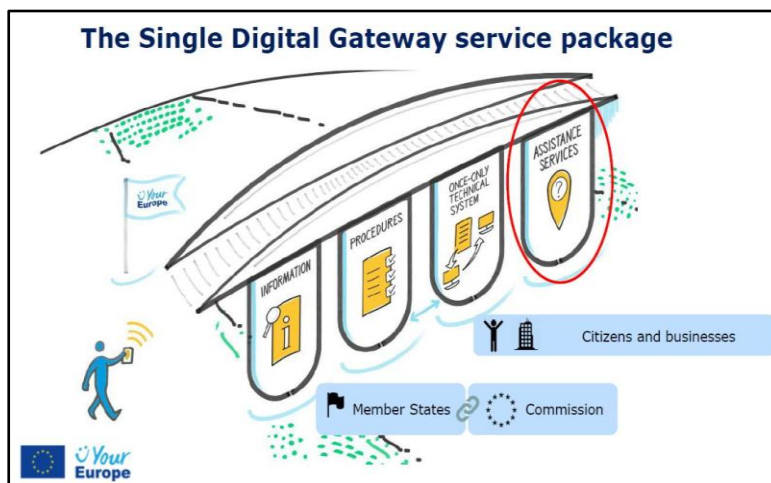


LINEE GUIDA

Predisposizione o aggiornamento di pagine web in attuazione di quanto previsto dall'Allegato 1 del Regolamento UE SDG (2018/1724)

Le presenti linee guida hanno l'obiettivo di fornire un quadro operativo chiaro e condiviso in merito alla predisposizione, alla modifica o all'aggiornamento di pagine web recanti le informazioni previste dall'Allegato 1 del Regolamento SDG. Nell'ambito del *Single Digital Gateway* (SDG), l'Allegato 1 prevede che le pagine web rilevanti rechino i settori di informazione pertinenti per cittadini e/o imprese titolari di diritti e obblighi nell'ambito del mercato unico dell'Unione Europea.

Le indicazioni contenute in questo documento mirano a garantire che cittadini e imprese abbiano un accesso equo ed efficace a tutte le informazioni di cui all'Allegato 1 di cui possano necessitare per perseguire le proprie attività. In particolare, queste rilevano ai fini della completezza, dell'accessibilità e del costante aggiornamento di tali informazioni, nonché in relazione alla coerenza con gli *standard* europei di usabilità e trasparenza.



Il presente documento, dunque, vuole supportare le amministrazioni e gli enti coinvolti nel garantire un'esperienza utente efficace e armonizzata per milioni di cittadini e imprese europee contribuendo al rafforzamento del mercato unico.

OGGETTO DELLE LINEE GUIDA

Regolare la pubblicazione delle informazioni di cui all'Allegato 1 del [Regolamento UE SDG \(2018/1724\)](#), recante "Elenco dei settori di informazione che sono pertinenti per i cittadini e le imprese che esercitano i loro diritti nel mercato interno di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a)".

1. REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI

La reperibilità delle informazioni è un **requisito chiave**, in quanto garantisce l'efficacia e l'utilità del servizio. È importante che le informazioni rilevanti siano rintracciabili tramite:

- Your Europe (front office SDG)
- Siti web nazionali
- Motori di ricerca (SEO)

A questo scopo, è importante utilizzare **titoli di pagina chiari e facilmente rintracciabili**, sulla base delle parole chiave che gli utenti tendono a ricercare più di frequente. È altrettanto utile predisporre la **descrizione** o il sottotitolo della pagina web in maniera che **riassuma i suoi contenuti chiaramente**, orientando così l'utente.

