



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale

Progetto Single Digital Gateway (SDG)

MANUALE UTENTE

Catalogo dei servizi – Front Office

VERSIONE 1.0

28 SETTEMBRE 2023



Storia del documento

DATA	VERSIONE	DESCRIZIONE	CAP. / SEZ. MODIFICATI
28/09/2023	1.0	Creazione del documento	Tutti

INDICE

GLOSSARIO	6
RIFERIMENTI	7
1. SCOPO DEL DOCUMENTO	8
1.1 SISTEMA OGGETTO DI AUTOMAZIONE	8
1.2 COMMITTENTE	8
2. CONTESTO DEL PROGETTO	9
2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO	9
2.2 TIPOLOGIE DI UTENTI	9
2.3 ASSUNZIONI	9
3. MANUALE UTENTE	10
3.1 RAGGIUNGIMENTO DEL PORTALE	10
3.2 HEADER	10
3.3 HOMEPAGE	10
3.4 FOOTER	14
3.5 PAGINA DI RICERCA	14
3.6 PAGINA SERVIZI	15
3.7 PAGINA DETTAGLIO SERVIZIO	18
3.8 PAGINA NOVITÀ	20
3.9 PAGINA DETTAGLIO NOVITÀ	21
3.10 PAGINA ASSISTENZA	22
3.11 PAGINA DETTAGLIO ASSISTENZA	23
3.12 PAGINA IL PORTALE	25
3.13 PAGINA VALUTA IL PORTALE	26
3.14 PAGINA PRIVACY POLICY	28
3.15 PAGINA NOTE LEGALI	29
3.16 PAGINA MAPPA DEL SITO	29
3.17 CHATBOT	31

INDICE DELLE FIGURE

<i>Figura 1 - Header.....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 2 - Homepage Tool conversazionale.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 3 – Homepage Momenti di vita</i>	<i>11</i>
<i>Figura 4 - Homepage In evidenza</i>	<i>12</i>
<i>Figura 5 - Homepage Conosci gli strumenti della PA</i>	<i>13</i>
<i>Figura 6 - Homepage Performance dei servizi, Scopri le app ufficiali della Pubblica Amministrazione.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 7 - Footer</i>	<i>14</i>
<i>Figura 8 - Cerca per parola chiave.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 9 – Risultati di ricerca.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 10 - Servizi Slider.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 11 - Lista servizi.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 12 - Dettaglio Servizi: Slider, Sidebar e Come effettuare un servizio.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 13 - Dettaglio Servizi: Cosa devi fare, FAQ.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 14 - Dettaglio Servizi: Servizi correlati</i>	<i>19</i>
<i>Figura 15 - Dettaglio Servizi: Ti potrebbe interessare</i>	<i>20</i>
<i>Figura 16 - Novità Slider</i>	<i>20</i>
<i>Figura 17 - Novità: Filtra per e Tutte le novità.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 18 - Assistenza: Slider</i>	<i>22</i>
<i>Figura 19 - Assistenza: Content.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 20 - Dettaglio Assistenza: Slider.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 21 - Dettaglio Assistenza: Filtra per e Content</i>	<i>24</i>
<i>Figura 22 - Dettaglio Assistenza: Filtra per e Content</i>	<i>24</i>
<i>Figura 23 - Il portale: Slider.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 24 - Il portale: Performance dei servizi.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 25 - Valuta il portale: Slider</i>	<i>26</i>
<i>Figura 26 - Valuta il portale: Survey Usabilità.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 27 - Valuta il portale - Survey Soddisfazione</i>	<i>28</i>
<i>Figura 28 - Privacy Policy: Slider</i>	<i>28</i>
<i>Figura 29 - Note legali.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 30 - Mappa del sito</i>	<i>30</i>
<i>Figura 31 - Modale Chatbot</i>	<i>31</i>
<i>Figura 32 - Popup conferma chiusura Modale Chatbot</i>	<i>31</i>



INDICE DELLE TABELLE

N/A

GLOSSARIO

Nella seguente tabella sono elencati gli acronimi utilizzati all'interno del presente documento:

ACRONIMO	DESCRIZIONE
PP	Procedure Portal
PA	Pubblica Amministrazione
SDG	Single Digital Gateway
CS	Catalogo dei Servizi
EB	Evidence Broker
DSD	Data Service Directory
PDND	Piattaforma Digitale nazionale Dati
FO	Front office
BO	Back office
YE	Your Europe
OOTS	Once only technical system



RIFERIMENTI

Nella seguente tabella sono elencati i riferimenti esterni utilizzati all'interno del presente documento:

ID	Titolo / Versione	Descrizione

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento contiene il dettaglio del Manuale Utente del Catalogo dei servizi di Front office.

1.1 Sistema oggetto di automazione

Il sistema informatico oggetto del presente obiettivo è il Catalogo dei servizi IT.

Con riferimento alla soluzione architettuale prevista per l'implementazione delle componenti Italiane dell'OOTS, il Catalogo dei servizi sarà il sistema informatico che consentirà all'Utente transfrontaliero di visualizzare le informazioni necessarie alla navigazione dei servizi messi a disposizione dalle PA Italiane nell'ecosistema digitale SDG.

Nell'ambito di tale sistema, il Front office del Catalogo dei servizi è l'insieme di componenti applicativi che consentono la ricerca e la navigazione degli oggetti di tipo Momenti di vita, Ambiti, Procedure, Procedimenti amministrativi, Requisiti per gli Utenti transfrontalieri che avviano un processo all'interno del contesto SDG.

1.2 Committente

Il committente del presente obiettivo di sviluppo è AgID.

2. CONTESTO DEL PROGETTO

2.1 Contesto di riferimento

Il Front office del Catalogo dei servizi è il modulo applicativo che dovrà permettere all'Utente transfrontaliero, tramite redirect dal portale Your Europe, la disambiguazione tra Procedure definite a livello europeo e Procedimenti amministrativi italiani e il redirect verso il Procedure portal italiano.

Dovrà esporre all'Utente funzionalità per:

- la navigazione e la ricerca attraverso i Procedimenti amministrativi di interesse;
- l'utilizzo di un virtual agent (il Tool conversazionale) al fine di coadiuvare le attività di ricerca;
- la visualizzazione dei contenuti informativi (Requisiti obbligatori e facoltativi, FAQ, Novità) per il Procedimento amministrativo di interesse;
- l'organizzazione dei contenuti secondo i macro-insiemi informativi Cittadini e Imprese.

2.2 Tipologie di Utenti

Per il modulo applicativo oggetto dell'obiettivo, non viene utilizzata profilazione degli utenti.

2.3 Assunzioni

Il portale Catalogo dei servizi non sarà supportato da Internet Explorer.

3. MANUALE UTENTE

Nei paragrafi seguenti vengono esplicitate le funzionalità del Front office del Catalogo dei servizi, al fine di guidare l'utente nell'utilizzo del Portale.

3.1 Raggiungimento del portale

Per poter raggiungere il Front Office del Catalogo dei Servizi sarà necessario collegarsi all'indirizzo: <https://test.servizisdg.gov.it/#/frontoffice/home>.

3.2 Header



Figura 1 - Header

In Figura 2, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella sezione Header. Tale sezione sarà presente nella parte superiore di tutte le pagine del Portale, sarà fissa nel momento in cui si scorre la pagina e darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione della categoria di utente, tra Cittadini ed Imprese, consentirà all'utente di poter visualizzare il Portale in base alla tipologia scelta. Tale scelta comporterà la modifica di diversi contenuti del Catalogo dei servizi;
2. la selezione del logo consentirà all'utente di essere reindirizzato alla pagina Homepage;
3. la selezione delle pagine disponibili consentirà all'utente di poter navigare all'interno del Portale;
4. la selezione della lingua consentirà all'utente di selezionare la lingua di visualizzazione del portale: ITA (Italiano) o ENG (Inglese);
5. la selezione del pulsante "Cerca in tutto il sito" consentirà all'utente di poter effettuare una ricerca all'interno del portale.

