
Design dei siti web dei Musei Civici

Release versione-corrente

italia

20 gen 2025

Indice dei contenuti

1	Introduzione al modello Musei civici	3
1.1	I principi di progettazione	3
2	Architettura dell'informazione	5
2.1	Struttura del sito	5
2.2	Sistemi di navigazione	6
2.3	Homepage	7
2.4	Sezione Organizza la visita	7
2.4.1	Pagina lista di primo livello Organizza la visita	8
2.4.2	Orari, biglietti e visite guidate	9
2.4.3	Come raggiungerci	9
2.4.4	Percorsi di visita	9
2.4.5	Servizi	10
2.4.6	Accessibilità	11
2.4.7	Regole per i visitatori	11
2.5	Sezione Esplora il museo	11
2.5.1	Pagina lista di primo livello Esplora il museo	12
2.5.2	Collezioni, Oggetti e Personaggi	13
2.5.3	Storia del museo	14
2.5.4	Tour virtuali	14
2.5.5	Notizie	15
2.5.6	Luoghi	15
2.6	Sezione Mostre ed eventi	16
2.6.1	Pagina lista di primo livello Mostre ed eventi	16
2.6.2	Pagine foglia Mostra ed Evento	16
2.7	Sezione Educazione e ricerca	17
2.7.1	Pagina lista di primo livello Educazione e ricerca	17
2.7.2	Attività educative	17
2.7.3	Attività di ricerca e pubblicazioni	18
2.8	Altri contenuti	19
2.8.1	Organizzazione	19
2.8.2	Amministrazione trasparente	19
2.8.3	Dichiarazione di Accessibilità, Informativa privacy e Informativa cookie	19
2.8.4	Domande frequenti	20
2.8.5	Mappa del sito	20
3	Interfaccia	21

3.1	UI kit del modello Musei civici	21
3.1.1	Fondamenti (Foundations)	22
3.1.2	Componenti (Components)	22
3.1.3	Layout di pagina (Page layouts)	22
3.1.4	Personalizzazione dell'interfaccia	22
3.2	Funzionalità di valutazione della chiarezza informativa	23
3.3	Flusso di acquisto biglietti o prenotazione visite	23
3.4	Interfaccia dell'aggregatore di musei per una rete o un polo museale	24
3.5	Annotazioni di accessibilità	25
3.6	Font del modello	25
4	Ricerca e progettazione	27
4.1	Benchmark	27
4.2	Interviste con gli stakeholder	27
4.3	Interviste con i cittadini	28
4.4	User personas	29
4.5	Scenari d'uso	29
4.6	Progettazione dell'architettura	29
4.7	Prototipi a media definizione	30
4.8	Test di usabilità	30
4.9	Realizzazione degli strumenti a supporto	31
5	Allegati tecnici	33
6	Adesione al modello Musei civici	35
6.1	Criteri di adesione	35
6.2	Raccomandazioni aggiuntive	37
6.3	Norme obbligatorie	37

Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito per i Musei civici, basato sul design system di Designers Italia.

Introduzione al modello Musei civici

Il modello Musei civici permette di creare siti web che rispondono ai bisogni degli utenti, con interfacce e strutture informative semplici da usare e navigare. Lo scopo è di fornire ai visitatori dei musei un punto di riferimento chiaro e inclusivo per trovare con facilità tutte le informazioni di cui hanno bisogno, garantendo un'esperienza digitale coerente tra i vari enti.

Il modello comprende l'architettura dell'informazione, la libreria di componenti UI e i layout delle principali pagine, corredati da indicazioni operative a supporto.

1.1 I principi di progettazione

Il modello è stato progettato e realizzato sulla base dei principi di progettazione user-centred, tenendo in considerazione:

- **i bisogni degli utilizzatori finali dei siti dei musei**, ossia i visitatori o le persone che si occupano di organizzare visite al loro interno come i docenti o le guide turistiche;
- **le esigenze degli stakeholders** che si occuperanno di realizzare i siti (enti e fornitori);
- **l'ecosistema di servizi** in cui i siti si vanno ad inserire;
- **la complessità organizzativa degli enti museali** e quindi la necessità di flessibilità e modularità e di definire raggruppamenti semantici ampi e modulabili su qualsiasi tipo di struttura organizzativa;

La progettazione del modello ha anche preso in considerazione le indicazioni dell'**eGovernment Benchmark**, lo standard europeo di comparazione della qualità dei servizi digitali erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Gli indicatori principali di riferimento, chiamati top-level benchmarks, sono stati:

- **Centralità dell'utente** (in inglese, user-centricity), ovvero il poter fruire di un servizio da dispositivi mobili, di lasciare feedback e di richiedere assistenza online;
- **Trasparenza** (in inglese, transparency), ovvero il poter trovare informazioni chiare sulle responsabilità delle amministrazioni, i processi di erogazione dei servizi e il trattamento dei dati personali.

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 usata, al fine di facilitare l'accesso intuitivo ai contenuti e il completamento di compiti da parte degli utenti.

L'architettura di un sito è composta da:

- l'**alberatura**, ovvero la struttura del sito, organizzata in sezioni e livelli, e la posizione delle pagine;
- i **sistemi di navigazione** primaria e secondaria, ovvero i menu per accedere alle varie sezioni del sito;
- le **tipologie di contenuto** (in inglese, content types), ovvero la struttura e l'ordine delle informazioni per creare pagine foglia (ad esempio, le pagine di dettaglio per i percorsi di visita o le attività educative proposte dal museo ai suoi visitatori);
- le **tassonomie** e i vocabolari controllati, ovvero le liste di vocaboli da usare per nominare i contenuti del sito e per taggarli in modo da renderli fruibili tramite motore di ricerca o navigazione alternativa.

Tutti i dettagli sull'architettura del sito di un museo sono contenuti nel Documento di architettura dell'informazione (Versione ODS 82KB¹, Versione XLSX 216KB²).

Importante: Tutte le risorse presentano le indicazioni di voci di navigazione, etichette, titoli di pagina e di sezione anche in lingua inglese, per facilitare la realizzazione, qualora necessario, di un sito multilingua.

2.1 Struttura del sito

Per visualizzare la struttura del modello di sito di un museo, vai al [Grafico dell'alberatura \(PDF 3.6MB\)](#)³.

A partire dall'homepage (livello 0), il modello si dirama in 4 sezioni principali:

¹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

² <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

³ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

- **Organizza la visita**, con tutte le informazioni logistiche utili agli utenti per pianificare la visita al museo;
- **Esplora il museo** (o «Esplora i musei» per gli enti costituiti da più musei), al cui interno è contenuto tutto ciò che l'utente può visitare e approfondire (collezioni, oggetti e artisti), le notizie e gli eventuali luoghi di cui è composto un museo;
- **Mostre ed eventi**, che riporta tutta l'offerta museale di mostre ed eventi;
- **Educazione e ricerca**, con l'offerta di attività educative e la possibilità di approfondire le attività di ricerca e pubblicazioni correlate al museo.

Queste sezioni sono articolate in più livelli. In particolare, presentano:

- una pagina lista di primo livello, utile a dare una panoramica dei contenuti della sezione e a smistare la navigazione degli utenti verso i contenuti di loro interesse;
- una serie di pagine liste di secondo livello, utili a dividere ulteriormente i contenuti della sezione in categorie specifiche;
- le pagine foglia, ovvero le pagine di dettaglio di un contenuto specifico – come può essere un percorso di visita, un oggetto esposto all'interno del museo, un'attività didattica o una notizia.

Altri contenuti che si diramano a partire dall'homepage, ma che non sono organizzati in sezioni strutturate come le 5 principali, sono:

- Organizzazione, la sezione che presenta le informazioni amministrative sull'ente - come gli organi direttivi, il personale e le informazioni su come lavorare per il museo;
- I contatti;
- Amministrazione trasparente;
- La dichiarazione di accessibilità;
- L'informativa privacy;
- L'informativa cookie;
- La carta dei servizi o il Regolamento del museo;
- La pagina con le domande frequenti (FAQ);
- La mappa del sito.

2.2 Sistemi di navigazione

Il **menu di navigazione principale** del modello prevede i collegamenti alle pagine lista di primo livello di 4 delle sezioni principali del sito: Organizza la visita, Esplora il museo (o «Esplora i musei» per gli enti costituiti da più musei), Mostre ed eventi e Educazione e ricerca. Al livello delle voci di menu è riportata anche la call to action “Acquista biglietti” che permette all'utente di iniziare un eventuale flusso online di acquisto biglietti.

La **navigazione secondaria** del sito avviene tramite **footer**, dove sono presenti i collegamenti agli altri contenuti di primo livello: la sezione Organizzazione e le sue pagine di secondo livello, la sezione Trasparenza, la pagina con i Contatti dell'ente, la dichiarazione di accessibilità, le informative privacy e cookie, le Note legali, la Carta dei servizi e la mappa del sito.

Breadcrumbs e URL

Per una corretta navigazione all'interno del sito e per fornire all'utente un'indicazione chiara di dove si trova, è importante avere delle breadcrumbs e delle URL strutturate su ogni pagina. Entrambi questi elementi devono rispecchiare

la struttura del sito. Sul foglio “Sistema di navigazione” del Documento di architettura dell’informazione ([Versione ODS 82KB⁴](#), [Versione XLSX 216KB⁵](#)), trovi le breadcrumb e le URL di esempio per ogni pagina del modello.

2.3 Homepage

L’homepage è stata progettata per fornire agli utenti una panoramica esaustiva dell’offerta museale e i collegamenti rapidi ai contenuti più ricercati.

