

DESIGN PER IL SETTORE PUBBLICO

Fare service design per il settore pubblico

2025

Materiali per insegnare

Licenza [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Obiettivo

La presentazione racconta l'evoluzione dell'attività del Service Design e il suo ruolo per la Pubblica Amministrazione, evidenziando gli elementi che caratterizzano i progetti in questo contesto

INDICE

1. **Design** e servizi
2. **Cosa** fa il service design
3. **Contesto** di riferimento
4. **Come** progettare servizi pubblici digitali
5. **Progettare** l'esperienza utente

01

Design e servizi

Dal contesto privato al pubblico

Un servizio...

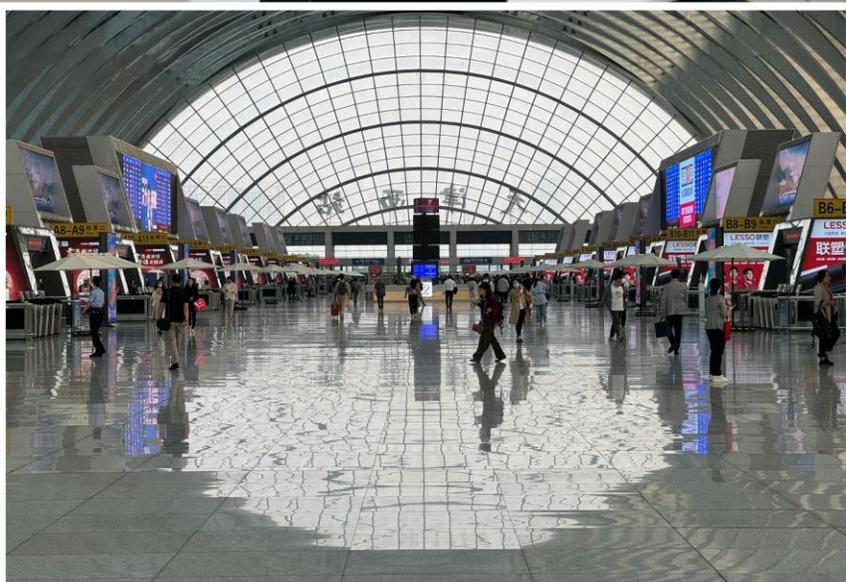
Cos'è

Un ecosistema di elementi, prodotti, interfacce, persone, che, coordinati tra loro, concorrono a far raggiungere il risultato desiderato agli utenti nel modo più semplice possibile.

Cosa non è

- Un prodotto
- Un sistema di accesso
- Un sito

01 / Design e servizi



Un servizio pubblico...

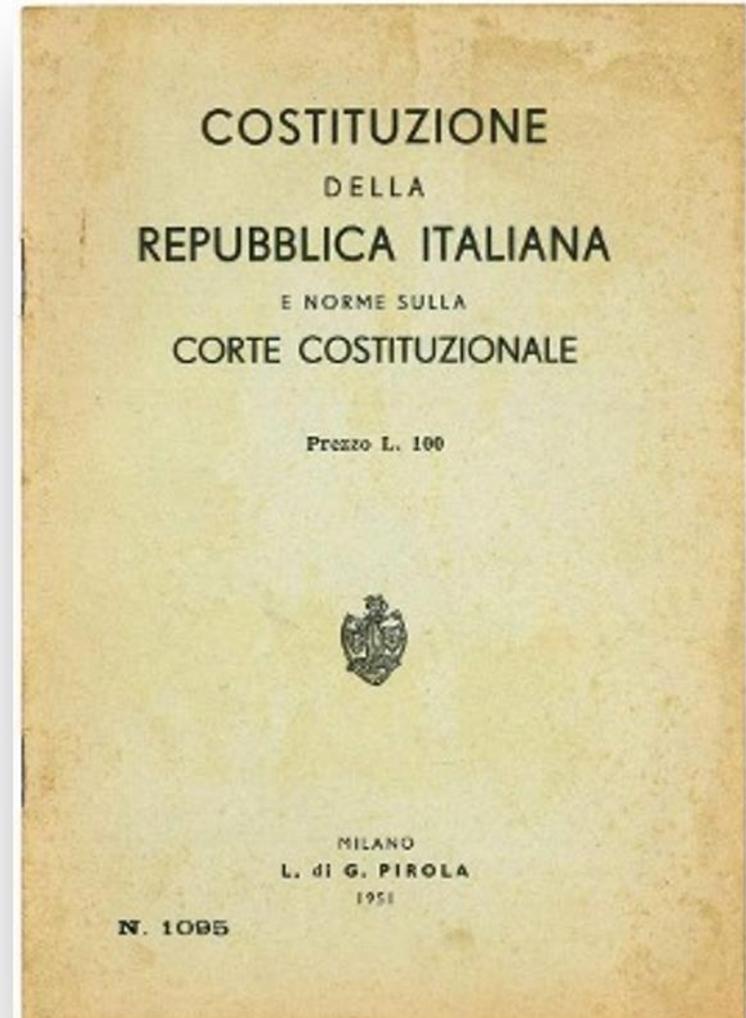
Cos'è

Un ecosistema di elementi, prodotti, interfacce, persone, che, coordinati tra loro dalla pubblica amministrazione, concorrono a far raggiungere il risultato desiderato agli utenti a tutte le persone nel modo più semplice ed efficace possibile, riducendo ove possibile la necessità di accesso.



Art. 3 Costituzione italiana

«Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.»



Art. 3

«È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.»

Responsabilità progettuale

Se un servizio digitale non è progettato bene, e un cittadino può accedervi solo parzialmente o non accedervi affatto, allora a questo cittadino non sarà stata adeguatamente garantita la possibilità di concretizzare la propria **cittadinanza digitale.**

