



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

QUALITÀ DEI SERVIZI DIGITALI | FORMEZ PA

Dalla norma alla pratica

Le risorse di Designers Italia a supporto
dell'applicazione delle Linee guida di design



Chiara Leonardi
Service Designer al DTD

**Designers Italia
mette a disposizione
conoscenza e strumenti
per creare i servizi digitali
della Pubblica
Amministrazione.**



The screenshot shows the homepage of the Designers Italia website. At the top, there's a blue header bar with the text "DTD + AGID" on the left, "Designers Italia" in the center, and "Developers Italia" on the right. Below the header, there's a navigation menu with links like "Progetto", "Norme e riferimenti", "Modelli", "Design system", "Risorse per progettare", and "Community". A search bar and social media links are also present. The main content area features a large image of the David statue from the Medici Chapel in Florence, overlaid with three large orange circles and a hand cursor pointing at one of them. To the left of the image, there's a section titled "Partecipa alla trasformazione digitale del Paese" with a subtext about the project's purpose and a "Scopri il progetto" button. At the bottom, there's a section titled "Da dove vuoi iniziare?" with a "Ti suggeriamo:" heading and several buttons for "bisogni utenti", "test usabilità", "rispettare", "accessibilità", and "UI Kit". A search bar at the very bottom allows users to "Esplora Designers Italia".

Prossima.
L'anteprima della
prossima
evoluzione del sito
di Designers Italia.

prossima.designers.italia.it

- **Rispetto delle Linee Guida di Design**
- **Necessità degli enti**

Progetto

Norme e riferimenti

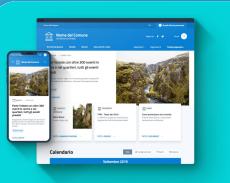
Modelli

Design system

Risorse per progettare

Community

Norme e Linee guida



Norme e Linee guida

NORME

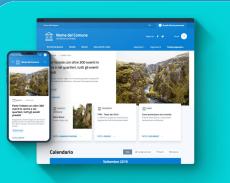
Linee guida di design per i servizi web della PA

Hanno lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni, secondo quanto definito dagli articoli 7, 53 e 54 del Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti da Designers Italia

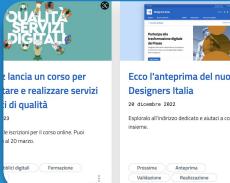
[Vai alla risorsa](#)

Modelli di sito e servizi



Modelli di sito e servizi

Contenuti formativi, eventi e notizie



Contenuti formativi, eventi e notizie

Manuale operativo



Manuale operativo

Il design per i servizi pubblici digitali	Gestione del progetto
Vai alla guida pratica	Vai alla guida pratica

Progettazione dei servizi	Design research
Vai alla guida pratica	Vai alla guida pratica

Content design	Interfaccia utente
Vai alla guida pratica	Vai alla guida pratica

Design System



Design System

Strumenti metodologici



Strumenti metodologici

L'offerta di Designers Italia

NORME

Linee guida di design per i servizi web della PA

Hanno lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni, secondo quanto definito dagli articoli 7, 53 e 54 del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e.s.m.i., recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti da Designers Italia.

Vai alla risorsa →

Norme e i riferimenti da conoscere per progettare a norma

Codice delle Amministrazioni Digitali (CAD)

- [Linee Guida di Accessibilità](#)
 - [Linee Guida di design per siti e servizi](#)
- D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. , art. 53

it Designers Italia

Progetto Norme e riferimenti Modello Design system Risorse per progettare

Inizio > Norme e riferimenti > Linee guida di design

Linee guida di design

Le regole tecniche che devi rispettare in ogni fornitura di siti e servizi digitali per la Pubblica Amministrazione

FONDAMENTO

IN BREVE

Le linee guida rappresentano la norma di riferimento per **orientare la progettazione e la realizzazione di siti e servizi pubblici digitali**, valorizzando l'usabilità e un approccio progettuale che mette le persone al centro.

AGID + Team Digitale

it Docs Italia beta Documenti pubblici, digitali.

Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA

Progetto: Design Amministrazione: Italia

Cerca nel documento... Informazioni versione-corrente Scarica Sorgente

4. Requisiti

- 4.1. Accessibilità
- 4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza
- 4.3. Simplicità di consultazione ed esperienza d'uso**
- 4.4. Monitoraggio dei servizi
- 4.5. Interfaccia utente
- 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti
- 4.7. Licenze
- 4.8. Attuazione

4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza

- Finalità: progettare e sviluppare servizi digitali che garantiscono la trasparenza delle informazioni e la sicurezza, nel rispetto della normativa unione e nazionale in materia di protezione dei dati personali.
- Azioni richieste:
 - DEVE essere garantita la protezione dei dati personali nello sviluppo di un sito web o di un servizio digitale, fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, nel rispetto dell'art. 25 del GDPR e delle Linee guida del Comitato europeo per la protezione dei dati nelle «Linee guida 4/2019 sull'articolo 25 - Protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita» adottate dal Comitato europeo per la protezione dei dati il 20 ottobre 2020;
 - DEVE essere rispettato almeno il livello base di sicurezza stabilito dalle «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni», ovvero non sia specificamente richiesto un livello superiore dal citato documento, fermo restando - in ogni caso e al fine di una effettiva protezione dei dati personali - che DEVE sempre essere effettuata la necessaria e puntuale valutazione in merito a quanto stabilito agli artt. 5, par. 1, lett. f) e 32 del GDPR;
 - DEVONO essere poste in atto misure tecniche e organizzative atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nel rispetto di quanto richiesto all'art. 32 del GDPR e in ottica di responsabilizzazione ai sensi dell'art. 5, par. 2 del GDPR;
 - prima di procedere al trattamento, in presenza di un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, DEVE essere effettuata, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi



Designers Italia

L'offerta di Designers Italia

The sidebar contains three main sections:

- Il design per i servizi pubblici digitali**: Includes icons for a person with a gear and a person with a lightbulb, with links to 'Vai alla guida pratica'.
- Gestione del progetto**: Includes an icon of two people, with a link to 'Vai alla guida pratica'.
- Progettazione dei servizi**: Includes icons for a house and a person with a gear, with a link to 'Vai alla guida pratica'.
- Design research**: Includes an icon of a person with a magnifying glass, with a link to 'Vai alla guida pratica'.
- Content design**: Includes an icon of a person with a gear, with a link to 'Vai alla guida pratica'.
- Interfaccia utente**: Includes an icon of a computer monitor, with a link to 'Vai alla guida pratica'.

Manuale operativo

Guida a supporto della progettazione,
con **indicazioni tecniche e nozioni**
suddivise per specifiche competenze

- User research
- Service design
- User interface
- Content design



Designers Italia

Cerca nel documento...

① Informazioni

v2022.1

...

INDICE DEI CONTENUTI

Sommario

 User research	 Service design
---	--

Usabilità

Ricerche qualitative

Web analytics

Principi

Gestione dei progetti

Accessibilità

Normativa

 User interface	 Content design
--	--

Principi

Progettazione

Sviluppo

Architettura dell'informazione

Search engine optimization

Linguaggio

Come contribuire

appuntamento

2.3.2. Richiesta di assistenza

2.3.3. Segnalazione disservizio

2.3.4. Valutazione della chiarezza informativa delle pagine

Torna a 2. Il modello di sito comunale

2.1. Architettura dell'informazione

L'architettura dell'informazione definisce la struttura di un sito, il modo in cui le informazioni sono organizzate, i metodi di navigazione e la terminologia utilizzata all'interno del sistema, al fine di facilitare l'accesso intuitivo ai contenuti e la completazione di compiti da parte degli utenti. L'architettura rappresenta una guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

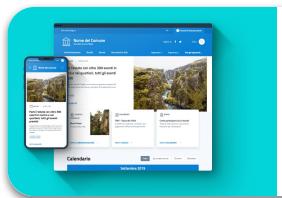
Gli [documenti di architettura dell'informazione](#) presentano:

- le tipologie di contenuto e le loro proprietà, che servono a creare le varie pagine del sito;
- le tassonomie e i vocabolari controllati, utili a classificare i vari contenuti del sito e a fruirli tramite motore di ricerca interno e a definire la struttura di secondo e terzi livelli;
- la coreografia del sito, ovvero la struttura (alberatura), il sistema di navigazione e gli elementi di interfaccia.

L'architettura del sito di un Comune è organizzata in alcune sezioni principali corrispondenti al primo livello di navigazione:

- **Amministrazione**, contiene tutti i contenuti riguardanti la struttura politica e amministrativa del comune, inclusi i documenti pubblici;
- **Novità**, raggruppa notizie e comunicati stampa;
- **Servizi**, presenta tutti i servizi che eroga il comune, sia quelli digitali, sia quelli fisici;
- **Vivere il comune**, presenta i luoghi d'interesse del territorio comunale e gli eventi;
- **Area personale**, dove gli utenti possono trovare i documenti personali, lo stato delle loro richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale.

