

World PloneDay

L'esperienza del cittadino nei servizi pubblici: la misura 1.4.1 del PNRR

Nicola Marighelli

26 Aprile 2023



REDTURTLE

Di cosa parliamo

- Misura 1.4.1 e PNRR: non solo la digitalizzazione della PA, la persona al centro
- Architettura Informativa: principali novità e tipi di contenuto
- Design kit: okay i contenuti, ma anche l'occhio vuole la sua parte
- Criteri di conformità: cosa sono e perché esistono



Focus "scheda servizio",
content type chiave per le nuove linee guida

La Misura 1.4.1 e le nuove linee guida



La **Misura 1.4.1** è finanziata grazie ai fondi europei **NextGenerationEU** ed è inserita nel progetto **PA digitale 2026**.

Prevede un aggiornamento delle linee guida per i siti web della PA già in vigore.



A chi si rivolge la Misura 1.4.1?



Comuni



Scuole

A chi si rivolge la Misura 1.4.1?



Comuni

1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici

813
milioni di euro

BENEFICIARI

Comuni

Scuole

Migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali definendo e promuovendo l'adozione di modelli collaudati e riutilizzabili per la creazione di siti internet e l'erogazione di servizi pubblici digitali.

PLATEA POTENZIALE 15,900 enti

MODALITÀ DI ACCESSO Soluzioni standard

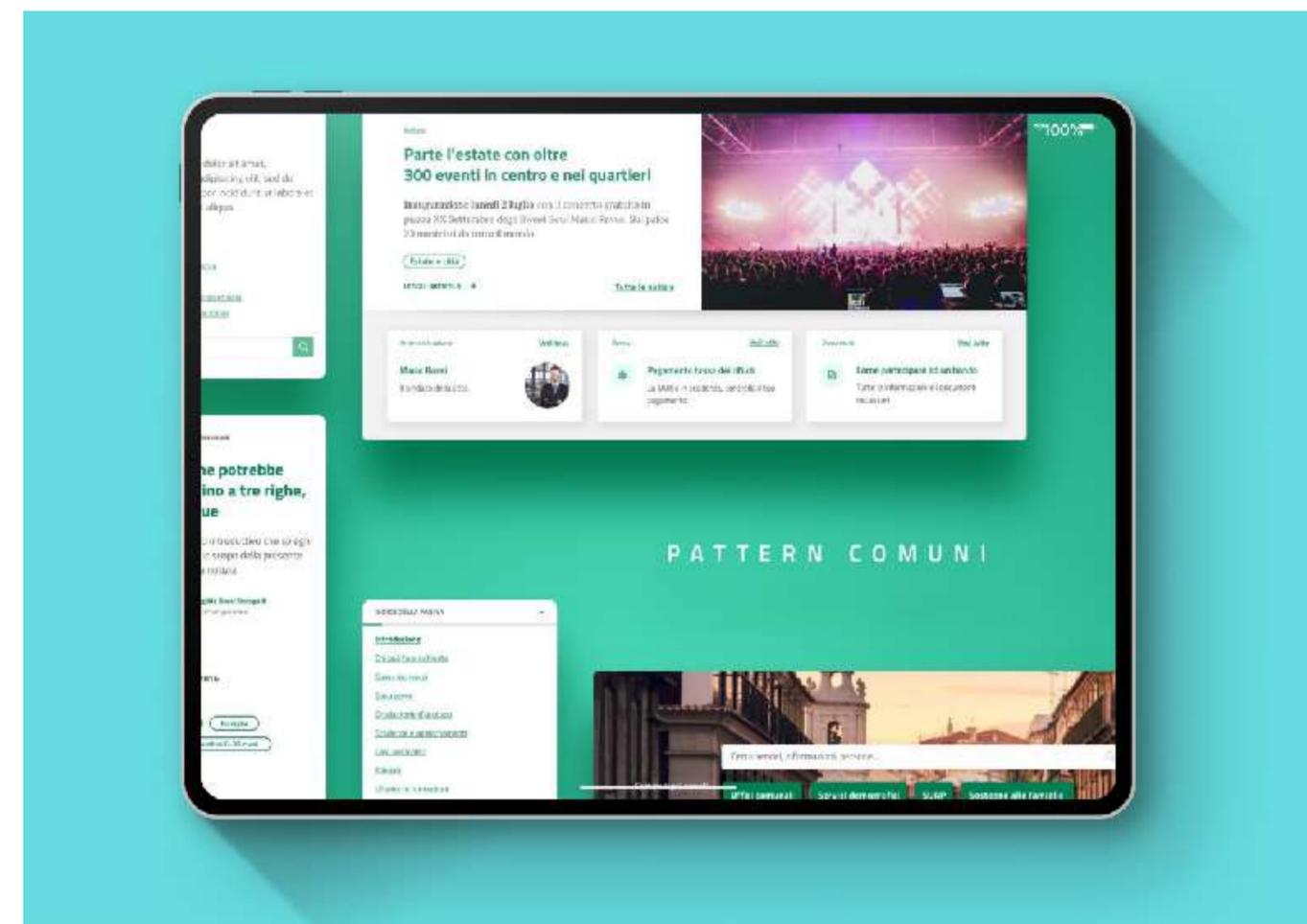
Il modello Comuni

Cittadino informato - I siti web per i Comuni

[...] l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida [...]

Cittadino attivo - I servizi digitali per il cittadino

[...] mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

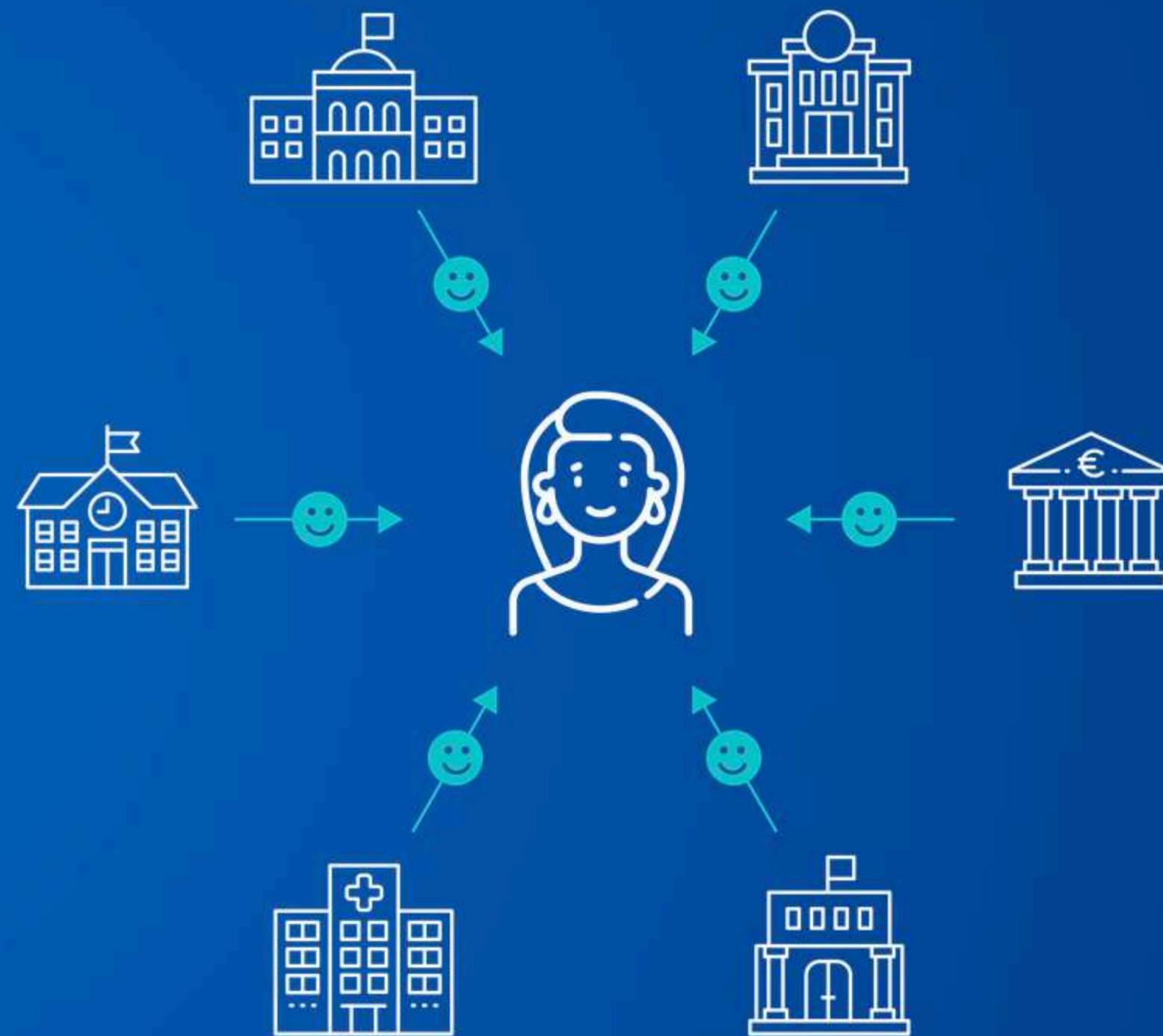


La persona al centro

Lo scopo di questo intervento finanziato grazie ai fondi europei non è legato esclusivamente al concetto di digitalizzazione della PA, ma pone la persona al centro:

[...] fornire ai cittadini un chiaro punto di riferimento per trovare con facilità le informazioni di cui hanno bisogno.

Uniformità dei layout e delle informazioni, compresi i flussi di servizio digitalizzati.



Architettura e contenuti

Architettura delle informazioni

[...] definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune [...]

[...] contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.

it Designers Italia

L'architettura delle informazioni in dettaglio

L'architettura delle informazioni in dettaglio

Elenco delle tipologie di contenuti (content type)
Punto di contatto
Unità organizzativa
Persona pubblica
Incarico
Luogo
Notizia
Evento
Servizio
Documento pubblico
Dataset
Pratica
Pagamento
Documento privato
Messaggio
Appuntamento

Tipologie di contenuti (content type)

Alcune novità:

- Il punto di contatto;
- Incarico (o carica).