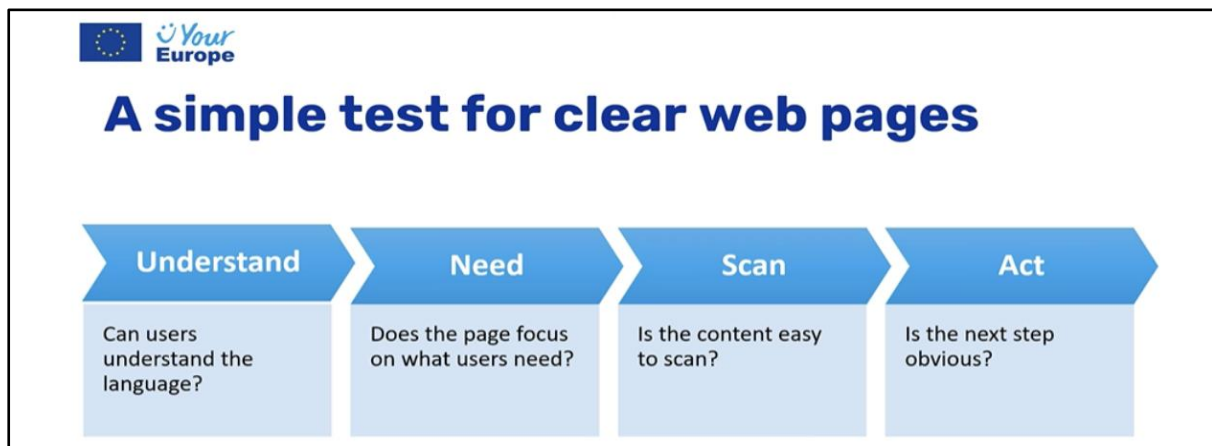
La predisposizione di una **versione inglese della pagina web** permette inoltre di raggiungere il più alto numero possibile di utenti transfrontalieri e di massimizzare la visibilità del contenuto e la sua leggibilità anche tramite l'IA.

2. CRITERI E CONTENUTI MINIMI

Ogni categoria di informazioni deve contenere **tutti gli aspetti di cui all'Allegato 1**, sotto la dicitura *"Informazioni relative a diritti, obblighi e norme derivanti dal diritto dell'Unione e dal diritto internazionale"*. L'allegato presenta due tabelle, una recante i requisiti da rispettare per i settori informativi relativi ai cittadini, l'altra contenente quelli pertinenti per le imprese.

È importante che le informazioni selezionate siano immediatamente assimilabili dall'utente. Pertanto, si dovrebbero **evitare introduzioni lunghe e complesse**, spiegazioni supplementari e tutte le **informazioni superflue**, prediligendo solo le informazioni davvero utili.

3. OTTIMIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI




3.1 Linguaggio comprensibile

È preferibile optare per un **linguaggio semplice**, accessibile e colloquiale, **evitando ripetizioni**, termini eccessivamente tecnici e toni altisonanti. In linea con l'obiettivo del SDG, le informazioni devono essere efficaci e chiare per tutti gli utenti che le necessitano.


• **Traduzione:** è necessario che tutte le informazioni siano facilmente accessibili sia in versione italiana, sia tradotte in inglese (in quanto lingua ufficiale UE più diffusa). Pur potendo utilizzare gli strumenti di IA come


supporto, si raccomanda la traduzione manuale dell'intera pagina web, anche alla luce del fatto che la Commissione Europea mette a disposizione una parte di budget proprio a questo scopo.

 **2: Need**

Focus on what users need


- what they must do
- what documents they need
- what happens next




 **3: Scan**

Make content easy to scan

- headings and subheadings
- bullet points
- bold keywords
- short paragraphs and sentences




- Tutte le **informazioni simili** e/o relative a un tema specifico dovrebbero essere presentate vicine tra loro e **non sparse** in diversi punti della pagina.
- È preferibile presentare le informazioni ben divise tra loro, con **sufficiente spazio tra i vari paragrafi** per garantire una più facile consultazione della pagina.
- Il **logo Your Europe** deve essere sempre inserito nella sua versione aggiornata **alla fine della pagina**, per suggerire la qualità e l'affidabilità del servizio.

 **4 Act**

Show the next step

- who to contact
- where to do it
- what happens next



3.2 Selezione di informazioni utili

Ci si deve concentrare **solo** sugli **aspetti concretamente utili per l'utente**, in base alle sue necessità. Per esempio:

- cosa deve fare
- quali documenti servono
- quali sono gli step da seguire

3.3 Visualizzazione e grafica

È necessario garantire che la **pagina web** sia **di facile lettura**, così che l'utente possa immediatamente reperire le informazioni di cui ha bisogno.

Può essere utile:

- dividere le informazioni in paragrafi, usando **titoli e sottotitoli**
- utilizzare **elenchi puntati**
- **sottolineare** o presentare in **grassetto** i termini o concetti chiave
- preferire **frasi brevi e concise**

• Le **informazioni più importanti** devono essere inserite **all'inizio** della pagina, così che siano le prime ad essere lette.

3.4 Guida alla risoluzione del problema

È necessario **indirizzare chiaramente l'utente verso i prossimi step** da seguire, indicando:

- chi contattare (con annesso contatto, ove possibile)
- dove rivolgersi
- obiettivo delle prossime fasi

3.5 Fonti e link utili

Alla fine della pagina web, inserire una **sezione contenente i link a tutte le fonti** e/o i riferimenti, compresi quelli normativi, utili che sono stati citati, in maniera che possano essere facilmente consultabili.

