

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI DIRITTO PUBBLICO, INTERNAZIONALE E
COMUNITARIO

Corso di laurea in Diritto e Tecnologia

a.a. 2022/2023



LEGAL DESIGN E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
ITALIANA: UNO STUDIO SULLE LINEE GUIDA PER I
SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA

Relatrice: Prof. LETIZIA MINGARDO

Laureanda: MARTA MORBIATO

matricola N. 2004624

*Alla mia famiglia
per avermi sostenuto durante tutto il percorso.*

*In particolare a mio papà,
grazie di aver lottato per essere qui in questo giorno speciale.*

LEGAL DESIGN E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ITALIANA: UNO STUDIO SULLE LINEE GUIDA PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
CAPITOLO 1. IL LEGAL DESIGN PER IL CITTADINO	6
1.1. Obiettivi del <i>legal design</i>	6
1.2. Storia	7
1.3. Il diritto tradotto in immagini.....	10
1.4. Metodologia	13
1.5. Criticità del <i>legal design</i>	16
1.6. Rapporto tra <i>legal design</i> e cittadino.....	17
CAPITOLO 2. LINEE GUIDA PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA	20
2.1 Verso un'amministrazione digitalizzata.....	20
2.2. Trasparenza e Privacy	22
2.3. Accessibilità	27
2.3.1. Un'esperienza concreta: okACCEDO	30
2.4. Comunicazione scritta e visiva	32
CAPITOLO 3. CASO PRATICO: INPS.....	36
3.1. <i>Design System Sirio</i>	36
3.2. Colori e icone	39
3.3. Linguaggio e comunicazione	41
3.4. <i>Footer</i>	45
CONCLUSIONE.....	47
BIBLIOGRAFIA.....	49
SITOGRAFIA	49
NORMATIVA	50

INTRODUZIONE

Questo percorso di ricerca pone l'attenzione sulla nuova disciplina del *legal design*.

Il *legal design* è una materia multidisciplinare, che coinvolge professionisti di ambiti diversi (avvocati, programmatori, designer,) con l'obiettivo di rendere il diritto più accessibile a tutti, superando le barriere linguistiche e culturali che spesso ostacolano l'accesso alla giustizia. Aiuta il cittadino a comprendere il diritto, promuovendo una maggiore partecipazione e consapevolezza legale nella società.

Spesso il cittadino, infatti, si ritrova di fronte a testi e normative complesse e poco comprensibili dovuto dall'utilizzo di un linguaggio tecnico, lungo e ampio.

Il *legal design* porta alla luce l'esigenza del cambiamento e pone design e tecnologia come basi per realizzarlo.

La disciplina nasce pochi anni fa, precisamente nel 2013 all'Università di Stanford grazie a Margaret Hagan; avvocato, designer e direttrice esecutiva del *legal design* Lab all'Università di Stanford.

Il principio del pensiero di Hagan è rappresentato dal *human-centered legal design*, il quale pone al centro il cittadino, mettendo in primo piano le sue esigenze nella progettazione di servizi. Nel processo di progettazione dei servizi, è di fondamentale importanza condurre un'attenta analisi del destinatario e definire con precisione il modo in cui veicolare il messaggio al fine di assicurare una comunicazione chiara ed efficiente. Per far ciò il *legal design* si serve di immagini, elenchi, icone e colori.

Durante la mia ricerca, ho voluto porre l'attenzione su come il *legal design* può aiutare nella progettazione dei servizi online della Pubblica Amministrazione.

Negli ultimi decenni, la tecnologia ha rivoluzionato le vite dei cittadini. Dall'avvento dei computer personali e dei dispositivi mobili, all'esplosione di Internet, la tecnologia è diventata una parte intrinseca della vita quotidiana.

La Pubblica Amministrazione ha seguito questa evoluzione, sviluppando portali digitali e adottando tecnologie per migliorare la qualità della vita dei cittadini. Per garantire una progettazione del servizio accessibile, semplice e comprensibile, nel 2022 l'AgID ha pubblicato le "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA".

Le linee guida si concentrano sull'assicurazione della trasparenza e della privacy dei siti web, con l'obiettivo di fornire al cittadino un livello fondamentale di sicurezza e di tutela dei dati personali. Inoltre, la Pubblica Amministrazioni deve favorire l'accesso dei

cittadini ai dati e alle informazioni attraverso il diritto di "accesso civico". Le linee guida affrontano anche l'uso dei cookie e la necessità di informare chiaramente gli utenti sull'utilizzo di tali strumenti.

Un altro aspetto fondamentale ripreso dalle linee guida è l'accessibilità. Un sito web o un servizio digitale deve assicurare la fruibilità del servizio a tutti i cittadini, senza discriminazioni. Le linee guida trovano la base normativa per garantire l'accessibilità dei siti web, nella Legge Stanca che introduce l'obbligo per la Pubblica Amministrazione di compilare e pubblicare annualmente la dichiarazione di accessibilità sui propri siti web e applicazioni mobile. Questa dichiarazione ha l'obiettivo di informare gli utenti sullo stato di accessibilità di tali risorse digitali, promuovendo la consapevolezza e la trasparenza.

Ho voluto concretizzare la possibilità che il *legal design* offre, attraverso lo studio di un caso significativo dell'efficace utilizzo del design nella Pubblica Amministrazione, ovvero il nuovo Design System dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS). Questo sistema mira a garantire l'accessibilità, la trasparenza e l'intuitività di un sito web per fornire un'esperienza di navigazione all'utente agevole e aperta.

Sirio, il Design System adottato dall'INPS, si basa su otto valori fondamentali che includono l'attenzione centrata sull'utente, la coerenza e la standardizzazione e il miglioramento continuo del sito. Questi valori riflettono l'impegno dell'INPS verso la progettazione di un sito omogeneo ed efficace.

L'obiettivo di Sirio non si limita a creare un semplice sito web funzionale, ma si estende a definire una metodologia di progettazione di base che possa essere applicata a qualsiasi sito web, migliorandone l'usabilità.

CAPITOLO 1. II LEGAL DESIGN PER IL CITTADINO

1.1. Obiettivi del *legal design*

Il *legal design* nasce come risposta ad una necessità: rendere il diritto più accessibile a tutti, abbattendo le barriere linguistiche e culturali che spesso ostacolano l'accesso alla giustizia.

Per diritto si intende un insieme di norme, generali ed astratte, che appartengono ad una determinata collettività.

Questa definizione sottolinea chi sono i destinatari della regolamentazione, ovvero i cittadini, e dunque sono loro che devono comprenderla e rispettarla. Questa semplice premessa è contrastata dalla realtà, la quale evidenzia come la conoscenza del diritto sia concentrata esclusivamente nelle mani di una ristretta cerchia di individui, ossia gli attori del sistema giuridico. Margaret Hagan¹ disse: “la maggior parte delle tecnologie di accesso alla giustizia sono progettate da avvocati e riflettono le prospettive degli avvocati in merito a ciò di cui le persone hanno bisogno”².

Un fattore di divisione risiede nella complessità lessicale; attualmente, il linguaggio risulta eccessivamente tecnico e difficile da comprendere, il che lo rende inaccessibile per coloro che non sono esperti del campo.

Si pone altresì come problematico anche l'opposto; l'utilizzo di terminologie ad ampio spettro sono indispensabili nel contesto del diritto quale disciplina non esatta che necessita di un'interpretazione per essere applicata ed utilizzata nel concreto. Tuttavia, è importante sottolineare che tali terminologie possono generare incertezze e perplessità.

Un ulteriore elemento da considerare riguardo il linguaggio giuridico è la sua flessibilità; si modifica in continuazione adattandosi ai cambiamenti sociali, tecnologici ed economici, per questo il linguaggio giuridico è dinamico, ma necessita di un continuo studio e aggiornamento.

Infine, vorrei sottolineare una particolare criticità: la lunghezza dei testi giuridici. Per esempio, spesso i contratti di lavoro sono talmente lunghi e complessi che vengono

¹Margaret Hagan è una pioniera del legal design. Ha fondato il a Stanford Law school.

²Cfr tratto da Hagan, (2019) 148 (1): 120–127.

firmati senza comprenderne appieno il significato, accettando condizioni in modo non del tutto consapevole³.

Ai giorni d'oggi soprattutto, l'accettazione di termini e condizioni di app e siti web, causata dalla loro natura complessa e distesa, può portare alla nascita di problematiche importanti; è il caso del consenso alla privacy.

Il consenso alla privacy è l'approvazione o l'autorizzazione che una persona fornisce a un service provider o a un'organizzazione affinché possa raccogliere, elaborare e conservare i dati personali dell'individuo. Questo consenso permette al provider di utilizzare tali dati per scopi come la personalizzazione del marketing e l'aumento dei profitti.

Quello che potrebbe sembrare un atto di praticità all'istante potrebbe rivelarsi una decisione che influisce sulla nostra vita a lungo termine.

L'obiettivo del *legal design*, dunque, è quello di rendere il sistema giuridico più chiaro e trasparente e aprire l'accesso alla giustizia a tutti i cittadini permettendo loro di essere più sicuri nel compiere azioni giuridiche. Il *legal design* porta alla luce l'esigenza del cambiamento e propone design e nella tecnologia come basi per realizzarlo.

1.2. Storia

Per capire una disciplina profondamente, è importante conoscere anche la sua storia.

Il *legal design* nasce pochi anni fa, precisamente nel 2013 all'Università di Stanford grazie a Margaret Hagan; avvocato, designer e direttrice esecutiva del *legal design* Lab all'Università di Stanford.

Il laboratorio è stato fondato con tre principali motivazioni. La prima è quella di condurre attività di ricerca focalizzate su come rendere il sistema civile di giustizia più innovativo e meno discriminatorio. La seconda ragione è quella di formare gli studenti e i professionisti del campo giuridico nell'ambito del *human-centered legal design*⁴. Infine, il terzo motivo è quello di sviluppare nuovi modelli per creare servizi legali che siano accessibili, intuitivi ed esteticamente accattivanti, in modo da rendere il diritto più

³Rossi, Ducato, Haapio, Passera, Palmirani, (2019) 5-7

⁴Un approccio che mette al centro delle sue attività gli utenti, cercando di comprendere le loro esigenze e di creare soluzioni giuridiche che siano più chiare, accessibili e soddisfacenti per loro.

comprensibile e facilmente fruibile per tutti⁵. Hagan ha realizzato anche un blog chiamato “Open Law lab” dove pubblica i suoi disegni e articoli riguardanti le innovazioni del campo legale⁶; inoltre ha creato varie app come “Law Dojo” dove grazie a divertenti quiz si possono imparare le basi del diritto⁷.

L’avvocato aveva un ambizioso obiettivo: rivoluzionare l’approccio al diritto partendo da una prospettiva centrata sull’utente. La sua visione era quella di mettere in primo piano i bisogni dei comuni cittadini per progettare un sistema più equo ed efficace, alla portata di tutti. Era convinta che un’attenzione maggiore alle esigenze degli utenti avrebbe potuto portare a soluzioni creative e pratiche che rispondessero meglio alle sfide della giustizia moderna.

Un esempio significativo del suo lavoro è stata l’introduzione del “*participatory design*” all’interno delle corti americane.

Ogni anno, infatti, le corti americane spendono una considerevole quantità di denaro per finanziare metodi e tecnologie in grado di trasmettere informazioni riguardo al proprio funzionamento. Attualmente, purtroppo, questi sistemi non riescono a soddisfare nemmeno la metà delle domande e delle necessità del sistema di assistenza clienti.

Proprio davanti a questo problema Margaret Hagan ha introdotto un modello di design in cui gli interessati stessi partecipano attivamente all’identificazione dei problemi, appunto il “*participatory design*”.

Il *participatory design* comprende un team di designer, di consumatori e dei professionisti del campo giuridico, che lavorano insieme per trovare le soluzioni innovative più adeguate per i clienti.

In questo processo vengono utilizzati due strumenti quali:

- *Envisionement design workshop* e
- *Co-design jam* o collaborative design.

Envisionement design workshop consiste nella raccolta e mappatura delle idee a partire dalle loro esperienze e dai problemi riscontrati per migliorare gli attuali servizi. Queste idee poi vengono usate dai progettisti per creare nuovi prototipi.

⁵Per uno sguardo compressivo su Hagan, si veda www.margarethagan.com/, 2013, (consultato 21 luglio 2023).

⁶Per approfondire il progetto di Hagan, visitare il suo blog al seguente link www.openlawlab.com/, 2013, (consultato 22 luglio 2023).

⁷Per provare il gioco Law Dojo di Hagan, visitare il seguente link www.margarethagan.com/apps-games/law-doj/ 2013, (consultato 21 luglio 2023).

Co-design jam comprende una collaborazione degli interessati durante tutte le fasi, dall'ideazione alla creazione. Un team misto di professionisti lavora insieme portando punti di vista differenti per la creazione di nuovi prototipi.

Una volta conclusa la fase di progettazione e implementazione, è fondamentale avviare la fase successiva, ovvero la raccolta dei feedback dei consumatori e degli utenti che hanno utilizzato i prototipi, tramite interviste e focus-group.

