessioni
- Certificati e dichiarazioni
- Servizi pubblici

## NOVITÀ

- Notizie
- Eventi
- Comunicati stampa

## DOCUMENTI

- Progetti e attività
- Atti amministrativi
- Bandi
- Concorsi
- Albo pretorio

# Riassunto delle priorità emerse

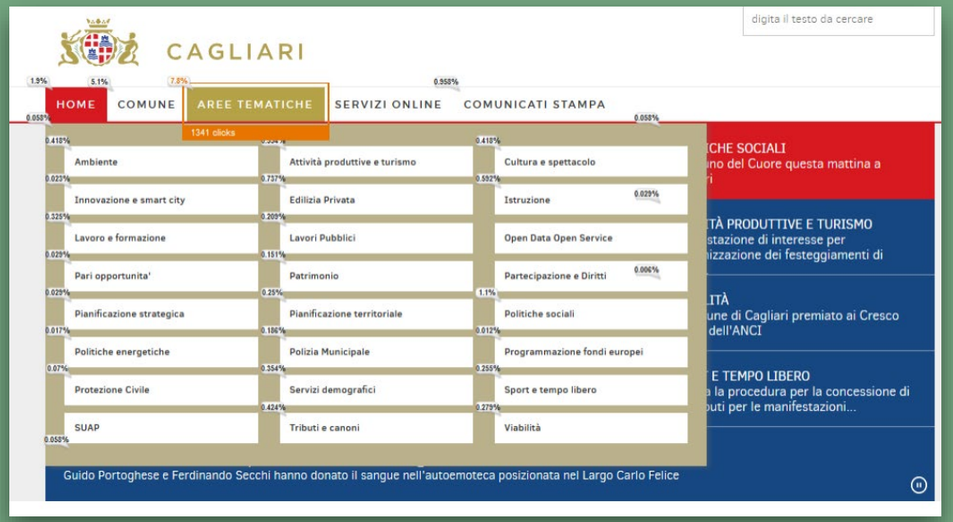
RIASSUNTO DELLE PRIORITÀ EMERSE

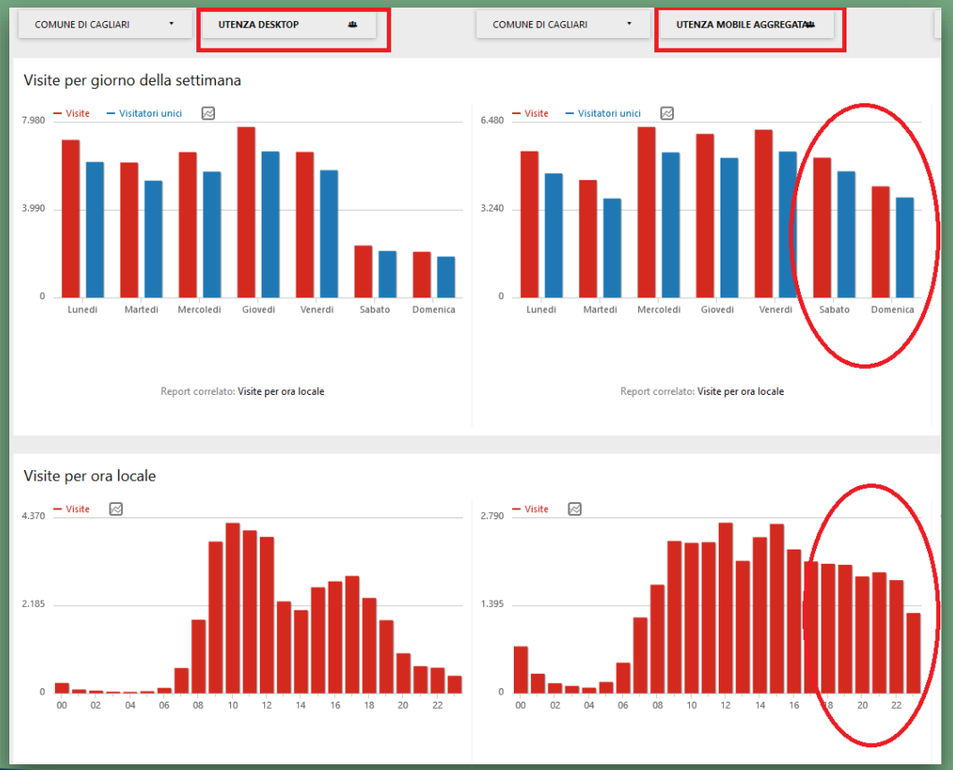
# Analisi

Siamo partiti dal sito attuale effettuando l'analisi delle performance tramite:

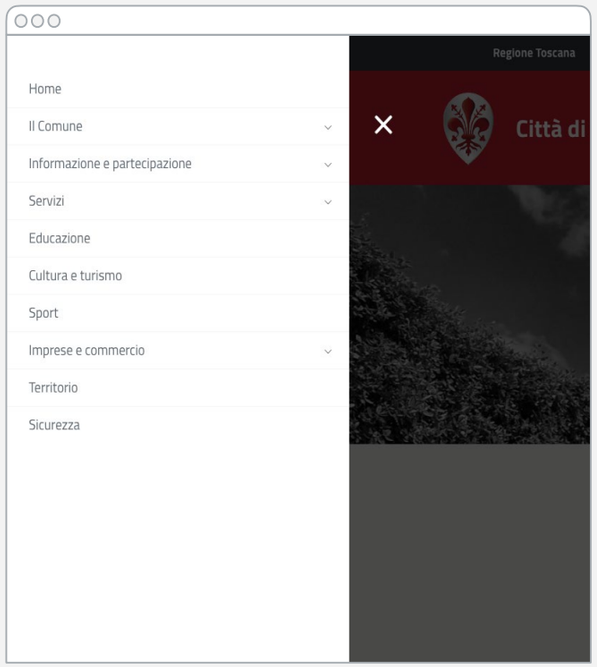
- Google Analytics
- Matomo
- Hotjar

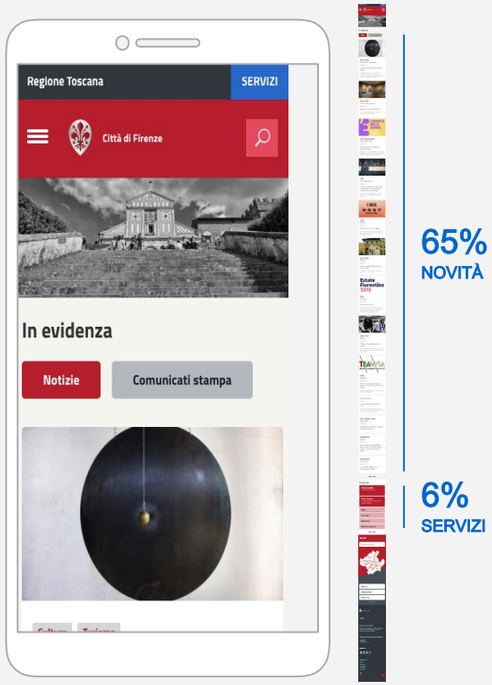
Per capire quali sono le abitudini degli utenti che visitano il sito del Comune. Per basare le scelte con il supporto dei dati concreti.



