

---

# **Documentazione di progetto per il modello di sito e servizi dei Comuni italiani**

*Release versione-corrente*

**italia**

**13 lug 2022**



---

## Indice dei contenuti

---

<b>1</b>	<b>Ricerca per l'evoluzione e l'estensione del modello di sito comunale v2.0</b>	<b>3</b>
1.1	Analisi competitiva (benchmark) . . . . .	4
1.2	Interviste agli esperti di dominio . . . . .	4
1.3	Valutazione euristica . . . . .	6
1.4	Test di usabilità . . . . .	7
1.5	Conclusioni . . . . .	10
<b>2</b>	<b>Ricerca per la progettazione iniziale del modello di sito v1.0</b>	<b>11</b>
2.1	Analisi desk . . . . .	11
2.2	Interviste agli stakeholder . . . . .	12
2.3	Test di usabilità . . . . .	13
2.4	Benchmark . . . . .	13
2.5	Altre attività di ricerca . . . . .	14



Report della ricerca e del processo di progettazione del modello di sito comunale e dei flussi di servizio.

Il progetto si è svolto in due macro-fasi: quella di progettazione iniziale del modello di sito e quella di aggiornamento degli output della prima fase con l'inserimento di nuove funzionalità.



---

## Ricerca per l'evoluzione e l'estensione del modello di sito comunale v2.0

---

La nuova versione del modello Comuni non costituisce solo un'evoluzione della versione 1.0, ma anche una sua estensione. L'estensione si riferisce principalmente alla progettazione dei servizi digitali e l'implementazione di alcune funzionalità finalizzate a migliorare l'interazione fra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini.

Il design incentrato sugli utenti (*user centered design*) prevede, a monte della progettazione vera e propria, fasi di ricerca euristica ed empirica. La ricerca empirica prevede il coinvolgimento, attraverso appropriate metodologie di ricerca, di utenti finali ed esperti di dominio.

Sono perciò state effettuate attività di ricerca comprendenti diversi metodi e tecniche:

- la **ricerca euristica**, basata su una valutazione esperta di prodotti esistenti: il prodotto stesso oggetto di re-design e prodotti concorrenti (il benchmark). Nell'ambito di un modello destinato alla Pubblica Amministrazione il termine "concorrenti" risulta per molti versi improprio, ma il concetto rimane: analizzare un numero adeguato di siti dei Comuni italiani per comprendere come siano stati implementati i servizi digitali. Il benchmark è stato dunque principalmente (anche se non esclusivamente) finalizzato a raccogliere informazioni relative alla parte nuova (i servizi digitali), mentre la valutazione euristica è stata finalizzata principalmente a comprendere soprattutto i limiti della versione 1.0 relativi all'area pubblica del sito;
- similmente, per la **ricerca empirica**, le interviste agli esperti di dominio e il test con i cittadini hanno avuto focus differenti. Con gli esperti è stato posto maggior peso soprattutto su aspetti tecnici, legali e sullo stato dell'arte dei fornitori di servizi ai Comuni. Il test di usabilità con i cittadini invece ha permesso di far emergere i limiti del modello 1.0, ma anche di comprendere, grazie ad una breve intervista iniziale, il loro rapporto con la Pubblica Amministrazione, con la tecnologia in genere e con il Comune ed i suoi servizi. Questo in particolare a valle dei cambiamenti socio-economici e del panorama di digitalizzazione, in gran parte dovuti alla crisi pandemica.

Questa fase di ricerca ha prodotto due risultati:

- un documento di suggerimenti finalizzati a migliorare la parte pubblica (l'evoluzione del modello 1.0);
- un insieme di conoscenze che ci ha permesso di progettare i servizi digitali e le funzionalità (l'estensione del modello).

Nessuna attività di ricerca può dirsi completa e definitiva, soprattutto per un'esperienza vasta e varia come la fruizione di servizi comunali da parte dei cittadini. L'attività di ricerca continuerà nel tempo per informare l'evoluzione e i miglioramenti del modello di sito comunale.

## 1.1 Analisi competitiva (benchmark)

In questa fase preliminare, sono stati indagati due aspetti principali:

- come i vari comuni applicassero la prima versione del modello,
- lo stato dell'arte della digitalizzazione dei servizi offerti dai Comuni.