L'architettura delle informazioni in dettaglio

Elenco delle tipologie di contenuti (content type)
Punto di contatto
Unità organizzativa
Persona pubblica
Incarico
Luogo
Notizia
Evento
Servizio
Documento pubblico
Dataset
Pratica
Pagamento
Documento privato
Messaggio
Appuntamento

Tipologie di contenuti (content type)

Alcune novità:

- Il punto di contatto;
- Incarico (o carica).

Elenco delle tassonomie
Argomenti
Eventi della vita delle persone
Eventi della vita delle imprese
Tipi di unità organizzativa
Tipi di incarico
Tipi di notizia
Tipi di luogo
Tipi di evento
Categorie dei servizi
Tipi di documento
Tipi punto di contatto
Documenti albo pretorio
Temi di un dataset
Frequenza di aggiornamento
Stati di una pratica
Licenze

Le tassonomie

Definiscono per esempio i tipi di punto di contatto (telefono o email), o i tipi di unità organizzativa (es. se politica o amministrativa).

Viene arricchita la tassonomia degli argomenti, indicando la relazione obbligatoria con molti più content type rispetto alla precedente versione di architettura informativa.

L'architettura delle informazioni in dettaglio - alberatura

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
Homepage sito comune		Amministrazione										Novità	
1° livello (pagine di sezione)		Amministrazione										Novità	
2° livello (pagine lista - Obbligatorio) - la struttura è definita dalla tassonomia di riferimento, se presente		Organi di governo	Aree amministrative	Uffici	Enti e fondazioni	Politici	Personale amministrativo	Documenti e dati		Notizie	Comunicati	Avvisi	
3° livello (pagine lista) - la struttura è definita dalla tassonomia di riferimento, se presente		Tipi di unità organizzativa, ramo struttura politica	/	/	/	/	/	Tipi di documento					
								Documenti albo pretorio					
								Modulistica					
								Documenti funzionamento interno					
								Atti normativi					
								Accordi tra enti					
								Documenti attività politica					
								Documenti tecnici di supporto					
								Istanze					
								Documenti di programmazione e rendicontazione					
								Dataset					
4° livello (template di dettaglio) / Pagine di dettaglio - (Si tratta di un 3° livello nei casi in cui non siano presenti altre pagine di smistamento sotto al 2° livello, come nel caso di Uffici e Politici nella sezione Amministrazione)		Giunta Comunale (struttura politica)	Area Ambiente	Ufficio Anagrafe	Ente A	Politico 1	Funzionario 1	Documento 1		Notizia 1	Comunicato 1		
		Consiglio Comunale	Area Istruzione	Ufficio Tributi	Ente B	Politico 2	Funzionario 2	Documento 2		Notizia 2	Comunicato 2		

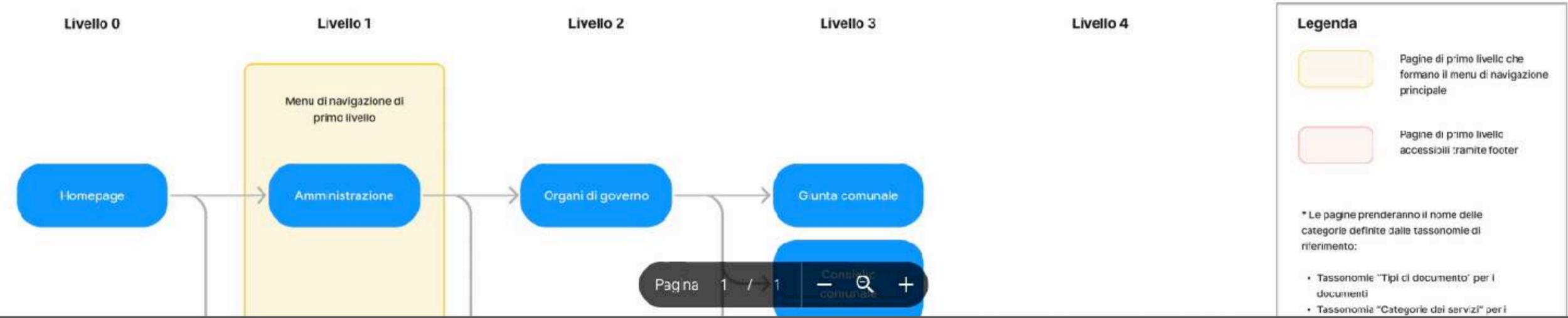


Modello Comuni
Designers Italia

Architettura dell'informazione del sito istituzionale dei Comuni italiani

Grafico dell'alberatura

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.



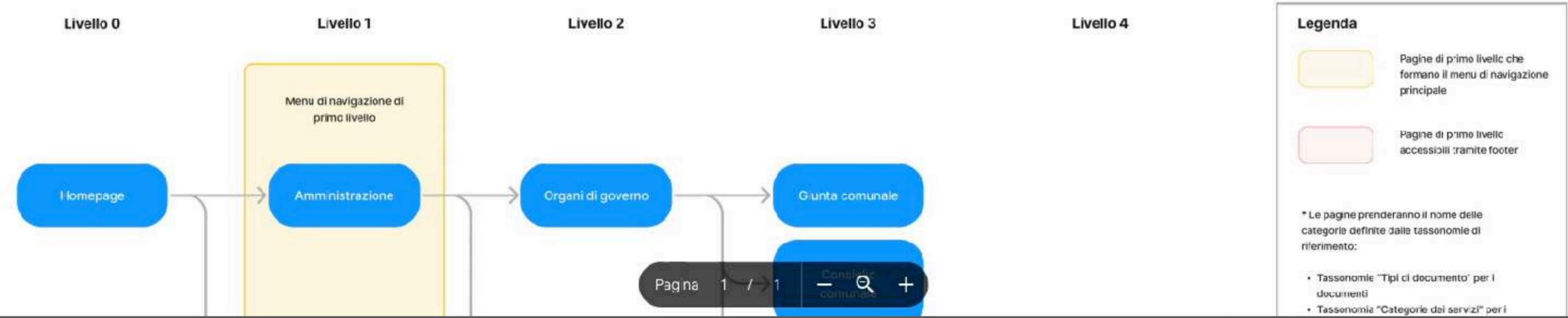


Modello Comuni
Designers Italia

Architettura dell'informazione del sito istituzionale dei Comuni italiani

Grafico dell'alberatura

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 delle informazioni in dettaglio - Servizio

Tipologia: **SERVIZIO** di un Comune

Struttura delle informazioni relative a un servizio pubblico, funzionale alla creazione di una scheda servizio. Schema.org prevede una [Tipologia GovernmentService](#)

Elemento	Descrizione	Valore obbligatorio?	Tipo di slot (dati o relazioni)	Tassonomia di riferimento	Relazione con Tipologia	Cardinalità
Categoria del servizio	Le materie di interesse del servizio (breadcrumb)	Sì	Tassonomia	Categorie dei servizi		1..n
Titolo del servizio	Nome del Servizio. Il nome del Servizio deve essere facilmente comprensibile dai cittadini. Il Servizio di raccolta differenziata si chiamerà "Raccolta differenziata". Il Servizio di iscrizione all'asilo nido si chiamerà "Iscrizione asilo nido". Vincoli: massimo 160 caratteri spazi inclusi	Sì	Testo breve (max. 255 char)			
Stato del servizio	Lo stato del servizio indica l'effettiva fruibilità del Servizio	Sì	Booleano (vero o falso)			
Motivo dello stato	Descrizione testuale del motivo per cui un servizio non è attivo. Es. Servizio momentaneamente disattivato perché....Servizio attivo dal...	Sì	Testo lungo (rich text)			
Sottotitolo	Eventuale sottotitolo del Servizio, oppure un nome che identifica informalmente il Servizio. Ad esempio il Servizio "Sistema Unico di Segnalazioni" potrebbe avere come sottotitolo/titolo alternativo "IoSegnalo".	No	Testo breve (max. 255 char)			0..1
Immagine	Immagine principale del[la notizia]+servizio+ che presumibilmente sarà in evidenza	No	File (blob)			
Descrizione breve	Indicare una sintetica descrizione del Servizio (max 160 caratteri) utilizzando un linguaggio semplice che possa aiutare qualsiasi utente a identificare con chiarezza il Servizio. Non utilizzare un linguaggio ricco di riferimenti normativi. Vincoli: 160 caratteri spazi inclusi.	Sì	Testo breve (max. 255 char)			
A chi è rivolto	Descrizione testuale dei principali interlocutori del Servizio	Sì	Testo lungo (rich text)			
Descrizione estesa	Descrizione estesa e completa del Servizio	No	Testo lungo (rich text)			
Copertura geografica	Eventuale area geografica a cui il servizio si riferisce. Ad esempio le zone coperte da ZTL	No	Testo lungo (rich text)			

L'architettura delle informazioni in dettaglio - Servizio

Come fare	Procedura da seguire per usufruire del Servizio	Sì	Testo lungo (rich text)			
Cosa serve	Elenco delle cose necessarie per attivare il Servizio. (Documenti necessari, o altro) con le relative istruzioni all'uso ed eventuale link di approfondimento	Sì	Testo lungo (rich text)			
Cosa si ottiene	Uno o più output prodotti dal servizio. Ad es.: "certificato di residenza", o "carta d'identità Tipologia elettronica"	Sì	Testo lungo (rich text)			
Tempi e scadenze	Data di scadenza del Servizio (ad es. "iscrizione asilo nido entro..."). Se il Servizio è diviso in fasi, prevedere un campo per ciascuna fase del Servizio e relativa indicazione dei tempi (ad es. "iscrizione asilo nido" - data + "esito della domanda" - data)	Sì	Testo lungo (rich text)			
Costi	Condizioni e termini economici per completare la procedura di richiesta del Servizio. Ad es. il rinnovo della carta d'idTipologia ha un costo di euro X.	No	Testo lungo (rich text)			
Procedure collegate all'esito	Spiegazione relativa all'esito della procedura, e dove eventualmente ritirare l'esito (sede dell'ufficio, orari, numero sportello, etc.)	No	Testo lungo (rich text)			
Accedi al servizio (Canale digitale)	Link per avviare la procedura di attivazione del servizio. Questo campo mette in relazione "Servizio" con il suo canale digitale di attivazione.	No	Testo breve (max. 255 char)			
Accedi al servizio (Canale fisico)	Breve testo che segnala la presenza di una o più sedi per fruire il servizio. Es "Il servizio è disponibile in tutte le sedi dell'ufficio anagrafe"	Sì	Relazione con Tipologia		Unità organizzativa	1...n
Vincoli	Eventuali vincoli all'accesso al servizio. Ad esempio: non è possibile rinnovare la carta idTipologia x mesi prima della scadenza.	No	Testo lungo (rich text)			