3.3 Homepage

La Homepage del Front Office del Catalogo dei Servizi sarà suddivisa nelle seguenti sezioni:

- Tool conversazionale
- Momenti di vita
- In evidenza
- Conosci gli strumenti della PA
- Performance dei servizi e Scopri le app ufficiali della Pubblica Amministrazione



Figura 2 - Homepage Tool conversazionale

In Figura 3, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Homepage relative alla sezione: Tool conversazionale. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la ricerca dell'argomento di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo, composto da un minimo di 4 e da un massimo di 255 caratteri, e successivamente la selezione del pulsante di invio ricerca;
2. la selezione di uno dei tre tag a disposizione dell'utente, filtrati in base alle ricerche più frequenti degli utenti, permetterà di indirizzare la ricerca sull'argomento scelto.

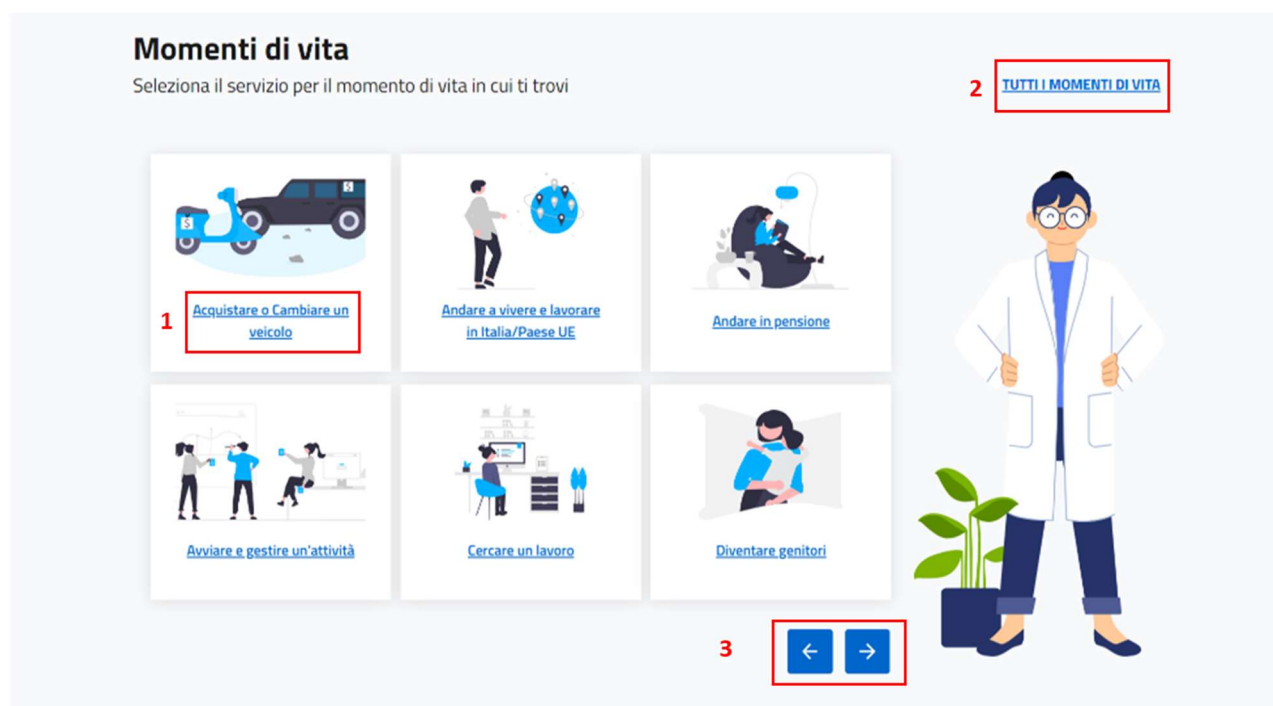


Figura 3 - Homepage Momenti di vita

In Figura 4, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Homepage relative alla sezione: Momenti di vita. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione del link all'interno dell'icona del Momento di vita consentirà l'utente di essere indirizzato alla pagina Servizi contenente la lista dei Procedimenti amministrativi, filtrati sul Momento di vita di proprio interesse;
2. la selezione del link "Tutti i momenti di vita" consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina Servizi, contenente la lista dei Procedimenti amministrativi di tutti i Momenti di vita;
3. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare i Momenti di vita presenti

nella pagina successiva, infatti quest'ultimi sono visualizzati sei per pagina ed ordinati alfabeticamente dalla A alla Z.

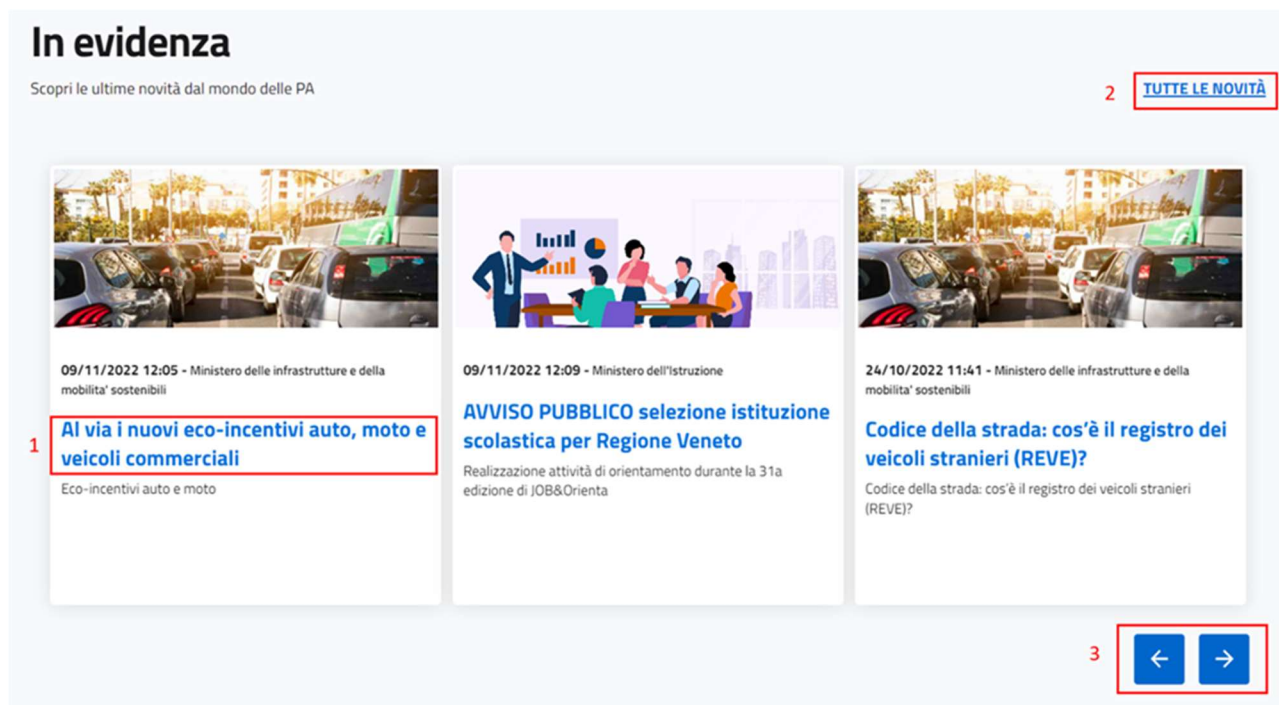


Figura 4 - Homepage In evidenza

In figura 5, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Homepage relative alla sezione: In evidenza. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione del link all'interno dell'icona della Notizia in evidenza consentirà l'utente di essere indirizzato alla pagina di dettaglio contenente la News di proprio interesse;
2. la selezione del link "Tutte le novità" consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina Novità, contenente la lista di tutte le News;
3. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare le Novità presenti nella pagina successiva.



Figura 5 - Homepage Conosci gli strumenti della PA

In Figura 6, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Homepage relative alla sezione: Conosci gli strumenti della PA. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione di un link relativo ad uno degli strumenti della PA consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina di dettaglio dello strumento.