Servizi nel privato

Mercato
Profitto
Influenza
Consumatori

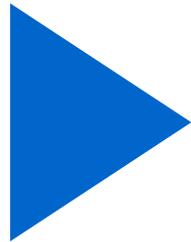
Servizi nel pubblico

Politica
Dignità
Normativa
Persone

Evoluzione in Italia SERVICE DESIGN

1990 - 2010

Privato



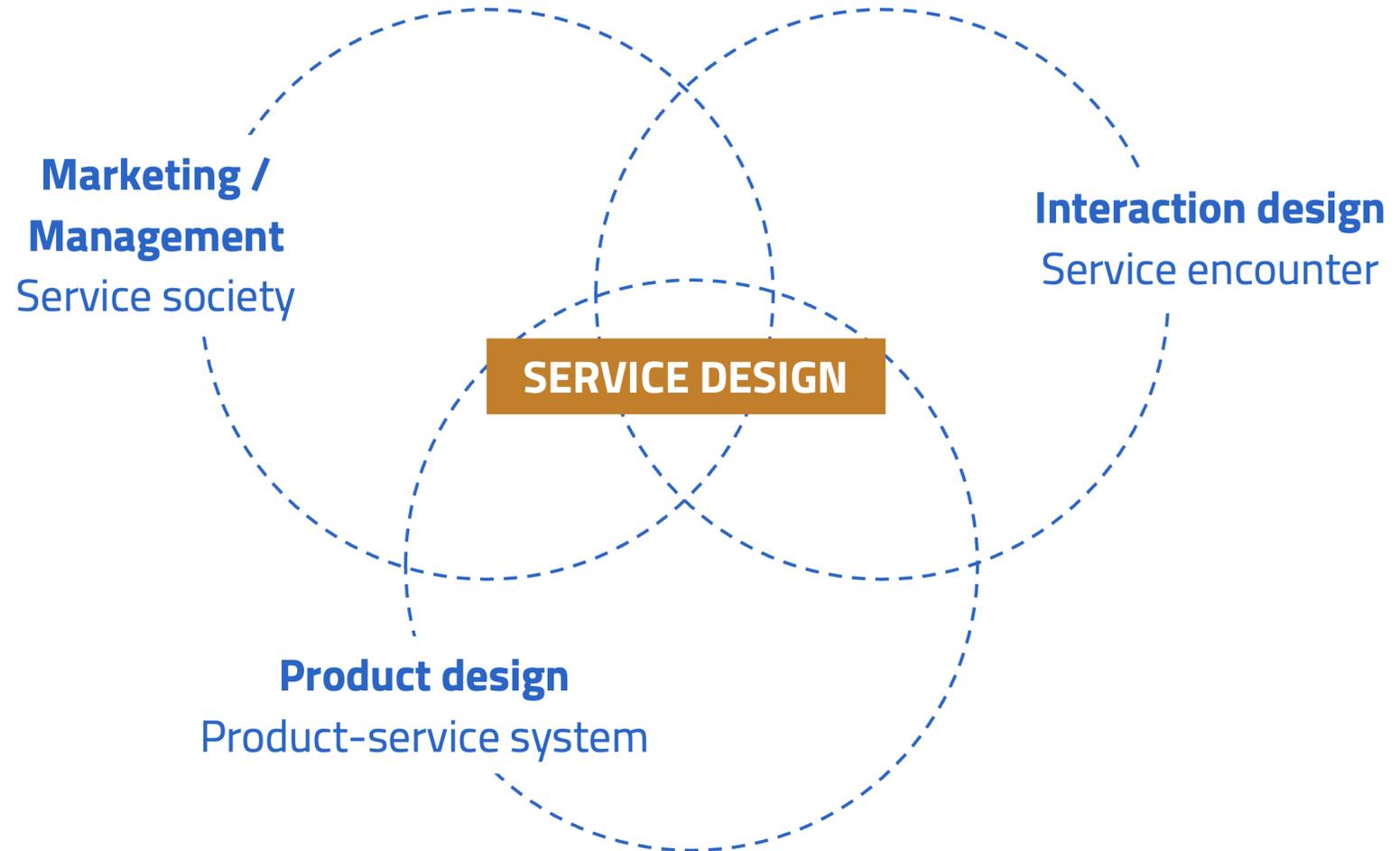
2010 - oggi

Pubblico

Anni '90

Nascita del Service Design

La crescente automazione e digitalizzazione dei processi ha portato alla nascita di un nuovo approccio progettuale per i servizi che tenesse conto di un'esperienza utente più ampia.



Anni 2000

Servizi collaborativi e innovazione sociale

Studi sui servizi collaborativi e l'innovazione sociale portano l'attenzione sulle necessità emergenti della società e sulla partecipazione dei cittadini alla progettazione dei servizi per la collettività.



Foto di D. Selloni, Progetto Cittadini Creativi

Anni 2010

Design per la pubblica utilità

Il service design si diffonde nei contesti pubblici con la nascita di «lab» in molti paesi per avviare una fase di sperimentazione. In Italia viene istituito il **Team per la Trasformazione Digitale** nel 2016 con un focus progettuale sui servizi digitali per la PA.



Oggi

Istituzionalizzazione del design

Il Dipartimento per la trasformazione digitale è la struttura di supporto alla Presidenza del Consiglio dei Ministri per la promozione ed il coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una **strategia unitaria in materia di trasformazione digitale** e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali. Esso dà attuazione alle direttive del Presidente in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale.



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Progettare servizi digitali a norma di legge

significa rispettare le principali regole tecniche in ogni fornitura di siti e servizi digitali per la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del [Codice dell'Amministrazione Digitale](#).

NORME

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

Approfondisci: [Norme e riferimenti](#)



Linee Guida su **acquisizione e riuso di software** per le pubbliche amministrazioni



02

Cosa fa il service design

Il progetto e l'organizzazione

IL SERVICE DESIGN

Orchestra la complessità dei servizi

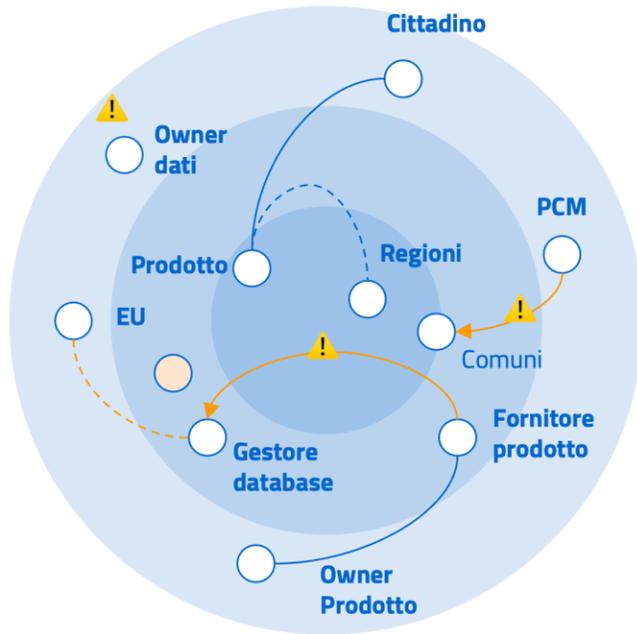
Il Service Design si occupa di **orchestrare tutti gli elementi coinvolti** nella fruizione e nell'erogazione di un servizio.

Migliora l'interazione tra utenti ed erogatori per rendere i servizi facili e semplici.

Collabora con le altre discipline in un contesto **multi-disciplinare** dove opera trasversalmente alle altre competenze.

COSA FA

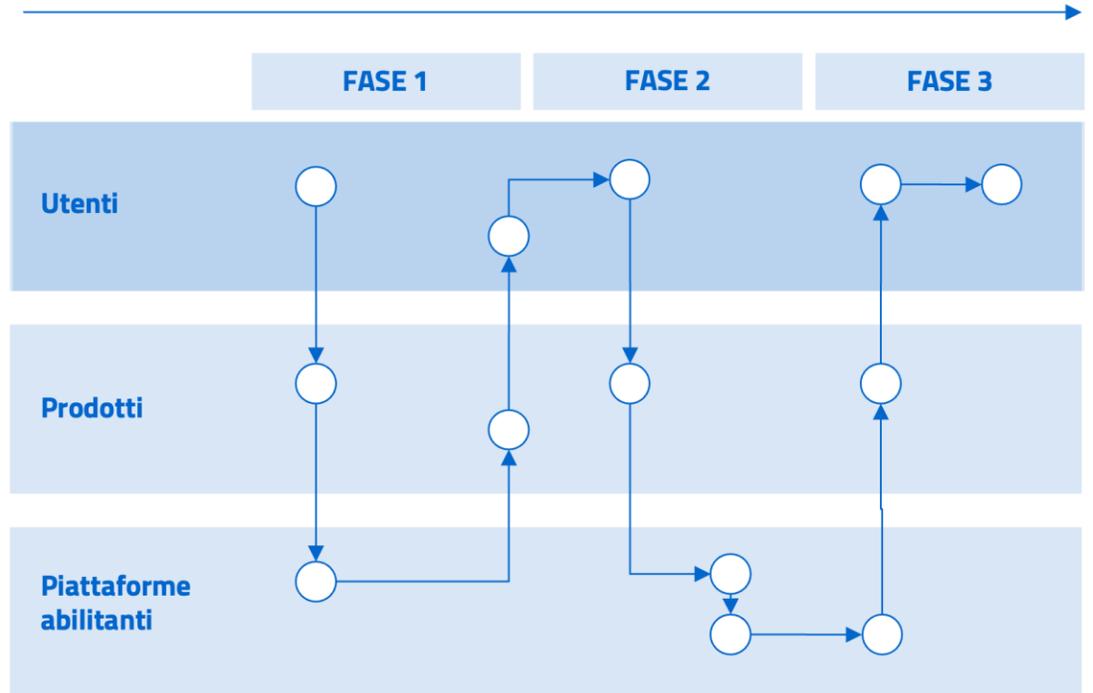
Rende visibile e fruibile la complessità



PRIMA

Complessità da gestire

 "semplice e facilmente fruibile"



