



FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)

















Alcuni strumenti di progettazione per l'usabilità dei servizi online

24 settembre 2021

Claudio Celeghin

Davide Porrovecchio











Requisiti LEGGE 9 gennaio 2004, n. 4

Art. 3-bis - Principi generali per l'accessibilità

I siti web e le applicazioni mobili dei soggetti erogatori, sono accessibili se sono:

- 1. Percepibili
- 2. Utilizzabili
- 3. Comprensibili
- 4. Solidi





Dispositivi utilizzati dagli utenti

Tipo di dispositivo

TIPO	▼ VISITE
Smartphone	2.546.554
Desktop	756.694
Phablet	188.754
☐ Tablet	42.858

sito spid.gov.it

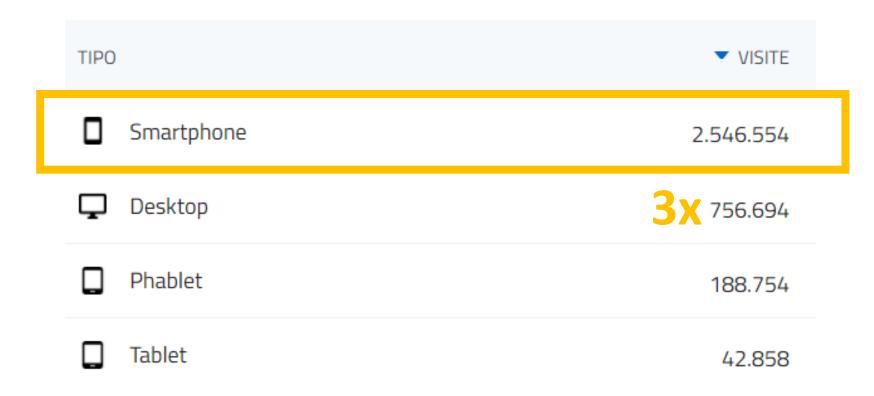
Sorgente Web Analytics Italia





Dispositivi utilizzati dagli utenti

Tipo di dispositivo



sito spid.gov.it

Sorgente
Web Analytics Italia





Implicazioni

«L'incremento nell'uso della tecnologia mobile implica

un incremento delle situazioni di potenziale disabilità»

Inclusive Microsoft design





Forme di disabilità







uditiva



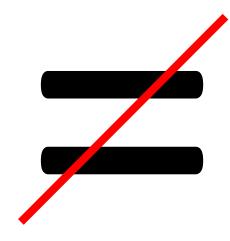
motoria



cognitiva

«Disabilità»

Nessuno è «normale»

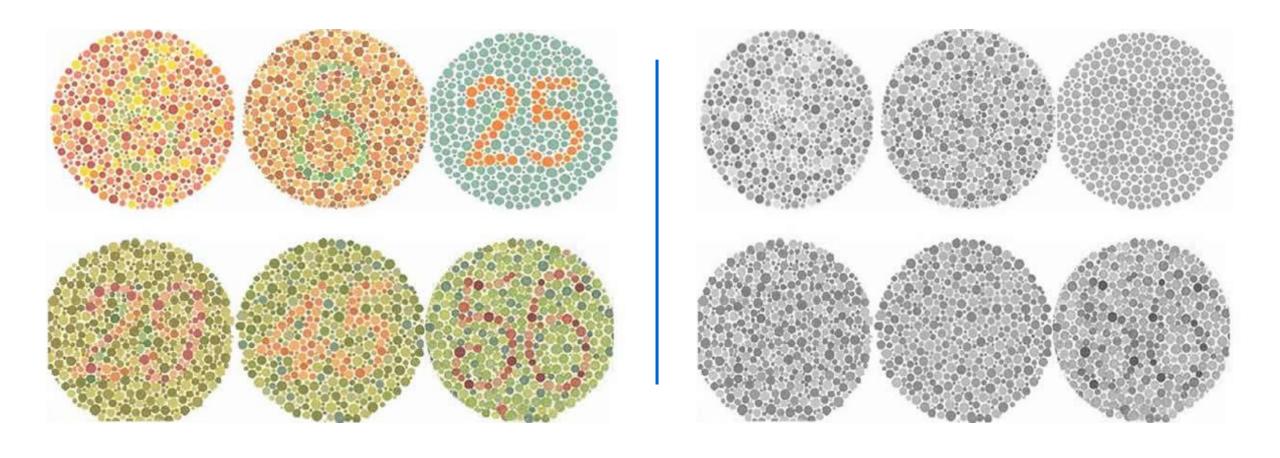


- Non è solo una questione di salute
- «Una forma di disabilità si evidenzia quando si verifica una non-corrispondenza tra obiettivi e risultati ottenuti» (Inclusive Microsoft design)





Daltonici o stampanti?

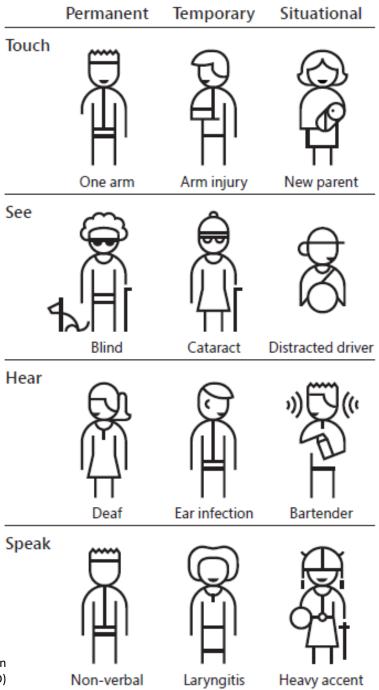


Forme di disabilità

Permanente

Temporanea

• Situazionale



Persone con varie tipologie di "disabilità" in Italia









Team di progetto

- Un team di ricerca sull'utente deve sempre includere almeno:
 - un content strategist
 - un architetto dell'informazione
 - un interaction designer
 - un esperto di accessibilità





