

Rapporto Tecnico

Restyling sito URP

“Attività di *Testing* e inserimento dati”

Componenti del GdL: Referente Maria Cristina Margiotta, Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa

Maria Cristina Margiotta

(Autrice del presente lavoro)

Introduzione

1- I Contenitori delle informazioni

- File 1: Contenitori che non seguono le linee guida Agid
- File 2: Contenitori che seguono le linee guida Agid -
- File 3: Prototipo del nuovo sito web realizzato a conclusione dei lavori

2- Normativa di Riferimento:

- Le linee guida AGID
- Le linee guida Designer Italia

Ringraziamenti

INTRODUZIONE

Il presente lavoro è il risultato delle attività del Gruppo di Lavoro tecnico-informatico istituito con provvedimento della Responsabile dell'Unità Relazioni con Il Pubblico – URP del Consiglio Nazionale delle Ricerche, dott.ssa Silvia Mattoni, nel mese di agosto 2022, con la finalità di provvedere ad un *Restyling* del sito web dell'URP "**urp.cnr.it**", realizzato diversi anni prima.

Il GdL ha avuto un'integrazione con provvedimento nel dicembre 2022, dove sono state definite le competenze in 3 blocchi distinti:

- "Sviluppo e manutenzione piattaforma "URP 2.0"
- "Attività di *Testing* e inserimento dati", oggetto di questo lavoro
- "Attività di supporto tecnico server e data base sito web urp.cnr.it"

Le attività sono iniziate nel settembre 2022 e terminate nel mese di maggio 2023.

Sono state organizzate 19 riunioni, svolte in presenza presso le aule del CNR sede centrale, con collegamenti online per i componenti che svolgono la loro attività fuori Roma o da remoto.

Inizialmente il GdL ha avuto qualche difficoltà nel procedere ai compiti assegnati, il cui indirizzo era quello di ricreare i contenuti del sito web in modalità di accessibilità e usabilità, seguendo le direttive delle Linee Guida AGID. Pertanto, è stato affrontato lo studio delle linee guida e, successivamente, quelle di Designer Italia; questo studio ha consentito di acquisire maggiore sicurezza nello sviluppo delle tematiche richieste.

Dopo questo primo passaggio, il GdL si è concentrato sulle voci di Menù del sito web per poi sviluppare i Contenitori, che fossero aderenti il più possibile alle direttive dell'UE in tema di Accessibilità ed Usabilità. La stesura dei nuovi Contenitori del sito, è stata affrontata cercando di applicare al meglio le conoscenze delle Linee Guida AGID ed adattarele il più possibile alle esigenze dell'utenza del sito URP.

Tutti i componenti hanno esposto le proprie idee, avvalendosi ognuno delle specifiche competenze professionali e umane, acquisite negli anni, cercando di individuare le esigenze più impellenti dell'utenza del sito URP e procedendo nella seguente modalità:

Il GdL *Restyling* sito URP "Attività di *Testing*" è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

- Usabilità: ogni voce è stata progettata per rispondere ai principi di facilità nell'utilizzo: trovare facilmente le informazioni e attenzione nella produzione di servizi inadeguati;
- Architettura delle Informazioni: è stata progettata una gerarchica ad albero in modo organizzato e classificato per tipologia, categorie e parole chiave;
- Interfaccia: è stato preso il Modello dei Comuni, fornito da Design Italia, ed adattato ai Contenuti del nostro sito web; tutte le voci sono state inserite per categoria nelle 4 macro-categorie fornite dal modello.

Seguendo sempre le direttive delle linee guida, il GdL è consapevole della necessità di svolgere le seguenti direttive:

- organizzazione di interviste e questionari da sottoporre all'utente, al cittadino, agli stakeholder, al fine di creare un progetto "partecipato" e acquisire le necessità e le aspettative sui servizi digitali erogati dall'Ente;
- analisi delle statistiche degli accessi al sito URP pregresse, per definire quali sono gli argomenti più ricercati dall'utente;
- monitoraggio del coinvolgimento del cittadino/utente e della sua interazione col servizio erogato dalla PA (Mappa degli Attori, Mappa dell'Ecosistema), al fine di consegnare al cittadino un servizio digitale efficace, efficiente e di soddisfazione.