L'architettura delle informazioni in dettaglio - Servizio

Casi particolari	Elenco di eventuali casi particolari riferiti all'ottenimento del Servizio in questione. Ad esempio le persone con disabilità (legge 104) possono contattare direttamente l'ufficio e concordare una procedura di rinnovo a domicilio	No	Testo lungo (rich text)			
Ulteriori informazioni	Eventuali link a pagine web, siti, servizi esterni all'ambito comunale utili all'erogazione del servizio descritto. Ad esempio nella pagina servizio "Carta di IdTipologia Elettronica", potrebbe essere utile inserire in questo campo un link al Ministero dell'Interno.	No	Testo lungo (rich text)			
Condizioni di servizio	File allegato con tutte le condizioni di servizio, incluse eventuali tempi di risposta e obblighi da parte dell'amministrazione comunale.	Sì	File (blob)			1...n
Contatti	I contatti per il servizio.	Sì	Relazione con Tipologia		Punto di contatto	1...n
Unità Organizzativa responsabile	Link dell'ufficio responsabile dell'erogazione di questo Servizio.	Sì	Relazione con Tipologia		Unità Organizzativa	1...n
Documenti	Link alle schede documenti non funzionali al completamento dei servizi, ma di semplice supporto	No	Relazione con Tipologia		Documento pubblico	0...n
Argomenti	Argomenti collegabili	Sì	Tassonomia		Argomenti	1...n
Life Events (tag non visibili a front-end)	Life events collegati	No	Tassonomia		Eventi della vita delle persone	0...n
Business Events (tag non visibili a front-end)	Business events collegati	No	Tassonomia		Eventi della vita delle imprese	0...n
Codice dell'Ente erogatore (ipa)	Il nome dell'organizzazione, come indicato nell'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), che esercita uno specifico ruolo sul Servizio.	No	Testo breve (max. 255 char)			
Settore merceologico	Classificazione del servizio basata su catalogo dei servizi (Classificazione NACE)	No	Testo breve (max. 255 char)			

Cittadino attivo - i flussi di servizio

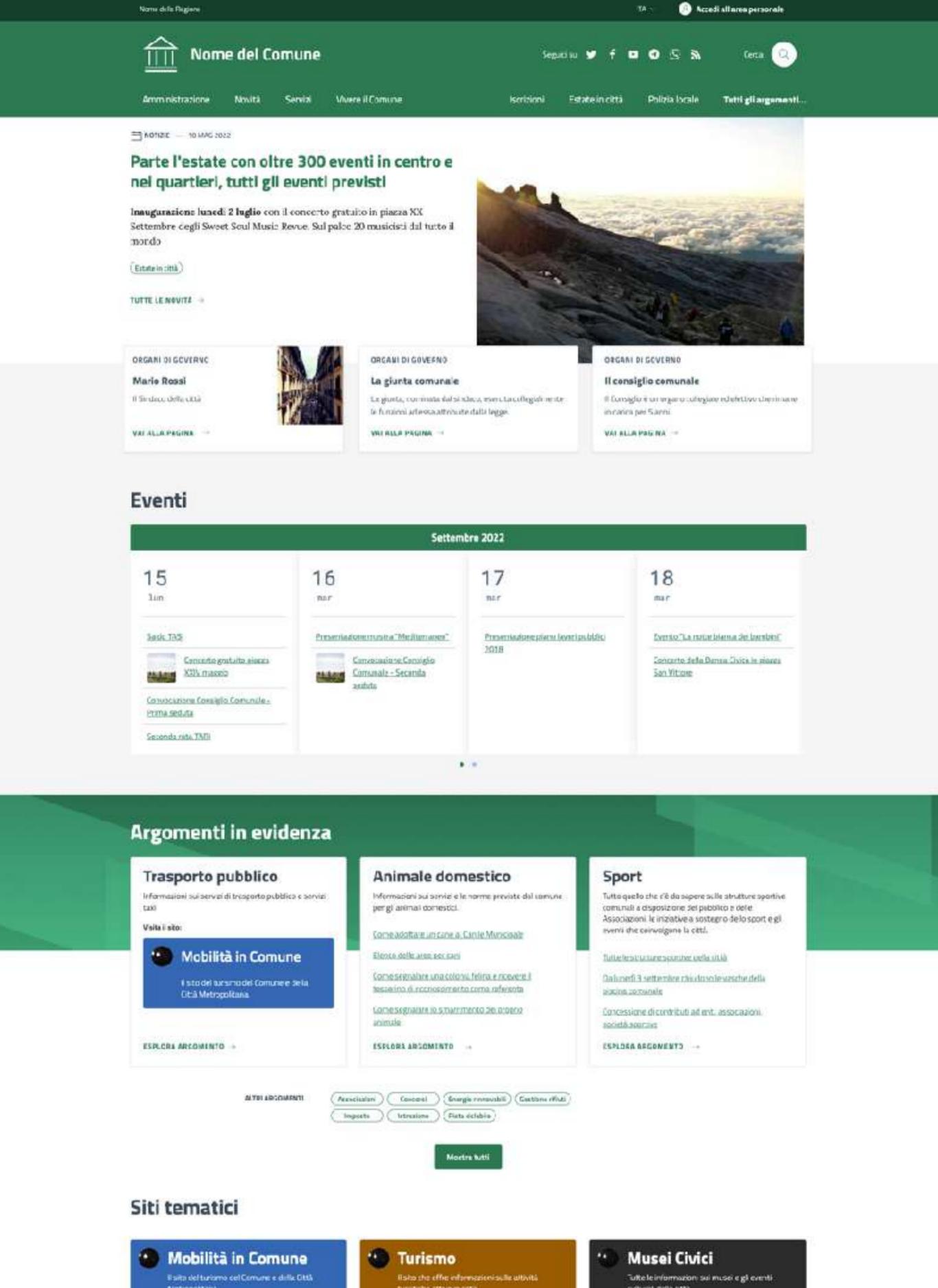
Lo scopo dei nuovi flussi d'interazione è quello di creare servizi digitali che permettano ai cittadini di inoltrare richieste o completare adempimenti verso l'amministrazione [...]

I 5 archetipi di servizio sono stati individuati per rappresentare le principali interazioni del cittadino con il Comune e permettono di creare sia i servizi dove il cittadino completa un adempimento verso l'amministrazione, sia quelli dove il cittadino si vede erogata una prestazione.

Le 5 tipologie di flusso individuate:

- Iscrizione a graduatoria;
- Pagamenti dovuti
- Permessi e autorizzazioni;
- Servizi a pagamento;
- Vantaggi economici.

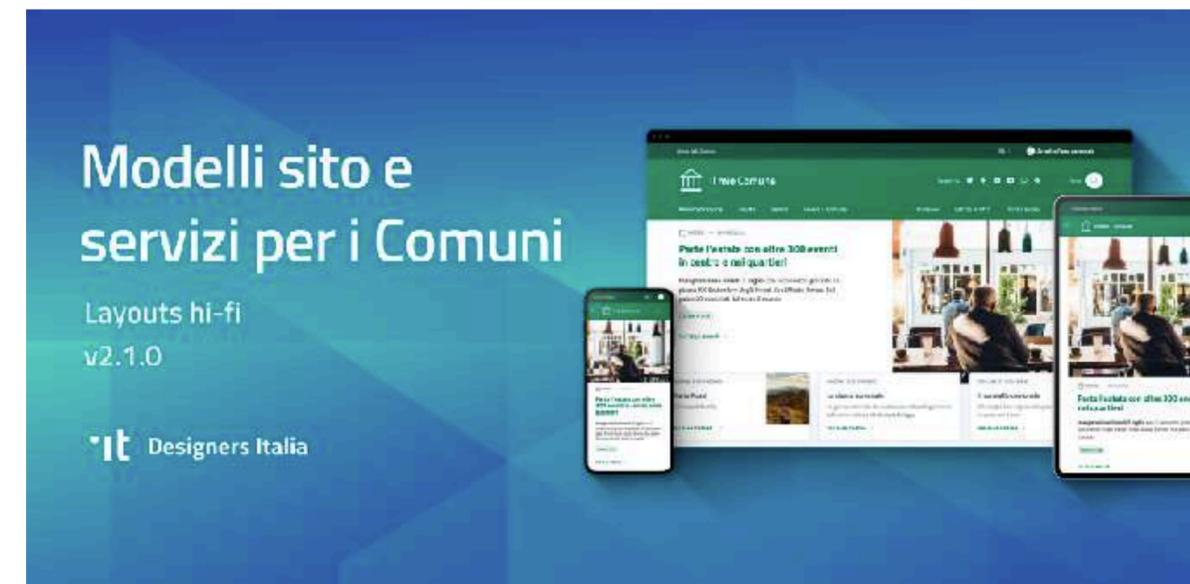
The screenshot shows a web interface for a municipal service. At the top, there is a dark green header with the text 'Nome della Regione' on the left and 'Accedi all'area personale' on the right. Below this is a white navigation bar with the 'Nome del Comune' logo and name, social media icons, and a search bar. A secondary navigation bar contains links for 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', 'Vivere il Comune', 'Iscrizioni', 'Estate in città', 'Polizia locale', and 'Tutti gli argomenti...'. The main content area has a breadcrumb trail 'Home / Servizi / Titolo del servizio' and a large heading 'Titolo del servizio'. Below the heading are four tabs: 'Informativa sulla privacy' (selected), 'Dati Generali', 'Preferenze di servizio', and 'Riepilogo'. The 'Informativa sulla privacy' tab contains the following text: 'Il Comune di Firenze gestisce i dati personali forniti e liberamente comunicati sulla base dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 General data protection regulation (Gdpr) e degli articoli 13 e successive modifiche e integrazione del decreto legislativo (di seguito d.lgs) 267/2000 (Testo unico enti locali). Per i dettagli sul trattamento dei dati personali consulta l'[informativa sulla privacy](#).' Below this text is a checkbox labeled 'Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy' which is currently unchecked. At the bottom of the form is a green button labeled 'Avanti'.