3 AGGIORNAMENTO DELLA PAGINA E AFFIDABILITÀ

La pagina web dovrebbe essere **regolarmente monitorata e aggiornata almeno una volta ogni 6 mesi**, prestando attenzione ad includere sempre la data dell'aggiornamento più recente alla fine della pagina. Ciò, assieme all'inserimento del logo Your Europe, permette di mantenere un'identità visuale coerente, facile da riconoscere e, pertanto, più affidabile.

Inoltre, si raccomanda l'inserimento di un **form apposito per la raccolta dei feedback** sul funzionamento e sull'efficacia della pagina, rendendolo facilmente accessibile agli utenti.

Altre accortezze

- Qualora una materia coinvolga più enti competenti, è opportuno prevedere rimandi reciproci tra le rispettive pagine di interesse, tramite collegamenti intertestuali o riferimenti collocati in fondo alla pagina.
- Si suggerisce inoltre di inserire, già al primo riferimento utile, collegamenti a fonti, pagine correlate o ulteriori materiali di approfondimento, così da renderli immediatamente accessibili all'utente.

Suggerimenti

Prima di procedere alla pubblicazione della pagina web, è utile farsi le seguenti domande:

1. La pagina è **comprensibile**?
2. La pagina è **facile da trovare**?
3. I suoi contenuti e il suo grado di aggiornamento sono **affidabili**?

Esempi di *good practice*

- [Svezia](#) - **Matrimonio civile**

Il linguaggio è chiaro e semplice, e la pagina chiarisce dal principio il problema che mira a risolvere (l'organizzazione di matrimoni civili), riassumendolo in una sezione introduttiva.

Le informazioni sono ben organizzate, anche grazie alla frequente divisione in paragrafi recanti titoli e sottotitoli chiari. Le informazioni sono molto specifiche e orientano chiaramente l'utente al completamento dei vari step della procedura. Alla fine della pagina si inserisce anche un formulario che permette direttamente agli utenti di registrarsi presso l'apposita piattaforma per dare avvio alla procedura.

- [Lussemburgo](#) - **Responsabilità civile dell'amministratore delegato**

Nonostante la pagina tratti un tema complesso (responsabilità civile dell'amministratore delegato), questo viene spiegato in maniera chiara e accessibile. La pagina web è organizzata in modo semplice ed essenziale, raggruppando le informazioni in varie categorie, distinte da titoli chiari ed esplicativi: ciò permette all'utente di cliccare sulla voce di loro interesse, per avere accesso a tutte le informazioni man mano necessarie. Allo stesso modo, la pagina reca anche dei rimandi alle procedure o alle pagine potenzialmente collegate con quella principale. Nel citare eventuali riferimenti legali, sono presenti direttamente dei link tramite cui l'utente può accedere direttamente alla base legale.

- **Paesi Bassi - Registrazione comunale**

La pagina si focalizza sulle procedure da seguire per registrarsi in un comune dei Paesi Bassi ai fini dell'acquisizione della residenza sul territorio del paese. In particolare, la pagina reindirige l'utente alla pagina web specifica del comune di interesse, per dare inizio alla procedura tramite l'apposito portale. La pagina chiarisce in ogni caso la procedura nel dettaglio e in tutte le sue fasi, tramite un linguaggio semplice e accessibile specialmente agli utenti internazionali.



| Clear writing principle | Sweden | Luxembourg | Netherlands |
|-------------------------|-----------------------------------|--|---|
| Understand | Plain language | Complex law explained simply | Clear language for international users |
| Need | Focuses on arranging a marriage | Focuses on directors' responsibilities | Focuses on registration requirements |
| Scan | Clear headings and short sections | Structured sections and bullets | Step-by-step layout and lists |
| Act | Explains booking/contact process | Provides further guidance and links | Explains documents, location and next steps |

4 STRUMENTI E RIFERIMENTI UTILI

- [Regolamento SDG \(2018/1724\)](#)
- [Guida ai contenuti dell'Allegato 1](#)
- Helpdesk: your-europe-support@ec.europa.eu
- [SDG Newcomers Guide](#)
- [Building the Single Digital Gateway together](#)
- Guide e documentazione tecnica: [SDG Library](#)
- [Front office Tool](#)
- Logo Your Europe: [guida](#)
- [Strumenti e servizi IA](#) della Commissione Europea
- [Ottimizzazione Siti Web](#) - Google