

Workshop scuole.

Dalle persone ai prototipi

Matteo De Santi matteo@teamdigitale.governo.it

UX/UI & product design

Twitter @matteo_desanti

Lorenzo Fabbri lorenzo@teamdigitale.governo.it

Content design

Twitter @lore77

Programma

teamdigitale.governo.it

ore 11:00-12:00 presentazioni, progetto design per i servizi pubblici e programma giornata

ore 12:00 - 13:00 personas

ore 14:00-16:00 come uso i servizi digitali: user journey

ore 16:00 - 17:00 scuola, genitori e studenti: brainstorming

Disegniamo servizi digitali semplici, per risolvere i problemi dei cittadini. E restituire il buonumore

teamdigitale.governo.it



**I servizi pubblici digitali
sono un bene comune**



**Il team per la
trasformazione digitale**

Progetti ▾

Strumenti ▾

Notizie

Chi siamo

FAQ

SPID

dati.gov.it

ANPR

CIE

TUTTI I PROGETTI

Iscriviti alla Newsletter

ISCRIVITI

Indirizzo email

Rimani in contatto per essere informato via via che aggiungeremo nuovi progetti. Non ti assilleremo con troppe email, parola di sviluppatore.

Progetti in evidenza

dati.gov.it

ANPR

SPID

<http://developers.italia.it>

La community dei developers



Il ruolo del design



Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**

e restituire il **buonumore** ;-)

<http://designers.italia.it>

**Vogliamo
incoraggiare
la partecipazione
dei designer**

Iscriviti alla **newsletter**

 indirizzo email

ISCRIVITI

Approfondisci su **medium**

 **LEGGI IL POST**

Design Italia è il punto di riferimento per il design della pubblica amministrazione: guide, strumenti e un forum per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello **human centered design** nello sviluppo dei servizi pubblici.

**Le basi della
community**





I valori che ci ispirano



sp@d

Scegli il tuo provider SPID

Poste ID NUOVO SERVIZIO SPID Poste Italiane S.p.A.

InfoCert ID Infocert S.p.A.

SIELTE id Sielte S.p.A.

TIM id Telecom Italia S.p.A.

aruba.it ID Aruba.it S.p.A.

I progetti informazioni
su cui lavorare



Come vuoi pagare?

Carta di credito
Commissione max 1,50€

Conto corrente
Commissione max 3€

App su smartphone
Commissione 1€

Punto fisico: posta,
ricevitoria, sportello, etc.
Commissione 1€

Perchè la commissione?





service design



user research



user interface



content design



guide

- L'accessibilità dei siti web
- Riferimenti normativi per i siti web PA 2017
- Design management

- Usabilità
- Sezione qualitative
- Web Analytics

- Linee Guida Design PA
- mobile linee guida ui

- Architettura dell'Informazione
- Search Engine Optimisation
- Linguaggi



checklist

- Principi e Strategie di Service Design
- Accessibilità, cosa controllare?

- cittadini al centro, le domande da farsi

- Mobile first checklist

- Contenuti semplici
- Checklist SEO



bricks

- Materiali e template per un workshop sul service design

- Modello report analytics
- Template personas

- Il web-toolkit: reference implementation delle linee guida di design
- UI Kit
- Icon set

- Kit Navigation Tree e content list
- Kit wireframe interattivo

Gli strumenti della community



forum

- design/service

- design/user-research

- design/user-interface

- design/content



Join us

be.net/italia

[@designersITA](https://twitter.com/designersITA)

designers.italia.it

forum.italia.it/c/design

[stand](#)

Nasce lo UI Kit dei servizi pubblici digitali

TYPOGRAPHY

Aa

Titillium is an OFL licensed typeface designed inside Campi Visivi's Type Design course at Accademia di Belle Arti di Urbino.

Heading level 2

corpo 56pt

Heading level 3

corpo 40pt






Heading level 4

corpo 24pt

Heading level 5

corpo 21 pt

COLOR PALETTE

				
primary #0066cc	accent #00c5ca	dark #00264d	gray #00264d	light gray #00264d
#00eccc b1w9rA	#00c2c7 9ccc9f	#005e4d c91k	#005e4d 819A	#005e4d 1181r 819A

Grazie!