Figma e template html, anche l'occhio vuole la sua parte

Fino ad ora abbiamo parlato solo di contenuti, fra i vari materiali messi a disposizione troviamo anche dei prototipi in alta definizione rilasciati su Figma ed una serie di template html.

L'uniformità quindi non è solo a livello di architettura informativa ma riguarda anche il design del sito web.



Pages ^

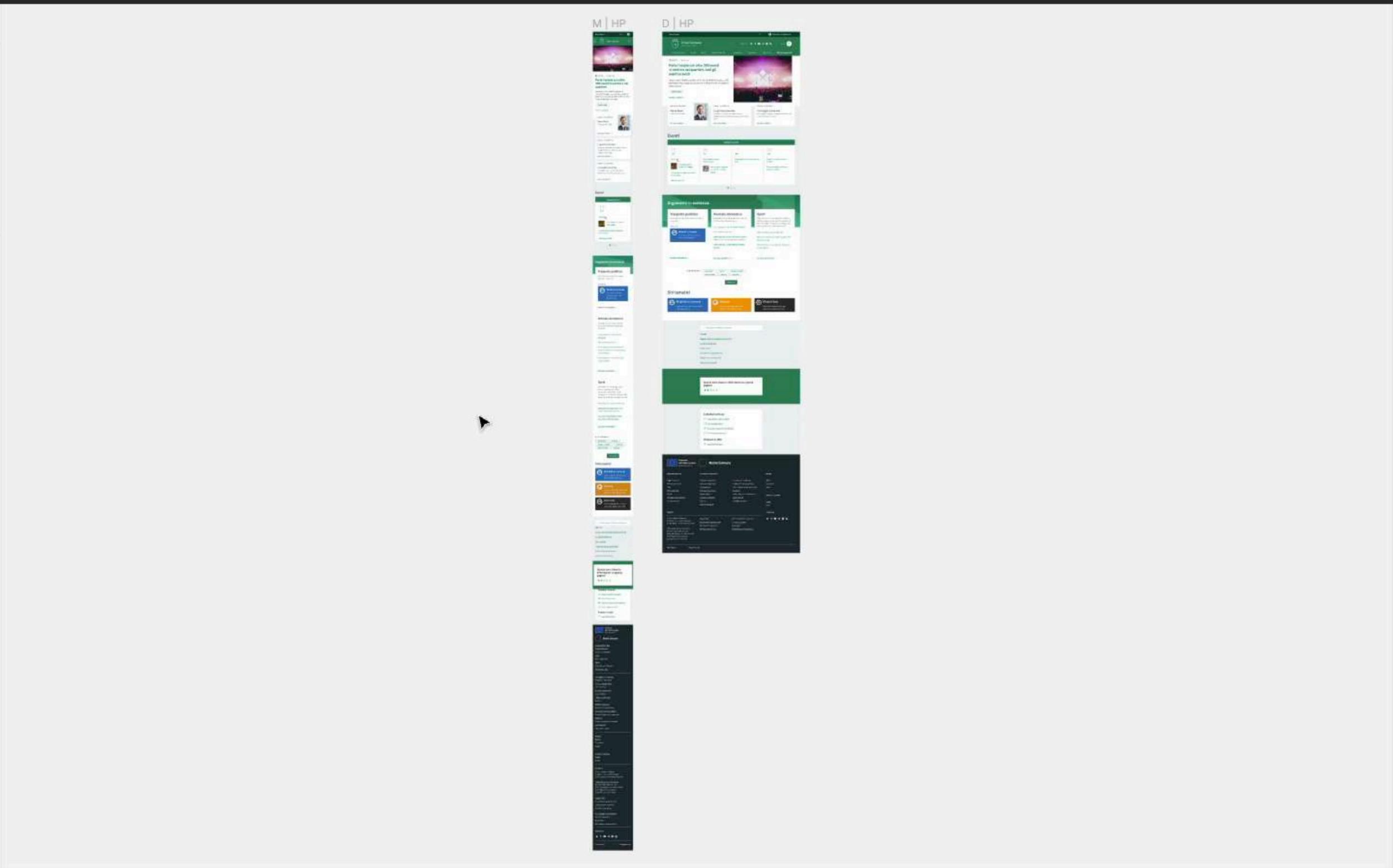
- Colors
- Components
- Templates

SITO PUBBLICO

- ✓ Homepage

M | HP

D | HP



Comment Inspect Export

Search

#47 · Notizia
Designers Italia 1 month ago
NEXT: Indice della pagina è superfluo nelle notizie

#46 · Ricerca
Designers Italia 2 months ago
Rimuovere spazio extra tra le checkbox

#45 · Ricerca
Designers Italia 2 months ago
Francesco Improta verificare colore di questo testo

#44 · Ricerca
Designers Italia 2 months ago
Ridurre spazio tra i checkbox

#43 · Documenti e dati
Designers Italia 2 months ago
Aggiungere sezione "Esplora le categorie"

#42 · Servizio
Designers Italia 2 months ago

- Pages
- Colors
- Components
- Templates
- SITO PUBBLICO
- Homepage

- M | HP
- D | HP



Comment, Inspect, Export

Search

- #47 - Notizia
 - Designers Italia 1 month ago
 - NEXT: Indice della pagina è superfluo nelle notizie
- #46 - Ricerca
 - Designers Italia 2 months ago
 - Rimuovere spazio extra tra le checkbox
- #45 - Ricerca
 - Designers Italia 2 months ago
 - Francesco Improta verificare colore di questo testo
- #44 - Ricerca
 - Designers Italia 2 months ago
 - Ridurre spazio tra i checkbox
- #43 - Documenti e dati
 - Designers Italia 2 months ago
 - Aggiungere sezione "Esplora le categorie"
- #42 - Servizio
 - Designers Italia 2 months ago

I templates HTML del modello per i comuni

v2.3.1

Sito

Flussi di servizio

INDICE

Generali

Amministrazione

Novità

Servizi

Vivere il Comune

Prenotazione Appuntamento

Richiesta Assistenza

Segnalazione Disservizio

Generali

Homepage

La homepage del sito comunale

homepage.html

Domande frequenti (FAQ)

La pagina per la presentazione delle domande frequenti (FAQ)

domande-frequenti.html

Risultati di ricerca

La pagina per la presentazione dei risultati di ricerca

risultati-ricerca.html

Argomenti

La pagina con la lista di tutti gli argomenti a cui sono associati i contenuti del sito

argomenti.html

Argomento

La pagina di presentazione dei contenuti di uno specifico argomento

argomento.html

Lista contenuti/risorse

Il template di una pagina lista di secondo o terzo livello

lista-risorse.html

Lista categorie

Il template di una pagina lista categorie di secondo o terzo livello

lista-categorie.html

Lista risorse e categorie

Il template di una pagina lista di secondo o terzo livello che riunisce sia risorse che categorie

lista-risorse-categorie.html

I templates HTML del modello per i comuni

v2.3.1

Sito

Flussi di servizio

INDICE

Generali

Amministrazione

Novità

Servizi

Vivere il Comune

Prenotazione Appuntamento

Richiesta Assistenza

Segnalazione Disservizio

Generali

Homepage

La homepage del sito comunale

homepage.html

Domande frequenti (FAQ)

La pagina per la presentazione delle domande frequenti (FAQ)

domande-frequenti.html

Risultati di ricerca

La pagina per la presentazione dei risultati di ricerca

risultati-ricerca.html

Argomenti

La pagina con la lista di tutti gli argomenti a cui sono associati i contenuti del sito

argomenti.html

Argomento

La pagina di presentazione dei contenuti di uno specifico argomento

argomento.html

Lista contenuti/risorse

Il template di una pagina lista di secondo o terzo livello

lista-risorse.html

Lista categorie

Il template di una pagina lista categorie di secondo o terzo livello

lista-categorie.html

Lista risorse e categorie

Il template di una pagina lista di secondo o terzo livello che riunisce sia risorse che categorie

lista-risorse-categorie.html

Specifiche tecniche per i layout

it Bootstrap Italia
Il tema Bootstrap 5 per lo sviluppo di applicazioni web per la PA



 Google Fonts

Titillium Web 11 styles
Accademia di Belle Arti di Urbino

Whereas recognition of
the inherent dignity

Roboto Mono Variable (1 axis)
Christian Robertson

Whereas
recognition of
the inherent
dignity

Lora Variable (1 axis)
Cyril

Whereas recognition
of the inherent dignity

Specifiche tecniche per i layout

it Bootstrap Italia
Il tema Bootstrap 5 per lo sviluppo di applicazioni web per la PA



 Google Fonts

Titillium Web 17 styles
Accademia di Belle Arti di Urbino

Whereas recognition of
the inherent dignity

Roboto Mono Variable (1 axis)
Christian Robertson

Whereas
recognition of
the inherent
dignity

Lora Variable (1 axis)
Cyril

Whereas recognition
of the inherent dignity



Uniformità dei contenuti e dei layout

Non solo quindi uniformità nei contenuti ma anche dei layout.

Questa uniformità a livello nazionale aiuterà il cittadino ad orientarsi meglio sia nella ricerca delle informazioni, sia nella fruizione dei servizi digitalizzati.