Il primo aspetto è stato esplorato individuando 12 diversi prodotti offerti da 10 diversi fornitori, e per ognuno di questi sono stati identificati almeno 3 Comuni che applicavano il prodotto.

Per il secondo aspetto, è stata condotta una ricerca ad ampio spettro, finalizzata anche a individuare casi di interesse sia nazionali che esteri. Questa ricerca si è concentrata sui servizi erogati o richiedibili mediante il sito web, servizi riferiti agli archetipi di servizio (permessi e documenti, pagamenti dovuti, vantaggi economici, iscrizione a graduatoria, servizi a pagamento) e alle funzioni trasversali di comunicazione cittadino/pubblica amministrazione.

Nella scelta dei servizi digitali da analizzare il vincolo principale era la presenza dei servizi stessi nei portali dei comuni (ad oggi, i Comuni implementano un numero limitato di servizi) e la possibilità di accedervi con le credenziali SPID. Naturalmente, non è stato ritenuto opportuno portare a termine le richieste di servizio per non generare richieste non veritiere alle Pubbliche Amministrazioni. L'analisi si è quindi limitata al servizio digitale fino allo step precedente all'invio dell'istanza.

Un secondo criterio è stato quello di analizzare quei servizi che costituivano l'esempio tipico degli archetipi precedentemente identificati: richiesta di iscrizione ad asilo nido, iscrizione alla mensa, pagamento di una multa o di un tributo come IMU e così via.

Da quest'analisi è emerso che:

- i Comuni utilizzano piattaforme diverse (generalmente sviluppate e gestite da terze parti) per erogare informazioni e servizi al cittadino, con interfacce ed interazioni spesso disomogenee;
- molti Comuni ricalcano i moduli cartacei in digitale, con richieste ridondanti di dati già in possesso dell'amministrazione, autorizzazioni e conferme. Inoltre alcune procedure appaiono inutilmente complicate;
- i Comuni non rispettano il principio "una tantum", che prevede che la pubblica amministrazione non debba chiedere al cittadino le informazioni di cui è già in possesso. In particolare non sfruttano ancora l'interoperabilità con i dati presenti su piattaforme quali SPID e ANPR;
- molti Comuni prevedono solo l'interfaccia desktop;
- mancano indicazioni esaustive su informazioni, dati, documenti necessari e condizioni che danno accesso a un servizio, incluse le scadenze che l'amministrazione deve rispettare nei confronti del cittadino.

## 1.2 Interviste agli esperti di dominio

Le interviste agli esperti di dominio hanno permesso di raccogliere informazioni di sfondo utili a comprendere il contesto in cui gli stakeholder (Comuni, fornitori) si trovano ad operare a valle di due anni in cui la digitalizzazione ha subito una forte accelerazione.

Data la portata del dominio di analisi, sono stati individuati 4 ambiti per definire gli obiettivi conoscitivi di questo round di interviste:

- **informazioni relative ai servizi per il cittadino dei comuni:** capire come i comuni tengono traccia della relazione con i cittadini, se e come monitorano la valutazione dei servizi, che tipo di contenuti producono relativamente ai servizi e come organizzano la loro offerta;
- **informazioni legali/amministrative:** capire cosa è necessario raccogliere oltre all'autenticazione tramite SPID (conferme sui dati, firme, firme digitali etc), elementi di privacy connessi ai temi dell'interoperabilità (es. anagrafe unica), che tipo di dati si possono salvare per evitare successivi input manuali al cittadino;

- **vincoli tecnici e integrazioni:** capire quale livello di integrazione con l'app IO proporre come default (es. notifiche, pagamenti etc), esplorare l'integrazione di un sistema di feedback utente con Web Analytics Italia, capire se esistono sistemi locali di gestione delle deleghe;
- **tono di voce e linguaggio inclusivo:** quali regole di linguaggio e tono di voce adottare nel modello proposto, sempre nell'ottica di strutturare un sistema flessibile che possa adattarsi alle specifiche esigenze di ogni Comune, comunicando allo stesso tempo con i cittadini in maniera coerente ed appropriata;
- **good practices e best practices:** le opportunità di miglioramento del modello, individuate già da esperti di dominio e specialisti che lavorano in aziende che forniscono servizi ai Comuni. Le loro proposte sono state raccolte e analizzate.

