

# LINEE GUIDA DI DESIGN PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA - DOCUMENTO DI SINTESI

Creation Date: 11/29/2022

Creator Name: Claudia Astazi

Last Modification Date: 03/31/2023

Exported by Bmeme Documentation Wiki on 03/31/2023

No headings included in this document

Il documento è una sintesi di quanto esposto da Agid nel doc rilasciato il 27 Luglio reperibile a questo link [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/design-linee-guida-docs.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/design-linee-guida-docs.pdf)

In **rosso** e in **blu** le attività **dovute** o **suggerite** che hanno impatto sullo sviluppo specifico del progetto o su cui porre particolare attenzione.

Argomento	Normativa di riferimento	Note
<b>Accessibilità</b>	Nessun cambiamento rispetto alla normativa: <i>Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</i> , emanate da AGID con Determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020.	<a href="https://www.agid.gov.it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa">https://www.agid.gov.it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa</a> <a href="https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html">https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html</a>
<b>Affidabilità, trasparenza e sicurezza</b>	Finalità: progettare e sviluppare servizi digitali che garantiscano la trasparenza delle informazioni <ul style="list-style-type: none"> <li>Aderenza alla normativa GDPR per trattamento dati, Cookies Policy, Privacy Policy, Sicurezza informatica e Dati sensibili</li> </ul>	

Argomento	Normativa di riferimento	Note
<p><b>Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso</b></p>	<p><b>Finalità: progettare, realizzare e mantenere siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione centrata sull'utente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVE</b> adottare un approccio <b>progettuale</b> orientato alle persone, (...)preferibilmente tramite metodologia <i>Agile</i></li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> definire e valutare in modo esplicito obiettivi, destinatari, processi e attori nella progettazione del sito/servizio;</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> svolgere attività di ricerca con utenti (Contesto d'uso)</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> mappare gli scenari d'uso e le funzionalità del sito/servizio</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> tenere presenti i risultati delle ricerche effettuate con utenti per la definizione dell'architettura dell'informazione;</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> condurre test di usabilità</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> utilizzare ontologie e vocabolari controllati standard della Pubblica Amministrazione;</li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> utilizzare un linguaggio e un'organizzazione dei contenuti adeguati all'utente destinatario;</li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> rendere facilmente trovabile, mediante motori di ricerca esterni (ove consentito dalle vigenti normative) e interni al sito, il contenuto pubblicato;</li> <li>▪ <b>SI DOVREBBE</b> pubblicare, su ogni pagina del sito internet, la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.</li> </ul>	<p>Cap. 5.3 del documento</p> <p><b>Punti di interesse del capito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metodologia Agile</li> <li>▪ Analisi user centrica che parte da scenari, contesti d'uso, personas e user journey e architettura delle informazioni</li> <li>▪ Individuazione di test di usabilità con user reali</li> <li>▪ Motore di ricerca avanzato</li> <li>▪ Ultimo aggiornamento</li> </ul>

Argomento	Normativa di riferimento	Note
<p><b>Monitoraggio dei servizi</b></p>	<p><b>Finalità: analizzare e migliorare l'esperienza d'uso dei siti/servizi digitali mediante la rilevazione qualitativa e quantitativa dei dati di fruizione.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> effettuare la raccolta e l'analisi statistica del traffico e del comportamento utente rispetto all'accesso e utilizzo di siti e servizi digitali;</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> pubblicare le informazioni, opportunamente aggregate e anonimizzate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul singolo sito e/o servizio;</li> <li>▪ <b>SI DOVREBBE</b> adottare la piattaforma Web Analytics Italia (WAI), avendo cura di informarne adeguatamente gli utenti ai sensi degli artt. 12 e 13 del GDPR e 122 del Codice privacy</li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> consentire agli utenti di comunicare facilmente all'amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> condurre attività di raccolta, analisi e valutazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita;</li> <li>▪ <b>SI DOVREBBE</b> condurre un'attività di manutenzione evolutiva dei siti internet e servizi digitali, facendo ricorso alle principali metodologie di testing e ricerca quantitativa e qualitativa.</li> </ul>	<p>Cap. 5.4 del documento</p> <p><b>Punti di interesse del capito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrazione con Web Analytics Italia</li> <li>▪ Form di Feedback</li> <li>▪ Manutenzione Evolutiva e test</li> </ul>
<p><b>Interfaccia utente</b></p>	<p><b>Finalità: mettere a disposizione interfacce utenti semplici da utilizzare.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> utilizzare, ove disponibili, modelli di design realizzati per specifiche tipologie di siti internet e servizi digitali;</li> <li>▪ <b>SI DEVONO</b> realizzare, nell'ambito dello stesso sito internet o servizio digitale, interfacce coerenti (...) <a href="https://designers.italia.it/">https://designers.italia.it/</a></li> </ul>	<p>Cap. 5.5 del documento</p> <p><b>Punti di interesse del capito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelli di design <a href="https://designers.italia.it/">https://designers.italia.it/</a></li> </ul>

Argomento	Normativa di riferimento	Note
<b>Integrazione delle piattaforme abilitanti</b>	<p><b>Finalità: prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVE</b> garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82), nel rispetto del principio di minimizzazione di dati e assicurando che, nell'ambito delle procedure di autenticazione informatica, <u>siano acquisiti e successivamente trattati solo dati personali degli utenti (attributi dell'identità digitale) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per cui sono trattati;</u></li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> valutarsi la sussistenza di un'ideale base giuridica (...), qualora si intenda utilizzare eventuali elementi di terze parti incorporati sui propri siti web (ad es. font tipografici, video player, social plug-in, ecc.), che possono comportare la comunicazione di dati personali a terzi e, in alcuni casi, anche il trasferimento dei dati personali in Paesi terzi;</li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online mediante gli strumenti di pagamento previsti dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82).</li> </ul>	<p>Cap. 5.6 del documento</p> <p><b>Punti di interesse del capitolo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrazione con servizi coperti da Trattamento GDPR</li> </ul>
<b>Licenze</b>	<p><b>Finalità: privilegiare l'applicazione di una licenza aperta ai contenuti.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVE</b> associare ai contenuti una licenza aperta, ove non diversamente previsto dalla vigente normativa;</li> <li>▪ <b>SI DEVE</b> inserire il link alla licenza adottata riportando la versione aggiornata della stessa.</li> </ul>	<p>Cap. 5.7 del documento</p> <p><b>Punti di interesse del capitolo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenze aperte e riferimenti ad essa esposti</li> </ul>
<b>Attuazione</b>	<p><b>Finalità: assicurarsi che le attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di siti e servizi digitali rispondano alle presenti linee guida.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>SI DEVE</b> inserire la seguente dicitura all'interno della documentazione dei contratti pubblici concernenti l'affidamento di attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di siti internet e servizi digitali: «Il fornitore incaricato deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA».</li> </ul>	<p>Cap. 5.8 del documento</p>