

PNRR | Misura 1.4.1 | Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Modello di sito informativo per i musei civici



AGENDA

5 min Saluti

15 min **Progetto** e processo

5 min Intervento **ICOM Italia**

10 min **Prototipi** interattivi

15 min **Risorse** a supporto

10 min Q&A

Il progetto

M1.C1 I1.4.1 - 140
T/UE (31 dicembre 2024)

"Administrations (municipalities, primary and secondary of 1st and 2nd grade educational institutions and **specific piloted** health care and **cultural heritage entities**) **adhering to a common model and design system**, simplifying user interaction and easing maintenance for the years to come (...)"

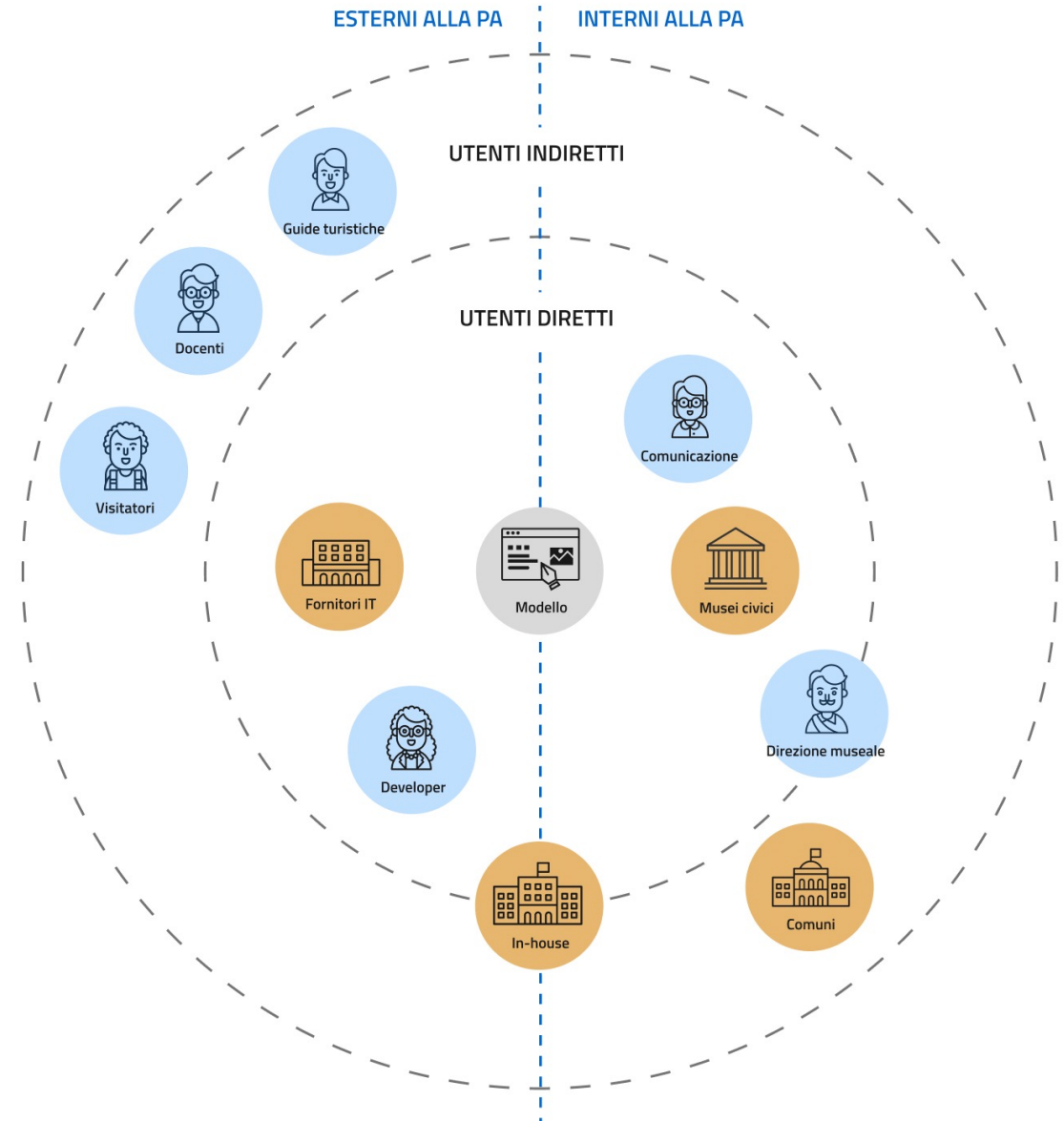
GLI OBIETTIVI

- **Coinvolgere e collaborare** con enti e fornitori virtuosi
- **Progettare un modello** che valorizzi l'offerta dei musei civici e migliori l'esperienza dei visitatori
- **Mettere a disposizione** strumenti che facilitino l'implementazione del modello
- **Dare direttive chiare** sui requisiti da rispettare e **supportare** enti e fornitori nel farlo

Analisi del contesto

Abbiamo mappato gli attori coinvolti nell'ecosistema dei musei civici, individuando i **principali portatori di interesse e impatto**.