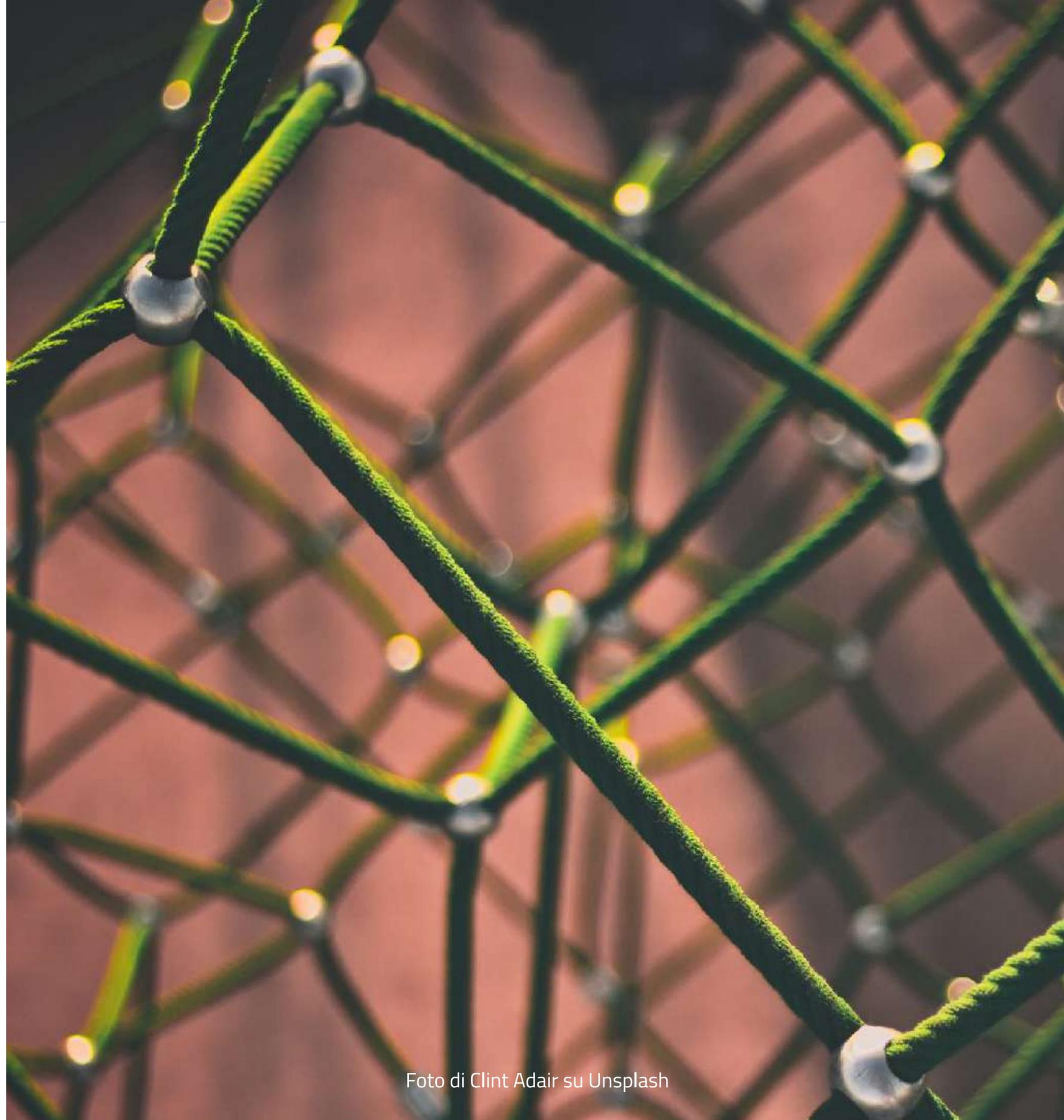
Tutto ciò arricchito ulteriormente dalla circolarità delle informazioni grazie anche agli argomenti che vedremo fra poco.

Aggregazione dei contenuti e la circolarità delle informazioni

La circolarità delle informazioni è sempre stato un fattore di rilevanza, favorisce la navigazione del portale ma soprattutto aumenta la reperibilità dei contenuti.

Nell'architettura informativa aggiornata non a caso troviamo indicazioni ben precise riguardo la relazione fra tipi di contenuto.

... perché gli argomenti sono importanti?



Home / Lista Argomenti

Argomenti

Gli argomenti rispondono a un'esigenza di organizzazione dei contenuti del sito istituzionale per temi e rappresentano le principali categorie di contenuti, informazioni e documenti specifici.

In evidenza



Cultura



Sport



Famiglia

Esplora per argomento

Agricoltura

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Animale domestico

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Assistenza sociale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Associazioni

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Concorsi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Formazione professionale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Imposte

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Imprese

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Inquinamento

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Integrazione sociale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Istruzione

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Lavoro

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Parcheggi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Patrimonio culturale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Piano di sviluppo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Pista ciclabile

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Patrimonio culturale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Piano di sviluppo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Trasporto pubblico

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Zone pedonali

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque vehicula fermentum eros a elementum. Donec.

Argomenti come elemento aggregante

- Gli argomenti sono un elenco di vocaboli controllati definiti nel file dell'architettura informativa, tab "Tassonomia ARGOMENTI";
- Grazie ad una tassonomia ben precisa sarà possibile taggare vari tipi di contenuto con uno o più elementi in maniera completamente trasversale;
- Le nuove linee guida ne definiscono l'obbligatorietà per alcuni content type.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	mpos											
2	Vocabolario controllato che raccoglie un subset dei vocaboli definiti in Eurovoc .											
3	Lista degli argomenti		URI									
4	Accesso all'informazione	http://eurovoc.europa.eu/453										
5	Acqua	http://eurovoc.europa.eu/c_98d1408a										
6	Agricoltura	http://eurovoc.europa.eu/100245										
7	Animale domestico	http://eurovoc.europa.eu/1919										
8	Aria	http://eurovoc.europa.eu/3967										
9	Assistenza agli invalidi	http://eurovoc.europa.eu/4209										
10	Assistenza sociale	http://eurovoc.europa.eu/3357										
11	Associazioni	http://eurovoc.europa.eu/2944										
12	Bilancio	http://eurovoc.europa.eu/5050										
13	Commercio all'ingrosso	http://eurovoc.europa.eu/6										
14	Commercio al minuto	http://eurovoc.europa.eu/5										
15	Commercio ambulante	http://eurovoc.europa.eu/3213										
16	Comunicazione istituzionale	http://eurovoc.europa.eu/3255										
17	Comunicazione politica	http://eurovoc.europa.eu/c_9eea2203										
18	Concorsi	http://eurovoc.europa.eu/4090										
19	Covid-19	http://eurovoc.europa.eu/c_814bb9e4										
20	Elezioni	http://eurovoc.europa.eu/695										
21	Energie rinnovabili	http://eurovoc.europa.eu/754										
22	Estero	http://eurovoc.europa.eu/100143										
23	Foreste	http://eurovoc.europa.eu/4352										
24	Formazione professionale	http://eurovoc.europa.eu/1074										
25	Gemellaggi	http://eurovoc.europa.eu/5323										
26	Gestione rifiuti	http://eurovoc.europa.eu/1158										
27	Giustizia	http://eurovoc.europa.eu/100181										
28	Igiene pubblica	http://eurovoc.europa.eu/3371										
29	Immigrazione	http://eurovoc.europa.eu/1302										
30	Imposte	http://eurovoc.europa.eu/1310										
31	Imprese	http://eurovoc.europa.eu/813										

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	mpos											
2	Vocabolario controllato che raccoglie un subset dei vocaboli definiti in Eurovoc .											
3	Lista degli argomenti		URI									
4	Accesso all'informazione	http://eurovoc.europa.eu/453										
5	Acqua	http://eurovoc.europa.eu/c_98d1408a										
6	Agricoltura	http://eurovoc.europa.eu/100245										
7	Animale domestico	http://eurovoc.europa.eu/1919										
8	Aria	http://eurovoc.europa.eu/3967										
9	Assistenza agli invalidi	http://eurovoc.europa.eu/4209										
10	Assistenza sociale	http://eurovoc.europa.eu/3357										
11	Associazioni	http://eurovoc.europa.eu/2944										
12	Bilancio	http://eurovoc.europa.eu/5050										
13	Commercio all'ingrosso	http://eurovoc.europa.eu/6										
14	Commercio al minuto	http://eurovoc.europa.eu/5										
15	Commercio ambulante	http://eurovoc.europa.eu/3213										
16	Comunicazione istituzionale	http://eurovoc.europa.eu/3255										
17	Comunicazione politica	http://eurovoc.europa.eu/c_9eea2203										
18	Concorsi	http://eurovoc.europa.eu/4090										
19	Covid-19	http://eurovoc.europa.eu/c_814bb9e4										
20	Elezioni	http://eurovoc.europa.eu/695										
21	Energie rinnovabili	http://eurovoc.europa.eu/754										
22	Estero	http://eurovoc.europa.eu/100143										
23	Foreste	http://eurovoc.europa.eu/4352										
24	Formazione professionale	http://eurovoc.europa.eu/1074										
25	Gemellaggi	http://eurovoc.europa.eu/5323										
26	Gestione rifiuti	http://eurovoc.europa.eu/1158										
27	Giustizia	http://eurovoc.europa.eu/100181										
28	Igiene pubblica	http://eurovoc.europa.eu/3371										
29	Immigrazione	http://eurovoc.europa.eu/1302										
30	Imposte	http://eurovoc.europa.eu/1310										
31	Imprese	http://eurovoc.europa.eu/813										

Argomenti, per quali content type?

Le linee guida utilizzate per la misura 1.4.1 indicano gli argomenti come obbligatori per:

- Notizie;
- Eventi;
- Servizi;
- Documenti pubblici;

Sono invece facoltativi per:

- Unità organizzativa;
- Luoghi;
- Pagine informative.

