



Guida alla sessione di co-progettazione di un servizio

Come organizzare delle
sessioni di co-progettazione

Coinvolgi stakeholder e utenti del servizio in una sessione di co-progettazione:

01

Identifica quali obiettivi vuoi raggiungere durante la sessione di workshop. Sulla base degli obiettivi identifica i partecipanti che vuoi invitare. Ricordati che è importante rappresentare tutti i punti di vista, dagli utenti agli stakeholder della PA.

02

Stabilisci un giorno, orario e luogo per il workshop, e distribuisci gli inviti ai partecipanti. Nell'invito chiarisci qual è l'obiettivo della sessione, e se devono prepararsi in qualche modo (es. leggendo un documento).

03

Definisci l'agenda per la sessione di workshop, identificando una serie di esercizi da svolgere insieme (puoi scegliere tra quelli proposti nel kit o inventarne di nuovi). Trovi in questo documento due esempi di possibili agende.

04

Modifica questo documento di presentazione per poterlo utilizzare come supporto alla moderazione mostrando ai partecipanti gli obiettivi di ciascuna attività al momento del lancio e accompagnando le varie tappe nel corso della giornata.

Come presentare l'agenda del workshop:

Tempo: 05min

Servizio

WORKSHOP DI CO-CREAZIONE

cover

CAR XXX

XXX è un servizio per ...

perché siamo qui

Obiettivi del progetto

Vogliamo formulare una proposta con lo scopo di:

Step 1 Step 2 Step 3

obiettivi del workshop

Agenda 1

ESEMPIO DI AGENDA DI WORKSHOP

AGENDA DELLA GIORNATA

- h Introduzione alla giornata
- h 1 esercizio: Personas
- h 2 esercizio: User Journey
- h Pausa
- h 3 esercizio: Generazione di Idee
- h Conclusione del workshop e discussione finale
- h Chiusura workshop

agenda della giornata

ESERCIZIO 1 PERSONAS

15

Quali sono le tipologie di attori coinvolti nel servizio?

Tempo: 15min

lancio esercizio 01

ESERCIZIO 2 USER JOURNEY

30

Quale è l'esperienza dell'utente nel relazionarsi con il servizio?

Tempo: 30min

lancio esercizio 02

PAUSA

momento di pausa

ESERCIZIO 3 GENERAZIONE DI IDEE

20

Come si potrebbe migliorare il servizio, partendo dalle opportunità emerse negli esercizi precedenti?

Tempo: 20min

lancio esercizio 03

CONDIVISIONE IDEE

condivisione risultati

GRAZIE!

GRAZIE!

Luogo - Data

Titolo del Workshop

NOME DEL MODERATORE

Chiarisci il contesto della sessione descrivendo in un paio di frasi il problema o il servizio di cui si discuterà e lo stato attuale del processo di progettazione.

Gli obiettivi per questa sessione di workshop sono:

[Obiettivo 1]

[Obiettivo 2]

[Obiettivo 3]

Agenda

ESEMPIO N.01

AGENDA DELLA GIORNATA

h Introduzione alla giornata

h Esercizio 01: **Personas**

h Esercizio 02: **User Journey**

h Pausa

h Esercizio 03: **Generazione di idee**

h Condivisione delle idee e discussione finale

h Chiusura lavori!

RICORDA CHE...

Non ci sono idee giuste e idee sbagliate; costruite sempre sull'idea dei vostri compagni di gruppo.

Siamo qui per pensare a quale può essere l'esperienza utente migliore; analizzeremo le soluzioni tecniche nel dettaglio in un secondo momento.

Non ponetevi troppi vincoli, oggi siamo liberi di esplorare.

30

MIN

Quali sono le diverse tipologie di utenti del servizio?

Raggruppate i profili di utenti che presentano simili caratteristiche. Per ogni raggruppamento create un personaggio esemplificativo che metta in evidenza i tratti attitudinali (necessità, aspettative, problemi, etc.)



30

MIN

Quale è l'esperienza attuale di interazione con il servizio?

Per ogni utente tipo, identificate tutte le fasi dell'esperienza seguendo una sequenza logica di interazione tra utente e servizio. Per ogni fase, specificate le attività che l'utente svolge, le criticità che ostacolano il percorso e il conseguente livello di soddisfazione o frustrazione nell'esperienza.

The image shows a user journey map template. At the top left is a user icon. To its right are three input fields: one for the name labeled "[Nome]", one for the role labeled "[Ruolo]", and one for a representative adjective labeled "[Trova un aggettivo rappresentativo]". Below these are three empty rectangular boxes. The main body of the map is divided into two sections: "ATTIVITÀ" and "NECESSITÀ / ESIGENZE". At the bottom, there is a satisfaction scale consisting of three rows of smiley faces (😊, 😐, 😞) and five empty circles for rating. The logo "it designers Italia" is in the bottom right corner.