DOPO

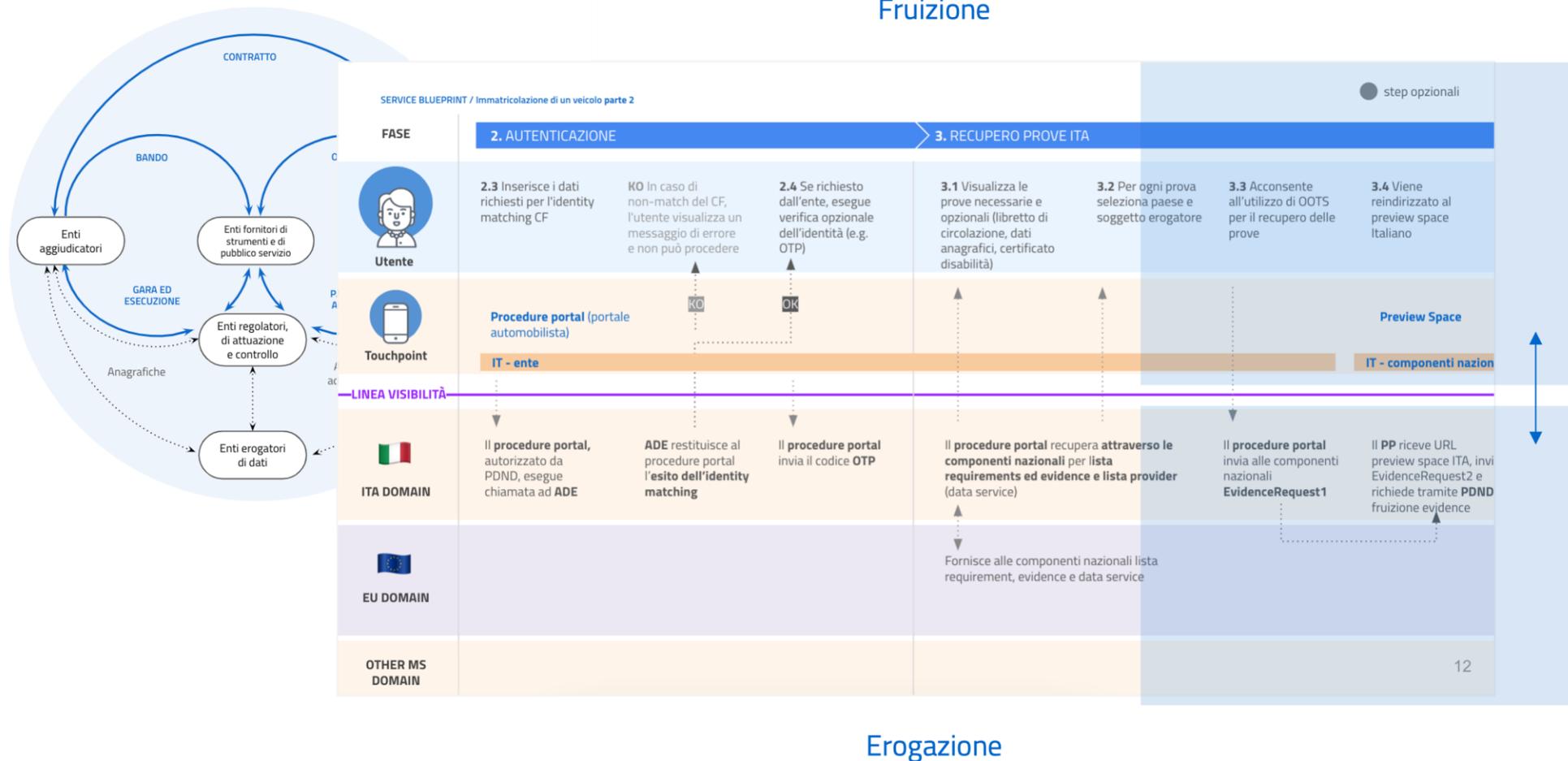
Modellizzazione relazioni e flussi

NELLA PRATICA SI OCCUPA DI



- **Identificare tutti gli interlocutori** di un dato sistema e gli scambi di valore tra essi
- **Ascoltare le esigenze** di tutti coloro che sono coinvolti nell'erogazione e fruizione del servizio
- **Modellare flussi di servizio** definendone l'esperienza d'uso e i processi abilitanti
- **Stabilire le caratteristiche** chiave di tutti gli elementi necessari all'erogazione del servizio
- **Supervisionare lo sviluppo** verticale delle singole componenti di servizio

QUALI RISULTATI PRODUCE



Qualità di fruizione

Sostenibilità di erogazione

QUALI RISULTATI PRODUCE

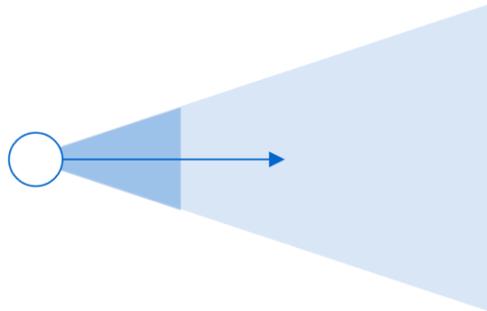
Valore per tutte le parti coinvolte

- Utente** ▶ Riuscirà a raggiungere ciò che il servizio promette, attraverso la più facile e semplice sequenza di azioni.
- Erogatori** ▶ Riusciranno a sostenere i processi di back office con il minor sforzo possibile.
- Team** ▶ Contestualizzerà al meglio il ruolo, le caratteristiche e l'impatto dei prodotti e delle piattaforme da sviluppare.

IL RUOLO NELLA PA

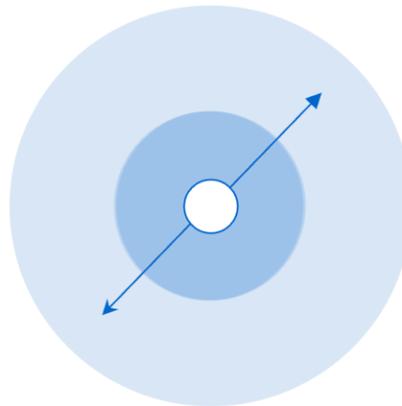
Creare sinergie nell'organizzazione, tra Enti, piattaforme e progetti

... fin dall'inizio del progetto



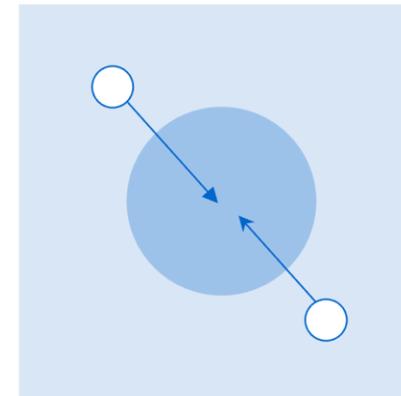
**VISIONE D'INSIEME E
APPROCCIO SISTEMICO**

... coinvolgendo tutti gli stakeholder



**ALLINEAMENTO E
RIDUZIONE DEL RISCHIO**

... connettendo più progetti



**SINERGIE CROSS-
PROGETTO**

IL RUOLO NELLA PA 1/3

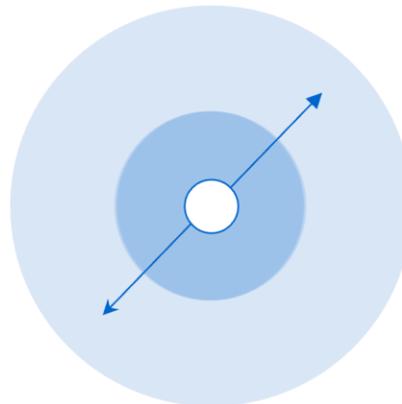
Creare sinergie nell'organizzazione, tra Enti, piattaforme e progetti

... fin dall'inizio del progetto



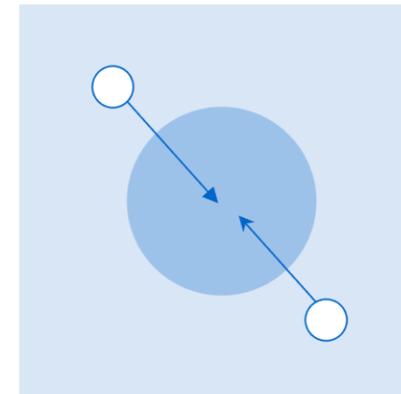
**VISIONE D'INSIEME E
APPROCCIO SISTEMICO**

... coinvolgendo tutti gli stakeholder



**ALLINEAMENTO E
RIDUZIONE DEL RISCHIO**

... connettendo più progetti



**SINERGIE CROSS-
PROGETTO**

IL RUOLO NELLA PA 2/3

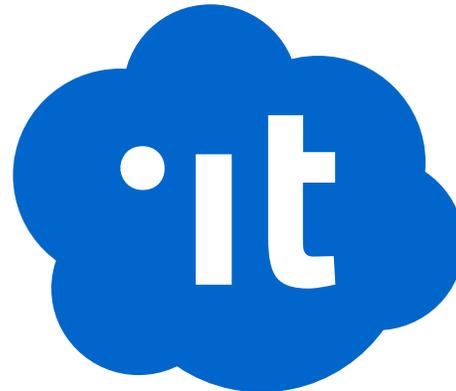
Creare sinergie nell'organizzazione, tra Enti, piattaforme e progetti