Notizie in evidenza



CORSO di PITTURA

NOTIZIA — 25 FEB 2023

Corso di pittura 2023 - Daniele Vezzani

Il corso si terrà dal 16 marzo 2023 (tutti i giovedì dalle ore 21:00 alle 23:00 per complessive 12 lezioni) a Casa Ruini

Cultura

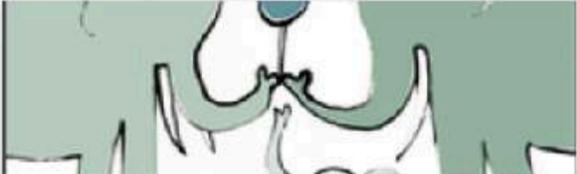


INSIEME PER LA PACE

NOTIZIA — 25 FEB 2023

Camminata per la pace con le comunità religiose e spettacolo-concerto in Teatro

Integrazione sociale



Corso per l'affido e l'accoglienza familiare

NOTIZIA — 23 FEB 2023

Corso formativo-informativo per saperne di più sull'esperienza di affido e accoglienza familiare

Famiglia Integrazione sociale Assistenza sociale

Vedi tutte

Notizie in evidenza



CORSO di PITTURA

NOTIZIA — 25 FEB 2023

Corso di pittura 2023 - Daniele Vezzani

Il corso si terrà dal 16 marzo 2023 (tutti i giovedì dalle ore 21:00 alle 23:00 per complessive 12 lezioni) a Casa Ruini

Cultura

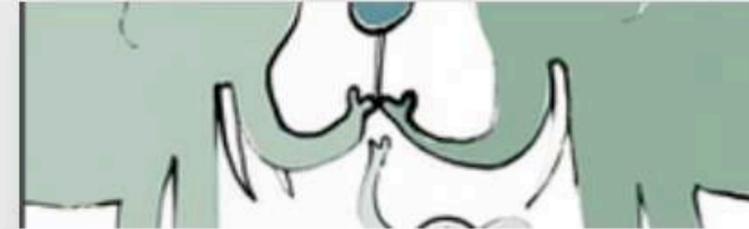


NOTIZIA — 25 FEB 2023

INSIEME PER LA PACE

Camminata per la pace con le comunità religiose e spettacolo-concerto in Teatro

Integrazione sociale



NOTIZIA — 23 FEB 2023

Corso per l'affido e l'accoglienza familiare

Corso formativo-informativo per saperne di più sull'esperienza di affido e accoglienza familiare

Famiglia

Integrazione sociale

Assistenza sociale

Vedi tutte

Avvisi in evidenza



Notizie in evidenza



CORSO di PITTURA

NOTIZIA — 25 FEB 2023

Corso di pittura 2023 - Daniele Vezzani

Il corso si terrà dal 16 marzo 2023 (tutti i giovedì dalle ore 21:00 alle 23:00 per complessive 12 lezioni) a Casa Ruini

Cultura

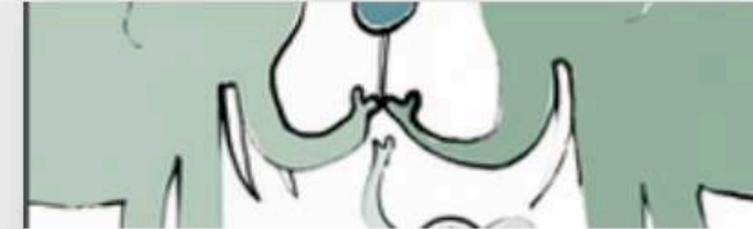


NOTIZIA — 25 FEB 2023

INSIEME PER LA PACE

Camminata per la pace con le comunità religiose e spettacolo-concerto in Teatro

Integrazione sociale



NOTIZIA — 23 FEB 2023

Corso per l'affido e l'accoglienza familiare

Corso formativo-informativo per saperne di più sull'esperienza di affido e accoglienza familiare

Famiglia

Integrazione sociale

Assistenza sociale

Vedi tutte

Avvisi in evidenza



Criteri di conformità: cosa sono e perché esistono

I criteri di conformità guidano alla corretta adozione del modello in termini di esperienza utente, sicurezza, performance e rispetto della normativa per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento di PA digitale 2026.

Ovvero servono al DTD per verificare la corretta applicazione dei modelli, e di conseguenza l'erogazione dei fondi Europei.

■ Conformità al modello di sito comunale - Cittadino informato

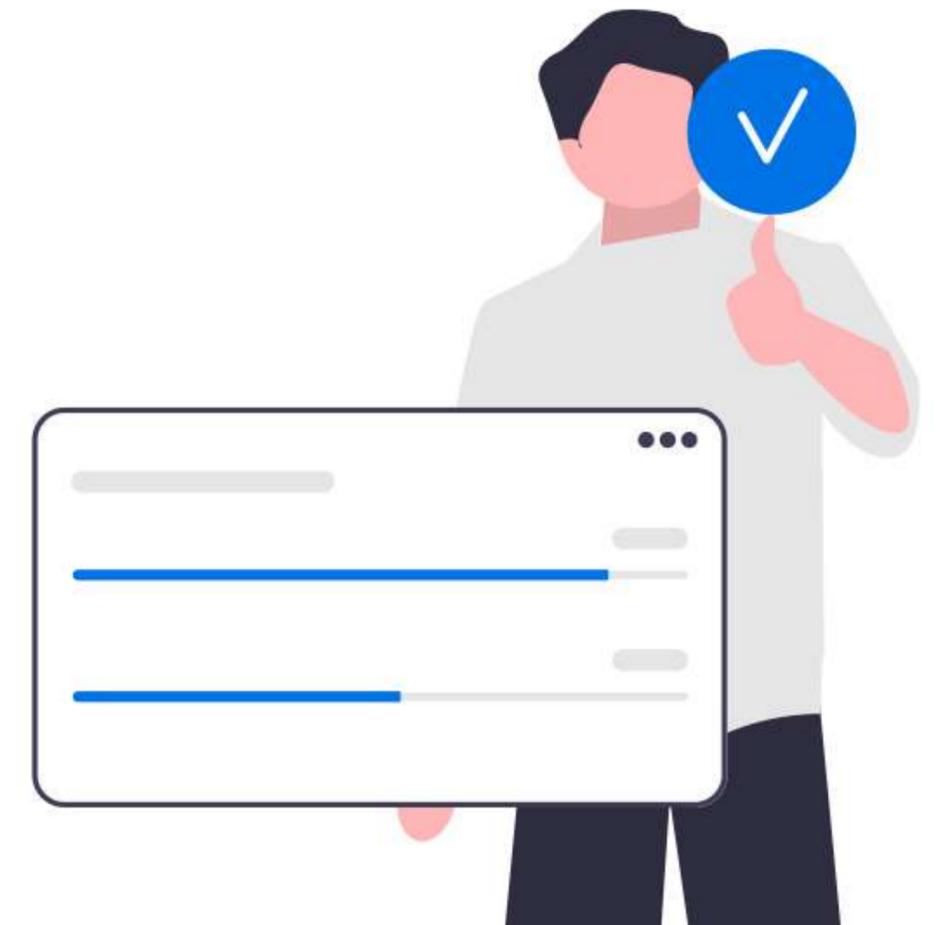
20

- Esperienza utente (7 criteri);
- Funzionalità (6 criteri);
- Normativa (4 criteri);
- Performance (1 criterio);
- Sicurezza (2 criteri).

■ Conformità ai servizi digitali - Cittadino attivo

18

- Esperienza utente (10 criteri);
- Funzionalità (2 criteri);
- Normativa (3 criteri);
- Performance (1 criterio);
- Sicurezza (2 criteri).



Criteri di conformità in dettaglio

Esperienza utente

C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)

Il sito comunale utilizza [i font](#) indicati nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [sezione La tipografia](#) all'interno del [Manuale operativo di design](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default, ma sono presenti degli elementi all'interno dei titoli o dei paragrafi che usano altri font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non utilizza Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

Esperienza utente

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

Successo	In tutte le pagine del sito viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia e la libreria Bootstrap Italia è presente nel tag <head> delle pagine del sito e la versione in uso è uguale o superiore alla 2.0 e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo in una pagina del sito non viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è presente nel tag <head> delle pagine del sito o la versione in uso non è uguale o superiore alla 2.0 o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

Alcuni sono puramente di tipo tecnico, come l'utilizzo di specifici font o la libreria Bootstrap Italia.

Criteri di conformità in dettaglio

Funzionalità

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

Il sito comunale consente di [prenotare un appuntamento](#) presso lo sportello di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Successo

Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti;

e la funzionalità è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi"; e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi; e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato; e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio; e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio.

C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti

Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).

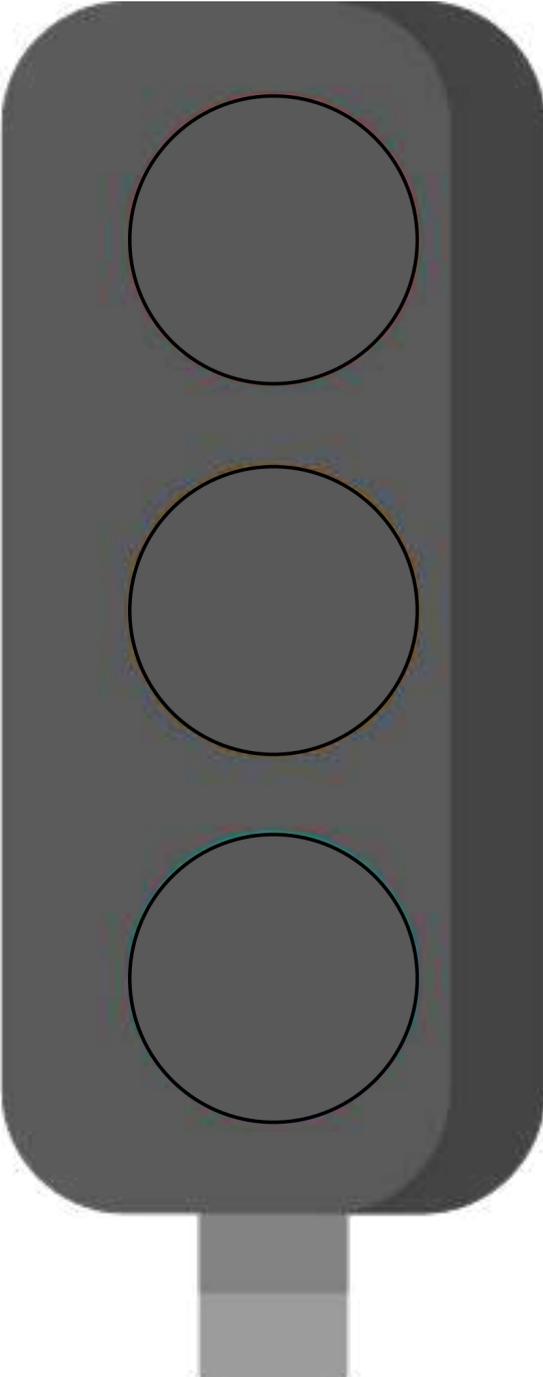
Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Successo

