
Linee guida di design per i servizi web della PA

italia

15 giu 2021

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Prefazione | 3 |
| 2 | Introduzione | 5 |
| 2.1 | Scopo | 5 |
| 2.2 | Soggetti destinatari | 6 |
| 3 | Riferimenti | 7 |
| 3.1 | Riferimenti normativi e linee guida | 7 |
| 3.2 | Abbreviazioni | 8 |
| 4 | Contesto | 9 |
| 5 | Requisiti | 11 |
| 5.1 | Accessibilità | 11 |
| 5.2 | Affidabilità e sicurezza | 11 |
| 5.3 | Semplicità di consultazione ed uso | 12 |
| 5.4 | Monitoraggio dei servizi | 12 |
| 5.5 | Contenuti obbligatori | 13 |
| 5.6 | Interfaccia utente | 13 |
| 5.7 | Integrazione delle piattaforme abilitanti | 13 |

Consultazione pubblica

La consultazione pubblica per questo documento si è svolta dal 12/05/2021 al 14/06/2021.

Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Le presenti linee guida utilizzano parole chiave in conformità alle norme ISO/IEC Directives, Part 3 per la stesura dei documenti tecnici. La relativa interpretazione è descritta di seguito:

- **DEVE** o **DEVONO**, indicano un requisito obbligatorio per rispettare la linea guida;
- **DOVREBBE** o **DOVREBBERO**, indicano che le implicazioni devono essere comprese e attentamente pesate prima di scegliere approcci alternativi.

2.1 Scopo

Le presenti linee guida 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 (di seguito CAD).

Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti sul sito <https://designers.italia.it>.

I servizi pubblici digitali devono rispettare i principi elencati all'art. 53 del CAD:

- accessibilità,
- elevata usabilità e reperibilità anche da parte delle persone disabili,
- completezza di informazione,
- chiarezza di linguaggio,
- affidabilità,
- semplicità di consultazione,
- qualità,
- omogeneità e interoperabilità.

Le presenti linee guida:

- annullano e sostituiscono le precedenti «Linee guida per i siti web delle PA» previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009 n. 8;
- sono emesse ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Determinazione AGID n. 160 del 2018 recante «Regolamento per l'adozione di linee guida per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale».

2.2 Soggetti destinatari

I destinatari delle presenti linee guida sono le pubbliche amministrazioni, così come definite nell'art. 2, comma 2, lett. a) del CAD.

Si rammenta che le indicazioni di seguito elencate sono rilevanti ai fini della misurazione e della valutazione della performance sia organizzativa sia individuale previste dagli articoli 8 e 9 del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della L. 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

3.1 Riferimenti normativi e linee guida

CAD Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante «Codice dell'amministrazione digitale».

GDPR Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

Reg. UE eIDAS Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

D. Lgs. 33/2013 Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante «Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni».

Codice privacy Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. recante «Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE».

Accessibilità - L. 4/2004 e s.m.i. Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante «Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici».

Direttiva (UE) 2016/2102 Direttiva (UE) 2016/2102 del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.

Circolare AGID 2/2017 Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2 in sostituzione della Circolare 17 marzo 2017, n. 1 recante «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)».

Prov. n. 243/2014 del GPDP Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 243 in data 15 maggio 2014 «Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti

amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati».

Prov. n. 229/2014 del GPD Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 229 in data 8 maggio 2014 «Individuazione delle modalità semplificate per l’informativa e l’acquisizione del consenso per l’uso dei cookie».

Linee guida sull’utilizzo di cookie e di altri strumenti di tracciamento

LG_ACCESS Linee guida AGID sull’accessibilità degli strumenti informatici, adottate con Determinazione n. 396 del 08/09/2020.

Direttiva (UE) 2016/1148 Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell’Unione.

D.Lgs. 65/2018 Decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell’Unione.

3.2 Abbreviazioni

Di seguito si riportano le abbreviazioni che verranno utilizzate nelle presenti Linee Guida:

AGID Agenzia per l’Italia Digitale

CAD Codice dell’Amministrazione Digitale, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82

PA Pubblica Amministrazione

Des_IT «Designers Italia»

Contesto

Le precedenti «Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni», previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, intendevano indicare alle PA:

- criteri e strumenti per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti;
- strumenti di miglioramento dei siti attivi;
- modalità di gestione e aggiornamento dei contenuti web;
- i contenuti minimi.

A tal fine, le linee guida erano finalizzate a delineare gli aspetti fondamentali del processo di sviluppo progressivo dei servizi online e di offerta di informazioni di qualità rivolte al cittadino.

Con l'evoluzione del contesto tecnologico e normativo, sia nazionale che europeo, si è reso necessario procedere ad un adeguamento della metodologia e degli strumenti per la progettazione, realizzazione, gestione e monitoraggio dei servizi pubblici digitali.

A tal fine, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale e AGID mettono a disposizione un insieme di indicazioni e strumenti operativi di ausilio alla progettazione e allo sviluppo dei servizi digitali con lo scopo di fornire un supporto evolutivo per l'attuazione delle presenti linee guida.

All'interno della documentazione dei contratti pubblici concernenti l'affidamento di design, restyling, sviluppo e/o gestione di siti e servizi digitali, le Amministrazioni DEVONO inserire la seguente dicitura:

«Il fornitore incaricato di sviluppare il servizio web deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i servizi web della PA».