Attraverso i feedback, è possibile valutare la funzionalità e l'efficacia del nuovo servizio. Nel caso in cui emergano punti deboli o aree di miglioramento, si apre la possibilità di effettuare cambiamenti o adattamenti alle necessità individuate, al fine di ottimizzare ulteriormente il servizio e soddisfare al meglio le esigenze degli utenti⁸.

È importante sottolineare come in ogni momento del processo l'utente è il protagonista, sicuramente il miglior attore in grado di individuare le problematiche del sistema.

Margaret ha lasciato un'impronta significativa nel mondo giuridico, ispirando una nuova generazione di professionisti a seguire le sue orme come Stefania Passera e Helena Happio.

Helena Happio è una giurista e ricercatrice finlandese, che persegue l'obiettivo di aiutare le persone migliorando la qualità dei contratti con il *legal design*⁹.

Stefania Passera è una designer italiana, considerata una delle pioniere del *legal design*. Attualmente risiede in Finlandia, dove ha frequentato la specialistica in Graphic design ed è la fondatrice di Passera design, un'azienda che ha l'obiettivo di rendere i contratti e le informative privacy più semplici e comprensibili.

Uno dei suoi lavori più popolari è stato creato recentemente per la piattaforma Juro¹⁰.

Juro ha chiesto a Stefania Passera di realizzare la miglior privacy policy per la loro piattaforma di automazione di contratti che aiuta l'utente a crearli e a gestirli.

Qui sotto si può vedere l'immagine del lavoro meticoloso di Stefania Passera.

Figura 1.¹¹

⁸Hagan, (2019) 148 (1): 120–127

⁹Per approfondire il lavoro di Haapio, visitare il suo sito ufficiale al link www.lexpert.com/our_team/more-about-helena_haapio/. (consultato il 23 luglio 2023).

¹⁰Per visitare la piattaforma Juro si veda juro.com, 2023, (consultato il 22 luglio 2023).

¹¹Ibidem



Questo è un esempio concreto e perfetto, che rappresenta lo scopo del *legal design*.

Come si può notare a primo impatto, questa informativa privacy, appare pulita, chiara accattivante. Ogni dettaglio, come colori, immagini, spazi e formattazione del testo, attrae l'utente in una lettura che risulta comprensibile, immediata e trasparente.

Il testo globalmente risulta più accessibile e permette agli utenti una maggior consapevolezza dei propri diritti.

Nonostante sia una disciplina ancora giovane, il *legal design* ha già ottenuto un vasto riconoscimento a livello mondiale. Sono stati organizzati Summit in Finlandia e Berlino per approfondire il suo sviluppo e la sua influenza si è estesa anche in Italia, dove si sono formate figure di grande rilievo in questo campo.

Ricordiamo in particolare Cristina Alvino, fondatrice di Legaldesign.eu che ha lo scopo di diffondere la cultura del *legal design* tramite la documentazione dei materiali inerenti alla materia, l'organizzazione di seminari, conferenze e laboratori pratici dove poter sperimentare le tecniche e le metodologie come “mind mapping”¹²¹³.

1.3. Il diritto tradotto in immagini

L'utilizzo di immagini per semplificare i concetti è un metodo utilizzato da sempre in tutti i campi. Molto interessante è l'esempio di Sarah Van Hecke nel suo Ted talk intitolato: “*legal design: designed to deliver*”. Lei ha chiesto al pubblico quanti di loro sono riusciti a montare un mobile dell'IKEA solo guardando le immagini del libretto

¹²Per approfondire il lavoro di Alvino, visitare legaldesign.eu/, 2015, (Consultato 23 luglio 2023)

¹³Mind mapping è uno strumento del lega design e consiste nella progettazione di schemi e mappe per facilitare la comprensione del diritto.

illustrativo; tutti gli spettatori hanno alzato la mano¹⁴. Se tutti, al di là della loro conoscenza, abilità e lingua, hanno compreso le istruzioni grazie ai disegni grafici, perché non applicarlo anche al diritto? Le norme possono essere tradotte in illustrazioni?

Secondo l'enciclopedia Treccani, la norma è: “una regola di condotta, stabilita d'autorità o convenuta di comune accordo e di origine consuetudinaria, che ha per fine di guidare il comportamento dei singoli o della collettività, di regolare un'attività pratica, o di indicare i procedimenti da seguire in casi determinati”¹⁵.

Nella definizione di norma, non è stabilita una forma specifica di espressione, vale a dire che non viene indicato se essa debba essere espressa esclusivamente attraverso il mezzo scritto o mediante una rappresentazione visiva.

L'aspetto determinante è la capacità di garantire un'efficace e chiara trasmissione del messaggio contenuta nella norma. In tal modo, si apre la possibilità di adottare diverse modalità di comunicazione, al fine di adattarsi alle esigenze specifiche del contesto e degli utenti coinvolti, pur mantenendo l'integrità e l'autenticità del contenuto normativo. L'essenziale è che l'informazione contenuta nella norma sia resa accessibile e comprensibile a coloro che ne sono destinatari, in modo da agevolare il rispetto delle regole e facilitare la loro adeguata applicazione.

Ganz ha affermato: “To what does the word ‘rule’ refer?” “Rules can be utterances as well as inscriptions, and ‘rule’ refers to both utterances and inscriptions”¹⁶¹⁷.

Il concetto di rappresentazione di una norma è nato molto prima del *legal design*.

Un esempio significativo risale al 1968, quando a Vienna fu stipulata la "Convenzione sulla circolazione stradale", alla quale sottoscrivono oltre 70 paesi.

L'obiettivo fondamentale di tale convenzione era quello di creare un sistema di segnalazione stradale uniforme e condiviso, che ogni stato fosse tenuto a rispettare¹⁸. Ogni cartello rappresenta un avvertimento, un obbligo o un divieto ed è la traduzione di

¹⁴Per ascoltare l'intero intervento di Van Hecke si veda youtu.be/hewH8C6wIVk, 2020, (Consultato 21 luglio 2023).

¹⁵Definizione tratta da <https://www.treccani.it/enciclopedia/norma-giuridica>, (Consultato 24 luglio 2023).

¹⁶Cfr Ganz (1971:13). Traduzione in italiano: "A cosa si riferisce la parola 'regola'?" "Le regole possono essere enunciati così come le iscrizioni, e 'regola' si riferisce sia a enunciati che iscrizioni".

¹⁷Lorini, Moroni, (2020) 233:55

¹⁸Cancelleria della confederazione Svizzera. Convenzione circolazione stradale (1969).

una norma scritta, in immagine. Per dimostrare l'efficacia di “graphical norm”¹⁹ ho riportato due cartelli differenti. A sinistra possiamo notare il cartello che rappresenta l'obbligo di viaggiare con una velocità massima di 60 km/h e a destra quello dell'obbligo di prestare attenzione al possibile attraversamento dei koala.

Figura 2²⁰



Figura 3²¹



Entrambi i cartelli sono progettati per una comprensione diretta ed immediata. Sono rappresentati in modo chiaro e pulito, con l'uso di colori sgargianti come il rosso e il giallo, al fine di essere facilmente riconoscibili. Una caratteristica distintiva dei cartelli stradali è che la loro comprensione supera l'ostacolo culturale; nonostante il secondo cartello non faccia parte della segnaletica italiana, risulta comprensibile per qualsiasi individuo.

Un altro esempio molto interessante di comunicazione visiva del diritto è Coltsfoot Vale. Coltsfoot Vale è un sito ideato e creato da Emily Allbon²² che insegna il sistema giuridico attraverso delle storytelling interattive.

All'interno di questa innovativa piattaforma, gli studenti hanno l'opportunità di immergersi in una città virtuale, dove ogni angolo svela un contesto unico.

Grazie a commenti interattivi e coinvolgenti questionari, gli studenti affrontano le sfide giuridiche che mettono a dura prova gli abitanti di questa comunità.

Il loro compito è quello di esplorare, analizzare e, infine, ideare soluzioni creative per risolvere i problemi legali.

In questo modo, gli studenti riescono ad apprendere divertendosi, immedesimandosi in

¹⁹Lorini ,Moroni, (2020) 233:55

²⁰Immagine raccolta da [www.google.com](https://www.google.com/search?rlz=1C1RXQR_itIT933IT933&q=cartello+stradale&tbm=isch&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwiZ2aauiAAxVnR_EDHa7RDMQ0pQJegQICxAB&biw=1536&bih=746&dpr=1.25#imgre=SqsqqiY7iovNsM), (consultato il 24 luglio 2023).

²¹Figura tratta da www.repubblica.it/esteri/2015/06/21/foto/segnali_stradali-117361562/1, 2016, (consultato il 24 luglio 2023).

²²È professoressa associata presso la City Law School di Londra. È nota per il suo lavoro nello sviluppo di Lawbore resource: un sito Web che supporta coloro che studiano legge.

casi concreti, esplorando possibili realtà differenti.²³

Attraverso le immagini, il diritto da vago e intangibile diventa concreto e comune. Questo è un apprendimento che coinvolge i giovani, i quali sono posti al centro dell'attenzione e diventano protagonisti del loro sapere.

Il lavoro di Allbon è notevole in quanto è riuscita a trasmettere l'importanza del diritto nella vita quotidiana, togliendone la pesantezza con cui spesso viene percepito.

1.4. Metodologia

Concretamente, per applicare il *legal design*, gli esperti si servono di varie metodologie che possono assomigliare a questa che segue suddivisa in sei fasi:

- La prima fase chiamata Broader, participatory network dove professionisti di varie discipline come designer, avvocati, esperti, si riuniscono per raccogliere le idee e individuare gli obiettivi del progetto.
- La seconda chiamata Human-centered research of needs and opportunities, è il cuore del lavoro del *legal design* perché permette ai professionisti di affacciarsi al caso concreto interpellando i destinatari, individuando i loro bisogni e necessità.
- Exploratory design, è la terza fase nella quale dalle ricerche precedenti, vengono studiati i possibili servizi che possono migliorare le criticità e creare un sistema legale più vicino agli utenti. Molte possono essere le possibili soluzioni come: video-tutorial, chatbot²⁴, flowchart²⁵, grafici e tabelle, un linguaggio friendly ecc...²⁶
- Nella quarta fase, denominata "Field pilots and evaluation", i servizi ideati durante la fase esplorativa vengono implementati sul campo e ne vengono valutati i risultati. L'obiettivo è individuare quali servizi hanno un impatto maggiore e quanto sono efficaci nella risoluzione dei problemi. Si cercano soluzioni tempestive, complete e che aumentano la qualità di giustizia.

²³Allbon, Perry-Kessar, (2023) 1:5.

²⁴La chatbot è un software basato sull'intelligenza artificiale, progettato per simulare una conversazione umana con gli utenti attraverso chat o messaggi. Approfondimento tratto da: <https://www.oracle.com/it/chatbots/what-is-a-chatbot/?>, (consultato 28 luglio 2023).

²⁵Flowchart è un diagramma di flusso che descrive un processo o sistema. Approfondimento tratto da: <https://www.lucidchart.com/pages/it/diagramma-di-flusso>, (consultato 28 luglio 2023).

²⁶Rossi, Ducato, Haapio, Passera, Palmirani, (2019) 5-7.

- La penultima fase è “Scale and replication” dove le soluzioni efficaci vengono diffuse e replicate nel campo giuridico con l’obiettivo di farle diventare lo standard comune di utilizzo.
- L’ultima fase da non sottovalutare si chiama “Long term evaluation”. Grazie a uno studio a lungo termine dei servizi, si possono evidenziare anche gli effetti che nascono al di fuori del campo giuridico. Si può valutare in che modo questi cambiamenti abbiano contribuito a migliorare la qualità di vita, l’economia e le relazioni degli individui con il governo.²⁷

Questa metodologia segue un processo ben strutturato dall’inizio alla fine, comprensivo della creazione, divulgazione e monitoraggio del progetto. Con precisione, porta all’effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati, senza mai perdere di vista il suo scopo principale: migliorare il modo in cui il diritto viene percepito e applicato nella società moderna.

Un esempio pratico di utilizzo della metodologia è il Comic contract, una rappresentazione visiva del contratto.

Il Comic Contract è una visione innovativa che ha preso forma nel 2016 in Sud Africa grazie all’avvocato Robert de Rooy. Il suo obiettivo era quello di permettere a tutta la popolazione, soprattutto quella parte analfabeta, di poter comprendere il proprio contratto di lavoro avendo chiari i propri diritti e i propri doveri. È un mezzo di comunicazione immediato e soprattutto per tutti.

È il primo contratto completamente illustrato al mondo, premiato nel Maggio del 2016 con l’Innovation Award all’ International Association of Contract and Commercial Management. È stato creato per Indigo Fruit Ltd, una impresa agricola in Limpopo²⁸ che coltiva mandarini e ha portato con sé un impatto importante nella vita dei lavoratori della coltivazione, migliorando il loro approccio al lavoro e il rapporto con il datore di lavoro.