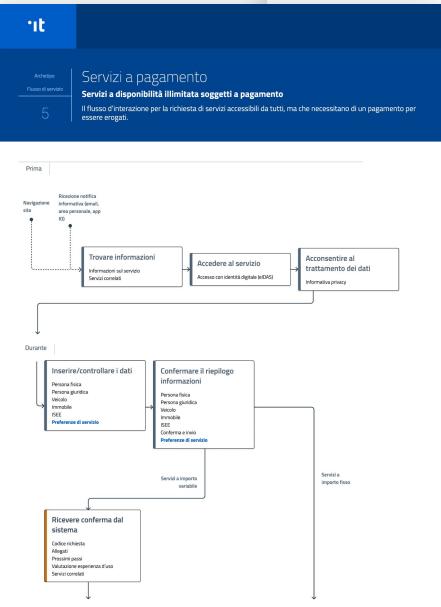
Gli ulteriori livelli di navigazione sono specificati nella [sezione Alberatura](#).



Modelli di sito e servizi

Documenti, template e modelli,
**già pronti e già a norma, da
personalizzare ed implementare**

- Flussi di servizio
- Documento di Architettura dell'informazione
- Template HTML
- Temi per i CMS WordPress e Drupal;
- Guide pratiche a supporto
- App di valutazione conformità



Parte l'estate con oltre 300 eventi in centri nei quartieri, tutti gli eventi previsti

Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Music Revue. Sul palco 20 musicisti dal mondo

Estate in città

TUTTE LE NOVITÀ →

ORGANI DI GOVERNO

Mario Rossi

Il Sindaco della città



[VAI ALLA PAGINA](#) →

ORGANI DI GOV

La giunta co

La giunta, nomi le funzioni ad es

[VAI ALLA PAGIN](#)

Eventi

15

lun

[Saldo TASI](#)



[Convocazione Consiglio Comunale - Prima seduta](#)

[Seconda rata TARI](#)

16

mar

[Presentazione mostra "Mediterraneo"](#)



[Convocazione Consiglio Comunale - Seconda seduta](#)

L'offerta di Designers Italia



Design System

Singoli componenti a norma,
da utilizzare come mattoncini per
**comporre e sviluppare l'interfaccia
grafica del proprio sito web o servizio
digitale**

- Principi ed intenzioni
- Fondamenti
- Componenti

Label text →

! Label text

✓ Label text

Titolo Notifica

In at habitasse hac id. Senectus cursus non habitant consectetur viverra ultricies. Sit vitae ornare est aliquam commodo. Id at sollicitudin eros consequat.

text

⊕ APPROFONDIMENTO

Quisque suscipit interdum augue non volutpat. Cras Mauris eu magna nibh. Curabitur malesuada neque. In vitae justo eros. Maecenas pellentesque lacinia. Vestibulum pretium tempor turpis, nec gravida erat. nibh ut semper tristique.

Maecenas at erat id **sem interdum efficitur** eu sed. eget augue molestie malesuada ut sed ex. In sed d sem eget vestibulum auctor, sem erat interdum ma. mauris semper dolor.

Maecenas vulputate ante dictum vestibulum volu amet, **consectetur adipiscing elit**. Aenean non au sive. Maecenas ullamcorper tincidunt nulla enim.

LEGGI TUTTO +

Label ×

Label ×

SVILUPPO

Nunc aliquam phasellus molestie blandit. Nisi, amet, id maecenas diam

Neque blandit pellentesque nunc sed amet. Nisl, semper sed aliquam amet proin purus augue et. Neque blandit pellentesque nunc sed amet. Nisl, semper sed aliquam amet proin purus augue et.

L'offerta di Designers Italia



Strumenti metodologici e risorse operative per gestire **le 5 fasi della progettazione e condurre le singole e specifiche attività**

- Processo a 5 fasi
- Kit di design, composti da azioni da compiere e risorse operative

Guida alla conduzione | intervista semi-strutturata

Intraprendi la conversazione con gli stakeholder coinvolti nel progetto, per comprendere meglio il contesto, i suoi attori e le attività chiave