# RIASSUNTO DELLE PRIORITÀ EMERSE



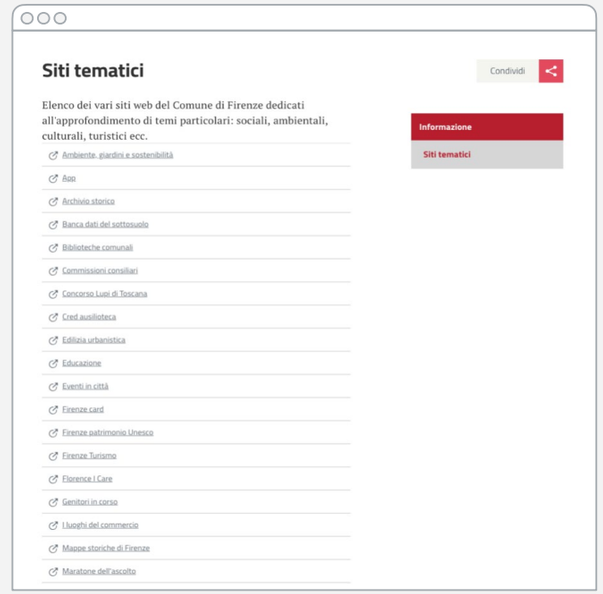



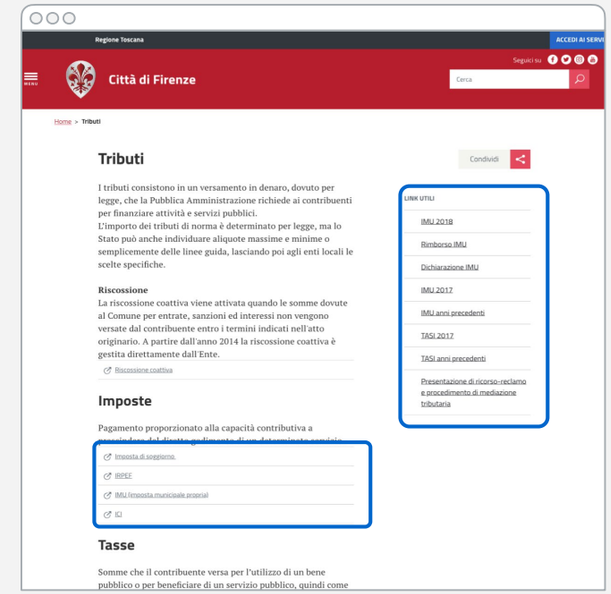
**NAVIGAZIONE VERSIONE DESKTOP** Il primo livello di navigazione è nascosto all'interno del burger menu.

**CONTENUTI IN HOME PAGE** L'home page non offre un'anteprima strutturata dei contenuti del sito.

**MOTORE DI RICERCA INTERNO** La ricerca è fondamentale, deve funzionare con linguaggio naturale e restituire i risultati organizzati.

# RIASSUNTO DELLE PRIORITÀ EMERSE




**DALLE INFORMAZIONI AI SERVIZI.** Gli utenti si aspettano di trovare indicazioni giuste per accedere ai servizi: anche se questi si trovano su un portale diverso dal sito principale.

**COLLEGAMENTI COMMENTATI.** I siti dei Comuni sono pieni di link ad altri siti tematici e portali esterni senza alcun commento o spiegazione.

**GESTIONE DEI CORRELATI.** I link correlati vengono inseriti sia nel corpo della pagina sia nella barra laterale, creando una relazione ambigua tra i due blocchi.

# Il sito web di un Comune è utilizzato per...

**Conoscere** l'Amministrazione e il suo operato

**Scoprire** cose da fare in città o nel mio quartiere

**Accedere** a servizi seguendo le procedure definite dal Comune

**Ricevere** sostegno e opportunità dal Comune

**Lavorare** con il comune e i funzionari dell'Amministrazione

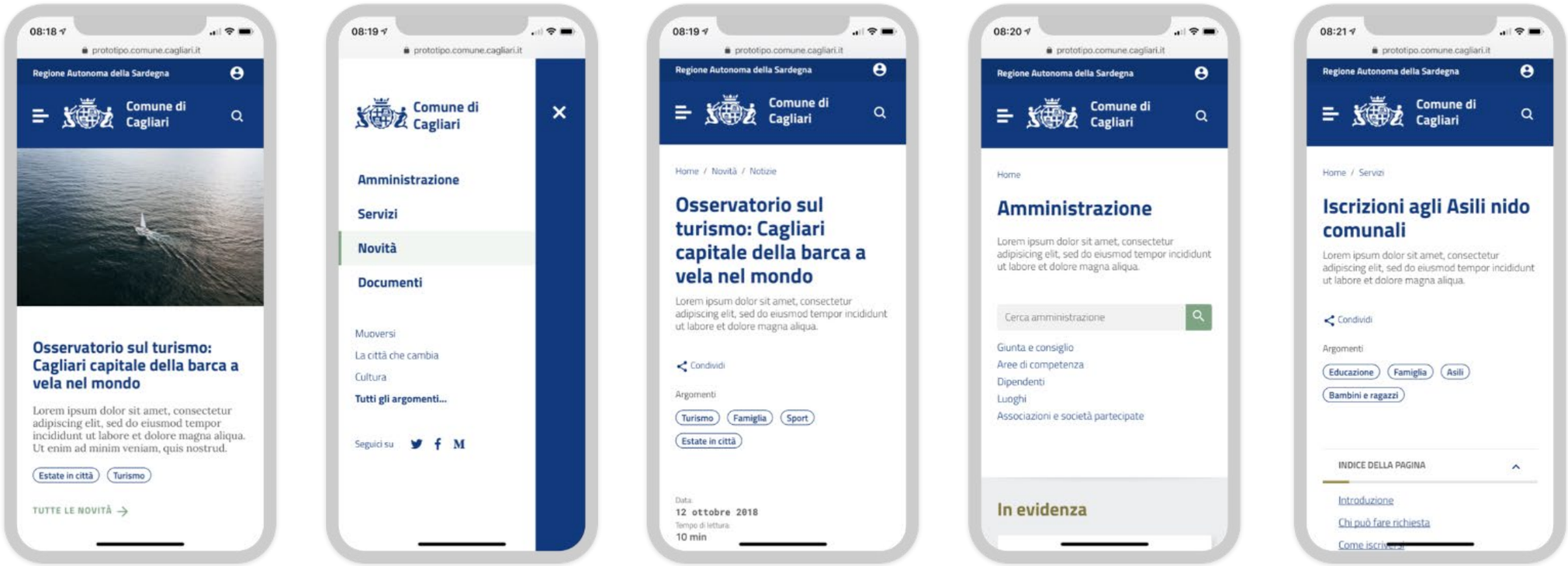
**Partecipare** alla vita e alla crescita della comunità