Cercando di sviluppare al meglio i dati dei Contenuti del nuovo sito web URP, il GdL ha lavorato seguendo le indicazioni richieste dal capo progetto, dott.ssa Silvia Mattoni.

I CONTENITORI DELLE INFORMAZIONI

Come primo impegno alla progettazione dei Contenitori, e seguendo gli *step* delle linee guida, si è provveduto ad un'analisi dettagliata di tutte le voci del Menù della homepage e le sottocategorie del sito esistente. Alcune di esse sono sembrate scoordinate tra loro, non in linea con la voce principale del Menù e alcune non erano aggiornate, ovvero non avevano mantenuto nel tempo l'interesse e l'interazione dell'utente. Anche alcune voci fondamentali per l'utente, non erano facilmente reperibili sul sito web.

Pertanto, si è provveduto a riesaminare tutte le voci già esistenti, e tentare di capire quali fossero quelle di maggiore interesse, così da mantenerle e rafforzarle. In particolare la nostra attenzione è stata per alcuni Contenitori che hanno avuto un maggiore impegno sulla loro importanza e uso, quali:

L'Angolo del Ricercatore, URP Segnala, URP ha risposto, Editoria, Almanacco, Modulistica.

Si è cercato di valutare se questi Contenitori rispondessero ancora ad una certa utilità di informazione, e provare a mantenerli o se, invece, fosse ancora necessario e opportuno dare un nuovo spazio, migliorandolo, nella versione del nuovo sito web.

Lavorando, invece, sulle nuove voci dei Contenitori si è cercato di individuare nuove voci di Menù che possano indirizzare al meglio all'informazione come, ad esempio, i Servizi più utili, l'agevolazione della ricerca delle informazioni, offrire una migliore interazione con l'utente. Per rispondere a queste esigenze si sono proposte le nuove voci:

**Carta dei Servizi – Chatbot - Mappa del Sito - Collaborazione URP esterni – FAQ - Portafoglio Brevetti –
- Ci interessa la tua opinione - Lavoro “presenta la tua domanda”**

Il lavoro è proseguito analizzando sempre tutti i Contenitori e le voci associate, fino a definire, nella fase finale del lavoro, i nuovi Contenitori e le sue sottocartelle. Per non recare condizionamenti si è deciso, infine, di sviluppare 2 File distinti e diversi nell'approccio, che non mettessero limitazioni e restringimenti nella successiva procedura di realizzazione del sito web e si è proceduto come segue:

Il GdL Restyling sito URP “Attività di *Testing* è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

- **File1:**
è la realizzazione di una architettura delle informazioni dove i Contenitori principali sono stati selezionati per essere intuitivi nell'esposizione delle informazioni, consentendo di raggruppare al loro interno tutte le voci di percorso attinenti.

URP	LAVORO	FORMAZIONE	IMPRESE	VARIE
-----	--------	------------	---------	-------

Questo architettura **non** segue i modelli realizzati da Design Italia.

