



Comune di Pavia

Il sito web istituzionale del
Comune di Pavia

Pubblica Amministrazione

L'introduzione delle tecniche digitali per la PA ma deve corrispondere ad **una vera rivoluzione nelle procedure interne**, nella formulazione dei servizi ai cittadini e nella disponibilità dei dati che devono essere OPEN by default vale a dire sempre accessibili in formato standard e senza che ne venga effettuata una richiesta

1

Certezza e standardizzazione dei processi interni

2

Semplificazione e digitalizzazione dei servizi

3

Trasparenza

4

Riduzione dei costi



La sfida

Riprogettare il sito
web

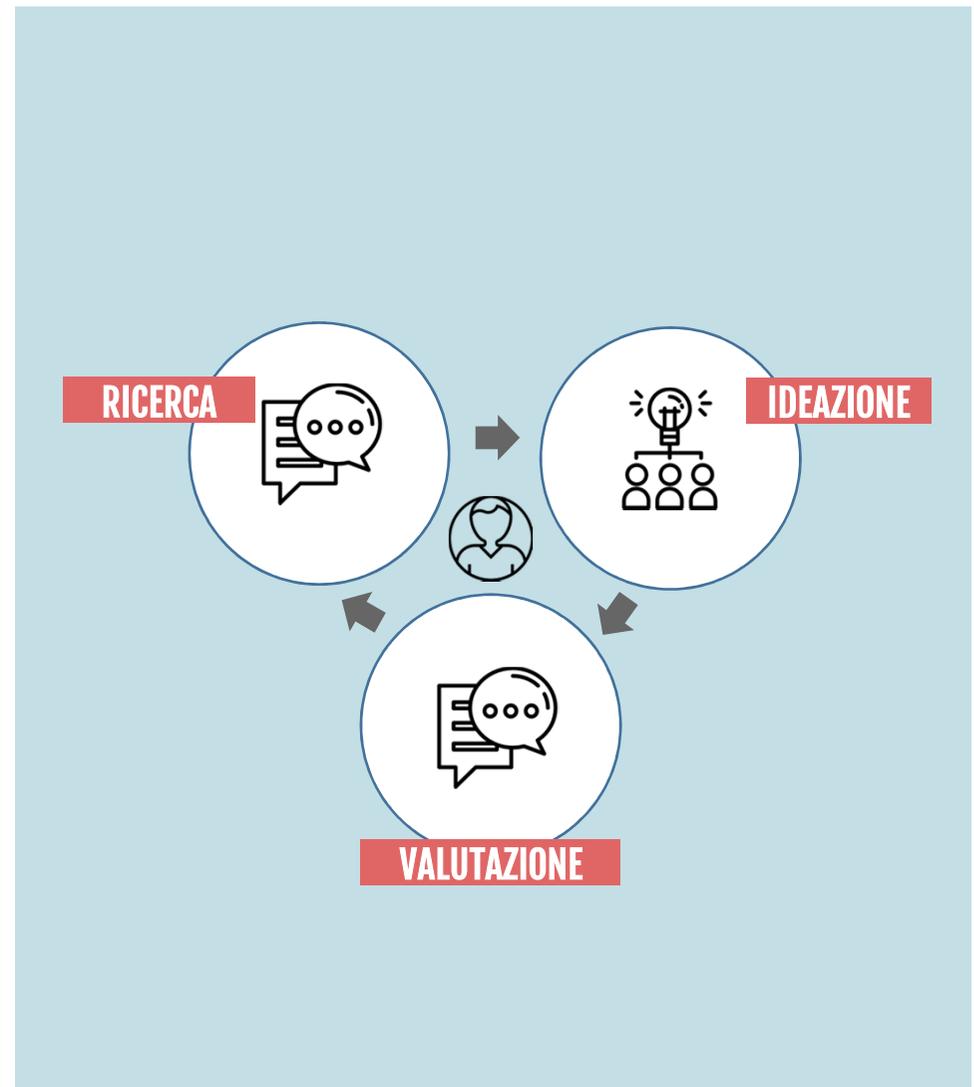
dell'Amministrazione
comunale di Pavia

mettendo **al centro**

l'utente/cittadino

Per raggiungere
un buon risultato
ci vuole la giusta
metodologia:

User Centered Design



Azioni

3 Workshop.

10 Interviste.

1 Questionario.

416 risposte.