- **gli enti** (i musei civici e i Comuni) che gestiranno i contenuti dei siti
- **i fornitori** che implementeranno il modello
- **gli utenti** che utilizzeranno i siti dei musei civici



La proposta di valore



RISPARMIO



EFFICIENZA



QUALITÀ

PUNTI DI FORZA

- **Adattabile** a organizzazione (singoli, poli, reti) e offerta museale
- **Contenuti** strutturati per essere **facilmente gestibili**
- Progettato **a norma di legge** e in ottica di accessibilità *by design*
- **Pratico da implementare** con qualsiasi CMS
- **Semplice da navigare** sia da desktop che da mobile
- **Informazioni** chiare e **immediate** da trovare

OFFERTA

- Layout di pagina personalizzabili
- Spazi adeguati per i contenuti visivi
- Template modulari pronti all'uso
- Esempi applicati di utilizzo
- Percorsi di navigazione trasversale
- Esperienza digitale completa

Risorse per realizzare un sito di qualità

Il modello serve da guida per realizzare un sito

istituzionale che risponda alle esigenze dei

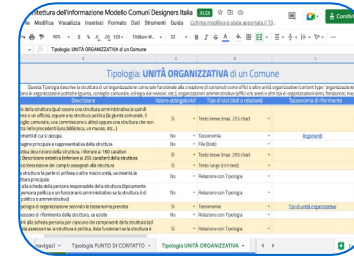
visitatori e sia allineato alle migliori pratiche di progettazione digitale.

Su **designers.italia.it** sono a disposizione

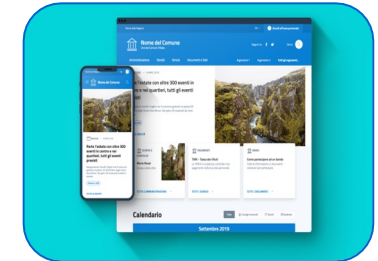
indicazioni e risorse pronte all'uso che aiutano a

impostare e **svolgere il lavoro in modo rapido**

ed economico.



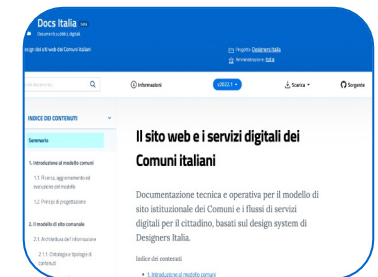
**ARCHITETTURA
INFORMATIVA**



**PROTOTIPO
HI_FI**



**LAYOUT DI
PAGINA**



**DOCUMENTAZIONE
E GUIDE**

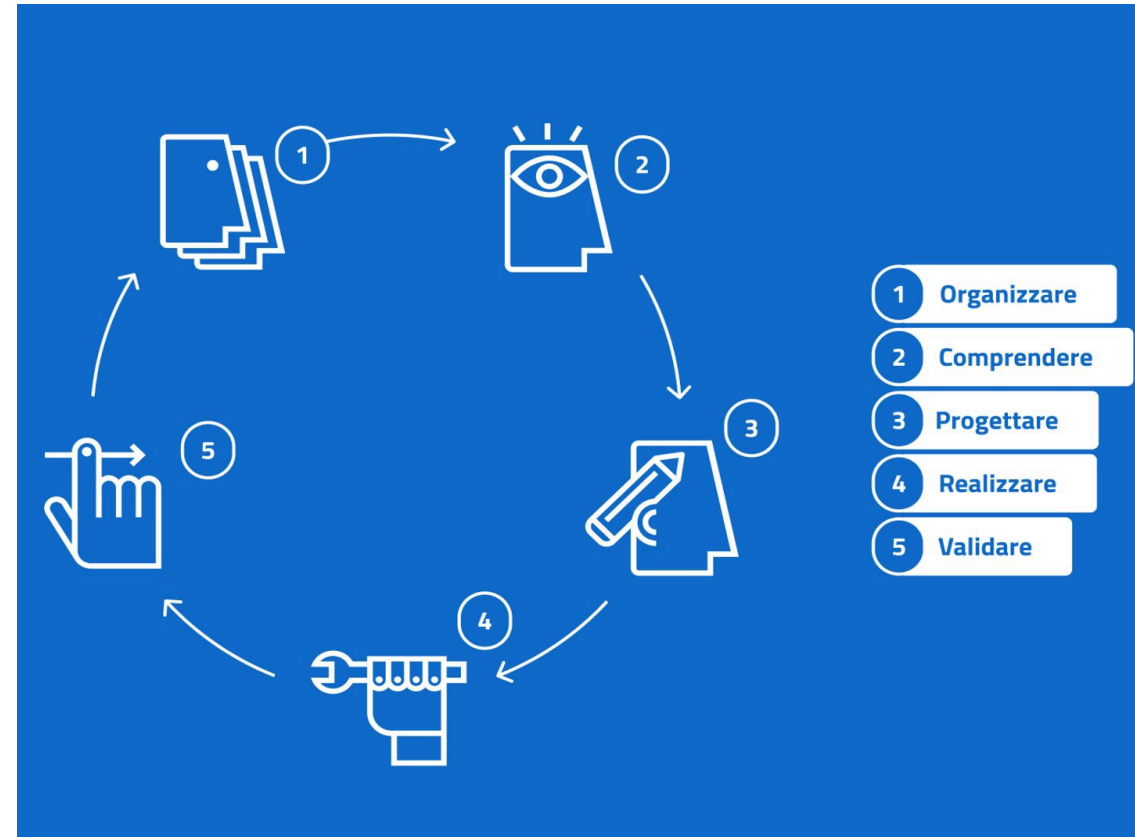
Il processo e le attività

Realizzare un modello di sito informativo e **metterlo a disposizione** degli enti locali per implementarlo.