FILE 1

URP	LAVORO	FORMAZIONE	IMPRESE	VARIE			
CARTA SERVIZI (Selezioni Online;) Altro da definire	<p style="text-align: center;">CONCORSI →</p>	1 PRESENTA LA TUA DOMANDA ONLINE ↓ www.selezionionline.it	<p style="text-align: center;">BORSE DI STUDIO →</p>	Gare in CORSO ↓elenco bandi	AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE ↓ https://www.cnr.it/it/amministrazione-trasparente		
CHI SIAMO ↓pagina html		2 Tempo Determinato ↓elenco bandi		Borse di Studio ↓elenco bandi	Esiti di Gare ↓elenco bandi	PUBBLICI PROCLAMI E RICORSI (Atti di notifica) ↓ https://www.urp.cnr.it/pagina.php?id=80	
CI INTERESSA LA TUA OPINIONE ↓pagina html		3 Tempo Indeterminato ↓elenco bandi		Borse di Studio a favore della comunità scientifica Ukraina ↓elenco bandi	MEPA ↓ https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/	CIRCOLARI ↓elenco circolari https://www.urp.cnr.it/documenti.php	
CONTATTI ↓pagina html		4 Categorie riservatarie ↓elenco bandi	TESI DI LAUREA ↓elenco istituti proponenti	<p style="text-align: center;">GARE →</p>	CONSIP ↓ https://www.consip.it/	PROVVEDIMENTI ↓elenco provvedimenti https://www.urp.cnr.it/provvedimenti.php	
MAPPA SITO URP CON TUTTE LE VOCI IN ORDINE ALFABETICO ↓pagina html		5 Selezione Direttori IstitutiCNR ↓elenco bandi	TIROCINI ↓elenco istituti proponenti		<p style="text-align: center;">PORTAFOGLIO BREVETTUALE ↓</p>	1 Linee Guida per la Tutela della Proprietà Intellettuale	
COLLABORAZIONE URP ESTERNI ↓RSS Gazzetta Ufficiale Concorsi EPR		6 RISERVATI AL PERSONALE ↓elenco bandi	STAGE ↓elenco istituti proponenti			2 Avvisi Brevetti dal 2017 ad oggi MANIFESTA IL TUO INTERESSE https://www.urp.cnr.it/pagina.php?id=85	
FAQ ↓pagina html		7 ASSEGNI DI RICERCA ↓elenco bandi				3 Repertorio Brevetti depositati dal CNR dal 1966 al 2016	
NOVITA' URP (EX URP SEGNALA) ↓elenco/ricieste segnalazioni		8 Procedure superamento precariato ↓elenco bandi		4 Contratti Brevetti CNR/Aziende dal 1981 al 2006			
CHATBOT	<p style="text-align: center;">MOBILITA' →</p>		<p style="text-align: center;">Nota: le voci in giallo sono da validare dalla Responsabile</p>				
AMMINISTRAZIONE CNR ↓ www.cnr.it					Mobilità presso il CNR di Personale proveniente da altre P.A. ↓elenco bandi		
					9 INCARICHI DI COLLABORAZIONE ↓elenco bandi		
					10 TELELAVORO DIPENDENTI CNR ↓elenco bandi		
					11 AVVISI DI RICERCA PROFESSIONALITA' INTERNE CNR ↓ https://www.cnr.it/it/avvisi-ricerca-prof-interne		
	Avvisi Manifestazione d'Interesse →	↓Amministrazione Centrale					
		↓Dipartimenti Istituti					

Il GdL Restyling sito URP "Attività di Testing" è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

- **File 2:**

La tabella del File 2 è il percorso di architettura di informazione che segue il “Modello dei Comuni” realizzato da Design Italia, come indicato dalle linee guida.

I Contenitori sono principalmente in numero di quattro, di solito fissi in alto a sinistra, ai quali si possono aggiungere fino a tre Contenitori caratterizzanti posizionati sul lato destro dello schermo. I sottomenù seguono uno stile definito, che può essere scelto tra le proposte di Design Italia. L’Allegato B riporta 2 esempi stilistici di scelta della pagina dei Servizi.

