

AGID - Area Trasformazione digitale

La progettazione dei siti web dei Comuni

# Linee guida di design per i servizi web della PA

Claudio Celeghin

Responsabile del servizio "Sviluppo web e communities" - AGID

18/05/2021

## Linee guida di design per i servizi web della PA

- Indicano come progettare e realizzare i servizi web
- 12 maggio 2021: pubblicate in consultazione sino al 14 giugno
- Disponibili su docs italia
- Tutti possono fare commenti
- Previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale
- A cura di AGID e MIDT

## Linee guida di design per i servizi web della PA - CAD

- Art. 71. Regole tecniche - L'AgID, previa **consultazione pubblica** da svolgersi entro il termine di **trenta giorni**, sentiti le amministrazioni competenti e il **Garante per la protezione dei dati personali** nelle materie di competenza, nonché acquisito il parere della **Conferenza unificata**, adotta Linee guida contenenti le regole tecniche e di indirizzo per l'attuazione del presente Codice. Le Linee guida divengono efficaci dopo la loro pubblicazione nell'apposita area del sito Internet istituzionale dell'AgID e di essa ne è data notizia nella **Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana**. Le Linee guida sono aggiornate o modificate con la procedura di cui al primo periodo.

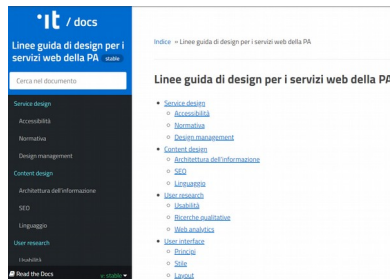
## Un po di storia



2011

LINEE GUIDA PER I SITI  
WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n.  
8/2009 del Ministro  
per la pubblica  
amministrazione e  
l'innovazione

## Un po di storia



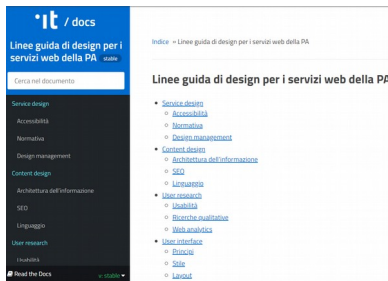
2011

LINEE GUIDA PER I SITI  
WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n.  
8/2009 del Ministro  
per la pubblica  
amministrazione e  
l'innovazione

2015

Circolare Min. Madia -  
Linee guida di design  
per i siti web della PA  
- Versione alfa - AGID

## Un po di storia



2011

LINEE GUIDA PER I SITI  
WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n.  
8/2009 del Ministro  
per la pubblica  
amministrazione e  
l'innovazione

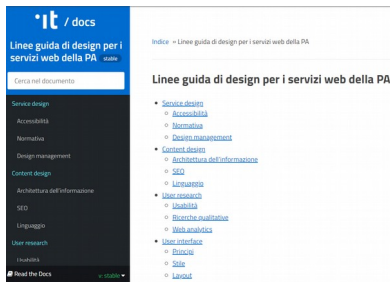
2015

Circolare Min. Madia -  
Linee guida di design  
per i siti web della PA  
- Versione alfa - AGID

2017

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n.  
82 (CAD) **Linee guida**: le regole tecniche  
e di indirizzo adottate secondo il  
procedimento di cui all'articolo 71

## Un po di storia



2011

LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

2015

Circolare Min. Madia -  
Linee guida di design per i siti web della PA  
- Versione alfa - AGID

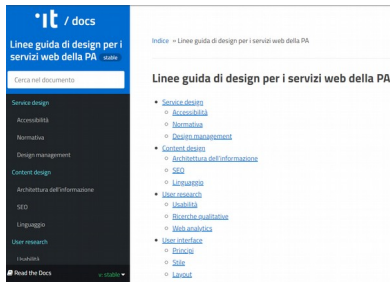
2017

Linee guida su Designers.italia.it  
- TD/AGID

2017

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) **Linee guida**: le regole tecniche e di indirizzo adottate secondo il procedimento di cui all'articolo 71

## Un po di storia



2011

LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

2015

Circolare Min. Madia -  
Linee guida di design per i siti web della PA -  
Versione alfa - AGID

2017

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) **Linee guida**: le regole tecniche e di indirizzo adottate secondo il procedimento di cui all'articolo 71

2017

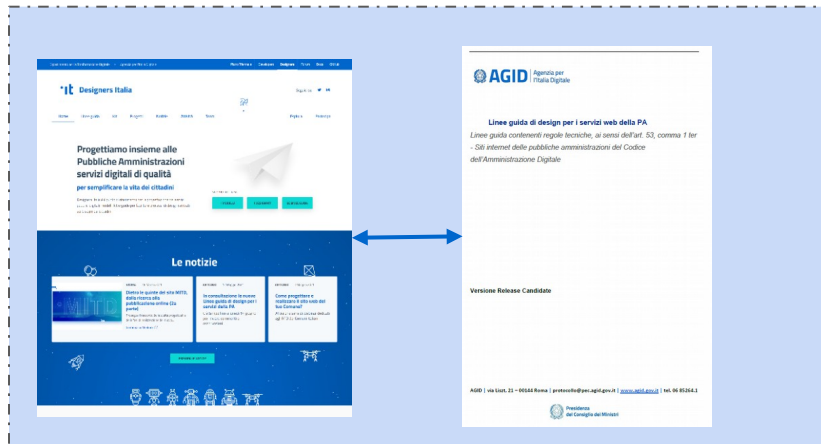
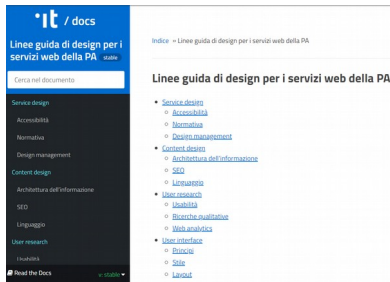
Linee guida su Designers.italia.it - TD/AGID

