



## 7 Strumenti per la generazione e la diffusione di servizi digitali

Il Piano intende supportare lo sviluppo di servizi digitali pubblici con diverse strategie, in particolare, attraverso la diffusione delle Piattaforme abilitanti (cfr. paragrafo 4.2), la produzione di linee guida e kit di sviluppo che aiutino chiunque voglia sviluppare servizi e, infine, attraverso la creazione di una community di sviluppatori, designer e gestori di servizi digitali che possa scambiarsi informazioni, collaborare e partecipare allo sviluppo della Pubblica amministrazione.

### 7.1 Scenario attuale

Negli ultimi anni AgID ha condotto diverse azioni atte a semplificare lo sviluppo e l'utilizzo dei servizi digitali prodotti dalle PA e ha emanato le Linee guida di design per i servizi e i siti della Pubblica amministrazione<sup>71</sup>, con gli obiettivi di definire regole comuni per la progettazione di interfacce, servizi e contenuti, di migliorare e rendere coerente la navigazione e l'esperienza del cittadino e di contribuire a ridurre la spesa della PA nella progettazione e realizzazione di nuovi prodotti (applicazioni, siti, servizi digitali).

### 7.2 Obiettivi strategici

- Favorire la diffusione del paradigma *open source*, agevolando la costituzione di una community di sviluppatori di applicazioni e componenti software di utilità per la PA.
- Incentivare l'adozione delle Piattaforme abilitanti (ad es. SPID, PagoPA, ANPR) tramite la realizzazione e diffusione di kit di sviluppo, ambienti di validazione e verifica, la comunicazione trasparente sullo stato di avanzamento di ciascun progetto e la segnalazione e discussione di anomalie.
- Fornire linee guida da seguire e *toolkit* utili allo sviluppo di applicazioni e servizi con adeguati livelli di design, *user experience*, sicurezza e usabilità.
- Favorire lo sviluppo di prodotti e servizi digitali basati sull'utilizzo di basi di dati, API e informazioni rese disponibili dalle Pubbliche amministrazioni (ad es. applicazioni per l'interrogazione di basi di dati pubbliche).
- Condividere indicazioni e componenti software che permettano di ridurre i costi di implementazione di nuovi prodotti digitali, favorendo il riuso e l'interoperabilità.
- Supportare le amministrazioni nella diffusione e nella divulgazione dei servizi e degli strumenti necessari alla comunicazione del percorso di attuazione del Piano triennale.

### 7.3 Linee di azione

L'approccio orientato alle API proposto nel Modello di interoperabilità, unito alla diffusione delle Piattaforme abilitanti e delle Linee guida di design, rende possibile lo sviluppo di servizi digitali al cittadino di facile utilizzo e che possono garantire un'esperienza coerente.

Questa strategia favorirà la realizzazione di:

- un'esperienza utente allo stato dell'arte dal punto di vista del design e dell'accessibilità, con approccio *mobile first*;

---

<sup>71</sup> <http://design.italia.it>



- un'esperienza personalizzata attraverso l'utilizzo delle Piattaforme abilitanti.

Verrà inoltre favorita la costituzione di una community supportata da un'infrastruttura in grado di ospitare documentazione tecnica e strumenti per lo sviluppo. L'obiettivo è quello di fornire risorse che agevolino l'integrazione con le Piattaforme abilitanti, di rendere disponibili progetti di interesse comune e di promuovere iniziative nate dalla community stessa.

Il sito [design.italia.it](http://design.italia.it), attivo da novembre 2015, raccoglie indicazioni per il design e l'implementazione dei servizi della PA. Oltre ad estendere il percorso già tracciato, soprattutto attraverso un più efficace coinvolgimento della community dei designer, degli sviluppatori e, in senso più ampio, dei gestori di servizi pubblici digitali, uno degli obiettivi è quello di integrare le linee guida con un supporto operativo di SDK, di facile implementazione da parte di tutte le PA, per velocizzare l'adozione e diminuire i costi.

La redazione delle linee guida si fonda sulla collaborazione attiva di tutti i partecipanti. Si tratta quindi di una costruzione dinamica di contenuti in continuo aggiornamento, con rilasci periodici, grazie ai contributi condivisi di tutti coloro che vorranno partecipare al progetto.

Le Pubbliche amministrazioni potranno utilizzare i seguenti strumenti di sviluppo messi a disposizione da AgID:

- un *repository* del codice sorgente, nel quale confluiranno le componenti open source utili alle PA e alla community;
- il catalogo delle API, previsto nel capitolo 2 "Infrastrutture immateriali", con relativa documentazione, ambienti di test e *sandbox*;
- documentazione tecnica;
- strumenti per la gestione di progetto;
- strumenti di service design.

Questa strategia favorirà la realizzazione di:

- applicazioni a valore aggiunto che sfruttano l'aggregazione di API e sorgenti di dati esistenti;
- librerie per facilitare l'accesso alle API;
- componenti software riutilizzabili per la realizzazione di servizi digitali.

Oggetto	Community
Tempi	In corso
Attori	AgID , Team Digitale
Descrizione	Le attività previste nella presente azione intendono dare seguito alla costituzione delle <i>designer community</i> e <i>developer community</i> attraverso la realizzazione e lo sviluppo continuo dei necessari strumenti digitali da mettere a disposizione delle stesse community, quali, a titolo di esempio, siti Internet, ambienti di test, forum, <i>repository</i> per il software, sistemi di gestione dei contenuti e della documentazione. All'interno della <i>developer community</i> sarà presente anche la documentazione e il supporto tecnologico per l'utilizzo delle risorse API in riferimento al catalogo previsto nel capitolo 2 "Infrastrutture immateriali".



	Il continuo aggiornamento delle Linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica amministrazione, realizzato con il contributo delle <i>community</i> , rappresenta un'ulteriore attività realizzata dalla presente azione.
Risultato	Primi strumenti per le community (data di rilascio: da marzo 2017)

Oggetto	Strumenti e modelli condivisi per la progettazione e la realizzazione di servizi
Tempi	In corso
Attori	AglID , Team Digitale
Descrizione	Verranno realizzati, mantenuti e messi a disposizione linee guida, <i>toolkit</i> e strumenti utili all'intera fase di prototipazione, sviluppo e diffusione di applicazioni e servizi. Verranno inoltre suggeriti e, dove possibile, resi disponibili strumenti di analisi del comportamento degli utenti, quali, a titolo esemplificativo, strumenti di <i>web analytics</i> , tool di analisi dell'usabilità, strumenti per effettuare indagini di soddisfazione. A tal fine verranno avviati progetti pilota in collaborazione con le amministrazioni, per la definizione e il test sul campo delle soluzioni proposte.
Risultato	Partenza progetti pilota (data di rilascio: giugno 2017) Modellazione dei principali servizi e contenuti da erogare (data di rilascio: luglio 2017) Template versioni alpha (data di rilascio: settembre 2017)