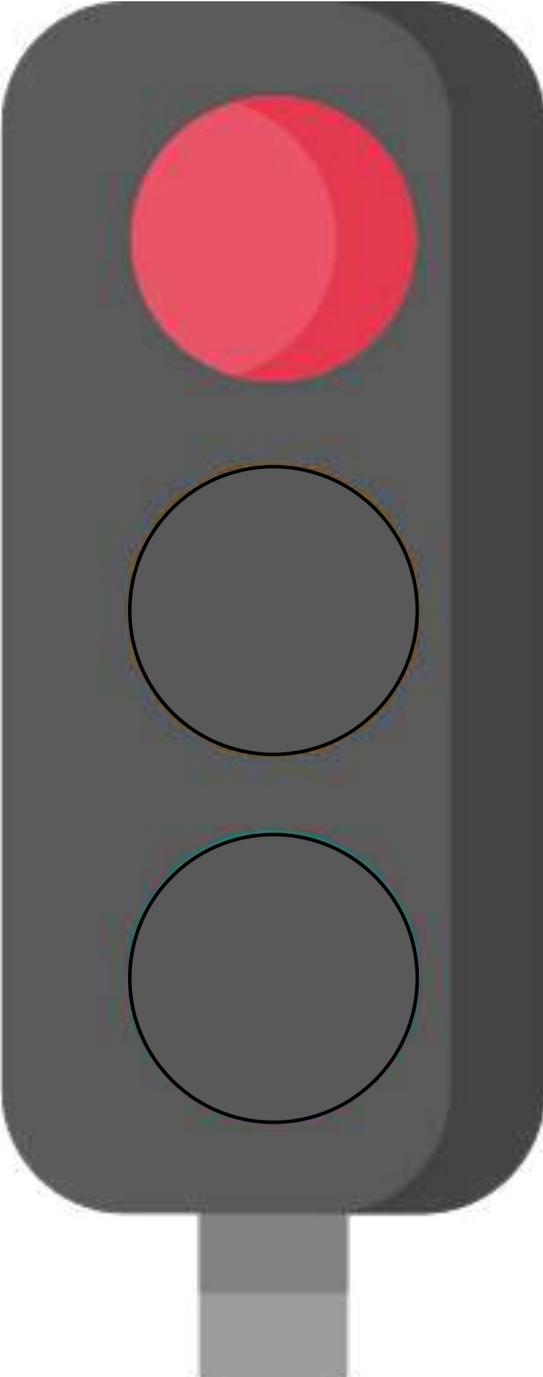
Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link include le espressioni «FAQ» oppure «domande frequenti» e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio.

Altri invece fanno riferimento a funzionalità vere e proprie.

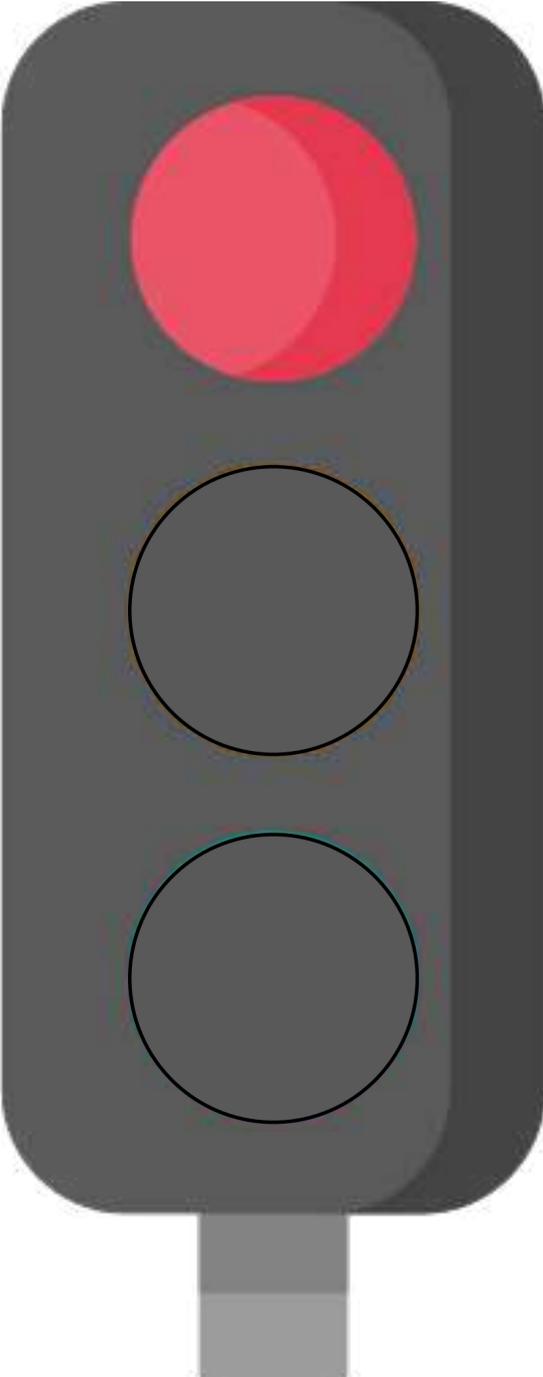
Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio

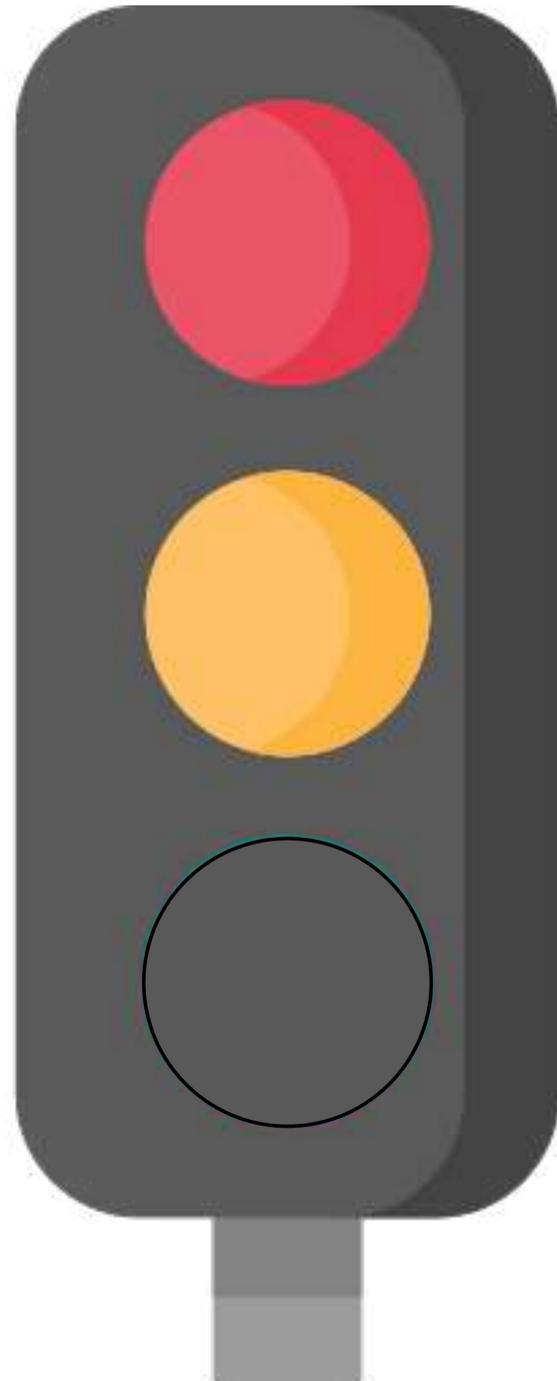


Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



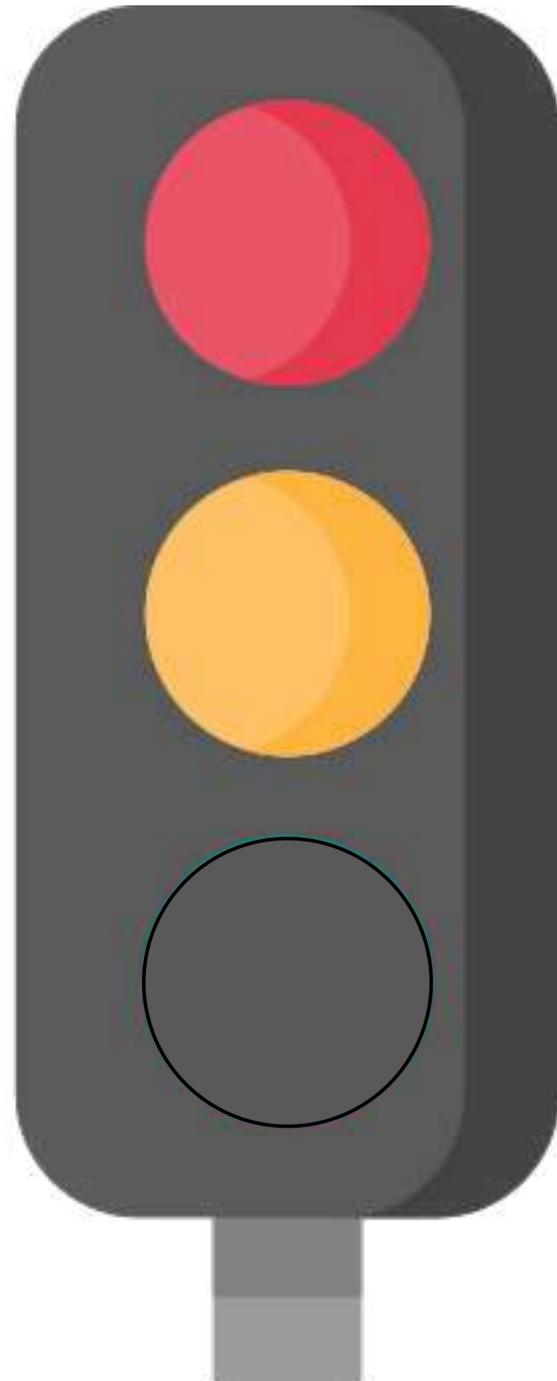
Fallimento, ovvero il criterio non è superato

Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



Fallimento, ovvero il criterio non è superato

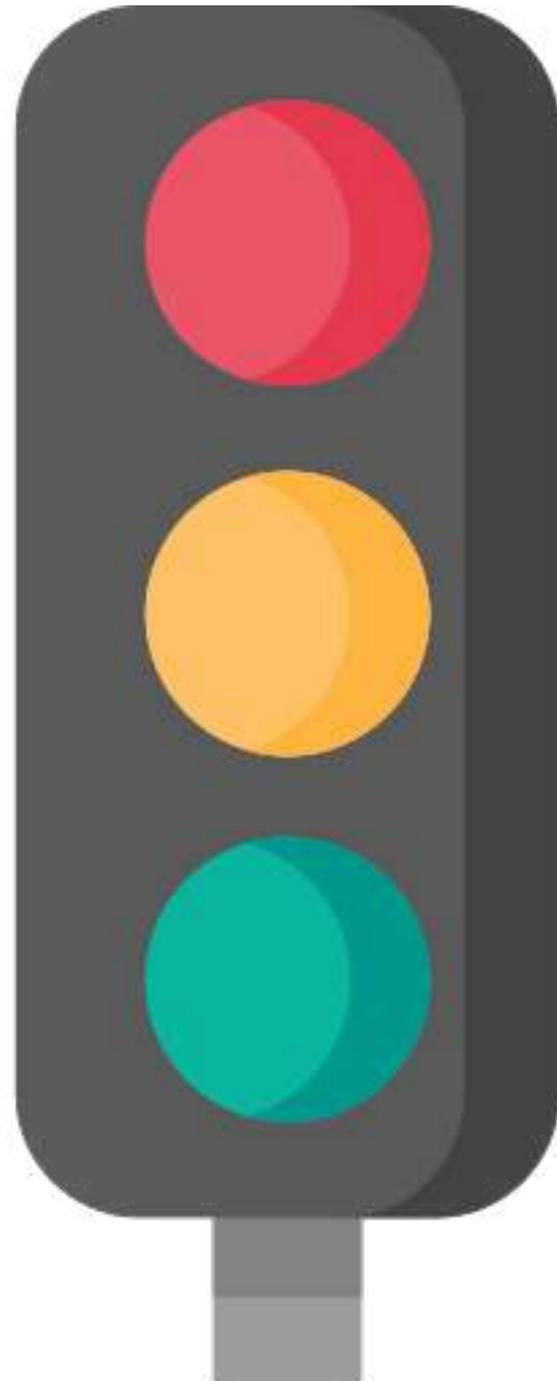
Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



Fallimento, ovvero il criterio non è superato

Tolleranza (dove previsto), ovvero il criterio è superato anche se non rispettato al 100%

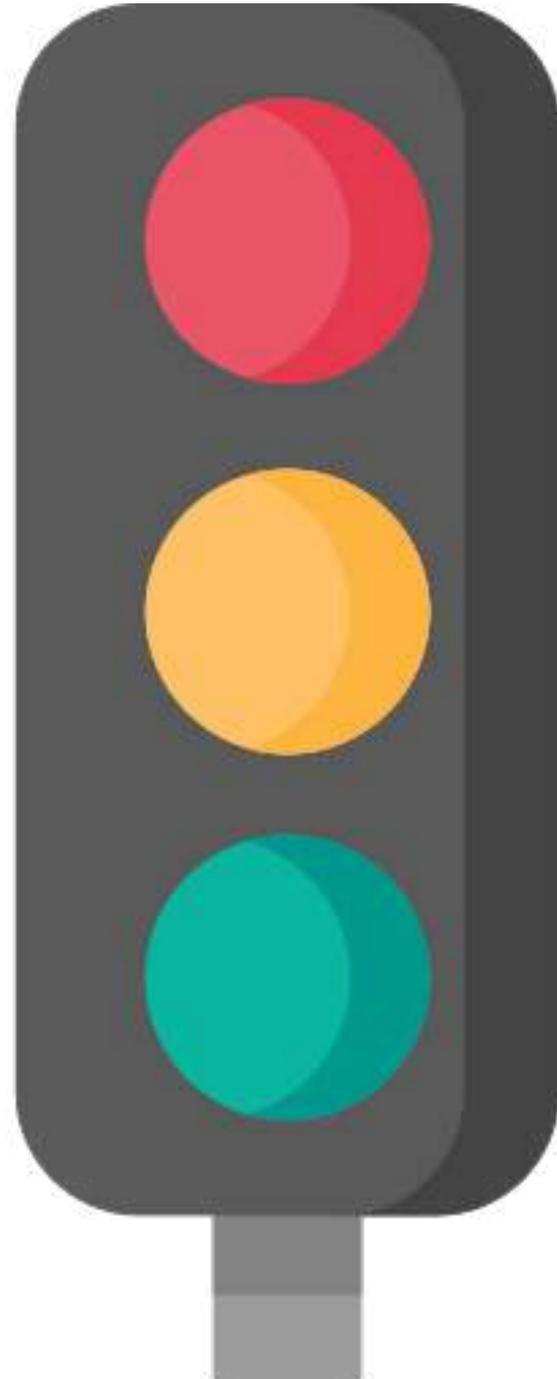
Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



Fallimento, ovvero il criterio non è superato

Tolleranza (dove previsto), ovvero il criterio è superato anche se non rispettato al 100%

Criteri di conformità in dettaglio - esiti di giudizio



Fallimento, ovvero il criterio non è superato

Tolleranza (dove previsto), ovvero il criterio è superato anche se non rispettato al 100%

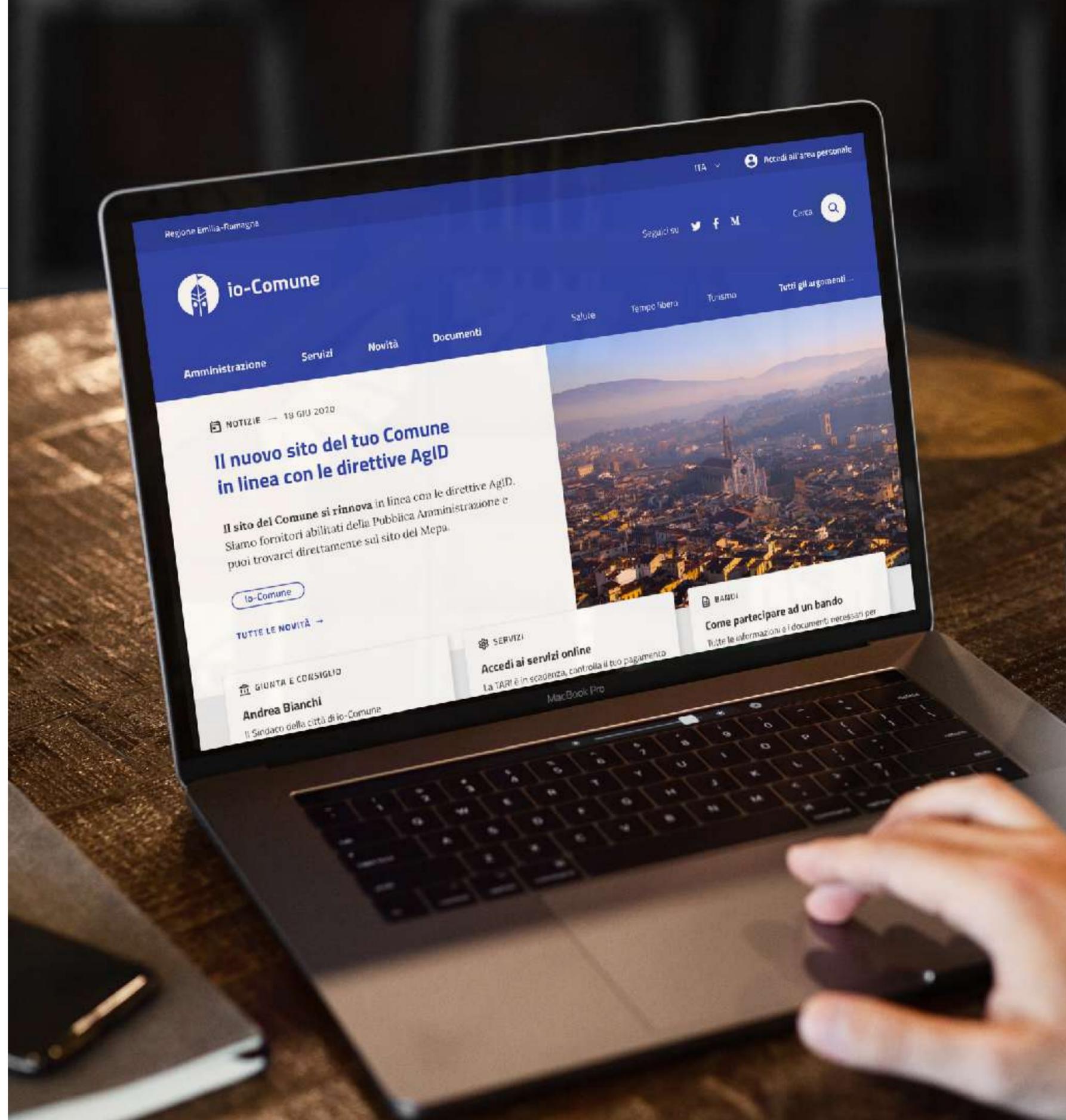
Successo, ovvero il criterio è superato al 100%

Non solo contenuti, anche lo strumento da utilizzare è importante

Per rispettare tutti i criteri di conformità non è quindi sufficiente revisionare l'architettura informativa e tutti i contenuti, ma anche utilizzare un CMS che risponda ai requisiti tecnici.

Non solo, per eseguire le verifiche verrà utilizzato un tool automatico che per funzionare necessita di particolari elementi html.

Ma di questo ne parleremo più tardi ;-)





RETE ITALIANA
OPEN SOURCE

We are

REDTURTLE

Dal **1999**, a fianco degli Enti Locali e della PA.
Membri attivi della Community Plone da sempre.
Fondatori di **PloneGov Italia**.
Certificati UNI EN ISO 9001:2015
per lo sviluppo software.



Immagini da Pexels e Unsplash - Icone da Thenounproject e Flaticon - Illustrazioni da unDraw

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di *RedTurtle* e del destinatario del documento.