

Il Design System del nuovo portale del Comune di Cagliari

Verso i servizi digitali a misura di cittadino



Comune di Cagliari

IL PROGETTO

La città di Cagliari: il contesto

Ecosistema efficiente sull'innovazione tecnologica con radici solide di tipo culturale

Background urbano in transizione verso un modello di smart city

Cagliari quale fattore abilitante per la strategia del digitale per l'intera area metropolitana



Comune di Cagliari

Verso i servizi digitali a misura di cittadino

Strategia

Avviare una Governance attiva e partecipata per rilanciare la Città nei nuovi ecosistemi digitali con l'uso di tecnologie intelligenti in grado di rendere semplice ed efficace l'interazione tra PA, cittadini e imprese.



Obiettivi

Realizzare il portale dei servizi al cittadino quale punto di accesso centrale della comunità consentendo gli approfondimenti di tutte le tematiche di interesse per ciascuna tipologia di utente.

Usabile, semplice, chiaro e... utile



Highlights

- **Approccio manageriale al progetto.**
- **Procedure di acquisizione snelle entro i limiti imposti dalle regole amministrative.**
- **Individuazione di partner tecnologici competenti e organizzati.**
- **Team composto da personale interno ed esterno dotato non solo di know-how elevato ma anche sensibile ai temi trattati e fortemente motivato al risultato.**
- **Gestione dei tempi precisa ed efficiente.**

IL PROGETTO

Highlights

Il Comune di Cagliari è il primo early adopter in Italia del progetto di Design System del Team Digitale e di AGID.



Highlights

- **Punto di partenza, l'analisi del portale attuale: un ottima base di lavoro.**
- **Contributo on the job non solo su quanto sviluppato dal Team ma proposizione di nuove soluzioni e scenari.**
- **Sperimentazione e realizzazione in parallelo delle attività di sviluppo con quelle del Team Digitale.**
- **Riuso e disponibilità su GITHUB del lavoro svolto, pubblicato su Docs Italia a disposizione di tutti: prototipo in White Label.**

Task e percorsi di collaborazione



Collaborazione con Team Digitale e AgID

La principale milestone del progetto di Cagliari: l'adesione al progetto di Design System di **Designers Italia**, che ha lo scopo di migliorare i servizi digitali per i cittadini, iniziando un percorso di progettazione basata sui bisogni degli utenti.

Il modello:

Uno standard per tutti i Comuni, partendo da componenti testate e verificate con gli utenti, in modo che ciascuna Amministrazione possa concentrarsi sugli elementi di unicità del servizio/della città.

Il team del progetto

Stiamo predisponendo la costituzione di un team che raccolga tutte le figure professionali necessarie per la migliore prosecuzione del progetto:

- **Digital Strategic Planner**
- Project manager
- User Experience Designer
- Web Business Analyst
- Search Engine Expert
- Frontend Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Server Administrator
- Information Architect
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Server Side Web Developer