**Risolvere** un imprevisto o trovare la causa di un problema

**Adempiere** ai doveri e rispettare le regole

# Componenti del progetto

# I template grafici




Prototipo versione desktop https://projects.invisionapp.com/d/main#/projects/prototypes/15531744

Prototipo versione mobile https://projects.invisionapp.com/d/main#/projects/prototypes/15526849

COMPONENTI DEL PROGETTO

# Il CMS: Entando 5

Entando è una piattaforma open source, basata su componenti, che apre le porte allo sviluppo accelerato delle moderne applicazioni cloud che sfruttano il pieno potenziale dell'integrazione continua, devops, contenitori e microservizi.

La nuova versione di Entando, per:

- Prototipazione rapida delle applicazioni
- Accelerare il time to market
- Scalare le applicazioni

# Un motore di ricerca avanzato

In correlazione con il CMS verrà agganciato un potente motore di ricerca che usando la tassonomia del sito basata sui **50 TAG** aiuterà l'utente al meglio per muoversi all'interno del nuovo sito istituzionale, suggerendo di volta in volta i contenuti più appropriate secondo le scelte fatte.

COMPONENTI DEL PROGETTO

# Riuso: il prototipo in versione White Label

L’intero progetto sarà reso disponibile in White Label privo di tutti gli elementi localizzati. In questo modo tutte le Pubbliche Amministrazioni potranno procedere al riuso immediato.

Riuso pubblico su:

– github.com/comunedi cagliari/white -label/

– docs.italia.it/comunedi cagliari/white -label/

## → Basato su piattaforme comuni per lo sviluppo di progetti pubblici.

Designers Italia, Developers Italia, Forum Italia, Docs Italia

COMPONENTI DEL PROGETTO

# Documentazione: github e docs.italia.it

L’insieme del materiale prodotto sarà reso disponibile su canali pubblici dedicati, per fornire tutti gli elementi di base del progetto descrivendo puntualmente la fase progettuale e di execution.

Disponibilità pubblica su:

- github.com
- docs.italia.it
- forum.italia.it

COMPONENTI DEL PROGETTO

# Adesione a io italia App

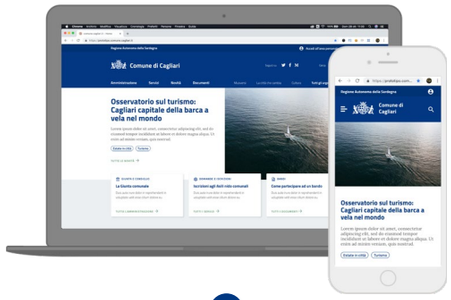
Il Comune aderisce al progetto e fornirà i dati per l'utilizzo di alcuni servizi sfruttando le open API della piattaforma **io** per l'invio di notifiche e messaggi ai cittadini, la gestione delle transazioni economiche, l'invio e la richiesta di documenti dell'utente.

io, l'app dei servizi pubblici:

– Condivisione servizi online in web services per avviare un processo sinergico tra i due progetti .