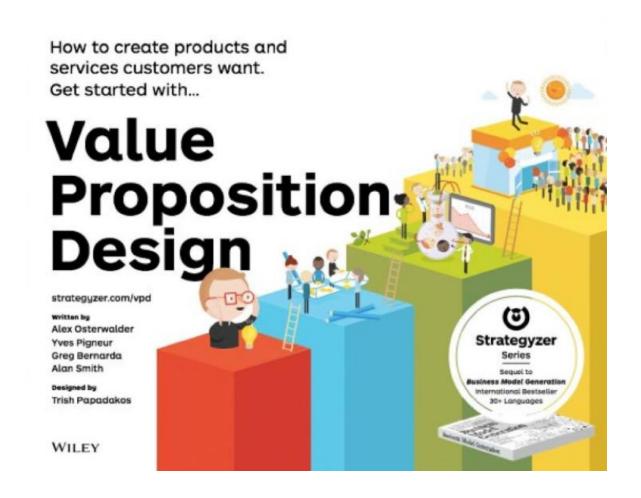
Dipendente PA

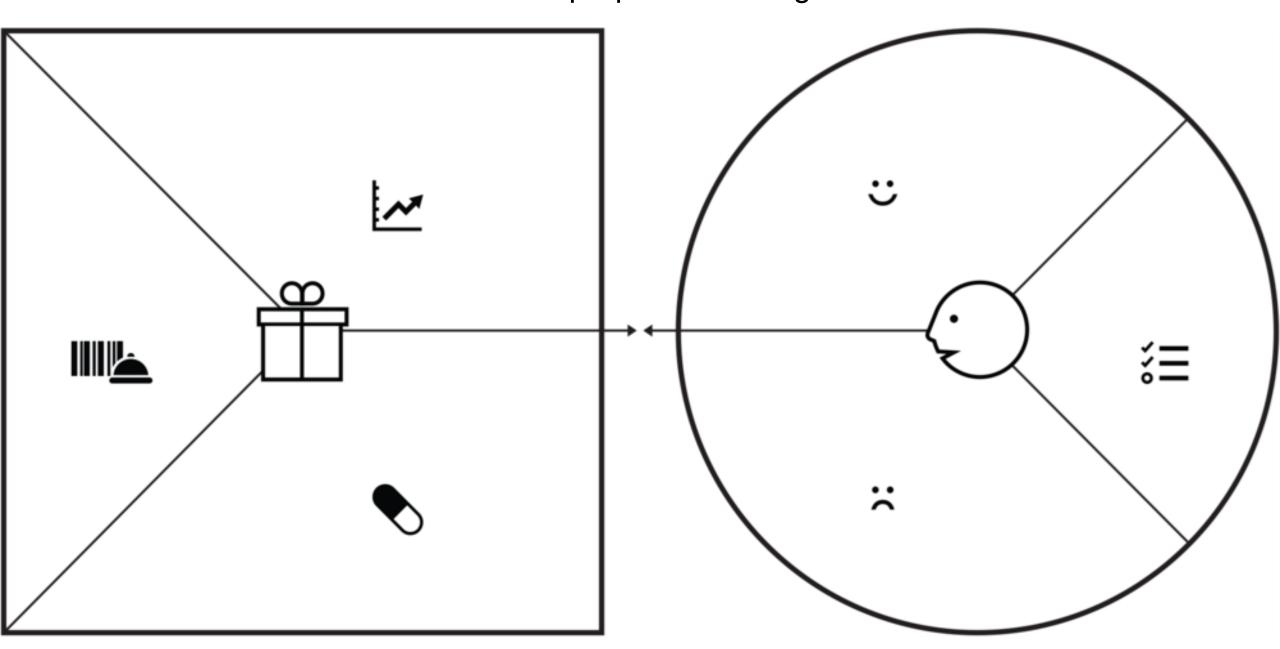


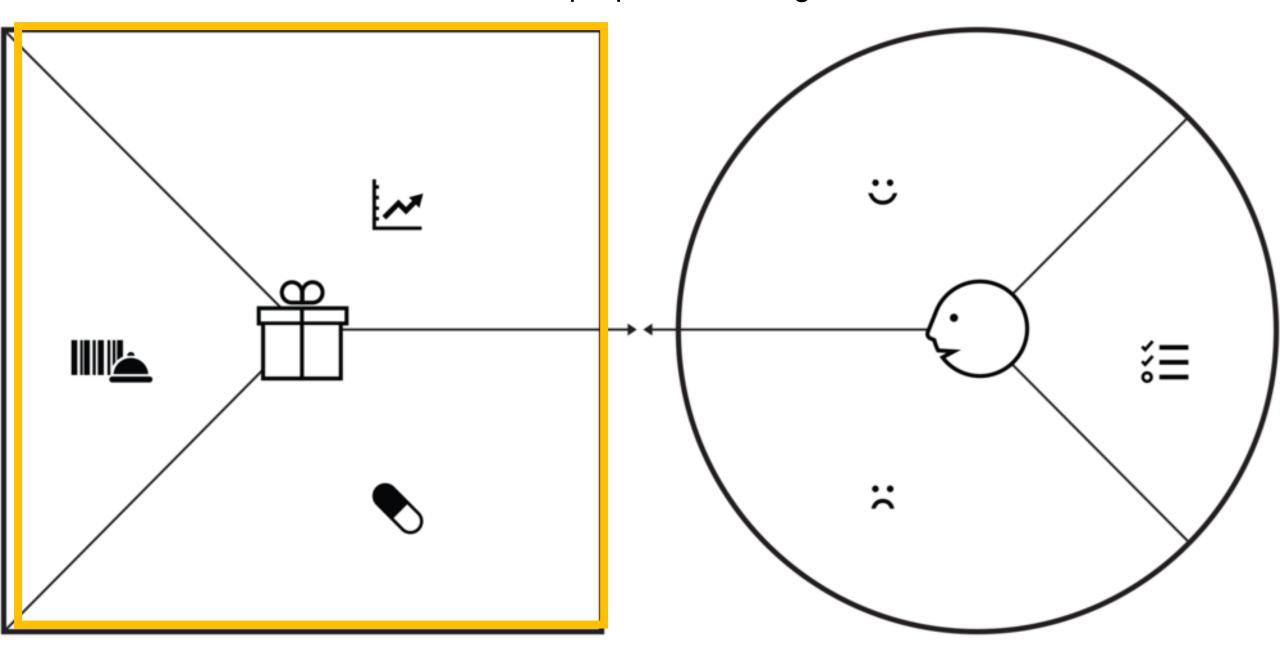
- età media 52 anni
- Lavora spesso in un ambiente poco collaborativo
- Può essere coinvolto in attività o progetti di carattere tecnologico, pur non avendo competenze specifiche
- Il suo dirigente si vanta di conoscere soluzioni tecnologiche risalenti a 20 anni fa...
- Ha pochissimo tempo per portare a termine il progetto (spesso per scarsa pianificazione)