Sulla base degli obiettivi conoscitivi, sono state incluse in questa sessione di interviste 7 persone esperte del dominio:

- 2 dirigenti e personale di aziende che forniscono servizi di digitalizzazione ai Comuni;
- 2 ex-dipendenti ed ex-collaboratori del Team per la Trasformazione Digitale;
- 3 esperti di dominio dell'attuale Dipartimento per la trasformazione digitale.

È stato scelto di svolgere interviste semi-strutturate con taglio narrativo. Sebbene fosse presente un canovaccio con una introduzione e una domanda di apertura identiche per tutte le persone intervistate, è stata lasciata ampia libertà di determinare gli argomenti di maggiore interesse verso cui orientare la conversazione.

Dalle interviste sono emersi alcuni temi chiave, rilevanti per l'ulteriore evoluzione del modello di sito e per la modellizzazione dei flussi di servizio:

- **Scheda servizio e trasparenza del processo**

Le pagine del modello v1.0 che illustrano i servizi per il cittadino presentano le informazioni che il Comune ritiene rilevanti (ufficio di riferimento, come accedere al servizio, l'area geografica di riferimento etc). Tuttavia, al cittadino, il processo di svolgimento dopo la presentazione della richiesta e le condizioni di servizio che il Comune si impegna a rispettare non sono chiari e trasparenti.

- **Raccolta di feedback dai cittadini**

Non esiste uno standard digitale per gestire le informazioni utili al miglioramento dell'operatività dei Comuni, provenienti da richieste di informazioni, richieste di assistenza, proposte spontanee dei cittadini o valutazioni delle informazioni e dei servizi. Tutta la gestione del feedback da parte dei cittadini è spesso appannaggio di uffici specifici, i quali non riescono a trasformarlo in opportunità di miglioramento, non avendo impatto sull'evoluzione dei sistemi informativi nel loro complesso. Non avere uno standard rende anche difficile mettere in relazione feedback su servizi diversi dello stesso Comune e su servizi molto simili erogati da Comuni diversi.

- **Distanza tra normativa e informazione**

La produzione di nuovi contenuti nei Comuni piccoli e medi spesso scaturisce da una novità normativa (es. viene emanata un'ordinanza). I siti che non usano il modello Comuni diventano così un corrispettivo degli albi pretori digitali. È necessario un lavoro di gestione del contenuto per trasformare la normativa in informazione utile e comprensibile alle persone. La nuova architettura dell'informazione deve poter legare in maniera semplice contenuti diversi, creando dei metadati comuni alle diverse tipologie di contenuto (content type).

- **Proposta: richiesta di appuntamento**

Per molti cittadini, specialmente in assenza di un canale digitale di erogazione del servizio, il modo più sicuro e comodo per ricevere assistenza o ottenere delle informazioni è prenotare un appuntamento. In diversi Comuni è possibile prenotare online appuntamenti, ma anche questo servizio presenta una bassa standardizzazione. L'approccio più conservativo, che mette al centro le esigenze del Comune, corrisponde a prendere un appuntamento con un ufficio specifico. Tuttavia, poiché il processo dietro un servizio potrebbe interessare più uffici, risulta più utile legare gli appuntamenti al servizio stesso. Un'opportunità di miglioramento del modello sarebbe poter offrire una soluzione flessibile.

- **Interoperabilità e integrazione con altri touchpoint/sistemi**

Nel Q1 e Q2 del 2022 sono in cantiere le evoluzioni e gli avvisi di molte piattaforme che presentano interoperabilità con il modello Comuni (l'Anagrafe Nazionale, la Piattaforma Digitale Nazionale Dati, le integrazioni con PagoPA e app IO, ecc). Il modello deve essere pensato per essere integrabile a tutti questi servizi ma, per garantire flessibilità e immediata applicazione, deve poter essere realizzato anche senza queste integrazioni. Per esempio, nel progettare archetipi e modelli di servizi, dobbiamo immaginare sia componenti del modello che possano accogliere dati già presenti (es. ANPR) e permetterne la modifica locale (quando la legge lo permette), che componenti che permettano l'inserimento dei dati da zero. Anche nell'ambito dell'integrazione di sistemi di notifica (es. app IO), non possiamo delegare il successo di tale funzionalità unicamente alle piattaforme abilitanti, ma, al contrario, bisogna lasciar scegliere a ciascun cittadino il proprio canale di comunicazione privilegiato.