Matteo De Santi matteo@teamdigitale.governo.it

Lorenzo Fabbri lorenzo@teamdigitale.governo.it



Programma della giornata

Scuole

L'obiettivo

Le personas

Gli user journey

Scuola, studenti e genitori: brainstorming

Obiettivo. **Progettare**

Faremo insieme un percorso che ci porterà alla fine ai siti delle scuole.

E' un percorso di consapevolezza e di focalizzazione, ma ha un obiettivo molto pratico, che è quello di condurre alla progettazione di ambienti digitali più efficaci

La seconda cosa che cercheremo di fare oggi è mettere al centro le persone, quindi ciascuno si metterà un po' in gioco, vogliamo tirare fuori punto di vista personali sulle cose











Cos'è la scuola?

La scuola è parte importante della nostra vita.

E' il luogo della conoscenza

E' il futuro dei nostri figli

E' il luogo delle passioni, è anche un luogo magico.





Add to list



Like



Download



Rate

5:35



9:47



Pause



Volume

Filmed September 2014 at TEDxKyoto

Takaharu Tezuka: Il miglior asilo che abbiate mai visto

Italian translation by [Beatrice Chiamenti](#), reviewed by [Daniel Fazzini](#). [More talks in Italian](#)



Subtitles



Transcript



Options



FullScreen

Share this idea



4,056,933

Total views

TED Talks are free thanks to support from





Personas. Cosa facciamo

I partecipanti saranno divisi in n team (ad esempio insegnanti primaria, materna. secondaria; presidi; personale amministrativo e tecnico)

A ciascun team verrà chiesto di disegnare il proprio profilo (personas) e il profilo di uno degli altri team

Alla fine dell'esercizio esisteranno due personas per ciascun team, che verranno presentati a coppie

Ad esempio

Personas - User Journey - preside

Personas - User Journey - personale tecnico / amministrativo

Personas - User Journey - insegnante scuola materna

Personas - User Journey - insegnante scuola primaria

Personas - User Journey - insegnante scuola secondaria

Personas. Schema

Profilo, biografia	
Bisogni	Difficoltà e frustrazioni
Obiettivi	
Attività	Strumenti lavoro
Motto	

User journey. Experience map

Ciascuno dei team dovrà raccontare il modo in cui utilizza i servizi digitali della scuola, utilizzando uno [schema di user journey](#)

L'esercizio sarà quello di costruire lo user journey di quella personas, identificando le azioni chiave associate a ciascun ruolo e identificando le funzioni assolve dal (e la loro possibile evoluzione). Un focus sarà sulla relazione digitale con genitori e studenti

Il docente presenterà gli user journey di ciascun team, gli user journey verranno arricchiti mediante discussione comune.

Personas: Il **preside**

User journey: l'anno scolastico

	Preparazione /iscrizione	Inizio anno	Inverno	Primavera	Fine anno
Cosa faccio e cosa penso...					
Relazione con i genitori...					
Relazione con gli studenti...					
Digital touch point...					
Digital touch point evoluzioni					

1. **Personale amministrativo**

1. Personas. L'amministrativo

Profilo, biografia

55 anni, donna, poco orientato all'innovazione

Bisogni

Formazione

Processi, per fronteggiare in modo efficace le crescenti necessità operative

Difficoltà e frustrazioni

Interventi duplicati (per. es. pubblicare le informazioni in più punti). Manca interoperabilità

Obiettivi

Dare efficacia ai servizi uniformando modelli, strumenti e strutture

Attività

Supportare l'adozione di software interoperabili e processi standard

Strumenti lavoro

Autodidatti con buona volontà

Motto

“Uniformiamo i sistemi informativi per una scuola più efficiente”

1. Personas. L'amministrativo, visto dagli altri

Profilo, biografia

Rosaria, 56 anni, innamorata dei suoi nipotini. Ama la carta, infatti stampa tutto,.