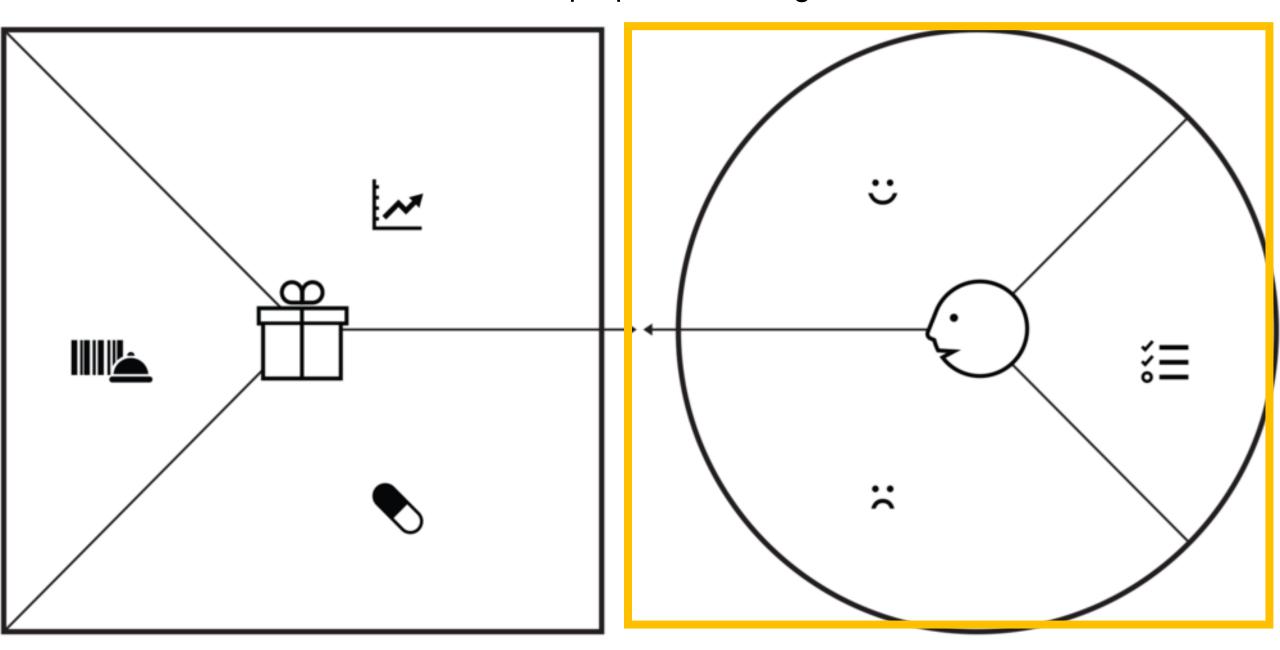


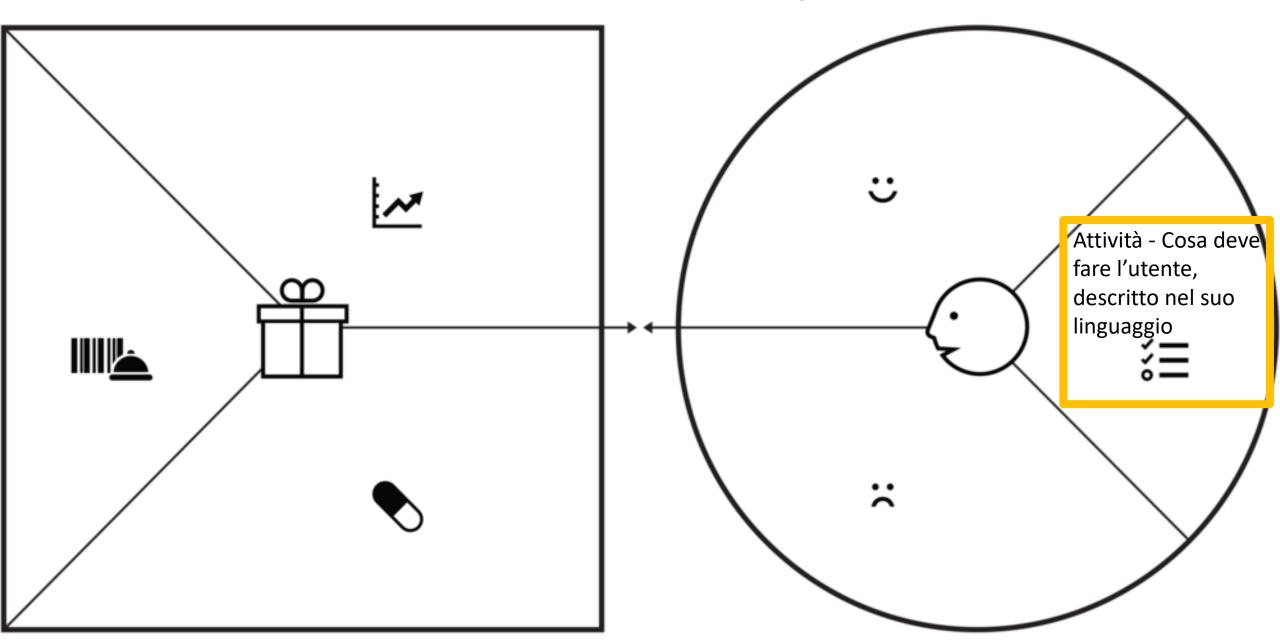
Riferimento Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want