L’homepage del modello è composta da:

- un **banner per avvisi**, come variazioni degli orari di visita, chiusure straordinarie o lavori di manutenzione;
- una **Hero di apertura** dove aggiungere una frase di payoff, dell’eventuale contenuto testuale breve, due pulsanti che rimandano alle pagine più significative del sito (ad esempio, le opere e le collezioni). Per i musei che sono composti da più luoghi, nel caso si voglia metterli in evidenza, è possibile aggiungere delle card che presentano l’immagine e il nome di ogni luogo. Cliccando su una card, l’utente atterrà sulla relativa pagina luogo. Questa opzione può essere particolarmente utile anche per istituzioni composte da più entità museali e che necessitano di una pagina di presentazione specifica ([vai ai dettagli sui template a disposizione per le pagine Luoghi⁶](#));
- una sezione **Da sapere per la tua visita**, con una card con gli orari di apertura e una per gli indirizzi. Al click, l’utente atterrà sulle pagine di secondo livello della sezione Organizza la visita “Orari, biglietti e visite guidate” e «Dove siamo»;
- una sezione **In evidenza**, dove mettere in rilievo fino a 3 mostre ed eventi in corso o in programma e la call to action “Tutto su mostre ed eventi” che permette all’utente di visualizzare tutte le mostre e gli eventi nella pagina lista “Mostre ed eventi”;
- una sezione **Immergiti nel museo**, dove mettere in evidenza fino ad un massimo di 6 oggetti esposti al suo interno, utili ad attrarre e incuriosire l’utente. È presente, inoltre, la call to action “Tutte le opere” che permette all’utente di atterrare nella pagina lista “Opere” in cui può visualizzare tutti gli oggetti presenti all’interno del museo;
- una sezione **Le ultime notizie**, dove presentare le ultime 3 notizie pubblicate in ordine cronologico inverso, dalla più alla meno recente;
- una sezione per l’**iscrizione alla newsletter**, dove l’utente può inserire la propria email;
- una sezione per i **feed social** che presenta fino a un massimo di 3 contenuti pubblicati in ordine cronologico inverso, dal più recente al meno recente, e i link ai relativi profili social;
- una sezione per **pubblicizzare come supportare il museo**, che rimanda alla pagina «Supporta il museo»;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all’ente per migliorare i contenuti del sito.

E! disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al [file del modello sulla Community Figma⁷](#), apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l’indice laterale fino a trovare il foglio «Homepage».

2.4 Sezione Organizza la visita

La sezione risponde al bisogno degli utenti di recuperare le informazioni necessarie a pianificare una visita al museo.

⁴ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

⁵ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-musei-docs/it/versione-corrente/architettura-informazione/sezione-esplora-il-museo.html#luoghi>

⁷ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

Al primo livello, la sezione presenta una pagina di lista di primo livello Organizza la visita.

Al secondo livello, la sezione si dirama in:

- Orari, biglietti e visite guidate (pagina foglia);
- Come raggiungerci (pagina foglia);
- Percorsi di visita (pagina lista di secondo livello), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine delle singoli percorsi di visita (pagine foglia);
- Servizi (pagina lista di secondo livello), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine dei singoli servizi (pagine foglia);
- Accessibilità (pagina foglia);
- Regole per i visitatori (pagina foglia).

Per approfondire la struttura della sezione Organizza la visita, vai al [Grafico dell'alberatura \(PDF 3.6MB\)](#)⁸.

Per tutte le pagine di questa sezione del sito, a meno che non specificato diversamente, è disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al [file del modello sulla Community Figma](#)⁹, apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Organizza la visita».

2.4.1 Pagina lista di primo livello Organizza la visita

La pagina di lista di primo livello “Organizza la visita” ha lo scopo di dare una panoramica all'utente di tutte le informazioni necessarie per pianificare una visita al museo.

La pagina è composta da:

- Una sezione **Hero** con titolo, una descrizione breve che introduce l'utente alla pagina e ai suoi contenuti ed è possibile avere un'immagine di background;
- Una sezione divisa in due colonne in cui compaiono due card: **Orari e Dove siamo**. Nella prima card Orari, il museo può mettere in evidenza i luoghi di cui è composto con i relativi orari di apertura del giorno odierno e la call to action “Scopri di più” che permette all'utente di ottenere maggiori dettagli nella pagina foglia “Orari, biglietti e visite guidate”. Nella seconda card Dove siamo, saranno esposti i luoghi di cui è composto il museo con i relativi indirizzi e la call to action “Scopri di più” che permette all'utente di ottenere maggiori dettagli nella pagina foglia “Dove siamo”.
- Una banner **Percorsi di visita** in cui sono presenti il titolo, il sottotitolo e il link alla pagina lista Percorsi. È possibile inserire un'immagine di background significativa dei percorsi del museo;
- Una sezione **I luoghi del museo** che esisterà solo nel caso in cui il museo sia composto da più luoghi. In questa sezione saranno espone le card di tutti i luoghi e ognuna di esse sarà composta da un'immagine significativa, il nome del luogo e una breve descrizione. Cliccando ciascuna card luogo l'utente atterrà nella pagina di dettaglio relativa a ciascun luogo.
- Una sezione **Servizi**, in cui vengono messi in evidenza fino a un massimo di 3 servizi più rilevanti per il museo. I servizi che richiedono un maggiore livello di approfondimento hanno una pagina foglia dedicata che l'utente può raggiungere cliccando la call to action “Scopri di più”. È presente una call to action “Tutti i servizi” che permette all'utente di atterrare nella pagina lista Servizi in cui visualizzare tutti i servizi del museo.
- Una sezione **Durante la visita**, divisa in due colonne, in cui compaiono due card: **Accessibilità e Regole per i visitatori**. Entrambe le card rimandano alle relative pagine foglia dove trovare maggiori informazioni a riguardo.

⁸ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

⁹ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

- Una sezione **Contatti** in cui sono esposti i principali punti di contatto del museo utili all'utente per ricevere informazioni o effettuare eventuali prenotazioni.
- Una sezione **Vuoi supportare il museo**, che rimanda ad una pagina con la spiegazione dei modi con cui si può supportare il museo (ad esempio tramite donazioni o membership);
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.4.2 Orari, biglietti e visite guidate

La pagina foglia "Orari, biglietti e visite guidate" ha lo scopo di esporre all'utente tutte le informazioni per la prenotazione della visita al museo in maniera approfondita e dettagliata. La struttura è quella di un template di pagina generico in cui è riportato contenuto testuale ma anche tabellare come le tabelle del costo dei biglietti per le varie tipologie di visitatore (individuale, gruppi o scuole).

La pagina è composta da:

- Una sezione **Hero** con il titolo della pagina;
- Un **indice laterale** sticky che riporta le voci delle sezioni di pagina e ognuna di esse funziona da àncora in pagina;
- Il **corpo di pagina**, che può essere organizzato per ospitare i seguenti contenuti: **Orari** (incluse aperture e chiusure straordinarie), **Biglietti individuali**, **Riduzioni e convenzioni**, **Biglietti per gruppi e famiglie**, **Biglietti per le scuole**, **Visite guidate e audioguide**, i **Contatti** per chiedere informazioni o prenotare le visite. Se l'ente dispone di un servizio online di acquisto biglietti o prenotazione visite, è utile aggiungere una call to action «Acquista biglietti» per rimandare l'utente al flusso di acquisto o prenotazione online;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.4.3 Come raggiungerci

La pagina foglia di secondo livello "Come raggiungerci" ha lo scopo di presentare agli utenti la posizione, l'indirizzo e le informazioni su come raggiungere il museo con i mezzi pubblici e privati. Nel caso in cui il museo sia composto da più luoghi, comparirà l'elenco di tutti i luoghi con annessi gli indirizzi e le informazioni su come raggiungerli.

La pagina è composta da:

- Una sezione **Hero** con titolo della pagina;
- La **mapa interattiva**, che mostra la posizione del museo e di eventuali altre sedi e luoghi del museo;
- Il **dettaglio delle informazioni**, che si presenterà come un elenco nel caso in cui il museo sia composto da più luoghi. Per ogni luogo, sarà presente: il **nome** del museo o del luogo, l'**indirizzo**, le **indicazioni su come raggiungerlo con i mezzi propri o pubblici** e le informazioni circa l'**accessibilità degli accessi**, con un link alla pagina foglia Accessibilità per approfondire la tematica;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.4.4 Percorsi di visita

La pagina lista di secondo livello "Percorsi di visita" ha lo scopo di presentare agli utenti una panoramica dei percorsi di visita che possono svolgere nel museo.

La pagina è composta da:

- Una sezione **Hero** con il titolo della pagina;
- I **filtri di ricerca**: il filtro Durata, che consente di selezionare i percorsi in base alla loro durata, e, nel caso in cui un museo sia composto da più luoghi, il filtro Luogo che permette di selezionare i percorsi correlati a luoghi specifici del museo;
- L'**elenco di tutti i Percorsi di visita**, presentati tramite card che collegano alle relative pagine foglia. Possono comparire fino ad un massimo di 12 card e ognuna comprende un'immagine significativa, il nome del percorso, una breve descrizione e l'indicazione della durata. Nel caso in cui dovessero essere richiamati dalla ricerca più di 12 percorsi, comparirà al termine dell'elenco un elemento di paginazione;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina**, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Al click su una card, l'utente atterrerà sulla pagina di un percorso di visita specifico.

La pagina foglia "Percorso di visita" si basa sulla tipologia di contenuto "Percorso" descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB¹⁰](#), [Versione XLSX 216KB¹¹](#)), in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia "Percorso" è stata progettata per mettere in risalto le informazioni più ricercate dagli utenti dei musei riguardo ad un percorso, come la durata complessiva, le tappe da cui è composto il percorso e una galleria di foto e video rappresentative.

Come ogni pagina del sito, le pagine foglia Percorso di visita presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.4.5 Servizi

La pagina lista di secondo livello "Servizi" ha lo scopo di presentare agli utenti una panoramica dei servizi offerti dal museo, sia quelli riferiti nello specifico alla visita come anche altri più legati ad un utilizzo alternativo del museo (ad esempio l'affitto di sale del museo per eventi privati).

La pagina è composta da:

- Una **Hero** con il titolo della pagina;
- Nel caso in cui un museo sia composto da più luoghi, un **filtro Luogo** che permette di selezionare un'opzione da un menu a tendina per visualizzare soltanto i servizi di uno specifico luogo;
- L'**elenco di tutti i Servizi**, sotto forma di card. Ogni card presenta il nome del servizio, una breve descrizione e, nel caso in cui il servizio ha una pagina foglia associata, il link con la call to action "Scopri il servizio";
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina**, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Se è necessario fornire ulteriori dettagli e informazioni per un servizio, come ad esempio orari, costi e modalità di accesso, è possibile creare una relativa pagina foglia, raggiungibile al click sulla card.

Le pagine foglia "Servizio" si basano sulla tipologia di contenuto "Servizio" descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB¹²](#), [Versione XLSX 216KB¹³](#)), in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. Come ogni pagina del sito, le pagine foglia servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

¹⁰ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

¹¹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

¹² <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

¹³ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

2.4.6 Accessibilità

La pagina foglia “Accessibilità” si basa, a livello di layout, sul template «pagina di testo generico», disponibile su Figma.