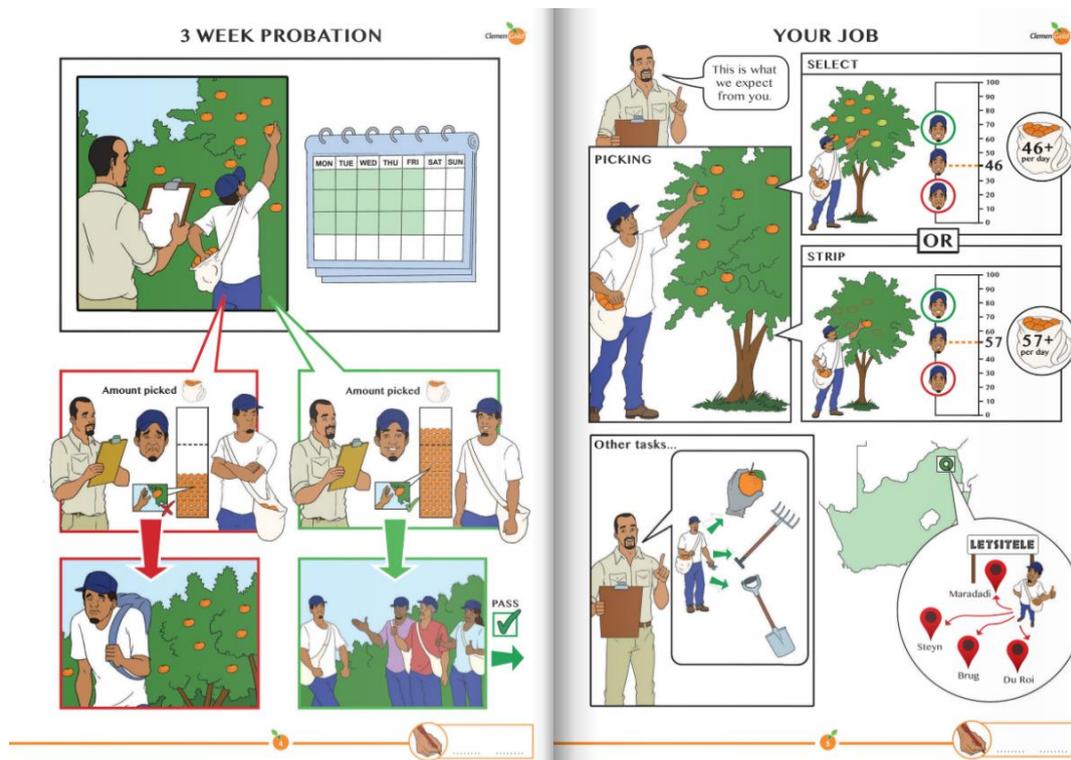
Secondo lo studio di De Rooy, il Comic Contratto è riuscito a ridurre il tempo di sottoscrizione del contratto da 4 ore a 40 minuti e ora è utilizzato come standard dell’impresa agricola.

Figura 4²⁹

²⁷Doherty, Compagnucci, Haapio, and Hagan, (2021) pag 2.

²⁸Limpopo è una città del Nord-Est del Sud Africa.

²⁹Per una visione generale del lavoro dell’avvocato De Rooy, seguire il seguente link: <https://creative->



Il Comic Contract ha portato grandi cambiamenti per i lavoratori. Attraverso le immagini e i colori sono riusciti a capire in autonomia il contratto di lavoro che stavano sottoscrivendo avendo chiaramente compreso i loro doveri, obblighi e diritti.

Ad esempio, nella figura 4 a sinistra, possiamo vedere chiaramente l'utilità del colore rosso e verde. Con il colore rosso è indicato che non si può continuare il rapporto lavorativo in caso non si superi il periodo di prova; con il verde è indicato invece la continuità del rapporto con la conseguente assunzione. Questi colori ricordano quelli del semaforo: con il verde possiamo andare avanti e con il rosso dobbiamo fermarci. Colori universali, indipendenti dalla cultura o dal territorio.

Un'altra tecnica utilizzata in queste immagini particolarmente interessate è l'utilizzo delle espressioni facciali marcate che aiutano la comprensione e rendono il messaggio immediato.

Per la costruzione di questo Comic Contract è stato utilizzato il metodo "Human-center". Infatti, davanti a un problema, un vario gruppo di professionisti (designer,

contracts.com/clemengold/, 2016, (consultato 28 luglio 2023).

copyright, avvocati), hanno collaborato per trovare una soluzione adatta al soggetto destinatario, mettendolo in primo piano.³⁰

Nella fase finale del progetto sono stati raccolti i feedback dei lavoratori per monitorare e valutare l'impatto del lavoro svolto.

Hanno espresso frasi importanti come: ci siamo sentiti visti come esseri umani, si interessano di noi, mi rende felice perché posso capire autonomamente, mi sento considerata, capire mi dà potere.³¹

Questo è l'obiettivo del *legal design*, semplificare e spiegare il diritto attraverso il design per far sì che sia un bene comune e non di pochi.

1.5. Criticità del *legal design*

Sebbene il *legal design* abbia vantaggi evidenti nell'aiutare i cittadini a comprendere meglio il diritto e semplificare i documenti legali, è importante considerare anche alcuni potenziali aspetti critici.

Il *legal design* è influenzato da molteplici fattori, tra cui il contesto culturale, sociale e giuridico in cui viene applicato. Ciò può comportare sfide nel tentativo di applicare principi di design standardizzati a livello globale.

Dunque, una difficoltà che il *legal design* deve affrontare è l'universalità. È quasi impossibile creare un modello capace di adattarsi a tutte le peculiarità culturali.

Le norme legali e culturali variano da paese a paese e, spesso, anche all'interno di diverse regioni di uno stesso paese. Ciò significa che la stessa rappresentazione grafica o design potrebbe essere interpretata in modo diverso o essere meno rilevante in contesti giuridici e culturali differenti.

Inoltre, le disponibilità informatiche sono differenti nei diversi paesi, quindi, un design che si basa in modo significativo su strumenti digitali potrebbe non essere applicabile in contesti in cui l'accesso alle tecnologie è limitato.

È importante che il *legal design* tenga conto di queste sfide e che sia capace di creare un approccio adattabile e rispettoso delle specificità di ciascun contesto. L'obiettivo

³⁰Ibidem

³¹Per ascoltare l'intervista visitare <https://www.youtube.com/watch?v=EgshAS6GqOc>, (consultato 10 agosto 2023)

dovrebbe essere quello di semplificare e migliorare la comprensibilità delle informazioni legali, mantenendo al tempo stesso una certa flessibilità per affrontare le differenze locali.

L'universalità è difficile da raggiungere anche nella stessa cultura, ma destinatario del messaggio differente.

Infatti, le variegate categorie di destinatari, che possono spaziare dall'infante all'anziano, dallo studente universitario al lavoratore, presentano necessità eterogenee.

Pertanto, affinché il lavoro del *legal design* risulti efficace e chiaro, è imprescindibile adattare il proprio lavoro in modo da essere non solo efficiente, ma anche duttile alle specifiche peculiarità di ciascun individuo.

Un'altra possibile criticità è legata alla semplificazione dei concetti giuridici.

Infatti, un'eccessiva semplificazione potrebbe comportare la perdita di sfumature e dettagli importanti presenti nei documenti legali complessi, che sono necessari per interpretare le leggi in modo accurato.

Inoltre, alcune norme sono nate ampie e generali con l'obiettivo preciso di adattarsi ai casi concreti più vari. L'eccessiva semplificazione potrebbe portare alla perdita della flessibilità di queste norme.

Il *legal design* dovrebbe sempre ricordare al destinatario del messaggio che la semplificazione dei documenti giuridici non comporta l'immediata conoscenza completa dei concetti legali, perché questo potrebbe portare a decisioni errate o a interpretazioni erronee delle leggi.

In conclusione, possiamo considerare valide queste preoccupazioni, cercando di trovare un approccio che faciliti la comprensibilità delle informazioni legali senza comprometterne l'accuratezza o la completezza.

1.6. Rapporto tra *legal design* e cittadino

Steve Brooker³² disse: “Designerly ways can help by ‘increasing public understanding of the citizen’s legal rights and duties, making it easier for people to navigate the market and building trust in technologies’”³³³⁴.

³²Capo della polizia del reparto ricerca e sviluppo LSB.

³³Cfr traduzione in italiano: Il design può aiutare ad aumentare la comprensione pubblica dei diritti e dei doveri legali dei cittadini, rendendo più facile per le persone navigare nel mercato e creare fiducia nella tecnologia.

Da queste parole si può affermare che il *legal design* è uno strumento valido per aiutare i cittadini che si muovono all'interno del sistema legale, dando a tutti la possibilità di comprendere ed esercitare i propri diritti e doveri, ponendo sullo stesso piano soggetti diversi.

Ciò aiuta a promuovere l'equità, la partecipazione e una maggiore consapevolezza delle questioni legali nella società.

I cittadini necessitano di maggiore accessibilità e trasparenza, ma questo cosa significa? Per accessibilità ci si riferisce ad un servizio, informazione, conoscenza o un sistema progettato e realizzato in modo tale da essere fruibile, comprensibile e utilizzabile da parte di tutte le persone, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o cognitive. In altre parole, l'accessibilità mira a garantire che qualsiasi individuo, comprese le persone con disabilità, possa beneficiare in modo equo ciò che gli viene offerto³⁵.

È importante che tutti possano accedere alle informazioni necessarie e fondamentali, ed essere indipendenti nella loro esperienza, soprattutto quando si parla della navigazione sui siti internet. Ai giorni d'oggi abbiamo gli strumenti tecnologici necessari per rendere il web più accessibile, e il *legal design* può aiutare a far sì che questi vengano applicate nella realtà.

Non solo è importante che queste informazioni siano accessibili, ma anche trasparenti. Ormai sentiamo spesso parlare di trasparenza: amministrazione trasparente³⁶, trasparenza online³⁷, pubblicità trasparente³⁸, ecc

La sua definizione varia in base all'ambito che si tratta, in tutti i campi però il principio è lo stesso: trasmettere chiarezza.

Ogni individuo ha il diritto di richiedere che le informazioni desiderate siano presentate in modo visibile, semplice e comprensibile, con l'obiettivo di eliminare ogni vaghezza e imprecisione.

³⁴Allbon, Perry-Kessar, (2023) 1:11.

³⁵Definizione tratta da <https://www.treccani.it/enciclopedia/accessibilita>. (consultato 14 agosto 2023).

³⁶Per approfondire visitare <http://www.interno.gov.it/it/amministrazione-trasparente>. (consultato 15 agosto 2023).

³⁷Per approfondire visitare https://www.garanteprivacy.it:443/temi/pubblica-amministrazione-e-trasparenza/trasparenzaamministrativa?p_p_id=Config_GDocwebDisplay&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view, (consultato 15 agosto 2023).

³⁸Per approfondire visitare <https://www.anticorruzione.it/amministrazione-trasparente/archivio-amministrazione-trasparente-ex-avcp/disposizioni-general/regolamento-sugli-obblighi-di-pubblicit%C3%A0-e-trasparenza>, (consultato 15 agosto 2023).

In sostanza, la trasparenza legale mira a garantire che le persone abbiano la possibilità di prendere decisioni informate e consapevoli in base alle informazioni legali disponibili. Ciò contribuisce a evitare fraintendimenti, controversie e potenziali abusi, promuovendo una giustizia più equa e un rispetto delle norme legali.

Il primo comma dell'articolo 11 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (CDFUE), stipulata nel 2000 a Nizza ha enunciato: “ogni individuo ha diritto alla libertà di espressione. Tale diritto include la libertà di opinione e la libertà di ricevere o di comunicare informazioni o idee senza che vi possa essere ingerenza da parte delle autorità pubbliche e senza limiti di frontiera³⁹”

Questo articolo dimostra che l'accessibilità ad una conoscenza trasparente non è un'opzione, è un diritto che appartiene a tutti.

Non importa se si parla un'altra lingua, se si è anziani, se si hanno disabilità, se si ha meno praticità con la tecnologia, ad ognuno appartiene questo diritto, ed è un dovere far sì che venga rispettato.

³⁹Parlamento europeo, (2000) «Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea». Gazzetta ufficiale delle Comunità europee. C 364/1.

CAPITOLO 2. LINEE GUIDA PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA

2.1 Verso un'amministrazione digitalizzata

Negli ultimi decenni, la tecnologia ha rivoluzionato le vite dei cittadini. Dall'avvento dei computer personali e dei dispositivi mobili, all'esplosione di Internet, la tecnologia è diventata una parte intrinseca della vita quotidiana.

Attraverso la tecnologia è possibile migliorare l'efficienza del lavoro, semplificare la comunicazione e automatizzare processi produttivi.

Questi cambiamenti hanno spinto anche la Pubblica Amministrazione a stare al passo con i tempi, sviluppando portali digitali e adottando tecnologie in grado di migliorare la qualità della vita dei cittadini.

In questo progresso di crescita, risulta dunque fondamentale l'implementazione di una normativa efficace per garantire che la tecnologia sia utilizzata in modo responsabile, e nel rispetto dei diritti individuali e collettivi.

Una regolamentazione adeguata infatti può contribuire a massimizzare i benefici che porta la tecnologia e mitigare i suoi potenziali rischi. Un passaggio fondamentale per la Trasformazione Digitale della PA è rappresentato dal Decreto legislativo n. 82 o "Codice Amministrazione Digitale (CAD)", istituito il 7 marzo 2005 dall'allora Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie Lucio Stanca.