... fin dall'inizio del progetto



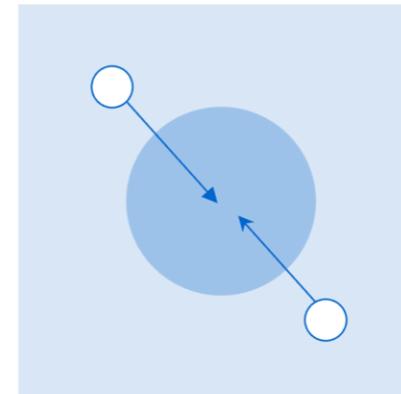
**VISIONE D'INSIEME E
APPROCCIO SISTEMICO**

... coinvolgendo tutti gli stakeholder



**ALLINEAMENTO E
RIDUZIONE DEL RISCHIO**

... connettendo più progetti



**SINERGIE CROSS-
PROGETTO**

IL RUOLO NELLA PA 3/3

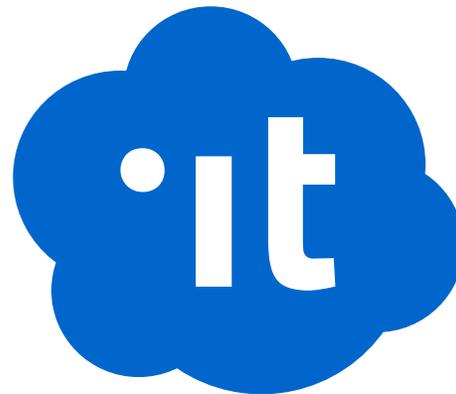
Creare sinergie nell'organizzazione, tra Enti, piattaforme e progetti

... fin dall'inizio del progetto



**VISIONE D'INSIEME E
APPROCCIO SISTEMICO**

... coinvolgendo tutti gli stakeholder



**ALLINEAMENTO E
RIDUZIONE DEL RISCHIO**

... connettendo più progetti



**SINERGIE CROSS-
PROGETTO**

03

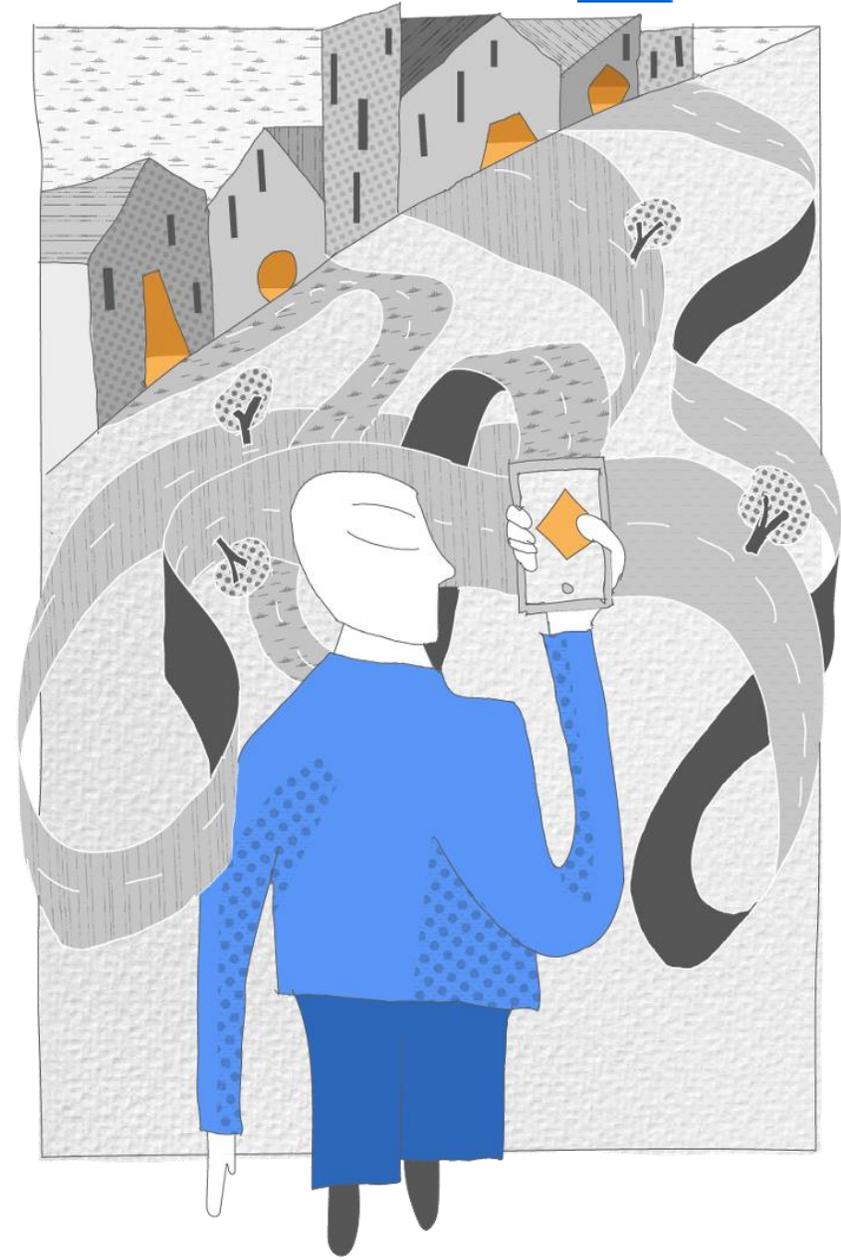
Contesto di riferimento

Service design nel settore pubblico

Il contesto italiano

Nel complesso, l'offerta di servizi digitali erogati dalle PA è ancora **disomogenea**, risultando in molti casi **poco equa e debolmente inclusiva**.

Nonostante i significativi miglioramenti degli ultimi anni, la complessità dei processi di adozione e l'uso disomogeneo di un approccio centrato sull'utente, risultano in esperienze di utilizzo di **qualità molto diversa**, sia in termini di **accessibilità** sia di **usabilità**.



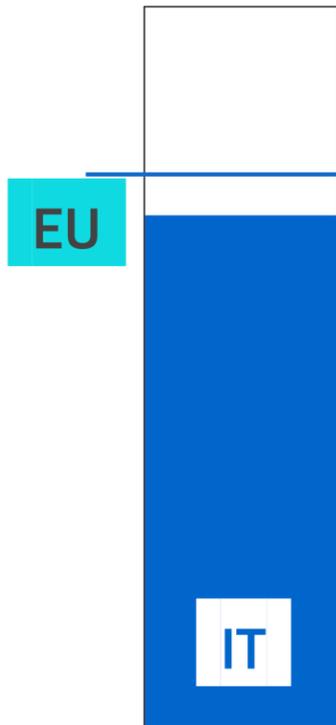
OFFERTA

Offerta di servizi pubblici digitali

Attribuisce un punteggio al numero di servizi pubblici disponibili per i cittadini

67 pt IT

75 pt EU



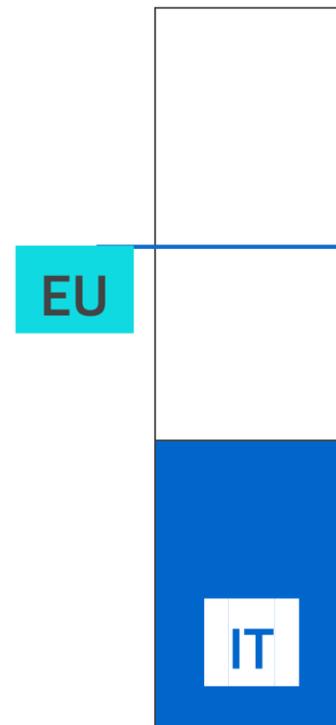
DOMANDA

utenti e-government

Percentuale di cittadini che fa ricorso a servizi pubblici digitali

40% IT

65% EU



UN CONTESTO COMPLESSO FATTO DI MOLTEPLICI ATTORI

Il design dei servizi nel settore pubblico si occupa di definire **come si svolge la relazione tra i cittadini e le organizzazioni.**

Il fine deve essere quello di comprendere le esigenze di tutte le parti coinvolte progettando soluzioni effettivamente attuabili, accessibili e semplici da usare.