Questa pagina ha lo scopo di raccogliere le informazioni utili ai visitatori con qualche forma di disabilità per rendere la loro esperienza di visita il più confortevole e ricca possibile, come ad esempio:

- le indicazioni di rampe di accesso al museo ed eventuali appositi parcheggi;
- la posizione, nel museo, di servizi igienici accessibili;
- le modalità di richiesta di dispositivi utili a visitare il museo in maniera accessibile come, ad esempio, sedie a rotelle, audioguide accessibili o risorse online da scaricare nel proprio telefono o date in dotazione dallo stesso museo;
- orari di visita in cui il museo risulta essere meno affollato e sale in cui c'è minor afflusso di visitatori per poter effettuare un'eventuale sosta durante il percorso di visita.

Come ogni pagina del sito, la pagina “Accessibilità” deve presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.4.7 Regole per i visitatori

La pagina foglia “Regole per i visitatori” si basa, a livello di layout, sul template «pagina di testo generico», disponibile su Figma.

Questa pagina ha lo scopo di raccogliere le indicazioni su come comportarsi negli spazi del museo e delle installazioni, come ad esempio:

- bere e mangiare negli spazi espositivi;
- interagire con le opere d'arte o i reperti;
- fare fotografie;
- introdurre alcolici;
- introdurre coltelli o oggetti appuntiti;
- introdurre animali
- divieti di fumo.

Come ogni pagina del sito, la pagina “Regole per i visitatori” deve presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5 Sezione Esplora il museo

La sezione risponde al bisogno degli utenti di scoprire tutto ciò che offre il museo in termini di collezioni, opere e artisti ma anche di tour virtuali ed eventuali luoghi di cui è composto.

Al primo livello, la sezione presenta una pagina di lista di primo livello Esplora il museo (o «Esplora i musei» per gli enti costituiti da più musei).

Al secondo livello, la sezione si dirama in:

- Collezioni (pagina di lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine delle singole collezioni;

- Oggetti* (pagina lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine foglia degli oggetti che fanno parte del patrimonio del museo;
- Personaggi* (pagina lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine foglia dei personaggi (come artisti, scienziati etc) a cui il museo vuole dare risalto;
- Storia del museo (pagina foglia);
- Tour virtuali (pagina lista);
- Notizie (pagina lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine foglia delle singole notizie;
- eventuali pagine Luogo (pagine foglia), nel caso in cui il museo è composto da più luoghi.

Attenzione: *La tassonomia di riferimento che regola le nomenclature per le pagine lista “Oggetti” e “Personaggi” è la Tassonomia Tipi di oggetto e personaggio. A seconda della tipologia di museo, queste pagine adotteranno le nomenclature più adatte al tipo di patrimonio in possesso. Ad esempio, per un museo di arte contemporanea sarà più opportuno chiamarle Opere e Artisti, mentre per un museo di fotografia sarà più opportuno chiamarle Fotografie e Fotografi. È comunque possibile aggiungere nuove nomenclature nel caso ci siano Oggetti e Personaggi che non rientrano in quelle individuate nella tassonomia.

Per approfondire la struttura della sezione Esplora il museo, vai al [Grafico dell'alberatura \(PDF 3.6MB\)](#)¹⁴.

Per tutte le pagine di questa sezione del sito, a meno che non specificato diversamente, è disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al [file del modello sulla Community Figma](#)¹⁵, apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Esplora il museo».

2.5.1 Pagina lista di primo livello Esplora il museo

La pagina di lista di primo livello “Esplora il museo” (o «Esplora i musei» per gli enti costituiti da più musei) ha lo scopo di offrire agli utenti una panoramica di tutti i contenuti di questa sezione del sito e i collegamenti alle varie sottosezioni per consentirne la navigazione.

La pagina è composta da:

- Una sezione **Hero** con titolo, una descrizione breve che introduce l'utente alla pagina e ai suoi contenuti ed è possibile avere un'immagine di background;
- Una sezione **I luoghi del museo** che esisterà solo nel caso in cui il museo sia composto da più luoghi. Se così fosse, in questa sezione saranno esposte le card di tutti i luoghi e ognuna di esse sarà composta da un'immagine significativa, il nome del luogo e una breve descrizione. Cliccando ciascuna card luogo l'utente atterrerà nella pagina foglia specifica per ognuno di essi;
- Una sezione **Cosa puoi vedere nel museo** che rimanda alle pagine lista di secondo livello Collezioni, Oggetti e Personaggi;
- Una banner **Mostre ed eventi** del museo in cui sono presenti il titolo, il link alla pagina di lista di primo livello Mostre ed eventi e un'immagine di background;
- Una banner **Tour virtuali** in cui sono presenti il titolo, il sottotitolo, il link alla pagina di lista di secondo livello Tour virtuali e un'immagine di background;
- Una sezione **Tutte le notizie del museo**, in cui il museo può mettere in rilievo fino a 3 notizie scelte editorialmente e la call to action “Tutte le notizie” che permette all'utente di atterrare nella pagina lista “Notizie” e visualizzare tutte le notizie del museo;

¹⁴ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

¹⁵ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

- Una sezione **Dai nostri social**, che presenta gli ultimi contenuti pubblicati sui social del museo in ordine cronologico inverso (dal più recente al meno recente) da un minimo di 1 a un massimo di 3 e i link ai relativi profili social;
- Una sezione **Vuoi supportare il museo**, che rimanda ad una pagina con la spiegazione dei modi con cui si può supportare il museo (ad esempio tramite donazioni o membership);
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5.2 Collezioni, Oggetti e Personaggi

Al di sotto della pagina lista di primo livello Esplora il museo, si diramano le pagine lista di secondo livello **Collezioni, Oggetti e Personaggi**, che hanno lo scopo di presentare agli utenti il patrimonio del museo e le informazioni sui personaggi più rilevanti (come ad esempio, gli artisti in mostra).

Le pagine sono composte da:

- Una sezione **Hero** con titolo della pagina. Per i titoli delle pagine “Oggetti” e “Personaggi” si può fare riferimento alla Tassonomia Tipi di oggetto e personaggio per individuare le nomenclature più adatte al tipo di patrimonio in possesso;
- La **lista dei filtri** che ha due layout diversi a seconda delle pagine: nel caso della pagina lista Collezione può esserci, nel caso in cui il museo sia composto da più luoghi, un solo filtro Luogo e il componente utilizzato è una select con all'interno l'elenco dei luoghi. Per le pagine lista Oggetti e Personaggi, è presente una colonna sticky sulla sinistra che riporta filtri come la Tipologia (di oggetto o di personaggio), il Periodo storico-artistico, le Collezioni, i Luoghi di esposizione, se il museo ne presenta vari;
- Per le pagine lista Oggetti e Personaggi, è presente una **barra di ricerca** dove inserire parole chiave per filtrare la lista dei contenuti e l'ordinamento sulla destra che permette all'utente di ordinare i risultati restituiti dalla ricerca.
- La **lista dei contenuti**, organizzati sotto forma di card che presentano: per le collezioni, il nome, una breve descrizione e un'immagine rappresentativa. Per gli oggetti, il nome dell'oggetto (nel caso di un'opera d'arte, il titolo), nome del personaggio di riferimento (dell'artista, scienziato, studioso, etc.), data di creazione e immagine rappresentativa. Per i personaggi, il nome, la data di nascita ed eventuale data di morte, l'indicazione della tipologia di personaggio. Sono esposte in pagina fino a un massimo di 12 card ed è presente un elemento paginazione per permettere di visualizzare ulteriori contenuti;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina**, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Al di sotto delle relative pagine lista, troveremo le pagine delle specifiche collezioni, oggetti e personaggi.

Una **pagina Collezione** ha lo scopo di presentare una specifica collezione del museo e riporterà:

- Una Hero con il titolo di pagina, che coinciderà con il titolo della collezione, una breve descrizione e un'immagine di background;
- Una sezione di spiegazione testuale, dove gli enti possono aggiungere più informazioni sulla collezione, il contesto storico e le tematiche principali;
- La lista degli oggetti della collezione, presentate sotto forma di card. Al click su una card, l'utente atterrà sulla pagina foglia di uno specifico oggetto della collezione, posizionata in Esplora il museo > Oggetti.

La **pagina foglia “Oggetto”** si basa sulla tipologia di contenuto “Oggetto” descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB¹⁶](https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods), [Versione XLSX 216KB¹⁷](https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx)) in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia “Oggetto” è stata progettata per mettere in risalto

¹⁶ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

¹⁷ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

le informazioni più ricercate dagli utenti dei musei riguardo ad un oggetto esposto, come il titolo, l'immagine, una descrizione testuale, una scheda tecnica, la correlazione con percorsi, collezioni o altri oggetti del museo e una galleria di immagini o video rappresentativi dell'oggetto.

La **pagina foglia “Personaggio”** si basa sulla tipologia di contenuto “Personaggio” descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB¹⁸](#), [Versione XLSX 216KB¹⁹](#)) in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia “Personaggio” è stata progettata per mettere in risalto le informazioni più ricercate dagli utenti dei musei riguardo a un personaggio i cui oggetti sono esposti all'interno del museo, come il nome e cognome, il periodo di vita, la biografia, gli oggetti ad esso correlati, la correlazione con percorsi e collezioni del museo e una galleria di immagini o video rappresentativi.

Come ogni pagina del sito, queste pagine presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5.3 Storia del museo

La pagina foglia “Storia del museo” ha lo scopo di raccontare all'utente dettagli sul museo, dalla sua fondazione fino al giorno d'oggi. Può essere presente una galleria di immagini e video particolarmente significative.

Il nome della pagina può essere adattato in base all'esigenze dell'ente (ad esempio, «Storia dei musei», «Storia della rete museale», «Storia del polo museale», «Storia del palazzo»).

La pagina presenta:

- Una **Hero con il titolo di pagina**;
- Un primo elemento testuale dove fornire una **panoramica del contenuto** di pagina e le informazioni più importanti;
- Il **corpo di pagina**, che può essere organizzato seguendo due layout: sotto forma di linea del tempo, con le date, il nome degli avvenimenti, una descrizione testuale ed eventuali immagini; oppure una serie di blocchi testuali più estesi, che possono essere corredati da immagini;
- Una **galleria** di immagini o video.
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa** prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5.4 Tour virtuali

La pagina «Tour virtuali» è una pagina lista che presenta agli utenti tutti tour virtuali per esplorare il museo comodamente dai propri dispositivi.