Per far meglio comprendere l’interfaccia utente proposta da Designer Italia si allegano le seguenti immagini:

- Allegato A) L’interfaccia del Modello dei Comuni di Design Italia, scelto dal GdL
- Allegato B) L’interfaccia del Modello della pagina dei Servizi

Voci di menù previste nel modello “Comuni”

URP	SERVIZI	NOVITA’	DOCUMENTI E DATI
------------	----------------	----------------	-------------------------

File 2

FILE 2						
URP	SERVIZI	NOVITA'	DOCUMENTI E DATI	FONDO PAGINA	CENTRO PAGINA	INTESTAZIONE
CHI SIAMO	CARTA SERVIZI (Selezioni Online; altro da definire)	NOVITA' URP (EX URP SEGNALA)	CIRCOLARI	CONTATTI	BOX LAVORO	CERCA
AMMINISTRAZIONE CNR	CI INTERESSA LA TUA OPINIONE	Contenuti vari che arrivano di volta in volta	PROVVEDIMENTI	MAPPA SITO URP CON TUTTE LE VOCI IN ORDINE ALFABETICO	BOX IMPRESE	ACCEDI ALL'AREA PERSONALE (SPID)
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	LAVORO: Presenta la tua domanda online (www.seleziononline.it) CONCORSI MOBILITA' INCARICHI DI COLLABORAZIONE AVVISI DI RICERCA PROFESSIONALITA' INTERNE AVVISI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE TELELAVORO DIPENDENTI CNR		PUBBLICI PROCLAMI E RICORSI (Atti di notifica)	AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	BOX FORMAZIONE	LOGO CNR CNR URP
	FORMAZIONE: BORSE DI STUDIO TESI DI LAUREA TIROCINI STAGE			PRIVACY POLICY		VECCHIO SITO WEB
	IMPRESE: GARE D'APPALTO PORTAFOGLIO BREVETTUALE					CANALI SOCIAL (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, LINKEDIN)
	ACCESSO AGLI ATTI (Normativa e Moduli)					
	ACCESSO CIVICO (Normativa e Moduli)					
	CHATBOT					
	FAQ					

Questi Contenitori, del File 2, sono stati realizzati per rispondere ai Modelli di Designer Italia, come si deduce negli Allegati A e B.

Il GdL Restyling sito URP "Attività di Testing" è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

Allegato A – Interfaccia Modello dei Comuni Designer Italia

The screenshot shows the top part of a municipal website. At the top, there is a dark green header with the text "Nome della Regione" on the left, "ITA" with a dropdown arrow in the center, and "Accedi all'area personale" with a user icon on the right. Below this is a lighter green navigation bar containing a white icon of a building, the text "Nome del Comune", and social media icons for Twitter, Facebook, YouTube, Telegram, WhatsApp, and RSS. A search icon with the text "Cerca" is also present. A horizontal menu below the navigation bar lists: "Amministrazione", "Novità", "Servizi", "Vivere il Comune", "Iscrizioni", "Estate in città", "Polizia locale", and "Tutti gli argomenti...". The main content area features a news item with a calendar icon, the text "NOTIZIE — 18 MAG 2022", and a headline: "Parte l'estate con oltre 300 eventi in centro e nei quartieri, tutti gli eventi previsti". The sub-headline reads: "Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Music Revue. Sul palco 20 musicisti dal tutto il mondo". A button labeled "Estate in città" is positioned below the text. To the right of the text is a large image of a forest with mist or fog.

Allegato B – Interfaccia Modello dei Servizi Designer Italia

The screenshot shows the 'Servizi' page of a municipal website. It features the same dark green header and lighter green navigation bar as Allegato A. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: "Home / Servizi". The main heading is "Servizi" in a large, bold font. Below the heading, a paragraph of text states: "Tutti i servizi comunali per i cittadini, disponibili online o a sportello, per richiedere documenti e permessi, iscriversi a graduatorie ed effettuare pagamenti." Below this text is a wide, light gray horizontal bar.

Il GdL Restyling sito URP "Attività di *Testing* è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

Esplora per categoria

Agricoltura e pesca

Autorizzazioni e politiche alimentari per agricoltura e pesca.

Ambiente

Aree verdi e parchi, inquinamento, igiene urbana e rifiuti.