Bisogni

Avrebbe bisogno di ricevere: a) un aggiornamento sulla normativa; b) chiare direttive dal dirigente scolastico c) e poi ha bisogno che ci sia più personale di segreteria in modo da poter delegare

Risme, toner, carta, pdf/A (acrobat pro)
Meno telefonate e interruzioni sul lavoro

Difficoltà e frustrazioni

Albo on line e amministrazione trasparente

Gestione dei collaboratori scolastici

Bilancio, relazioni, bandi, revisori

Troppe scadenze

Senso di inadeguatezza rispetto all'innovazione

Conoscere tutto del MEPA

Tanti enti diversi che chiedono le stesse cose, da fornire ogni volta

Non capire come funziona il software di "segreteria digitale". E poi internet non funziona!

Obiettivi

Avere un buon clima di lavoro e un rapporto efficace con il dirigente scolastico. Lavorare il giusto, gestire serenamente la contabilità grazie a migliori tecnologie, avere un bilancio semplice

Attività

Sempre alle prese con i moduli, si trova di fatto a gestire il personale e i conti della scuola facendosi carico di attività che spetterebbero al dirigente scolastico. Gestione albo, amministrazione trasparente e coordinamento

Strumenti lavoro

Mepa

Anac

Sidi

Albo

Segreteria digitale

2. Insegnanti primo ciclo

2. Personas. Insegnante primo ciclo

Profilo, biografia

50 anni, due figli, insegna alla scuola primaria. Utilizza Office, ma va in panico di fronte a Libroffice

Bisogni

Valorizzare il lavoro dei ragazzi: chiare indicazioni su come condividere le attività didattiche on line!

Formazione pratica e tecnica

Formazione specifica su gestione classe

Aggiornamento

Star bene e sentirsi valorizzati

Nuovi e più veloci metodi di lavoro

Comunicare, dentro e fuori la scuola

Difficoltà e frustrazioni

Leggere email

Integrarsi

Stress da animatore digitale

Inadeguatezza rispetto all'innovazione,

Disorientamento, rispetto alla complessità

Visitare il sito della scuola

La tecnologia, affascinante ma complessa

Obiettivi

Gratificazione professionale: carriera

Buon clima: star bene, con meno stress e buone relazioni

2. Personas. **Insegnante primo ciclo, vista dagli altri**

<p>Profilo, biografia</p> <p>Interfaccia tra scuola e famiglia. Forte orientamento a raccontare e documentare le attività didattiche</p>	
<p>Bisogni</p> <p>Condividere pratiche</p> <p>Confronto tra docenti</p> <p>Collaborazione e aiuto reciproco</p> <p>Faq, guide, strumenti</p> <p>Facilità di pubblicazione</p>	<p>Difficoltà e frustrazioni</p> <p>Avere bassa competenza digitale e ricevere poco supporto tecnico</p> <p>Rischio solitudine</p>
<p>Obiettivi</p> <p>Raccontare la scuola, documentarla, coinvolgere tutti,</p>	
<p>Attività</p> <p>Blog di classe</p> <p>Report materiali didattici prodotti</p> <p>Comunicazione con le famiglie</p>	<p>Strumenti lavoro</p> <p>Modelli di sito web</p> <p>Ambienti didattici extra-sito</p> <p>Produzione testuale audio e video per documentare le attività</p>
<p>Motto</p> <p>Se non lo racconti, non esiste</p>	