Sebbene il Codice sia alla sua sesta versione, tuttora rappresenta la norma centrale di riferimento per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione italiana.

Il suo scopo è porre i cittadini al centro della progettazione per garantire un diritto all'accesso ai servizi online offerti dalla Pubblica Amministrazione sicuro ed inclusivo.

A tal proposito, l'articolo n.71 del CAD incarica l'AgID di istituire le "*Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA*", contenenti le regole tecniche e di indirizzo per la creazione dei siti web.

L'AgID è stata istituita nel 2012 attraverso il Decreto-legge n. 83 riguardante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*".

Per definizione l'AgID è: "*l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e*

*contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.*⁴⁰”

L'obiettivo dell'Agenzia è di migliorare il livello di innovazione tecnologica promuovendo lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo del Paese, attraverso la stesura di linee guida.

Il 27 luglio 2022, l'AgID ha dunque pubblicato le linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA come richiesto dal CAD con lo scopo di definire gli strumenti necessari alla progettazione, allo sviluppo e alla manutenzione di siti web e servizi digitali.

Queste linee guida si rivolgono ai soggetti individuati al comma 2 del secondo articolo del Codice Amministrazione Digitale (CAD):

- a) alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione;
- b) ai gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse;
- c) alle società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, escluse le società quotate di cui all'articolo 2, comma 1, lettera p), del medesimo decreto che non rientrino nella categoria di cui alla lettera b)⁴¹”.

Le linee guida sono perciò fondamentali per individuare le pratiche obbligatorie, consigliate e opzionali da seguire per la creazione dei siti internet.

Queste regole tecniche devono essere implementate seguendo le indicazioni, modelli e kit disponibili sul sito del progetto “*Designers Italia*⁴²”, nato con lo scopo di supportare la PA nella realizzazione di piattaforme di qualità, attraverso la creazione di strumenti e processi di design centrati sulle necessità del cittadino.

⁴⁰Per approfondimento visitare sito ufficiale dell'AgID <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/chiamo#:~:text=L'Agenzia%20per%20l'Italia,l'innovazione%20e%20la%20crescita>, (consultato 20 settembre 2023).

⁴¹Art. §2, Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o “Codice Amministrazione Digitale (CAD)

⁴²Per scoprire progetti e kit di design, visitare il sito <https://designers.italia.it>

2.2. Trasparenza e Privacy

La finalità delle “*Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA*” prodotte dall’AgID è la progettazione di un servizio o sito web che assicuri trasparenza e sicurezza, nel rispetto delle normative attualmente in vigore.

Per quanto riguarda la privacy, le linee guida dichiarano che il sito o il servizio devono rispettare un livello di sicurezza di base e devono assicurare la protezione dei dati personali fin dalla progettazione. *Designers Italia* all’interno dei suoi manuali individua due tipologie di privacy partendo dalla definizione fornita dall’articolo 25 del GDPR⁴³: *privacy by design* e *privacy by default*:

- *Privacy by design* identifica una ricerca di assicurazione della privacy fin dalla progettazione.
- *Privacy by default* invece identifica una privacy per impostazione predefinita.

Secondo tale logica, il titolare del trattamento dei dati personali nella PA dovrebbe pianificare la sicurezza fin dalle fasi iniziali del progetto, in modo tale da ridurre il rischio che i dati vengano modificati, cancellati, duplicati o divulgati.

Secondo le linee guida di design, il titolare inoltre, deve essere informato in modo chiaro e trasparente su come vengono trattati i propri dati personali. Questa informativa dovrebbe dunque essere visibile su ogni pagina del sito sotto una dicitura comune come: informativa privacy o informativa sulla protezione dei dati.

Per quanto riguarda invece la trasparenza dei servizi della Pubblica Amministrazione, risulta necessario sviluppare la consapevolezza e la conoscenza del trattamento dei dati, e l’accessibilità ai dati stessi. L’utente ha il diritto di accedere a tutti i dati, informazioni e documenti detenuti dalla PA per la tutela dei propri diritti e il controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali.

Un primo strumento per garantire la trasparenza delle pubbliche amministrazioni è

⁴³Art. §25 GDPR: “Tenendo conto dello stato dell’arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell’ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche costituiti dal trattamento, sia al momento di determinare i mezzi del trattamento sia all’atto del trattamento stesso il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate, quali la pseudonimizzazione, volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati, quali la minimizzazione, e a integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti del presente regolamento e tutelare i diritti degli interessati”.

l'attribuzione al cittadino del diritto di "accesso civico", che gli permette di monitorare regolarmente le informazioni pubblicate dagli enti pubblici nei siti web. In questo modo, il cittadino diventa un attore "proattivo" capace di esercitare in modo democratico il proprio diritto di supervisione e controllo, contribuendo significativamente a migliorare l'operato delle pubbliche amministrazioni e a prevenire atti di corruzione.

Questo diritto di accesso civico è stabilito dall'articolo 5 del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e può essere esercitato attraverso la presentazione di una domanda di chiarificazione:

- a) all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- b) all'Ufficio relazioni con il pubblico;
- c) ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;
- d) al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.⁴⁴

Entro 30 giorni il responsabile a cui è rivolta la domanda avrà l'obbligo di pronunciarsi. Nel caso in cui l'atto richiesto non sia stato precedentemente pubblicato, il responsabile si impegnerà a pubblicarlo sul sito web ufficiale e a trasmetterlo al richiedente. Tuttavia, se i dati richiesti sono già stati pubblicati in precedenza, il responsabile fornirà al richiedente un collegamento diretto (link) per reperire le informazioni desiderate.

Nel caso di mancata risposta il cittadino ha il diritto di far valere la propria richiesta di accesso civico di fronte al giudice amministrativo. In tal modo, il giudice può imporre al responsabile di adempiere al proprio dovere di trasparenza.

Ogni cittadino possiede il diritto all'accesso civico, un diritto che per definizione è esercitato gratuitamente e senza dover fornire alcuna motivazione. Tuttavia, è importante evidenziare la presenza di limitazioni a tale diritto nel caso in cui la divulgazione di informazioni possa pregiudicare la tutela degli interessi pubblici, come la sicurezza pubblica, la sicurezza nazionale, la violazione di relazioni internazionali o la stabilità finanziaria ed economica del Paese⁴⁵.

⁴⁴Art. §5, Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

⁴⁵Art. §5-bis, Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Un ulteriore strumento impiegato dalla Pubblica Amministrazione e regolamentato dal decreto legislativo del 2013 al fine di promuovere la trasparenza dei siti web è rappresentato dalla sezione “Amministrazione trasparente”.

All'interno di questa sezione, vengono divulgate tutte le informazioni relative alle attività dell'amministrazione, suddivise in apposite sottosezioni. Qui è possibile accedere a dati sulle performance, informazioni sul personale, enti di controllo, bandi, bilanci e molti altri aspetti legati ai servizi della Pubblica Amministrazione.

Dopo 5 anni dalla pubblicazione i dati e i documenti della sezione “Amministrazione trasparente” sono archiviati nella sezione del sito “Archivio Amministrazione trasparente”.

All'interno del processo di creazione di siti internet istituzionali più sicuri e trasparenti, le linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA prendono in considerazione anche i cookie. L'utente infatti deve essere informato sull'uso dei cookie ogni qual volta un sito web utilizzi cookie o altri strumenti di tracciamento. A tal proposito le linee guida rimandano ad un ulteriore manuale per individuare le modalità di utilizzo dei cookie: *“Linee guida sui cookie e altri strumenti di tracciamento”⁴⁶*.

Secondo tale manuale, i *cookie* sono definiti come *“stringhe di testo che i siti web visitati dagli utenti (cd. Publisher, o “prime parti”) ovvero siti o web server diversi (cd. “terze parti”) posizionano ed archiviano all'interno del dispositivo terminale dell'utente medesimo, perché siano poi ritrasmessi agli stessi siti alla visita successiva”⁴⁷*.

Ciò significa che i *cookie* sono marcatori temporali che vengono memorizzati sul dispositivo di un utente quando visita un sito web. Questi marcatori temporali consentono al sito di registrare e tracciare le attività dell'utente, come le pagine visitate, le preferenze e le interazioni.

I *cookie* si classificano in tecnici e di profilazione:

- I *cookie* tecnici sono strettamente necessari per il funzionamento di un sito web. Sono utilizzati per fornire servizi richiesti dall'utente e per garantire un corretto funzionamento del sito. Ad esempio, possono essere utilizzati per tener traccia dell'utente mentre naviga in un sito o memorizzare la lingua preferita

⁴⁶Garante per la protezione dei dati personali, (2021) Linee guida sui cookie e altri strumenti di tracciamento.

⁴⁷Ibidem, pag. 4.

dell'utente.

- I *cookie* di profilazione invece, non sono necessari per il funzionamento di un sito web. Sono sfruttati dal titolare del trattamento per raccogliere informazioni sugli utenti al fine di creare profili e personalizzare l'esperienza online. Analizzando le attività online di un individuo, è possibile identificare le sue preferenze, necessità e vulnerabilità, consentendo così la creazione di pubblicità mirate influenzando le sue future decisioni.

Questa distinzione è importante in quanto le regole di privacy e trasparenza cambiano in base al grado di intrusione nell'esperienza dell'utente.

I *cookie* tecnici, poiché non intrusivi nella privacy dell'utente, possono essere impiegati senza richiedere il consenso esplicito. Tuttavia, il titolare del trattamento è comunque tenuto ad adempiere all'obbligo di fornire un'informativa specifica.

I *cookie* di profilazione invece, per il loro funzionamento necessitano di un consenso non ambiguo, libero e inequivocabile da parte dell'utente. Il consenso tacito o un semplice scrolling difatti non sono considerati idonei, poiché non esprimono compiutamente la manifestazione di volontà dell'interessato. La metodologia di manifestazione del consenso è a discapito del titolare del trattamento del sito amministrativo e ricade su di lui la responsabilità della conformità alle linee guida. Il consenso deve libero e incondizionato. Per questo motivo, infatti, le linee guida hanno determinato non idoneo il consenso emesso attraverso l'utilizzo del "*cookie wall*". Il *cookie wall* consiste nell'inserimento di un banner sulla schermata prima di poter accedere ai contenuti o utilizzare i servizi di un sito per impedire agli utenti di proseguire con la navigazione o accedere a determinate funzionalità del sito a meno che non venga accettato l'uso dei *cookie*. Il *cookie wall* rende così di fatto il consenso obbligatorio e dunque non idoneo.

Le "*Linee guida sui cookie e altri strumenti di tracciamento*" hanno specificato però nel dettaglio cosa deve contenere il banner di consenso dei *cookie* per essere valido.

Il banner deve contenere:

- Una X in alto a destra che comporta la chiusura del banner e l'automatico utilizzo di *cookie* esclusivamente tecnici per la navigazione del sito;
- Informativa minima che comunica all'utente l'utilizzo dei *cookie* tecnici;
- Comando chiaro a scelta attraverso il quale si possa esprimere il proprio

consenso anche per l'utilizzo di *cookie* di profilazione;

- Link alla privacy policy, ovvero ad una informativa estesa dove vengano fornite tutte le indicazioni trattate dagli articoli 12 e 13 del GDPR. L'informativa deve essere accessibile anche attraverso un link posto nel footer della pagina del sito;
- Link ad una area secondaria specificamente dedicata all'analisi e alla selezione delle funzionalità e delle entità responsabili del trattamento che viene costantemente aggiornata.

Un esempio di banner valido è quello utilizzato dal sito amministrativo dell'Università di Padova.

Figura n 5⁴⁸



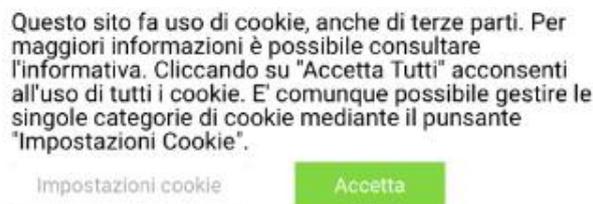
Le linee guida affermano che *“per assicurare che gli utenti non siano influenzati, ovvero penalizzati da scelte di design che inducano a preferire una opzione anziché l'altra, si sottolinea l'esigenza dell'utilizzo di comandi e di caratteri di uguali dimensioni, enfasi e colori, che siano ugualmente facili da visionare e utilizzare⁴⁹”*. Anche il design del banner o della area utilizzata per la raccolta del consenso dell'utente deve essere chiaro e trasparente.

Ad esempio, nel banner *cookie* mostrato nella figura 6, a primo impatto l'utente può essere tratto in inganno in quanto l'opzione "Accetta", poiché è evidenziata con un colore acceso, sembra essere l'unica disponibile, rendendo le altre opzioni come nascoste.

⁴⁸Immagine tratta dal banner dei cookie del sito dell'Università di Padova, <https://www.unipd.it/home-page> (consultato il 15 settembre 2023).

⁴⁹Garante per la protezione dei dati personali, (2021) Linee guida sui cookie e altri strumenti di tracciamento, pag 12.