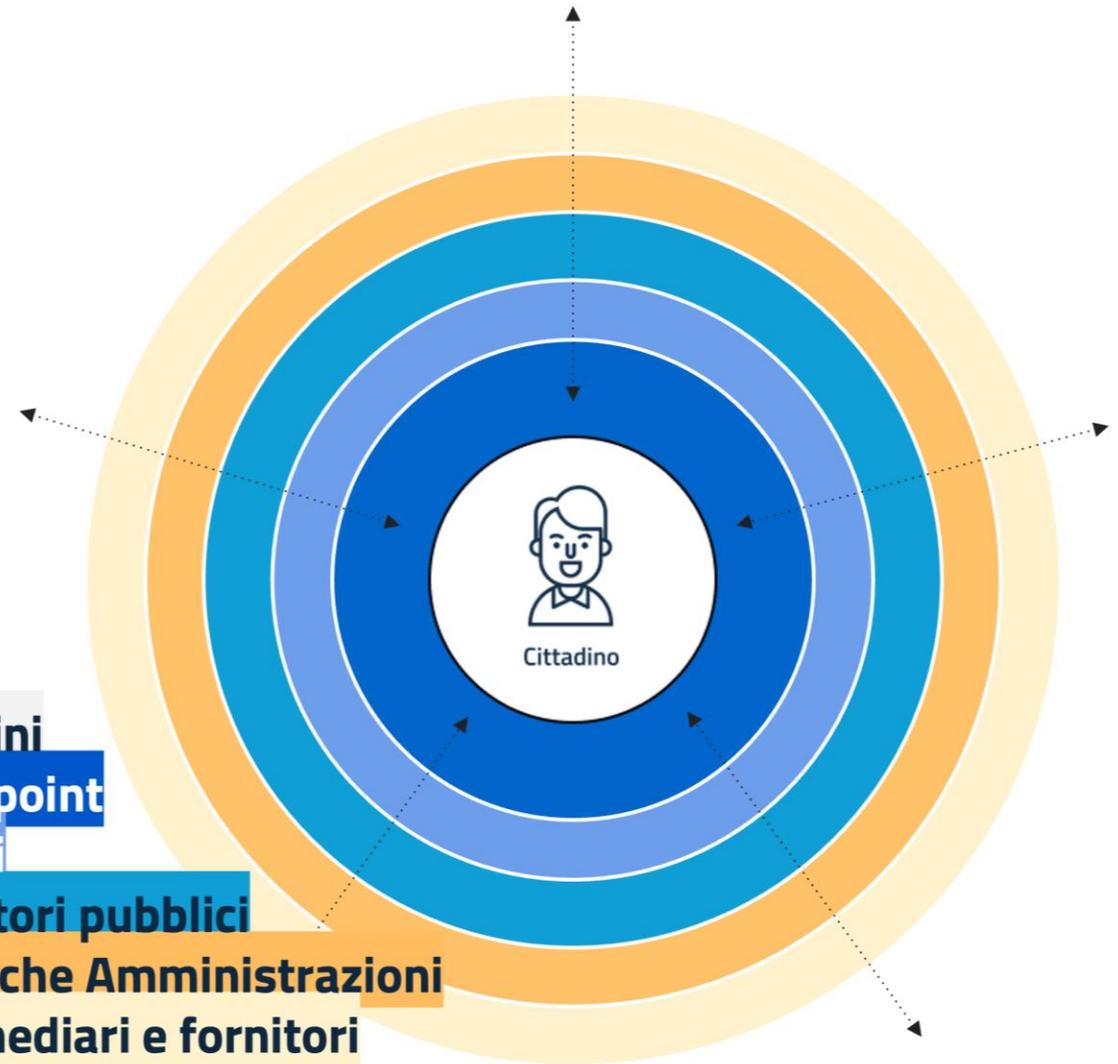
03 / Contesto di riferimento

LE SFIDE DEL SERVICE DESIGN NELLA PA

L'ecosistema dei servizi pubblici attraversa diversi livelli di complessità in termini di stakeholder e touchpoint coinvolti.

Per questo ci vuole un approccio *human-centred* accompagnato da una visione sistemica.

Cittadini
Touchpoint
Servizi
Operatori pubblici
Pubbliche Amministrazioni
Intermediari e fornitori
Interazioni

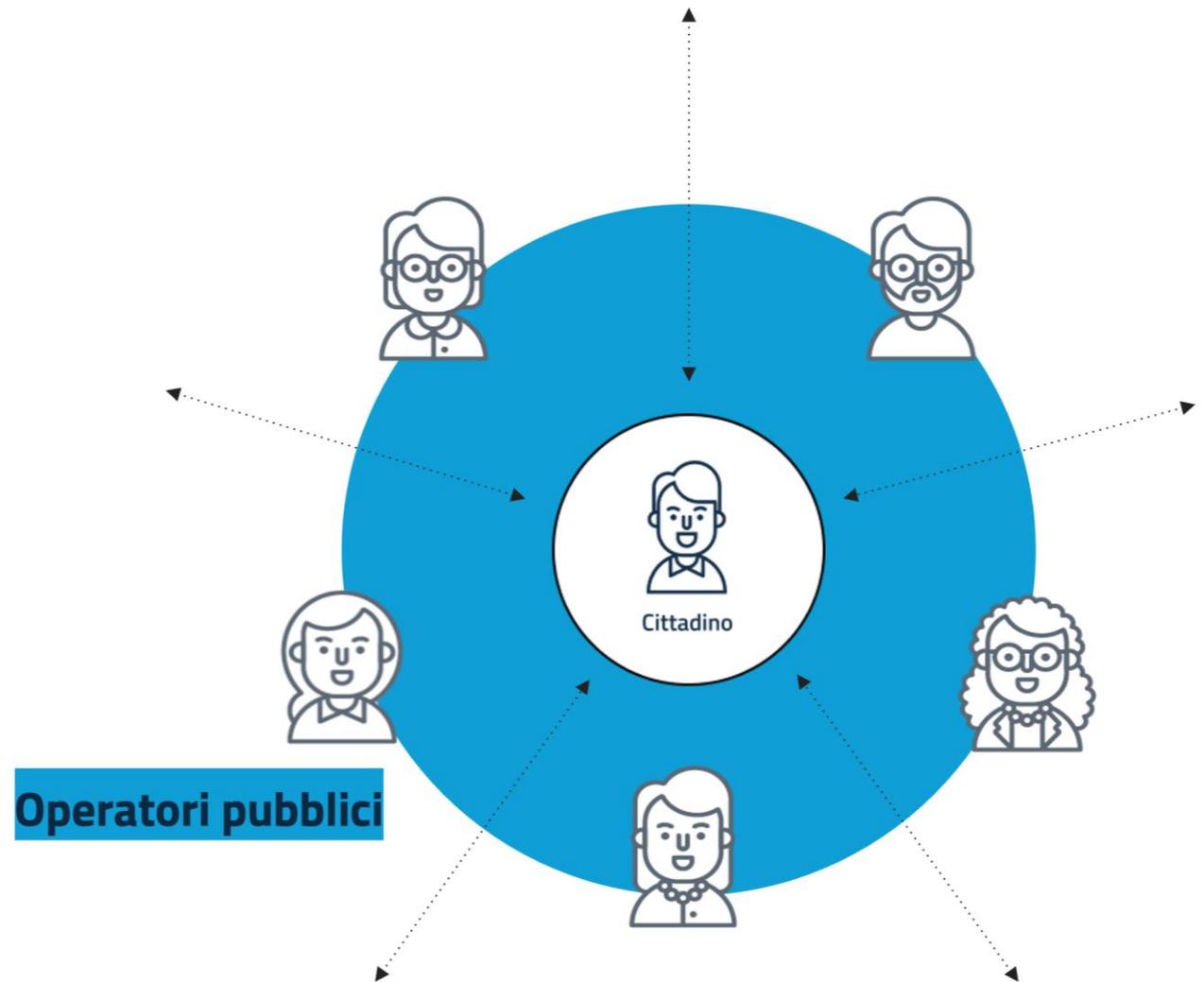


03 / Contesto di riferimento

GLI OPERATORI PUBBLICI

Gli operatori pubblici di fatto realizzano i procedimenti amministrativi alla base dell'erogazione del servizio.