2. Insegnante primo ciclo

	INIZIO ANNO	SETTEMBRE	INVERNO	PRIMAVERA	FINE ANNO
Cosa penso e cosa faccio...	Valuto i nuovi studenti, completo la progettazione, studio le caratteristiche del registro elettronico e consulto il sito con maggiore consapevolezza e senso critico	Faccio l'orario, il piano gite e il piano lavori, organizzo il materiale. Mi relaziono con tutti, partecipo agli incontri di progettazione (dipartimenti) e mi informo su quali progetti sono stati approvati	E' già il momento della valutazione intermedia, partono attività di formazione interna e attività creative. Si guarda avanti, c'è da organizzare e promuovere l'open day per le iscrizioni dell'anno seguente.	Cite e uscite didattiche. Attività di approfondimento e animazione. Verifiche finali	Manifestazioni finali (saggi, ecc.) Monitoraggio finale Valutazioni di prodotto e di processo Adempimenti di fine anno
Relazione con i genitori	Assemblea per elezione dei rappresentanti di classe	Incontro con genitori classi ponte	Colloqui individuali Seminari informativi a tema sociale	Colloqui individuali e gestione delle criticità	Consegna documenti di valutazione
Relazione con gli studenti	Lezioni lancio e osservazioni sistematiche	Orientamento in ingresso	Partono i laboratori, in collaborazione con il territorio	Attività di potenziamento Attività di recupero	Partecipazione condivisa a manifestazioni (saggi, ecc.) Osservazioni finali Orientamento
Touchpoints	Il sito della scuola Le piattaforme di condivisione Il registro elettronico	Uso il sito della scuola, e poi è il momento del registro elettronico: carico piani di lavoro e programmazione.	Il sito web e il registro elettronico sono i punti di riferimento. E' il momento delle verifiche on line.	Oltre al sito e al registro elettronico, si usano molto le piattaforme collaborative (CHIARIRE MOTIVO PER CUI EMERGONO IN QUESTA FASE?)	Inserire prodotti finali sul sito Inserire prodotti su piattaforme Condivisione su piattaforme sicure (CHIARIRE COSA SI INTENDE PER PIATTAFORME COLLABORATIVE)
Quote section	“ si potrebbe chiedere loro di compilarla ”	“ ”	“ ”	“ ”	“ ”
Ideas	Sarebbe utile un registro elettronico più funzionale, migliori strumenti a supporto della progettazione condivisa (canvas) e un ambiente collaborativo on line per procedure e protocolli	Sarebbe utile uno spazio cloud per condividere cose e un portale dedicato a noi insegnanti e alla didattica	"Inserimento on line dei lavori da condividere" (pubblicare contenuti della didattica, frutto del lavoro con gli studenti?)	Sarebbe bello creare piattaforme tematiche (SIGNIFICATO?)	Processo di valutazione on line

3. Insegnanti secondo ciclo

3. Personas. Insegnante 2° ciclo

Profilo, biografia

Anna, insegna lettere da 20 anni. E' sposata, ha due figli. Ha partecipato ai corsi del PNSD nel gruppo dei dieci

Bisogni

Maggiore collaborazione
Formazione, non solo tecnica
Riuscire a coinvolgere gli studenti e farli appassionare
Capire le cose, per poter cambiare la didattica
Utilizzare nuove tecnologie

Difficoltà e frustrazioni

“I ragazzi con il digitale non leggono più”
Impossibile pubblicare lavori degli studenti sul sito web della scuola
Risorse insufficienti rispetto ai bisogni
Non riesco a tenere attenzione dei ragazzi
Fare progetti predefiniti
Strumenti digitali sono causa di distrazione

Obiettivi

“benessere” degli alunni. Cambiare la didattica - e alcuni miei metodi di insegnare - in modo efficace, vivere il digitale senza angoscia o ansia. Fare meno fatica con la tecnologia per dedicarmi di più alla didattica. Una didattica più coinvolgente per ampliare gli orizzonti degli studenti

3. Personas. Insegnante 2° ciclo, vista dagli altri

Profilo, biografia

Donna, più di 50 anni poco motivata e con una generica resistenza al cambiamento.

(Esiste però un nucleo più giovane “ultimo concorso”, linfa vitale per la scuola)

Bisogni
Culturali, il bonus non basta
Formazione al lavoro di team

Difficoltà e frustrazioni
La poca considerazione

Obiettivi
Accrescere la considerazione sociale

Attività
Tanto impegni e i progetti extracurricolari (pomeriggi)

Strumenti lavoro
Registro elettronico
LIM
Laboratori
Ambienti social

Motto
“Portati il mondo dentro”

Personas: **Insegnante secondo ciclo**

User journey: insegnante 2° ciclo

	Preparazione /iscrizione	Inizio anno	Inverno	Primavera	Fine anno
Cosa faccio e cosa penso...					
Relazione con i genitori...					
Relazione con gli studenti...					
Digital touch point...					
Digital touch point evoluzioni					

