



Area 5 - LA PA NELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Modulo 4 – Il Piano triennale per l'informatica nella PA

Lezione 5.4.3 – Linee guida di design per i servizi digitali della PA

Introduzione

Benvenuto/a a questa lezione dedicata alle Linee guida di design per i servizi digitali della PA.

Al pari di tutte le Linee guida di indirizzo e di quelle contenenti regole tecniche emanate in Italia, anche queste rispondono al Regolamento per l'adozione di Linee guida per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale, ai sensi degli Artt. 14-bis e 71 del CAD. Anche se in continua evoluzione, le Linee guida diventano efficaci il giorno successivo a quello della loro pubblicazione sul sito istituzionale di AgID.

I servizi digitali

Il concetto di servizi digitali è ampio e dai confini labili. Cerchiamo quindi di capire meglio, come prima cosa, il contesto in cui ci muoviamo partendo da una definizione.

Con servizi digitali si intendono quei servizi che le PA erogano parzialmente o interamente attraverso tecnologie web, permettendo ai cittadini di espletare pratiche e procedure amministrative attraverso app, siti web o altre tecnologie di rete, senza recarsi di persona presso gli uffici.

Ad esempio, parliamo di servizio digitale quando abbiamo la possibilità di iscriverci a un concorso pubblico direttamente online attraverso la compilazione di moduli presenti su una pagina web e inviati telematicamente all'Ente.

Anche reperire online le semplici informazioni che spiegano il funzionamento di un servizio erogato in modalità tradizionale può essere considerato un servizio digitale, nonostante abbia un livello di interattività minimo e sia di natura prettamente informativa.

Nella maggior parte dei casi è il sito web di un'Amministrazione Pubblica che costituisce il canale principale, lo strumento più comune e di più facile accesso con cui le Amministrazioni comunicano e offrono informazioni e servizi.

La fruizione dei servizi digitali: un diritto per i cittadini

L'importanza dell'efficace fruizione dei servizi digitali delle PA è legata allo stato di diritto dei cittadini. La normativa italiana, in particolare il Codice dell'Amministrazione Digitale, ne ribadisce esplicitamente la centralità.

L'Art. 54 del CAD, infatti, indica chiaramente alle PA la necessità di realizzare siti web che rispettino i principi di:

- **accessibilità**,
- elevata **usabilità** e reperibilità,
- **completezza** di informazione,
- ed elevata **interoperabilità**,



avendo cura di utilizzare un linguaggio chiaro e organizzato in una struttura informativa di facile consultazione.

Un ulteriore elemento normativo a favore della centralità e del coinvolgimento dell'utente è stato emanato dal Parlamento e dal Consiglio Europeo. Si tratta della Direttiva n. 2102 del 2016 che impone a tutti gli Stati membri di rendere omogenei e coerenti a livello comunitario i requisiti tecnici di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobile degli Enti pubblici.

Sempre a livello europeo, il Regolamento UE 2018/1724 istituisce lo sportello digitale unico per cittadini e imprese (Single Digital Gateway) indicando i parametri obbligatori di qualità che i siti web delle PA degli Stati membri devono rispettare a partire dal 2020.

Le linee di attuazione e i kit di sviluppo

In questo contesto, AgID ha realizzato insieme al Team per la Trasformazione Digitale numerose azioni volte a semplificare lo sviluppo e l'utilizzo dei servizi digitali prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni, sia attraverso la diffusione delle piattaforme, sia attraverso la predisposizione di linee guida e kit di sviluppo a uso delle Amministrazioni stesse.

Le Linee guida per il design dei servizi digitali della PA

Tra questi, le Linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione sono uno strumento di lavoro per la PA e servono a orientare la progettazione di ambienti digitali fornendo indicazioni relative al *service design*, alla *user research*, al *content design* e alla *user interface*.

La versione stabile delle Linee guida per il design dei servizi digitali corrisponde alla 2019.2 e presenta, nel suo capitolo introduttivo, un quadro sinottico degli obiettivi e delle azioni chiave che la Pubblica Amministrazione deve mettere in atto per progettare servizi orientati ai bisogni delle persone.

In questa versione, trova spazio un nuovo capitolo dedicato alla progettazione e alla prototipazione di un servizio digitale, pensato come punto di convergenza delle diverse competenze necessarie allo sviluppo di un servizio della Pubblica Amministrazione.

Aggiornamenti significativi riguardano infine la sezione di architettura dell'informazione e quella relativa alla ricerca quantitativa.

La guida, consultabile online e scaricabile in formato pdf, fornisce inoltre un dettagliato quadro normativo sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), sull'Accessibilità, sulla Trasparenza, sulla Privacy e sulla Comunicazione Pubblica.

I punti di intervento

I principali punti di intervento delle Linee guida riguardano:

- la progettazione dei servizi digitali;
- l'usabilità e l'accessibilità dei servizi digitali;
- l'architettura dell'informazione, la struttura dei contenuti e il linguaggio utilizzato;
- le metriche e le misure analitiche;
- i principi, lo stile e i layout dei componenti di interfaccia;
- fino alla responsabilità e l'uso in mobilità dei servizi stessi.