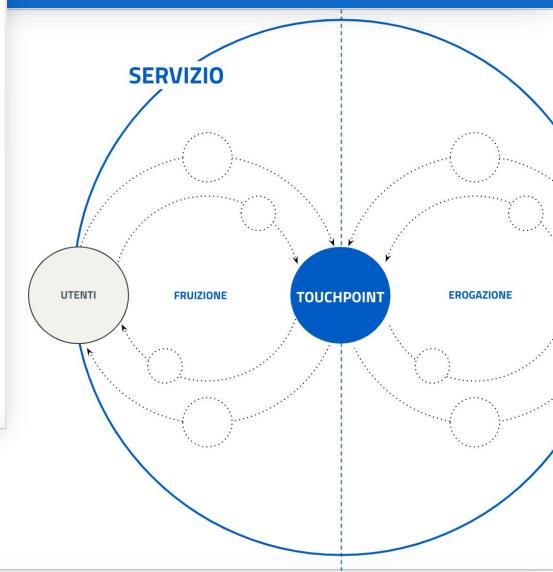
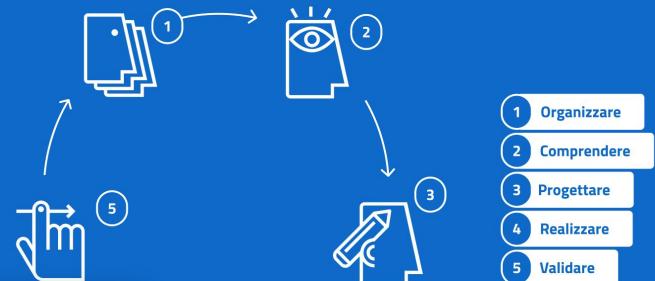
Creazione protocollo per la conduzione dell'intervista

ISTRIZIONI

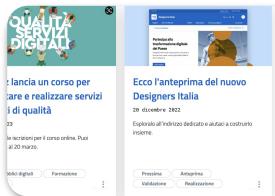
01 Identifica gli **argomenti da trattare** con gli stakeholder interessati e cerca di strutturare le tematiche in modo da essere flessibile, tenendo presente che potresti intervistare figure anche molto diverse tra loro. Elenca i temi (e il tempo che vuoi dedicare a ciascuno di questi) nella parte iniziale.

02 La prima sezione del protocollo è dedicata alla **introduzione del progetto**. Questa è una parte che serve per contestualizzare il motivo del coinvolgimento. È importante spiegare con chiarezza che la prospettiva del partecipante è utile ad orientare a capire meglio le dinamiche dell'ambito di servizio. Personalizza i campi vuoti rispetto al contesto specifico della tua intervista.

Designers Italia | <https://designersitalia.it/kit/intervista-utenti-stakeholder/> | Licenza CC-BY-SA 4.0



L'offerta di Designers Italia



**Contenuti
formativi, eventi
e notizie**

I contenuti relativi alle attività di
**insegnamento, formazione,
promozione e partecipazione
online e sul territorio**

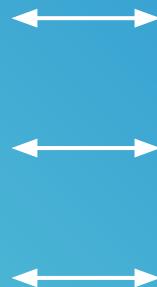
- Articoli editoriali
 - News
 - Eventi



Una sezione di raccordo che collega ogni requisito ai contenuti e agli strumenti che ne facilitano l'applicazione.



Norme e linee guida

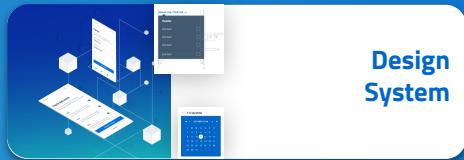


Il design per i servizi pubblici digitali
Vai alla guida pratica >>
Gestione del progetto
Vai alla guida pratica >>
Progettazione dei servizi
Vai alla guida pratica >>
Design research
Vai alla guida pratica >>
Content design
Vai alla guida pratica >>
Interfaccia utente
Vai alla guida pratica >>

Manuale operativi

Modelli di sito e servizi

**Perché è importante?
Cosa significa nel pratico?
Quali strumenti posso usare?**



**Navighiamo insieme la sezione
di raccordo tra requisiti e strumenti**

prossima.designers.italia.it/

DESIGNERS ITALIA

Iscritti alla nostra mailing list per rimanere aggiornato!

- **Trova le risorse** sul sito e lascia il tuo feedback >> designers.italia.it
- **Unisciti** alla community >> slack.developers.italia.it
- **Parla** con noi via mail >> contatti@designers.italia.it
- **Sostieni** il progetto su Twitter >> [@DesignersITA](https://twitter.com/DesignersITA)
- **Leggi** i contenuti del blog >> medium.com/designers-italia
- **Scopri** le opportunità del PNRR >> padigitale2026.gov.it
- **Discuti** sul forum dei servizi digitali >> forum.italia.it

