

17 Maggio 2024



# SINGLE DIGITAL GATEWAY

# User Experience & PA

Ciclo di Seminari

MODULO 1



# Agenda dell'incontro

01.

**INTRODUZIONE &  
AVVIO DEI LAVORI**

02.

**CONCETTO DI  
«USER CENTERED DESIGN»**

03.

**TEMI UX RELATIVI ALLA  
NAVIGAZIONE DEI  
PROCEDURE PORTAL**  
*+ quiz interattivi*



01.

# Introduzione & avvio dei lavori

# Regolamento SDG e User Centricity

## User Centricity: step del percorso

Il **Single Digital Gateway** è un progetto europeo il cui obiettivo è l'**armonizzazione** e la **digitalizzazione** completa di **21** (19 applicabili nel contesto italiano) **procedure** amministrative prioritarie. È normato dal **REGOLAMENTO (UE) 2018/1724** che, tra le altre cose, pone molta attenzione al concetto di **User Centricity**. Infatti agli **articoli 23, 24 e 25** il regolamento richiama l'importanza del coinvolgimento degli utenti nella progettazione e nel monitoraggio dei servizi della Pubblica Amministrazione, allo scopo di attivare un processo di miglioramento continuo dell'esperienza e fruizione dei processi amministrativi online.

- Le attività in ambito User Centricity, sono iniziate in fase di design del Catalogo dei Servizi, con lo **studio dell'UX e UI** e una serie di **test di usabilità**.
- Da questa attività è nato il documento [\*\*Principi Guida UX-UI Toolkit\*\*](#) che contiene le **raccomandazioni** sulla User Experience, utili a far orientare le PA nella progettazione dei servizi online orientati ai cittadini.
- Il **ciclo di seminari** che inizia oggi parte da quel documento, con lo scopo di illustrare gli aspetti più importanti e continuare l'attività di informazione e sensibilizzazione.
- Abbiamo poi istituito un **Osservatorio** con lo scopo di analizzare i **procedure portal in ambito SDG** sui temi della **SEO, Web Analytics e Feedback Management**, elementi indispensabili per il monitoraggio dell'esperienza utente in un'ottica di miglioramento continuo.
- A valle dell'analisi dell'Osservatorio pianificheremo degli **incontri bilaterali** specifici con le PA disponibili a ricevere supporto per migliorare questi aspetti.

**“User Experience & PA”** è un percorso formativo di approfondimento dei temi di User Experience essenziali per il miglioramento continuo dei portali in perimetro SDG

# Sintesi dei contenuti del ciclo di seminari

**OGGI**

**31.05.2024**

**14.06.2024**

## MODULO 1

Fondamenti di «**User Centered Design**»:

L'«**User Experience**» e il percorso di navigazione degli utenti sui Procedure Portal SDG

## MODULO 2

**Comunicazione e linguaggio** nei siti web della PA:  
Linee Guida **Accessibilità** e **Usabilità** dei servizi digitali pubblici

## MODULO 3

Il **monitoraggio** dell'esperienza dell'utente sui servizi digitali:  
Panoramica degli strumenti di **feedback management**, **web analytics** e **SEO**



# Speakers



**AgID**

Claudio G. Distefano

*Responsabile progetto*

*Single Digital Gateway*



**Accenture**

Irene Danesi

*Interaction Design*

*Specialist*



**Accenture**

Valerio Nini

*Experience Transformation*

*Specialist*

02.

# User Centered Design



# User Centered Design

L'approccio **User Centered** mette al centro della progettazione le esigenze e i bisogni dell'utente al fine di garantire la migliore esperienza possibile. Aspetti chiave sono:

**COINVOLGERE** i principali **stakeholder** in ogni momento del **percorso progettuale** per **modellare** i servizi digitali sulla base di **esigenze concrete**

**DISEGNARE** flussi di interazione chiari che offrano un'**efficace esperienza d'uso** del servizio

**STRUTTURARE** i **contenuti** in modo semplice, utilizzando uno **stile comunicativo coerente** e una strategia editoriale sostenibile nel tempo

# Design principles

Per sostenere un approccio **User Centered** sono stati elaborati **7 principi**, citati anche all'interno del manuale operativo di design AgID, applicabili nella progettazione dei servizi pubblici in scope SDG:



## Empatia

Essere **vicini** all'**utente** e mettersi nei suoi panni per **accompagnarlo** attraverso i tutto il journey.



## Linguaggio naturale

Parlare la stessa lingua degli utenti fornendo **informazioni comprensibili** per tutti.



## Semplicità e trasparenza

Favorire **semplicità d'uso** e **chiarezza** nel trasmettere il valore dei **contenuti** offerti.



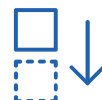
## Accessibilità

Promuovere una **progettazione accessibile** e partecipata dei siti della PA.



## Proattività

**Anticipare** i **bisogni** dell'utente tramite strumenti che garantiscano **supporto** durante la **navigazione**.



## Flessibilità dei contenuti

Garantire una **fruizione ottimizzata** in ogni momento, in ogni luogo e per ogni utente.



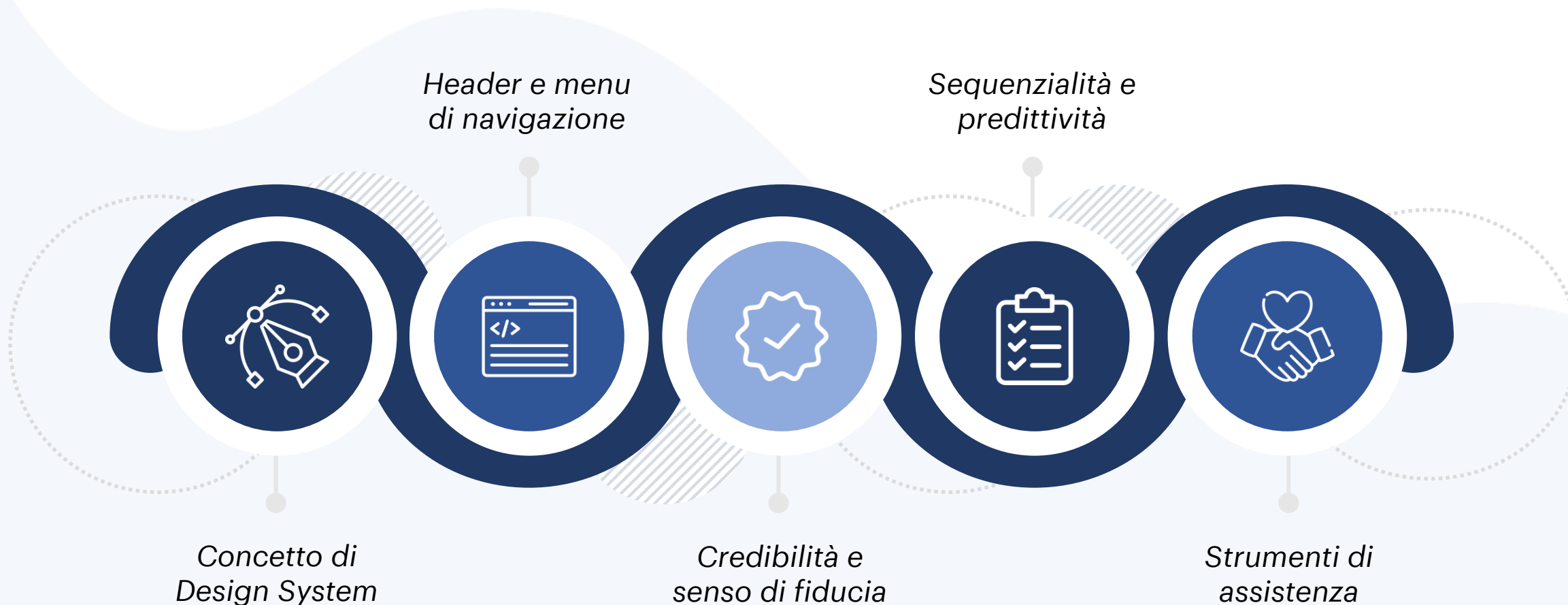
## Scalabilità

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

03.

# **Temi UX** relativi alla navigazione dei Procedure Portal

# Panoramica dei temi UX





# Concetto di **Design System**

Panoramica sul concetto di Design System e focus sul design system.**Italia**  
il primo design system italiano dedicato al mondo delle pubbliche amministrazioni e dei loro fornitori

# Design System

Non è una libreria Figma. Non è una guida di stili grafici.  
Non è nemmeno una libreria di componenti. Non è solo una repository di files. Nè un set di Brand Guidelines.

È tutto questo, ma anche molto di più!

Il **Design System** è l'unica fonte che consente a tutte le parti coinvolte di progettare, realizzare, gestire, sviluppare e scalare un ecosistema di asset digitali che offrano una User Experience coerente.

# Perché è necessario dotarsi di un Design System

## 01. Promuovere collaborazione

Un Design System **favorisce** la **collaborazione** tra diverse figure: **designer, sviluppatori** etc.

## 02. Ottimizzare workflows

Un sistema di progettazione può **ottimizzare i flussi di lavoro** all'interno delle **organizzazioni**.

## 03. Scalare soluzioni IT

Un sistema di design **aiuta** ad **aumentare** la **coerenza** tra i diversi **punti di contatto digitali** e a ricollegare le esperienze digitali all'**identità** della singola **PA**.

## 04. Essere più veloci

Un sistema di progettazione accelera i processi, **riducendo i tempi di disegno, sviluppo e rilascio** di nuovi prodotti digitali.

## 05. Essere più flessibili

Un Design System agisce come un'infrastruttura duttile che **può ridefinirsi e adattarsi** alle **esigenze** del momento e alle sfide del futuro.



# Design system.Italia

Il **design system .Italia** istituisce le fondamenta per rendere **coerenti** le esperienze di utilizzo dei servizi digitali, definendone **identità**, **linguaggio visivo** e modalità di **interazione**.



## A cosa serve?

### Per avvicinare la Pubblica Amministrazione alle persone

tramite indicazioni pratiche sull'uso del linguaggio per chi progetta i testi delle interfacce;

### Per rendere efficiente la realizzazione dei portali

tramite la raccolta dei componenti e delle specifiche di utilizzo e accessibilità utili alla progettazione e allo sviluppo;

### Per trasformare l'accessibilità: da adempimento a opportunità

tenendolo costantemente aggiornato, testato e migliorato per garantire un alto standard di qualità;

### Per diffondere la cultura della progettazione

abilitando la discussione nella PA sui temi su cui fare innovazione: accessibilità, inclusività, etc;

### Per fare open, per fare meglio

stimolando l'aggiornamento non solo centralmente, ma anche dalla community



# I fondamenti di .Italia

## Identità

Garantire un'identità affidabile e **facilmente riconoscibile** per chi li utilizza e incrementare il la fiducia verso l'uso dei servizi digitali.

## Accessibilità

Realizzare siti e servizi inclusivi utilizzando un approccio di disegno **accessibile by design**.

## Design tokens

Raccogliere le scelte visive strutturali per la **progettazione** e lo **sviluppo** delle **interfacce** digitali.

## Tono di voce

Adottare un tone of voice **semplice** e **indirizzato** al **pubblico** che fruirà il portale.

## Microtesti

**Progettare** testi e microtesti dedicati alle interfacce, che semplifichino la comprensione dei contenuti.

## Colori

Adottare un **sistema unico** di colori per garantire **coerenza visiva** dei siti e dei servizi della PA.

## Tipografia

Utilizzare **caratteri, stili e regole tipografiche** che rendano l'interfaccia digitale in **chiara, leggibile** ed **efficace**.

## Linguaggio

Adottare una **comunicazione chiara** che evita l'uso di tecnicismi e parla la lingua degli utenti.

## Icone

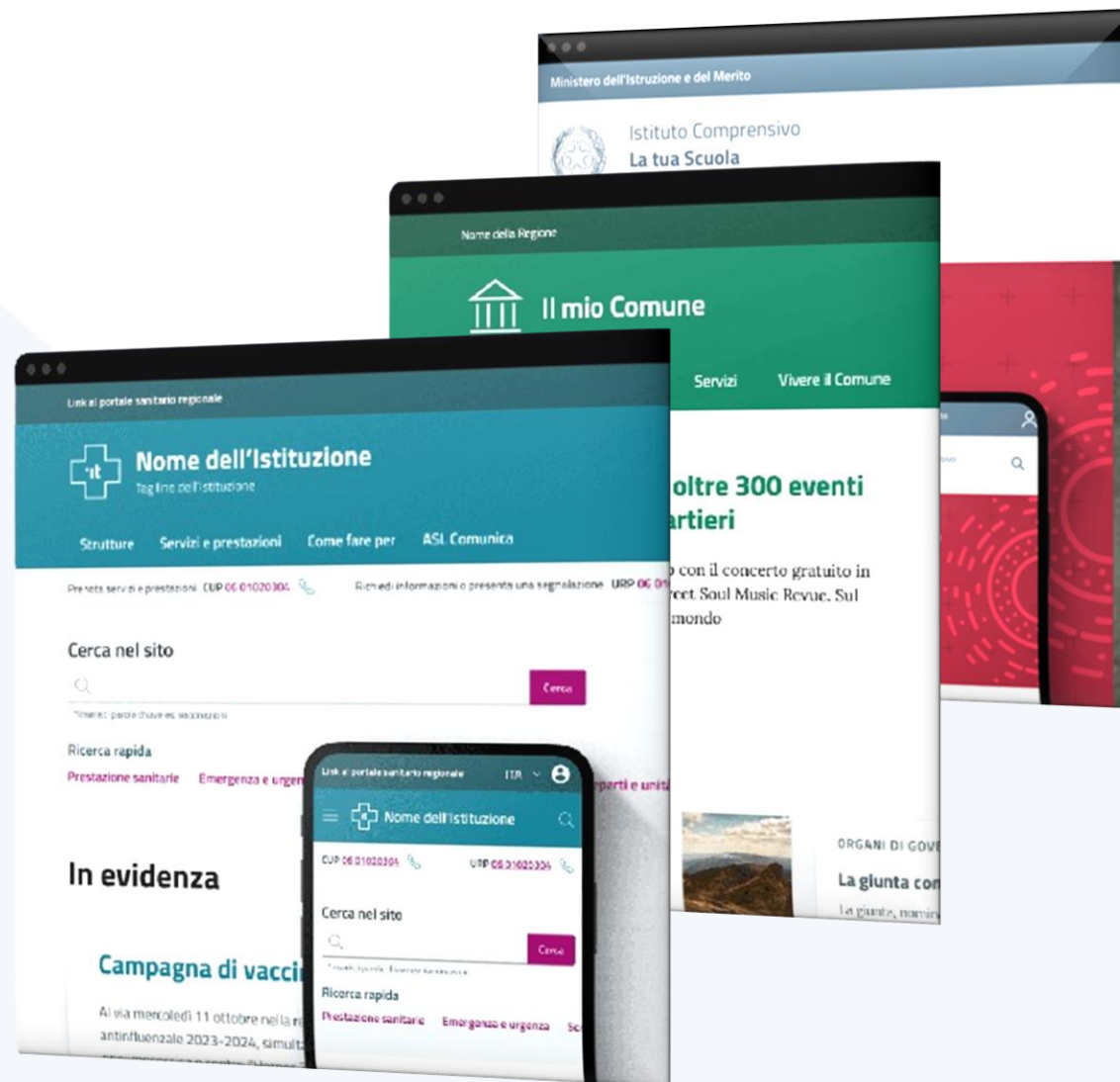
Utilizzare icone per **veicolare informazioni** agli utenti in modo **immediato**.

E MOLTI ALTRI...

# Modelli

Il design system **.Italia** mette a disposizione delle PA una serie di **modelli di design istituzionali** a supporto della realizzazione di siti e servizi progettati sui bisogni degli utenti.

Tali modelli comprendono indicazioni e risorse pronte all'uso per semplificare la progettazione.

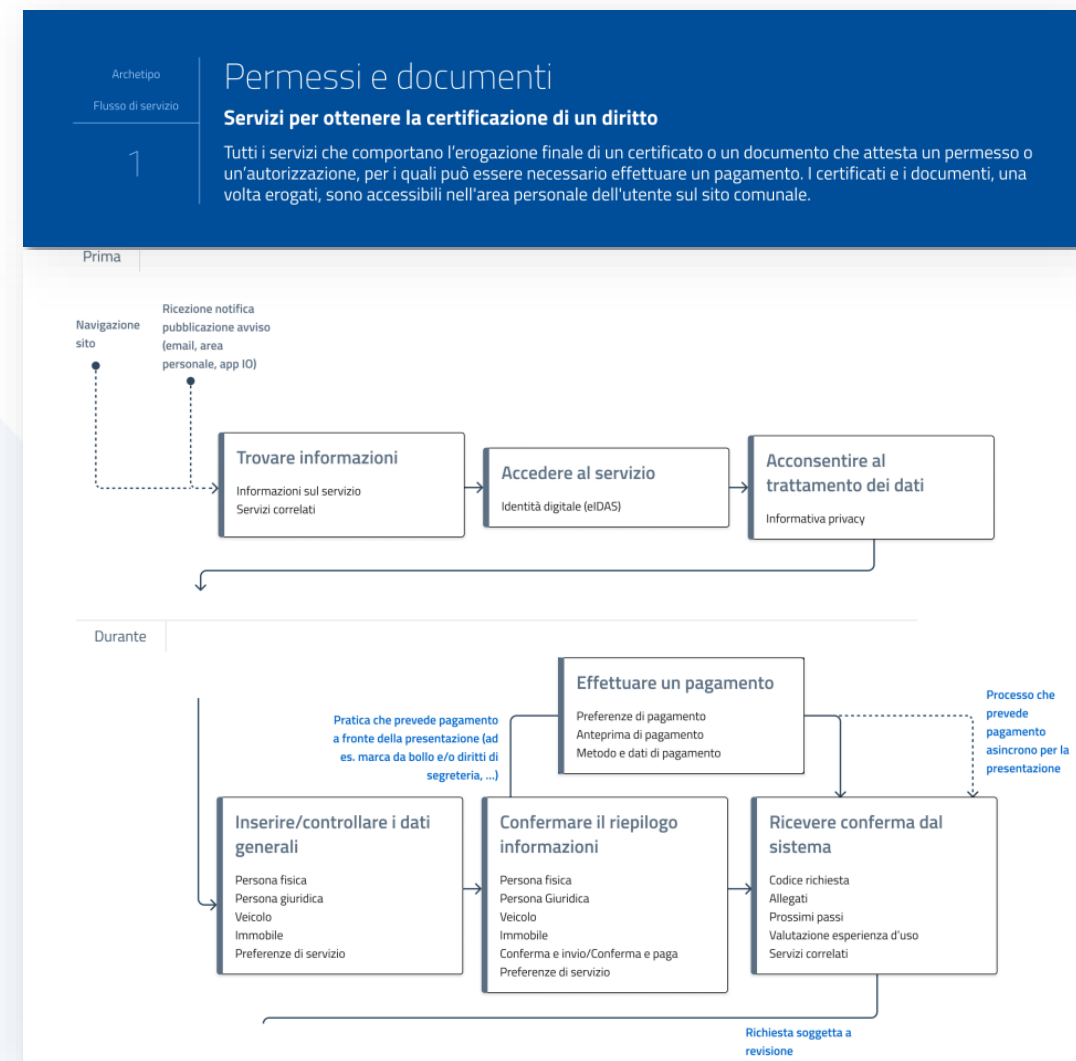


# Archetipi: tipologie di flusso

Inoltre mette a disposizione **5 archetipi rappresentativi** delle diverse tipologie di flussi di interazione tra il cittadino e il servizio digitale tramite diagrammi rappresentativi:

- [Flusso per permessi e documenti](#)
- [Flusso per pagamenti dovuti](#)
- [Flusso per vantaggi economici](#)
- [Flusso per iscrizione a graduatoria](#)
- [Flusso per servizi a pagamento](#)

I diagrammi di flusso messi a disposizione per ciascun archetipo servono come **riferimento** per **individuare i moduli** da utilizzare e l'**ordine** in cui assemblarli per realizzare l'interfaccia grafica di un servizio, sia su desktop che su mobile.





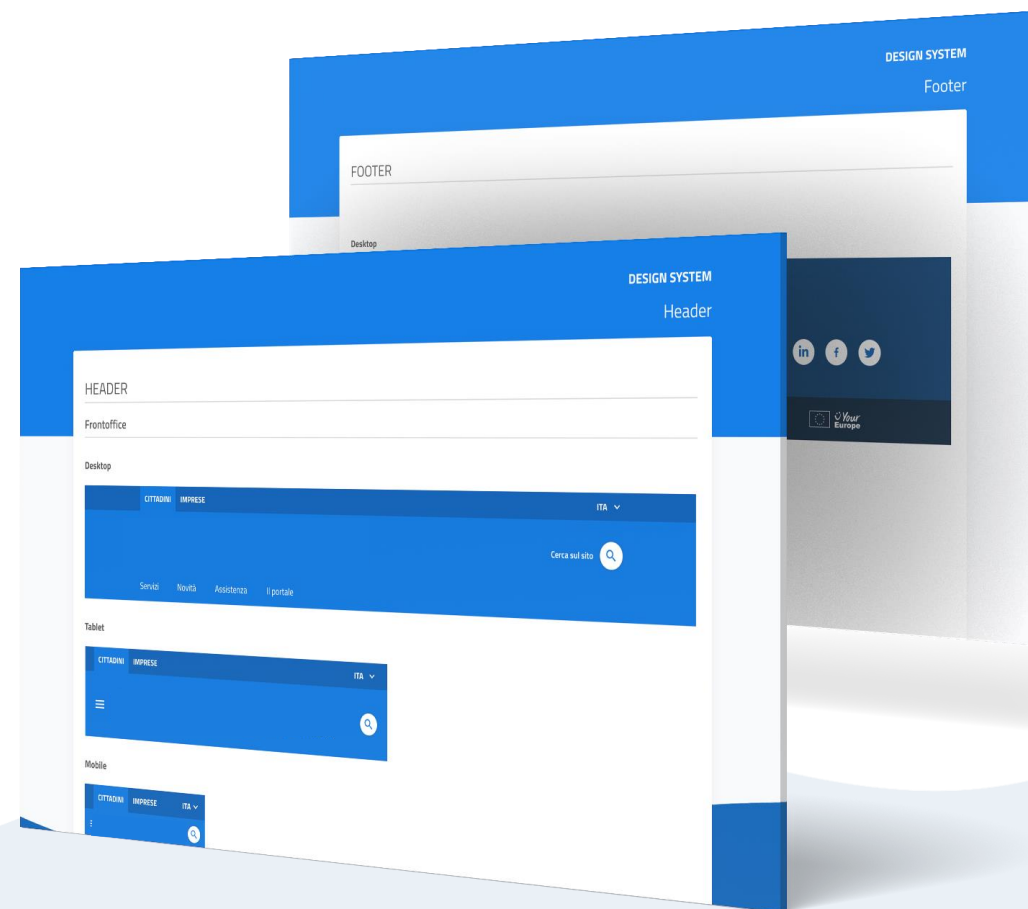
# Header e menu di navigazione

Raccomandazioni per disegnare dei componenti di navigazione adatti al contesto post login dei Procedure Portal

# Header e menu di navigazione

Si suggerisce di **utilizzare** la struttura di **header e menu** definita nel **Design System** per **garantire** la **riconoscibilità** della PA, **coerenza** e **semplicità** dell'esperienza di **navigazione**.

I simboli, i messaggi e le azioni devono avere sempre lo stesso significato in tutto il sito, per **ridurre** lo **sforzo cognitivo** dell'utente.



# Header e menu di navigazione

Seguendo il Design System **.Italia**, l'header completo è composto da tre elementi principali:

## HEADER SLIM

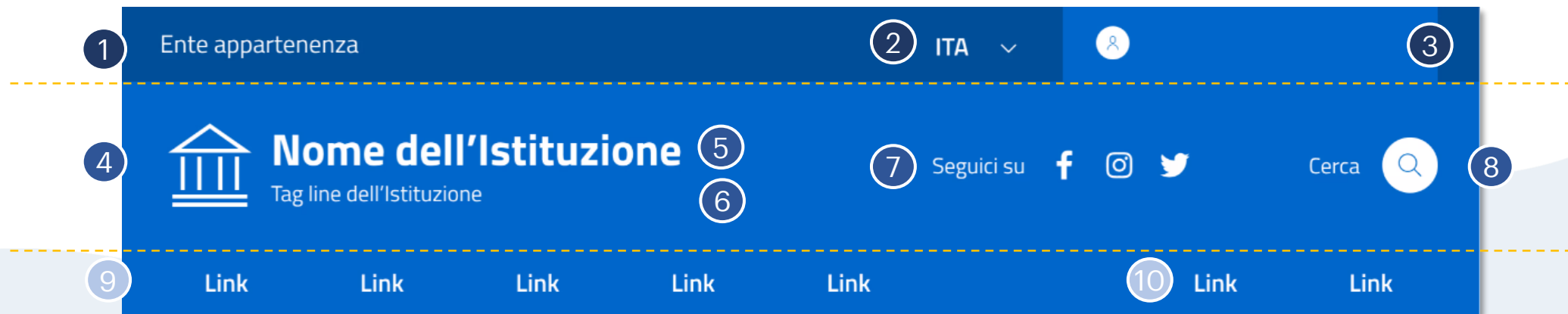
1. **Ente di appartenenza** che prevede il link ad un sito esterno;
2. **Selettore lingua** che modifica la traduzione di tutti i contenuti del sito;
3. **Area Personale** che abilita il reindirizzamento alla relativa area, laddove disponibile.

## HEADER CENTRALE

4. **Icona o logo** dell'ente;
5. **Nome** dell'ente in formato testuale;
6. **Eventuale sottotitolo** (tag line) che descrive la natura dell'ente;
7. **Canali social** dell'ente;
8. **Link** alla **ricerca**.

## HEADER NAV

9. **Menu primario** che contiene le voci del primo livello di navigazione;
10. **Menu secondario** che contiene le voci di navigazione trasversale rispetto all'alberatura dei contenuti (es. tag o argomenti).



# **Credibilità** e senso di fiducia

Presentazione degli interventi utili al rafforzamento del senso di credibilità e fiducia dei Procedure Portal agli occhi degli utenti

# Credibilità e senso di fiducia

È essenziale che le persone possano **riconoscere immediatamente** di essere all'interno di un **servizio digitale pubblico** a cura della **Pubblica Amministrazione italiana**.

## Contesto normativo:

Le **Linee guida** di **design** per i siti internet e i servizi digitali della PA, emanate ai sensi del CAD ex. Art. 53-1ter, indicano nel requisito 5.5 che:

- **SI DEVONO** utilizzare, ove disponibili, modelli di design realizzati per specifiche tipologie di siti internet e servizi digitali;
- **SI DEVONO** realizzare, nell'ambito dello stesso sito internet o servizio digitale, interfacce coerenti nello stile e nell'esperienza d'uso, privilegiando le indicazioni e gli strumenti previsti su <https://designers.italia.it>;

Fonte: <https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/identita/>



# Credibilità e senso di fiducia

## Esporre i loghi ufficiali

Esporre il **logo Your Europe** e i loghi ufficiali dei **siti governativi** degli Stati Membri nelle pagine principali per aumentare i livelli di fiducia dell'utente che fruisce il servizio e condivide i propri documenti.



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Governo italiano



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



AGID

Agenzia per  
l'Italia Digitale



Your  
Europe



# Credibilità e senso di fiducia

**Se si realizzano servizi digitali su scala nazionale:**

1. Utilizzare **domini istituzionali**, come gov.it o italia.it, e loro sottodomini;
2. Usare gli **specifici header** e **footer** per garantire autorevolezza;
3. Usare **Titillium** come carattere tipografico (font) principale;
4. Usare il colore primario **Blu Italia #0066CC**, come descritto nel fondamento Colori.

FONT TITILLIUM

Aa Aa

DOMINI ISTITUZIONALI

\*.gov.it

\*.italia.it

...

HEADER E FOOTER

Ente appartenenza



Nome dell'Istituzione

COLORE PRIMARIO BLU ITALIA



# Credibilità e senso di fiducia

## Se si realizzano servizi digitali su scala territoriale e locale:

1. Usare **domini** chiaramente **istituzionali**, o loro sottodomini;
2. Usare gli **specifici header** e **footer** per garantire autorevolezza;
3. Usare **Titillium** come carattere tipografico (font) principale;
4. Scegliere un **colore primario** e usarlo in modo coerente in tutto il servizio.

### USO MODELLI (SE ESISTONO)



### DOMINI ISTITUZIONALI (ESEMPI)

regione.nomeregione.it  
\*.nomecomune.it  
\*.edu

### HEADER E FOOTER



### COLORE PRIMARIO DEDICATO



### FONT TITILLIUM


Aa Aa

# Credibilità e senso di fiducia

## Indirizzamento verso i portali della Pubblica Amministrazione

Quando all'interno dei Procedure Portal è necessario utilizzare i servizi presenti su altri portali istituzionali per completare un processo (es. per effettuare il pagamento di un cedolino), si consiglia di **indirizzare l'utente verso i portali ufficiali** e fornirgli le informazioni relative alle azioni che dovrà effettuare sul portale in questione.

The screenshot shows a web portal interface with a blue header bar containing 'ITA' and a user profile 'BERNARDO SOARES'. A left sidebar lists navigation options: 'Contatto notifiche', 'Documenti da allegare', 'Dati personali', 'Dati licenza', 'Pagamenti' (highlighted), and 'Riepilogo richiesta'. The main content area is titled 'Allega le ricevute dei pagamenti' and includes instructions on how to proceed with a payment request, mentioning a fee of 16€ and a license cost of 110€. It features two numbered steps: '1 Effettua il pagamento online sul portale' and '2 Carica le ricevute di pagamento'. Step 1 includes a 'PAGA SUL PORTALE' button. Step 2 includes a document upload area with a 'Carica documenti' link and a note about a 5-document, 2MB limit. At the bottom, there are buttons for 'Abbandona', 'SALVA BOZZA', and 'SALVA E PROSEGUI'.



# Sequenzialità e predittività

Approfondimento dei concetti  
fondamentali di disegno e pianificazione  
dei journey utente

# Sequenzialità e predittività

## Sequenzialità e ordine di lettura

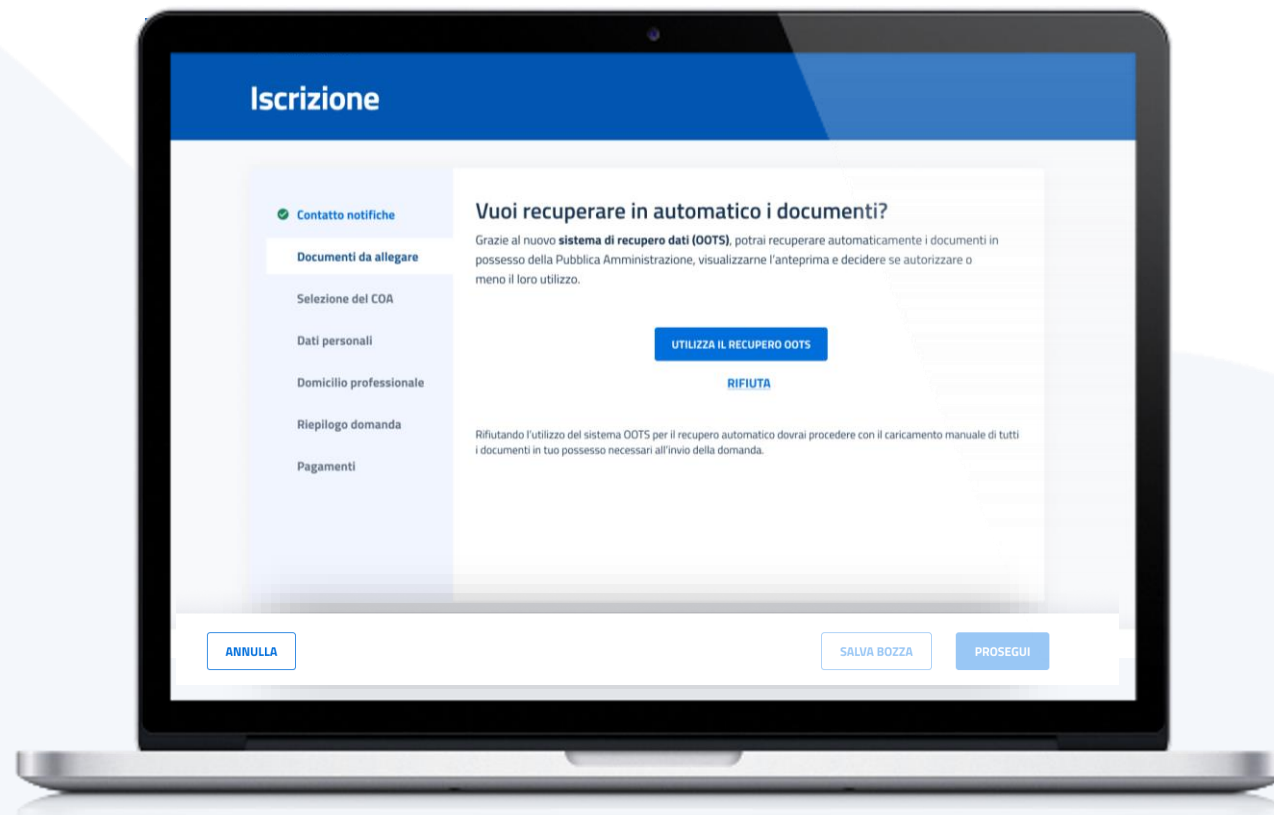
Per garantire un processo lineare e di facile fruizione, si suggerisce di **rendere chiara** la **sequenzialità** delle **azioni** da svolgere e fornire un **ordine di lettura** chiaro con gerarchie di elementi in pagina ben definite, per evitare che l'utente possa sentirsi smarrito.

The image displays three overlapping screenshots of a web form titled 'Iscrizione' (Registration). The first screenshot shows a sidebar menu with options: 'Contatto notifiche', 'Documenti da allegare', 'Selezione del COA', 'Dati personali', 'Domicilio professionale', 'Riepilogo domanda', and 'Pagamenti'. The main content area is titled 'Allega i documenti necessari' and lists three required documents: 1. 'Documento che attesti l'iscrizione alla organizzazione professionale dello Stato membro di origine' (with an 'AGGIUNGI DOCUMENTI' button), 2. 'Documento che attesti la cittadinanza' (with an 'AGGIUNGI DOCUMENTI' button), and 3. 'Documento che attesti la residenza'. The second screenshot shows a section titled 'Fornisci le ricevute dei pagamenti richiesti' (Provide the receipts of the required payments), explaining that a receipt is needed to proceed and that the COA will request other payments. It lists 'Pagamenti da effettuare' (Payments to be made) with a table showing 'Marca da bollo' (Stamp duty) for 'Agenzia delle Entrate' at €16,00. It then lists steps: 1. 'Effettua il pagamento' (Make the payment) with a 'PAGA CON PAGOPR' button, and 2. 'Carica la quietanza di pagamento' (Upload the payment receipt). The third screenshot shows a 'Dettaglio procedimento amministrativo' (Administrative procedure details) section with a list of expandable items: 'Dati relativi al procedimento amministrativo' (Content modified), 'Dati ulteriori', 'Requisiti', 'Guida utente', 'Contenuti correlati - FAQ', 'Contenuti correlati - Servizi', and 'Contenuti correlati - Novità'. At the bottom are 'ANNULLA' and 'CONFERMA MODIFICHE E PUBBLICA' buttons.

# Sequenzialità e predittività

## Fixed action bar

Con l'obiettivo di guidare l'utente nei vari step di compilazione, si suggerisce di inserire all'interno dei processi, una **fixed action bar** con precise **azioni di navigazione**, operi come una guida all'interno del flusso.



# Sequenzialità e predittività | Focus step del flusso di compilazione

## Feedback sulle azioni svolte

In **ogni step del flusso di compilazione**, in cui si propone all'utente di fare un'azione o attenderne l'esito è importante esplicitare in modo chiaro, cosa **succederà a seguito**.

Si consiglia, ad esempio, di fornire **feedback** sullo **stato** e l'**esito** delle azioni svolte, restituendo una risposta anche attraverso l'uso di elementi grafici (esempio: icone indicative di alert o errori; etc.)

The screenshot displays a two-part interface. The top part, titled 'La tua richiesta di scambio di licenza è stata inviata', features a large blue checkmark icon and a list of completed steps: 'Contatto notifiche', 'Documenti da allegare', 'Dati personali', 'Dati licenza', 'Pagamenti', and 'Riepilogo richiesta'. Below this, it states that an email will be sent and provides a request code 'R125D'. The bottom part of the form is titled 'Documento che attesti lorem ipsum' and includes a question 'Come vuoi fornire il documento richiesto?' with radio buttons for 'Recupero automatico' (selected) and 'Caricamento manuale'. It then asks the user to 'Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico', with dropdown menus for 'Paese' (set to 'Italia') and 'Soggetto erogatore' (set to 'Comune di lorem ipsum'). A 'RICHIEDI DOCUMENTO' button is present. At the bottom, a warning icon and text state: 'Ci dispiace, non abbiamo trovato nessun documento. Puoi caricare manualmente i documenti in tuo possesso. Il documento potrebbe non essere ancora disponibile nella banca dati pubblica oppure potrebbe essere stato prodotto da fonti private.'



## Sequenzialità e predittività | Focus step del flusso di compilazione

Di seguito alcune raccomandazioni specifiche per i singoli **step del flusso** per la fruizione di un procedimento amministrativo:

### 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.

The screenshot shows a web interface for the 'Allega i documenti' (Attach documents) step. On the left is a vertical sidebar with a progress indicator showing three steps: 'Contatto notifiche' (checked), 'Selezione' (checked), and 'Selezione qualifica' (checked). Below these are links for 'Documenti da allegare' (highlighted), 'Dati personali', and 'Riepilogo richiesta'. The main content area is titled 'Allega i documenti' and contains instructions: 'Per inviare la domanda dovrai 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.' It also mentions a link to 'COMPILA IL MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE' if documents are missing. A note states: 'Il Sistema OOTS è in corso di implementazione a livello europeo, pertanto potrebbe non essere possibile recuperare i documenti utili all'espletamento del procedimento amministrativo.' There are two document requirements listed: 'Documento che attesti l'idoneità al nuoto e alla voga' and 'Documento che attesti l'idoneità psico-fisica a svolgere l'attività lavorativa a bordo delle navi'. Each requirement has a dropdown menu labeled 'Set di documenti da utilizzare' with the option 'Scegli il set di documenti'. At the bottom, there are three buttons: 'Abbandona' (light blue), 'SALVA BOZZA' (white with blue border), and 'SALVA E PROSEGUI' (dark blue).

# Sequenzialità e predittività | Focus step del flusso di compilazione

## Garantire la verifica dei documenti allegati

Consentire all'utente la visualizzazione dei **documenti recuperati** con il sistema di recupero automatico o caricati manualmente sul Procedure Portal per prevenire gli errori.

*I documenti possono essere mostrati all'utente sul Procedure Portal, consentendone l'apertura tramite browser.*

### 1 Documenti che attestino l'anagrafica

✓ Certificato di residenza



#### Documenti richiesti



[Certificato di residenza.pdf](#)



Recuperato da: Paese, soggetto erogatore. 189kb

Hai altri documenti da aggiungere? [RICHIEDI O CARICA UN ALTRO DOCUMENTO](#)

# Sequenzialità e predittività | Focus step del flusso di compilazione

## Riepiloghi ed elenchi

Fornire all'utente un riepilogo chiaro ed esaustivo è utile in diversi momenti del flusso di compilazione:

- **Prima** della **compilazione**, per **fornirgli** tutte le **informazioni necessarie** al completamento della domanda (requisiti, documenti richiesti, pagamenti previsti, ecc.);
- **Durante** la compilazione, per garantire predittività e una maggiore flessibilità di interazione;
- **Al termine** della compilazione, **per riepilogare** tutti i dati inseriti e i documenti allegati alla domanda;
- **Dopo** l'invio della richiesta, come **riepilogo** della **pratica inoltrata**.

✓ Contatto notifiche

⚠ Documenti da allegare

✓ Dati personali

✓ Dati licenza

✓ Pagamenti

Riepilogo richiesta

### Riepilogo della richiesta

⚠ Alcuni dati risultano mancanti. Per procedere è necessario fornire tutti i dati richiesti.

#### Contatto notifiche [Modifica](#)

Email su cui ricevere gli aggiornamenti pratica  
bernardosoares@mail.com

#### Dati personali [Modifica](#)

Nome	Cognome	Codice fiscale
Bernardo	Soares	ABCDEFGHILMN
Cittadinanza	Paese di nascita	Data di nascita
Portoghese	Portogallo	21/04/1970
Paese di residenza	Città di residenza	Indirizzo di residenza
Italia	Roma	Via G. Bovio, 32
Telefono	Email	

Abbandona

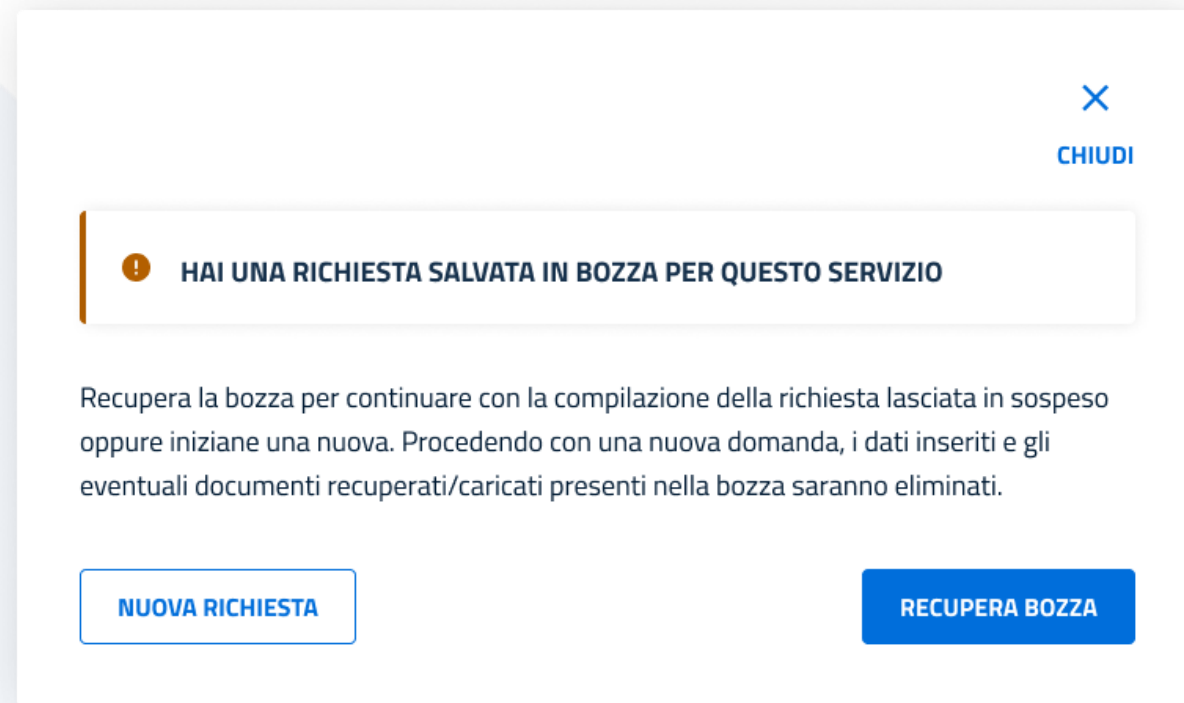
SALVA BOZZA

INVIA RICHIESTA

## Sequenzialità e predittività | Focus step del flusso di compilazione

### 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**.





# Strumenti di assistenza

Approfondimento sull'importanza di fornire all'utente supporto in tutte le fasi della navigazione

# Strumenti di assistenza

## Strumenti conversazionali

Si suggerisce di prevedere sempre un accesso rapido agli strumenti di assistenza conversazionali (**chatbot**)

## 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.

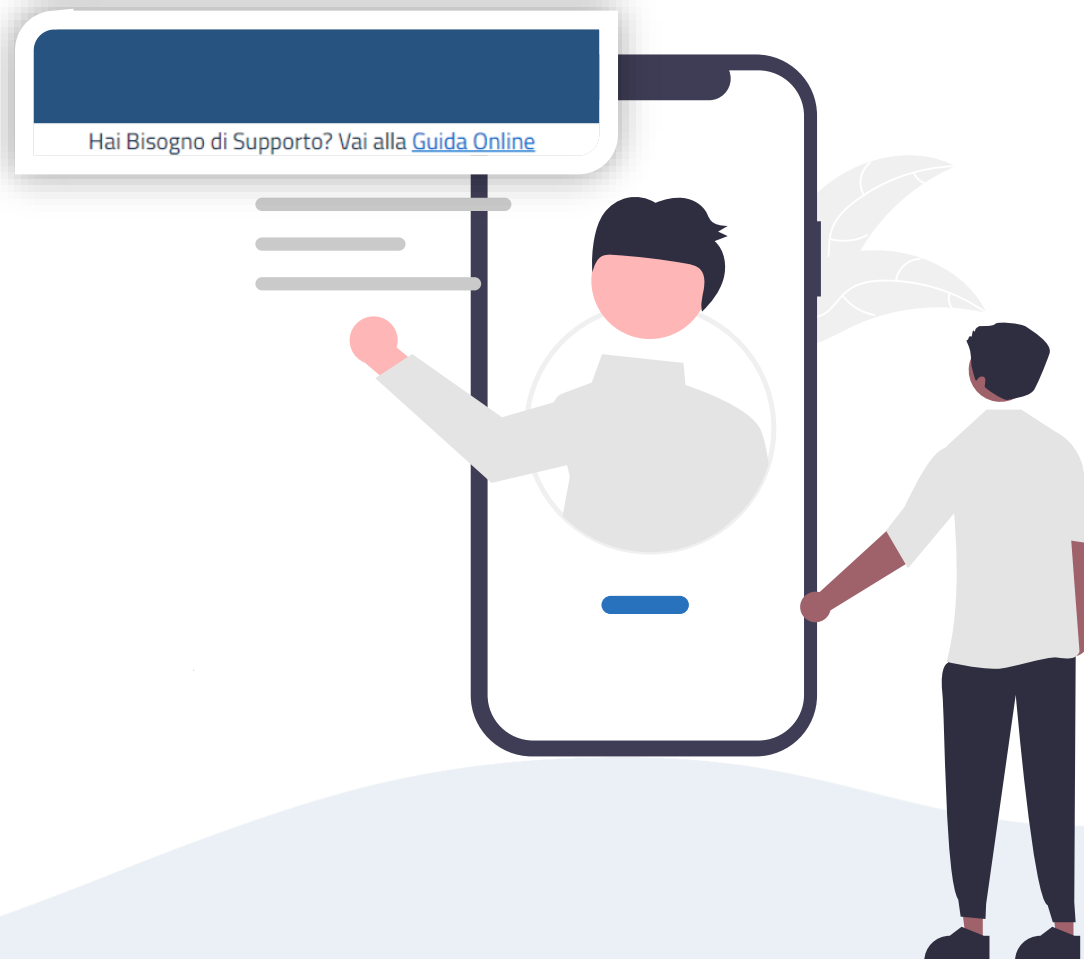


# Strumenti di assistenza

## Aiutare gli utenti a richiedere assistenza

Inserire **link** che possano fornire agli utenti informazioni aggiuntive su azioni specifiche nell'ambito della procedura per migliorare la loro comprensione e sostenere le loro esigenze (es. Guida online)

Fornire le **informazioni di contatto** per i servizi di supporto durante tutta la procedura con il supporto di icone dedicate.



# Strumenti di assistenza

## Guida online

Messa a disposizione di **guide online** accessibili dal sito che permettono di supportare l'utente nella navigazione tramite una **spiegazione** per **step** dei **passaggi** da eseguire all'interno del portale e delle relative informazioni utili per procedere con la corretta fruizione del procedimento amministrativo reso disponibile online.

AGID ITA

## Guida online

← TORNA INDIETRO

### Indice

- 1. Il Portale
- 2. Homepage
- 3. Servizi
- 3.1. La richiesta di iscrizione
- 4. Assistenza
- 5. Guida
- 6. Compilazione richiesta
- 6.1. Riepilogo
- 6.2. Contatto notifiche
- 6.3. Selezione
- 6.4. Selezione Qualifica
- 6.5. Documenti da allegare
- 6.6. Dati personali
- 6.7. Riepilogo richiesta
- 6.8. Pagina di conferma invio richiesta di iscrizione
- 7. Recupero delle prove con OOTS
- 7.1. Cos'è il sistema OOTS
- 7.2. Richiedere il recupero di una prova

### 1. Il Portale

Il portale dei servizi è dedicato a tutti i marittimi che hanno intenzione di richiedere l'iscrizione nelle ...

In questo portale si possono trovare tutte le informazioni sul servizio di ... le modalità per inoltrare la richiesta, nonché la possibilità stessa di inoltrare la richiesta.

È possibile inoltre, autenticandosi, accedere all'**area privata** e monitorare lo stato di avanzamento della propria pratica.

### 2. Homepage

La navigazione del portale è disponibile sia in lingua italiana, sia in lingua inglese. È possibile effettuare il cambio lingua tramite pulsante apposito in alto a destra.

Si può accedere alla propria **area personale** effettuando il login attraverso la funzionalità dedicata posizionata in alto a destra e inserendo le proprie credenziali SPID/CIE/eIDAS. Una volta effettuato l'accesso, si potrà accedere ad un'area privata nella quale sarà possibile visualizzare lo stato di avanzamento delle richieste ed eventualmente scaricare la richiesta di iscrizione e gli aggiornamenti relativi ai documenti richiesti per procedere con la richiesta.

A seguito dell'autenticazione da parte dell'utente, sarà inoltre possibile visualizzare, nella parte alta della pagina, gli stati relativi all'avanzamento della pratica in particolare: "in bozza", "richiesta modifica" o "modifica in corso". Tutti gli stati relativi alla pratica saranno visualizzabili nella sezione dedicata alla **gestione delle pratiche**.

Dalla homepage si ha un **accesso rapido** alle pagine di dettaglio del servizio di iscrizione nelle matricole della Gente di Mare.

Vengono esposte anche le **domande più frequenti** (FAQ). È possibile trovare l'elenco completo di domande nella sezione **Assistenza**.



L'utente può approfondire le tematiche relative alle **Novità** e alla **Normativa** di riferimento utilizzando i link proposti in pagina nell'area dedicata.

Inoltre, viene condiviso brevemente l'iter italiano per entrare nelle ... , le **modalità** e i passaggi necessari per imbarcarsi. Si potrà approfondire il tema proseguendo la navigazione sul link proposto.



# Prima di andare

## Abbiamo approfondito

-  **Concetto di «User Centered Design»:**  
Mettere l'utente al centro della progettazione delle soluzioni digitali per disegnare esperienze che rispondano alle esigenze specifiche degli utenti.
-  **User Experience & Procedure Portal:**  
Consigli da seguire per offrire ai cittadini esperienze di navigazione efficaci, semplici e intuitive.

## I prossimi incontri

31/5

Guida alla **comunicazione** e al **linguaggio** nei siti della Pubblica Amministrazione

Approfondimento dei temi di **accessibilità** e **usabilità** dei servizi digitali

14/6

Approfondimento sull'importanza del **monitoraggio** dell'**esperienza** dell'**utente** sui servizi digitali

# Grazie per l'attenzione!