Figura 6⁵⁰



Un altro requisito che il titolare del sito deve soddisfare per garantire la libertà di scelta e l'immediata consapevolezza della presenza di cookie è che il banner appaia solo al primo accesso dell'utente al sito e che venga memorizzata la preferenza dell'utente. È importante la memorizzazione di essa in quanto la riproposizione continua del banner può influenzare il consenso dell'utente spinto ad accettare anche *cookie* di profilazione pur di aver una libera navigazione. Il banner, infatti, può essere ripresentato solo ogni 6 mesi o in caso di importanti cambiamenti nelle condizioni del trattamento dei dati del sito.

2.3. Accessibilità

Secondo le linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, un sito, oltre che trasparente, deve anche essere accessibile, quindi capace di erogare servizi e fornire informazioni fruibili a tutti, senza discriminazioni⁵¹”.

Per considerarsi accessibile deve rispettare la Legge Stanca, o Legge n.4 del 9 gennaio 2004, la quale trae il suo nome dall'ex ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca.

Questo documento rappresenta un chiaro impegno dello Stato nell'abbattimento delle barriere generate dalla tecnologia, nel rispetto dell'articolo 3 della Costituzione che enuncia il principio dell'eguaglianza⁵².

Uno degli obblighi principali che la normativa impone alla Pubblica Amministrazione

⁵⁰ Immagina tratta dal banner dei cookie del Web Magazine di cinema Sentieri Selvaggi, <https://www.sentieriselvaggi.it/>, (consultato il 15 settembre 2023).

⁵¹ Art. §2, lett. a), Legge 9 gennaio 2004, n. 4.

⁵² Art. §3, Costituzione: “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

per raggiungere l'obiettivo di accessibilità riguarda la compilazione della dichiarazione di accessibilità⁵³. La dichiarazione di accessibilità è stabilita dall'articolo 3-quarter della Legge Stanca e deve essere aggiornata ogni anno il 23 settembre. Essa nasce con l'obiettivo di rendere consapevoli gli utenti dello stato di accessibilità di ogni sito web e applicazione mobile della PA. La dichiarazione è valida solo se viene redatta utilizzando il modello fornito dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e pubblicata nel footer del sito web.

All'interno del modello creato da AgID vengono fornite indicazioni chiare, complete e precise su come compilare la dichiarazione di accessibilità, vengono forniti i criteri per valutare quanto un sito web è conforme alla normativa, ovvero quando è accessibile, vengono individuate le parti del contenuto che potrebbero non essere accessibili a causa di un onere sproporzionato, e viene presentata una descrizione dettagliata del meccanismo di feedback mediante il quale gli enti erogatori possono segnalare eventuali difetti o difficoltà riscontrati sul sito. L'onere è sproporzionato esclusivamente in caso di motivazioni legittime e adeguatamente giustificate. Per onere sproporzionato, come cita l'articolo 3-ter della Legge Stanca, si intende dunque: *“un onere organizzativo o finanziario eccessivo per i soggetti erogatori ovvero un onere che pregiudica la capacità degli stessi di adempiere allo scopo prefissato o di pubblicare le informazioni necessarie o pertinenti per i compiti e servizi, pur tenendo conto del probabile beneficio o pregiudizio che ne deriverebbe per i cittadini e, in particolare, per le persone con disabilità⁵⁴”*.

Secondo la Legge Stanca, l'AgID ha il compito di promuovere l'accessibilità dei siti web, ha l'onere di monitorare l'attuazione della legge stessa e presentare ogni tre anni alla Commissione Europea una relazione riguardante l'esito del monitoraggio. In caso di mancato rispetto della normativa da parte della PA, l'Agenzia per l'Italia Digitale applica la sanzione amministrativa pecuniaria, prevista dall'articolo 9, che può comprendere fino al 5 per cento del fatturato.

Attraverso l'ultimo monitoraggio effettuato nel 2022 dall'AgID, si è potuto notare che attualmente solo il 35,74% dei siti della PA ha pubblicato la dichiarazione di accessibilità.

⁵³Per approfondire ulteriormente visitare <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita> (consultato 19 agosto 2023).

⁵⁴Art. §3-ter, Legge 9 gennaio 2004, n. 4.

Figura n 7⁵⁵



Questo dato suggerisce che c'è ancora un notevole divario tra normativa e realtà da colmare per garantire che tutti possano usufruire dei contenuti online in modo equo ed inclusivo.

Per questo motivo, è importante che gli sforzi siano intensificati per migliorare l'accessibilità digitale, e proporre una campagna intensiva di promozione per la sensibilizzazione della Pubblica Amministrazione e dei cittadini sull'argomento.

Con l'obiettivo di conformarsi agli obblighi stabiliti dall'articolo 11 della Legge Stanca, l'AgID, il 21 dicembre 2022, ha emanato le *“Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici”*⁵⁶.

Queste linee guida prevedono un approfondimento della parte tecnica della pubblicazione della dichiarazione di accessibilità e l'aggiunta di un ulteriore obbligo per la PA, ovvero la pubblicazione sul sito web degli obiettivi annuali di accessibilità. Entro il 31 marzo di ogni anno la PA è obbligata a pubblicare i propri obiettivi annuali di accessibilità con l'aiuto di un'apposita applicazione on-line istituita dall'Agenzia per l'Italia digitale, chiamata *“Ford AgID”*⁵⁷ che offre un modello unico, veloce e trasparente⁵⁸. A partire dal 2025, questo obbligo sarà esteso per includere i gestori di siti web privati, oltre che quelli pubblici.

⁵⁵Foto ripresa dal sito ufficiale dell'AgID <https://accessibilita.agid.gov.it/>, (consultato 19 agosto 2023).

⁵⁶Presidenza del Consiglio dei Ministri (2022) *“Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici”*

⁵⁷Per visitare il Form dell'AgID seguire il seguente link: <https://form.agid.gov.it/>, (consultato 29 agosto 2023).

⁵⁸Paragrafo 6.1, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici.

L'estensione della lista dei soggetti che hanno l'obbligo di garantire l'accessibilità dei propri siti internet rappresenta un passo avanti significativo nel garantire che l'accessibilità digitale sia una condizione vincolante per tutti, indipendentemente dal tipo di sito o dal settore di appartenenza. Ciò riflette un impegno a lungo termine per assicurare che l'accessibilità sia intrinseca nella progettazione e nello sviluppo dei siti web, creando un ambiente online più inclusivo per tutti gli utenti.

Le norme di accessibilità assicurano che i siti siano progettati e sviluppati tenendo conto delle diverse necessità degli utenti, contribuendo così ad eliminare le barriere digitali che possono escludere alcune persone dall'esperienza online. Questo non solo arricchisce la vita di coloro che potrebbero avere difficoltà nell'interagire con i contenuti digitali, ma può anche portare a un pubblico più vasto e coinvolto, contribuendo alla crescita e al successo di un'organizzazione o di un'istituzione. In definitiva, il rispetto delle norme di accessibilità non è solo un requisito legale, ma rappresenta un importante passo avanti verso un'esperienza online equa, inclusiva e accessibile per tutti.

2.3.1. Un'esperienza concreta: okACCEDO

Garantire l'accessibilità all'interno di un sito web, come si è visto nel precedente paragrafo, è indispensabile per garantire un servizio di qualità. Un esempio virtuoso sulla "creazione" dell'accessibilità è okACCEDO, una startup innovativa che ho avuto il privilegio di intervistare di persona durante lo stage curriculare.

La *mission* di okACCEDO è quella di creare un ecosistema in cui l'accesso alla tecnologia sia alla portata di tutti, rendendo così i servizi web più inclusivi. La startup è nata nel 2020 grazie al giovane founder & CEO Matteo Pitrelli, mentre frequentava l'Istituto Tecnico Informatico di Torino. In quegli anni Pitrelli aiutava la sua scuola in vari progetti informatici, tra cui la creazione del blog scolastico. Considerando le sue abilità, la vicepresidente ha individuato in lui la risorsa ideale per affrontare l'incarico della compilazione della dichiarazione di accessibilità, novità divenuta obbligatoria a partire dal 2020 per tutta la Pubblica Amministrazione. Grazie a questa esperienza, Matteo ha acquisito consapevolezza delle opportunità professionali offerte dall'accessibilità, che lo ha poi ispirato a fondare la startup okACCEDO. Attualmente il team è cresciuto arrivando a contare 10 dipendenti tra avvocati, informatici e *copywriter*.

OkACCEDO offre vari servizi alle aziende, corporate e PA, tra cui la consulenza per accertare l'accessibilità dei loro siti web. Ciò avviene attraverso l'uso di un plug-in di loro invenzione, che analizza i siti web in cerca di parti non conformi alla regolamentazione WCAG producendo un resoconto finale. Le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), prodotte dall'ONG World Wide Web Consortium (W3C), delineano i requisiti tecnici destinati a garantire l'accessibilità dei mezzi informatici, in particolare i siti web e le applicazioni mobili.

Per valutare l'accessibilità dei siti web okACCEDO analizza le 4 caratteristiche chiave individuate da WCAG per definire un sito web accessibile e dunque inclusivo. Un sito web deve infatti essere: percepibile, utilizzabile, comprensibile e robusto. Per ogni caratteristica WCAG definisce 13 criteri di conformità e per ogni criterio individua gli indicatori di successo, ovvero di accessibilità. L'indicatore di successo "A" indica un livello di conformità minimo, mentre l'indicatore di successo "AAA" indica un livello di conformità massimo.

Una volta evidenziati i limiti del sito, okACCEDO nel suo resoconto finale propone delle soluzioni tecniche per superare tali limiti, tenendo sempre conto delle possibili esigenze dell'utente come ad esempio: l'utilizzo del lettore vocale che trasforma in voce il testo, il cursore più grande per essere più visibile o il ridimensionamento testo per ingrandire le parole che l'utente seleziona.

Grazie alla sua esperienza di consulenza, la startup ha riscontrato che in un sito web medio mancano prevalentemente le seguenti soluzioni tecniche per rendere un sito alla portata di tutti: descrizioni vocali per le immagini, sottotitoli nei video, focus per assistere gli utenti affetti da Parkinson nella navigazione online e l'uso dei tag ARIA. Quest'ultimi rappresentano un insieme di funzioni aggiuntive che possono essere implementate sugli elementi *HyperText Markup Language* al fine di fornire informazioni supplementari ai lettori di schermo e ad altre tecnologie assistive⁵⁹.

Tra i tanti servizi okACCEDO offre anche la realizzazione della dichiarazione di accessibilità per i clienti della PA e corsi di formazione sulle novità normative e le tecnologie più utili per assicurare maggiore accessibilità nel web⁶⁰.

⁵⁹Per ulteriori curiosità sui tag Aria, visitare <https://www.accessiway.com/blog/cos-e-aria-in-html-il-nuovo-standard-per-l-accessibilita-web>, (consultato 25 agosto 2023).

⁶⁰Per visitare il sito ufficiale della startup OkACCEDO accedere a <https://okaccedo.com/web/>, (consultato 20 agosto 2023).

Inoltre, okACCEDO fornisce anche la possibilità di usufruire di un servizio di personalizzazione di un determinato sito web a seconda delle necessità dell'utente specifico preso in considerazione. Ad esempio, okACCEDO ha personalizzato il sito di una banca adattandolo alle necessità di una dipendente con disabilità visiva. Questo tipo di servizio è fondamentale per contribuire a creare un ambiente più equo e inclusivo, promuovendo un maggior coinvolgimento di tutti i dipendenti, per fare in modo che possano sentirsi più compresi e avere la possibilità di produrre risultati lavorativi qualitativamente migliori.

Durante l'intervista, Matteo Petrelli mi ha espresso la sua visione di come l'accessibilità sia percepita dalla società. Secondo il suo punto di vista in Italia l'importanza dell'accessibilità non è ancora affermata in modo uniforme tra un settore pubblico che ancora fa fatica a garantire un accesso equo per tutti e un settore privato che invece è sempre più attento a tutte le esigenze dei suoi utenti. Petrelli, infatti, sostiene che le aziende private dimostrano una maggiore predisposizione e attenzione all'accessibilità con l'obiettivo di offrire la migliore esperienza possibile ai clienti, mentre la Pubblica Amministrazione sembra essere ancora riluttante in questo argomento. Si spera che con l'introduzione delle nuove leggi si contribuisca a far crescere la sensibilità sull'argomento e si costringa anche la Pubblica Amministrazione ad adeguarsi agli standard di accessibilità richiesti.

In conclusione, credo che la startup okACCEDO rappresenti un esempio positivo di come la tecnologia e il design di un sito possano essere determinanti per supportare i cittadini nelle operazioni online, riconoscendo le loro necessità e diversità per un'esperienza digitale più inclusiva ed equa per tutti.

2.4. Comunicazione scritta e visiva

Per rispondere alle necessità del cittadino, è fondamentale assicurare un'efficace comunicazione scritta e visiva dei servizi che la Pubblica Amministrazione offre. Per far ciò, prima di tutto, bisogna identificare chiaramente gli obiettivi dei principali attori coinvolti e dei destinatari finali dei servizi. Tale processo è essenziale per garantire il successo e l'efficacia del progetto.

Per raggiungere questa identificazione degli obiettivi, si deve condurre un'attività di

ricerca accurata. La ricerca può includere la somministrazione di test agli utenti, le interviste con le parti interessate, e l'analisi di dati statistici. Tramite questa attività di ricerca si può acquisire una visione chiara delle specifiche esigenze, aspettative e comportamenti degli utenti per progettare i servizi in modo mirato e garantire un'esperienza del servizio ottimale.