1 Prototipo di **19** pagine.

7 Test di usabilità.



Un workshop
strategico per
condividere

obiettivi e

valori



RICERCA



OBIETTIVI	OSTACOLI				
VALORE PER GLI UTENTI					
ALTO VALORE PER GLI UTENTI		4	6	6	2
BASSO VALORE PER GLI UTENTI					
BASSO VALORE PER GLI UTENTI					

I valori

Questo è l'elenco di valori emersi, ordinati in base alla votazione dei partecipanti:

Partecipazione, Inclusione, condivisione, responsabilità, apertura, accoglienza
(10 voti)

Chiarezza, semplicità, accessibilità delle informazioni
(9 voti)

Cambiamento, innovazione
(6 voti)

Trasparenza, integrità
(5 voti)

Proattività, vicinanza, prossimità attenzione alle esigenze dei cittadini
(5 voti)

Servizio pubblico, bene comune
(4 voti)



Gli obiettivi

- Servizi online
- Maggiore interattività
- Trovabilità delle informazioni
- Comprensione delle informazioni
- Architettura delle informazioni





Un workshop operativo per individuare personas e bisogni

RICERCA

Empathy Map

Emozioni
E' in apprensione per il figlio.
E' nervosa per i trasporti.
E' soddisfatta del suo lavoro.
Relax alla sera.

Pensieri
Vorrebbe cambiare casa e lavoro (avvicinarsi a Pavia).
Trovare lavoro per il marito.

Routine

6:30 Sveglia

In bici in stazione per andare a Milano a lavoro

Bisogni / problemi

Bisogni

- Rapporti con **uffici pubblici**
- Percorsi sicuri in **bici** e parcheggio bici
- Utilizzo auto propria **ZTL** - trasporti
- Informazioni **su concorsi** per il marito
- Scuole** e attività extra scolastiche
- Informazioni sugli **eventi culturali**

Maria, impiegata

- 45 anni
- Abita in Via XX Settembre
- Impiegata in Banca a Milano
- Sposata in seconde nozze, marito disoccupato
- 2 figli di 11 e 8 anni
- Viaggia in treno
- Padre vedovo, vive ora a S. Martino Siccomario

"Vorrei un sito che mi agevolasse nelle attività che riguardano la scuola per i miei figli e la cura di mio padre"

10 interviste
per ascoltare

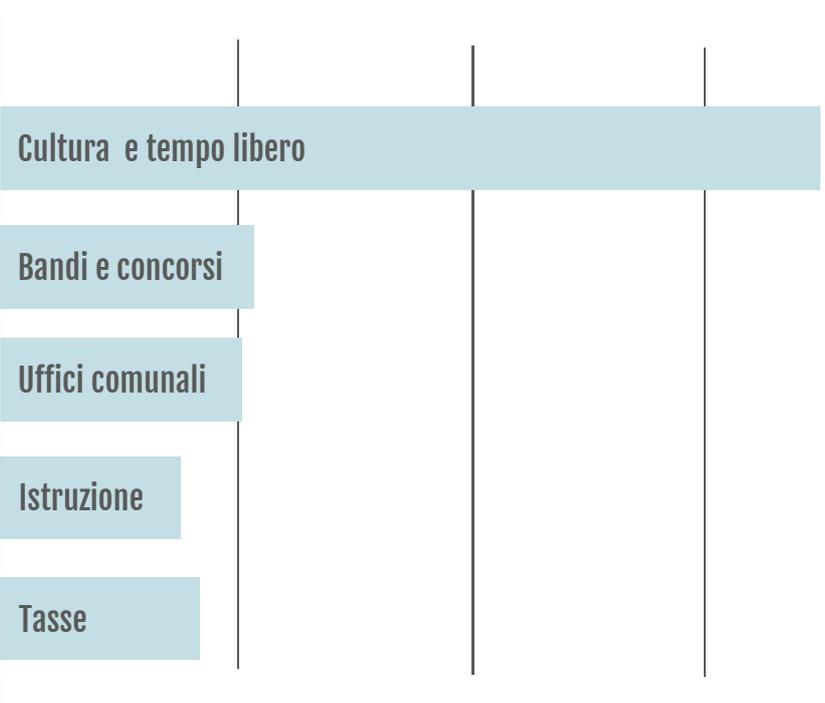
**La voce degli
utenti**

RICERCA

**“Il Comune è organizzato per
assessorati e presuppone che tutti
sappiano già
che quella competenza è di
quell’assessorato.
Ma il cittadino ha una domanda”**