Approccio e processo

I modelli sono **prodotti government-to-government-to-citizen (G2G2C)**, ovvero forniti da una PA centrale alle amministrazioni locali che, a loro volta, li utilizzeranno per fornire servizi informativi alla cittadinanza.

Progettare in ottica G2G2C implica **seguire due percorsi in parallelo**, svolgendo attività differenti ma interconnesse, e ottenendo output distinti, **quello nei confronti della Pubblica Amministrazione e quello rivolto al cittadino.**



LINEE GUIDA DI DESIGN PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA

Regole tecniche da rispettare 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.

Comprendere le esigenze degli *stakeholder*

Per avere successo un modello deve **rispecchiare le esigenze degli enti** che lo dovranno adottare, essere **utile per i fornitori e le figure operative** che lo dovranno implementare, **semplice e chiaro per gli utenti finali** che dovranno utilizzarlo.

ATTIVITÀ SVOLTE

- **18 interviste** a responsabili IT e comunicazione, sviluppatori e designer appartenenti a diverse organizzazioni, enti, fornitori, in house.
- **2 incontri con attori** del settore: ANCI e ICOM Italia.
- **21 interviste** con cittadini diversificati in base a esperienza pregressa di visita a musei, fruizione di siti web museali, età, genere, cultura digitale, nazionalità e ruolo (visitatore, professore o guida turistica).

Progettare l'architettura informativa

Per capire come rispondere alle esigenze di ottimizzazione, risparmio e personalizzazione degli enti, **abbiamo svolto sessioni di co-progettazione dell'architettura informativa** con figure interne ai musei civici e i loro fornitori IT, **partendo dalle esigenze del visitatore** emerse dalla ricerca.

ATTIVITÀ SVOLTE

- **Benchmark** buone pratiche siti museali
- **Definizione degli scenari d'uso** dei visitatori museali
- **Co-progettazione** con enti e fornitori
- **Definizione della struttura (alberatura)** e delle principali tipologie di contenuto (*content type*)
- **Definizione delle tassonomie** (vocabolari controllati)
- **Validazione** con enti e fornitori dell'architettura dell'informazione
- **Stesura della documentazione** a supporto

Realizzare l'interfaccia utente

Un modello efficace parte da una **standardizzazione dell'interazione**, ma per i musei è altrettanto importante **lasciare spazio alla personalizzazione**, con spazi dedicati a immagini e contenuti visuali, e **guidare l'ente nell'applicare la sua identità visiva**.

ATTIVITÀ SVOLTE

- **Definizione dei principali flussi** di interazione con il sito
- **Realizzazione componenti grafici** e layout delle diverse tipologie di pagina
- **Costruzione prototipi dimostrativi** del modello implementato
- **Creazione librerie** dei template e componenti
- **Produzione raccomandazioni sull'accessibilità**
- **Produzione indicazioni per la personalizzazione**

Validare con stakeholder e utenti

Nel progettare un modello (G2G2C) per i musei civici, è stato necessario effettuare **momenti di valutazione con enti e fornitori**, tanto quanto validare i prototipi svolgendo **test di usabilità con i destinatari finali**, gli utenti dei siti dei musei.

ATTIVITÀ SVOLTE

- **Sessioni di validazione** con enti e fornitori
- **20 test di usabilità** con utenti diversificati in base a esperienza pregressa di visita a musei, fruizione di siti web museali, età, genere, cultura digitale, nazionalità e ruolo (visitatore, professore o guida turistica).



ICOM
Italia

Anna Maria Marras

Coordina il gruppo di lavoro
Multimedia e tecnologie emergenti

*L'importanza del digitale nell'accesso e
valorizzazione dei beni culturali*



Daniele Nolè
Content designer

Il sito di un museo civico

Un **prototipo interattivo** per navigare la struttura delle diverse sezioni e i flussi di interazione.



Francesco Improta
UI/UX designer

Il modello e i suoi strumenti operativi

Tutti i **riferimenti e gli strumenti operativi** che spiegano e facilitano il processo di implementazione.

Per approfondire

- **Esplora** il modello e le sue risorse
- **Leggi** l'articolo sulla progettazione del modello
- **Consulta** le linee guida di design
- **Scopri** il Design System .italia
- **Confrontati** su Slack di Developers Italia o Forum Italia
- **Iscriviti** alla nostra mailing list



1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Grazie per l'attenzione!