- **Investire sull'adottabilità del modello**

È centrale misurare l'adozione del modello e ipotizzare gradi di adozione diversi. Ad oggi, ci sono ancora tanti Comuni che non lo adottano. Non esistono nemmeno dati univoci su quanti lo adottino nella sua interezza, quanti con variazioni più o meno importanti, o sulle difficoltà incontrate nell'applicazione del modello. Raccogliere progressivamente le esperienze dei Comuni e dei fornitori che sono impegnati nell'applicazione del modello può permetterci di renderlo più semplice da adottare.

## 1.3 Valutazione euristica

Un'analisi euristica è stata condotta sul sito pubblico di un Comune sopra i 150.000 abitanti che ha adottato la versione 1.0 del modello e che costituisce uno dei migliori esempi dell'adozione del modello stesso. L'analisi è stata fondamentale per la comprensione delle potenzialità e dei limiti del modello, in modo da individuare e proporre opportunità di miglioramento. Si omette volutamente ogni riferimento al Comune specifico, poiché il fine dell'analisi non è stata la valutazione del Comune o del suo sito ma del modello che ne sta alla base. È stato elaborato un protocollo di riferimento per effettuare la valutazione euristica di un sito della Pubblica Amministrazione, adeguando i criteri standard agli aspetti specifici del dominio.

Dalla valutazione del sito pubblico aderente al modello 1.0, sono emerse le seguenti opportunità di miglioramento:

### **Assenza delle tempistiche**

Nelle schede servizio non sono sempre presenti le informazioni relative alle tempistiche. Per esempio, mancano spesso i tempi di attesa che intercorrono tra la presentazione di una richiesta e la ricezione di una risposta.

### **Autenticazione**

Quando si chiede al cittadino di autenticarsi, non è presente un link diretto alla pagina di autenticazione. Il cittadino deve capire dove cliccare all'interno della pagina.

### **Mancanza di gerarchia dei contenuti**

Le informazioni, sebbene spesso presenti su pagina, sono difficili da trovare poiché non organizzate gerarchicamente. Essendo incluse all'interno di testi lunghi e discorsivi, l'utente è costretto a leggere tutta la pagina per trovarle. In alcuni casi è presente la gerarchia, ma non le informazioni cercate.

### **Rappresentazione identica per contenuti diversi**

La rappresentazione (UI) delle card per le categorie di servizio è la stessa delle card dei singoli servizi: non è facile per l'utente distinguere tra le due diverse tipologie di contenuto.

### **Etichette ambigue**

La sezione "Documenti e dati" induce gli utenti a pensare che sia una sezione privata nella quale trovare i propri documenti personali.

### **Ricerca e risultati**

Nel motore di ricerca, l'anteprima dei risultati in tempo reale (live search) suggerisce risultati diversi e apparentemente migliori di quelli presentati nei risultati di ricerca. I risultati in live search sono ordinati per pertinenza, mentre nella

pagina “risultati” questi sono ordinati per data di aggiornamento o altri criteri. Una volta fatta una ricerca il campo di ricerca non è più modificabile. Per modificare il testo da ricercare è necessario ritornare sul bottone della lente d’ingrandimento.

### **Servizi esterni**

Le opportunità di miglioramento emerse dalla valutazione euristica riguardano anche i servizi online offerti da terze parti:

- non sempre al cittadino viene notificata l’erogazione di un servizio o un avanzamento di una pratica, e se questo avviene generalmente non attraverso l’uso di strumenti come l’app IO;
- le piattaforme esterne non permettono di utilizzare i dati già in possesso dal Comune. Il cittadino deve inserire di nuovo i dati manualmente;
- in alcune circostanze, a valle dell’autenticazione con SPID, il servizio richiede una serie di dati (archiviati con SPID) che non appaiono necessari per portare a termine il compito in oggetto.

Infine è necessario ricordare che, nel contesto di una valutazione euristica, non è stato potuto portare a termine buona parte dei processi legati all’erogazione di servizi digitali.

## **1.4 Test di usabilità**

A seguito della valutazione euristica, sono stati condotti test di usabilità con utenti, finalizzati a validare il modello Comuni e a valutare:

- il processo per richiedere un servizio, dalla sua individuazione all’accesso al tool specifico;
- se l’utente riuscisse ad individuare le informazioni necessarie per godere di un servizio offerto dal Comune;
- l’efficacia dell’architettura dell’informazione.