Figura 6 - Homepage Performance dei servizi, Scopri le app ufficiali della Pubblica Amministrazione

In Figura 7 vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Homepage relative alle sezioni: Performance dei servizi e Scopri le app ufficiali della Pubblica Amministrazione. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione delle performance dei servizi al fine di avere alcune informazioni sui servizi sul portale, servizi avviati oggi, enti coinvolti e feedback positivi;

2. la selezione del link Rispondi al questionario, consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina relativa alla compilazione di una Survey anonima per la valutazione del Portale;
3. la selezione del link per il download delle App consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina dello store dedicato all'applicazione (App Store o Play Store).

3.4 Footer



Figura 7 - Footer

In figura 8, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella sezione Footer. Tale sezione sarà presente nella parte inferiore di tutte le pagine del Portale e darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione dei link disponibili consentirà all'utente di poter essere reindirizzato nella pagina desiderata:
 - o Privacy policy (vedi Pagina Privacy Policy)
 - o Note legali (vedi Pagina Note legali)
 - o Amministrazione Trasparente
 - o Dichiarazione accessibilità
 - o Mappa del sito (vedi 29Pagina Mappa del sito)
2. la selezione del logo Social consentirà all'utente di poter essere reindirizzato nella pagina del social AgID di riferimento:
 - o LinkedIn
 - o Facebook
 - o Twitter
3. la selezione del logo delle pagine ufficiali della Pubblica Amministrazione consentirà all'utente di poter essere reindirizzato nella pagina di riferimento:
 - a. AgID
 - b. Team per la trasformazione digitale
 - c. Dipartimento per la trasformazione digitale
 - d. NexGenerationEU
 - e. Your Europe

3.5 Pagina di ricerca



Figura 8 - Cerca per parola chiave

In Figura 9, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina di ricerca. Tale pagina sarà raggiungibile mediante la funzionalità presente nella sezione Header "Cerca in tutto il sito". La pagina di ricerca darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina di ricerca e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina di Homepage;
3. la ricerca della parola chiave di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo composto da un minimo di 4 caratteri e da un massimo di 255 e la selezione del pulsante di invio ricerca.
4. la selezione di uno dei tag a disposizione dell'utente, relativi all'area di interesse, permetterà di indirizzare la ricerca sull'argomento scelto.

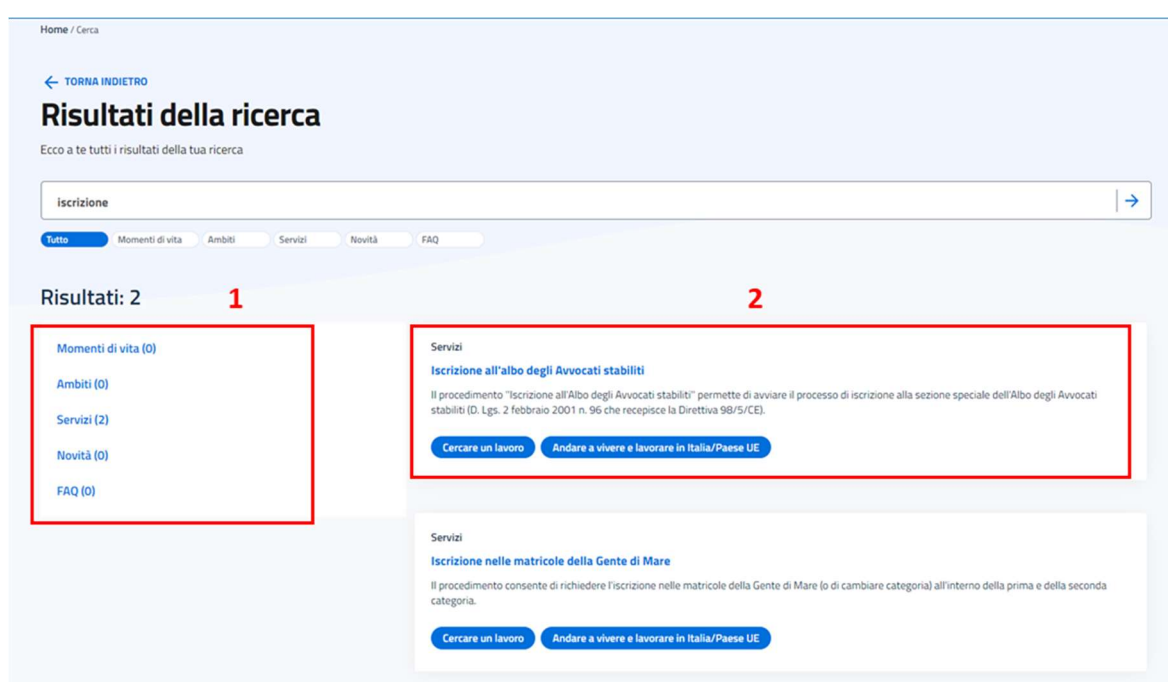


Figura 9 - Risultati di ricerca

In Figura 10, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Risultati di ricerca, dopo aver effettuato una ricerca. Tale pagina darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione dell'icona indicante il numero dei risultati suddivisi per entità in base alla ricerca effettuata;
2. la visualizzazione dei risultati della ricerca e la selezione di un risultato, permetterà di indirizzare l'utente nella pagina di dettaglio di quel risultato.

3.6 Pagina Servizi



Figura 10 - Servizi Slider

In Figura 11, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Servizi relative alla sezione Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Servizi e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la ricerca del Servizio di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo composto da un minimo di 4 caratteri e da un massimo di 255 e la selezione del pulsante di invio ricerca.

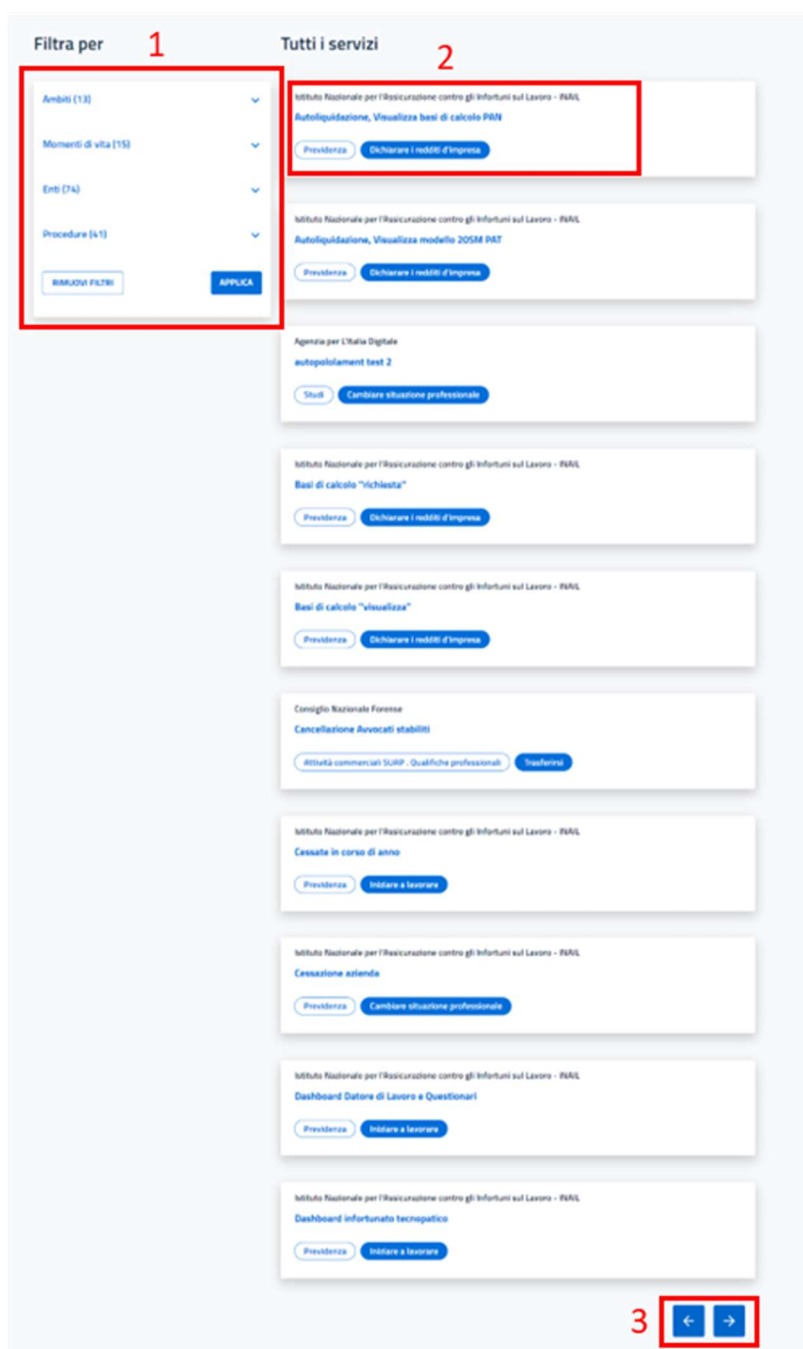


Figura 11 - Lista servizi

In Figura 12, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Servizi relative alle sezioni Momenti di vita ed Ambiti. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione della sezione Filtra per e la selezione dei seguenti componenti:
 - la selezione dell'entità Ambiti consentirà all'utente di selezionare l'ambito di proprio interesse per filtrare la lista dei servizi censiti sul portale;
 - la selezione dell'entità Momenti di vita consentirà all'utente di selezionare il momento di vita di proprio interesse per filtrare la lista dei servizi censiti sul portale;
 - la selezione dell'entità Enti consentirà all'utente di selezionare l'ente di proprio interesse per filtrare la lista dei servizi censiti sul portale;
 - la selezione dell'entità Procedure consentirà all'utente di selezionare la procedura di proprio interesse per filtrare la lista dei servizi censiti sul portale;

- la selezione del pulsante Rimuovi i filtri consentirà all'utente di rimuovere i filtri precedentemente applicati;
 - la selezione del pulsante Applica consentirà all'utente di aggiornare la pagina visualizzata con l'elenco dei servizi in base ai filtri selezionati.
2. la visualizzazione e la selezione del Procedimento amministrativo di proprio interesse consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina di dettaglio del servizio;
 3. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare i Procedimenti amministrativi presenti nella pagina successiva, infatti quest'ultimi sono visualizzati dieci per pagina ed ordinati alfabeticamente dalla A alla Z.

3.7 Pagina Dettaglio Servizio

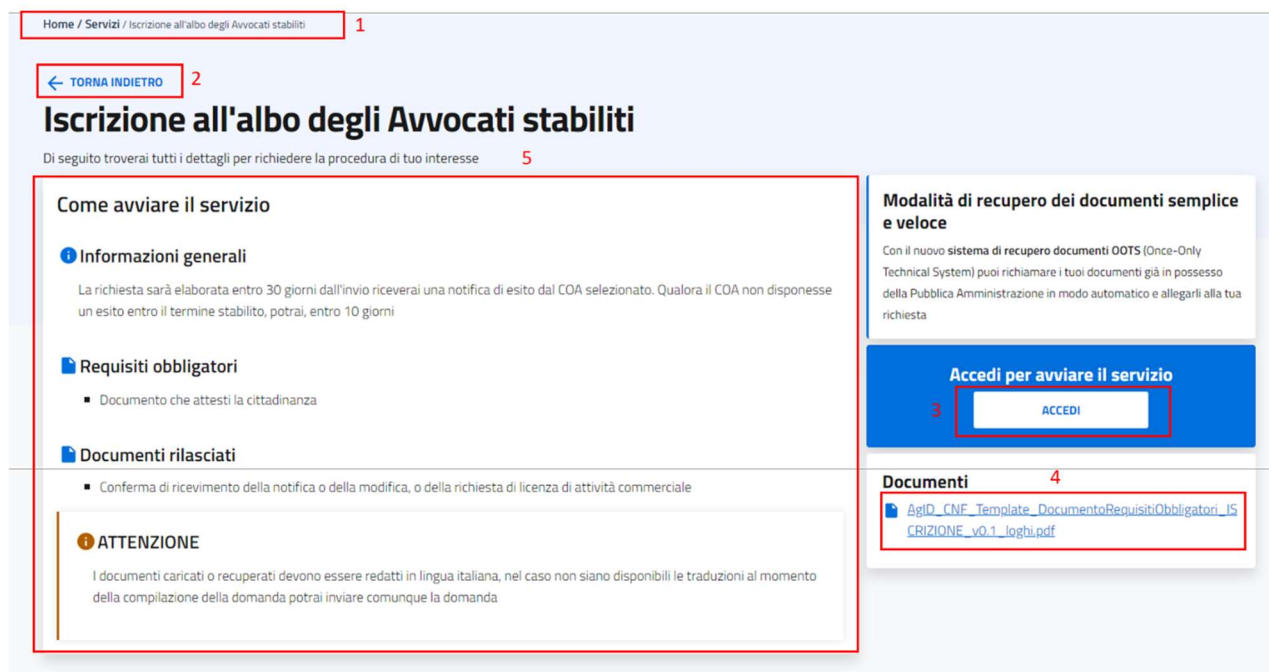


Figura 12 - Dettaglio Servizi: Slider, Sidebar e Come effettuare un servizio

In Figura 13, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Servizi, relative alle sezioni: Slider, Sidebar e Come effettuare un servizio. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Dettaglio Servizi e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. selezione del pulsante Accedi per richiedere la procedura ed essere reindirizzati nella pagina della Pubblica Amministrazione di competenza;
4. selezione del link per il download di documenti allegati inerenti al servizio selezionato;
5. la visualizzazione di tutte le informazioni per avviare il servizio selezionato.

Cosa devi fare?

1

1 Autenticazione

Seleziona uno degli Identity Provider disponibili per SPID, CIE o eIDAS e procedi con il login inserendo le tue credenziali. Se non possiedi le credenziali visita le loro pagine per ottenerle.

2 Recupero documenti da allegare

Procedi con il recupero delle prove provenienti da fonti pubbliche utilizzando il sistema di recupero automatico OOTS della Pubblica Amministrazione, con cui puoi richiamare i tuoi documenti in mod...

3 Presentazione istanza

Fornisci i dati personali e il domicilio professionale per completare le informazioni necessarie all'invio della domanda.

4 Pagamento e invio richiesta

Seleziona uno dei metodi di pagamento proposti dai singoli COA, oppure tramite bonifico e PagoPA e procedi con l'invio della tua richiesta.

FAQ

2

Quali sono i metodi di autenticazione consentiti

Non hai trovato quello che cercavi?

Vai all'assistenza su Attività commerciali SUAP. Qualifiche professionali

3

Figura 13 - Dettaglio Servizi: Cosa devi fare, FAQ

In Figura 14, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Servizi, relative alle sezioni: Cosa devi fare e FAQ. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

- la visualizzazione di tutte le informazioni per completare il servizio selezionato;
- la selezione delle FAQ correlato al servizio selezionato;
- la selezione del link Vai all'assistenza per ottenere le ulteriori informazioni e l'utente visualizzerà la Pagina Assistenza relativa all'Ambito di appartenenza del servizio visualizzato.

Servizi correlati

1

Trasferimento Avvocati stabiliti

Il procedimento consente di avviare il processo di trasferimento all'interno della sezione speciale dell'albo degli Avvocati stabiliti secondo le disposizioni del Decreto MG n. 178 del 16 agosto 2016

Cancellazione Avvocati stabiliti

Il procedimento consente di avviare il processo di cancellazione dalla sezione speciale dell'albo degli Avvocati stabiliti.

Figura 14 - Dettaglio Servizi: Servizi correlati

In Figura 15, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Servizi, relative alla sezione: Servizi correlati. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

- la selezione del link sui servizi correlati consentirà l'utente di visualizzare la pagina del servizio correlato;
- la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare i servizi correlati nella pagina successiva.

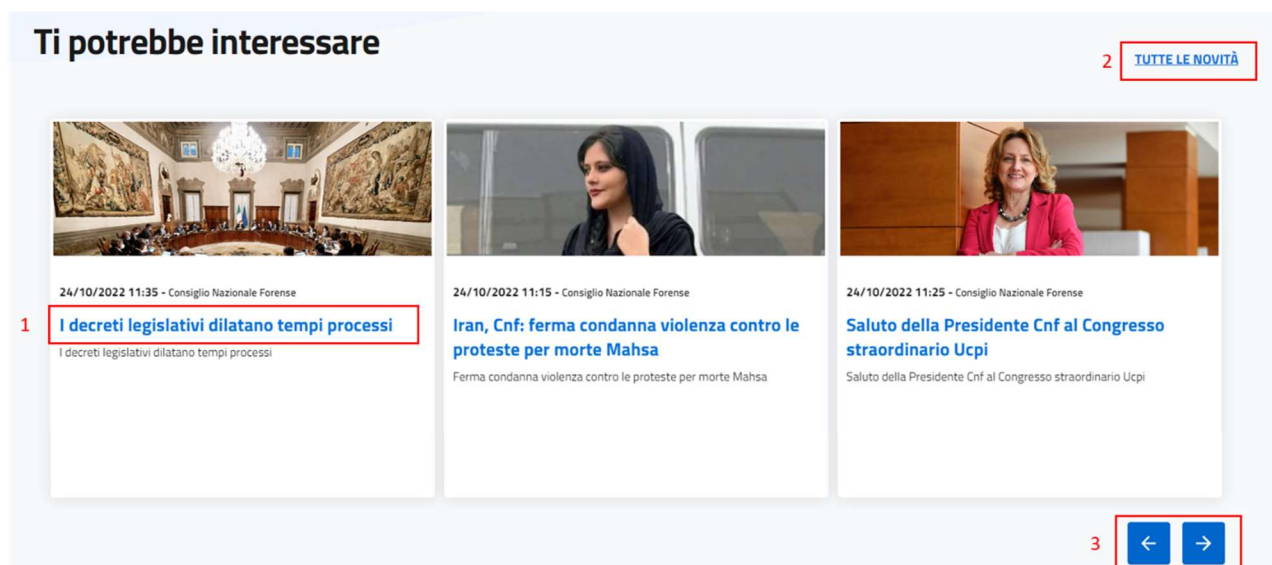


Figura 15 - Dettaglio Servizi: Ti potrebbe interessare

In Figura 16, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Servizi, relative alla sezione: Servizi correlati. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione del link all'interno dell'icona della Notizia in evidenza consentirà l'utente di essere indirizzato alla pagina contenente la News di proprio interesse;
2. la selezione del link "Tutte le novità" consentirà all'utente di essere indirizzato in una pagina contenente la lista di tutte le News;
3. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare le Novità presenti nella pagina successiva.

3.8 Pagina Novità

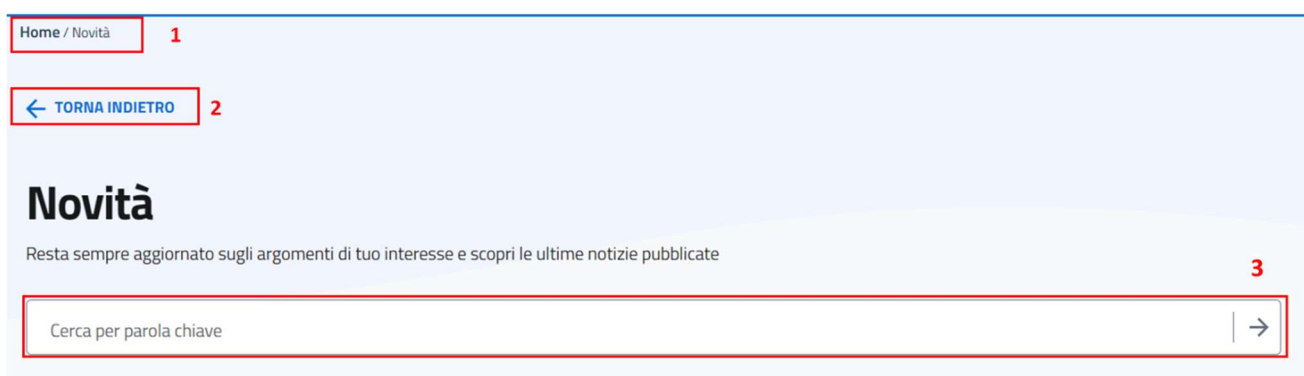


Figura 16 - Novità Slider

In Figura 17, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Novità, relative alla sezione: Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Novità e la selezione di uno step precedente;

- la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
- la ricerca della Novità di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo composto da un minimo di 4 caratteri e da un massimo di 255 e la selezione del pulsante di invio ricerca.

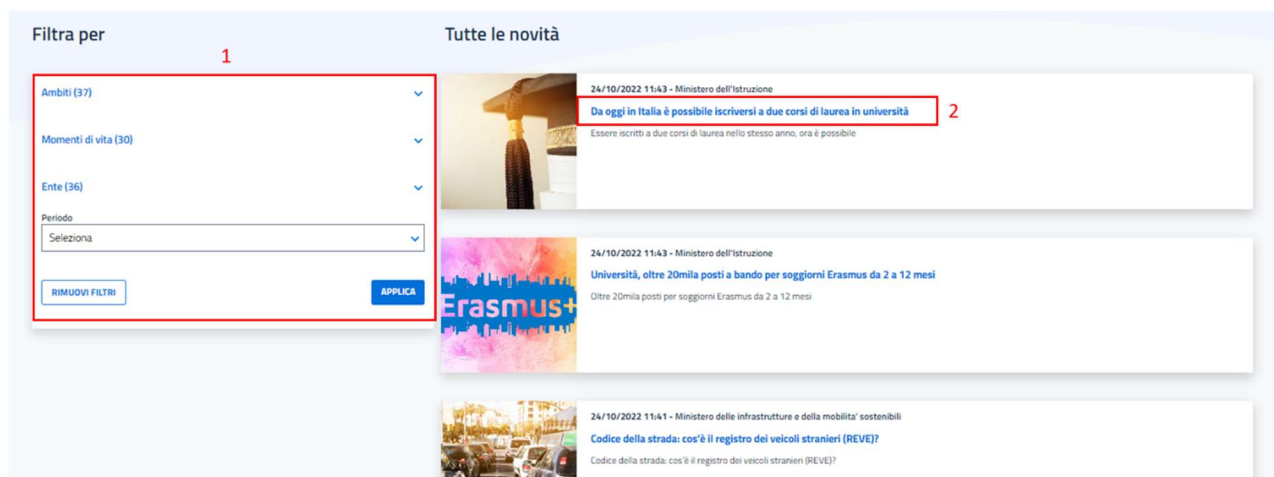


Figura 17 - Novità: Filtra per e Tutte le novità

In Figura 18, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Novità, relative alle sezioni: Filtra per e Tutte le novità. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

- la selezione del filtro da applicare per la visualizzazione delle novità nella medesima pagina. Sarà possibile scegliere:
 - o Ambito di riferimento della notizia;
 - o Momento di vita di riferimento della notizia;
 - o Ente di riferimento della notizia;
 - o Periodo di riferimento della notizia;
 - o Rimozione dei filtri applicati;
 - o Applicazione dei filtri applicati e successiva visualizzazione dei risultati filtrati.
- la selezione della Notizia al fine di essere indirizzato alla pagina di dettaglio di quest'ultima.

3.9 Pagina Dettaglio Novità

Nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Novità, le sezioni: Slider e Notizia, daranno accesso alle seguenti funzionalità:

- la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Dettaglio Novità e la selezione di uno step precedente;
- la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
- la visualizzazione della notizia selezionata;
- la selezione del pulsante Approfondisci per essere visualizzare la pagina di approfondimento della notizia scelta.

Nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Novità, le sezione Ti potrebbe interessare, daranno accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione del link all'interno dell'icona della Notizia in evidenza consentirà l'utente di essere indirizzato alla pagina contenente la News di proprio interesse;
2. la selezione del link "Tutte le novità" consentirà all'utente di essere indirizzato in una pagina contenente la lista di tutte le News;
3. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare le Novità presenti nella pagina successiva.

3.10 Pagina Assistenza

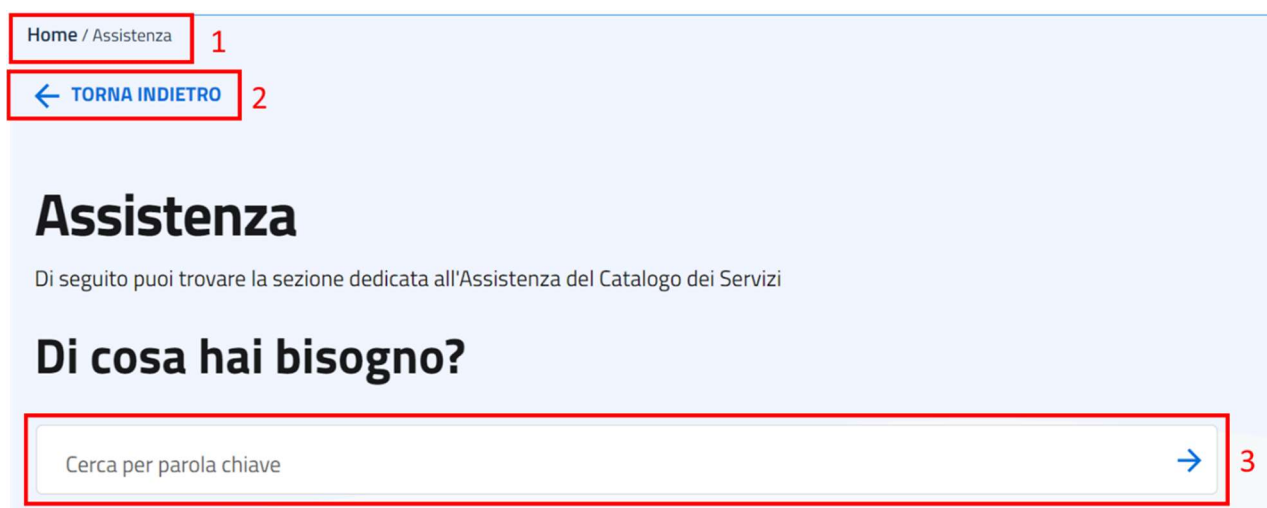


Figura 18 - Assistenza: Slider

In Figura 19, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Assistenza, relative alla sezione: Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Assistenza e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la ricerca dell'argomento di assistenza di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo composto da un minimo di 4 caratteri e da un massimo di 255 e la selezione del pulsante di invio ricerca.

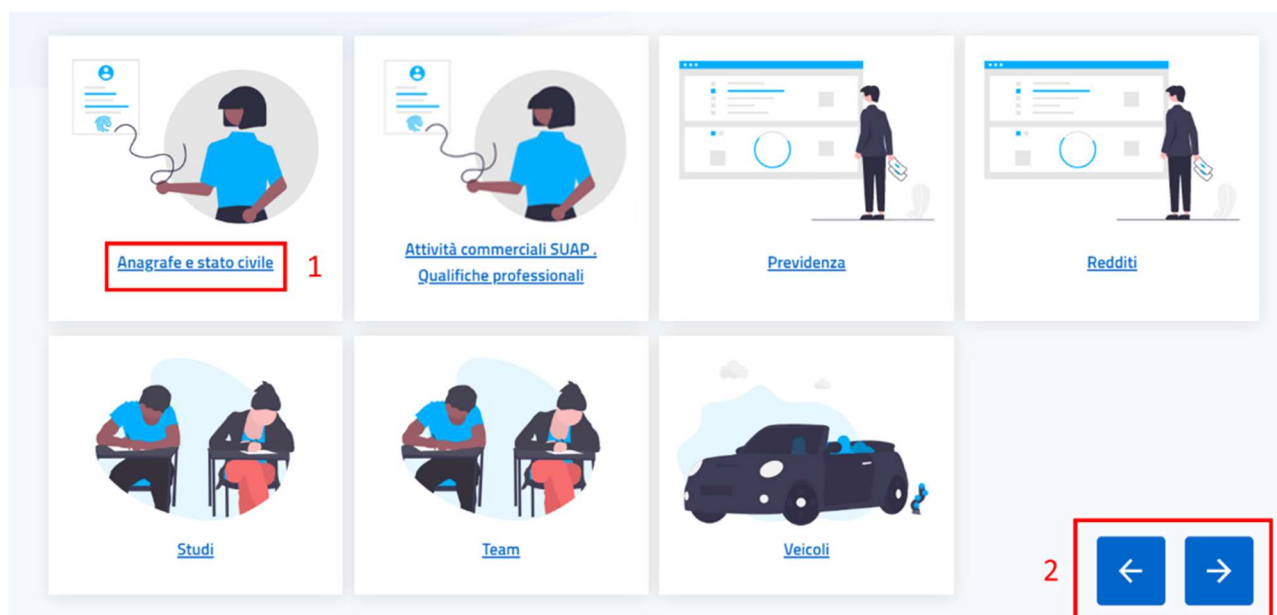


Figura 19 - Assistenza: Content

In Figura 20, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Assistenza, relative alla sezione: Content. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione di uno dei link presenti relativi agli Ambiti, consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina di Dettaglio Assistenza filtrata per l'Ambito per cui si desidera ricevere assistenza;
2. la selezione degli elementi per la navigazione, rappresentati da due carousel (pulsanti contenenti le frecce per scorrere le pagine dei risultati), consentirà all'utente di visualizzare gli Ambiti di assistenza presenti nella pagina successiva; quest'ultimi sono visualizzati otto per pagina e ordinati alfabeticamente dalla A alla Z.

3.11 Pagina Dettaglio Assistenza

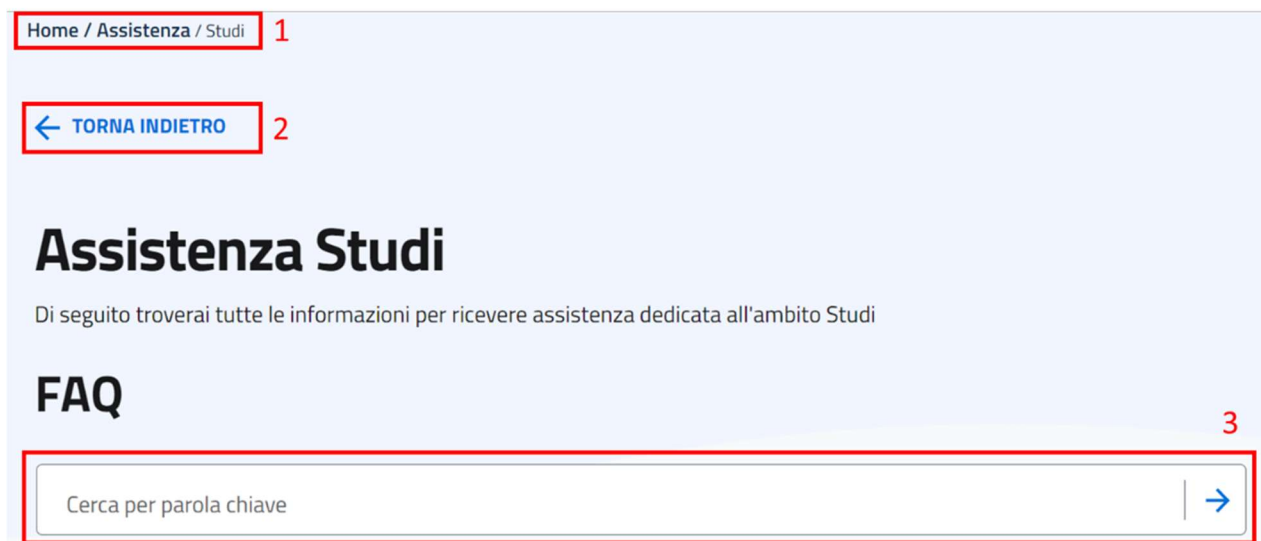


Figura 20 - Dettaglio Assistenza: Slider

In Figura 21, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Assistenza, relative alla sezione: Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità.