Un questionario per raccogliere L'opinione dei cittadini

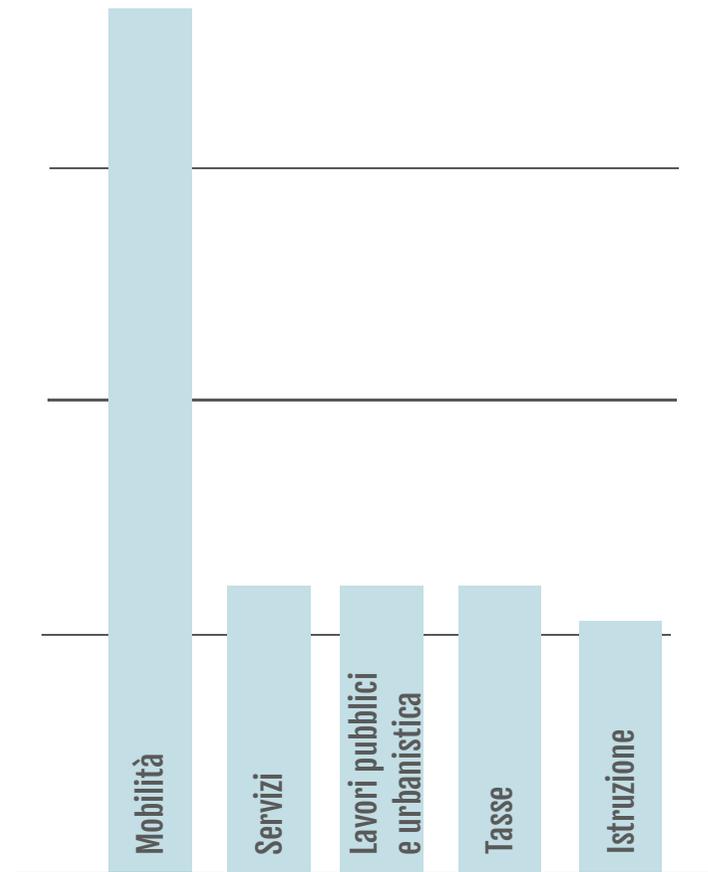
RICERCA



La forza dei
numeri
dall'analisi dei

Dati di traffico

RICERCA





Le
raccomandazioni
di Design Italia per
Linee guida della
PA



it /designers
dalla parte dei cittadini

Un test di usabilità per **Verificare l'efficacia**

100%

Task conclusi con successo.

30'-
1min

Tempo impiegato per task



"Sarei felice se la mia Pubblica Amministrazione si dotasse di questo sito"

Il progetto ha
gettato le
fondamenta
per un

nuovo sito

- 1 **Progettato mettendo al centro il cittadino**
- 2 **Rinnovato nel suo aspetto seguendo le linee guida del design PA**
- 3 **Rinnovato nei contenuti (più semplicità e chiarezza)**

... per portare a termine questo lavoro è necessario un forte impegno della

Redazione interna

- 1 **Revisione/scrittura del singolo contenuto (titoli, struttura, linguaggio)**
- 2 **Matrice servizi / uffici**
- 3 **Governance**
- 4 **Monitoraggio esperienza d'uso**

Redazione testi



COMUNE DI PAVIA

ARIADNE 

Linee guida per la redazione dei testi del sito del Comune di Pavia

02.10.2017

Approfondimenti

- <https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/doc/content-design/linguaggio.html>
- <http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/16872.pdf>
- <http://www.maldura.unipd.it/buro/index.html>

Portale unico per
tutti i servizi
online

Realizzazione di
sportelli digitali
multifunzione

1

Certificati on-line

2

Prenotazione appuntamenti

3

Iscrizioni scuola

4

Pagamenti e consultazioni

5

**Presentazione istanze (SUE –
SUAP)**

6

Rendicontazione



Ringraziamenti

Luca Galandra e Mariano Nocito – coordinamento

Società Ariadne

Tutti i dipendenti del Comune del Pavia

Tutti i cittadini pavesi che hanno collaborato