I test hanno coinvolto 8 persone residenti nel territorio italiano, di cui 6 maschi e 2 femmine in un range di età fra i 23 e i 66 anni. La tecnica di selezione dei partecipanti ha garantito la presenza di ambo i sessi e di un ampio spettro di età.

Tabella 1.1: Partecipanti ai test di usabilità.

Compito	Utenti che hanno superato il test	Utenti che hanno superato il test con difficoltà	Utenti che non hanno superato il test
1. Richiedere l'assegno di maternità	4	3	1
2. Richiedere un permesso ZTL alunni	3	3	2
3. Individuare la biblioteca comunale	4	3	1
4. Prenotare un appuntamento presso l'ufficio del Comune	3	3	2
5. Richiedere il servizio scuolabus	5	2	1

Alla fine del test, è stato chiesto ai partecipanti di rispondere a un questionario di 2 domande, su scala Likert 1-5:

- le caratteristiche del sito web incontrano le tue necessità?
- questo sito web è facile da usare?

Una sola persona ha dato un punteggio inferiore a 4 in una delle due domande.

Dal test sono emersi 3 problemi critici (che possono portare l'utente a non completare il task), 3 problemi seri (che possono avere un impatto negativo sul completamento del task) e 2 problemi minori.

#### **Problemi critici**

- L'architettura dell'informazione della sezione servizi è confusionaria per gli utenti.
- L'accesso all'area personale non è intuitivo.
- L'impossibilità di poter prenotare un appuntamento direttamente dalle schede servizio, soprattutto per i servizi non richiedibili online.

#### **Problemi seri**

- Nei monitor di piccole dimensioni, alcuni utenti non capivano che vi erano contenuti sotto al «fold».
- I risultati del motore di ricerca sono ordinati per data e non per pertinenza, risultando spesso poco utili.
- Alcuni servizi hanno una collocazione ambigua. Se l'utente non indovina la categoria, diventa difficile trovarli.

#### **Problemi minori**

- L'etichetta «Documenti e dati» per alcuni utenti rappresenta i documenti e i dati personali.
- Alcuni link nelle schede servizio non funzionavano.

I risultati emersi della ricerca sono poi stati categorizzati per tipologia di criticità e organizzati per priorità.

#### **Architettura dell'informazione**

- Ricerca e filtri nelle pagine di secondo livello: la modalità di funzionamento del motore di ricerca presente nelle «pagine lista» di primo livello («Amministrazione», «Servizi», «Novità», «Documenti e dati») risulta difficile da capire, soprattutto per quanto riguarda i filtri.
- Tassonomie piatte e lunghe liste: alcune categorie presentano una lista di elementi molto lunga, in ordine alfabetico e paginata. Questo costringe a scorrere pagine e pagine di elementi, rendendo problematica la trovabilità.
- Accesso ai form di richiesta del servizio: ad alcuni partecipanti non è chiaro che “Accedi all’area personale” è la voce in alto a destra, anche perché sugli schermi di piccole dimensioni la voce è nascosta. Inoltre, nella versione mobile è presente soltanto l’icona. Questo problema è critico perché può risultare bloccante se l’utente non comprende come accedere all’area.
- Prenotazione appuntamento: c’è chi cerca un servizio specifico per la ricerca di un appuntamento, chi cerca l’ufficio presso il quale richiedere l’appuntamento, mentre molti cercano prima il servizio e poi si aspettano di poter richiedere un appuntamento direttamente dalla scheda servizio.
- Struttura delle schede servizio: dalle analisi è apparso che le pagine «foglia» (relative ai contenuti veri e propri) sono sostanzialmente ben strutturate. Ciononostante, le pagine di descrizione dei servizi (le «Schede servizio») sono spesso molto ricche di contenuti non strutturati, e alcune informazioni importanti non sono immediate da trovare.
- Trovabilità di servizi dalla collocazione ambigua: uno dei compiti del test era di trovare il servizio Scuolabus. Alcuni partecipanti cercano la voce nella categoria “Mobilità e Trasporti”, altri in “Educazione e Formazione”. Questo tipo di problemi emerge per tutte le voci la cui categorizzazione, dal punto di vista dell’utente, è ambigua.