Perciò vanno considerati come stakeholder principali di qualsiasi trasformazione digitale in quanto da loro dipende l'efficienza del servizio e sono di fatto utenti dei sistemi di back-office.

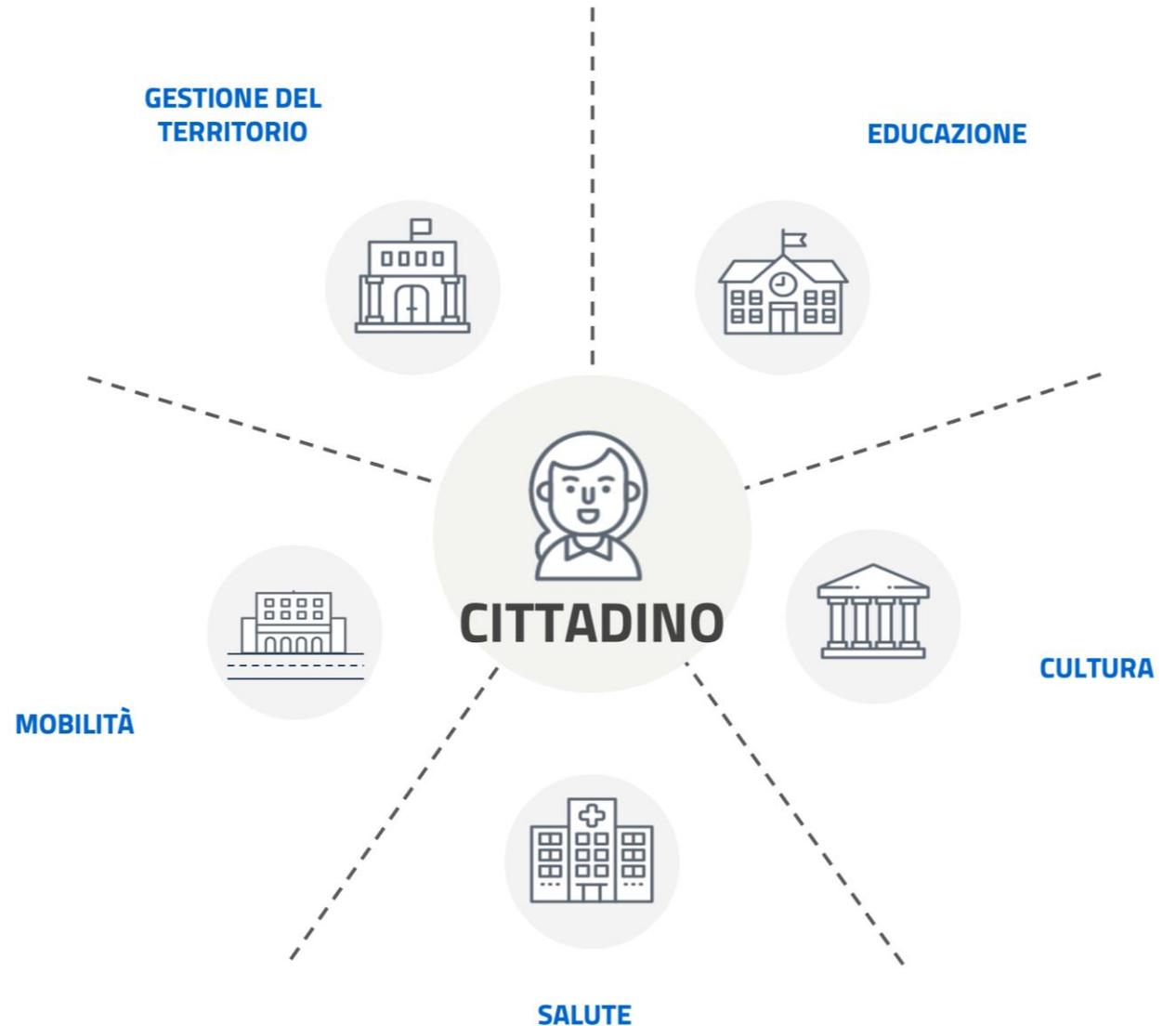


03 / Contesto di riferimento

AMBITI DELLA VITA CIVICA

Il rapporto dei cittadini con la Pubblica Amministrazione si articola in diversi ambiti e momenti della vita civica e della fruizione dei servizi pubblici.

È bene però capire le peculiarità di ciascuna situazione per progettare servizi pubblici digitali a misura di cittadino.



04

Come progettare servizi pubblici digitali

Dall'ecosistema alla progettazione
dei touchpoint

Cos'è il service design

è la disciplina che studia il **contesto** e progetta **come** le persone usufruiscono dei servizi e attraverso quali **elementi** interagiscono con essi.

SERVIZI PUBBLICI DIGITALI

Definire l'**ecosistema** di attori e le interazioni con le piattaforme abilitanti e le infrastrutture digitali esistenti è la base della progettazione di servizi pubblici di qualità.

Occorre modellare i **flussi di servizio** definendo come e quando avvengono le interazioni con i touchpoint disponibili per permettere a tutti i cittadini di accedere ai servizi.

I **touchpoint**, punti di contatto tra persona e servizio, sono il mezzo attraverso il quale si materializza l'esperienza. Si devono progettare seguendo la norma e i principi di progettazione per la PA, in coerenza a quelli già esistenti.

SERVIZI DIGITALI

Approfondimento... l'ecosistema

Piattaforme abilitanti e infrastrutture

VANTAGGI:

- Coordinamento tra basi dati locali
- Accesso semplificato ai servizi per il cittadino
- Touchpoint coerenti e coordinati
- Principio 'once only'
- Qualità dei dati = qualità dei servizi
- Sicurezza dei dati



