

DESIGN PER IL SETTORE PUBBLICO

Progettare servizi pubblici virtuosi

L'etica del designer

Servizi pubblici vs Servizi privati

L'attenzione ai diritti e al principio
di non discriminazione

Cos'è un servizio pubblico?

Non esiste dal punto di vista normativo una definizione unica di servizio pubblico, ma vi sono caratteristiche che ne definiscono il significato:

- Utilità pubblica
- Interesse generale (o speciale)
- Diritto inalienabile dei cittadini



Art.3 della Costituzione Italiana

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, **senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.**"



Art.3 della Costituzione Italiana

"È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana **e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.**"

Servizi privati

Mercato

Profitto

Influenza

Consumatori

Servizi pubblici

Politica

Dignità

Normativa

Persone

Destinatari: **tutte le persone possibili**

- Possiamo facilitare l'accesso ai servizi e l'esercizio dei diritti
- Possiamo escludere, discriminare o svantaggiare qualcuno



Fruire di un Servizio pubblico NON È UNA SCELTA, È UN DIRITTO

Progettare un Servizio pubblico implica una grande responsabilità.

Le competenze del settore pubblico

- Amministrazione pubblica
- Pianificazione urbana
- Erogazione dei servizi sociali
- Gestione del sistema postale
- Erogazione della radiotelevisione pubblica
- Promozione dell'arte e della cultura
- Tutela delle risorse naturali
- Tutela dell'agricoltura
- Gestione dei rifiuti
- Erogazione dell'Istruzione pubblica
- Erogazione della sanità pubblica
- Garanzia della pubblica sicurezza
- Tutela dell'ambiente
- Gestione della giustizia
- Tutela dei consumatori
- Gestione delle dogane
- Gestione dell'immigrazione
- Supporto allo sviluppo economico
- Gestione del trasporto pubblico
- ...

OFFERTA



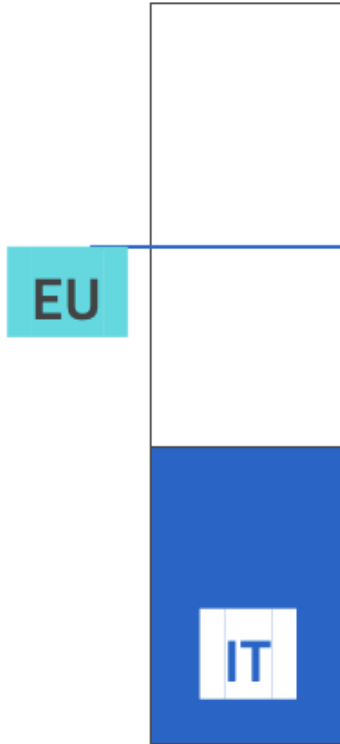
Offerta di servizi pubblici digitali

Attribuisce un punteggio al numero di servizi pubblici disponibili per i cittadini

67 pt. IT

75pt. EU

DOMANDA



Utenti e-government

Percentuale di cittadini che fa ricorso a servizi pubblici digitali

40% IT

65% EU

Trasformazione digitale

L'etica della tecnologia
corrisponde all'etica della vita di
tutti i giorni



Guida dei diritti di cittadinanza digitali

"Chiunque può:

- accedere ai servizi online in maniera **semplice, sicura e veloce**
- acquisire rapidamente informazioni **affidabili e/o esprimere la propria esigenza [...]**
- beneficiare di **modalità di pagamento digitali** che assicurino maggiore **trasparenza e sicurezza.**"

Diritti digitali e diritti umani

I servizi digitali possono garantire l'esercizio dei diritti umani o negarne l'accesso.



Fonti normative utili

Fonti internazionali

- UDHR | Universal Declaration of Human Rights
- ICCPR | International Covenant on Civil and Political Rights
- ICESCR | International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights

Fonti europee

- ECHR | European Convention of Human Rights
- EU CFR | Charter of Fundamental Rights
- GDPR | General Data Protection Regulation

Fonti nazionali

- Costituzione della Repubblica Italiana
- CAD | Codice dell'Amministrazione Digitale
- Guida dei Diritti di Cittadinanza Digitali

Vogliamo promuovere
l'uguaglianza, l'etica e la giustizia,
in una strategia di innovazione e sviluppo
incentrata sull'essere umano e sul pianeta