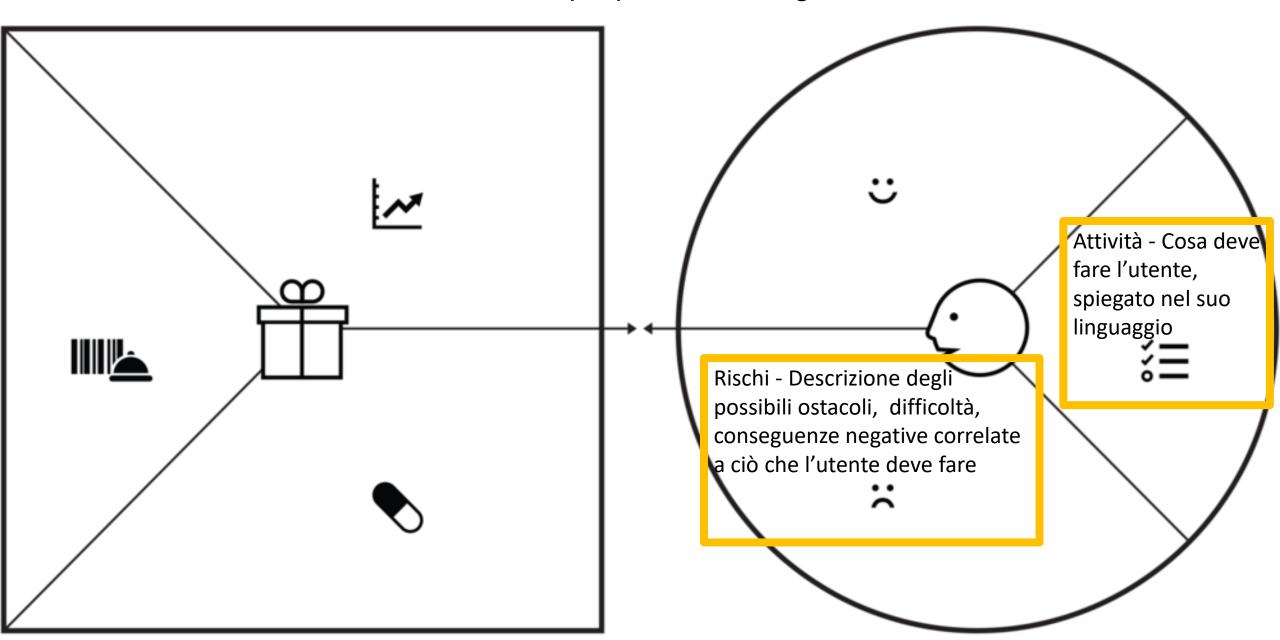


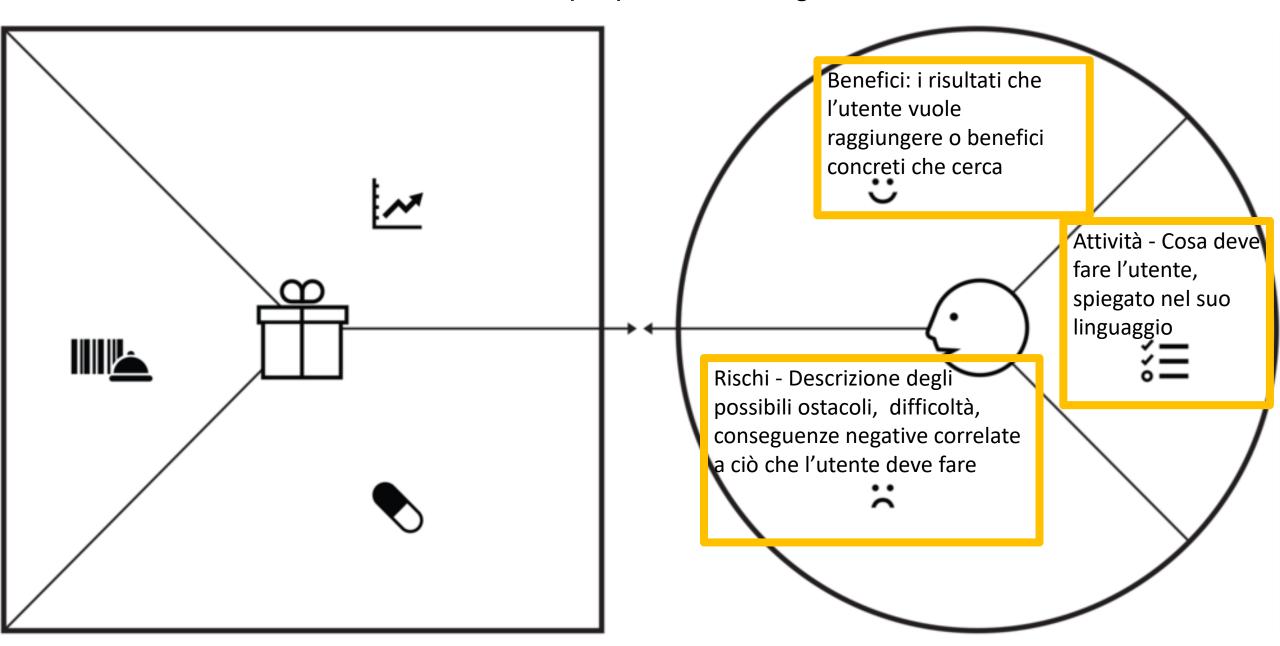


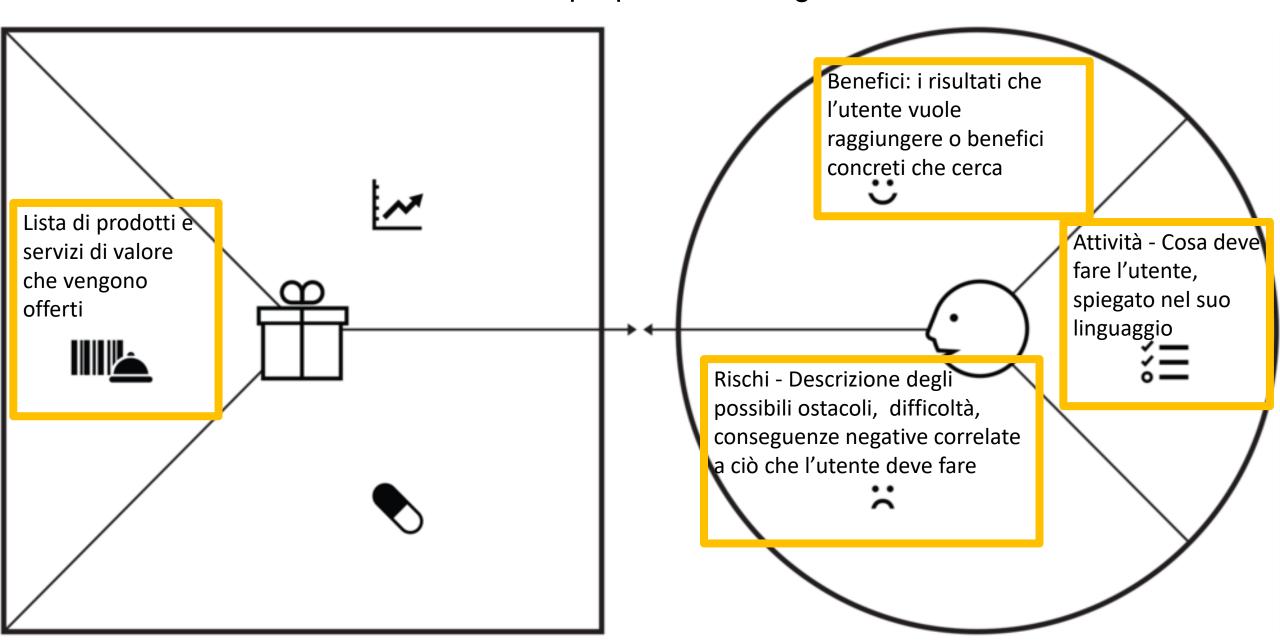


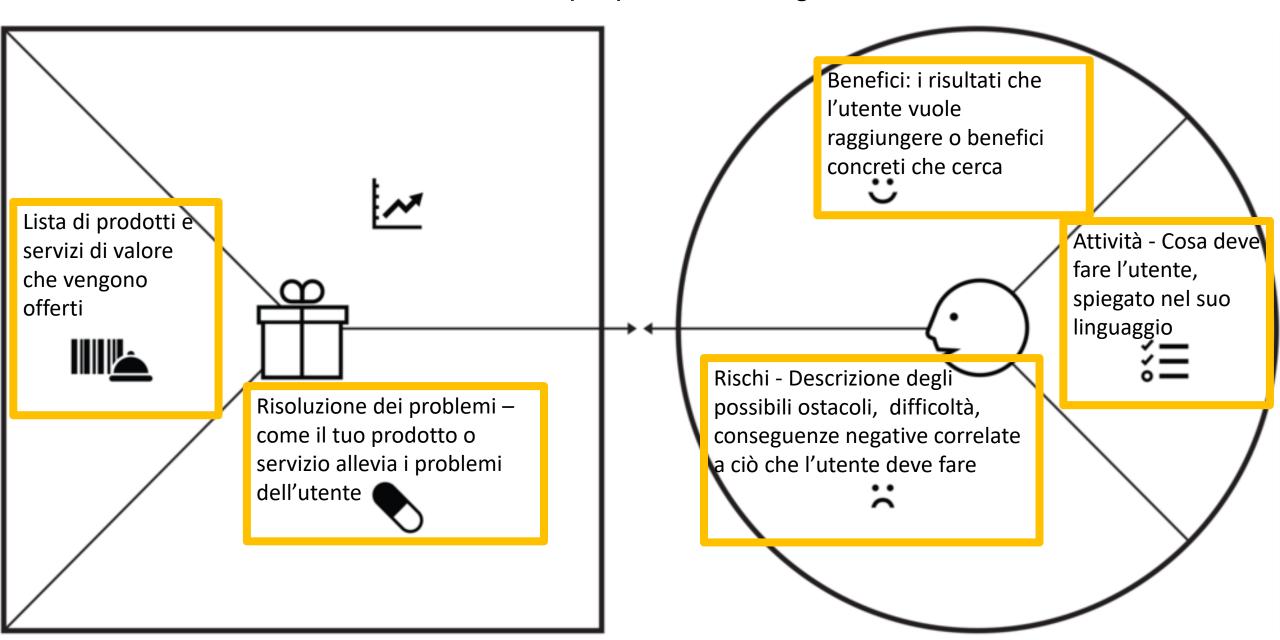


