

SINGLE DIGITAL GATEWAY User Experience & PA

REPORT del I e II Ciclo di attività



Regolamento SDG e User Centricity

Il **Single Digital Gateway** è un progetto europeo il cui obiettivo è l'**armonizzazione** e la **digitalizzazione** completa di **21** (19 applicabili nel contesto italiano) **procedure** amministrative prioritarie.

È normato dal **REGOLAMENTO (UE) 2018/1724** che, tra le altre cose, pone molta attenzione al concetto di **User Centricity**. Infatti agli **articoli 23, 24 e 25** il regolamento richiama l'importanza del coinvolgimento degli utenti nella progettazione e nel monitoraggio dei servizi della Pubblica Amministrazione, allo scopo di attivare un processo di miglioramento continuo dell'esperienza e fruizione dei processi amministrativi online.

User Centricity: step del percorso

- Le attività in ambito User Centricity, sono iniziate in fase di design del «[Catalogo dei Servizi](#)», con lo **studio dell'UX e UI** e una serie di **test di usabilità**.
- Da questa attività è nato il documento [Principi Guida UX-UI Toolkit](#) che contiene le **raccomandazioni** sulla User Experience, utili a far orientare le PA nella progettazione dei servizi online orientati ai cittadini.
- Oltre a questo documento principale sono stati condivisi tre «**Raccomandazioni**», documenti verticali sui principali temi e strumenti della User Centricity digitale: [SEO](#); [Web Analytics](#), [Feedback Management](#).
- Abbiamo poi istituito un **Team di analisi** con lo scopo di analizzare i **procedure portal in ambito SDG** sui temi della **SEO, Web Analytics e Feedback Management**. L'analisi è stata effettuata nel 2024 e ripetuta nel 2025 per verificare eventuali miglioramenti successivi alle attività di sensibilizzazione.
- A valle dell'analisi sono stati pianificati:
 - Un **ciclo di seminari nel 2024**;
 - Una **replica del ciclo dei seminari nel 2025** (per permettere la partecipazione più ampia);
 - **Due incontri di restituzione** dei risultati ottenuti dalle due analisi effettuate;
 - **11 incontri bilaterali** specifici con le PA disponibili a ricevere supporto per migliorare gli aspetti più critici.

IL PERCORSO USER CENTRICITY

“User Experience & PA” è un percorso informativo e di approfondimento sui temi di User Experience essenziali per il miglioramento continuo dei portali in perimetro SDG

2 CICLI DI AZIONI RIPETUTE NEL 2024 E 2025



Sintesi del percorso e dei contenuti del ciclo di seminari 2024

17.05.2024

MODULO 1

Fondamenti di «**User Centered Design**»:
L'**User Experience** e il percorso di navigazione degli utenti sui Procedure Portal SDG

31.05.2024

MODULO 2

Comunicazione e linguaggio nei siti web della PA:
Linee Guida **Accessibilità** e **Usabilità** dei servizi digitali pubblici

14.06.2024

MODULO 3

Il **monitoraggio** dell'esperienza dell'utente sui servizi digitali:
Panoramica degli strumenti di **feedback management**, **web analytics** e **SEO**

05.07.2024

Restituzione analisi

REPORT USER CENTRICITY & PA:
i risultati dell'analisi sui servizi online SDG

+ 9 Incontri Bilaterali:

- REGIONE BASILICATA: 01.10.2024
- REGIONE LOMBARDIA: 02.10.2024
- REGIONE TOSCANA: 02.10.2024
- REGIONE CAMPANIA: 11.10.2024
- REGIONE MARCHE: 11.10.2024
- REGIONE VENETO: 16.10.2024
- REGIONE PIEMONTE: 17.10.2024
- REGIONE ABRUZZO: 25.10.2024
- PROVINCIA AUTONIMA DI TRENTO: 25.10.2024



Sintesi del percorso e dei contenuti del ciclo di seminari 2025

07.03.2025

MODULO 1

Fondamenti di «**User Centered Design**»:
L'**User Experience** e il percorso di navigazione degli utenti sui Procedure Portal SDG