Inizio	Inverno	Primavera	Fine anno
Scuola in chiaro	Correzione compiti	Dipartimento per libri di testo e valutazione annuale	Esami
Consigli di classe	Formazione	Questionari invalsi	Correzione compiti
Dipartimenti :(Orientamento	Preparo verifiche e le correggo	Relazioni
Software didattici	Olimpiadi informatica	Mi formo da sola o faccio corsi?	Rav (sistema valutazione)
Balletto degli orari	Sviluppo iul programma	Lavoro ai progetti	Interrogazioni, verifiche
Giorno libero?	Scrutini	Scrivo pon	Scrutini
	Lavoro ai progetti	Adozioni digitali	
	Olimpiadi problem solving	Partecipo consigli di classe	
		Documento 15 maggio (classi terze)	
Genitori e studenti	Sportelli	Recupero	Ricevo i "sospesi" nel giudizio
primo incontro, regolamento	Recupero	Preparo candidature stage universitari estivi	Correggo tesine
Relazione: ruoli, aspettative, obiettivi	Orientamento uscita (?)	Gite	Potenziamento alle quinte per esame
Riunioni di presentazione dei corsi/indirizzi	Collegio docenti		
Presentazione strumenti didattici			
	Ora settimanale ricevimento	Colloquio generale :(Colloqui post scrutinio
		Ora ricevimento	
Recupero	Olimpiadi docenti	Materiali organizzati per...	"Comunicazione verbale"

4. Dirigente scolastico

4. Personas. Il dirigente scolastico

Profilo, biografia

Amministra la scuola con una doppia responsabilità: da un lato è legale rappresentante, garante del procedimento amministrativo e guardiano degli adempimenti e delle procedure; dall'altra è responsabile, nei confronti della comunità, della qualità del servizio e dei contenuti.

Bisogni

Avverte una grande necessità di strumenti (template, moduli) e conoscenze manageriali per gestire i tempi, i temi tecnologici, la sicurezza. Sente il bisogno di norme chiare, di maggiore efficienza amministrativa e di una formazione sulla cultura digitale per affrontare in modo più efficace il cambiamento

Difficoltà e frustrazioni

Si muove in un contesto in cui le risorse sono scarse e manca personale esperto in grado di supportarlo. Le cose da fare superano il tempo disponibile e il tutto avviene in un clima di indifferenza e scarsa propositività. Le norme (caotiche e contraddittorie) e la burocrazia (quanti obblighi di pubblicazione di informazioni, per esempio) non aiutano

Obiettivi

Il preside vuole essere un punto di riferimento in grado di facilitare le relazioni, garantire una comunicazione efficace, parlare a tutti, favorire il rafforzamento dell'identità della scuola e sviluppare il senso di appartenenza. Informare, motivare e coinvolgere la comunità scolastica. Infine vuole gestire in modo ottimale le scarse risorse, ottimizzandole in modo da offrire un buon servizio.

Attività

Si vede come un leader in grado di fare supervisione, verificare i contenuti, gestire un team

Strumenti lavoro

Il team è il vero motore per raggiungere gli obiettivi. La soluzione dei problemi è negli strumenti digitali, offerti dalla scuola e non solo, modelli di siti che rispettino la normativa, software integrati che evitino di inserire le info. più volte (come accade per es. con gli obblighi di pubblicazione nelle sezioni istituzionali dei siti).

4. Personas. Il dirigente scolastico... visto dagli altri

Profilo, biografia

Nicola, 55 anni, docente di matematica e ora da dieci anni dirigente scolastico. E' separato dalla moglie, il lavoro è la sua vita. E' un innovatore e vuole fare crescere la sua scuola, o meglio l'istituto che dirige e che comprende diverse scuole

Bisogni

Ha bisogno di colleghi più collaborativi con i quali parlare più di strategie e meno di banali temi quotidiani. Vorrebbe avere un team ristretto competente che lo possa supportare (bisogna liberare queste persone dall'operatività) e vorrebbe anche un rinnovo contrattuale in grado di riflettere la crescente complessità della scuola.