Anagrafe e stato civile

Documenti d'identità, cambio di residenza, servizi elettorali, cimiteriali e certificati per nascita, matrimoni e unioni civili.

Appalti pubblici

Gare d'appalto e avvisi per lavori, servizi e forniture al Comune.

Autorizzazioni

Autorizzazioni, permessi, licenze, concessioni di suolo, passi carrabili e prestito di beni del Comune.

Catasto e urbanistica

Piani urbanistici, piani paesaggistici e tutti i certificati per immobili, case, terreni ed edifici.

Altra tipologia Modello dei Servizi

Albo dei giudici popolari

Tenuta e aggiornamento dell'Albo dei giudici popolari di Corte di assise e di Corte di assise di appello

ANAGRAFE E STATO CIVILE

Abbandono di rifiuti in aree private

Albo delle persone idonee a svolgere le funzioni di presidente di seggio in occasione delle elezioni

ANAGRAFE E STATO CIVILE

Albo scrutatori di seggio

Tenuta e aggiornamento dell'Albo degli scrutatori di seggio: l'elenco delle persone idonee a svolgere le funzioni di scrutatore in occasione delle elezioni

- **File 3:**

Al termine dei lavori è stato realizzato il prototipo definitivo per il nuovo sito URP, che segue il Modello "Comuni" di Designer Italia.

File 3: Prototipo proposto per il sito URP, che segue il Modello “Comuni” di Designer Italia.



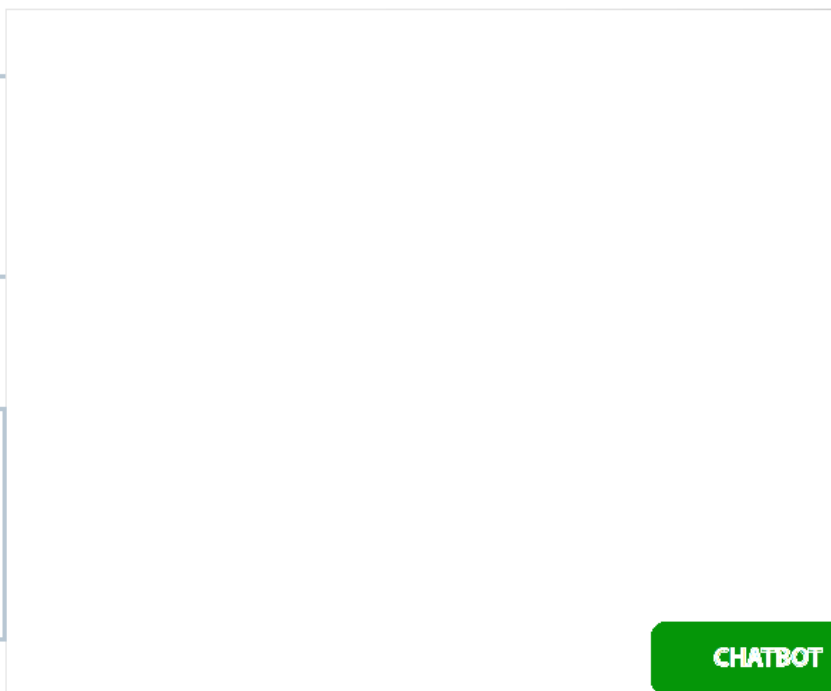
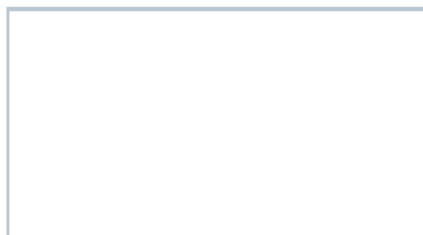
In evidenza



Novità

Manifesazione d'interesse
Call for Application
Borsa di Studio dall'Università
Keio di Tokyo 2023/2024
Manifesazione d'interesse