La pagina è composta da:

- Una **Hero con il titolo di pagina** «Tour virtuali»;
- Il **filtro «Luogo»**, che permette di filtrare i tour in base al luogo desiderato (elemento opzionale, utile nel caso in cui il museo è composto da più luoghi);
- La **lista dei contenuti**, sotto forma di card, con immagine, titolo e descrizione breve. Si consiglia di mostrare un massimo di 12 elementi su pagina e di fornire un componente di paginazione per esplorare ulteriori contenuti. La maggior parte dei tour virtuali sono ospitati su sistemi terzi, perciò si consiglia di reindirizzare gli utenti, al click sulla card, direttamente alla pagina dove è ospitato il tour virtuale, senza ulteriori passaggi intermedi. È possibile creare pagine foglia dei singoli tour virtuali qualora questi debbano essere presentati sul sito del museo tramite embed;

¹⁸ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

¹⁹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa** prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5.5 Notizie

La pagina «Notizie» è una pagina lista che presenta agli utenti tutte le notizie pubblicate dal museo in ordine cronologico inverso come ordinamento di default, dalla più alla meno recente.

La pagina è composta da:

- Una **Hero con il titolo di pagina** «Notizie»;
- Una barra dei filtri, come Tipologia (sulla base della Tassonomia Tipi di notizia), Luogo (se il museo ha più luoghi, è possibile mostrare, alla selezione del filtro, le notizie riguardanti un luogo specifico), Argomento (sulla base di una lista di tag argomenti stabiliti dall'ente), Ordina per (se si vogliono offrire più possibilità di ordinamento).
- La **lista dei contenuti** sotto forma di card, che presentano un'immagine, il titolo della notizia, una breve descrizione e la data di pubblicazione;
- Un **elemento di paginazione** per mostrare più contenuti;
- Una sezione **Dai nostri social**, con il feed degli ultimi 3 post pubblicati sui social dei musei e i link ai profili;
- Una sezione di **iscrizione alla newsletter**, se è un mezzo di comunicazione usato dal museo;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa** prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Al click su una card, l'utente atterrà sulla pagina della notizia specifica. La pagina foglia "Notizia" si basa sulla tipologia di contenuto "Notizia" descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB²⁰](#), [Versione XLSX 216KB²¹](#)) in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi.

La pagina foglia "Notizia" si basa, a livello di layout, sul template pagina di testo generico. Come ogni pagina del sito, le pagine foglia Notizia presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.5.6 Luoghi

La pagina Luogo, basata sulla tipologia di contenuto "Luogo" descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB²²](#), [Versione XLSX 216KB²³](#)), permette di creare delle pagine di dettaglio per i musei che hanno più sedi o punti di interesse, come ad esempio giardini e biblioteche.

A livello di resa grafica, abbiamo creato due tipologie di template, entrambi disponibili nello UI kit del modello:

- un template base, che ha la funzione di descrivere il luogo e di mettere in risalto le informazioni più pratiche, come indirizzi e orari di apertura (l'ordine dei contenuti segue lo stesso ordine della tipologia di contenuto «Luogo» sul documento di architettura). Questa versione è utile per descrivere i luoghi che presentano un interesse storico artistico, ma non necessariamente presentano opere e collezioni di oggetti;
- un template in stile «landing», che ha una funzione più promozionale e di mettere in risalto l'offerta culturale del luogo. Questa seconda versione è utile per quei musei che hanno bisogno di trattare i luoghi come entità a sé che presentano le proprie collezioni e il proprio patrimonio.

²⁰ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

²¹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

²² <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

²³ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

2.6 Sezione Mostre ed eventi

La sezione presenta agli utenti l'offerta del museo in termini di mostre temporanee ed eventi, che sono due dei contenuti più ricercati dai visitatori di un museo.

Al primo livello, la sezione presenta una pagina di lista di primo livello chiamata “Mostre ed eventi”. Al secondo livello sono invece presenti le relative pagine foglia.

Per approfondire la struttura della sezione Mostre ed eventi, vai al [Grafico dell'alberatura \(PDF 3.6MB\)²⁴](#).

Per tutte le pagine di questa sezione del sito, è disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al [file del modello sulla Community Figma²⁵](#), apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Mostre ed eventi».

2.6.1 Pagina lista di primo livello Mostre ed eventi

La pagina di lista di primo livello “Mostre ed eventi” è la lista di tutte le mostre e gli eventi in corso e in programma. La pagina è composta da:

- Una **Hero** con titolo di pagina «Mostre ed eventi»;
- I **filtri** che permettono all'utente di filtrare i contenuti su pagina per: Luogo (nel caso in cui un museo è composto da più luoghi), Quando (fattore temporale, come Oggi, Questa settimana, Questo mese o Nei prossimi mesi) e Tipologia (dalla semplice distinzione tra «Mostra» e «Evento», a una classificazione più dettagliata seguendo la tassonomia Tipi di Evento).
- L'**elenco** di tutte le mostre e gli eventi, presentati sotto forma di card con il titolo, il giorno/periodo, una breve descrizione, un'immagine rappresentativa e un badge che riporta la tipologia di evento, seguendo la stessa lista usata per il filtro. Sono esposti in pagina fino ad un massimo di 12 card ed è presente un elemento paginazione che permette all'utente di visualizzarne altri. Cliccando sulla card l'utente atterra nella pagina foglia dedicata alla singola mostra o evento;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina**, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.6.2 Pagine foglia Mostra ed Evento

Le pagine foglia “Mostra” e “Evento” si basano sulla tipologia di contenuto “Mostra o Evento” descritta nel Documento di architettura dell'informazione ([Versione ODS 82KB²⁶](#), [Versione XLSX 216KB²⁷](#)) in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia “Mostra o evento” è stata progettata per mettere in risalto le informazioni più ricercate dagli utenti dei musei riguardo a questi eventi, come il nome, informazioni logistiche come, ad esempio, gli orari, il costo e la modalità di acquisto dei biglietti o di prenotazione delle visite guidate e una galleria di foto o video particolarmente rappresentativi.

Come ogni pagina del sito, le pagine foglia Mostra ed Evento presentano la **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa** prima del footer, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

²⁴ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

²⁵ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

²⁶ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

²⁷ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

2.7 Sezione Educazione e ricerca

La sezione presenta agli utenti le attività educative che si possono svolgere al museo e quali sono le attività di ricerca in cui il museo è coinvolto, incluse eventuali pubblicazioni.

Al primo livello, la sezione presenta una pagina di lista di primo livello Educazione e ricerca.

Al secondo livello, la sezione si dirama in:

- Attività educative (pagina lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine foglia delle attività educative;
- Attività di ricerca e pubblicazioni (pagina lista), al di sotto della quale saranno presenti le relative pagine foglia delle attività di ricerca e delle pubblicazioni.

Per approfondire la struttura della sezione Educazione e ricerca, vai al [Grafico dell'alberatura \(PDF 3.6MB\)](#)²⁸.

Per tutte le pagine di questa sezione del sito, è disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica delle pagine e un esempio di contenuto. Vai al [file del modello sulla Community Figma](#)²⁹, apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Educazione e ricerca».

2.7.1 Pagina lista di primo livello Educazione e ricerca

La pagina di lista di primo livello “Educazione e ricerca” ha lo scopo di offrire agli utenti una panoramica di tutti i contenuti di questa sezione del sito e i collegamenti alle varie sottosezioni per consentirne la navigazione.

La pagina è composta da:

- Una **Hero** con titolo e breve descrizione che introduce alla pagina e ai suoi contenuti;
- Una **sezione di smistamento ai contenuti**, organizzata su due colonne, che presenta due tipologie di card: le **card che portano alle lista delle attività educative**, divise per tipi di target (ad esempio «Bambini», «Scuole», «Famiglie», al cui click si atterrà sulla pagina lista di secondo livello «Attività educative» già filtrata per il target specifico) e **una card che porta alla lista delle attività di ricerca e pubblicazioni**.
- Una sezione **Le ultime notizie**, in cui presentare le ultime 3 notizie in ordine cronologico inverso (dalla più alla meno recente) riguardanti le attività educative o le attività di ricerca e pubblicazioni. È presente la call to action “Tutte le notizie su Educazione e ricerca” che permette all'utente di atterrare nella pagina lista “Notizie” prefiltrata per questa tematica.
- Una sezione **Vuoi supportare il museo**, che rimanda ad una pagina con la spiegazione dei modi con cui si può supportare il museo (ad esempio, tramite donazioni o membership);
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa delle pagine**, che permette agli utenti di lasciare feedback utili all'ente per migliorare i contenuti del sito.

2.7.2 Attività educative

La sottosezione Attività educative presenta una pagina lista di secondo livello che presenta l'elenco di tutte le attività offerte dal museo.

La pagina è composta da:

- Una **Hero** con il titolo «Attività educative»;

²⁸ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

²⁹ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

- La barra dei **filtri** che permettono all'utente di filtrare i contenuti per: Target (sulla base della Tassonomia Tipi di target), Tipologia (sulla base della Tassonomia Tipi di Attività educativa), Durata e Luogo (nel caso il museo abbia più luoghi che offrono attività educative);
- L'**elenco dei contenuti**, sotto forma di card, che presentano: un'immagine di riferimento, il nome dell'attività, l'indicazione di dove si svolge, il target di riferimento (sulla base della Tassonomia Tipi di target), la durata e un badge con la tipologia di attività (sulla base della Tassonomia Tipi di Attività educativa). Sono esposte in pagina fino ad un massimo di 12 card ed è presente un elemento paginazione che permette di visualizzarne ulteriori;
- La funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Al click su una card della lista, l'utente atterra nella pagina foglia dedicata alla specifica attività educativa. Le pagine foglia si basano sulla tipologie di contenuto "Attività educativa" descritta nel Documento di architettura dell'informazione (Versione ODS 82KB³⁰, Versione XLSX 216KB³¹), in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia "Attività educativa" è stata progettata per mettere in risalto le informazioni più ricercate dagli utenti dei musei riguardo a queste attività, come il nome, informazioni logistiche come, ad esempio, gli orari, il costo e la modalità di prenotazione, una galleria di foto o video rappresentativi ed eventuali materiali scaricabili in preparazione all'attività.