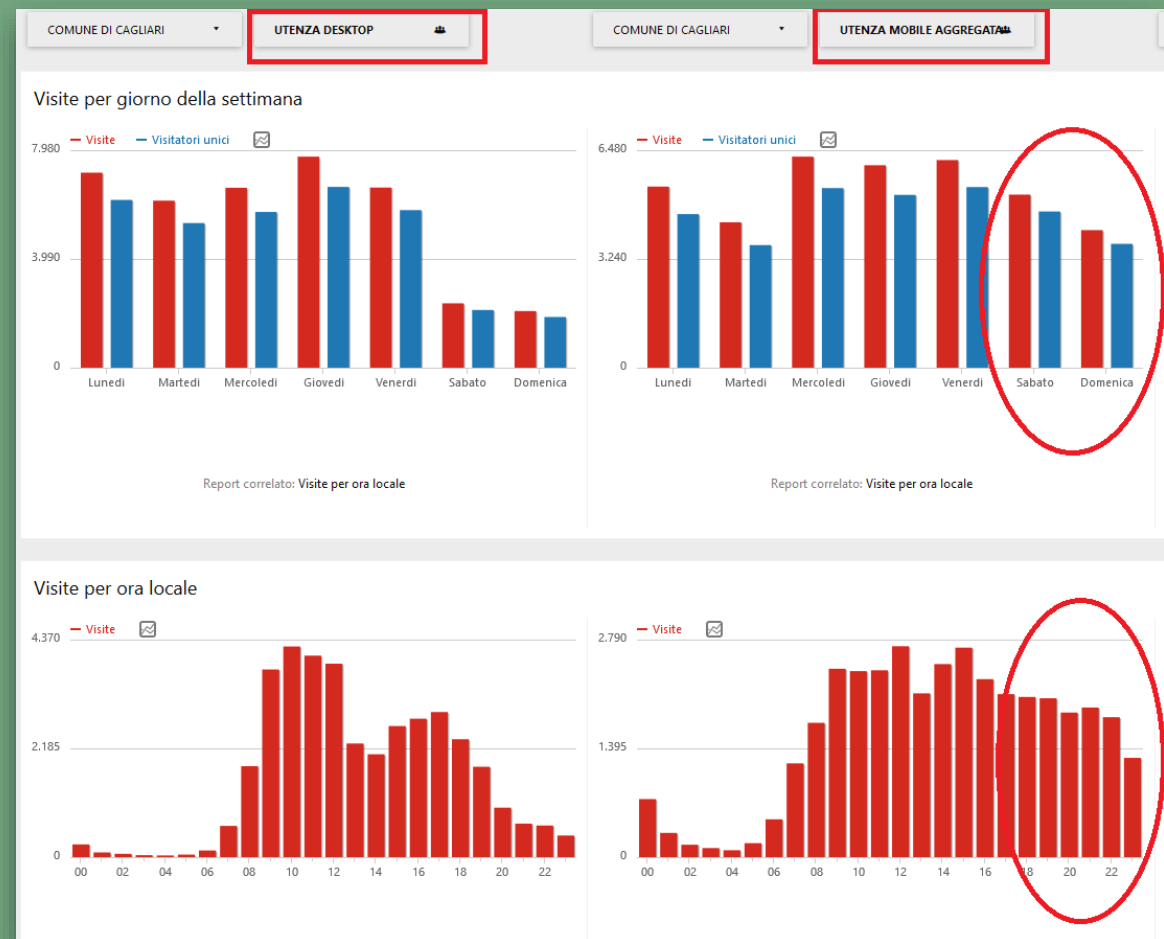
TASK E PERCORSI DI COLLABORAZIONE

Analisi

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

- Google Analytics
- Matomo
- Hotjar.

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



Interviste

Creazione della conoscenza: abbiamo effettuato diverse interviste per capire i bisogni e le motivazioni degli utenti, prendendo in esame tre servizi in ambito mobilità urbana.

I risultati ottenuti saranno utilizzati per migliorare l'efficacia degli stessi servizi.

Servizi:

– Servizio ZTL

– Concessioni suolo pubblico

– Sistema gestione
ordinanze sul traffico

Architettura dell'informazione

Costante confronto con il Team Digitale: approfondimento sui circa **50 TAG** proposti per la contestualizzazione nella realtà del Comune di Cagliari verificando gli scenari proposti.

Tassonomia			
Contenuti Argomenti Content Type Relazioni con contenuto Attività utente			
Tag	Contenuti	Content type	
1 Agevolazioni per la casa	Attestazione ISEE Piano casa Edilizia convenzionata (ERS) Graduatorie case popolari	Servizi, Servizi, Servizi, Servizi	
2 Animali	Aree per cani Documenti per animali Derattizzazione e disinfestazione Maltrattamento animali	Servizi, Servizi, Servizi, Servizi	
3 Anziani	Circolazione persone a mobilità ridotta Trasporti e mobilità per anziani e disabili Cura domiciliare	Servizi, Servizi, Servizi, Servizi	
4 Assistenza e inclusione	Trasporti e mobilità per anziani e disabili Cura domiciliare Inclusione sociale dell'immigrato Attestazione ISEE	Servizi, Servizi, Servizi, Servizi	
5 Associazioni	Autorizzazioni per manifestazioni Patrocini, sovvenzioni, contributi Bandi	Documenti, Documenti, Documenti, Servizi, Servi...	
6 Bambini e ragazzi	Scuole civiche Parchi e giardini Centri Estivi Eventi Scuole di infanzia Nidi e Sezioni Primavera	Servizi, Amministrazione, Novità, Servizi, ...	
7 Cantieri e progetti	Autorizzazione per l'esecuzione di lavori di taglio stradale Risarcimento danni del Comune Manutenzione strade	Documenti, Documenti, Servizi, Servizi	
8 Comune	Statuto e regolamenti Patrocinio comunale Consiglio comunale Organo di revisione	Amministrazione, Servizi, Amministrazione, Servizi, ...	
9 Comunicare con il comune	Reclami Segnalazioni Ufficio relazioni con il pubblico	Amministrazione, Servizi, Servizi	