Anagrafe Nazionale della
Popolazione Residente



Identità digitale



Dati e interoperabilità



Cittadinanza digitale - App
IO

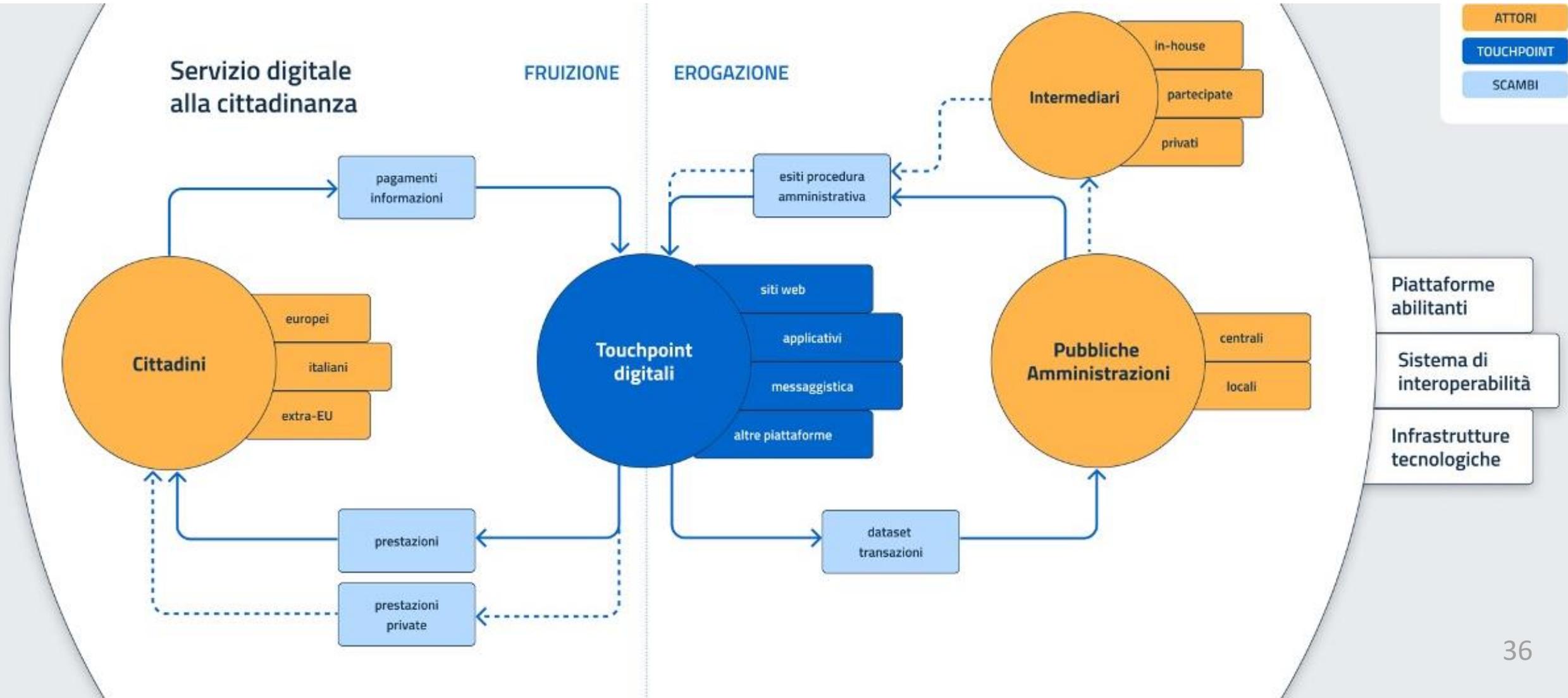


Pagamenti digitali - pagoPA

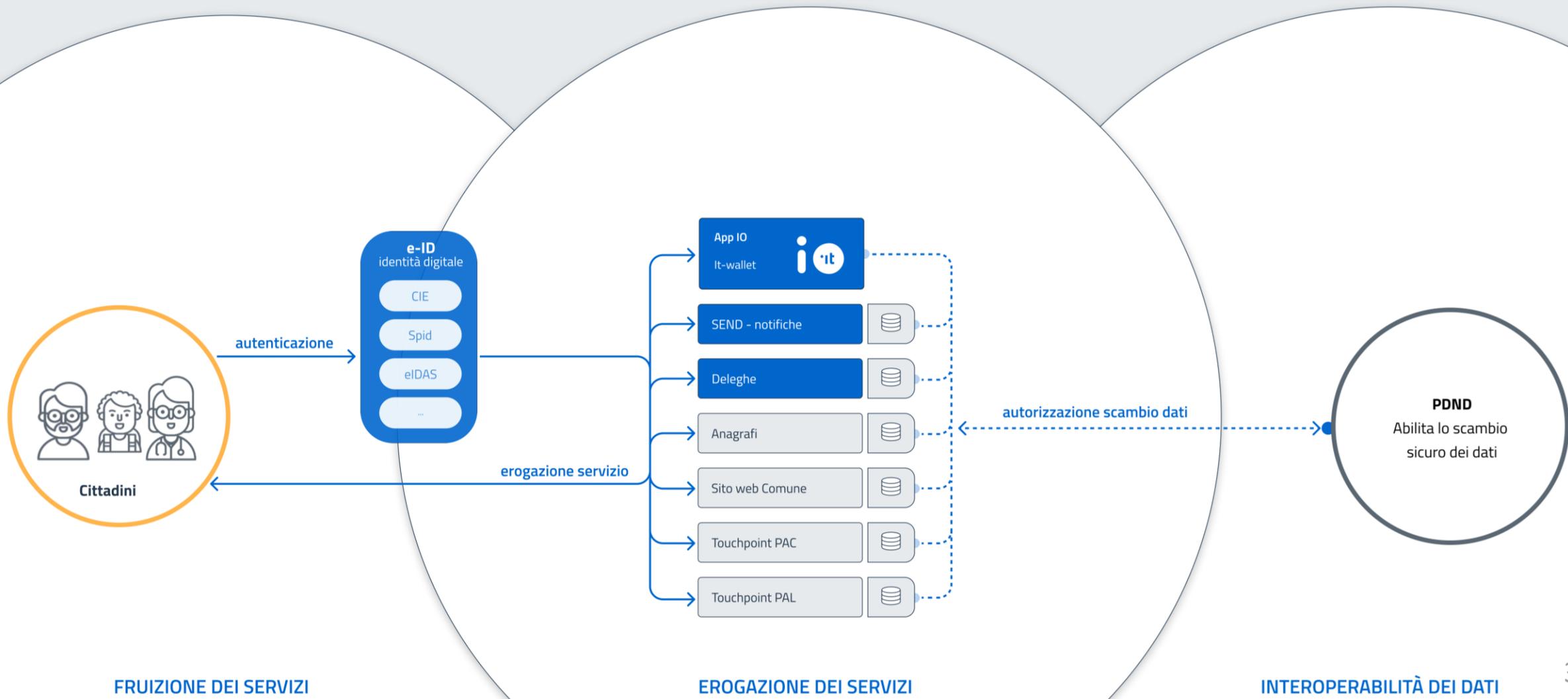


Infrastrutture digitali e
cloud

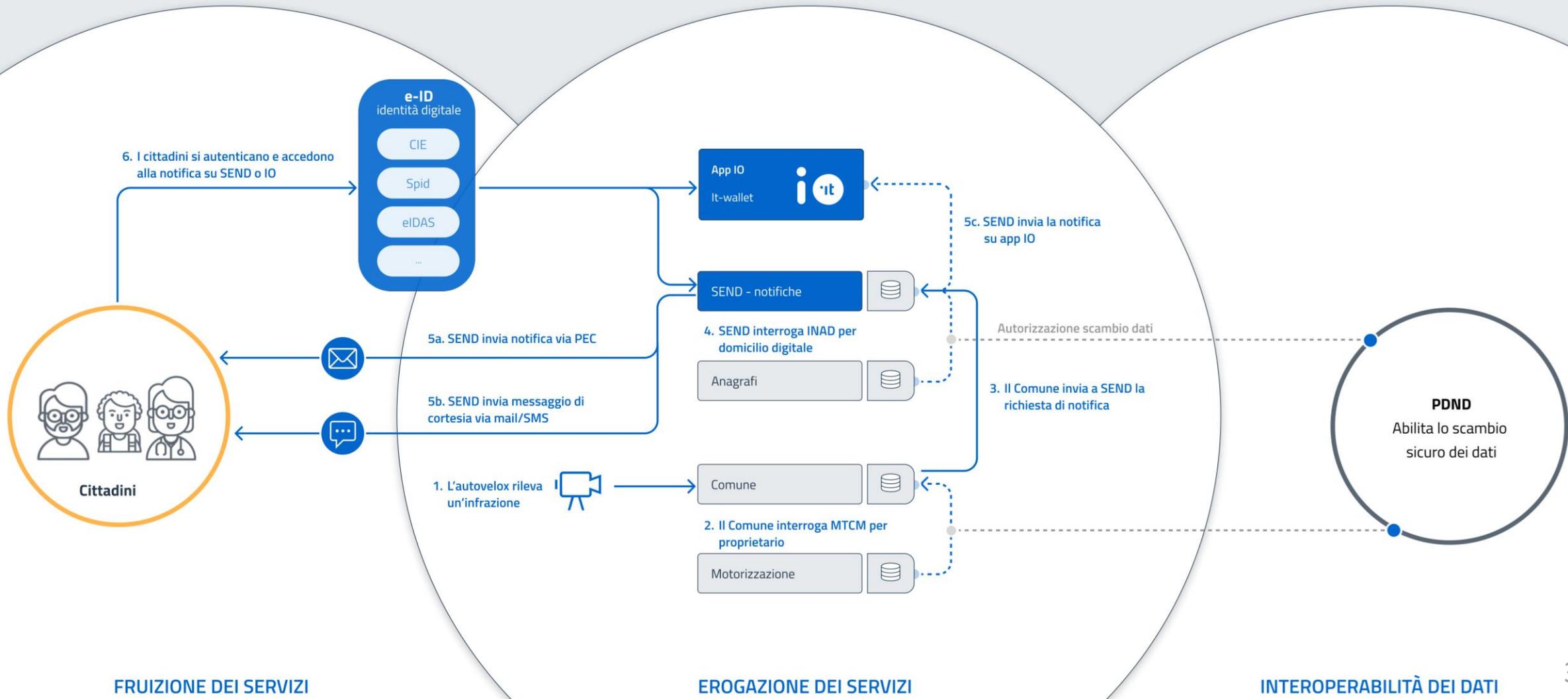
Modello di ecosistema dei servizi pubblici digitali