Innovazione.gov.it

Per una progettazione etica

Responsabilità by design

Necessità di un team transdisciplinare



Avvocati

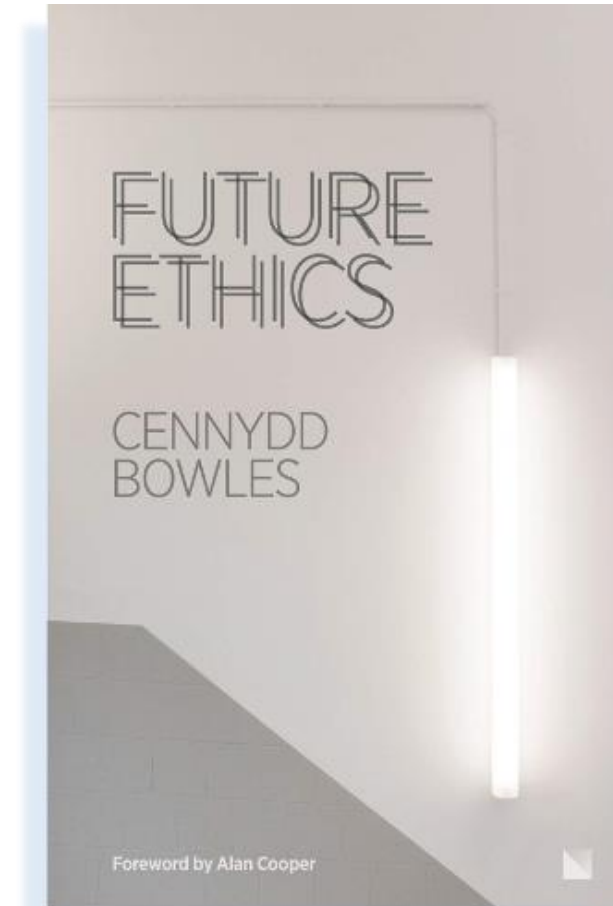
**Data
scientist**

Designer

**Esperti
di etica**

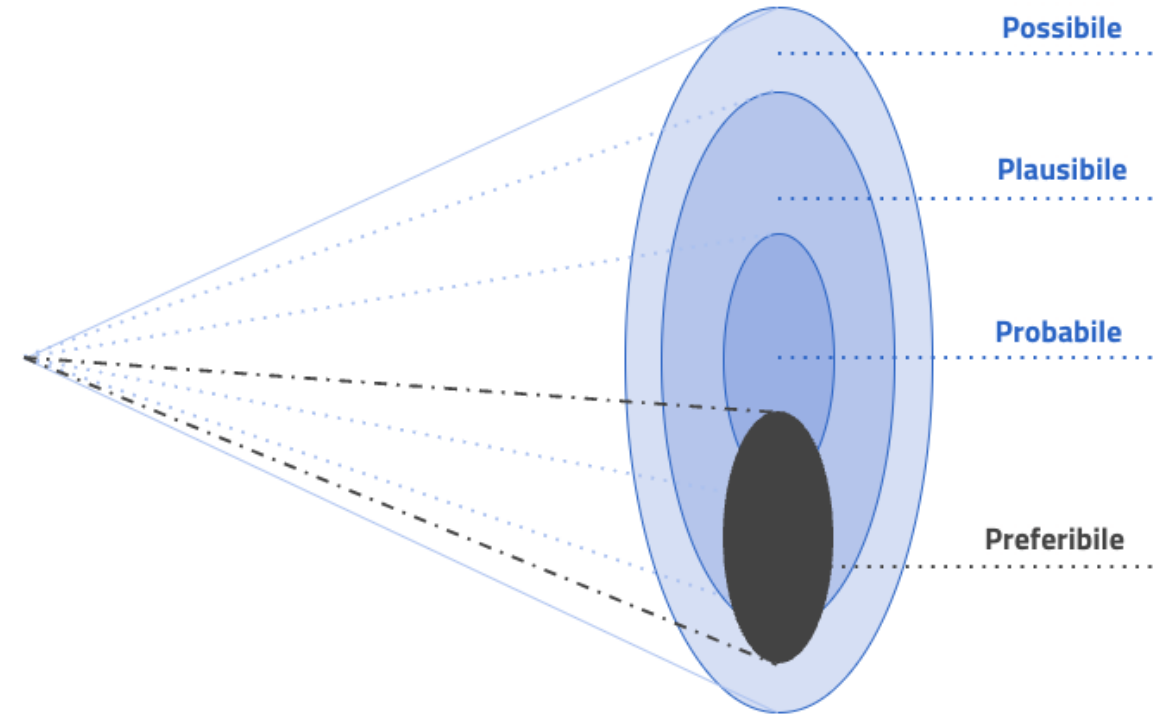
"Ogni attività di progettazione
è una dichiarazione sul futuro.
[...] **il design è etica applicata.**"