#### **Motore di ricerca**

- I risultati sono ordinati per data (o alfabeticamente): non conoscendo il nome esatto o la data di pubblicazione del servizio o contenuto che cercano l’ordinamento alfabetico o per data non risulta essere d’aiuto agli utenti che spesso non riescono a trovare ciò che li interessa, andando per tentativi successivi fino a quando il contenuto non viene presentato tra i primi risultati. Questo tipo di ordinamento non mette in evidenza i risultati più rilevanti per una specifica ricerca.
- Non è possibile modificare la stringa di ricerca: non è possibile raffinare la pagina dei risultati di ricerca: questo obbliga l’utente a procedere con una nuova ricerca partendo da zero.

#### **Aspetti cognitivi**

- Percezione della lunghezza della pagina: alcuni partecipanti ai test che hanno usato computer con monitor piccoli non notano che vi sono contenuti sotto alla sezione che contiene il titolo di pagina e la sua descrizione, e dunque non scorrono la pagina per visualizzarli. Inoltre la modalità di caricamento della pagina (prima header e footer, poi contenuti) trae in inganno gli utenti con connessione più lenta, che per alcuni secondi visualizzano una pagina priva di contenuti.
- Rappresentazione delle card delle categorie: attualmente, nel modello (e nell’implementazione del comune testato) le card che rappresentano le pagine «foglia» (il servizio, la persona, il luogo) e quelle che rappresentano le categorie («Anagrafe e stato civile», «Politici», «Edifici di culto») utilizzano la stessa interfaccia, generando ambiguità.
- Ambiguità dell’etichetta «Documenti e dati»: per minimizzare il rischio che le persone interpretassero la sezione «Documenti e dati» come l’area personale erano state proposte alcune soluzioni che in seguito sono state superate con la revisione dell’architettura dell’informazione, dove «Documenti e dati» è diventata una voce di secondo livello di «Amministrazione».

## **1.5 Conclusioni**

In base alle attività di ricerca (benchmark, interviste agli esperti di dominio, analisi euristica e test di usabilità) sono state definite delle proposte di miglioramento del modello 1.0 e sono state raccolte delle indicazioni per la progettazione dei servizi digitali e di nuove funzionalità. La maggior parte delle indicazioni sono state recepite e implementate. Altre saranno implementate in una versione successiva del modello.

---

### Ricerca per la progettazione iniziale del modello di sito v1.0

---

Le attività di ricerca descritte in questo capitolo si riferiscono alla ricerca iniziale, effettuata nel 2018. La fase di ricerca iniziale ha preso in considerazione l'analisi della situazione esistente e delle necessità degli utenti con diverse modalità operative:

- interviste e test di usabilità sul sito del Comune di Firenze, per identificare i bisogni, le aspettative degli utenti e le criticità della UX (user experience);
- analisi desk dei siti web dei Comuni italiani per raccogliere dati quantitativi e qualitativi sullo stato dell'arte;
- interviste agli stakeholder, per allineare la visione del progetto e fare tesoro dell'esperienza dei funzionari della PA e degli esperti;
- attività di benchmarking, per identificare le buone pratiche di usabilità usate da i siti di altri comuni in Italia e all'estero.
- analisi dei risultati della ricerca qualitativa svolta per il progetto MyPortal della Regione Veneto, nell'ambito del quale è stato poi intrapreso un processo di adeguamento alle linee guida di design, partendo da attività di ricerca e service design.

#### 2.1 Analisi desk

La ricerca per il modello di sito per i Comuni italiani è iniziata nel 2017 con un'analisi desk. È un'attività di ricerca secondaria, che usa informazioni esistenti per una valutazione preliminare del progetto.

In particolare, sono stati analizzati:

- i siti creati dei Comuni “early adopter” delle linee guida design, come Venezia, Firenze, Biella, Matera e Cagliari;
- le soluzioni di altri Comuni che hanno adottato le linee guida AGID, come Caorle, Cairo Montenotte, Eraclea, Lozzolo e Pordenone.

Dall'analisi, sono emerse:

- 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 basata sull'organizzazione interna dei Comuni piuttosto che sui bisogni del cittadino;
- una insufficiente attenzione ai servizi fruibili online e alla creazione di percorsi chiari e consistenti per i cittadini che vogliono usarli.

Sono stati inoltre presi in esame alcuni dati disponibili gratuitamente, frutto di una ricerca di Search On Media Group presentata a Web Marketing Festival. I dati mostrano che:

- 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;
- 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 e più facilmente integrabile, nella convinzione che in questa forma possa essere utile a una percentuale ben superiore di Comuni italiani.