2.7.3 Attività di ricerca e pubblicazioni

La sottosezione Attività educative presenta una pagina lista di secondo livello che presenta l'elenco di tutte le attività di ricerca in cui il museo è coinvolto, incluse eventuali pubblicazioni disponibili alla consultazione.

La pagina è composta da:

- Una **Hero** con il titolo di pagina «Attività di ricerca e pubblicazioni»;
- Una select de **filtro Tipologia** che permette all'utente di filtrare i contenuti Attività di ricerca o Pubblicazione;
- L'**elenco dei contenuti**, sotto forma di card, che presentano: il titolo dell'attività di ricerca o della pubblicazione, nome degli autori e badge con il riferimento alla tipologia (Attività di ricerca oppure Pubblicazione). Sono esposte in pagina fino ad un massimo di 12 card ed è presente un elemento paginazione che permette di visualizzarne ulteriori;
- La **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa della pagina**, che permette agli utenti di lasciare feedback utile all'ente per migliorare i contenuti del sito.

Al click su una card della lista, l'utente atterra nella pagina foglia dedicata alla singola specifica attività di ricerca o alla specifica pubblicazione. Le pagine foglia per le attività di ricerca e per le pubblicazioni si basano sulla tipologia di contenuto "Attività di ricerca o pubblicazione" descritta nel Documento di architettura dell'informazione (Versione ODS 82KB³², Versione XLSX 216KB³³), in cui vengono indicati gli attributi informativi necessari e l'ordine di presentazione degli stessi. La tipologia di contenuto è stata progettata per mettere in risalto informazioni come la descrizione della ricerca, gli autori, i link a eventuali approfondimenti, eventuali materiali scaricabili e una galleria multimediale.

³⁰ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

³¹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

³² <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

³³ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

2.8 Altri contenuti

2.8.1 Organizzazione

Questa sezione presenta com'è strutturato il museo da un punto di vista amministrativo, in base all'organizzazione interna. Al primo livello, la sezione presenta una pagina "Organizzazione". Al secondo livello, la sezione può, a seconda delle esigenze, diramarsi in una serie di sottopagine come:

- Statuto
- Dirigenti e personale
- Uffici
- Supporta il museo
- Lavora con noi

Per creare pagine foglia del personale e degli uffici si può prendere come spunto le Tipologie di contenuto «Unità organizzativa» e «Persona» del [modello Comuni di Designers Italia](#)³⁴.

2.8.2 Amministrazione trasparente

L'amministrazione trasparente è una sezione dei siti delle pubbliche amministrazioni, obbligatoria per legge, in cui vengono pubblicate tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione. I contenuti e la struttura della sezione Amministrazione Trasparente sono regolati dal [Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33](#)³⁵ e dalla [Delibera ANAC n. 495 del 25 settembre 2024](#)³⁶. La sezione Amministrazione trasparente può essere una sottosezione del sito stesso o appartenente a un sottodominio. Deve essere accessibile dall'homepage del sito dell'ente, in particolare dal footer, e i contenuti devono essere indicizzati per essere reperibili anche tramite motori di ricerca terzi (es. Google).

Alcuni dei contenuti obbligatori dell'Amministrazione trasparente saranno già disponibili nel sito del Musei civico, come ad esempio, le informazioni sugli uffici. Questo non esonera, tuttavia, dall'obbligo di predisporre una sezione Amministrazione Trasparente. La natura di questi contenuti è fondamentalmente diversa: una pagina nel sito principale presenterà un'organizzazione delle informazioni destinata agli utenti che devono interfacciarsi con gli uffici del museo, mentre le pagine dell'Amministrazione Trasparente presentano una struttura che risponde a obblighi di trasparenza, pubblicità e anticorruzione.

Con la [Delibera ANAC n. 495 del 25 settembre 2024](#)³⁷, sono stati pubblicati 3 schemi di pubblicazione per rispettare gli obblighi dell'Amministrazione Trasparente in merito alla pubblicazione delle informazioni sull'utilizzo delle risorse pubbliche, l'organizzazione delle pubbliche amministrazioni e le attività dell'amministrazione.

Per rendere i contenuti dell'Amministrazione trasparente interoperabili, è disponibile il [relativo profilo applicativo](#)³⁸.

2.8.3 Dichiarazione di Accessibilità, Informativa privacy e Informativa cookie

Questi contenuti sono requisiti di legge. Per le indicazioni sulla struttura e i contenuti di queste pagine si rimanda alle normative in vigore nel capitolo Norme e requisiti legali.

³⁴ <https://designers.italia.it/modelli/comuni/>

³⁵ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=>

³⁶ <https://www.anticorruzione.it/-/delibera-n.-495-del-25-settembre-2024>

³⁷ <https://www.anticorruzione.it/-/delibera-n.-495-del-25-settembre-2024>

³⁸ <https://schema.gov.it/semantic-assets/details?uri=https%3A%2F%2Fw3id.org%2Fitalia%2Ffonto%2Ftransparency>

2.8.4 Domande frequenti

Si consiglia di prevedere una pagina con le Domande frequenti (FAQ) come indicazione dell'eGovernment Benchmark, lo standard europeo di comparazione della qualità dei servizi digitali erogati dalle pubbliche amministrazioni.

La pagina dovrebbe prevedere una barra di ricerca con cui è possibile filtrare velocemente i risultati su pagina.

2.8.5 Mappa del sito

La mappa del sito è uno strumento fondamentale per garantire l'accessibilità di un sito e di fornire una navigazione alternativa all'uso dei menu di navigazione. La pagina si presenta come una lista di titoli di pagina con i link alle pagine stesso e l'indicazione della gerarchia nella struttura del sito, facilmente leggibile dai software di accessibilità.

Il foglio «Sistema di navigazione» del Documento di architettura ([Versione ODS 82KB³⁹](#), [Versione XLSX 216KB⁴⁰](#)) offre un esempio di come strutturare la mappa di un sito.

Si sconsiglia di includere nella mappa del sito i collegamenti alle pagine di contenuti editoriali come notizie ed eventi, in quanto contenuti che diventano velocemente obsoleti e che potrebbero poi creare una lista di pagine molto lunga e difficile da navigare. Per queste sezioni, si consiglia di fornire i link solo alle pagine lista di categoria (ad esempio, la pagina Notizie).

³⁹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

⁴⁰ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

Un buon sito web presenta interfacce intuitive, inclusive, accessibili e che non portano a errori di interazione.

La costruzione dell'interfaccia è una delle fasi finali della realizzazione o del rifacimento di un sito web. Le risorse disponibili ti aiutano ad assemblare velocemente l'interfaccia utente tramite componenti (tipografia, pulsanti, icone, navigazione) già validati e con uno stile visivo coerente con le altre Pubbliche Amministrazioni.

3.1 UI kit del modello Musei civici

Per la progettazione dello UI kit del modello si è partiti basandoci sullo UI Kit Italia e sugli altri componenti creati per i modelli precedenti, così da assicurare una coerenza visiva tra le varie interfacce. In base poi ai risultati della ricerca e quindi alle necessità a livello informativo e di contenuto, sono state creati alcuni specifici componenti (ad esempio, la Card Relaunch o la Hero della Homepage)

Per il modello è stata creata una libreria di componenti standardizzati che definisce il punto centralizzato dal quale recuperare gli elementi che andranno a comporre l'interfaccia del sito.

I vantaggi di utilizzare una libreria di componenti sono:

- una maggiore applicabilità a livello di implementazione, riducendo tempi di sviluppo e frequenza di modifica degli stili e al contempo garantendo una maggiore consistenza in termini sia visivi che di esperienza tra i siti;
- un'esperienza d'uso più coerente per i cittadini, garantendo maggiore orientamento e trovabilità dei contenuti anche nel passaggio tra diversi siti dei musei.

All'interno del file Figma è possibile trovare tutte le informazioni di implementazione, di utilizzo e di comportamento a livello di interazione.

Vai allo UI kit del modello⁴¹

⁴¹ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

3.1.1 Fondamenti (Foundations)

I fondamenti di UI sono gli elementi che definiscono le caratteristiche dei componenti dell'interfaccia utente.

La base dei fondamenti del modello Musei è stata generata a partire dallo UI Kit Italia al quale sono stati integrati alcuni elementi aggiuntivi caratterizzanti del modello.

I fondamenti definiscono le linee guida per l'utilizzo di:

- nomenclature (naming);
- griglie e spaziature (spacing);
- colori e tokens.

3.1.2 Componenti (Components)

I componenti definiscono i mattoni riutilizzabili del kit. Ciascun componente è stato progettato per incontrare bisogni specifici degli utenti e, nel loro insieme, definiscono i modelli di interazione.

I componenti sono divisi in:

- Components: ossia tutti i singoli componenti del Kit;
- Sections: ossia organismi di componenti che si ripetono all'interno di determinate pagine o sezioni del sito.

3.1.3 Layout di pagina (Page layouts)

I layout di pagina invece definiscono i template che, attraverso l'insieme di componenti specifici, articolano la struttura delle pagine e del contenuto al loro interno.

I layout di pagina disponibili sono:

- Homepage per museo singolo o aggregatore;
- Pagine lista di primo o secondo livello;
- Pagine foglia delle principali tipologie di contenuto;
- Template di contenuto generico per pagine foglia;
- Schermate del Flusso di acquisto biglietti o prenotazione.

3.1.4 Personalizzazione dell'interfaccia

Aggiungi il logo del museo, scegli la giusta tipologia di header e imposta i colori primari e secondari.

La guida alla personalizzazione del modello ti aiuta a creare un sito con una resa grafica fluida, accessibile e che rispecchia al meglio l'identità visiva dell'ente di riferimento. È disponibile nel foglio «How to» dell'UI kit del modello⁴².

⁴² <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

3.2 Funzionalità di valutazione della chiarezza informativa

Il sito di un museo deve permettere agli utenti di valutare la chiarezza informative delle pagine, come da indicazione dell'«**eGovernment Benchmark**». Questa funzionalità deve essere presente su ogni pagina del sito, prima del footer.

Il componente è stato progettato usando una scala che vuole misurare la chiarezza dei contenuti e, in base alla valutazione ricevuta dall'utente, offre domande chiuse e aperte in maniera standardizzata, in modo tale da poter raccogliere feedback utile all'ente per migliorare le pagine del sito. Il componente è disponibile nello [UI kit del modello su Figma⁴³](#), nel foglio «Components».