21.03.2025

MODULO 2

Comunicazione e linguaggio nei siti web della PA:
Linee Guida **Accessibilità** e **Usabilità** dei servizi digitali pubblici

04.05.2025

MODULO 3

Il **monitoraggio** dell'esperienza dell'utente sui servizi digitali:
Panoramica degli strumenti di **feedback management**, **web analytics** e **SEO**

17.05.2025

Restituzione analisi

REPORT USER CENTRICITY & PA:
i risultati dell'analisi sui servizi online SDG

+ 2 Incontri Bilaterali richiesti:

- **INAIL: 13.06.2025**
- **REGIONE TOSCANA: 23.07.2025**



SINTESI PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DEL PRIMO CICLO 2024

1[°]

100 partecipanti appartenenti a
29 PA in perimetro SDG

2[°]

83 partecipanti appartenenti a
27 PA in perimetro SDG

3[°]

70 partecipanti appartenenti a
28 PA in perimetro SDG

4[°]

51 partecipanti appartenenti a
24 PA in perimetro SDG



TOTALE PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI 2024

35

**PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
COINVOLTE**

Per un totale di:

111

Partecipanti



SINTESI PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI DEL SECONDO CICLO 2025

1[°]

37 partecipanti appartenenti a
31 PA in perimetro SDG

2[°]

30 partecipanti appartenenti a
22 PA in perimetro SDG

3[°]

48 partecipanti appartenenti a
15 PA in perimetro SDG

4[°]

39 partecipanti appartenenti a
20 PA in perimetro SDG



TOTALE PARTECIPAZIONE AGLI INCONTRI 2025

30

**PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
COINVOLTE**

Per un totale di:

81

Partecipanti



01. User Centered Design, Design System e UX

PAGINA DI REGISTRAZIONE CON DETTAGLIO DEL PROGRAMMA

AGID Agenzia per l'Italia digitale

SINGLE DIGITAL GATEWAY
USER EXPERIENCE & PA

SDG - USER EXPERIENCE & PA - Primo modulo

Dettagli

Obiettivo del ciclo di seminari è intraprendere un percorso di approfondimento dei temi di User Experience essenziali per il miglioramento continuo dei portali in perimetro SDG.

In questo primo modulo:

- Il Concetto di «User Centered Design» e i principi guida da tenere in mente durante la progettazione di servizi che hanno al centro gli utenti
- Approfondimento sui temi UX relativi alla navigazione dei Procedure Portal: Concetto di Design System, Header e menu di navigazione, Sequenzialità e predittività, Credibilità e senso di fiducia, Strumenti di assistenza
- Sessione interattiva

[Leggi l'informativa sulla privacy](#)

Relatori (4)

CD
Claudio Distefano

VG
Valentina De Grazia

VN
Valerio Nini

Questo evento è già passato.

Dettagli

- ven 17 mag
- 11:30 - 13:00 CEST
- Online

Effettua registrazione

[LINK](#) alla pagina-evento

[SLIDE](#)

[VIDEO](#)

02. Linguaggio di comunicazione, Usabilità e Accessibilità

PAGINA DI REGISTRAZIONE CON DETTAGLIO DEL PROGRAMMA

The screenshot shows a registration page for an event. At the top, there is a banner for AGID (Agenzia per l'Italia digitale) with the text 'SINGLE DIGITAL GATEWAY USER EXPERIENCE & PA'. Below the banner, the event title 'SDG - USER EXPERIENCE & PA - Secondo modulo' is displayed. The page is divided into several sections: 'Dettagli' (Details), 'Relatori (4)' (Speakers), and a registration button. The 'Dettagli' section includes the event objective, a list of topics to be covered, and a link to the privacy policy. The 'Relatori' section lists four speakers: Claudio Distefano, Valerio Nini, and Francesco Acerbi. A notification box indicates that the event has already passed.