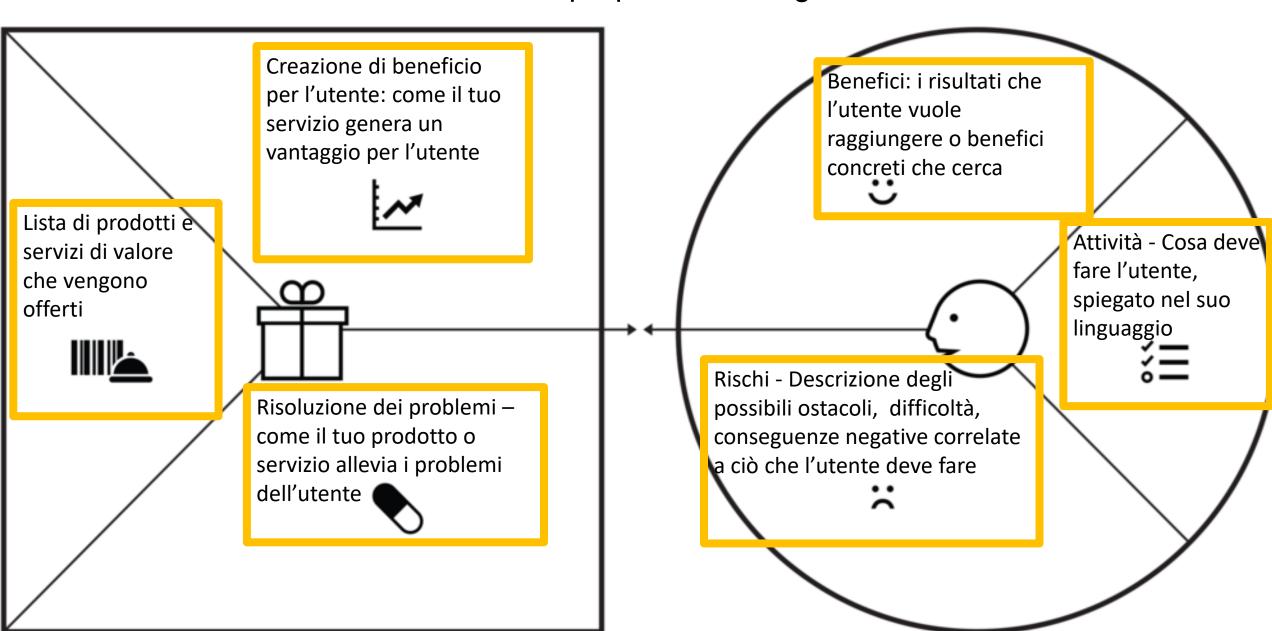


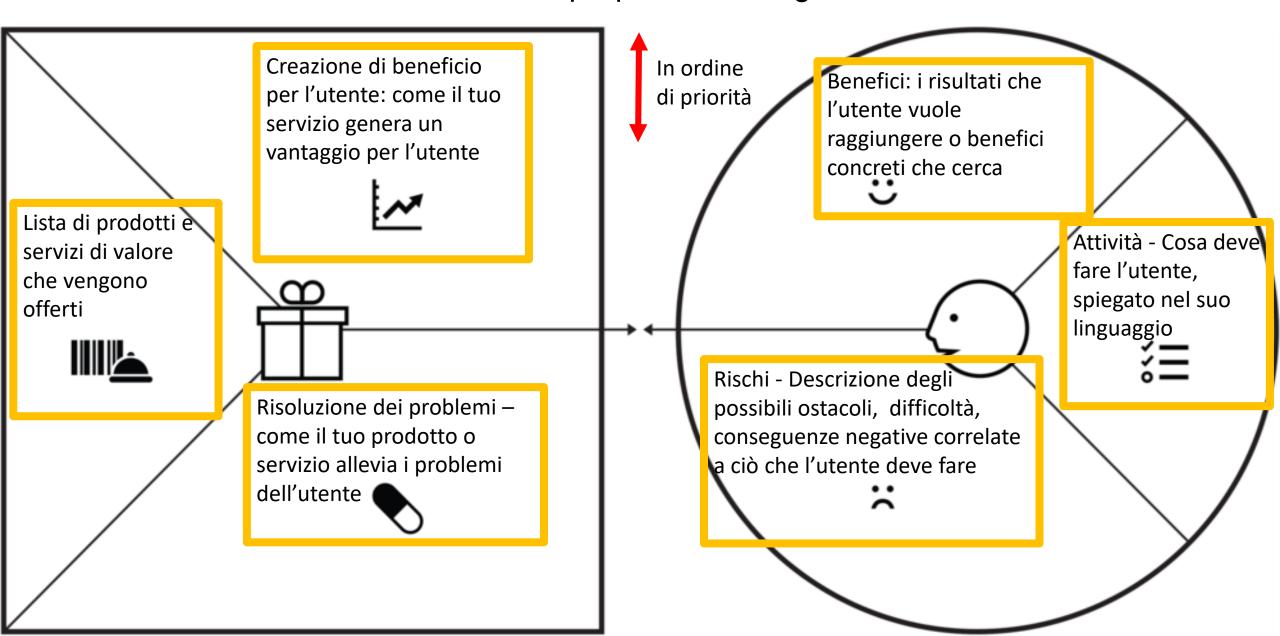






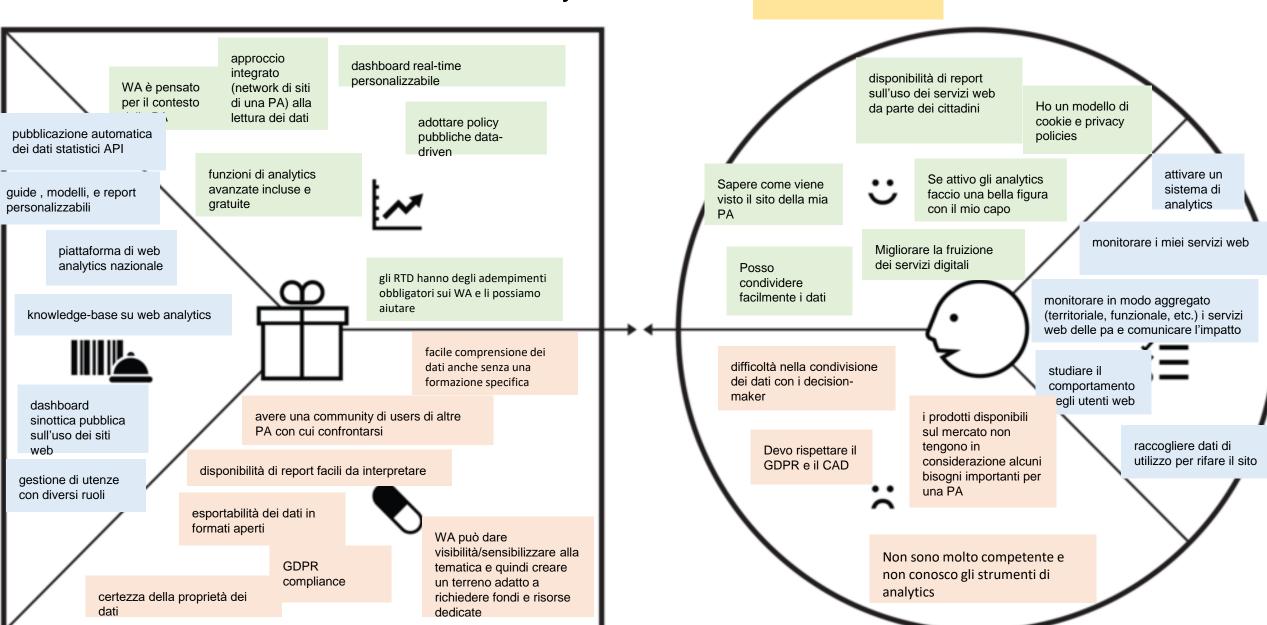




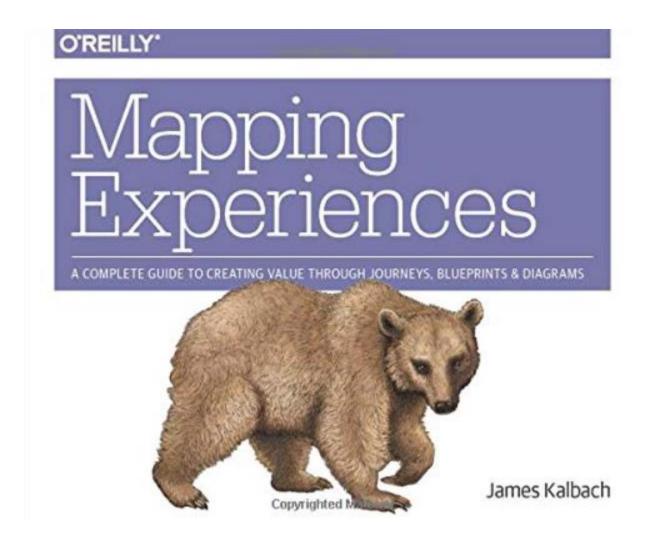


Web Analytics Italia

PAC e Regioni 14 città Metro



Mappare le esperienze



Service blueprint

Analisi cronologica di tutti i layer coinvolti dell'erogazione del processo.