Accessibilità e Usabilità come principi fondanti

Da quanto emerge dalla Linee guida i principi fondanti per i servizi digitali della PA sono in particolare due:



- in primo luogo l'**Accessibilità**, ovvero la capacità di un sistema informatico (come ad esempio un sito web o un'applicazione mobile) di fornire informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali. La fruibilità senza discriminazioni include anche l'attenzione verso coloro che necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari (ai sensi della Legge 4/2004, Art. 2, comma a). I siti web delle PA devono rispettare i requisiti tecnici di accessibilità riportati nell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche.
- il secondo principio fondante è l'**Usabilità**, ovvero la capacità di mettere un utente in condizioni di raggiungere i suoi obiettivi con facilità, efficacia, efficienza e soddisfazione. Un sito è tanto più usabile quanto più si avvicina alle aspettative dell'utente. La familiarità dell'utente con una specifica interfaccia o funzione porta diversi vantaggi, come:
 - trovare e comprendere le informazioni in modo più semplice e intuitivo;
 - rendere l'utente più autonomo e sicuro nella navigazione;
 - facilitare la memorizzazione e l'apprendimento dei contenuti;
 - nonché ridurre i costi e gli errori di sviluppo.Tanto più i siti e i servizi digitali della PA sono usabili tanto più si riduce la distanza tra il cittadino e le Amministrazioni permettendo agli utenti di trovare le informazioni che stanno cercando, comprenderne i contenuti ed eliminando le difficoltà di utilizzo.

La centralità del cittadino

Le Linee guida di design per i servizi digitali della PA sono un sistema condiviso di **referimenti progettuali e visivi** relativi al design dei siti e dei servizi dalla Pubblica Amministrazione.

La guida è molto dettagliata ed è corredata da Linee guida specifiche

- per la **User Research**;
- per il **Service Design**;
- per il **Content Design**;
- e per la **User Interface**.

L'obiettivo è di mettere il cittadino al centro.

User Research

Il concetto ricorrente è infatti che la progettazione e quindi i processi e le caratteristiche di un servizio, le sue funzionalità e componenti siano orientate alle effettive esigenze degli utenti partendo da indagini di User Research (come i web analytics o la realizzazione di interviste e focus group).

Queste indagini sono capaci di far luce sul modo in cui l'utente utilizza il sistema, consentendogli di ottenere in modo facile e veloce ciò di cui ha bisogno, senza disorientarlo con istruzioni poco comprensibili o passaggi inutili.

Service Design

In particolare, sul *Service Design*, le Linee guida sottolineano quanto sia importante per ciascun progetto:

- identificare le priorità e individuare bene gli obiettivi da raggiungere, in termini di funzionalità e processi;
- misurare i risultati individuando metriche in grado di valutare il successo e il gradimento del progetto;



- organizzare e guidare i processi in modo solido, coinvolgendo gli utenti e gli altri stakeholder secondo un approccio Human Centered;
- organizzare Workshop dedicati alla co-progettazione, in cui diversi attori coinvolti nell'erogazione o nell'utilizzo di un servizio digitale vengono invitati a discutere le criticità esistenti e a individuare insieme possibili soluzioni, seguendo un percorso guidato;
- costruire un team di professionisti tecnici come product owner e project manager capaci di definire nel dettaglio gli strumenti e gli ambienti di gestione del progetto più efficienti ed efficaci.

Content Design

Nelle Linee guida sono passati in rassegna anche i contenuti minimi e gli obblighi di pubblicazione sui siti della PA, in relazione a elementi come la trasparenza, la pubblicità legale, la PEC e il trattamento dei dati personali, nonché tutte le best practice relative al *Content Design* con dettagli su architettura dell'informazione, elementi di SEO e linguaggio.

Protocollo eGLU

In particolare, per quanto riguarda l'**Usabilità**, viene definita la sua misurabilità attraverso le *web analytics*, i protocolli per la realizzazione di test e i metodi di ricerca qualitativa (come interviste e *focus group*).

Il Protocollo eGLU LG, nella sua versione 2018.1, è lo strumento indicato come guida per coloro che lavorano nella gestione dei siti istituzionali e tematici di tutte le Pubbliche Amministrazioni e che può essere utilmente adottato anche da chi, nelle PA, realizza servizi digitali, siti web e software.

User Interface

In termini di *User Interface*, invece, si parte dal concetto che la progettazione non riguarda interfacce ma servizi pensati prima di tutto per la fruizione mobile, secondo un approccio *digital by default*. A riguardo le Linee guida forniscono anche indicazioni su stili tipografici, colori e componenti come bottoni, form, messaggi di errore, caroselli di immagini, navigazione, heading e iconografia

I Design Kit

Le Linee guida di design per i servizi digitali della PA funzionano in parallelo con i *Design Kit* per lo sviluppo e il design di siti pubblici, che aiutano a progettare servizi digitali moderni e semplici.

I vari strumenti presenti nei Design Kit accompagnano diversi momenti del ciclo di vita di un servizio digitale pubblico, dalla creazione alla revisione, e risolvono criticità legate all'esperienza d'uso, supportando l'ideazione di un nuovo servizio o migliorando un servizio esistente.

I kit sono organizzati per aree di intervento categorizzate in Capire, Ideare e Fare e possono essere composti da elementi di interfaccia, prototipi, case histories, risultati di ricerca o altro.

Una delle caratteristiche più importanti dei kit è quella di favorire la collaborazione, suggerendo modalità di lavoro in team e proponendo l'utilizzo di strumenti digitali di collaborazione (i cosiddetti *collaboration tool*).

Conclusioni

Parlando dei Design Kit siamo arrivati alla fine di questo video. Siamo partiti da cosa si intende per Servizi digitali e abbiamo specificato che sono uno stato di diritto per i cittadini. Siamo poi entrati nel merito delle Linee guida per il design dei servizi digitali della PA approfondendone i punti di intervento e i principi fondanti.



Abbiamo infine indagato come l'obiettivo di mettere il cittadino al centro si declina attraverso le Linee guida specifiche.

Grazie per la tua attenzione!