Inoltre, durante questo processo, è importante valutare il contesto d'uso in cui i servizi verranno utilizzati. Ogni contesto può presentare sfide uniche e opportunità specifiche che devono essere considerate nella progettazione e nello sviluppo dei servizi.

Il linguaggio utilizzato deve essere semplice e diretto all'utente. In Italia il sito "*Designer Italia*" fornisce un kit completo di strumenti e guide sulla scrittura per aiutare nella creazione di contenuti provvisti di un linguaggio appropriato al contesto. In ambito internazionale invece troviamo le linee guida prodotte da *Plain Language Association International* (PLAIN). PLAIN è un'associazione internazionale creata da differenti professionisti del settore, con l'obiettivo di rendere la comunicazione tra cittadino e governo più chiara e diretta. In tal senso, l'associazione ha lavorato per la creazione di una vera e propria metodologia di comunicazione capace di trasmettere al lettore le informazioni in modo più comprensibile possibile. La metodologia di comunicazione, dunque, permette ai lettori di:

1. Find what they need

2. Understand what they find

3. Use what they find to meet their needs⁶¹.

In questo modo, *Plain Language* aiuta a supportare le decisioni del cittadino e offre credibilità e chiarezza. La metodologia di comunicazione ideata da quest'associazione per rendere un testo comprensibile è composta da 5 fasi: scopo, struttura, design, espressione e valutazione.

1. Scopo: prima di iniziare a scrivere bisogna definire lo scopo, ovvero ragionare su chi è il mio destinatario, cosa voglio comunicargli, di cosa bisogno e come lo comunico.
2. Struttura: è necessario identificare la struttura del discorso, per trovare quella che più si adatta alle necessità. Un esempio di utile struttura è l'organizzazione

⁶¹Traduzione: 1. Trovano cosa hanno bisogno, 2. Comprendono cosa hanno bisogno, 3. Utilizzano cosa hanno trovato per risolvere i loro bisogni. Tratto da *Federal Plain Language Guidelines*, istituito nel marzo 2011.

del discorso in modo cronologico.

3. Design: la fase del design è più legata alla presentazione visiva e meno al contenuto. È importante studiare come rendere la visualizzazione del testo più semplice ed immediata utilizzando grafici, foto e liste.
4. Espressione: in questa fase l'attenzione si focalizza sulla specificità delle parole. Si determina quali parole sono più comuni al lettore, scrivendo frasi brevi per non perdere la sua attenzione (massimo 20 parole), e utilizzando un linguaggio diretto e conciso.
5. Valutazione: l'ultima fase avviene successivamente alla creazione del testo. Durante questa fase lo scrittore deve chiedersi se ha utilizzato tutti gli strumenti a sua disposizione, se il destinatario riuscirà a comprendere interamente il testo o se nel caso contrario deve apporre delle modifiche.

La creazione di un modello come quello appena descritto risulta necessario per la formulazione di linee guida in grado di guidare la Pubblica Amministrazione nella redazione di una regolamentazione capace di rendere il cittadino più consapevole e responsabile nella società digitale. Una comunicazione trasparente e accessibile è dunque indispensabile per la riuscita di questo processo.

Un secondo aspetto fondamentale da tenere in considerazione durante la fase di progettazione è l'interfaccia con l'utente. Essa costituisce la presentazione visiva del sito agli occhi dell'utente e influisce sulla qualità della sua esperienza. Le *“Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA”* sottolineano l'importanza di un design facile da utilizzare, intuibile, semplice e che rispecchi le necessità dell'utente. È obbligatorio utilizzare modelli di design realizzati per specifiche categorie di siti web e servizi online, e far sempre uso dello stesso stile di design per offrire all'utente un servizio omogeneo e coerente. Per raggiungere questi obiettivi si possono sfruttare i kit e gli strumenti offerti dal sito *“Designer Italia”*.

Una volta conclusa la progettazione, è possibile passare alla fase di creazione nel continuo rispetto delle linee guida. Una volta messo il servizio a disposizione dell'utente è fondamentale mantenere un costante processo di aggiornamento e monitoraggio di esso. Il monitoraggio del servizio può essere effettuato attraverso la raccolta e l'analisi dei feedback e del comportamento degli utenti che lo utilizzano. È importante garantire all'utente il diritto di comunicare con l'amministrazione del sito,

condividendo la propria esperienza d'uso, sia essa positiva che negativa. Questo diritto contribuisce significativamente al miglioramento della qualità del servizio.

Per garantire l'accessibilità, la trasparenza e la protezione della privacy degli utenti, nonché per essere in conformità con le normative italiane che regolamentano i servizi digitali, i gestori di siti web devono rispettare una serie di leggi nazionali che recepiscono le direttive europee relative alla digitalizzazione dell'amministrazione. Tra le principali normative europee da tenere in considerazione quando si tratta di servizi digitali, spiccano il GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e il Digital Service Act. Queste leggi forniscono un quadro normativo essenziale per garantire la conformità e la sicurezza nei servizi digitali.

CAPITOLO 3. CASO PRATICO: INPS

3.1. *Design System Sirio*

Un esempio tangibile del beneficio che il design può portare ai siti web delle Pubbliche Amministrazioni è rappresentato dal portale online dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS)⁶². L'INPS nel 2021 ha deciso di adottare un *Design System* per rendere i suoi servizi online più semplici, intuitivi e accessibili.

Il significato di *Design System* è spiegato chiaramente attraverso una metafora del Direttore dell'Informatica, Tecnologia ed Innovazione di INPS, Vincenzo Caridi. Egli paragona il *Design System* al Codice della strada: “*nel Codice della strada troviamo un insieme di regole dettagliate che indicano ciò che si può fare e ciò che è vietato. Inoltre, sono definiti gli standard secondo cui realizzare la segnaletica orizzontale, i cartelli, i semafori. Se provate ad immaginare come potrebbe essere caotica e stressante la circolazione in una città affollata senza un insieme di regole ben definite, potrete facilmente intuire l'importanza di un Design System nell'ambito della progettazione di un ecosistema digitale vasto e complesso come quello di INPS*⁶³”. Ecco, quindi, che il *Design System* detta le regole come il Codice della strada evidenziando come utilizzare colori, grafici, font, ed indicando cosa si può fare e cosa no per creare un sistema omogeneo e piacevole all'uso.

Il *Design System* adottato dall' INPS prende il nome di Sirio, in onore della stella più luminosa del cielo. Sirio si fonda su 8 valori che hanno l'obiettivo di produrre un sistema di design comune e condiviso per tutti i prodotti dell'Istituto:

1. Persone al centro
2. Collaborazione e diversità
3. Calore del riutilizzo
4. Valore della condivisione
5. Coerenza e standardizzazione
6. Misurazione dell'impatto per il cittadino
7. Miglioramento continuo

⁶²Per visitare il sito ufficiale di INPS vedere <https://www.inps.it>, (consultato il 28 settembre 2023).

⁶³Ufficio Comunicazione esterna Relazioni con i Media INPS (2021)

8. Ricerca delle evidenze oggettive⁶⁴

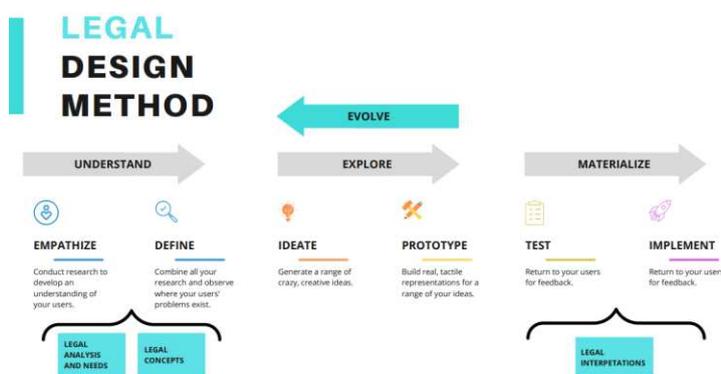
Questi valori riflettono l'essenza del processo di progettazione di Sirio, basato sulla coerenza, sull'attenta indagine delle esigenze dei cittadini e su un costante impegno verso il perfezionamento.

Sirio è stata creata grazie ad una collaborazione tra il team UX@INPS e lo studio di *advanced-design Sketchin*⁶⁵. In tutto il percorso di progettazione creazione e pubblicazione è stato utilizzato il metodo di Hagan *human-centered legal design*. Il cittadino, infatti, è posto al centro del progetto in quanto destinatario dei servizi.

L'obiettivo principale del team di design di Sirio non si limita alla semplice creazione di un sito web funzionale, ma si estende alla definizione di una metodologia di base per la creazione di qualsiasi sito web accessibile. Proprio per questo il team di UX@INPS ha creato una serie di kit e regole aperte a tutti per aiutare nella costituzione del proprio sito.

La metodologia di creazione dei servizi INPS, che può essere applicata a qualsiasi sito web, presenta somiglianze con il metodo del *legal design* adoperato da Monica Palmirani⁶⁶. Entrambi gli approcci includono una fase di studio e analisi, una fase di creazione, e una fase di monitoraggio e ricerca di miglioramento continuo.

Figura n 8 ⁶⁷



⁶⁴Per approfondire i valori del Design Sistem di INPS visitare <https://www.inps.design/3e7e2b0f5/p/428c41-manifesto>, (consultato 28 settembre 2023).

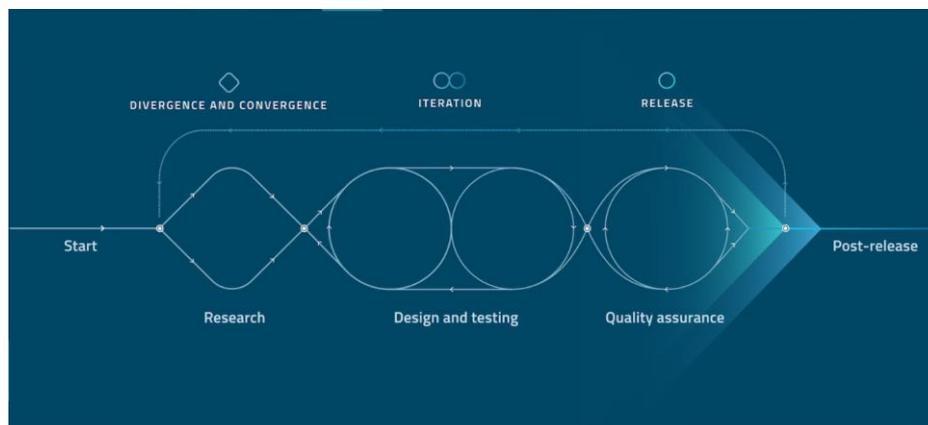
⁶⁵In caso di approfondimento dello studio di *advanced-design Sketchin* seguire il seguente link <https://www.sketchin.com/it/>, (consultato 28 settembre 2023).

⁶⁶Monica Palmirani è titolare della cattedra di Informatica Giuridica presso l'Università ALMA MATER di Bologna ed è considerata una delle fondatrici del *legal design* a livello mondiale. Grazie alla sua profonda conoscenza del fenomeno in tutte le sue complesse sfaccettature e implicazioni, si impegna attivamente nella definizione di una metodologia teorica, utilizzando, tra gli altri, strumenti della filosofia del diritto. Inoltre, è co-autrice del Legal Design Manifesto.

⁶⁷Imagie riguardante la metodologia di *legal design* di Monica Palmirani.

La metodologia utilizzata da INPS in particolare è composta da 5 fasi:

Figura n 9⁶⁸



1. Start: in questa fase si pianifica il progetto in tutte le sue fasi per creare un tracciato da seguire. Importante in questo primo step pianificare la tempistica, gli obiettivi, le risorse, la qualità da raggiungere ecc...
2. Research: si analizzano attentamente le dinamiche del contesto, ponendo il cittadino al centro dell'attenzione. Si cercano di individuare le sue esigenze, raccogliere i suoi desideri, comprendere le sue aspettative ed identificare soluzioni per le problematiche emerse. È di vitale importanza stabilire una comunicazione diretta con l'utente al fine di risolvere le sue domande. Questo risultato può essere ottenuto attraverso una serie di strumenti come interviste, questionari e analisi del contesto. Come supporto all'interno di questo processo è possibile utilizzare i kit messi a disposizione dal sito *Designer Italia*⁶⁹.
3. Design and testing: Una volta raccolti tutti i dati dalle fasi precedenti, è fondamentale pianificare come il sito sarà presentato per raggiungere gli obiettivi stabiliti. Si tratta di definire chiaramente i contenuti del progetto e di scegliere il linguaggio più appropriato per comunicarli in modo chiaro ed inclusivo. In ogni passo di questa progettazione, è essenziale tenere sempre presenti le esigenze e le necessità degli utenti individuati nella fase di comprensione. Per avere una visione completa, è consigliato creare un prototipo

⁶⁸Immagine tratta dal sito <https://www.sketchin.com/project/inps-sirio-design-system/>,(consultato 28 settembre 2023).