Deve essere bravo a reperire fondi, ha bisogno di instaurare buoni rapporti sul territorio

Difficoltà e frustrazioni

La gestione del rapporto con tutti gli attori della scuola, dai docenti ai genitori fino agli A.T.A. (segreterie) è una difficoltà e lo scarso rapporto diretto con gli studenti è fonte di frustrazione. Schiacciato dalle responsabilità e dagli aspetti burocratici e normativi (come la privacy) e dalla organizzazione del personale

Obiettivi

Il Preside affronta una sfida interna, che è quella di migliorare i rapporti con il personale, avere docenti motivati, mediare, evitare ricorsi, "traghetare la nave" a fine anno scolastico ed evitare "reggenze" di altri istituti che metterebbero in crisi l'operatività.

Poi ha una sfida di sviluppo e di trasformazione che consiste nel modernizzare la scuola e nel far uscire studenti preparati. Questo va di pari passo con l'esigenza di aprire la scuola al territorio, curare l'immagine della scuola, aumentare la visibilità e la capacità di attirare studenti

4. Personas. Il dirigente scolastico... visto dagli altri

Personas: Il preside					
User journey: dirigente scolastico					
	Preparazione /iscrizione	Inizio anno	Inverno	Primavera	Fine anno
Cosa faccio e cosa penso...	Promozione Open day Iscritti/aule	Program mazione annuale (con organi collegiali) Formazio ne classi Docenti - classi Organico definitivo	ddd	Consuntivo (con organi collegiali)	
Relazione	Sicurezza	Elezioni	Collegio		

Personas: Il preside

User journey: dirigente scolastico

	Preparazione/iscrizione	Inizio anno	Inverno	Primavera	Fine anno
Cosa faccio e cosa penso	Promozione	Programmazione annuale (con organi collegiali)		Consuntivo (con organi collegiali)	*****
.	Open day	Formazione classi			Giornata trasparenza
	Iscritti/aule	Docenti - classi		Piano triennale trasp. Scolastico	
		Organico definitivo		Obiettivo accessibilità	
Relazione con i genitori	Sicurezza	Elezioni C.C.I.	Consegna schede	Secondo colloquio	Consegna schede
	(d.lgs. 81/08)	Orari			
		Pianificazione educativa			
		Org. Mensa e trasporti			
		Conti			

Personas: Il preside

User journey: dirigente scolastico

Relazione con gli studenti

Password accesso

Valutazione didattica / epolicy

Bring your own
device (byod)

Sito, registro elettronico, facebook, twitter, mailing list, google, pagamenti on line

Digital touch point

Evoluzioni digital

Pago in rete, SPID, Web radio, web tv, più leggerezza amministrativa

Brainstorming. **Insegnanti, studenti, servizi digitali**

Brainstorming, divisi in gruppi (30') e discussione (30') sul rapporto tra scuola digitale, genitori e studenti. La discussione servirà a riorganizzare l'esito del brainstorming e a dargli forma di una swot. Servirà come introduzione al lavoro di ricerca sugli utenti

Il docente presenterà gli user journey di ciascun team, gli user journey verranno arricchiti mediante discussione comune.

Temi

1. Docente = interfaccia -----> pagina insegnante?
2. Guide, template, faq: strumenti per orientarsi ---> knowledge base/ forum?
3. Cooperazione tra insegnanti ---> forum?
4. Identità e immagine della scuola tema chiave per il preside ---> ruolo del sito web
5. Amministrazione trasparente e albo ---> incombenze →
6. Proliferazione di tecnologie e piattaforme
7. Ansia / frustrazione per la tecnologia
8. Contenuti degli studenti ---> ruolo del sito web
9. Analizzare tema directory delle scuole e duplicazione informazioni
10. Analizzare approccio gov.uk <https://www.gov.uk/browse/education>
<https://www.gov.uk/browse/childcare-parenting/schools-education>
12. Ruolo di Scuola in chiaro, circoscriverlo al processo di scelta della scuola?

Insegnanti, studenti, servizi digitali

Punti di forza	Punti di deboli
Opportunità	Minacce

Workshop scuole.

Dalle persone ai prototipi

Matteo De Santi matteo@teamdigitale.governo.it

UX/UI & product design

Twitter @matteo_desanti

Lorenzo Fabbri lorenzo@teamdigitale.governo.it

Content design

Twitter @lore77