5.1 Accessibilità

- **Finalità:** rendere accessibili a tutti gli utenti il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, secondo i requisiti di legge.
- **Azioni richieste:**
 - SI DEVE inserire nei contratti di gara per lo sviluppo dei siti web l'indicazione di aderenza alle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AGID.
- **Riferimenti normativi:** [LG_ACCESS]

5.2 Affidabilità e sicurezza

- **Finalità:** sviluppare servizi digitali sicuri, nel rispetto del GDPR e del Codice privacy.
- **Azioni richieste:**
 - SI DEVE garantire 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;
 - SI DEVE rispettare almeno il livello base di sicurezza stabilito dalle «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni», ove non sia specificamente richiesto un livello superiore dal citato documento;

- SI DEVONO porre 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;
 - SI DEVE pubblicare, sul singolo sito, l’informativa sul trattamento dei dati personali e chiedere il consenso laddove necessario, anche con riferimento all’uso dei cookie;
 - SI DEVE provvedere a inserire i trattamenti di dati personali nel Registro dei trattamenti e nominare Responsabili del trattamento ai sensi dell’art. 28 del GDPR gli eventuali fornitori dei servizi web che trattano dati personali per conto del soggetto titolare del trattamento.
- **Riferimenti normativi:** [GDPR], [Codice privacy], [Direttiva (UE) 2016/1148 e D.Lgs. 65/2018]

5.3 Semplicità di consultazione ed uso

- **Finalità:** comprendere i bisogni dell’utente a cui il servizio intende dare risposta; costruire interfacce utente usabili, riducendo tempi e costi di sviluppo, e osservare come gli utenti interagiscono con il servizio, per un suo miglioramento costante.
- **Azioni richieste:**
 - SI DEVONO definire in modo esplicito obiettivi, destinatari del servizio e attori coinvolti nel processo di progettazione;
 - SI DEVONO mappare le funzioni (user stories) del servizio e creare un prototipo da testare per validare la soluzione progettuale e la sua usabilità;
 - SI DOVREBBE basare l’architettura dell’informazione sui risultati delle ricerche sugli utenti;
 - SI DEVONO condurre interviste e test di usabilità per comprendere se i servizi digitali esistenti, o in fase di progettazione, corrispondono alle esigenze degli utenti.
 - SI DEVONO utilizzare ontologie e vocabolari controllati standard della Pubblica Amministrazione;
 - SI DEVE utilizzare un linguaggio e un’organizzazione dei contenuti web adeguati all’utente destinatario;
 - SI DEVE rendere facilmente trovabile, dai motori di ricerca esterni e interni al sito, il contenuto pubblicato.
- **Riferimenti normativi:** [LG_ACCESS]
- **Strumenti a supporto:** [Des_IT]

5.4 Monitoraggio dei servizi

- **Finalità:** analizzare e migliorare l’esperienza d’uso dei servizi digitali mediante la rilevazione dei dati di fruizione.
- **Azioni richieste:**
 - SI DOVREBBE aderire alla piattaforma [Web Analytics Italia](https://webanalytics.italia.it/)¹ (WAI), soluzione open source di raccolta, analisi e condivisione dei dati di traffico e comportamento utente dedicata ai siti web delle amministrazioni pubbliche italiane;
 - SI DEVE consentire agli utenti di comunicare facilmente all’amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate, rispetto alla qualità dell’informazione e dei servizi on line;
 - SI DEVONO condurre attività di analisi e validazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita;

¹ <https://webanalytics.italia.it/>

- SI DOVREBBE condurre un'attività di manutenzione evolutiva dei servizi on line, facendo ricorso alle principali metodologie di testing e ricerca quantitativa e qualitativa.

- **Riferimenti normativi:** [art. 7, comma 3 del CAD]
- **Strumenti a supporto:** [Des_IT]

5.5 Contenuti obbligatori

- **Finalità:** Garantire la presenza dei contenuti obbligatori per la Pubblica Amministrazione.
- **Azioni richieste:**
 - fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa e protezione dei dati personali, tutti i siti web delle Pubbliche Amministrazioni DEVONO pubblicare i seguenti contenuti:
 - * il link alla dichiarazione di accessibilità, nel footer del sito web;
 - * le informazioni, opportunamente aggregate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul singolo sito;
 - SI DEVE pubblicare in ogni pagina la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.
- **Riferimenti normativi:** [D.lgs. 33/2013, [LG_ACCESS], [CAD], [Codice privacy].

5.6 Interfaccia utente

- **Finalità:** mettere a disposizione interfacce semplici da utilizzare su ogni tipo di dispositivo.
- **Azioni richieste:**
 - SI DEVONO realizzare interfacce coerenti e consistenti;
 - SI DEVONO realizzare interfacce ottimizzate per i diversi dispositivi.
- **Riferimenti normativi:** [LG_ACCESS]
- **Strumenti a supporto:** [Des_IT]

5.7 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;
 - SI DEVE consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online tramite la piattaforma [pagoPA](https://www.pagopa.gov.it/)².
- **Riferimenti normativi:** [art. 5, comma 1; art. 62; art. 64, comma 2-quarter; art. 64-bis, comma 1-bis del CAD], [Reg. UE eIDAS]

² <https://www.pagopa.gov.it/>