Usability Test

Abbiamo condiviso la scelta di testare gli scenari ipotizzati, selezionando utenti con chiamate pubbliche.

L'obiettivo è quello di testare il maggior numero di casi sottoponendo a verifica pubblica le versione mobile e desktop dei prototipi.

Primo test con:

– 2 esperti di UX

– 5 utenti

– 3 task / scenari

Workshop

È importante coinvolgere i dirigenti dei servizi comunali. Sono previste sessioni di workshop di co-design con l'obiettivo di spiegare il progetto, le soluzioni adottate, includendo i servizi nel processo di progettazione per avere il massimo contributo e fare proprie le scelte adottate.

Nel primo saranno coinvolti:

– 21 dirigenti

– 3 utenti

– 2 moderatori

Kit

Stiamo utilizzando i kit di **designers.italia.it** per eseguire l'analisi dell'esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti, per definirne il concept e il design e per fissare i requisiti per la sua corretta progettazione.

- 
- User Interviews
 - Co-Design Workshop
 - Information Architecture
 - Personas
 - User Journey
 - Usability Test
 - Wireframe Kit
 - UI Kit
 - Content kit

Collaboration Tools

Nell'approccio manageriale del progetto, che deve rimanere però allo stesso tempo snello ma efficace per i tempi stretti a disposizione, utilizziamo strumenti che sono ormai modello di riferimento per lo sviluppo delle soluzioni digitali che progettiamo.