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Dettaglio Assistenza e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la ricerca della FAQ di proprio interesse avviene attraverso l'inserimento di un testo composto da un minimo di 4 caratteri e da un massimo di 255 e la selezione del pulsante di invio ricerca.

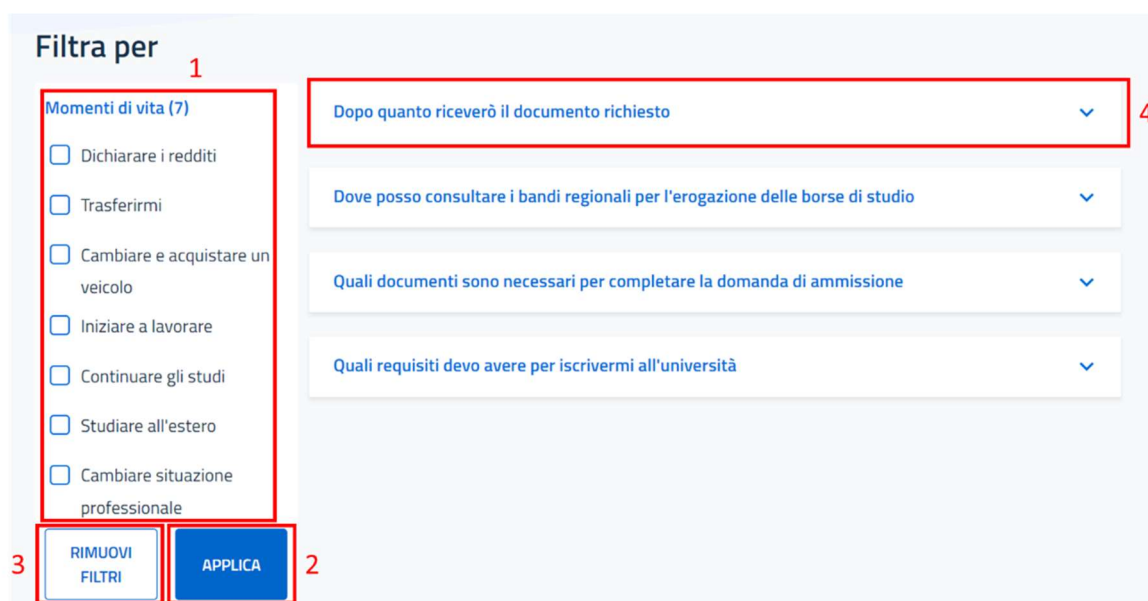


Figura 22 - Dettaglio Assistenza: Filtra per e Content

In Figura 23, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Dettaglio Assistenza, relative alle sezioni: Filtra per e Content. Le suddette sezioni daranno accesso alle seguenti funzionalità:

1. la elezione del filtro da applicare per la visualizzazione delle FAQ nella medesima pagina. Sarà possibile scegliere i Momenti di vita di riferimento;
2. la selezione del pulsante "Applica" per effettuare il caricamento dei filtri selezionati;
3. la selezione del pulsante "Rimuovi Filtri" per effettuare la rimozione dei filtri selezionati;
4. la selezione della FAQ al fine di poterne visualizzare la relativa risposta.

3.12 Pagina Il portale

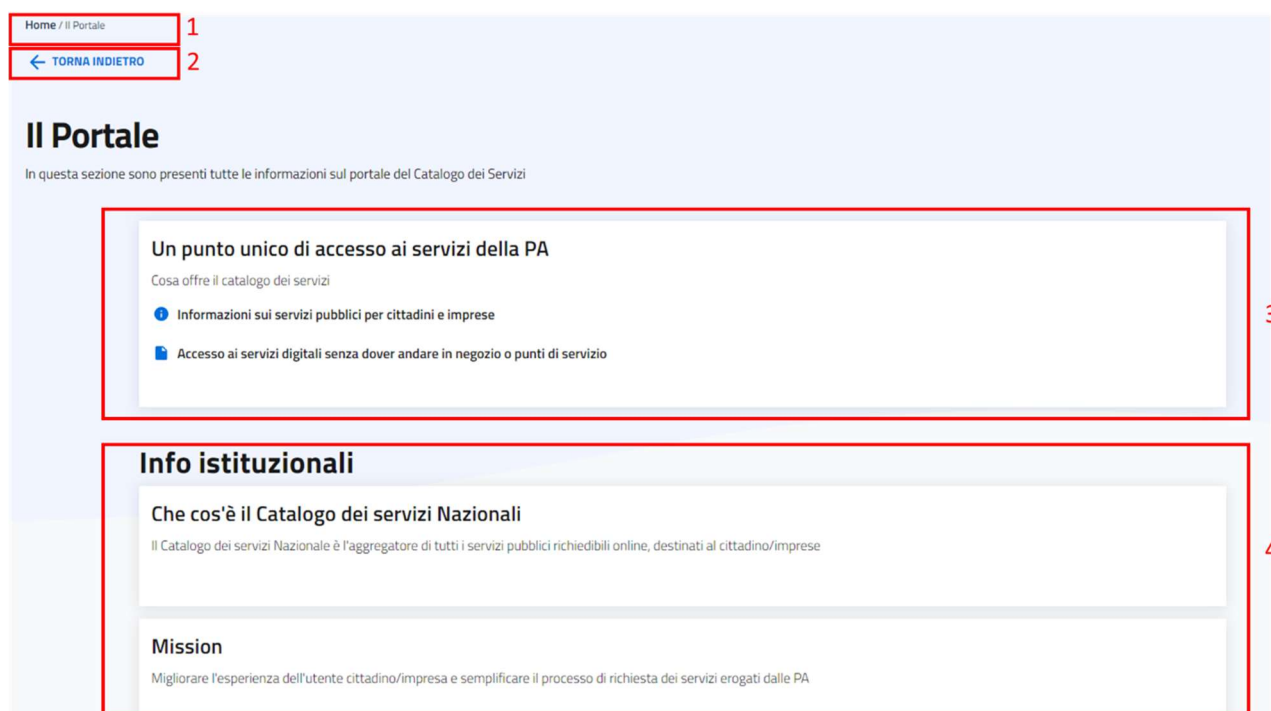


Figura 23 - Il portale: Slider

In Figura 24, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Il portale relative alla sezione: Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Il portale e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente.
3. la visualizzazione di un box informativo su cosa offre il portale.
4. la visualizzazione di informazioni relative al Catalogo dei servizi Nazionali e alla sua Mission.