Calendario



CONTATTI
Piazzale Aldo Moro, 7 - 00185 Roma
P. IVA:
Tel:
Email:

**SERVIZI
CIRCOLARI**
QUESTO E' SOLO UN ESEMPIO POTREMMO INSERIRE
SOLO LE VOCI PRINCIPALI OPPURE NEL DETTAGLIO

**MAPPA DEL SITO
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
PRIVACY**





Chi siamo

Amministrazione CNR

Amministrazione Trasparente

Mapa del sito

CI INTERESSA LA TUA OPINIONE



Novità

Manifestazione d'interesse

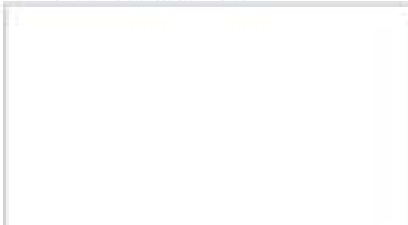
Call for Application

Borsa di Studio dell'Università

Keio di Tokyo 2023/2024

Manifestazione d'interesse

Calendario



CONTATTI

Piazzale Aldo Moro, 7 - 00185 Roma

P. IVA:

Tel:

Email:

SERVIZI

CIRCOLARI

QUESTO È SOLO UN ESEMPIO POTREMMO INSERIRE SOLO LE VOCI PRINCIPALI OPPURE NEL DETTAGLIO

MAPPA DEL SITO

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

PRIVACY





Home / Servizi

Cerca...

N risultati di NN

ordina per: più visti A-Z Z-A

- Bando Concorso N. 250
- Affidamento diretto
- Bando Concorso N. 250
- Affidamento diretto
- Bando Concorso N. 250
- Borsa di studio

< 1 2 - 48 >

Tutti i servizi

LAVORO

- CONCORSI
- MOBILITÀ
- INCARICHI DI CO...
- AVVISI DI RICERCA
- AVVISI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE
- TELELAVORO DIPENDENTI CNR

Tempo Indeterminato

Tempo Determinato

Categorie Riservatarie

Cerca Bandi per il personale

Cerca Bandi...

OUTBOT

CONTATTI

Piazzale Aldo Moro, 7 - 00185 Roma
P.IVA:
Tel:
Email:

SERVIZI
CIRCOLARI

QUESTO È SOLO UN ESEMPIO POTREMMO INGERE
SOLO LE VOCI PRINCIPALI OPPURE NEL DETTAGLIO

MAPPA DEL SITO

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
PRIVACY





LINEE GUIDA SULL'ACCESSIBILITÀ DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

21/12/2022

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it |
tel. 06 85264.1



<https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024-06/Linee%20Guida%20sull%27accessibilit%C3%A0%20degli%20strumenti%20informatici%20-%20PA.pdf>

Il GdL Restyling sito URP "Attività di *Testing* è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione

ai sensi dell'art. 53, comma 1-ter del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

Luglio 2022

1

<https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024->

[07/Linee Guida design per siti internet e servizi digitali della PA.pdf](#)

Il GdL Restyling sito URP "Attività di *Testing*" è composto da Maria Cristina Margiotta (Referente), Roberto Bortolin, Arcangelo Cappelloni, Silvio Ceccucci, Andrea Moretti, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa (Settembre2022- Maggio 2023)

RINGRAZIAMENTI

Il mio particolare ringraziamento va alla Responsabile del Gruppo di Lavoro, dott.ssa Silvia Mattoni, e a tutti i componenti dell'”Attività di *Testing* e inserimento dati”, con i quali ho condiviso in armonia, concordanza e professionalità tutte le fasi di questa parte del progetto. Ognuno di noi si è adoperato al meglio per presentare un buon lavoro, mettendoci impegno e attento ascolto verso l'altro.

Un ringraziamento particolare è per la collega Patrizia Principessa che ha realizzato il prototipo finale di questo lavoro.

Grazie a tutti.