touchpoint
azione utente
front-end applicazione

back-end applicazione helpdesk punto critico





Fasi del processo di erogazione di un servizio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	n.
touchpoint										
azione utente										
front-end applicazione										
back-end applicazione										
helpdesk										
punto critico										

Service blueprint

1	2	3	4	. 5	6	7	8	9	10
touchpoint	linee guida on line/notizie web	applicazione agid / sito agid	applicazione agid	applicazione agid	email rtd	dashboard	modello autovalutazione on line siti/app	modello dichiarazione accessibilità	sito PA / app
azione utente	conoscenza dell'attività		login tramite codice inviato all'email dell'RTD	inserisce codice ipa (o nome amministrazione)	va su propria email -> visualizza codice segreto e lo inserisce nel form di login	visualizza azioni possibili	compilazione (facoltativa) del modello - possibilità salvare bozza	compila modello e lo salva	inserisce il link nel footer / info generali @store
F.End applicazione AGID	hp	supporto	info dettagliate su step processo, info necessarie alla compilazione, tempi - template autovalutazione	invio via mail a RTD con codice di identificazione - NO "verifica dati su IPA"	presenta il form di login per l'immissione del codice	in ordine viene presentato nella stessa pagina il link al modello di autovalutazione (pdf) per primo e poi il link al form di compilazione della dichiarazione di accessibilità	presenta punti di controllo su form	form on line a scelta multipla e testo libero feedback e recapiti	
B.End applicazione AGID			allineamento automatico sistema/IPA ogni 24 ore	salva la coppia codice_segreto -> codice_ipa; invio mail con "permalink" a indirizzo RTD @IPA	verifica il codice ed eventualmente effettua il login		registrazione delle informazioni - possibilità di "riuso" dell'autovalutazione per gli anni successivi	- generazione link a dichiarazione - invio mail a RDT con link e isytruzioni a dichiarazione@AGID - registrazione delle informazioni - possibilità di "riuso" della dichiarazione per gli anni successivi	verifica allineamento URL sito PA e link inviato ed effettivamente pubblicazione su sistema agid
PA									
servizio di assistenza		informazioni di supporto presenza info RTD@IPA		informazioni di supporto conferma o va su pagina IPA di dettaglio		informazioni all'utente sulla compilazione	link riferimento a punto di controllo WCAG	verifica esattezza link	
punto critico	info chiare su scadenze e modalità -il			RTD deve esserfe nominato o aggiornato	cambio di canale: RTD deve verificare mail		form online molto tecnico e molto lungo	l'utente copia male il link ricevuto	

Accessibilità e usabilità dei contenuti





Regolamento (CE) 2018/1724 – Single Digital Gateway

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme





Regolamento (CE) 2018/1724 - Articolo 9

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono

soddisfare una serie di requisiti





Regolamento (CE) 2018/1724 - Articolo 9 Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Regolamento (CE) 2018/1724 - Articolo 9

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete



Regolamento (CE) 2018/1724 - Articolo 9

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG



Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere la data dell'ultimo aggiornamento o - se non aggiornate - la data di pubblicazione



Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere
la data dell'ultimo
aggiornamento o
- se non
aggiornate - la
data di
pubblicazione

Devono essere
ben strutturate
per una loro
rapida
consultazione





Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere
la data dell'ultimo
aggiornamento o
- se non
aggiornate - la
data di
pubblicazione

Devono essere ben strutturate per una loro rapida consultazione

Devono essere aggiornate





Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere
la data dell'ultimo
aggiornamento o
- se non
aggiornate - la
data di
pubblicazione

Devono essere
ben strutturate
per una loro
rapida
consultazione

Devono essere aggiornate

Devono essere
rese accessibili in
una lingua
ufficiale UE
comprensibile dal
maggior numero
di utenti
transfrontalieri





Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere
la data dell'ultimo
aggiornamento o
- se non
aggiornate - la
data di
pubblicazione

Devono essere ben strutturate per una loro rapida consultazione

Devono essere aggiornate

Devono essere
rese accessibili in
una lingua
ufficiale UE
comprensibile dal
maggior numero
di utenti
transfrontalieri

Devono essere scritte in linguaggio semplice e chiaro





Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Le informazioni di cui gli Stati Membri sono responsabili devono soddisfare una serie di requisiti:

Devono essere di facile utilizzo e consentire agli utenti il loro facile reperimento

Devono essere
esatte e
sufficientemente
complete

Devono contenere
- se necessario riferimenti e link
ad atti giuridici,
specifiche
tecniche e LG

Devono
comprendere il
nome
dell'autorità
competente o del
soggetto
responsabile del
loro contenuto

Devono includere i recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza (telefono, email, modulo richiesta online)

Devono includere
la data dell'ultimo
aggiornamento o
- se non
aggiornate - la
data di
pubblicazione

Devono essere ben strutturate per una loro rapida consultazione

Devono essere aggiornate

Devono essere rese accessibili in una lingua ufficiale UE comprensibile dal maggior numero di utenti transfrontalieri

Devono essere scritte in linguaggio semplice e chiaro





Linguaggio semplice e chiaro

- 1. Dare del TU al lettore
- 2. Scrivere frasi con meno di 25 parole
- 3. Usare verbi in forma attiva
- 4. Evitare la doppia negazione nella stessa frase
- 5. Non usare acronimi, abbreviazioni e sigle
- 6. Non usare termini tecnici, poco usati o arcaici, senza motivo o senza spiegarli
- 7. Usare nomi semplici per indicare servizi on line
- 8. Non usare parole in un'altra lingua
- 9. Inserire riferimenti normativi con breve sintesi nel testo
- 10. Non inserire simboli (es. "&")
- 11. Non indicare i link con "clicca qui" o con parole poco significative
- 12. Non usare la forma impersonale
- 13. Non utilizzare apostrofi per accentare le lettere, ma utilizzare lettere accentate





Usabilità - punti di controllo

Di seguito l'elenco dei controlli essenziali che le PA devono effettuare sui contenuti.