## 2.2 Interviste agli stakeholder

Definire e intervistare i portatori di interesse (stakeholder) all'interno di un progetto è fondamentale. Sono state fatte 4 interviste individuali (della durata di 40-60 minuti ciascuna) con stakeholder appartenenti alle seguenti categorie:

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

Dalle interviste, sono emersi quattro temi che definiscono il sito di un Comune:

### 1. **Identità**

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

### 2. **Servizi**

È importante spiegare in dettaglio ai cittadini le procedure che devono seguire (per esempio, per pagare la TARI o per sposarsi), senza limitarsi a fornire soltanto documenti scaricabili. Questo è valido anche quando i servizi non sono disponibili sul sito del Comune stesso ma su siti o piattaforme esterne.

### 3. **Informazione**

Gli utenti visitano il sito di un Comune per trovare informazioni specifiche e precise, come bandi, concorsi e notizie. 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.

### 4. **Trasparenza**

Una delle criticità maggiori è l'amministrazione trasparente: deve essere presente per legge, è molto complessa e, idealmente, va gestita senza duplicare i 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 sul sito.

## 2.3 Test di usabilità

Per identificare i bisogni, le aspettative degli utenti e le aree di miglioramento di UX/UI rispetto a un caso concreto, è stato 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 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

Nel corso della ricerca, sono emerse alcune considerazioni riguardo al comportamento degli utenti sul sito di un Comune:

- **Interazione**

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.

- **Navigazione**

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.

- **Esperienza d'uso**

Gli utenti più 'innovatori' hanno completato meno task. Sono meno pazienti, non leggono le istruzioni, sono ormai abituati a esperienze digitali ben più "sostanziate" di quanto un normale sito comunale possa offrire.

- **Architettura dell'informazione**

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.

- **Chiarezza**

È importante curare il modo in cui si accede e si fruisce ai diversi servizi online del comune: far capire quali sono disponibili attraverso il sito e quali agli sportelli degli uffici comunali.

## 2.4 Benchmark

L'attività di benchmarking è la valutazione della situazione esistente e il confronto fra varie realtà.

L'attività ha coinvolto:

- 10 dei Comuni italiani che hanno adottato per primi le linee guida di design (Venezia, Firenze, Biella, Matera, Cagliari, Caorle, Cairo Montenotte, Eraclea, Lozzolo e Pordenone);
- 5 casi studio nel mondo (Parigi, Stoccolma, Amsterdam, Madrid, New York).

L'analisi ha fatto emergere delle indicazioni rispetto alle buone pratiche esistenti, evidenziando delle caratteristiche di massima rispetto a 3 macro tematiche principali:

### **1. Organizzazione**

Gli argomenti principali o le aree tematiche sono il criterio organizzativo più utilizzato. L'usabilità dell'organizzazione, tuttavia, dipende molto da quanto sia descrittivo il nome di ciascuna area (le aree troppo ampie risultano confuse) e dalla presenza di una descrizione sintetica a supporto del nome delle aree. È stato interessante notare come alcuni siti diano priorità a un'organizzazione dei contenuti centrata sulle azioni degli utenti (pagare, richiedere, consultare...).

### **2. Integrazione dei servizi**

Nelle migliori pratiche i servizi al pubblico sono integrati direttamente nel sito istituzionale. Anche 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.

### **3. Focus sul 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.

## **2.5 Altre attività di ricerca**

Grazie al coinvolgimento della Regione Veneto, è stato possibile svolgere ricerche sul territorio per indagare il rapporto tra cittadini e servizi pubblici locali (digitali e non). L'attività si è svolta nell'ambito del progetto MyPortal della Regione Veneto, che ha portato all'adozione delle linee guida di design attraverso attività di ricerca e service design. In particolare:

- 25 Interviste strutturate di 1,5h ciascuna a cittadini selezionati tramite questionario, presso le loro abitazioni. L'obiettivo era comprendere necessità e bisogni dei cittadini relativi a servizi pubblici e digitali;
- sessioni di osservazione presso l'URP e gli 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.

### **Il campione preso in esame**

Genere:

- 11 uomini;
- 14 donne.

Età:

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

Utilizzo dei servizi digitali:

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