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. viene posta la domanda «Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?», a cui l'utente risponde con una scala Likert 1-5 sotto forma di stelline;
2. in base alla risposta dell'utente, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono:

- A volte le indicazioni non erano chiare
- A volte le indicazioni non erano complete
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente
- Ho avuto problemi tecnici
- Altro

Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte:

- Le indicazioni erano chiare
- Le indicazioni erano complete
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente
- Non ho avuto problemi tecnici
- Altro

3. viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento, introdotto dalla domanda «Vuoi aggiungere altri dettagli?»
4. All'invio del feedback, il messaggio «Grazie, il tuo parere ci aiuterà a migliorare il sito!» conferma all'utente la riuscita dell'invio.

3.3 Flusso di acquisto biglietti o prenotazione visite

Nello [UI kit del modello⁴⁴](#), nel foglio «Acquisto», puoi trovare le interfacce di un flusso di interazione che può essere impostato, a seconda delle esigenze, per creare una funzionalità di acquisto biglietti o prenotazione delle visite.

Il flusso è composto da 8 passi:

- **Passo 1: selezione dell'esperienza** - l'utente sceglie cosa sta acquistando o prenotando, ad esempio l'ingresso al museo o l'ingresso a una mostra;

⁴³ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

⁴⁴ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

- **Passo 2: selezione del giorno e dell'orario** - l'utente sceglie i giorni e gli orari in base alle disponibilità presenti a sistema;
- **Passo 3: selezione dei biglietti** - se si tratta di un flusso di acquisto, l'utente sceglie la tipologia e la quantità dei biglietti per l'esperienza selezionata (ad esempio, biglietti interi o ridotti, in base ai biglietti stabiliti da ciascun museo). Per un flusso di prenotazione, l'utente indica il numero di persone per le quali sta prenotando;
- **Passo 4: selezione di servizi aggiuntivi** - l'utente sceglie servizi aggiuntivi alla visita come, ad esempio, visite guidate, audioguide o guardaroba;
- **Passo 5: inserimento dei dati** - l'utente inserisce i dati di tutti i visitatori per cui vengono acquistati i biglietti o per cui viene effettuata la prenotazione;
- **Passo 6: riepilogo** - l'utente verifica tutte le informazioni inserite, con la possibilità di correggere eventuali errori;
- **Passo 7: selezione del metodo di pagamento (solo per acquisto)** - l'utente sceglie se pagare tramite PagoPA o altre opzioni, come carta di credito;
- **Passo 8: pagamento (solo per acquisto e su sistema esterno)** - l'utente, su sistema esterno, inserisce eventuali altre informazioni e conclude l'operazione di pagamento;
- **Passo 9: conferma** - vengono riepilogati all'utente i dati del suo acquisto o della prenotazione ed esposti in pagina alcuni consigli per prepararsi al meglio alla visita.

3.4 Interfaccia dell'aggregatore di musei per una rete o un polo museale

Il sito aggregatore permette a un ente (Rete o Polo museale) di raggruppare, in un unico sito, i link ai siti specifici dei musei di cui è composto.

In questo modo, gli utenti possono avere una panoramica dei musei di uno specifico luogo ed altre informazioni aggregate come, ad esempio, le mostre in evidenza in quel periodo, ed essere facilitati nella creazione di un itinerario di viaggio.

Il sito dell'aggregatore è costituito da una singola pagina ed è composta da:

- Uno slim header in cui sono riportati il nome della Rete o Polo museale e l'elenco dei singoli musei e la possibilità di cambiare la lingua in cui viene visualizzato il sito;
- Header con riportato il nome della Rete o Polo museale, il logo e i contatti social della Rete o Polo museale;
- Hero di pagina con titolo, sottotitolo e immagine di background;
- Sezione con le card di tutti i musei della Rete o Polo museale. Di ogni card sono esposti il nome del museo, l'indirizzo, il badge che riporta la tipologia di Luogo (Tassonomia Tipi di Luogo) e un'immagine rappresentativa. È presente la call to action "vai al sito del museo" che permette all'utente di atterrare nella homepage del sito del singolo museo;
- Una sezione I musei in mappa in cui l'utente può visualizzare, all'interno della città, dove sono collocati i singoli musei appartenenti alla Rete o Polo museale;
- Una sezione Le mostre in evidenza in cui la Rete o il Polo museale può mettere in rilievo fino ad un massimo di 6 mostre che ritiene particolarmente significative. Ogni card riporta il nome della mostra, il periodo di esposizione, il luogo in cui è presente, una breve descrizione e il badge che riporta la tipologia di evento di cui si tratta (Tassonomia Tipi di Evento). Al click sull'intera card l'utente atterra sulla pagina "Mostra" all'interno del sito del singolo museo che la ospita.

- Una sezione editoriale libera in cui la Rete o il Polo museale può mettere in evidenza informazioni particolarmente utili (ad esempio i biglietti cumulativi). Può essere presente una call to action che permette all'utente di atterrare all'interno di un flusso operativo (ad esempio "Acquista biglietti").

L'interfaccia del sito aggregatore è disponibile nello [UI kit del modello](#)⁴⁵, nel foglio «Aggregatore».

3.5 Annotazioni di accessibilità

A corredo della libreria UI, abbiamo creato delle annotazioni di accessibilità che guidano a una corretta interpretazione ed implementazione del modello in conformità con le linee guida di accessibilità WCAG 2.1.

Per questo lavoro sono stati estratti i template più significativi del modello, sia a livello di contenuto che di diversità di componenti.

Le annotazioni riguardano la presenza di:

- Landmark: sezione di pagina corrispondente all'elemento semantico HTML;
- Button: elemento interattivo che esegue un'azione come il submit di un modulo o l'apertura di un dialog;
- Immagini: per discernere le immagini informative da quelle decorative;
- Link: collegamenti verso qualsiasi pagina, file o documento indirizzato da una URL;
- Input: Campi e controlli dei form per l'inserimento dei dati da parte degli utenti;
- Note: per tutti gli altri dettagli che non rientrano nelle categorie di annotazione.

Tra queste ultime sono segnalate anche le reference in live code su Bootstrap Italia, di modo tale che:

- risultino chiari i comportamenti a livello di interazione;
- risulti facilitato il riferimento di sviluppo per chi si occuperà di implementare il modello.

Le annotazioni di accessibilità sono disponibili nel foglio «Accessibilità» dello [UI kit del modello](#)⁴⁶.

3.6 Font del modello

Il modello per il sito ASL utilizza i [font dello UI Kit di Designers Italia](#)⁴⁷, ovvero Titillium Web, Roboto Mono e il Lora.

Tutti questi typeface sono rilasciati con licenza SIL Open Font License e sono scaricabili gratuitamente da [Google Fonts](#)⁴⁸.

⁴⁵ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

⁴⁶ <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

⁴⁷ <https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/tipografia/>

⁴⁸ <https://fonts.google.com/>

Ricerca e progettazione

Abbiamo progettato il modello sulla base di un'estensiva ricerca qualitativa con tutti gli attori coinvolti nell'ambito museale: enti, fornitori, in-house e cittadini. Grazie a interviste, focus group e sessioni di validazione, abbiamo tenuto conto di tutte le necessità per creare un modello funzionale e standardizzato, ma abbastanza flessibile da poter essere adattato a diverse tipologie di musei civici.

4.1 Benchmark

L'obiettivo dell'attività di benchmark è stato quello di individuare alcune buone pratiche di esperienza d'uso dei siti in ambito museale sia per ciò che riguarda l'organizzazione dei contenuti che i flussi di navigazione.

È stata effettuata un'esplorazione della situazione attuale a livello sia nazionale che internazionale, prendendo in oggetto un totale di 20 casi di studio così suddivisi:

- 10 siti di musei civici italiani appartenenti a 5 reti civiche museali
- 5 siti di musei nazionali di rilevanza internazionale
- 5 siti di musei esteri di rilevanza internazionale.

Ciò ha consentito di ottenere una panoramica rispetto ai contenuti più rilevanti all'organizzazione e all'etichettatura delle sezioni e dei loro attributi di pagina, ma anche spunti per soluzioni progettuali relative alla navigazione trasversale e all'organizzazione degli elementi in pagina.

4.2 Interviste con gli stakeholder

Abbiamo svolto delle interviste sia con esperti appartenenti a stakeholder di settore, quali ad esempio l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) e l'International Council of Museums — Italia (ICOM), sia con responsabili IT e di comunicazione di Comuni e musei civici, e con persone esperte di progettazione e sviluppo in quest'ambito. Le persone partecipanti sono state scelte tra i membri della community che avevano risposto al nostro invito a mettersi a

disposizione, considerando posizione geografica, dimensioni e tipologia di patrimonio, per formare così un campione rappresentativo.

Così abbiamo raccolto informazioni sulle dinamiche sottostanti alla realizzazione, implementazione e gestione dei siti dei musei civici, sia dal punto di vista amministrativo che tecnico. Ma, soprattutto, abbiamo dedotto la percezione del valore di un modello standard, intercettando necessità e potenziali criticità rispetto alla diffusione del modello e all'utilizzo degli strumenti a supporto. La ricerca ha quindi informato la realizzazione sia dell'architettura dell'informazione e delle interfacce grafiche del modello, sia delle risorse e degli strumenti forniti a supporto dell'implementazione da parte di enti e fornitori.

Abbiamo poi individuato le caratteristiche principali che un modello dovrebbe avere per far sì che i musei civici siano spronati ad adottarlo:

- Semplicità nella migrazione e gestione dei contenuti;
- Facilità e flessibilità nell'implementazione;
- Maggiore qualità dell'esperienza erogata al cittadino;
- Chiarezza e agevolezza nell'avere un sito conforme alla norma.

4.3 Interviste con i cittadini

È stata condotta una ricerca utente intervistando cittadini italiani e stranieri in presenza e da remoto. Gli obiettivi di questa ricerca si sono chiariti lungo tre direttrici:

- Comprendere a quali bisogni informativi devono rispondere i siti dei musei [informazioni di carattere generico (es. Orari; notizie) o specifico (es. Eventi o iniziative dei musei; opere presenti)];
- Comprendere - a seconda delle tipologie di utenti coinvolti - in quali momenti delle loro diverse esperienze di pianificazione di visita avvengono le interazioni con i siti dei musei e a quali modelli mentali fanno riferimento durante il loro utilizzo;
- Comprendere a quali bisogni operativi (transazioni, prenotazioni, consultazioni) rispondono siti dei musei.