Macro-architettura piattaforme



Macro-architettura: esempio notifiche digitali



04 / Come progettare servizi pubblici digitali

SERVIZI DIGITALI

Approfondimento... flussi di servizio

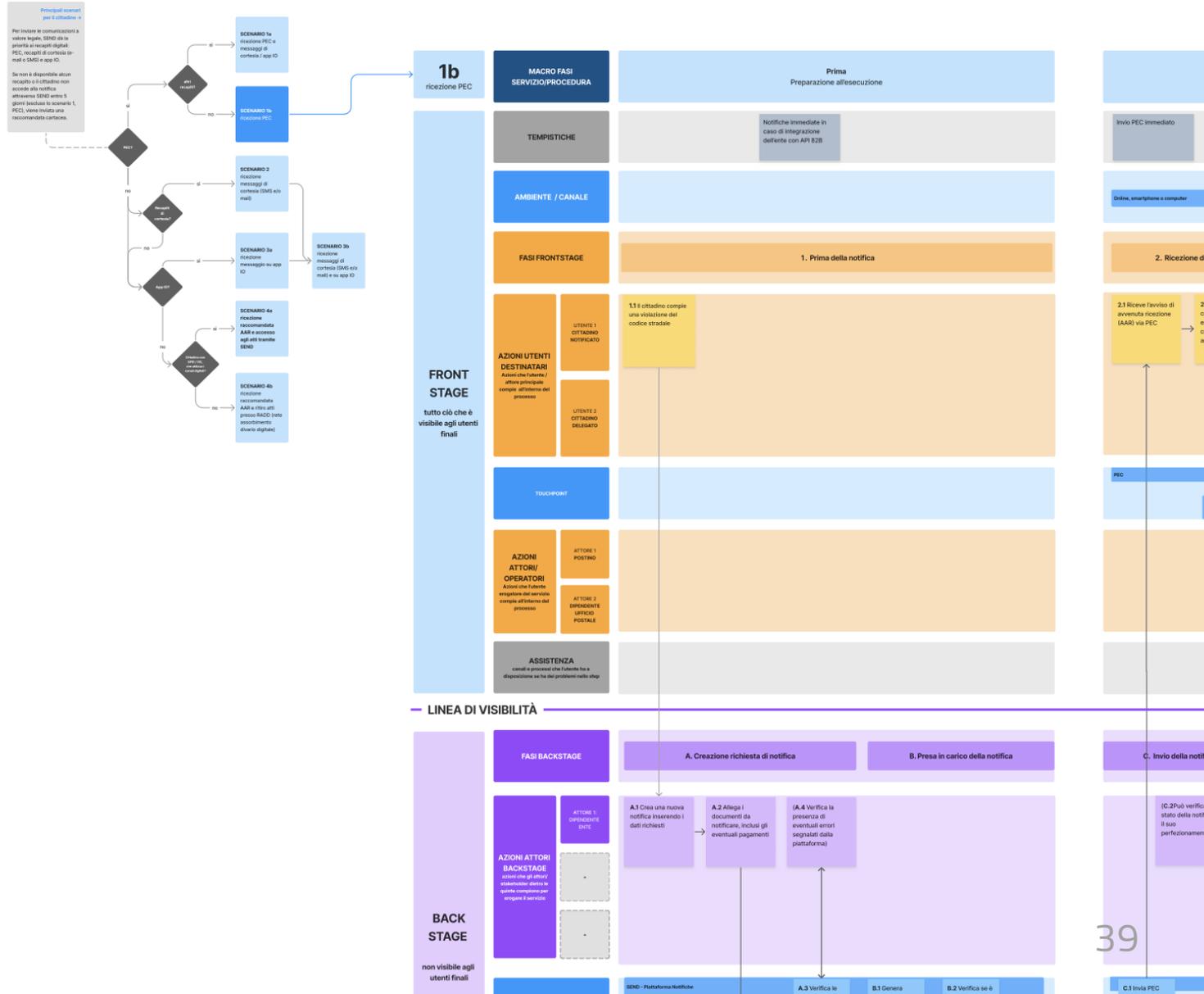
Vantaggi:

- Visione sistemica e coerenza complessiva dell'offerta per tutti
- Allineamento tra front office e back office
- Definizione dei touchpoint e delle funzionalità lungo il journey utente
- Interazioni tra attori e sistemi coinvolti

Esempio service blueprint

Nome servizio / procedimento: SEND - Servizio Notifiche Digitali Scenario: 1b
Data e versione: Dicembre 2023, V.2, scenari multipli

SEND - Servizio Notifiche Digitali (anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali di cui all'art. 26 del decreto-legge 76/2020 s.m.l.) permette ai cittadini di ricevere istantaneamente le comunicazioni a valore legale da parte di un ente e visualizzarle, gestirle e pagarle direttamente online sulla piattaforma o dall'app IO.

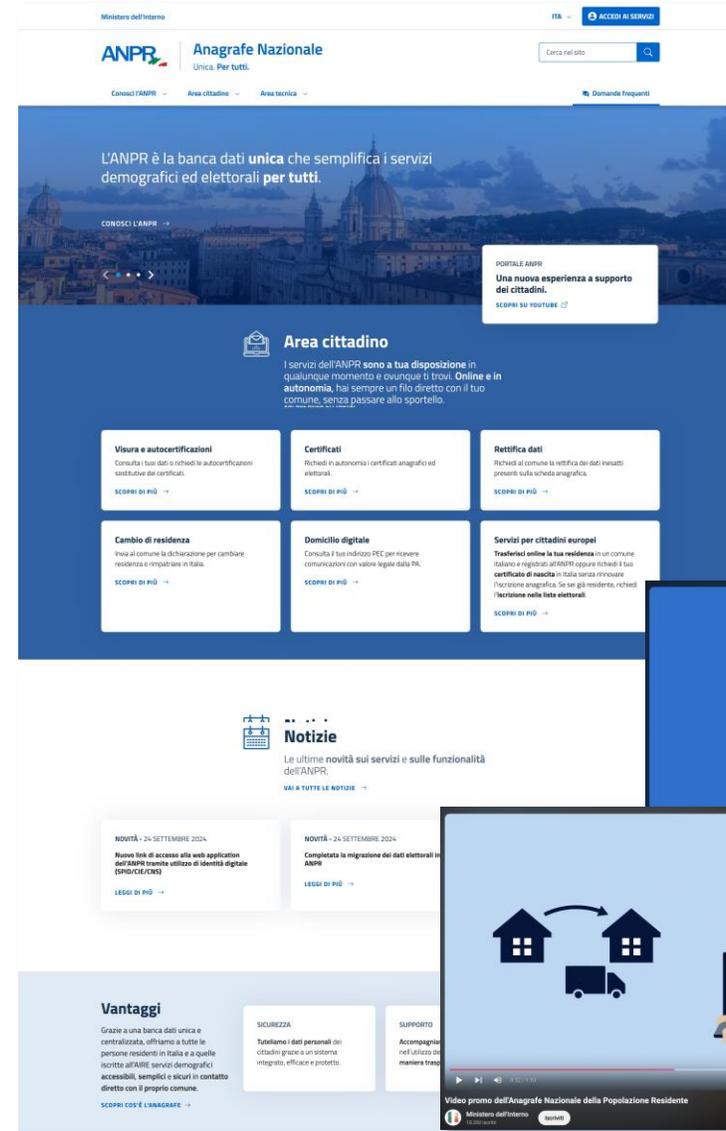


SERVIZI DIGITALI

Approfondimento... I touchpoint

Possono essere interfacce digitali, oggetti, artefatti visivi o persone e devono essere progettati in modo coordinato tra loro per garantire un'esperienza utente di qualità. Requisiti da rispettare sono:

- Princìpi di progettazione per la PA
- Normativa



I principi di progettazione per la PA*



User centricity

Servizi progettati coinvolgendo la cittadinanza e sulla base delle loro necessità



Trasparenza

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



Accessibilità

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



Mobile first

Informazioni e servizi fruibili da tutti i dispositivi



Once only

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



Open source

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

* Dal [Manuale operativo di design](#)

A cura di
Designers Italia



Quest'opera, realizzata per il progetto Designers Italia, è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale. Copyright (c) 2024 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**