2021

Linee guida di design dei servizi web, ai sensi dell'art. 71 del CAD



## Un po di storia



2011

LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA  
art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

2015

Circolare Min. Madia -  
Linee guida di design per i siti web della PA -  
Versione alfa - AGID

2017

Linee guida su Designers.italia.it  
- TD/AGID

2017

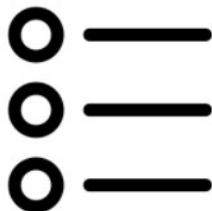
2021

Linee guida di design dei servizi web, ai sensi dell'art. 71 del CAD

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) **Linee guida**: le regole tecniche e di indirizzo adottate secondo il procedimento di cui all'articolo 71

## Linee guida design “CAD” e designers.italia.it

Linee guida di design per i servizi web della PA, ai sensi del CAD, spiegano **COSA** fare

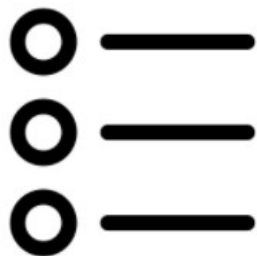


designers.italia.it, indicato come **possibile supporto** tecnico, progettuale e operativo spiega **COME** fare



## Le regole tecniche

Le linee guida presentano un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio **potranno** essere di supporto gli strumenti forniti sul sito [designers.italia.it](https://designers.italia.it).



## Codice dell'Amministrazione Digitale - Siti e servizi web

- Art. 7: Diritto a servizi on-line semplici e integrati;
- Art. 53: Siti Internet delle pubbliche amministrazioni
- Art. 54: Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni.

## Siti internet delle PA

CAD - Art.53, comma 1 ter

Le PA realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di:

1. accessibilità;
2. elevata usabilità;
3. reperibilità;
4. completezza di informazione;
5. chiarezza di linguaggio;
6. affidabilità;
7. semplicità di consultazione;
8. qualità;
9. omogeneità ed interoperabilità.

## A chi sono destinate le linee guida

- Alle PA, comprese le autorità di sistema portuale;
- Ai gestori di servizi pubblici, comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;
- Alle società a controllo pubblico come da D.lgs n.175, 19 agosto 2016.

Le indicazioni riportate nelle LG, sono rilevanti ai fini della misurazione e della valutazione della performance sia organizzativa sia individuale previste dagli articoli 8 e 9 del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della L. 4 marzo 2009, n. 15.

## NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

### Semplicità di consultazione ed uso

Finalità

**Comprendere i bisogni dell'utente;** costruire interfacce usabili, osservare come gli utenti interagiscono con il servizio, per un miglioramento costante



## NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

### Semplicità di consultazione ed uso

#### Azioni richieste

SI DEVONO **mappare le funzioni** e creare un **prototipo** da testare per validare la soluzione progettuale e la sua usabilità;

SI DOVREBBE basare l'architettura dell'informazione sulle **ricerche sugli utenti**;

SI DEVONO condurre **test di usabilità** per comprendere se i servizi digitali esistenti corrispondono alle esigenze degli utenti.





### Semplicità di consultazione ed uso

Azioni richieste

SI DEVE utilizzare un **linguaggio** e un'organizzazione dei contenuti web **adeguati all'utente** destinatario;

SI DEVE rendere facilmente **trovabile**, dai motori di ricerca esterni e interni al sito, il contenuto pubblicato.

Strumenti a supporto:

[Des\_IT]

## NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

### Monitoraggio dei servizi

#### Finalità

Analizzare e migliorare l'esperienza d'uso dei servizi digitali mediante la **rilevazione dei dati di fruizione**.





## Monitoraggio dei servizi

SI DOVREBBE aderire alla piattaforma **Web Analytics Italia**, per la raccolta, analisi e condivisione dei dati di traffico e comportamento utente;

### Azioni richieste

SI DOVREBBE condurre un'attività di manutenzione evolutiva dei servizi on line, facendo ricorso alle principali metodologie di **testing e ricerca quantitativa e qualitativa**.

### Strumenti a supporto:

[Des\_IT]

## Contenuti obbligatori

Finalità

Garantire la presenza dei contenuti obbligatori per la Pubblica Amministrazione

### Contenuti obbligatori

Tutti i siti web della Pubbliche Amministrazioni DEVONO pubblicare i seguenti contenuti:

- il link alla **dichiarazione di accessibilità**, nel footer del sito web;
- le informazioni, opportunamente aggregate, derivanti dal **monitoraggio statistico attivato** sul singolo sito;

Azioni richieste

SI DEVE pubblicare in ogni pagina **la data dell'ultimo aggiornamento** o verifica del contenuto

### Interfaccia utente

Finalità	Mettere a disposizione interfacce semplici da utilizzare su ogni tipo di dispositivo
Azioni richieste	SI DEVONO realizzare <b>interfacce coerenti e consistenti e ottimizzate per i diversi dispositivi.</b>
Riferimenti normativi	[LG_ACCESS]
Strumenti a supporto	[Des_IT]

Grazie per l'attenzione  
Claudio Celeghin - AGID