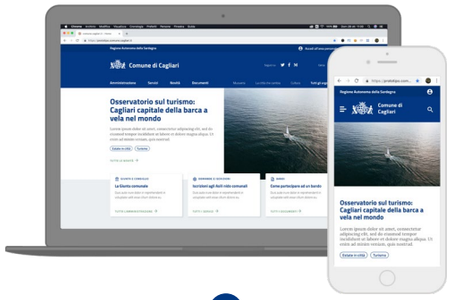
# I prossimi passi

## Sito Alpha



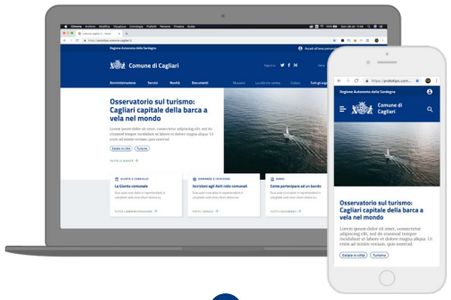
Gennaio
2019

## Sito Beta



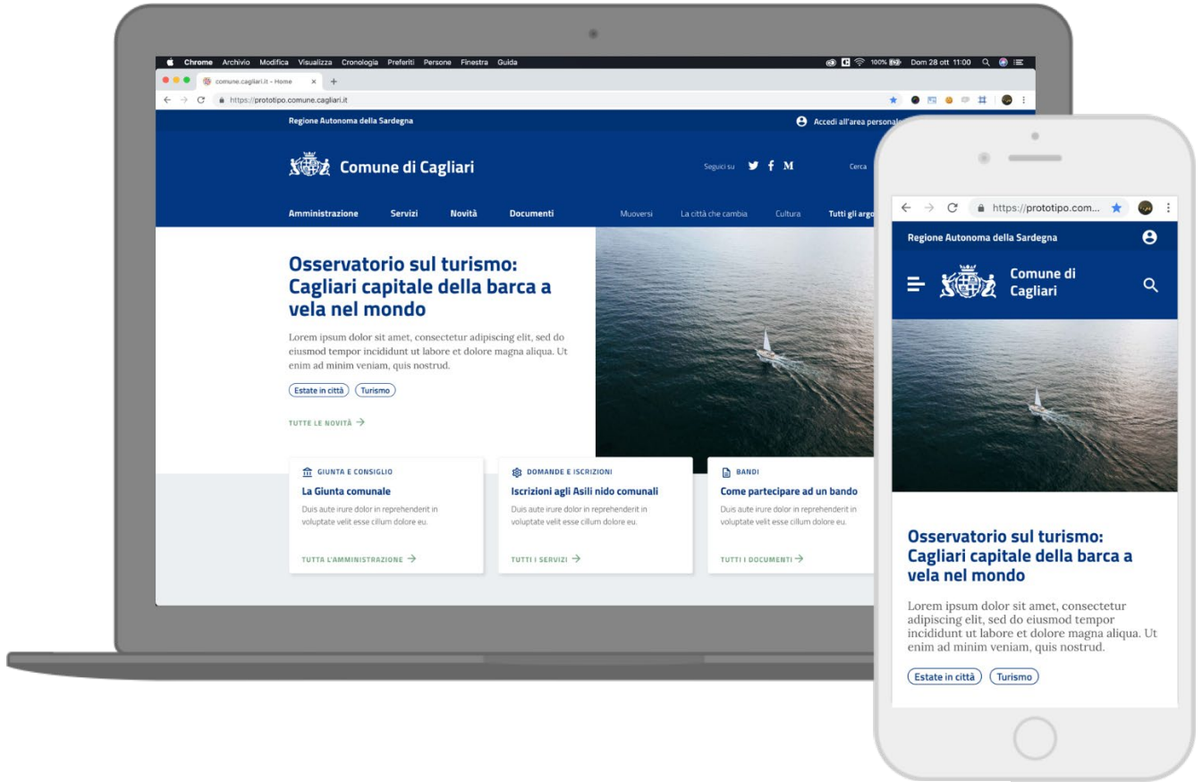
Marzo
2019

## Rilascio finale



Maggio
2019

# Prototipo pubblico per la fase alpha disponibile online




https://prototipo.comune.cagliari.it

# Grazie!

Riccardo Castrignanò
riccardo.castrignano@comune.cagliari.it

www.comune.cagliari.it | prototipo.comune.cagliari.it

pon metro | Comune di Cagliari | UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei