

La qualità dei servizi digitali



Linee guida di design per i servizi web della PA

Claudio Celeghin

Responsabile del Servizio

“Accessibilità e usabilità dei servizi digitali”

AGID

Linee guida di design per i servizi web della PA

- Codice amministrazione digitale, art. 71
- **Consultazione** pubblica
- Sentiti il **Garante** per la protezione dei dati personali
- Acquisito il parere della **Conferenza unificata**
- Inviare alla **Commissione Europea**
- Notizia nella **Gazzetta Ufficiale** della Repubblica italiana
- Pubblicare nell'apposita area del **sito internet di AgID**

A chi sono destinate le linee guida

- Alle Pubbliche amministrazioni;
- Ai gestori di servizi pubblici;
- Alle società a controllo pubblico come da D.lgs n.175, 19 agosto 2016.

Rilevanti ai fini della **misurazione e della valutazione della performance**

Codice dell'Amministrazione Digitale - Siti e servizi web

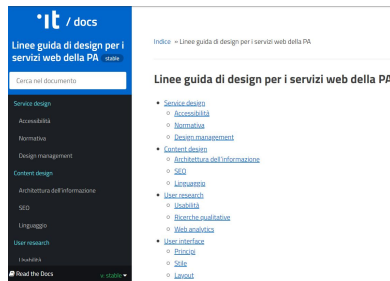
- Art. 7: Diritto a servizi on-line semplici e integrati
- **Art. 53: Siti Internet delle pubbliche amministrazioni**
- Art. 54: Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni.

Un po' di storia delle linee guida dei siti web



2011

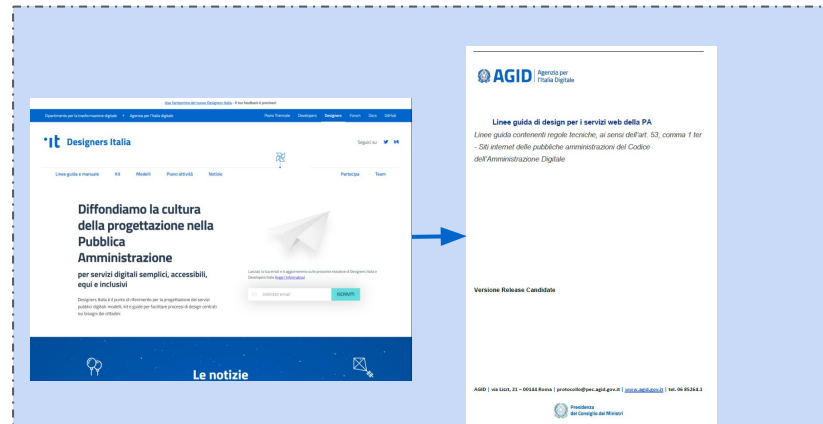
LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA
art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione



2015

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

2017



2017-2023

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

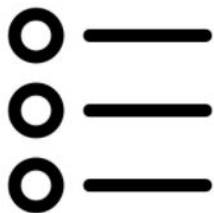
2021

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

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

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

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

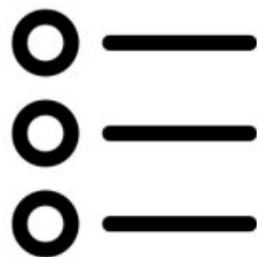


designers.italia.it, indicato come possibile **supporto** tecnico, progettuale e operativo spiega **COME** fare



Le regole tecniche

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



it Designers Italia

Siti internet delle PA

CAD - Art.53, comma 1 ter

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

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

NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

Accessibilità

Finalità

Rendere accessibili a tutti gli utenti il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, secondo i requisiti di legge.

Riferimenti normativi [LG_ACCESS]



Foto di [Glenn Carstens-Peters](#) su [Unsplash](#)

Semplicità di consultazione ed uso

Finalità

Progettare, realizzare e mantenere siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione centrata sull'utente.



NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

Semplicità di consultazione ed uso

Azioni richieste

SI DEVONO definire e valutare in modo esplicito **obiettivi**, **destinatari**, **processi** e attori coinvolti nella progettazione del sito/servizio;

SI DEVONO svolgere attività di **ricerca con utenti**, per definire e valutare in modo esplicito le caratteristiche e i **bisogni delle persone** rispetto allo specifico contesto d'uso per il quale si sta progettando il sito/servizio;



Semplicità di consultazione ed uso

Azioni richieste	SI DEVE utilizzare un linguaggio e un'organizzazione dei contenuti adeguati all'utente destinatario;
	SI DEVE rendere facilmente trovabile , dai motori di ricerca esterni e interni al sito, il contenuto pubblicato.
Strumenti a supporto:	[Des_IT]

NORMATIVA E REGOLE TECNICHE

Monitoraggio dei servizi

Finalità

Analizzare e migliorare l'esperienza d'uso dei siti/servizi digitali mediante la Rilevazione qualitativa e quantitativa dei dati di fruizione.





Monitoraggio dei servizi

SI DEVONO effettuare la raccolta e l'analisi statistica del traffico e del comportamento degli utenti.

Azioni richieste

SI DOVREBBE attivare il monitoraggio mediante la piattaforma <https://webanalytics.italia.it>

Strumenti a supporto: [Des_IT]

Interfaccia utente

Finalità

Mettere a disposizione interfacce semplici da utilizzare su ogni tipo di dispositivo

Azioni richieste

SI DEVONO realizzare **interfacce coerenti e consistenti e ottimizzate per i diversi dispositivi.**

Riferimenti normativi

[LG_ACCESS]

Strumenti a supporto

[Des_IT]

Integrazione delle piattaforme abilitanti

Finalità

Prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line

Azioni richieste

SI DEVE garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti dal CAD.

Riferimenti normativi

[CAD]

Strumenti a supporto

[Des_IT]



Grazie per l'attenzione
Claudio Celeghin – AGID

celeghin@agid.gov.it