



# Il sistema Anci a supporto della digitalizzazione dei Comuni



## Accademia dei Comuni digitali

### Corso - Comprendere il contesto d'uso e lo stato dell'arte per la progettazione dei servizi digitali

**Partnership:** progettato e realizzato in collaborazione con Designers Italia del Dipartimento per la trasformazione digitale.

#### Questioni rilevanti:

- Come progettare servizi digitali che rispondano alle esigenze reali degli utenti?
- Come capire la prospettiva di tutti coloro coinvolti nell'erogazione e fruizione di un servizio digitale?
- Come comprendere appieno lo stato dell'arte e l'esperienza d'uso di un servizio?
- Come progettare touchpoint digitali all'altezza degli standard di qualità nazionali e internazionali?

#### Descrizione:

La progettazione di un servizio digitale è un percorso che parte dalla comprensione del contesto in cui esso verrà utilizzato e dello stato attuale di un servizio o di un suo touchpoint. Gli strumenti di Designers Italia dedicati alla fase del "Comprendere" aiutano a supportare la ricerca a tutto tondo, sia per quanto riguarda l'individuazione di criticità e opportunità di miglioramento del servizio esistente, sia per scoprire la prospettiva dell'utente, le circostanze in cui utilizza un servizio e la sua esperienza di fruizione attraverso i touchpoint digitali e non. Con gli strumenti dedicati alla ricerca secondaria è possibile farsi un'idea delle buone pratiche in essere, mentre attraverso quelli di ricerca primaria, analisi e sintesi è possibile mappare l'esperienza d'uso del servizio attuale.

#### A chi è rivolto:

Progettisti di servizi web; neoassunti che operano in un ufficio per la trasformazione digitale; esperti di comunicazione.

**Durata del corso:** 3 ore

**Tipologia corso:** Introduzione

#### Competenze sviluppate:

- Conoscere le principali metodologie di ricerca primaria e secondaria;
- Applicare le tecniche utili a mappare l'ecosistema di servizio;
- Saper utilizzare gli strumenti per rappresentare l'esperienza dell'utente.

#### Struttura del corso:

Il corso è organizzato in:

- Una lezione introduttiva ;
- Una lezione di focus on;
- Un case history sull'esperienza dei Comuni;
- Quiz finale.

Le videolezioni sono fruibili online in qualsiasi momento; nella sezione "Allegati" di ciascuna videolezione è possibile salvare il podcast audio e le slide presentate per una consultazione successiva. I corsi non hanno scadenza ed è sempre possibile accedere ai contenuti delle videolezioni.

#### Modalità attestazione:

Per ottenere l'open badge è necessario completare almeno l'80% di ciascuna videolezione e superare il quiz di valutazione finale.

#### Come accedere:

Dalla pagina pubblica dell'Accademia dei Comuni Digitali, selezionare il pulsante "Login" in alto a destra. Si aprirà una finestra per accedere tramite SPID o CIE; al primo accesso, verranno richiesti alcuni dati per completare il profilo utente.

Tra i corsi disponibili scegliere quello desiderato e cliccare su "Iscriviti" (è possibile iscriversi a più corsi). I corsi a cui si è iscritti sono tutti visibili selezionando il tasto "I miei corsi".

#### Parole chiave:

design, personas, userjourney, userresearch, benchmark