



VERSO DESIGN SYSTEM

Innovare le soluzioni digitali con VERSO

DOS DESIGN

PEOPLE ABOUT CHANGE

Introduzione

VERSO è il context-aware Design System sviluppato dall'Ispettorato Generale per l'informatica e l'innovazione tecnologica (IGIT) della Ragioneria Generale dello Stato (RGS) per uniformare e industrializzare la progettazione e la realizzazione delle soluzioni digitali.

Un sistema di regole **centralizzato e flessibile** che, adattandosi al contesto, **supporta gli obiettivi di business** di un'organizzazione in costante trasformazione.

Scenario

Nel 2021 la Ragioneria Generale dello Stato si trova a gestire **circa 120 soluzioni digitali eterogenee** (portali, piattaforme, applicazioni), nate in momenti e con logiche differenti.

L'assenza di linee guida condivise, processi comuni e strumenti di collaborazione provoca **disallineamenti tra strategia e attuazione** che rallentano l'evoluzione digitale della RGS. A questo si aggiungono l'obsolescenza tecnologica, la frammentazione progettuale e la difficoltà di riuso dei software, fattori che rendono onerosa la gestione delle piattaforme e rallentano gli adeguamenti ai nuovi standard.

Problema

La Ragioneria Generale dello Stato deve affrontare una serie di criticità:

- **frammentazione progettuale e tecnologica**, con soluzioni sviluppate "a silos" e difficilmente interoperabili;
- **obsolescenza dei sistemi** e difficoltà di manutenzione e aggiornamento;
- **assenza di un metodo condiviso** per la progettazione e gestione dei servizi digitali;
- **incoerenza nell'esperienza utente**, con interfacce e linguaggi diversi tra le piattaforme;
- **inefficienza nella collaborazione** tra referenti di business, progettisti e sviluppatori.

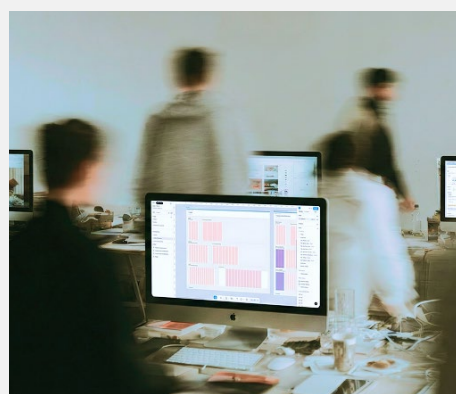
Queste criticità generano inefficienze, ritardi e difficoltà nel garantire un'esperienza d'uso coerente e di qualità.

Opportunità

Sulla scia della naturale spinta all'efficientamento e con la volontà di superare le criticità appena descritte, la Ragioneria Generale dello Stato fa ricorso alle migliori pratiche delle aziende di prodotto.

L'obiettivo è rispondere a due esigenze:

- **garantire soluzioni chiare, accessibili e uniformi** per l'utente su vasta scala;
- **costruire un sistema di regole** in grado di facilitare le realizzazioni, adattarsi alle continue evoluzioni del contesto e supportare un impiego sempre più efficiente delle tecnologie.



Soluzione

Si è partiti affrontando una delle conseguenze più evidenti della frammentazione dei servizi e dei progetti: la generazione di interfacce complesse, tassonomie e architetture informative difformi. VERSO nasce infatti come **Design Kit** e promuove sin da subito l'adozione di standard internazionali per l'accessibilità dei contenuti e l'esperienza utente

Alla dimensione funzionale si affianca poi ben presto quella organizzativa, con la definizione di un framework capace di coordinare persone, ruoli e flussi operativi: **il Modello organizzativo dell'IGIT.**

Lo step successivo è il passaggio da Design Kit a **Design System**, con l'adozione di un sistema modulare di regole fondato sui principi dell'**Atomic Design**, a presidio di coerenza e qualità. Attorno a questo nucleo tecnico si costruiscono quindi i primi framework per il controllo della qualità e la misurazione della soddisfazione utente, ma anche per la redazione dei contenuti e la comunicazione, rendendo VERSO un sistema integrato di strumenti e pratiche condivise.

Ma è in seguito alla definizione del **Modello di funzionamento dell'IGIT** che disegna un percorso fatto di step prestabiliti per la creazione di un servizio (il Flusso di Valore, o Value Stream), che si creano i presupposti per la nascita di un **sistema industrializzato di realizzazione delle soluzioni digitali**.

VERSO diventa a questo punto il contenitore di tutte le linee guida e dei framework che normano e indirizzano le attività di produzione dell'intero Modello di funzionamento dell'IGIT e del suo Flusso di valore; è cioè lo strumento che consente alla Governance strategica e operativa di organizzare i cicli di realizzazione, le persone, i team, gli strumenti e le capacità, in programmi attuativi quali InIt e Area RGS e iniziative di scopo.

La creazione di **strutture trasversali e centralizzate**, infine, come il Centro di Ricerca (CDR) e il Centro di Comunicazione Integrata (CDCI), concretizza le potenzialità di standardizzazione del sistema.

Oggi VERSO è un **Design System sensibile al contesto**, capace di adattarsi alla complessità di un'organizzazione pubblica e di connettere persone, processi e tecnologie con un linguaggio comune.



Cambiamento e impatto

Prima:

- ecosistema digitale frammentato e non uniforme;
- processi e ruoli non standardizzati;
- soluzioni tecniche obsolete e difficili da mantenere;
- mancanza di strumenti comuni e processi coordinati.

Dopo:

- introduzione di un **sistema integrato di regole, framework e kit** per l'intero ciclo produttivo;
- adozione di un **approccio industriale** alla progettazione e realizzazione delle soluzioni;
- **centralizzazione e coordinamento** attraverso il Modello organizzativo e la Governance operativa;
- **riuso e interoperabilità** grazie ai Web Components e alla gestione unificata degli asset di design;
- maggiore **efficienza, coerenza e qualità percepita** dai destinatari dei servizi digitali.

VERSO produce un **cambiamento culturale e organizzativo profondo**, creando i presupposti per la creazione di un processo di **innovazione continuo, strutturato e codificato**.

Il sistema consente di:

- **ridurre la frammentazione e i tempi di sviluppo**, grazie a componenti standard riutilizzabili;
- **garantire coerenza visiva e funzionale** in tutto l'ecosistema Area RGS;
- **potenziare la governance operativa** e la capacità di monitoraggio della qualità;
- **rafforzare la cultura del feedback e della misurazione**, attraverso i framework del Centro di Ricerca;
- **promuovere la collaborazione interistituzionale** (es.: con il Ministero dell'Istruzione e del Merito e il Ministero dell'Università e della Ricerca) e lo scambio di framework organizzativi e asset di produzione.

Tra le evidenze qualitative raccolte dal Centro di Ricerca (2024-2025):

- gli utenti hanno segnalato **miglioramenti nella fruibilità** dei servizi, pur con indicazioni per ottimizzare chiarezza e interattività;
- l'aumento dell'uso delle guide di supporto ha generato una **riduzione dei ticket di assistenza** tecnica.

Questi risultati indicano un miglioramento dell'efficacia gestionale e del livello di servizio.

DOS DESIGN

PEOPLE ABOUT CHANGE