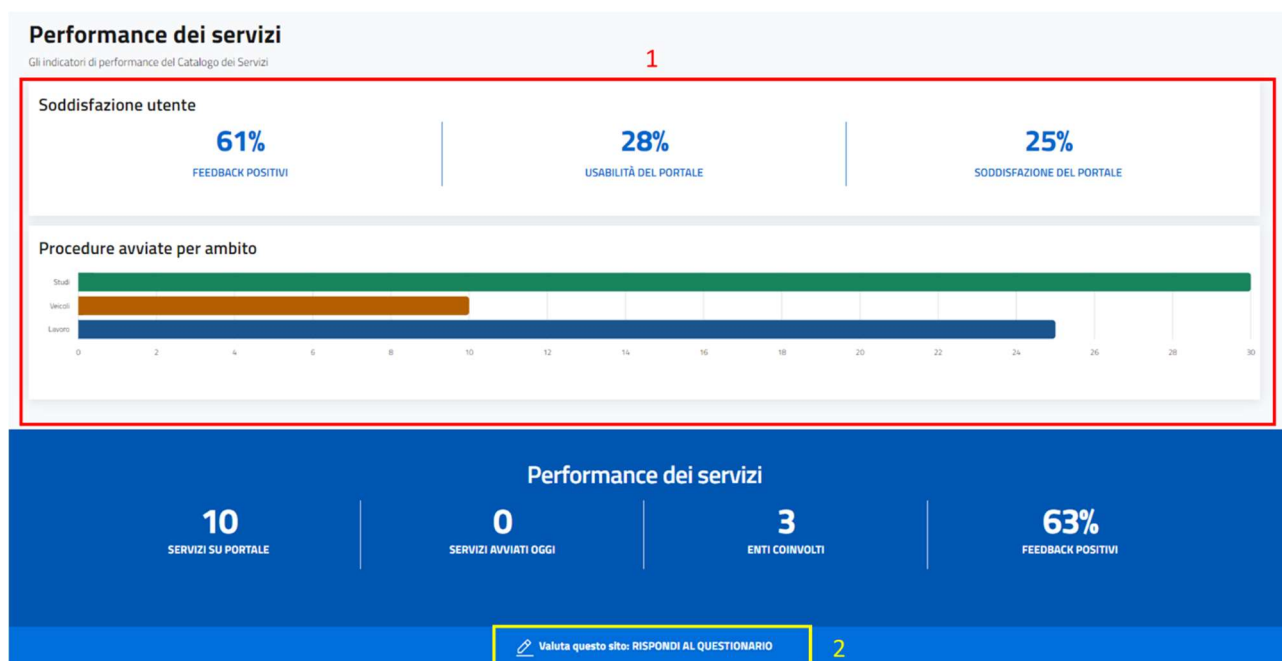


Figura 24 - Il portale: Performance dei servizi

In Figura 25, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Il portale relative alla sezione: Performance dei servizi. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

- la visualizzazione delle informazioni relative alla soddisfazione dell'utente e alle procedure avviate per ambito;
- la selezione del link Rispondi al questionario per visualizzare la Pagina Valuta il portale.

3.13 Pagina Valuta il portale



Figura 25 - Valuta il portale: Slider

In Figura 26, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Valuta il portale relative alla sezione: Slider. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Il portale e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la visualizzazione di un box informativo sulla pagina Valuta il portale.

Usabilità

(*) I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

Il sito è semplice da navigare?
 1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Riesci a individuare facilmente le informazioni?
 1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ritieni che le pagine del sito siano ben organizzate?
 1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Ti piace la grafica del sito?
 1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Figura 26 - Valuta il portale: Survey Usabilità

In Figura 27, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Valuta il portale relative alla sezione: Survey Usabilità. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la selezione di una risposta multipla per un feedback sull'usabilità.

Soddisfazione

(*) I campi contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori

L'utilizzo del sito semplifica le tue attività?

1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
1

Completivamente ritieni che l'utilizzo del sito sia soddisfacente?

1 = Per niente agevole - 5 = Molto agevole

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
1

I dati trasmessi saranno trattati nel rispetto della normativa prevista dal Regolamento UE 2016/679 sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR) (*)

2

INVIA IL QUESTIONARIO

Figura 27 - Valuta il portale - Survey Soddisfazione

In Figura 28, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Valuta il portale relative alla sezione: Survey Soddisfazione. La suddetta sezione darà accesso alle seguenti funzionalità:

- la selezione di una risposta multipla per un feedback sulla soddisfazione;
- la selezione del pulsante Invio del questionario per inviare le risposte.

3.14 Pagina Privacy Policy

Home / Privacy policy
1

← TORNA INDIETRO
2

Privacy policy

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679, sulla protezione dei dati personali.

Indice

Premessa
Titolare trattamento dati
3
Base giuridica del trattamento

Premessa

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Questa pagina descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che consultano il presente sito web.

Le informazioni rese non riguardano altri siti, pagine o servizi online raggiungibili tramite link ipertestuali riferiti a risorse esterne al dominio del presente sito web.

Titolare trattamento dati

Figura 28 - Privacy Policy: Slider

In Figura 29, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Privacy Policy. Tale pagina darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Privacy Policy e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la selezione nell'indice della Privacy Policy desiderata per indirizzare la navigazione della pagina Privacy Policy. Tutte le Privacy Policy selezionate saranno visualizzate all'interno della medesima pagina.

3.15 Pagina Note legali



Figura 29 - Note legali

In Figura 30, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Note Legali. Tale pagina darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Note Legali e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la selezione nell'indice delle Note Legali desiderata per indirizzare la navigazione della pagina Note Legali. Tutte le Note Legali selezionate saranno visualizzate all'interno della medesima pagina.

3.16 Pagina Mappa del sito



Figura 30 - Mappa del sito

In Figura 31, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella Pagina Mappa del sito. Tale pagina darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. la visualizzazione del percorso effettuato nel portale per la navigazione alla pagina Mappa del sito e la selezione di uno step precedente;
2. la selezione del pulsante Torna indietro consentirà all'utente di essere indirizzato alla pagina precedente;
3. la selezione dei link per indirizzare la navigazione della pagina all'argomento di proprio interesse.

3.17 Chatbot

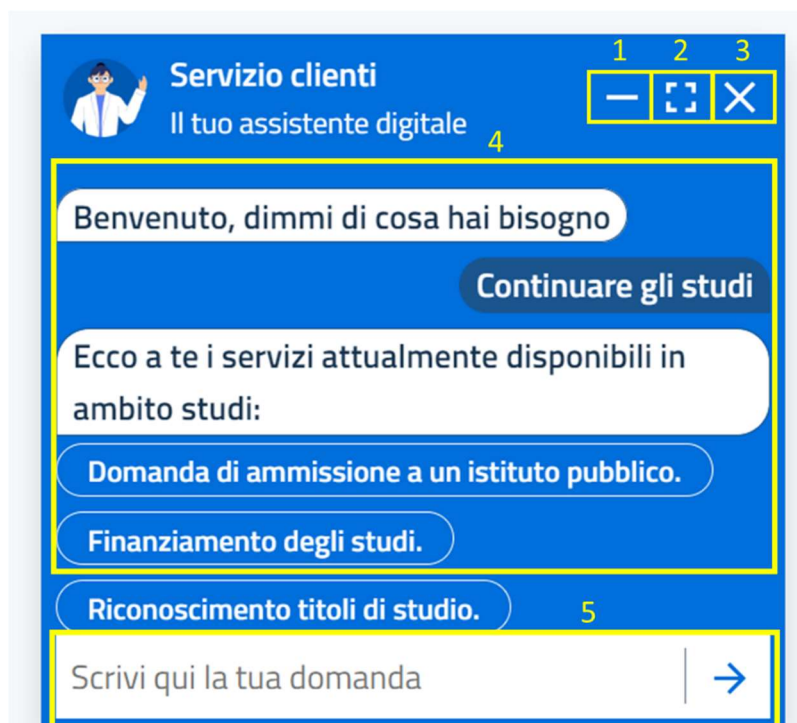



Figura 31 - Modale Chatbot

In Figura 32, vengono evidenziate le funzionalità presenti nel Catalogo dei servizi nella pagina Modale Chatbot. Tale pagina sarà raggiungibile tramite l'utilizzo del Tool conversazionale presente nell'Homepage o tramite

l'apposita icona , presente in tutte le pagine del portale.

Darà accesso alle seguenti funzionalità:

1. riduzione ad icona della Modale Chatbot;
2. ridimensionamento della Modale Chatbot (in versione estesa se visualizzata ridotta, o in versione ridotta se visualizzata estesa);
3. chiusura della Modale Chatbot, con conseguente messaggio di conferma chiusura:

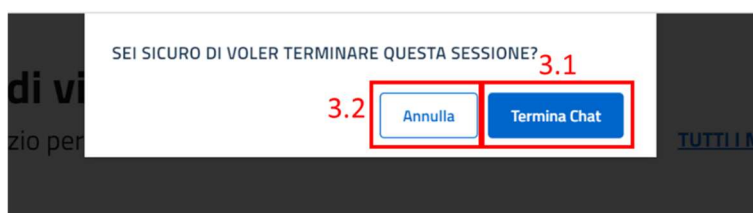


Figura 32 - Popup conferma chiusura Modale Chatbot

- 3.1. la selezione del pulsante Termina Chat per chiudere definitivamente la conversazione;
- 3.2. la selezione del pulsante Annulla per continuare la conversazione.

4. visualizzazione della conversazione con il Chatbot;
5. campo di inserimento testo per l'invio del messaggio di proprio interesse e la selezione del pulsante di invio.



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



AGID

Agenzia per
l'Italia Digitale