Il campione coinvolto in questa ricerca utente è stato di 20 persone reclutate su territorio nazionale (10) ed internazionale (10) e corrispondenti alle seguenti categorie di utilizzatori finali:

- Turisti culturali, ossia persone che pianificano viaggi e itinerari attorno alla presenza di musei o in generale di patrimonio artistico in una determinata città o territorio;
- Docenti, ossia personale docente con il compito di organizzare e pianificare viaggi di istruzione per scolaresche;
- Guide turistiche, ossia professionisti dotati di regolare patentino e abilitati all'illustrazione e all'interpretazione del patrimonio storico, culturale, religioso, architettonico, artistico, archeologico e monumentale italiano.

Il campione è stato selezionato scegliendo i partecipanti in base a dei criteri di diversificazione quali:

- Frequenza di utilizzo dei siti dei Musei;
- Cultura digitale;
- Genere;
- Area geografica di residenza/domicilio;
- Età.

La ricerca ci ha fornito informazioni relative a:

- Modelli mentali utilizzati dalle tre categorie sopra indicate nel corso dell'approccio e dell'interazione con i siti dei musei;

- Scenari di utilizzo, ossia le differenti fasi di pianificazione o di effettuazione di una visita durante le quali avvengono le interazioni con i siti;
- Interpretazione di alcune voci di menu e alle differenze di interpretazione tra persone italiane e di nazionalità straniera
- le quali hanno rappresentato la base di conoscenza comune utile ad orientare le successive scelte in termini di progettazione dell'architettura e dell'interazione con l'interfaccia.

4.4 User personas

L'obiettivo delle personas è rappresentare gruppi di utenti con caratteristiche comuni in termini di forma mentis e comportamenti, i macro-target individuati attraverso la ricerca. Questi profili sono stati utili per progettare in base alle necessità e alle esigenze degli utenti finali del sito informativo. Ad ogni personas sono state assegnate delle informazioni identificative (nome, genere, età, livello di competenze digitali) e una breve sintesi che contestualizza le loro esigenze e il loro approccio nell'utilizzo del sito di un museo.

Le user personas individuate sono state quattro e servono a rappresentare e prendere in considerazione la varietà del target:

- Turista culturale italiano;
- Turista culturale straniero;
- Docente;
- Guida turistica.

4.5 Scenari d'uso

La fase di ricerca con i cittadini ci ha anche permesso di definire un set minimo di scenari d'uso del sito di un museo.

L'obiettivo di questa attività è stato quello di definire gli scopi principali per cui i cittadini utilizzano il sito di un museo e in quale momento del loro processo di pianificazione o effettuazione di una visita, di modo tale da progettare una struttura e una navigazione del modello che risponde ai bisogni informativi e operativi degli utenti.

Abbiamo elaborato gli scenari in modo da rappresentare le motivazioni per cui le diverse personas individuate si trovano ad interagire con il sito, a visitare determinate sezioni e a cercare certe informazioni. Questo ci ha permesso di prioritizzare la progettazione delle sezioni, contenuti e interazioni del modello.

Gli scenari individuati sono:

- Raccogliere informazioni per pianificare una visita al museo
- Raccogliere informazioni per pianificare una visita didattica
- Raccogliere informazioni su opere e percorsi museali
- Raccogliere informazioni per creare un itinerario di visita.

4.6 Progettazione dell'architettura

L'obiettivo dell'architettura dell'informazione è definire lo scheletro di base che costituirà il sito. Nel caso del modello, è essenziale per dare indicazioni chiare agli enti sulle sezioni in cui è diviso il sito, la gerarchia dei contenuti sulle pagine di dettaglio e le tassonomie per classificare i contenuti. Sulla base delle necessità informative degli utenti emerse dalla ricerca, abbiamo strutturato l'alberatura del modello, individuato le sezioni principali in cui dovrebbe essere

diviso il sito, definito le nomenclature e le voci della navigazione di primo e secondo livello, modellizzato le relative tipologie di pagine e organizzato i contenuti all'interno di esse, stilato alcune tassonomie utili alla classificazione dei contenuti.

Dopo aver definito questa prima bozza, abbiamo svolto una sessione di co-progettazione con gli stakeholder, rappresentanti di enti e fornitori tecnologici. I partecipanti - divisi in gruppi di lavoro misti - hanno ragionato nella prospettiva delle diverse personas sui diversi scenari d'uso, per revisionare i percorsi di navigazione possibili per raggiungere gli obiettivi informativi, individuare criticità, opportunità di miglioramento, e aumentare il livello di dettaglio delle soluzioni inizialmente proposte. I risultati di questa attività hanno permesso di informare le successive iterazioni sull'architettura del modello fino al raggiungimento della struttura definitiva.

4.7 Prototipi a media definizione

Dopo aver definito la struttura e i contenuti delle principali pagine del modello, sono stati realizzati i prototipi a media definizione (mid-fi). I prototipi mid-fi sono una simulazione realistica di come sarà l'interfaccia del modello una volta implementato e mostrano concretamente i flussi di operazioni che possono essere svolte da un utente per portare a termine i compiti desiderati. I contenuti con cui è popolato sono verosimili e questa scelta è funzionale al fine di permettere all'utente che lo naviga di immedesimarsi nel contesto d'uso. La media definizione degli elementi di interfaccia consente di concentrarsi sulle operazioni e sull'idoneità delle strutture ad ospitare i contenuti previsti, invece che sull'aspetto estetico del sito.

Sono stati prototipati i principali scenari d'uso emersi durante la ricerca ovvero le schermate di tutte le pagine e le interazioni necessarie a rappresentare un flusso ipotetico che un utente svolge per raggiungere un determinato obiettivo.

I prototipi realizzati, uno in versione desktop e uno in versione mobile, sono stati fondamentali per validare le scelte progettuali attraverso gli user test con gli utenti. Successivamente ai test di usabilità, i prototipi mid-fi sono poi stati evoluti in prototipi ad alta definizione da includere tra le risorse per enti e fornitori come esempi di ipotetiche applicazioni del modello.

4.8 Test di usabilità

I prototipi mid-fi hanno rappresentato lo strumento necessario per effettuare i test di usabilità con un campione di 20 utenti così divisi:

10 utenti provenienti da un panel di ricerca internazionale, con i quali sono stati effettuati test di usabilità da remoto;

10 utenti di nazionalità italiana con i quali sono stati effettuati test in presenza;

Il campione è stato selezionato scegliendo i partecipanti in base ad altri criteri di diversificazione, oltre alla provenienza geografica, quali:

- Frequenza di utilizzo dei siti dei Musei
- Cultura digitale
- Genere
- Età.

I test di usabilità sono stati cruciali per raccogliere informazioni sull'usabilità e sulla chiarezza delle informazioni e hanno portato alla revisione di componenti del prototipo come:

- Elementi di pagina di sezione
- Elementi di pagina di lista
- Etichettatura delle voci di menu e degli elementi di pagina

- Pattern di navigazione ed interazione .

Complessivamente, tutti gli utenti intervistati sono riusciti a completare i compiti richiesti. Le criticità emerse sono state di natura puntuale e indirizzate a perfezionare l'interfaccia e l'architettura informativa del modello nella sua forma finale.

4.9 Realizzazione degli strumenti a supporto

Per consentire agli enti che dovranno implementare il modello di avere riferimenti chiari ed esaustivi sulle componenti di interfaccia e sulle loro interazioni è stato svolto un lavoro di documentazione che prevede, nel dettaglio:

- I file di alberatura del sito web, per rappresentare in modo chiaro l'organizzazione dei contenuti all'interno del sito del modello;
- Il documento di architettura delle informazioni per dettagliare, nello specifico, il sistema di navigazione, gli elementi che compongono le tipologie di contenuto e le tassonomie che gli enti potranno utilizzare nel modello;
- I wireframe, utili a delineare l'ossatura del modello in termini di interfaccia e che consentono di focalizzarsi sul contenuto informativo della pagina piuttosto che sulla veste grafica;
- La documentazione operativa sui wireframe, utile a dettagliare il funzionamento degli elementi dell'interfaccia;
- Layout hi-fi, che offrono esempi più concreti di come si tradurranno poi, a livello grafico, le varie pagine del sito;
- I prototipi del modello in cui sono riportati i flussi d'esperienza seguendo gli scenari d'uso emersi dalla ricerca con gli utenti (ad esempio, raccogliere informazioni per pianificare una visita al museo). Questi permettono di avere un'idea chiara e verosimile di come dovrebbe essere il modello, una volta implementato, e capire quali saranno le operazioni dovrà svolgere l'utente per raggiungere il suo obiettivo di partenza;
- Creazione del Kit UI con relativa documentazione, necessario ad avere gli elementi predefiniti e le istruzioni dettagliate per aiutare designer e sviluppatori a creare il modello;
- Documentazione di accessibilità, utile a facilitare l'implementazione di un modello accessibile attraverso indicazioni su specifici componenti.

Architettura dell'informazione

- Grafico dell'alberatura (PDF 4.3MB)⁴⁹
- Documento di architettura dell'informazione (Verione ODS 165KB)⁵⁰
- Documento di architettura dell'informazione (Versione XLSX 216KB)⁵¹

Interfaccia

- Libreria dei componenti UI - Figma⁵² - comprende i componenti, i layout hi-fi delle principali pagine del modello, la guida alla personalizzazione delle interfacce del modello e le annotazioni di accessibilità
- Libreria dei componenti UI - Github⁵³ - comprende il file Figma e la versione Sketch della libreria dei componenti
- Sito demo desktop⁵⁴
- Sito demo mobile⁵⁵
- Prototipi desktop dei principali scenari d'uso⁵⁶

⁴⁹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Alberatura-ModelloMusei-DesignersItalia.pdf>

⁵⁰ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.ods>

⁵¹ <https://designers.italia.it/files/resources/modelli/musei-civici/Architettura-ModelloMusei-DesignersItalia.xlsx>

⁵² <https://www.figma.com/community/file/1362341553612665419/musei-civici-modello-sito>

⁵³ <https://github.com/italia/design-musei-ui-kit>

⁵⁴ <https://www.figma.com/proto/1hQobutdZFwlo2Y4mVt9RI/Musei-civici---Modello-sito?type=design&node-id=1595-132414&t=SLmYVCR1RCkrVu8r-0&scaling=scale-down-width&page-id=54%3A17335&starting-point-node-id=1595%3A132414>

⁵⁵ <https://www.figma.com/proto/1hQobutdZFwlo2Y4mVt9RI/Musei-civici---Modello-sito?type=design&node-id=1665-151326&t=SLmYVCR1RCkrVu8r-0&scaling=scale-down&page-id=1665%3A126017&starting-point-node-id=1665%3A151326>

⁵⁶ <https://www.figma.com/proto/1hQobutdZFwlo2Y4mVt9RI/Musei-civici---Modello-sito?type=design&node-id=2360-836197&t=SLmYVCR1RCkrVu8r-0&scaling=scale-down-width&page-id=2360%3A820332&starting-point-node-id=2360%3A820333>

Adesione al modello Musei civici

In questa sezione trovi i criteri di adesione che guidano alla corretta adozione del modello, una serie di raccomandazioni progettuali per migliorare l'esperienza utente e le indicazioni di obblighi legali.