n.	Punto di controllo	Fatto?
1	Informazioni di facile utilizzo	
2	Informazioni facilmente reperibili	
3	Informazioni esatte e sufficientemente complete	
4	Riferimenti, link ad atti giuridici, specifiche tecniche e linee guida	
5	Nome dell'autorità competente o del soggetto responsabile	
6	Recapiti di ogni pertinente servizio di assistenza e di risoluzione dei problemi	
7	Data dell'ultimo aggiornamento o della pubblicazione	
8	Informazioni ben strutturate	
9	Informazioni aggiornate	
10	Linguaggio semplice e chiaro	
11	Traduzione nella Lingua ufficiale dell'Unione (inglese)	

REGOLAMENTO (UE)
2018/1724 DEL
PARLAMENTO EUROPEO E
DEL CONSIGLIO
2 ottobre 2018
sportello digitale unico

(Art. 9) - Qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme

Qualità delle informazioni su diritti, doveri e norme Articolo 9

Grassetto: requisiti giuridici

Corsivo: suggerimenti per soddisfare i requisiti

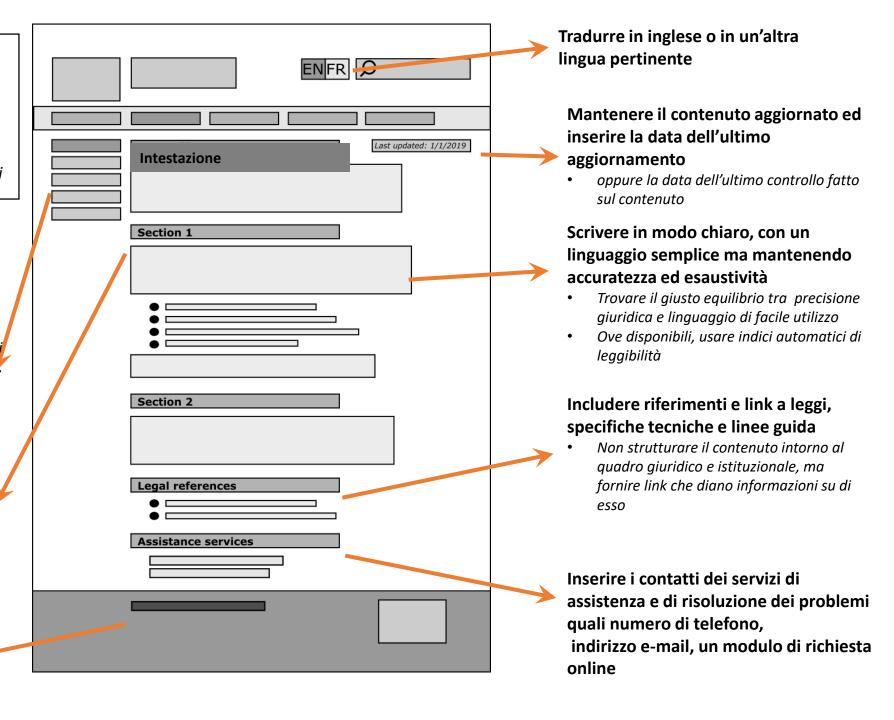
Mettere l'utente in grado di trovare le informazioni facilmente

- Strutturare le informazioni in sezioni costruite sulla base delle esigenze e dei compiti dell'utente
- Usare i test utente per raccogliere il risontro degli utenti sull'architettura della vostra informazione, per testarla ed eventualmente ridisegnarla (ad es. card sorting, tree testing)

Strutturare bene il contenuto; consentire all'utente di identificare facilmente quali sono le informazioni rilevanti per il proprio caso

- Strutturare il contenuto della pagina in sezioni e sotto-sezioni
- Usare elenchi puntati
- Adottare una guida di stile per il/i sito/i dello sportello

Inserire il nome dell' Autorità responsabile per i contenuti



Qualità delle informazioni sulle procedure

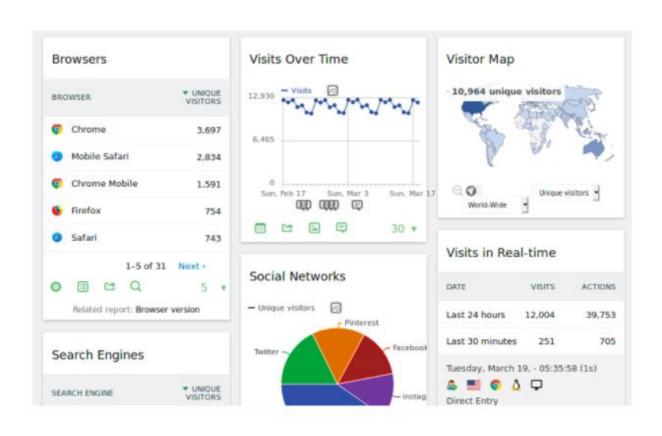
- 1. Indicare i **passi** necessari
- 2. Il nome dell'autorità competente
- 3. I mezzi di **autenticazione**, identificazione e firma accettati
- 4. Il tipo e formato del documento
- 5. i mezzi di ricorso generalmente disponibili in caso di controversie con l'amministrazione competente
- 6. le tasse applicabili e le modalità di pagamento online
- 7. le scadenze che l'utilizzatore o l'autorità competente devono rispettare
- 8. eventuali norme relative alla mancata risposta dell'autorità competente e alle conseguenze giuridiche che ne derivano per gli utenti
- 9. le eventuali lingue aggiuntive in cui la procedura può essere eseguita





Monitorare, analizzare, migliorare

Occorre incrementare il monitoraggio e la condivisione delle statistiche, per migliorare continuamente i servizi erogati, a vali livelli (redazionale, sviluppo, infrastruttura)







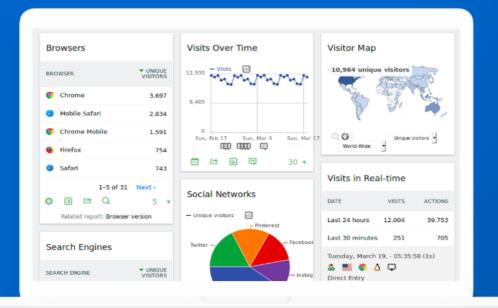




Open data FAQ Contattaci

Le statistiche dei siti web

della pubblica amministrazione italiana





www.agid.gov.it

Grazie per l'attenzione

celeghin@agid.gov.it











