

A large, semi-transparent blue rectangular overlay covers the left side of the slide. On the left edge of this overlay, there is a photograph of a woman with long dark hair, smiling broadly while holding a baby in her arms. The background of the slide shows a man with curly hair and a beard sitting at a desk, looking towards the camera.

Centro di competenza SDG

Principi guida UX

per la progettazione dei servizi pubblici in scope SDG

Dicembre 2022



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

 **AGID** | Agenzia per
l'Italia Digitale

Obiettivi del documento

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Questo documento ha l'obiettivo di descrivere i **principi guida UX** da seguire nella progettazione dei servizi pubblici in perimetro SDG in modo garantire:

- **efficienza**: rendendo disponibili strutture di navigazione scalabili e riutilizzabili;
- **coerenza** nella navigazione da parte dell'utente: attraverso l'adozione di elementi ben riconoscibili

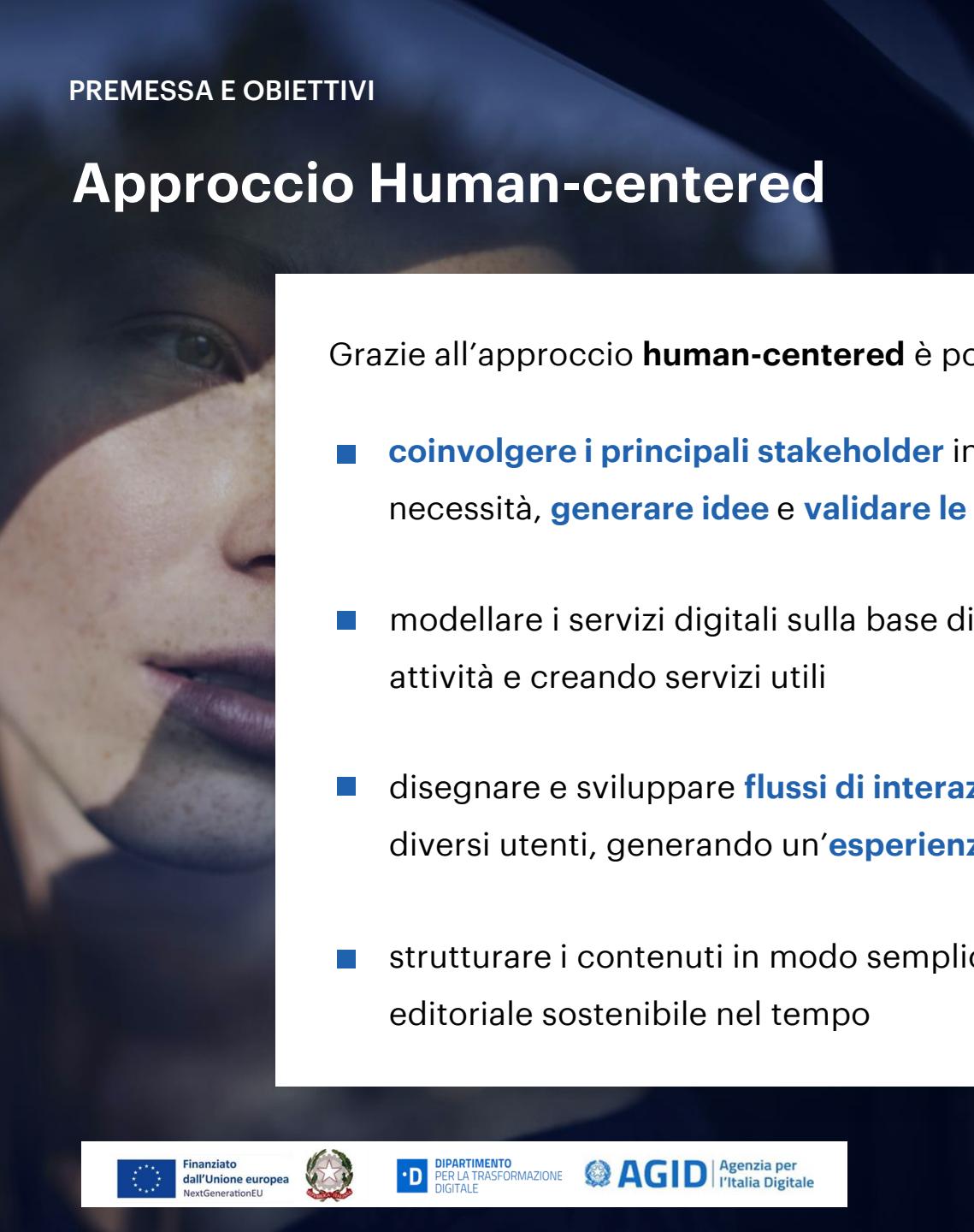
Il documento viene costantemente aggiornato attraverso l'integrazione di nuove strutture di interazione sviluppate per i diversi contesti d'uso all'interno dei servizi pubblici in perimetro.

User Experience Design



La progettazione della User Experience è il processo che porta alla creazione di prodotti e servizi **significativi e rilevanti** per l'utente garantendone l'**usabilità**, la **facilità d'uso** e il **piacere fornito** **nell'interazione** tra il cliente e il prodotto.

Approccio Human-centered



Grazie all'approccio **human-centered** è possibile:

- **coinvolgere i principali stakeholder** in ogni momento del percorso progettuale, per capire le loro necessità, **generare idee** e **validare le scelte** progettuali in corso d'opera
- modellare i servizi digitali sulla base di **esigenze concrete e risorse esistenti** evitando duplicazione di attività e creando servizi utili
- disegnare e sviluppare **flussi di interazione chiari**, che rispondano con **efficacia** alle necessità dei diversi utenti, generando un'**esperienza d'uso soddisfacente**
- strutturare i contenuti in modo semplice, con uno **stile comunicativo coerente** e una strategia editoriale sostenibile nel tempo

INDICE

01

Design Pillar

02

Principi guida UX

- Navigazione
- Comunicazione
- Assistenza
- Processi

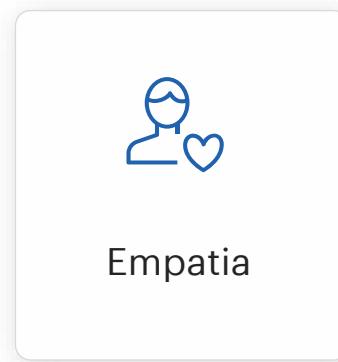


Design Pillar



Design Pillar

Secondo un approccio **User centered**, sono stati elaborati i Design Pillar applicabili nella progettazione dei diversi servizi pubblici in scope SDG.



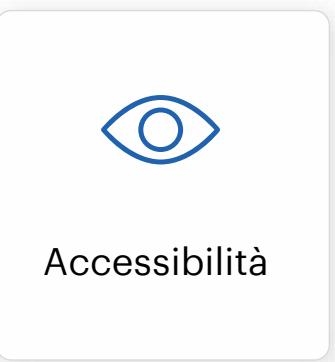
Empatia



Linguaggio
naturale



Semplicità e
trasparenza



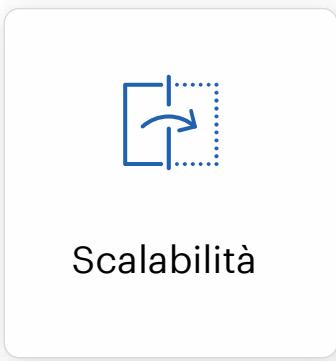
Accessibilità



Proattività



Flessibilità
dei contenuti



Scalabilità

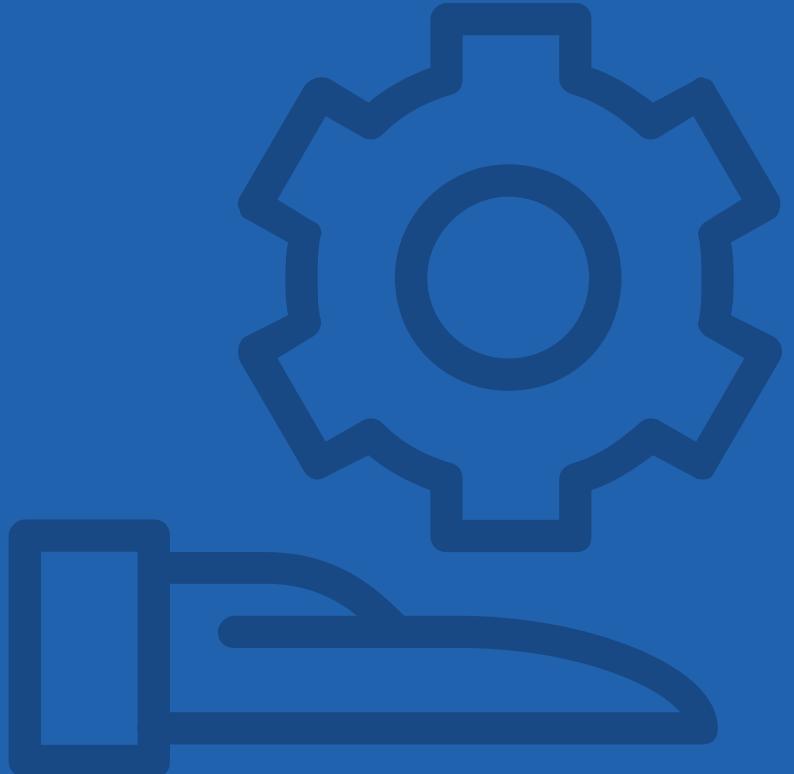
Empatia

- Progettare con il cittadino
- Essere vicini all'utente, mettersi nei suoi panni e parlare lo stesso linguaggio per accompagnarlo attraverso i contenuti offerti e i procedimenti amministrativi
- Diventare un punto di riferimento che comprende subito i bisogni dell'utente
- Anticipare i suoi bisogni in maniera proattiva



Proattività

- Contenuti offerti proattivamente sulla base degli interessi dell'utente, sia in ambiente pubblico dopo aver ricercato specifici contenuti, sia in ambiente privato, rilevando i reali interessi e il percorso formativo dello studente e offrendo nuove opportunità di navigazione attraverso i contenuti proposti
- Bisogni informativi e operativi dell'utente anticipati dal chatbot, che supporta l'utente durante la navigazione



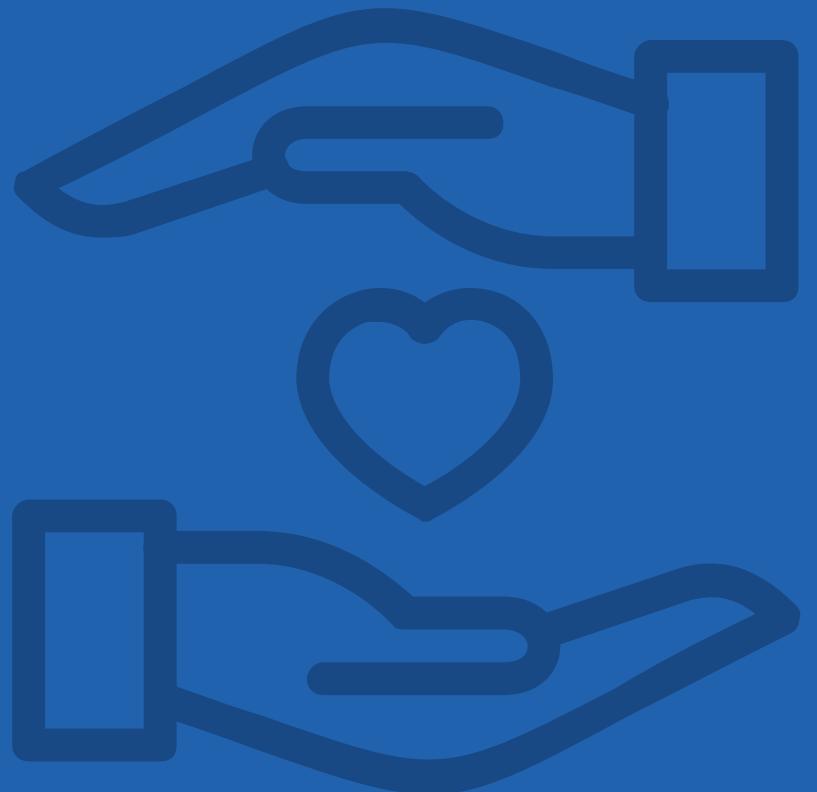
Linguaggio naturale

- Parlare una lingua più vicina all'utente, che permetta di adattarsi a tutti i cittadini e di accedere alle informazioni in linguaggio naturale, più comprensibile a tutti.
- L'utente potrà navigare i contenuti non solo in maniera tradizionale, ma anche tramite un tool di need analysis o chatbot per individuare il servizio di cui ha bisogno.



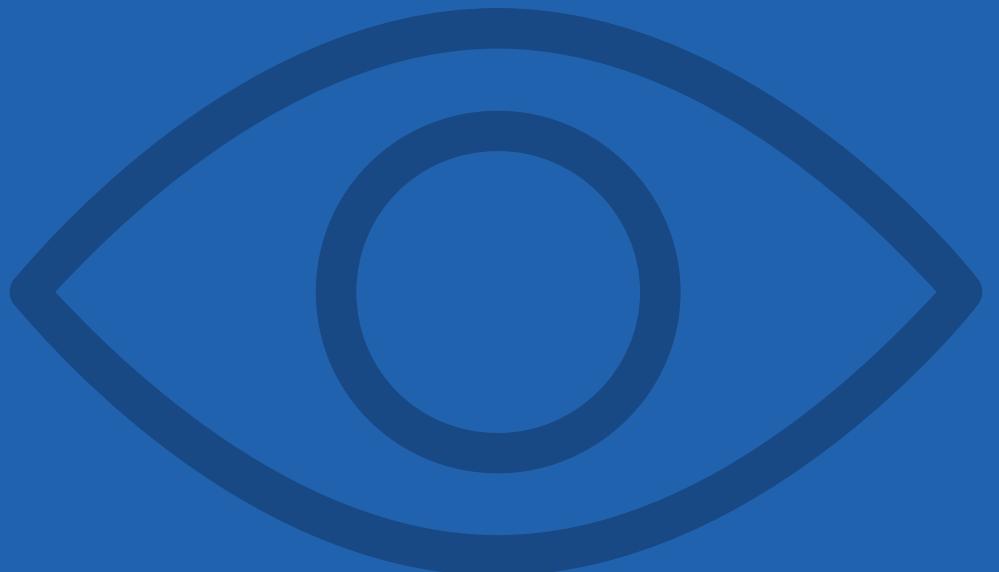
Semplicità e trasparenza

- Valorizzare i bisogni e i diritti del cittadino rendendo facilmente accessibili e fruibili i servizi della PA
- Semplicità d'uso e chiarezza nel trasmettere il valore dei contenuti offerti, per superare la soglia cognitiva e il pregiudizio di complessità dei servizi delle PA
- Guidare l'utente in maniera semplice, con le informazioni rilevanti al momento giusto soddisfacendo i suoi bisogni e aspettative



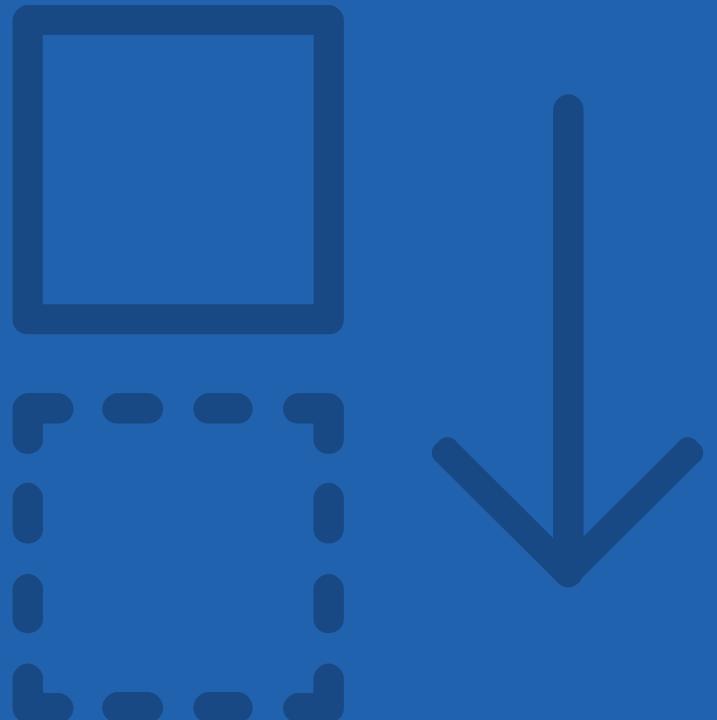
Accessibilità

- Progettazione accessibile e partecipata del sito, che viene esteso ad un pubblico più ampio possibile e si adatta ai bisogni dei cittadini
- Essere inclusivi e universali creando e mantenendo un dialogo con tutte le persone
- Fornire tutti gli strumenti necessari a favorire e supportare l'utente nell'utilizzo autonomo ed efficiente della piattaforma perché possa raggiungere l'obiettivo desiderato



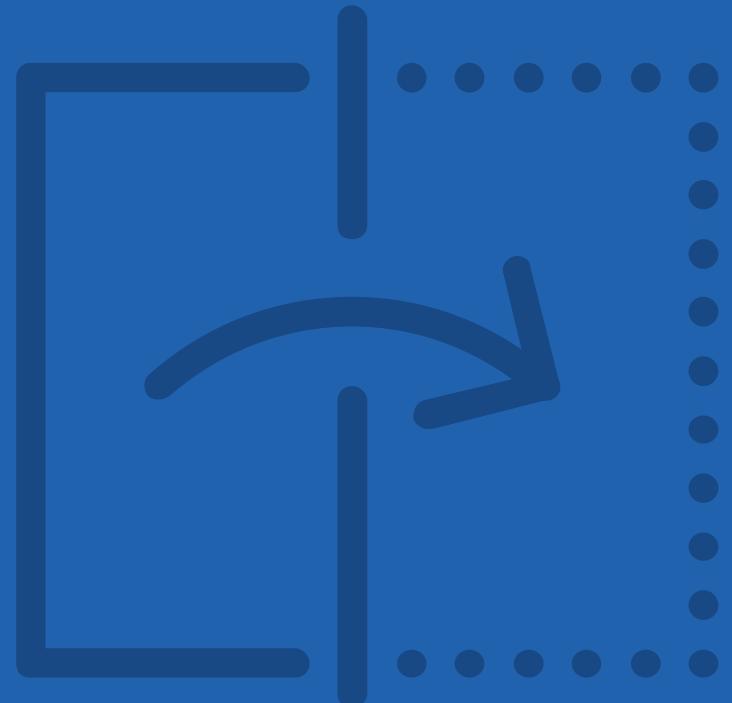
Flessibilità dei contenuti

- Garantire una fruizione ottimizzata da differenti devices, in ogni momento, in ogni luogo e quindi a ogni utente.
- Nell'ottica di porre l'utente al centro, tutti i contenuti si devono adattare alle esigenze e ai bisogni espressi dalla persona nel corso dell'esperienza di navigazione.



Scalabilità

- Far sì che il sito si adatti a differenti livelli di profondità e alla possibile crescita esponenziale di contenuti



Principi guida UX



Principi guida UX

I principi guida della progettazione di seguito riportate rappresentano i principali **pattern progettuali** necessari a garantire coerenza, riconoscibilità ed efficacia durante la navigazione di tutti i portali dell'ecosistema delle PA.

Sono state raggruppate in quattro macro aree di appartenenza:

1

Navigazione

2

Comunicazione

3

Assistenza

4

Processi

Coerenza con le [Linee guida di design per i servizi digitali della PA](#)

Navigazione



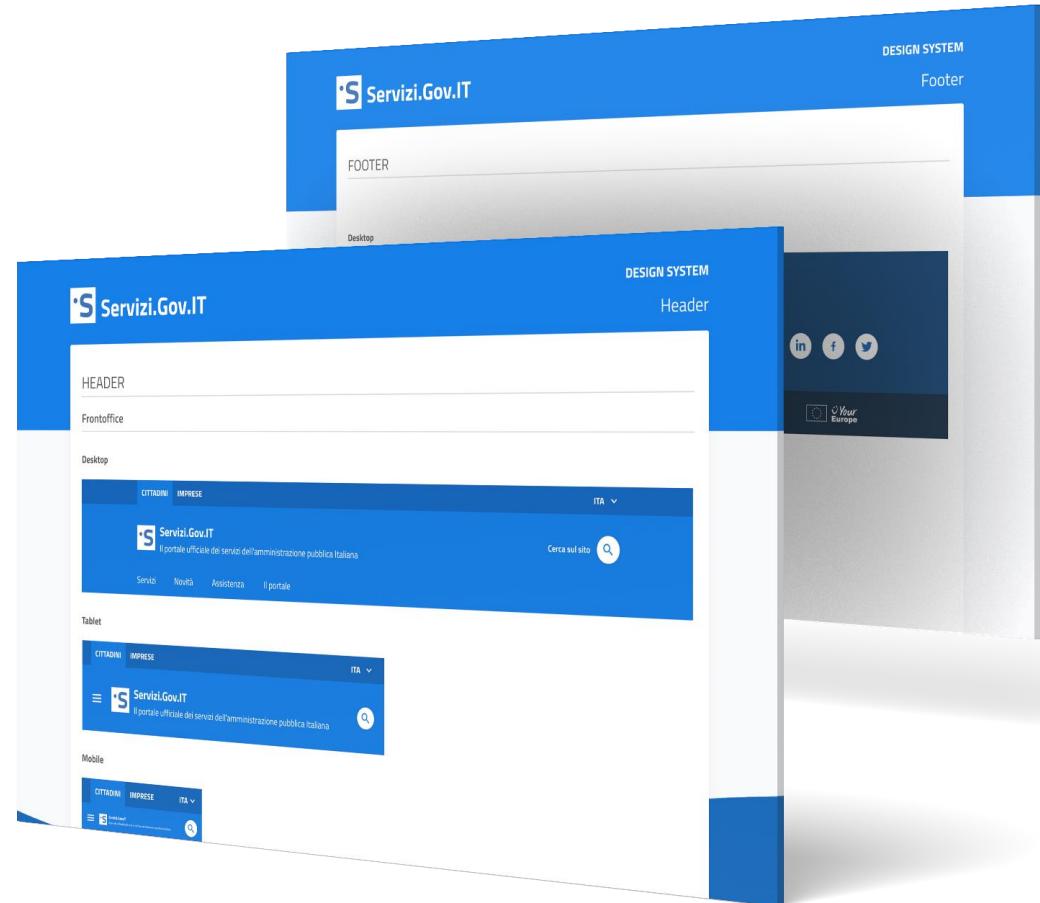
Navigazione

Header e Menu

Utilizzare la struttura di header e menu presente nel **Design System** in modo da garantire riconoscibilità e semplicità di navigazione.

Mostrare un numero molto contenuto di voci principali (max 7).

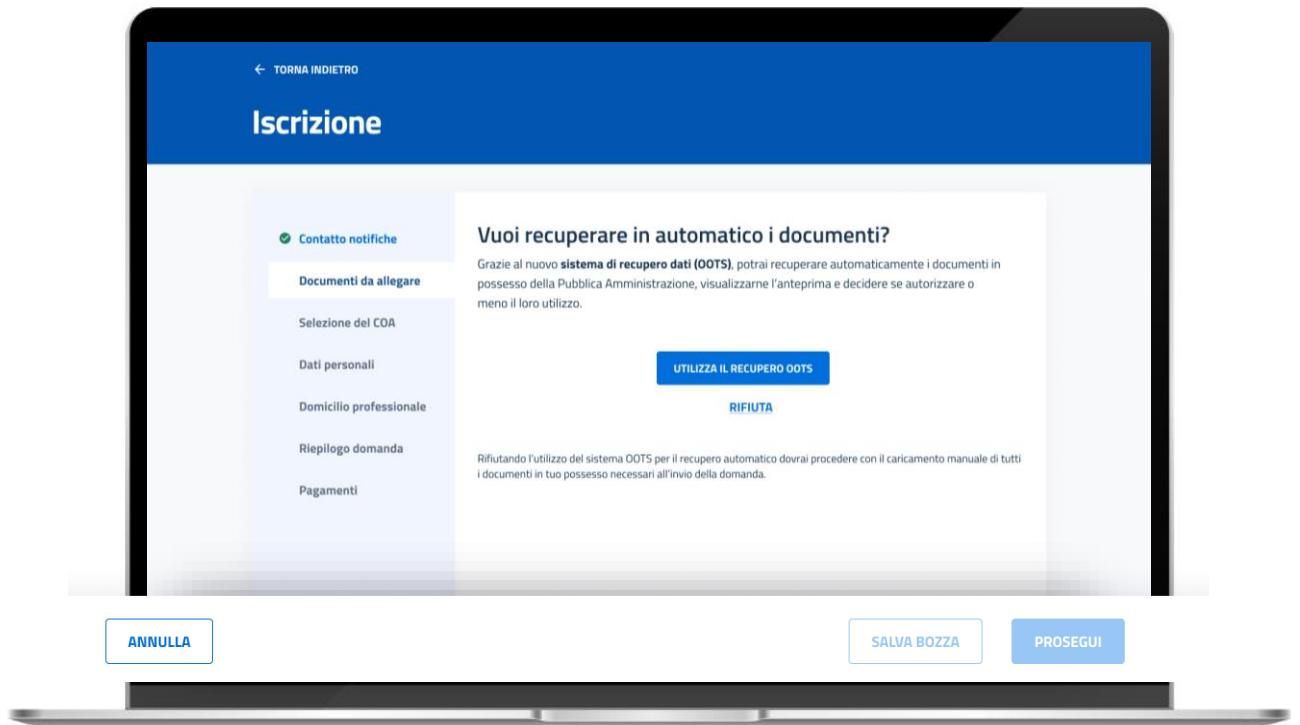
Suddividere la navigazione per **cittadini e imprese** in modo di garantire un alto livello di findability dei contenuti.



Navigazione

Fixed action bar

Utilizzare all'interno di processi di compilazione, laddove necessario, fixed action bar con precise azioni di navigazione, riconoscibili come una guida all'interno del flusso.



Navigazione

Sequenzialità e ordine di lettura

Usare pattern di navigazione che garantiscano la predittività degli step, rendendo chiara la sequenzialità delle azioni da svolgere, offrendo flessibilità di movimento dove possibile.

Fornire un ordine di lettura chiaro, che identifichi sezioni e azioni attraverso gerarchie di elementi ben definite.

The screenshot displays a user interface for a digital form, likely a registration process. At the top left, there's a sidebar with navigation links: 'Contatto notifiche', 'Documenti da allegare', 'Selezione del COA', 'Dati personali', 'Domicilio professionale', 'Riepilogo domanda', and 'Pagamenti'. The main content area has a blue header bar with the title 'Iscrizione' and a back button 'Torna indietro'.

Allega i documenti necessari

Instructions: Per inviare la domanda devrai allegare i documenti richiesti per ciascuno dei requisiti indicati. Puoi recuperarli dagli enti pubblici utilizzando il sistema di recupero automatico, oppure, se sono già in tuo possesso, puoi procedere con il caricamento manuale. Se non disponi di uno dei documenti da caricare COMPILA IL MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE

Three required documents are listed:

- 1 Documento che attesti l'iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine (document type: Attestato di iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine, with an 'AGGIUNGI DOCUMENTI' button)
- 2 Documento che attesti la cittadinanza (document type: Certificato di cittadinanza, with an 'AGGIUNGI DOCUMENTI' button)
- 3 Documento che attesti la residenza (document type: Certificato di residenza, with an 'AGGIUNGI DOCUMENTI' button)

Below the documents, a note states: Hai acquisito titoli in Spagna successivamente al 30/10/2011? with two radio buttons: Si and No.

Fornisci le ricevute dei pagamenti richiesti

Instructions: Per procedere e inviare la domanda è necessario caricare la ricevuta di pagamento relativa alla marca da bollo. Il COA che hai selezionato ti chiederà di effettuare gli altri pagamenti previsti, una volta elaborata la tua pratica.

I campi contrassegnati da (*) asterisco sono obbligatori

Pagamenti obbligatori all'inoltro della richiesta

Payment details: Marca da bollo - Agenzia delle Entrate | Pagamento per validazione della domanda, €16,00

Two payment steps are shown:

- 1 Effettua il pagamento (button: PAGA CON PAGPA)
- 2 Carica la quietanza di pagamento (button: SALVA BOZZA, INVIARICHIESTA)

Dettaglio procedimento amministrativo

Content: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. La ⓘ indica un campo aggiornato da un collaboratore ente.

APRI TUTTI

Detailed procedure sections are listed:

- Dati relativi al procedimento amministrativo (Contento modificato)
- Dati ulteriori
- Requisiti
- Guida utente
- Contenuti correlati - FAQ
- Contenuti correlati - Servizi
- Contenuti correlati - Novità

Buttons at the bottom: ANNULLA, CONFERMA MODIFICA E PUBBLICA, SALVA BOZZA, INVIARICHIESTA

Navigazione

Proporre, laddove sia possibile, due diversi modelli di navigazione:

Navigazione esperienziale

Navigazione che si costruisce intorno ad un desiderio o esigenza dell'utente, in cui i contenuti vengono proposti e raggruppati secondo momenti di esperienza dell'utente. Nel caso in esempio vengono proposti dei raggruppamenti basati sui «**momenti di vita**».

Navigazione per categorie

Proporre dei raggruppamenti di contenuti tramite una navigazione di tipo tradizionale, che risponde ai modelli mentali più efficaci in base al contesto.
(es. navigazione per ambiti)

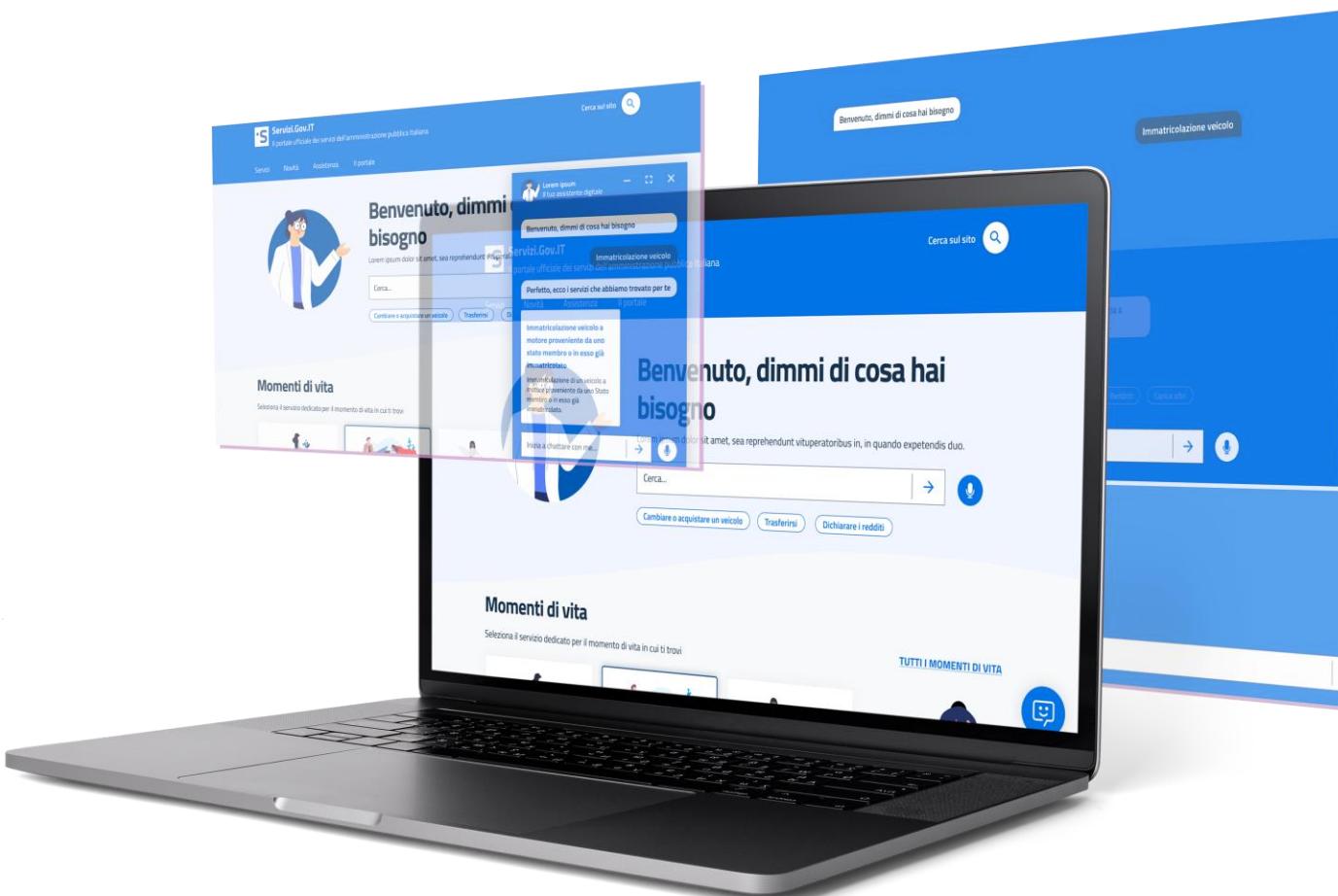


Navigazione

Modalità conversazionale

Proporre una modalità di interazione tramite **linguaggio naturale**, vicino all'utente per soddisfare le esigenze di diverse tipologie di utenti e l'utilizzo in differenti contesti di uso.

Ad esempio, integrare **Tool need analysis** e **chatbot** per favorire una navigazione guidata tramite domanda libera o selezione dei topic più cercati con assistente digitale.



Navigazione

Indirizzare verso i portali PA

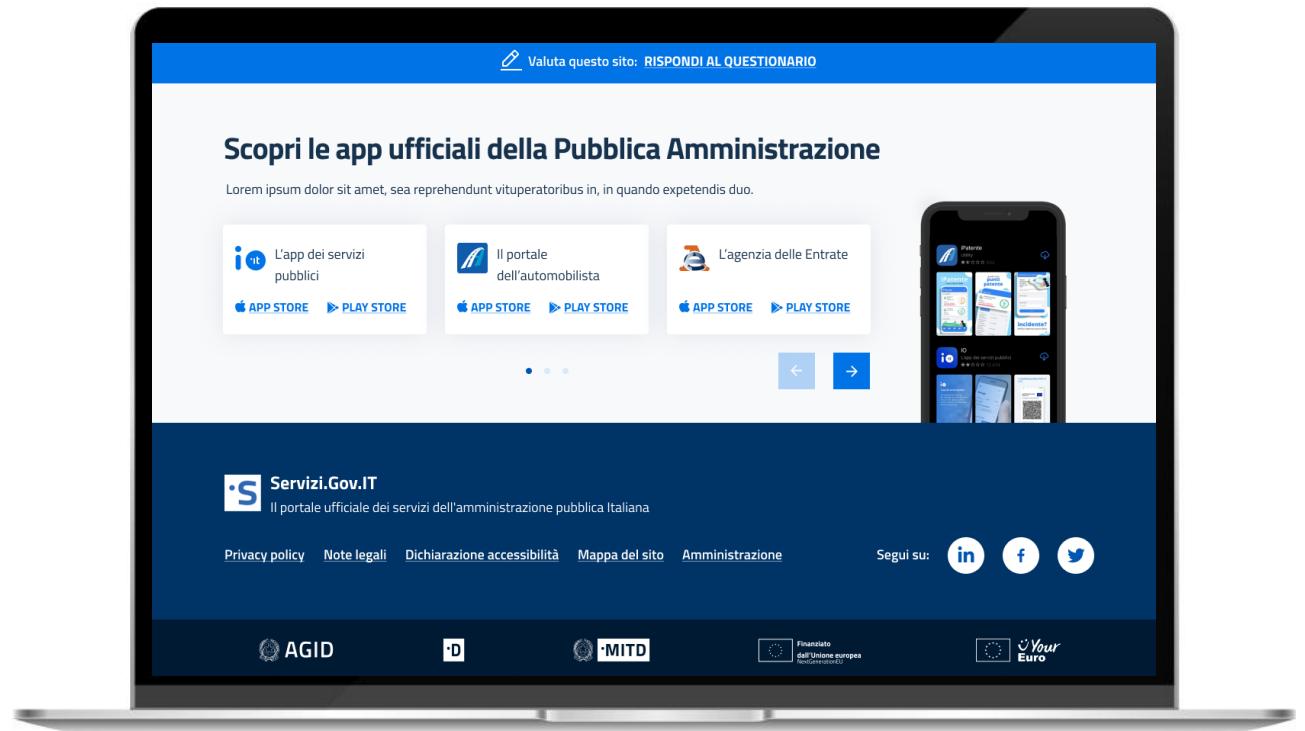
Mostrare le info più rilevanti durante la consultazione di contenuti necessari per il completamento di un processo e indirizzare l'utente verso i portali dell'ecosistema PA in cui sono presenti tutte le informazioni di dettaglio.

The screenshot shows a digital service portal with a light blue header and a white main content area. On the left, there's a cartoon illustration of a person with glasses and a lab coat holding a tablet, standing next to a large green plant. The main title 'Conosci gli strumenti della PA' is displayed above two sections: 'IDENTITA DIGITALE' and 'RECUPERO DATI'. Below these sections are descriptive text blocks and links to 'SPID', 'CIE', and 'eID-EU'. A placeholder text 'Lorem ipsum dolor sit amet, sea reprehendunt vituperatoribus in, in quando expetendis duo.' is present. At the bottom, a dark blue footer bar displays performance metrics: '10 SERVIZI SU PORTALE', '234 SERVIZI AVVIATI OGGI', '25 ENTI COINVOLTI', and '70% FEEDBACK POSITIVI'.

Navigazione

Valorizzare gli strumenti dell'ecosistema della PA

Evidenziare servizi e app appartenenti all'ecosistema della PA correlate ai contenuti visualizzati.



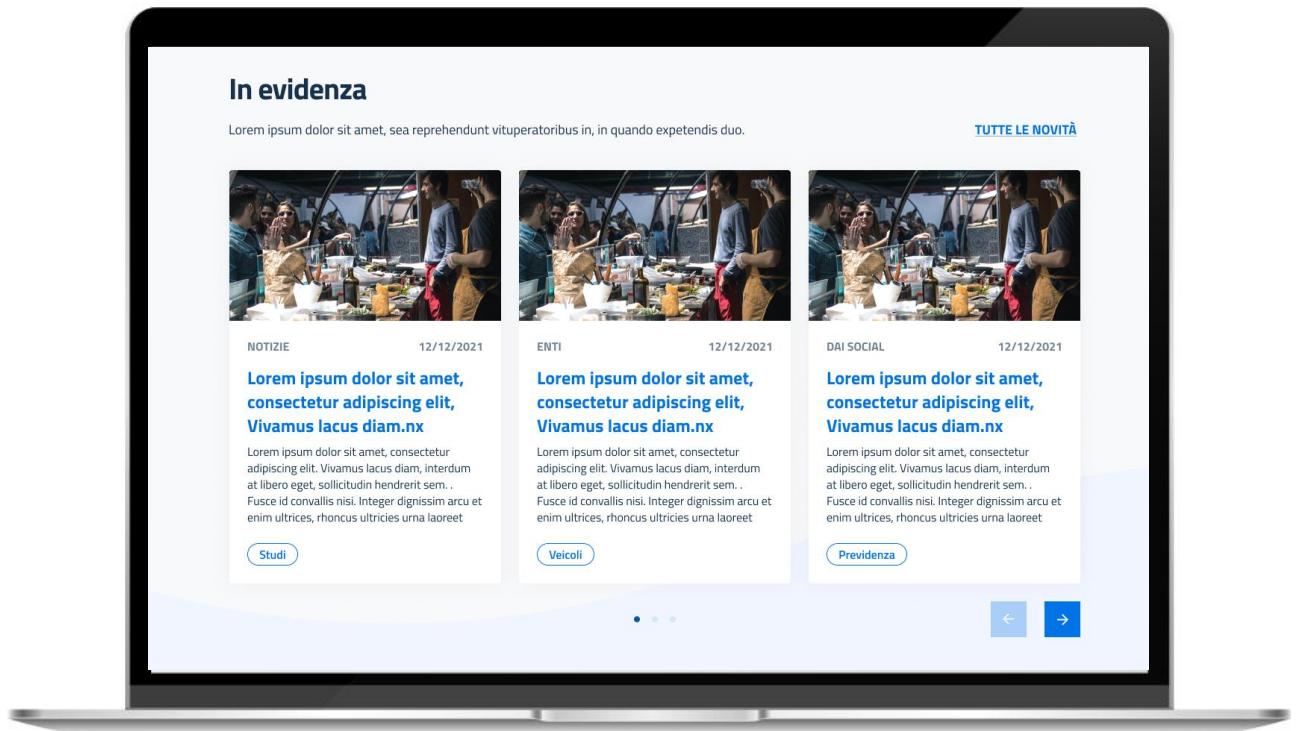
Comunicazione



Comunicazione

Main topic

Fornire informazioni esaustive e dettagliate, evidenziando i contenuti più rilevanti per l'utente secondo logiche di priorità di visualizzazione (target, picco di interesse ecc.).



Comunicazione

Linguaggio semplice

Utilizzare una comunicazione semplice ed efficace, evitando il riferimento a definizioni tecniche (quando possibile), e adottando un tone of voice indicato al pubblico che fruirà del portale.

The screenshot shows the homepage of the STAS (Servizi dei servizi degli avvocati stabiliti) website. At the top, there's a navigation bar with links for 'Iscrizione', 'Trasferimento', 'Cancellazione', and 'Assistenza'. Below the header, there's a main title 'Il portale dei servizi degli avvocati stabiliti' with a sub-instruction: 'All'interno della pagina troverai informazioni sui procedimenti digitali di iscrizione, trasferimento e cancellazione dall'Albo'. There are three cards below this: 'Iscrizione' (Icon: two people at a desk), 'Trasferimento' (Icon: person walking with a briefcase), and 'Cancellazione' (Icon: person at a desk). A message box says: 'Hai salvato una bozza? Seleziona il servizio che ti interessa e accedi per recuperarla.' Below these, there's a section titled 'Recuperiamo i tuoi documenti!' with a sub-instruction: 'Con il sistema di recupero automatico OOTS i documenti saranno richiesti direttamente agli enti e recuperati automaticamente. Autocandidati con SPID, CIE o eIDAs, potrai richiedere agli enti pubblici il rilascio dei documenti richiesti e allegarli alla domanda'. To the right, there's a sidebar with 'Domande frequenti' and 'Come effettuare una richiesta di iscrizione per avvocati stabiliti'. The sidebar also includes sections for 'Requisiti obbligatori', 'Documento che attesta la cittadinanza', and 'Documento che attesta la residenza'. At the bottom, there's a section titled 'Hai controllato il sito del COA a cui intendi iscriverti?' with a note about optional documents and payment.

The screenshot shows the homepage of the Servizi.Gov.IT website. At the top, there are links for 'CITTADINI' and 'IMPRESA'. Below the header, there's a main title 'Catalogo dei servizi pubblici' with a sub-instruction: 'Lorem ipsum dolor sit amet, sea reprehendunt vituperatoribus in, in quando expetendis duo.'. There's a search bar and a 'Cittadini' dropdown menu. To the right, there's a sidebar with sections for 'Momenti di vita' and 'Ambiti'. Under 'Ambiti', there are several cards: 'Lavoro' (Icon: person working), 'Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID)' (Icon: person working), 'Dimissioni volontarie' (Icon: person working), 'Iscrizione albo professionale' (Icon: person working), 'Studi' (Icon: two people studying), 'Domanda di ammissione ad un Istituto Pubblico' (Icon: two people studying), and 'Finanziamento degli studi' (Icon: two people studying). Each card has a short description and a note about the use of Latin placeholder text.

Comunicazione

Guide per step e infografiche

Raccontare i processi in modo semplificato tramite **guide per step** e **infografiche** a supporto per una maggiore comprensione e una fruizione più immediata.

Cosa devi fare ?

- 1 Autenticazione**
Accedi con SPID, CIE o eID-EU per procedere con la domanda
Non possiedi questi strumenti di accesso? Visita il sito
[SCOPRI COME ACCEDERE AI SERVIZI ONLINE](#)
- 2 Recupero dati**
Recupera i tuoi dati obbligatori e optionali (or Technical System). Puoi richiamare i tuoi docu
[SCOPRI IL SISTEMA OOTS](#)
- 3 Controlli dei dati**
L'agenzia delle Entrate effettuerà un controllo
Questi controlli possono richiedere fino a 30 giorni
[VERIFICA LO STATO DELLA RICHIESTA](#)
- 4 Presentazione istanza**
Personalizzazione della richiesta, riepilogo, più richiesta.
- 5 Ritiro targa e documentazione**
Devi presentarti in ufficio per poter ritirare la targa e le documentazioni

Performance dei servizi

Lorem ipsum dolor sit amet, sea reprehendunt vituperatoribus in, in quando expetendis duo.

Soddisfazione utente

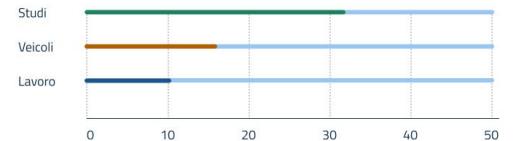
70%

234

25

FEEDBACK POSITIVI SODDISFAZIONE DEL PORTALE USABILITÀ PORTALE

Procedure avviate per ambito



Servizi sul portale

Lorem ipsum dolor sit amet, sea reprehendunt vituperatoribus in, in quando expetendis duo.

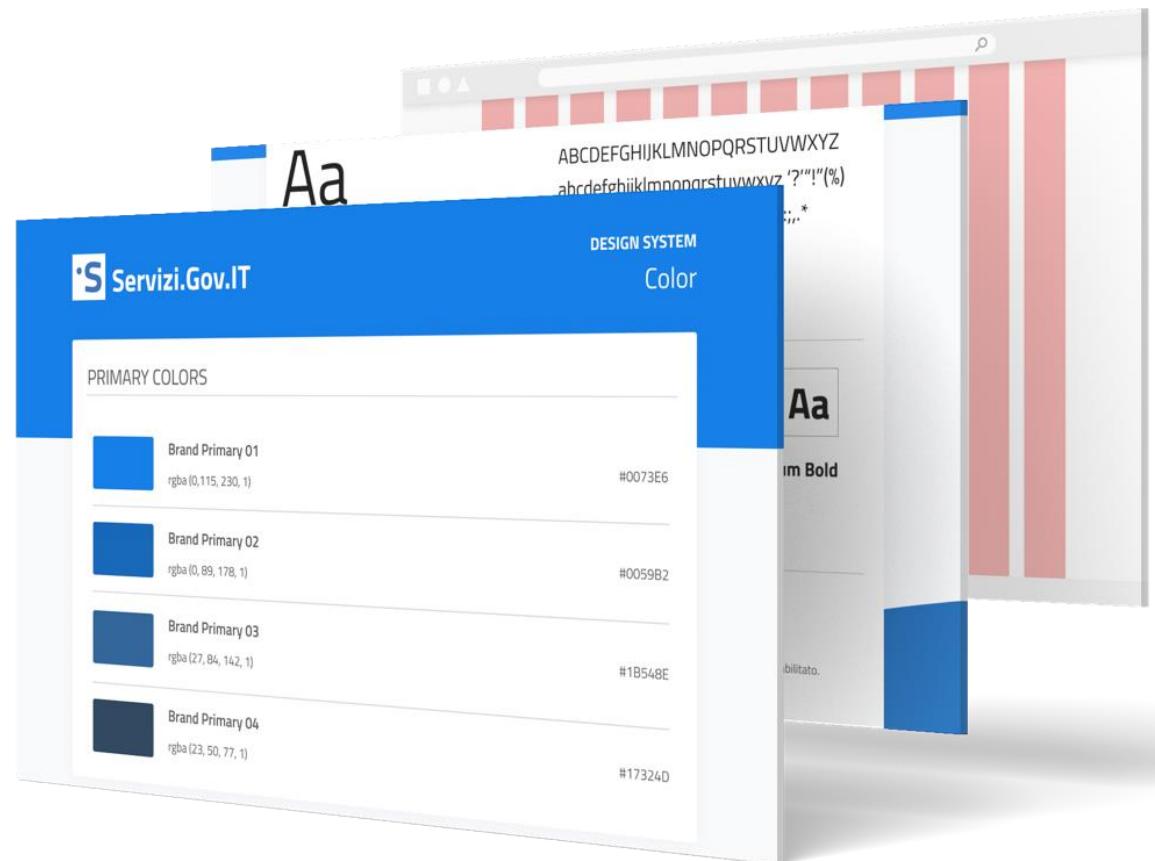


— 100% digitali
— 20% sportello

Comunicazione

Coerenza e consistenza

I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito.
L'applicazione del **Design system** in questo senso garantisce la necessaria coerenza comunicativa e visiva su tutti i portali della PA.



Comunicazione

Feedback

Fornire feedback sullo stato e l'esito delle azioni svolte dall'utente, restituendo una risposta contestuale e precisa, anche attraverso l'uso di elementi grafici di comunicazione coerenti con lo stato della compilazione (esempio: l'uso di icone indicative di alert o errori; la comparsa di modali di avviso in presenza di una non corretta o parziale azione da parte dell'utente).

The screenshot shows a screenshot of the Servizi.Gov.IT website, specifically the 'Amministrazione e gestione dati' section. At the top right, there's a user profile for 'Mario Rossi' (Administrator AGID). The main title is 'Nuovo procedimento amministrativo'. Below it, a sub-instruction says 'Inserisci i dati richiesti per poter completare l'inserimento del procedimento amministrativo'. There are four expandable sections: 'Dati relativi al procedimento amministrativo' (selected), 'Dati ulteriori', 'Requisiti', and 'Guida utente'. A central modal dialog box is displayed, containing a warning message: 'ATTENZIONE! ALCUNE PROVE NON SONO STATE CARICATE' (Attention! Some proofs have not been uploaded) with an exclamation mark icon. Below the message, a note says 'Non hai caricato tutte le prove necessarie. Puoi terminare il caricamento delle prove o utilizzare il recupero automatico in un secondo momento e proseguire con la compilazione della tua domanda.' (You have not uploaded all the required proofs. You can finish uploading the proofs or use the automatic recovery option at a later time and continue with the compilation of your request.) At the bottom of the modal are two buttons: 'PROSEGUI' (Continue) and 'TORNA AL CARICAIMENTO' (Return to upload). The footer of the page includes links for 'SALVA BOZZA' (Save draft), 'PUBBLICA' (Publish), and 'EU Your Europe'.

Assistenza



Assistenza

Tips & FAQ

Suggerire le soluzioni alle principali problematiche in modo contestuale con un approccio proattivo (**Tips & FAQ**)

The screenshot shows the official portal for public administration services in Italy (Servizi.Gov.IT). The top navigation bar includes links for CITTADINI, IMPRESE, ITA, and a search function. The main content area is titled "Assistenza veicoli" and provides information for vehicle-related assistance. On the left, there's a sidebar for filtering by "Momenti di vita" (Life events) such as "Selezione tutti", "Trasferirsi", and "Cambiare e acquistare un veicolo". The main content area lists several frequently asked questions with expandable answers, such as "Come posso effettuare i pagamenti richiesti per finalizzare la procedura?", "Come posso prenotare un appuntamento negli sportelli fisici?", and "Per quali veicoli è disponibile questa procedura?". Each question has a blue "FAQ" icon next to it.

Assistenza

Tolleranza degli errori

Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; dove questi comunque possono manifestarsi, occorre segnalarli in modo chiaro indicando le azioni necessarie per porvi rimedio.

The screenshot shows a web application for managing administrative procedures. At the top, there's a header with the logo 'Servizi.Gov.IT' and a user profile for 'Mario Rossi'. Below the header, the main title is 'Amministrazione e gestione dati'. The current page is 'Nuovo procedimento amministrativo'. The form has several sections:

- 1. Dati relativi al procedimento amministrativo**: This section contains a note about required fields and a checkbox for 'Recupera i dati dalla procedura di riferimento'. A red error message is displayed next to the 'Nome procedimento amministrativo' field, which is currently empty. Another note below says 'Fornire una descrizione del procedimento amministrativo'.
- Selezione l'ente di riferimento**: A dropdown menu is shown with 'Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR)' selected.
- Selezione tutti i documenti che verranno rilasciati dopo avere espletato la richiesta**: A dropdown menu lists 'Seleziona un documento' and two items labeled 'Lorem ipsum'.
- Inserisci il link al Procedure Portal**: A text input field contains the URL 'https://www.university.it'.

A large blue 'SALVA' button is located at the bottom right of the form.

Assistenza

Strumenti conversazionali

Prevedere sempre un accesso rapido agli strumenti di assistenza conversazionali (**chatbot**)



Processi



Processi

Riepiloghi e informazioni

Garantire predittività sia degli step di processo, che dei dati da compilare fornendo riepiloghi con informazioni precise e sempre disponibili come riferimento all'interno del flusso.

The screenshot shows a user interface for a registration process. On the left, a sidebar lists navigation options: Contatto notifiche, Documenti da allegare, Selezione del COA, Dati personali, Domicilio professionale, Riepilogo domanda, and Pagamenti. The main content area has a blue header 'Iscrizione' with a back button. Below it is a section titled 'Riepilogo e informazioni sulla procedura' featuring an illustration of a person at a computer. A callout box says 'Recuperiamo i tuoi documenti!' with the note: 'Con il sistema di recupero automatico DOTIS i documenti saranno richiesti direttamente agli enti e recuperati automaticamente.' A large box titled 'I documenti che dovrai presentare' lists required documents: 1. Documento che attesti l'iscrizione di un'organizzazione professionale dello Stato membro di origine (Attestato di iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine); 2. Documento che attesti la cittadinanza (Certificato di cittadinanza); 3. Documento che attesti la residenza (Certificato di residenza); and 4. Documenti che attestino i requisiti necessari all'iscrizione all'albo degli avvocati italiani (solo per titoli acquisiti in Spagna) (Esame di accesso alla professione di avvocato spagnolo e Master spagnolo per l'abilitazione alla professione di avvocato). Below this is a section titled 'DI ISCRIVERSI' with a list of COAs and a 'Visualizza le liste' link. At the bottom are 'SALVARE BOZZA' and 'PROSEGUICI' buttons. To the right, there's a section titled 'Fornisci le ricevute dei pagamenti richiesti' with instructions for uploading payment receipts, followed by a 'Pagamenti obbligatori all'inoltro della richiesta' section, a '1 Effettua il pagamento' step, a '2 Carica la quietanza di pagamento' step, and a 'Ricevuta di pagamento*' upload area. The top right corner shows 'ITA' and the bottom right corner shows '36'.

Processi

Recupero dati

Recuperare automaticamente i dati associati all'utente (esempio: dati recuperati dall'autenticazione eIDAs), mostrandoli **autocompilati**.

Garantire all'utente la possibilità di recuperare dati e documenti tramite il sistema di recupero **automatico OOTS**, oppure di fornire i documenti in possesso tramite un **caricamento manuale**.

- 1 Documento che attesti l'iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine

Attestato di iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine
RIDUCI

Come vuoi fornire il documento richiesto?

Recupero automatico Caricamento manuale

Selezione i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese: Francia

Città/regione/area sovraregionale: Parigi

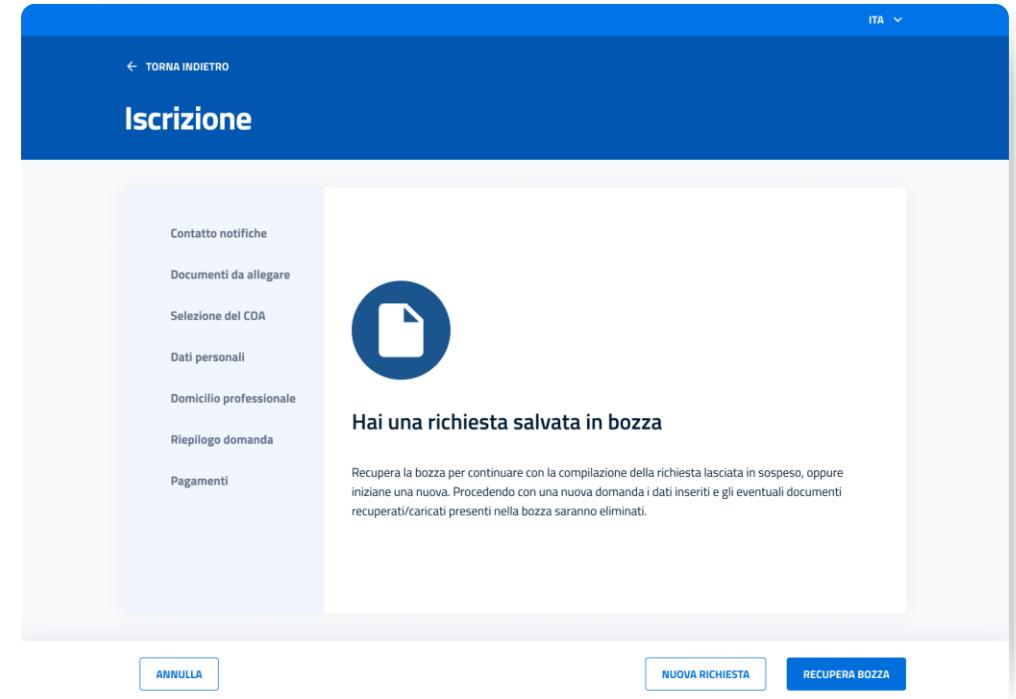
Soggetto erogatore: Conseil National des Barreaux

RICHIEDI DOCUMENTO

Processi

Gestione dei dati

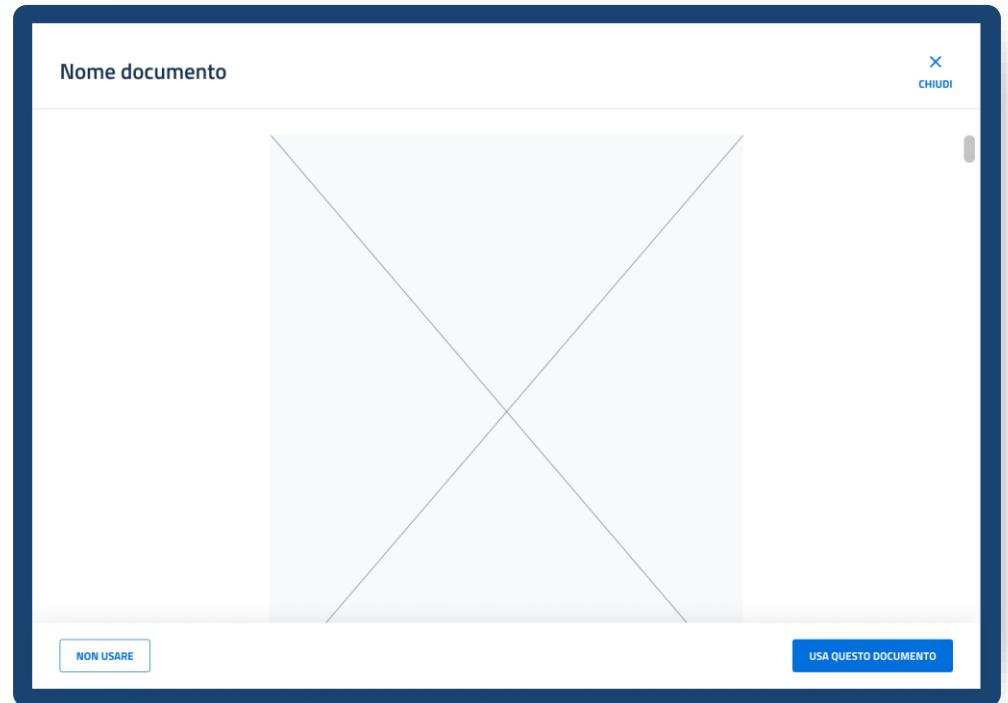
Permettere il salvataggio in bozza delle informazioni compilate, garantendo flessibilità nella compilazione grazie a un tempo di permanenza dei dati sufficiente a portare a termine il processo.



Processi

Visualizzazione anteprime

Consentire la visualizzazione in anteprima dei contenuti compilati (per i dati di front-end inseriti e gestiti attraverso un backoffice), e dei documenti recuperati in automatico o caricati manualmente, al fine di garantire la gestione di eventuali errori da parte dell'utente.



Processi

Messaggi di esito

Fornire feedback rispetto al completamento degli step di processo e allo stato di avanzamento delle azioni attese da parte degli enti coinvolti (esempio: recupero automatico dei documenti dalle banche dati degli enti)