La qualità di un sito web, tuttavia, non prescinde da tutte le buone pratiche che rendono il sito utile, affidabile, facile da usare e accessibile a tutte le persone: completezza e accuratezza delle informazioni, chiarezza di linguaggio, leggibilità dei testi, formattazione appropriata, qualità delle immagini e dei contenuti multimediali.

6.1 Criteri di adesione

I criteri di adesione guidano alla corretta adozione del modello in termini di qualità ed esperienza utente.

C1 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 2.8.

C2 - Voci di menù di primo livello

Il sito presenta almeno 3 delle voci di menù di primo livello indicate:

- “Organizza la visita”
- “Esplora il museo” o “Esplora i musei”
- “Mostre ed eventi”
- “Educazione e ricerca”

C3 – Pagine di secondo livello

Almeno il 50% delle pagine di secondo livello indicate devono essere presenti nel sito con i titoli richiesti.

Per la sezione “Organizza la visita”, sono:

- Orari, biglietti e visite guidate
- Come raggiungerci
- Percorsi di visita

- Servizi
- Accessibilità
- Regole per i visitatori

Per la sezione “Esplora il museo”, sono:

- Collezioni
- *Oggetti* (il titolo considerato valido dipende dalla tipologia di museo, seguendo la Tassonomia Oggetti e Personaggio nel Documento di architettura del modello)
- *Personaggi* (il titolo considerato valido dipende dalla tipologia di museo, seguendo la Tassonomia Oggetti e Personaggio nel Documento di architettura del modello)
- Storia del museo
- Tour virtuali
- Notizie
- Luogo (i titoli delle pagine Luogo dovranno avere il nome del luogo che rappresentano, ad esempio, “Casa di Leonardo”)

Per la sezione “Mostre ed eventi”, sono:

- Mostra (i titoli delle pagine Mostra dovranno avere il nome della mostra che rappresentano)
- Evento (i titoli delle pagine Evento dovranno avere il nome dell’evento che rappresentano)

Per la sezione “Educazione e ricerca”, sono:

- Attività educative
- Attività di ricerca e pubblicazioni

C4 - Completezza del sito

Il sito deve utilizzare almeno i content type:

- Oggetto
- Personaggio
- Mostra o evento

C5 – Completezza delle pagine

Le pagine del sito che utilizzano i content type obbligatori (come da criterio C4) devono includere almeno gli attributi indicati.

Per il content type Oggetto:

- Titolo
- Collocazione
- Descrizione
- Indicazione della tipologia di oggetto
- Ultimo aggiornamento dei contenuti

Per il content type Personaggio:

- Nome e cognome
- Luogo e data di nascita

- Oggetti
- Ultimo aggiornamento dei contenuti

Per il content type Mostra o evento

- Titolo
- Descrizione breve
- Data (inizio – fine, nel caso duri più giorni)
- Quando (orari e giorni di apertura)
- Biglietti / costi
- Dove
- Contatti
- Accessibilità e sicurezza
- Ultimo aggiornamento dei contenuti

6.2 Raccomandazioni aggiuntive

Per migliorare ulteriormente l'esperienza degli utenti, vengono indicate raccomandazioni aggiuntive basate su buone pratiche di progettazione.

R1 - Richiesta di assistenza / contatti

All'interno del sito, nelle pagine riguardanti i servizi offerti dall'Ente, sono specificati i contatti per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.

R2 - Richiesta di assistenza

Il sito contiene una sezione per richiedere assistenza.

R3 - Domande frequenti

Il sito contiene una sezione dedicata alle domande più frequenti (FAQ).

R4 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative

Il sito consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo livello, secondo livello e pagina foglia.

R5 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

Il sito utilizza i font Titillium, Lora e Roboto Mono, come indicato nel [fondamento "Tipografia"⁵⁷](https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/tipografia/) del design system .italia.

6.3 Norme obbligatorie

Sono presenti, inoltre, norme, leggi e linee guida che vanno rispettate nella progettazione, realizzazione e implementazione di siti e servizi pubblici digitali. Il rispetto di queste norme è necessario per la creazione di siti e servizi conformi da un punto di vista legale.

N1 - Dichiarazione di accessibilità

⁵⁷ <https://designers.italia.it/design-system/fondamenti/tipografia/>

Il sito espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità.

N2 - Certificato https

Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.

N3 - Informativa privacy

Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

N4 - Cookie

Il sito presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

N5 - Licenza e attribuzione

Il sito pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come richiesto dalla normativa vigente.

Testi normativi ufficiali

Oltre alle caratteristiche evidenziate sopra, si rimanda ai rispettivi testi normativi ufficiali, che contengono ulteriori obblighi legali:

- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#)⁵⁸
- [Linee Guida "Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"](#)⁵⁹
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\)](#)⁶⁰
- [Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#)⁶¹

Norme sulla sicurezza

I siti e servizi devono utilizzare la versione del protocollo TLS 1.2 o superiori per garantire sicurezza nello scambio di dati:

- [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#)⁶²

Norme sulla privacy e gestione dei dati

I siti e i servizi devono richiedere e tracciare soltanto le informazioni strettamente necessarie degli utenti e presentare le relative informative privacy e cookie:

- [Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali](#)⁶³
- [Normativa GDPR \(Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016\)](#)⁶⁴
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza](#)⁶⁵
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Capo V: DATI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI \(IDENTITÀ DIGITALI, ISTANZE E SERVIZI ON-LINE\)](#)⁶⁶

Norme sulla trasparenza

I siti devono presentare, in un'unica sezione, tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione:

⁵⁸ <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/index.html>

⁵⁹ <https://www.agid.gov.it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

⁶⁰ <https://www.agid.gov.it/agenzia/strategia-quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale>

⁶¹ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>

⁶² <https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf>

⁶³ <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>

⁶⁴ <https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue>

⁶⁵ <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#affidabilita-trasparenza-e-sicurezza>

⁶⁶ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V.html

- Amministrazione trasparente (Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33)⁶⁷

Norme sulla progettazione dei siti

I siti e servizi, inclusi i contenuti e i documenti, devono raggiungere il livello AA delle WCAG 2.1 e presentare una dichiarazione di accessibilità:

- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici - 2.2. Web⁶⁸
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 2.3. Documenti non web⁶⁹
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4. Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità⁷⁰
- Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità⁷¹
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.3. Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso⁷²
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.4. Monitoraggio dei servizi⁷³

I siti e servizi devono prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line, garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti e consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online mediante gli strumenti di pagamento previsti dal CAD:

- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti⁷⁴
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 5 Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche⁷⁵
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni⁷⁶

Norme sull'implementazione dei siti

I contenuti di siti e servizi devono essere associati a una licenza aperta:

- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.7. Licenze⁷⁷

Le pubbliche amministrazioni titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze:

- Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.5.2 Licenze per il software aperto⁷⁸
- Codice dell'Amministrazione Digitale - Art. 69 Riuso delle soluzioni e standard aperti⁷⁹

⁶⁷ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=>

⁶⁸ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/Ig-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html#web>

⁶⁹ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/Ig-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html#documenti-non-web>

⁷⁰ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/Ig-accessibilita-docs/it/stabile/dichiarazione-accessibilita-e-pubblicazione-obiettivi-accessibilita.html#dichiarazione-di-accessibilita-e-pubblicazione-obiettivi-di-accessibilita>

⁷¹ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

⁷² <https://docs.italia.it/italia/design/Ig-design-servizi-web/it/versions-corrente/requisiti.html#semplicita-di-consultazione-ed-esperienza-d-uso>

⁷³ <https://docs.italia.it/italia/design/Ig-design-servizi-web/it/versions-corrente/requisiti.html#monitoraggio-dei-servizi>

⁷⁴ <https://docs.italia.it/italia/design/Ig-design-servizi-web/it/versions-corrente/requisiti.html#integrazione-delle-piattaforme-abilitanti>

⁷⁵ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html

⁷⁶ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html

⁷⁷ <https://docs.italia.it/italia/design/Ig-design-servizi-web/it/versions-corrente/requisiti.html#licenze>

⁷⁸ <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/Ig-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/riuso-software/licenze-aperte-e-scelta-di-una-licenza.html#licenze-per-il-software-aperto>

⁷⁹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html

- Linee guida AGID per l'acquisizione e il riuso software PA⁸⁰
- Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD⁸¹
- Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013⁸²
- D.lgs. n. 36/2006⁸³

In base al principio del once-only, il sito e i servizi non dovrebbero chiedere agli utenti informazioni già fornite, ma riutilizzare internamente le informazioni già comunicate dall'utente attraverso l'integrazione con le piattaforme previste:

- Linee guida per accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione - 5.2. Obiettivi di semplificazione e principio di "once-only" e "mobile-first"⁸⁴
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti⁸⁵
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni⁸⁶
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 73 Sistema pubblico di connettività (SPC)⁸⁷
- Piano Triennale per l'informatica nella PA - Capitolo 5, Interoperabilità⁸⁸

⁸⁰ <https://www.agid.gov.it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

⁸¹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_52.html

⁸² <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14:33>

⁸³ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24:36!vig=>

⁸⁴ https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-io-docs/it/bozza/doc/00_LG%20IO/05_realizzazione-servizi.html#obiettivi-di-semplificazione-e-principio-di-once-only-e-mobile-first

⁸⁵ <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versions-corrente/requisiti.html#integrazione-delle-piattaforme-abilitanti>

⁸⁶ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html

⁸⁷ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_VIII-articolo_73.html

⁸⁸ <https://www.agid.gov.it/italia/piano-triennale>