⁶⁹Designer italia è un'iniziativa nata nel 2017 con l'obiettivo di formare delle Linee Guida di design per i servizi digitali della Pubblica Amministrazione. È un progetto collaborativo, che coinvolge designer e professionisti sia interni che esterni alla Pubblica Amministrazione e mettere a disposizione conoscenze e strumenti utili per lo sviluppo dei servizi digitali.

che consente di valutare le diverse idee prima di avviare lo sviluppo effettivo del sito. Grazie al prototipo, è possibile ottimizzare le scelte di progettazione e assicurare che il sito soddisfi al meglio le esigenze degli utenti.

4. Quality assurance: si assicura l'allineamento tra lo sviluppo del progetto e le decisioni prese, garantendo al contempo la massima qualità nella consegna della soluzione. In questa fase si stabilisce lo stile dell'interfaccia del sito, attraverso il quale l'utente interagisce con il servizio della Pubblica Amministrazione. Si stabilisce il font, la grandezza delle parole, i colori, la posizione ecc. Una volta conclusa la realizzazione si può pubblicare il risultato ottenuto.
5. Post release: la fase del monitoraggio risulta essenziale per verificare il funzionamento del sito e per il miglioramento continuo del sito stesso. In questa fase si valuta l'efficienza e la soddisfazione dell'utente nell'utilizzo del sito. Questo step è fondamentale per verificare la conformità ai rigorosi standard normativi di trasparenza, accessibilità e usabilità. Per supportare questa fase, *Designer Italia* fornisce un kit di design per i test di usabilità e di *web analytics*. È cruciale raccogliere e considerare i feedback degli utenti al fine di garantire il successo del progetto.

Durante l'intero processo di creazione, è stato adottato il metodo del "*Design Learning by Doing*", un approccio di progettazione che si basa sull'apprendimento continuo e sull'adattamento del processo di sviluppo. Esso non è considerato un processo statico, ma un processo in evoluzione, in cui il ciclo monitoraggio, valutazione e miglioramento sono la base della creazione di *design* efficaci e capaci di adattarsi alle mutevoli esigenze degli utenti.

3.2. Colori e icone

I colori e le icone all'interno di un sito sono cruciali per migliorare l'esperienza dell'utente all'interno del sito stesso. Il sito dell'INPS, infatti, tiene in considerazione questi elementi tanto che appena si accede al sito, viene presentato immediatamente un video esplicativo che illustra il funzionamento del portale dell'INPS. Prima ancora di avviare il video, si può notare la sua brevità, progettata per non perdere l'attenzione dell'utente, e la sua accessibilità, dimostrata dalla possibilità di attivare i sottotitoli per garantire l'accesso alle istruzioni anche agli utenti non udenti.

Una volta avviato, il video offre una presentazione chiara, pulita e precisa. La prima frase pronunciata, "*ciò che cerchi di più sono i servizi, per questo abbiamo un menù interamente dedicato a loro,*" evidenzia come l'attenzione sia incentrata sulle esigenze dell'utente, mettendo in risalto il suo ruolo centrale nella progettazione del sito.

Questi servizi sono organizzati in quattro categorie, ognuna delle quali è associata a un colore specifico: verde, arancione, rosso e giallo. L'utilizzo di questi colori è di vitale importanza poiché aiuta l'utente a orientarsi all'interno del sito. Ogni colore rappresenta una pagina specifica del sito, consentendo all'utente di comprendere immediatamente la sezione in cui si trova. Questo è un perfetto esempio dell'importanza dell'organizzazione visiva all'interno del sito web INPS che affianca il cittadino nella sua navigazione.

Durante la progettazione di un sito è importante studiare l'utilizzo dei colori in quanto possono essere sfruttati per differenziare, connettere, sottolineare e nascondere informazioni all'utente. Il "*Manuale operativo di design*⁷⁰" pubblicato il 6 agosto 2023 da *Designer Italia*, detta le linee guida sull'utilizzo dei colori nei siti della PA. Esso evidenzia l'importanza di utilizzare colori che si distinguono chiaramente dallo sfondo e sottolinea la necessità per ogni azienda o ente di scegliere il proprio colore predominante, in modo tale da conferire all'azienda o all'ente un'identità unica e riconoscibile.

I colori primari ufficiali utilizzati del sito dell'INPS e pubblicati nel sito www.inps.design.it sono l'azzurro e il bianco. Questi colori identificano il sito e trasmettono calma e serenità all'utente. Successivamente, troviamo una vasta gamma di colori secondari, pensati per orientare l'utente durante la sua esperienza di navigazione. Il rosso è utilizzato per comunicare all'utente messaggi di *alert*, l'arancione di *warning/errore*, il verde di azione completata con successo e grigio di stato disabilitato.

Figura n 10⁷¹



Figura n 11⁷²



⁷⁰*Designer Italia* (2023).

⁷¹Immagine tratta dal sito <https://www.inps.design/3e7e2b0f5/p/7263cb-bottoni/b/32e1a2>, (consultato 29 settembre 2023).

⁷²*Ibidem*

Il *"Manuale operativo di design"* sottolinea l'importanza di non utilizzare il colore come unico mezzo di distinzione degli elementi, poiché ciò potrebbe escludere una parte della popolazione che soffre di disabilità visive, come la deuteranopia e il daltonismo, dalla comprensione completa del servizio online.

Per enfatizzare i concetti e migliorare la comunicazione con l'utente, Sirio il design system dell'INPS, si avvale di icone. È importante che il messaggio delle icone sia chiaro, per questo motivo il *"Manuale operativo di design"* afferma che esse devono essere associate a un suggerimento contestuale o a un piccolo testo che ne chiarisce l'azione. Inoltre, sottolinea l'importanza del non utilizzo della stessa icona per l'identificazione di più azioni differenti nello stesso contesto. Le icone devono sempre mantenere una coerenza di stile tra di loro, perciò, devono provenire da un unico set grafico. Il set di icone di base utilizzato per creare gli scenari più comuni dell'Istituto è *Font Awesome* ed è accessibile a tutti e costantemente aggiornato.

Quando si utilizzano le icone su uno sfondo è importante creare un contrasto tra i colori per assicurarne la visibilità. Nel caso in cui si affianchino icone a un testo, è fondamentale adottare l'allineamento centrale tra l'immagine e il testo stesso, evitando l'uso di colori diversi tra icona e testo. Inoltre, è importante prendere in considerazione le dimensioni delle icone per evitare eccessivi contrasti con il testo che le accompagna, garantendo così un'estetica visuale armoniosa e una migliore leggibilità complessiva.

Questi dettagli creano una presentazione visuale equilibrata e coerente, influenzando positivamente sull'usabilità e sull'accessibilità dell'interfaccia dell'utente.

3.3. Linguaggio e comunicazione

Il linguaggio e la comunicazione in un sito web sono di fondamentale importanza perché svolgono un ruolo cruciale nell'interazione tra il sito e gli utenti.

Un linguaggio chiaro e ben strutturato è l'elemento chiave per assicurare che i visitatori possano comprendere il contenuto del sito in modo rapido ed efficace. La chiarezza nella comunicazione elimina confusione ed equivoci, rendendo l'esperienza dell'utente più gradevole e fruttuosa. Un testo ben scritto trasmette in modo inequivocabile le informazioni, facilitando il compito dell'utente nell'ottenere ciò di cui ha bisogno.

Le parole hanno il potere di influenzare le decisioni e le azioni degli utenti, e un linguaggio accattivante può aumentare notevolmente il coinvolgimento del pubblico.

Per capire cosa e come comunicare all'utente, è importante innanzitutto capire a chi si rivolge il messaggio e quali sono le sue necessità. È necessario sempre tenere a mente le ricerche avvenute durante la fase di comprensione della metodologia per capire:

- di cosa hanno bisogno le persone/gli utenti?
- quali sono i contenuti e le informazioni, da mettere in rilievo?
- che parole usano le persone per chiamare un servizio? che nome dare dunque ai contenuti e ai servizi?
- che nome dare a contenuti e servizi?⁷³

Designer Italia offre dei suggerimenti per lo stile di scrittura adeguato a questo tipo di comunicazione. Innanzitutto, sottolinea l'importanza di adottare un linguaggio semplice, diretto e conciso. Questo significa utilizzare termini che siano comprensibili da tutti, senza complicazioni o ambiguità. La scelta di parole comuni e familiari aiuta a garantire che il messaggio sia accessibile a un vasto pubblico.

Un altro aspetto cruciale è la lunghezza delle frasi. Bisogna evitare frasi troppo lunghe in quanto verranno lette in piccoli schermi e rischiano di perdere l'attenzione dell'utente. La concisione è la chiave per mantenere il coinvolgimento e garantire una lettura agevole.

Spesso può essere utile aggiungere esempi concreti per aiutare l'utente a comprendere meglio il messaggio e a collegare concetti astratti a situazioni reali. Gli esempi rendono il contenuto più tangibile e facilmente applicabile, aumentando così l'efficacia della comunicazione.

Poi evitare l'uso di acronimi o parole straniere è un altro consiglio importante per evitare che questi elementi possano creare confusione e ostacolare la comprensione.

Non si deve scrivere più di quanto sia necessario per non aggiungere ulteriori complessità al messaggio. L'aggiunta di dettagli superflui può complicare il messaggio e rendere la comunicazione meno efficace.

Anche la scelta della tipografia del testo è fondamentale per emanare un messaggio pulito ed incisivo. Il carattere *Titillium* è la scelta istituzionale INPS, in quanto rispetta le linee guida tipografiche stabilite da design.italia.it. Viene impiegato per la maggior parte dei testi e degli elementi dell'interfaccia dell'INPS. Per migliorare e rendere più

⁷³Per maggiori informazioni visitare il seguente link <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versions-corrente/doc/content-design/linguaggio.html>

efficace la comunicazione, è possibile sfruttare il carattere *Titillium* in diverse varianti, come *regular*, *light* e *bold*, al fine di trasmettere messaggi con diverse intensità. In aggiunta a *Titillium*, INPS fa uso del carattere *Lora* per i testi molto estesi, offrendo una leggibilità ottimale in situazioni in cui la lunghezza del testo è rilevante. Per presentare calcoli matematici, tabelle e dati numerici, invece, viene impiegato il carattere *Roboto Mono*, che garantisce una visualizzazione chiara e accurata di informazioni complesse. Questa combinazione di tipografie mirate contribuisce a migliorare maggiormente l'esperienza dell'utente nell'interazione con i contenuti INPS.

Un ulteriore aspetto che INPS tiene in considerazione nella progettazione del proprio sito riguarda la comprensione del tono di voce da utilizzare nelle comunicazioni. Il tono di voce da utilizzare varia in base al contesto e al servizio offerto. È importante che il tono di voce sia in armonia con lo stato d'animo dell'utente. Una volta trovato il tono di voce adatto, è importante mantenerlo sempre coerente ovunque avvenga la comunicazione (sito, social network, comunicati stampa).

Il tono utilizzato da INPS è semplice, ma non banale, è chiaro e potenzialmente universale. L'obiettivo della Pubblica Amministrazione, infatti, è raggiungere tutti indipendentemente dal livello di scolarizzazione degli utenti, rimanendo professionali e autorevoli, ma non autoritari.

Nel loro impegno ad assistere gli utenti nella navigazione attraverso decreti e normative complesse, INPS evita l'uso di sarcasmo, paternalismo o parole scritte in maiuscolo. Ad esempio, se un utente inserisce un dato errato, invece di scrivere "*ATTENZIONE! I DATI NON SONO CORRETTI*", l'INPS preferisce comunicare un approccio più gentile e costruttivo: "*Sembra esserci un errore nel codice fiscale. Si invita l'utente a verificarlo per assicurarsi che sia corretto*".

Designer Italia offre degli esempi di possibili differenti toni di voce da utilizzare nelle diverse casistiche:⁷⁴

- Conferma di pagamento: per comunicare il successo del pagamento è necessario utilizzare un tono di voce certo, rassicurante che risponda al momento di dubbio e attesa del cliente.

⁷⁴<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/writing-toolkit/it/bozza/tono-di-voce/registrarsi-sito-web.html>

- Registrazione su un sito web: il tono deve esprimere chiarezza e trasparenza in quanto l'utente potrebbe presentarsi scettico e diffidente.
- Recupero nome utente e password: il tono di voce esprimerà rassicurazione ed efficienza.

Secondo gli studi condotti dall'INPS sull'esperienza degli utenti, emerge che gli utenti tendono a focalizzare la propria attenzione sui contenuti anziché sulle singole parole. Inoltre, il loro sguardo si concentra prevalentemente sul lato sinistro di una pagina verticale e inizia la lettura dalla parte superiore, procedendo poi in senso orizzontale verso il basso.

Tenendo dunque in considerazione gli studi condotti, per strutturare meglio il discorso da comunicare, INPS utilizza diversi strumenti.