 **Wrike**

**Project
management**

 **Sketch**

**Visual
designing**

 **slack**

**Project
management**

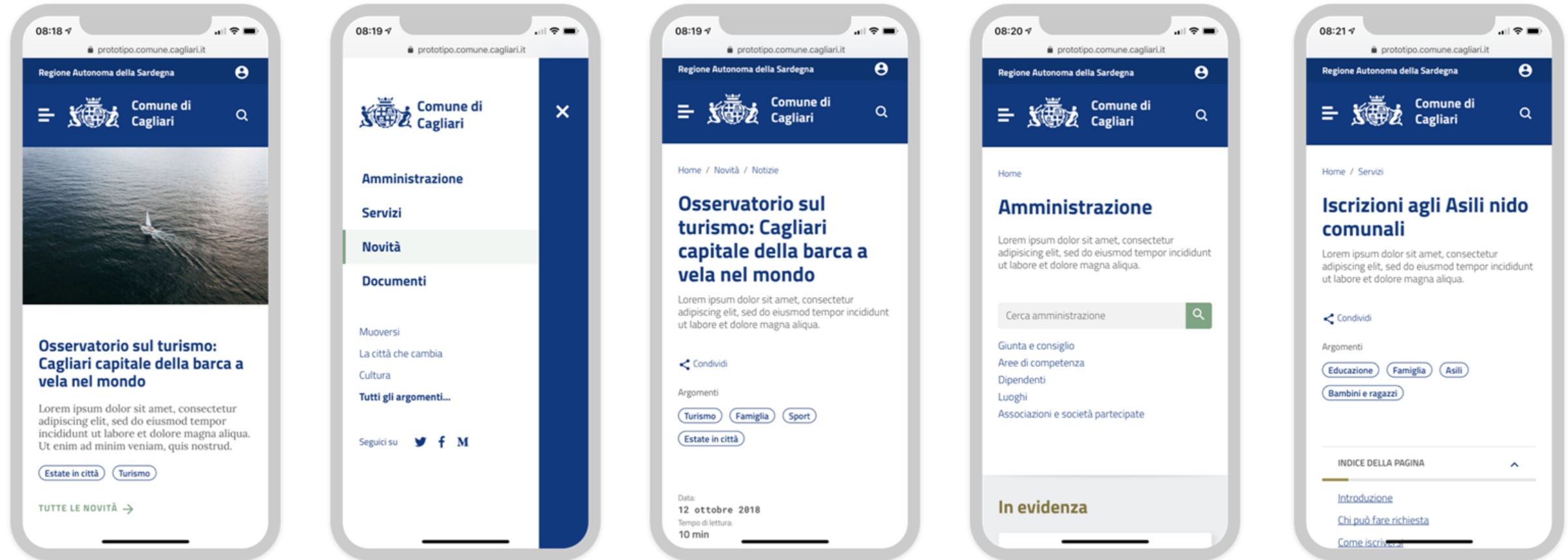
 **inVISION**

**Hi-fidelity
prototyping**

Componenti del progetto



I template grafici

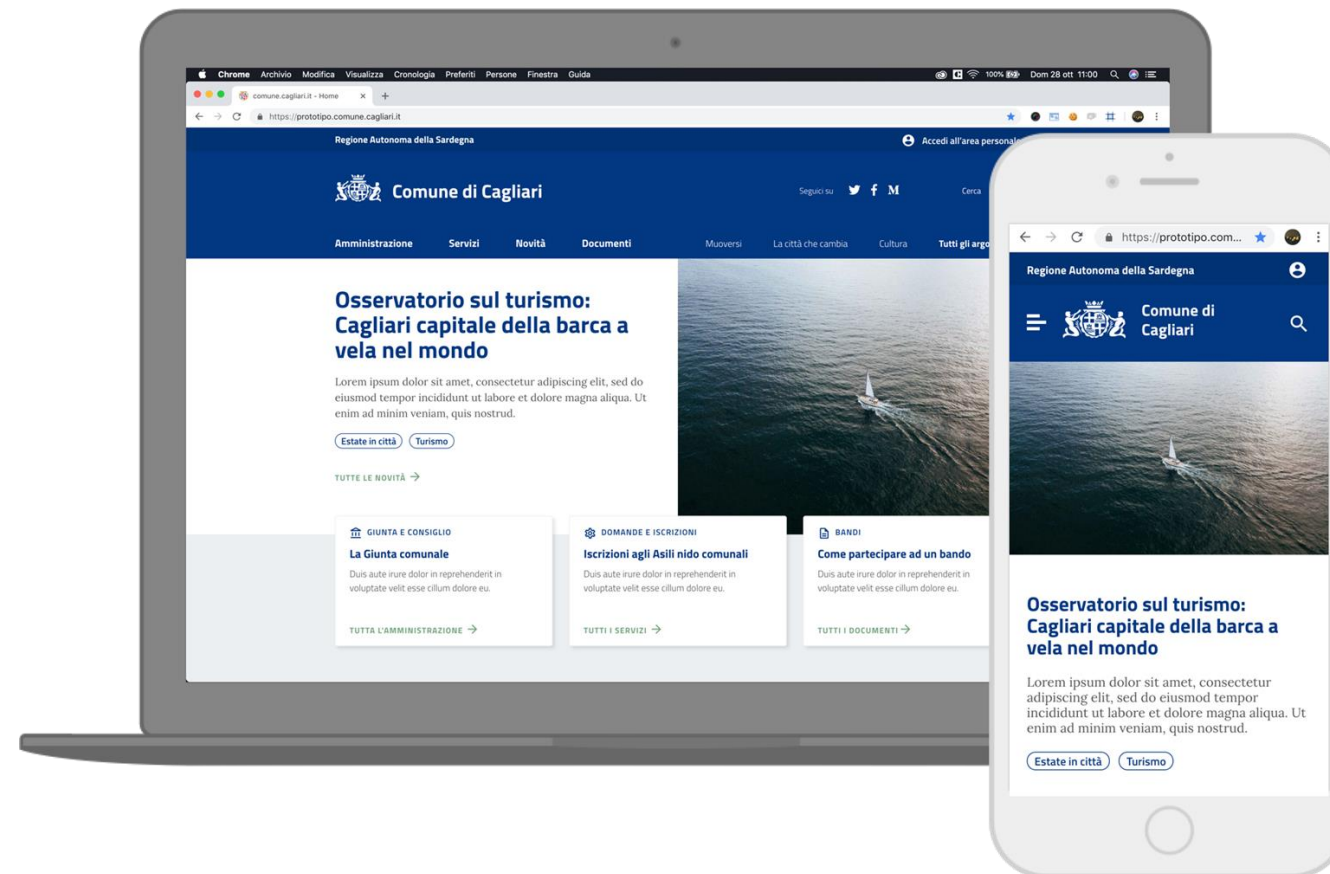


Prototipo versione desktop <https://projects.invisionapp.com/d/main#/projects/prototypes/15531744>

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

COMPONENTI DEL PROGETTO

Dallo sviluppo dei template al prototipo HTML



<https://prototipo.comune.cagliari.it>

Il CMS: Entando 5

Entando è una piattaforma a basso codice, 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. Il tutto per offrire un'esperienza unificata e indipendente dal dispositivo per l'utente finale.

La nuova versione di Entando, per:

– Prototipazione rapida delle applicazioni

– Accelerare il time to market

– Scalare le applicazioni

Un motore di ricerca avanzato

In stretta 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.

Un motore di per:

– **Guidare l'utente al meglio**

– **Suggerire contenuti correlati**

– **Integrato completamente nel sito**

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/comunedicagliari/white-label/

– docs.italia.it/comunedicagliari/white-label/

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

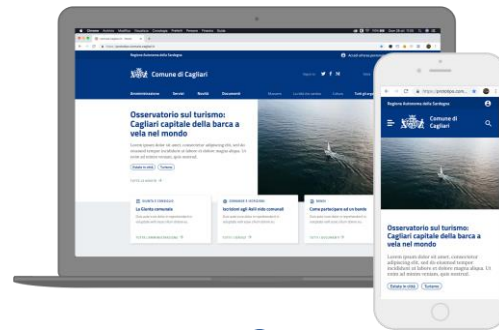
– docs.italia.it

– forum.italia.it

I prossimi passi



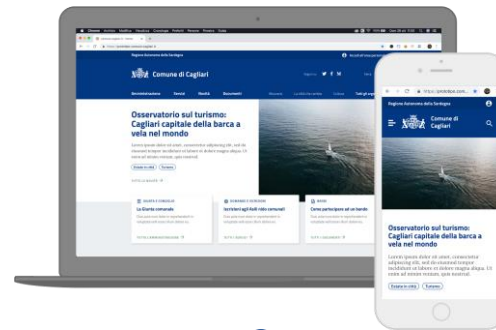
Sito Alpha



Gennaio
2019



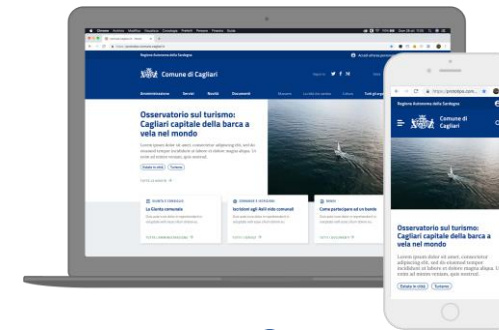
Sito Beta



Marzo
2019



Rilascio finale



Maggio
2019

IL 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.



Comune di Cagliari

Verso i servizi digitali a misura di cittadino

io, l'app dei servizi pubblici:

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

Grazie!

Riccardo Castrignanò

riccardo.castrignano@comune.cagliari.it

Antonio Pascalis

antonio@pascalis.it

Francesco Sogos

francesco@sogos.it

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



Comune di Cagliari