AGID | Agenzia per l'Italia digitale

SINGLE DIGITAL GATEWAY

USER EXPERIENCE & PA

SDG - USER EXPERIENCE & PA - Secondo modulo

Dettagli

Obiettivo del ciclo di seminari è intraprendere un percorso di approfondimento dei temi di User Experience essenziali per il miglioramento continuo dei portali in perimetro SDG.

In questo secondo modulo:

- Comunicazione e linguaggio & sessione interattiva: Semplicità e chiarezza, Inclusività, Coerenza visiva e comunicativa
- Accessibilità e usabilità & sessione interattiva: approfondimento delle tematiche e condivisione delle esperienze dei partecipanti relativamente all'applicazione delle nozioni illustrate

[Leggi l'informativa sulla privacy](#)

Relatori (4)

CD
Claudio Distefano

VN
Valerio Nini

FA
Francesco Acerbi

Questo evento è già passato.

Dettagli

- 📅 ven 31 mag
- 🕒 11:30 - 13:00 CEST
- 🌐 Online

Effettua registrazione

[LINK](#) alla pagina-evento

[SLIDE](#)

[VIDEO](#)

03. Monitoraggio UX: SEO, Web Analytics, Feedback Management

PAGINA DI REGISTRAZIONE CON DETTAGLIO DEL PROGRAMMA

AGID Agenzia per l'Italia digitale

SINGLE DIGITAL GATEWAY

USER EXPERIENCE & PA

SDG - USER EXPERIENCE & PA - Terzo modulo

Dettagli

Obiettivo del ciclo di seminari è intraprendere un percorso di approfondimento dei temi di User Experience essenziali per il miglioramento continuo dei portali in perimetro SDG.

In questo terzo modulo:

- L'importanza del monitoraggio dell'esperienza utente & **sessione interattiva**
- Introduzione agli strumenti di Web Analytics, Feedback Management, SEO e trovabilità dei contenuti

[Leggi l'informativa sulla privacy](#)

Relatori (3)

CD VG VN

Dettagli

ven 14 giu
11:30 - 13:00 CEST
Online

Effettua registrazione

[LINK](#) alla pagina-evento

[SLIDE](#)

[VIDEO](#)

04.

REPORT USER CENTRICITY & PA: i risultati dell'analisi sui servizi online SDG

PAGINA DI REGISTRAZIONE CON DETTAGLIO DEL PROGRAMMA

[LINK](#) alla pagina evento

[VIDEO 2024](#)

[VIDEO 2025](#)

The screenshot shows a registration page for an event. At the top, there is a banner for AGID (Agenzia per l'Italia digitale) with the text 'SINGLE DIGITAL GATEWAY USER EXPERIENCE & PA'. Below the banner, the event title is 'REPORT USER CENTRICITY & PA: i risultati dell'analisi sui servizi online SDG'. The page includes a 'Dettagli' section with the following text: 'Il regolamento UE Single Digital Gateway del 2018 pone molta attenzione sul coinvolgimento dei cittadini nel disegno dei servizi della Pubblica Amministrazione per migliorare l'esperienza e la fruizione dei processi amministrativi online. Per questo motivo AgID ha realizzato un'analisi sui procedure portal delle 33 Pubbliche Amministrazioni coinvolte nel progetto PNRR Single Digital Gateway con lo scopo di verificare il livello di adozione e di maturità degli aspetti chiave della User Centricity. Obiettivo del workshop è presentare i risultati dell'analisi, con particolare riferimento agli aspetti di SEO (Search Engine Optimization), Web Analytics e Feedback Management, elementi indispensabili per il monitoraggio dell'esperienza utente e per il miglioramento continuo dei servizi online per i cittadini europei.' There is also a 'Leggi l'informativa sulla privacy' link and a 'Relatori (3)' section with three placeholder images. A sidebar on the right indicates 'Questo evento è già passato.' and provides event details: 'ven 05 lug', '11:30 - 12:30 CEST', and 'Online'. A 'Effettua registrazione' button is present but disabled.