Cennydd Bowles, *Future Ethics*, 2018



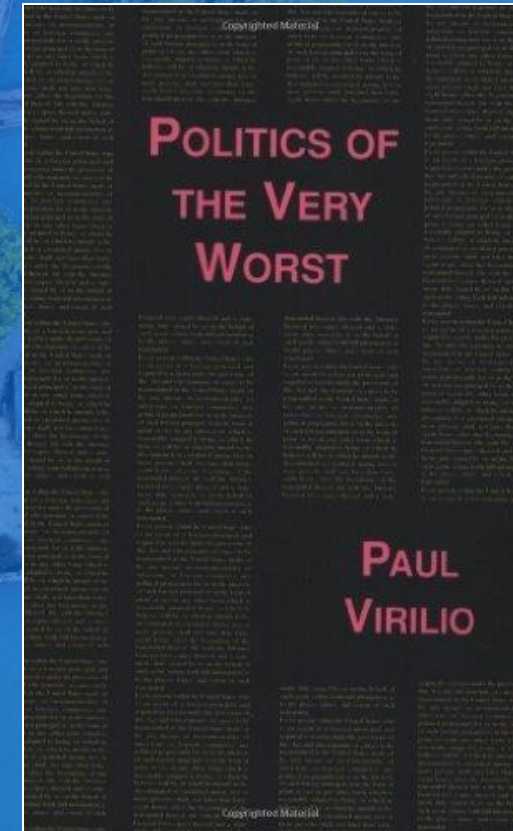
"Scegliendo il futuro che vogliono, **i designer scartano dozzine di realtà alternative**"

Cennydd Bowles, *Future Ethics*, 2018



"Quando inventi la nave, inventi anche il naufragio"

Paul Virilio, *Politics Of The Very Worst*, 1999





Dall'hamburger alle nuvole



Dall'interfaccia all'infrastruttura

Dai principi alla pratica

Come progettare servizi virtuosi



2,3 mln

persone affette da daltonismo*

(protanopia - deuteranopia - tritanopia)



Usabilità

47/100 pt

Il punteggio dell'Italia nel ranking dell'e-Government Benchmark 2022*

*Usability pilot



Sostenibilità

312 kg CO₂/anno

prodotti dalle pagine web
del governo*



Equità

14,6 Mld €

fondi destinati al Sud
dalla Misura 1 del PNRR*



Office Centered Design



Human Centered Design

I principi della progettazione di Designers Italia

Sistemica

considerare tutte le possibili relazioni e casualità

Centrata sulla persona

considerare tutte le esigenze e le capacità delle persone

Collaborativa

co-progettare coinvolgendo tutti gli stakeholder

Aperta

riusare le risorse e condividere le esperienze

Iterativa

testare, validare ciclicamente e migliorare costantemente



Consulta il [Manuale operativo di design](#)

"La tecnologia è la risposta,
ma qual era la domanda?"

Cedric Price

Qualche domanda utile mentre si progetta o riprogetta un servizio pubblico*

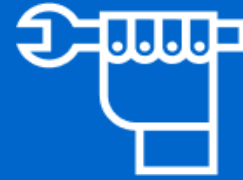
- Il servizio risponde alla **varietà di preferenze e abilità** presenti nella società?
- L'interfaccia del servizio è fruibile da **persone con bisogni speciali, disabilità o a rischio di esclusione**?
- **L'impatto del servizio sul potenziale utente finale e sull'ambiente** è stato valutato?
- **I principi dell'Universal design** sono stati presi in considerazione durante le fasi di pianificazione, progettazione e sviluppo del servizio?

*Liberamente ispirate alle domande dell'*Assessment List for Trustworthy Artificial Intelligence (ALTAI 2019)*: Requirement 5 "*Diversity, Non-discrimination and Fairness*", Accessibility and Universal Design

Design inclusivo: i princìpi dell'Universal design

1. **Uso equo:** i servizi devono essere progettati in modo da poter essere usati da tutti
2. **Flessibilità d'utilizzo:** il servizio deve poter essere usato da persone con abilità diverse
3. **Uso facile e intuitivo:** lo scopo e la funzione del servizio devono essere di facile comprensione
4. **Percettibilità delle informazioni:** le informazioni fornite devono essere di facile comprensione anche per chi ha esigenze e abilità diverse
5. **Tolleranza per gli errori:** devono essere minimizzati i pericoli dovuti ad usi errati del servizio
6. **Minimo sforzo fisico:** il servizio deve funzionare con il minimo sforzo fisico
7. **Spazi e misure adatti per l'approccio e per l'uso:** le interazioni con il servizio devono essere adatte per essere approcciate da chiunque, indipendentemente da caratteristiche fisiche e abilità

Le fasi di una progettazione inclusiva



Organizzare

Comprendere

Progettare

Realizzare

Validare

Mappare e coinvolgere tutti i potenziali stakeholder anche indiretti.

Coinvolgere nella ricerca minoranze potenzialmente svantaggiate.

Co-progettare con chi fruisce e con chi eroga il servizio, iterando più volte.

Applicare il principio di accessibilità by default, anche in fase di prototipazione.

Assicurare un'adeguata diversità nella fase di recruitment dei tester dei servizi.

Cambiare la Pubblica Amministrazione
non è abbastanza, **co-progettiamola**
per renderla migliore

Riferimenti

- [Guida dei diritti di cittadinanza digitale](#)
- [Dichiarazione dei diritti in internet](#)
- [Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale](#)
- [Dichiarazione universale dei diritti umani](#)
- Design for All ([Italia](#) | [Europa](#))

A cura di
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) 2025 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**