- Struttura a piramide invertita: questa disposizione consente di presentare immediatamente le informazioni più cruciali in modo chiaro ed immediato, catturando l'attenzione dell'utente fin dal primo sguardo e successivamente riportare le informazioni meno importanti.
- *Progressive disclosure*: permette di mostrare inizialmente solo le informazioni o le opzioni essenziali, mantenendo nascoste o accessibili in un secondo momento quelle più dettagliate o avanzate. Questo aiuta l'utente a focalizzarsi su ciò che è più rilevante in un dato momento, evitando di sovraccaricare l'interfaccia con troppe informazioni o opzioni contemporaneamente.
- Contenuti troncati: consiste nella visualizzazione del testo troncato in modo tale da fornire una sintesi chiara e concisa che funga da anteprima. Questo permette agli utenti di decidere se desiderano approfondire ulteriormente i contenuti e quali specifici elementi meritano la loro attenzione.
- *Accordion*: consente agli utenti di visualizzare una serie di pannelli o sezioni, di solito elencate verticalmente, in cui solo una sezione alla volta è completamente espansa, mentre le altre sono nascoste o ridotte a una breve intestazione. L'utente può espandere o contrarre una sezione facendo clic sulla sua intestazione o su un'icona associata. L'*Accordion* è spesso utilizzato per presentare contenuti come le domande frequenti (FAQ).

- Divisione a Step: il processo viene diviso in singoli step per guidare l'utente passo dopo passo nel servizio⁷⁵.

In conclusione, il linguaggio e la comunicazione costituiscono un elemento fondamentale nella progettazione di siti web di successo. Essi, infatti, rappresentano gli strumenti attraverso i quali un sito interagisce con il suo pubblico e trasmette informazioni. Prestare attenzione al linguaggio e alla comunicazione durante il processo di sviluppo di un sito è essenziale per garantire una esperienza dell'utente positiva e soddisfacente.

3.4. Footer

Nella parte inferiore di ogni pagina del sito INPS troviamo il *footer*. Il *footer*, noto anche come piè di pagina, rappresenta l'elemento finale di una pagina di un sito. La sua principale funzione è quella di offrire agli utenti una serie di informazioni supplementari, opzioni di contatto e strumenti di navigazione che possono essere utili durante la visita del sito web. Una progettazione ben curata del footer non solo fornisce un aspetto pulito e professionale al sito web, ma migliora anche l'usabilità poiché gli utenti sanno dove cercare determinate informazioni e possono accedervi facilmente.

Il sito [inps.design.it](https://www.inps.design.it) fornisce preziosi strumenti e linee guida essenziali per la creazione di un footer ben strutturato, garantendo così la coerenza del design in tutti i servizi erogati dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS).

Il *footer* dell'INPS è diviso in moduli, due obbligatori e due opzionali⁷⁶. I moduli obbligatori costituiscono la parte bassa del footer e comprendono “brand e contatti” e “privacy e contatti”:

- Brand e contatti: include il logo del sito, l'indirizzo della sede centrale e i link alle diverse pagine social dell'Istituto;
- Privacy e Contatti: contiene le informazioni riguardanti il copyright del sito.

I moduli opzionali costituiscono la parte alta del footer e comprendono “azioni” e “Site Map”:

⁷⁵Per conoscere altri strumenti utili per migliorare la comunicazione INPS procedere al link <https://www.inps.design/3e7e2b0f5/p/36f628-strutturare-un-testo>, (consultato 26 settembre 2023).

⁷⁶Per maggiori informazioni sulla struttura del footer visitare la pagina <https://www.inps.design/3e7e2b0f5/p/2802f1-footer/b/882bd7>, contenente anche un video esplicativo, (consultato 26 settembre 2023).

- Azioni: composta dalla sezione dei feedback, dove l'utente può condividere opinioni, suggerimenti e segnalazioni. La posizione strategica all'interno del *footer* è stata scelta con cura, poiché garantisce che gli utenti abbiano sempre facile accesso alla risorsa. Questa scelta riflette l'impegno dell'INPS nel mettere gli utenti al centro della progettazione e nell'offrire loro un'esperienza positiva durante la navigazione sul sito web;
- Site Map: dedicata ai principali servizi offerti dall'Istituto e soprattutto dai link di collegamento all'Amministrazione trasparente e alla dichiarazione di accessibilità. All'interno del settore Amministrazione trasparente si possono trovare anche le istruzioni per usufruire del proprio diritto di accesso civico. Come già citato, questi collegamenti sono obbligatori rispettivamente secondo il Decreto legislativo 14 marzo 2013⁷⁷, n. 33 e Legge n.4 del 9 gennaio 2004⁷⁸.

Il footer di un sito web, dunque, riveste un ruolo fondamentale nell'assicurare un'esperienza all'utente completa e positiva. Una progettazione accurata del footer non solo facilita agli utenti la ricerca di informazioni, ma svolge anche un ruolo cruciale nella navigazione e nell'accessibilità complessiva del sito.

⁷⁷Decreto legislativo n. 33 (2013).

⁷⁸Legge n.4 o Legge Stanca (2004).

CONCLUSIONE

Concluso lo studio della ricerca condotta, penso si possa affermare che il *legal design* può essere considerato un vero strumento di valore per la costruzione di un rapporto di fiducia tra il cittadino e il mondo della giurisprudenza.

Oggi giorno si è abituati a trovare il linguaggio legale ostico e confuso, spesso caratterizzato da termini complessi e frasi lunghe e intricate. Questa complessità può rappresentare una barriera per molte persone nell'accesso alla comprensione di leggi, documenti legali e servizi online. Credo che il *legal design*, con la sua enfasi sulla chiarezza e la trasparenza, offra un mezzo per superare queste barriere e aiutare le persone a navigare nel sistema legale in modo più efficace.

Sebbene il *legal design* abbia avuto origine negli Stati Uniti, sta guadagnando sempre più popolarità a livello globale grazie alla sua validità e alla sua capacità di semplificare il complesso mondo del diritto. In Italia è considerata una pratica piuttosto recente e ancora in fase di sviluppo e diffusione. Tuttavia, rappresenta un'importante evoluzione nell'ambito legale, poiché mira a portare maggior trasparenza e comprensione dei diritti e doveri dei cittadini, promuovendo la democratizzazione.

L'aspetto più innovativo e ripreso in tutta la lunghezza della seguente tesi è il soggetto che la nuova materia pone al centro, ovvero il cittadino: al tempo stesso protagonista e destinatario del messaggio. La legislazione, infatti, deve essere formulata per il cittadino ed è quest'ultimo che deve essere in grado di comprenderla e applicarla. Questo spostamento verso una prospettiva centrata sul cittadino rappresenta un importante passo avanti nell'evoluzione del diritto, in cui il destinatario ha valore quanto il messaggio trasmesso.

Penso che attualmente sia fondamentale creare servizi anche online su misura del cittadino che assicuri il rispetto dei suoi bisogni e che soprattutto includa tutti indipendentemente dalla loro possibile disabilità visiva, uditiva, fisica, vocale, cognitiva, di linguaggio, di apprendimento o neurologica. Ciò non solo arricchisce la vita di coloro che potrebbero altrimenti avere difficoltà nell'interazione con i contenuti digitali, ma può anche aprire il servizio a un pubblico più vasto e coinvolto, contribuendo alla crescita e al successo di un'organizzazione o di un'istituzione.

Secondo l'OMS nel mondo più di 1 miliardo di persone che presentano una disabilità,

ovvero il 16% della popolazione mondiale⁷⁹.

Questo dato sottolinea quanto sia importante il lavoro del *legal design* per garantire un accesso equo, trasparente e comprensibile del diritto per tutti questi soggetti.

È importante mettere alla luce la necessità di offrire dei servizi comprensibili per tutti e assicurare una normativa obbligatoria che delinei dettagliatamente gli strumenti necessari per progettare siti chiari e trasparenti.

Spero che il *legal design* possa stimolare l'innovazione all'interno di tutto il settore legale e oltre, spingendo vari professionisti di vari ambiti a trovare nuovi modi per presentare informazioni, dati e normative.

Concludendo, credo che il *legal design* abbia il potenziale per aprire nuove porte nell'accesso alla giustizia. La sua capacità di tradurre il diritto in un formato più visuale e comprensibile è una svolta significativa verso una società in cui il diritto è veramente un bene comune, accessibile a tutti, e non solo di pochi esperti.

⁷⁹Per approfondire, visitare il sito del *World Health Organization* <https://www.who.int/health-topics/disability> (consultato 25 agosto 2023).

BIBLIOGRAFIA

- Allbon E., Perry-Kessarlis A. (2023) «Design in Legal Education», Routledge, Taylor & Francis Books, 1:11 file:///C:/Users/Downloads/Allbon_Kerry-Pessarlis_Legal_edu%20(1).pdf.
- Cimpanelli, G. (2021), “Stefania Passera, Una Carriera All’insegna Del Legal Design.” Altalex, www.altalex.com/documents/news/2021/09/15/stefania-passera-carriera-insegna-legal-design. (consultato il 22 luglio 2023).
- Doherty M., Compagnucci M., Haapio H., Hagan M. (2023) «A new attitude to law’s empire: the potentialities of legal design». PubFactory. 9781839107269 pag 2.
- Hagan, M. (2019). “Participatory Design for Innovation in Access to Justice.” *Daedalus*, 148 (1): 120–127. https://doi.org/10.1162/daed_a_00544.
- Lorini G., Moroni S. (2020) “How to Make Norms with Drawings: An Investigation of Normativity beyond the Realm of Words.” *Semiotica*, 233:55 <https://doi.org/10.1515/sem-2018-0062>
- PLAIN (2011) Federal Plain Language Guidelines <https://www.plainlanguage.gov/media/FederalPLGuidelines.pdf>
- Rossi A., Ducato R., Haapio H., Passera S., Palmirani M. (2019). “Legal design patterns: towards a new language for legal information design, pagina 5-7. file:///C:/Users/marta/Downloads/Rossi%20et%20al_Legal_design_patterns_new_language_legal_info_design%20(3).pdf
- Ufficio Comunicazione esterna Relazioni con i Media INPS. (2021) SIRIO, il nuovo design system di INPS.

SITOGRAFIA

- (2019) Creative Contracts - who are we and what do we do?, <https://www.youtube.com/watch?v=EgshAS6GqOc> (consultato 10 agosto 2023).
- (2023) “Juro | the All-In-One Contract Automation Platform.”, juro.com (consultato il 22 luglio 2023).
- Agid. «Home page | Agenzia per l’Italia digitale», <https://www.agid.gov.it/>, (consultato 15 settembre 2023).
- Alvino, C.(2015) “Legaldesign.eu | Il Primo Osservatorio Italiano Sul Mondo Del Legal Design.” Legal Design. legaldesign.eu/.(Consultato 23 luglio 2023)
- De Rooy, R. (2016) «ClemenGold Comic Contract | Creative Contracts», <https://creative-contracts.com/clemengold/>, (consultato 28 luglio 2023).
- Designers Italia. Dipartimento per la trasformazione digitale e. «Designers Italia», <https://designers.italia.it/>, (consultato 29 settembre 2023).
- Haapio, H. More about Helena Haapio – Lexpert. www.lexpert.com/our_team/more-about-helena_haapio/, (consultato il 23 luglio 2023).
- Hagan, M. “Margaret Hagan - Law + Design.”, (2013), www.margarethagan.com/ (consultato 21 luglio 2023).
- Hagan, M. Open Law Lab – a Blog by Margaret Hagan, (2013). www.openlawlab.com/, (consultato 22 luglio 2023).
- Hagan, M. “Law Dojo.”, (2013), www.margarethagan.com/apps-games/law-dojo/, (consultato 21 luglio 2023).
- Hecke, S. (2020) “Legal Design: Designed to Deliver TEDxHaarlemSalon”, youtu.be/hewH8C6wIVk, (Consultato 21 luglio 2023).
- INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale). «Home», <https://www.inps.it>, (consultato 29 settembre 2023).

- Ministero dell'Interno, «Amministrazione trasparente», <http://www.interno.gov.it/it/amministrazione-trasparente>, (consultato 15 agosto 2023).
- okACCEDO. il web accessibile a tutti», <https://okaccedo.com>, (consultato 18 settembre 2023).
- Sketchin «Design for futures», <https://www.sketchin.com/it/>, (consultato 29 settembre 2023).
- «Trasparenza online della P.A. e privacy - Le domande più frequenti». https://www.garanteprivacy.it:443/temi/pubblica-amministrazione-e-trasparenza/trasparenzaamministrativa?p_p_id=Config_GDocwebDisplay&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view. (consultato 15 agosto 2023)

NORMATIVA

- Assemblea Costituente. (1947) Costituzione della Repubblica italiana. https://www.senato.it/sites/default/files/mediadocuments/ROSSA_Costituzione_testo%20vigente_agg_7_11_2022.pdf
- Designer Italia. (2023) Manuale operativo di design. <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versione-corrente/index.html>
- Garante per la protezione dei dati personali, (2021) Linee guida sui cookie e altri strumenti di tracciamento. <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>
- Gazzetta ufficiale delle Comunità europee. C 364/1. https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf.
- Parlamento europeo e Consiglio. (2016) Regolamento (UE) 2016/679.
- Parlamento europeo. (2000) «Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea».
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. (2022) Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici. https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/235515345400__OLinee+guida+accessibilita+versione+rettifica+del+21+dic+2022_rev_rsc.pdf.
- Presidente della Repubblica. (2005) Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o “Codice Amministrazione Digitale (CAD). <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82>.
- Presidente della Repubblica. (vigente al 2023) Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33>.
- Presidente della Repubblica. (2004) Legge n. 4 o Legge Stanca. <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2004-01-09;4!vig=>.