PAUSA!



30

MIN

Come si potrebbe migliorare o riprogettare il servizio?

Partendo dalle criticità esistenti, individuate delle possibili soluzioni. Condividete con il vostro gruppo tutto ciò che vi viene in mente, e costruite ciascuno sulle idee e le proposte dell'altro, fino ad arrivare all'identificazione di soluzioni solide, da condividere con il resto dei partecipanti.







Agenda

ESEMPIO N.02

AGENDA DELLA GIORNATA

h Introduzione alla giornata

h Esercizio 01: **System map**

h Esercizio 02: **Card sorting**

h Pausa

h Esercizio 03: **Generazione di idee**

h Condivisione delle idee e discussione finale

h Chiusura lavori!

RICORDA CHE...

Non ci sono idee giuste e idee sbagliate; costruite sempre sull'idea dei vostri compagni di gruppo.

Siamo qui per pensare a quale può essere l'esperienza utente migliore; analizzeremo le soluzioni tecniche nel dettaglio in un secondo momento.

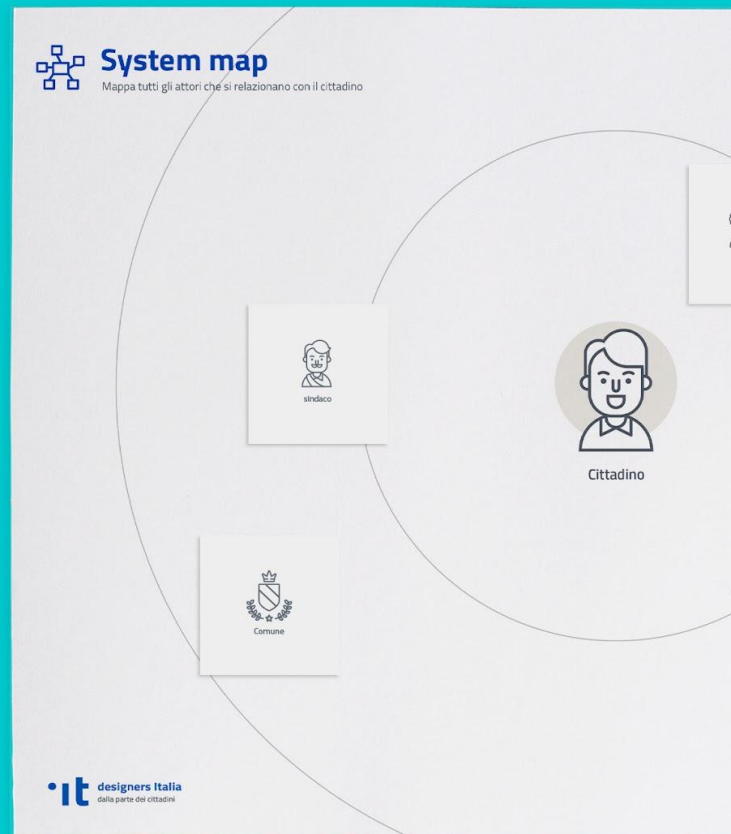
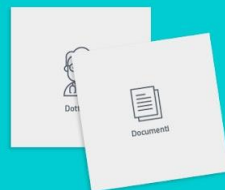
Non ponetevi troppi vincoli, oggi siamo liberi di esplorare.

30

MIN

Quali sono gli attori coinvolti nel servizio e come si relazionano?

Individuate tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione di un servizio. Per ciascuno di loro, mappate gli altri attori con cui si relaziona e indicate che tipo di scambio avviene tra di loro: di valori, informazioni, documenti o altro. Costruite man mano la rappresentazione di tutto ciò che avviene all'interno del sistema ed evidenziate eventuali mancanze o criticità.



30

MIN

Quali opportunità emergono dall'analisi del sistema esistente?

Revisionate insieme le carte che vi vengono proposte, contenenti alcuni spunti progettuali da tenere in considerazione. Escludete le opportunità che non sono rilevanti per il contesto, o aggiungete le nuove che vi vengono in mente sulla base dell'analisi delle criticità del sistema.



PAUSA!



30

MIN

Come si potrebbe migliorare o riprogettare il servizio?

Partendo dalle opportunità individuate, discutete come si possono tradurre in possibili soluzioni.



CONDIVISIONE IDEE





GRAZIE!



Designers Italia

Quest'opera, realizzata per il progetto [Designers Italia](#), è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#). Copyright (c) 2021 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**