

design dei servizi pubblici digitali

DANIELE TABELLINI
UI/UX Designer • Designers Italia



argomenti di oggi

formazione SNA
25 febbraio 2021

- | | |
|-----|---|
| 20' | 01. di <u>cosa</u> stiamo parlando |
| | 02. il progetto <u>Designers Italia</u> |
| 10' | 03. Q&A |
| 30' | 04. <u>come</u> si progetta un servizio pubblico digitale?
a. <u>linee guida</u>
b. <u>design kit</u> |
| 15' | 05. Q&A |
| 30' | 06. alcuni <u>progetti</u>
07. il <u>Piano Triennale</u> e il <u>CAD</u> |
| 15' | 08. Q&A |

di cosa stiamo parlando?

**un servizio è qualcosa
che aiuta qualcuno
a fare qualcosa**

(al centro)



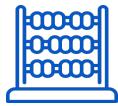
(verbo, non sostantivo)





abbiamo bisogno di una
nuova generazione di
servizi pubblici digitali

- moderni ed **empatici**
- inclusivi: **accessibili, usabili e comprensibili**
- semplici da usare e manutenere
- efficaci e **sostenibili**



cosa serve?

- **comprendere** i bisogni dei cittadini
- **metodi** di lavoro definiti
- **creatività** guidata
- **monitoraggio** nel tempo e **miglioramento continuo**
- **comunità** per confrontarsi
- **competenze e strumenti**

l'unione di
^(progettazione)
design e tecnologia
è la chiave di volta

design (progettazione)

design /di'zain/, it. /di'zajn/ s. ingl. [propr. "disegno, progetto", dal fr. dessein, a sua volta dall'ital. disegno], usato in ital. al masch. - 1. (industr.) [progettazione di oggetti d'uso comune mirante a conciliare funzionalità, estetica ed economicità] (Treccani)

LE PAROLE CONTANO

data-driven e data-informed

(basato su dati reali)

design



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



LE PAROLE CONTANO

human-centred

design

(basato sui bisogni delle persone)



LE PAROLE CONTANO

(aperto)

(sorgente)

open source e

(dati)

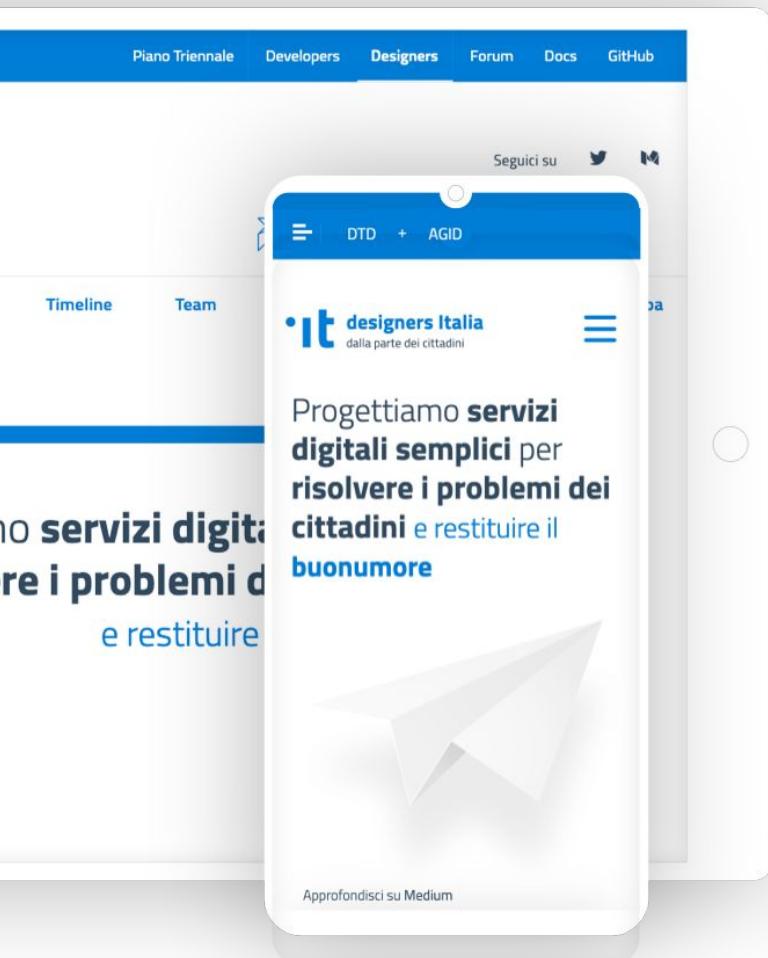
open data



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



il progetto Designers Italia



Designers Italia è una comunità e il punto di riferimento per il design di servizi pubblici digitali

modelli e kit di design, linee guida, strumenti di collaborazione e informazioni chiare per evitare di reinventare ogni volta la ruota



l'approccio al **design** è **collaborativo**

dall'individuo alla squadra, dalla squadra alla comunità: ecco come [Designers Italia](#) prova a ridefinire il ruolo del design nella trasformazione digitale del paese...



- basato su **dati**
- centrato sui **bisogni delle persone**
- in **team multidisciplinari**
- usa **strumenti collaborativi**
- è **aperto e trasparente**



Designers

**è una comunità di
professionisti del
design a 360°**

- ricercatori
- progettisti di servizi
- progettisti di contenuti
- progettisti dell'esperienza
- progettisti di interfaccia
- esperti di SEO e analisi dati
- sviluppatori



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

LA COMUNITÀ DEL DESIGN



fino a pochi anni fa, nella
Pubblica Amministrazione
non si parlava di design e
non c'erano designer

oggi ci sono ad es. nell'**Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)** e nel **Dipartimento per la trasformazione digitale**. Ma al paese serve il mondo del design tutto: la comunità, la metodologia, gli strumenti...

Designers Italia è un progetto a cura del Dipartimento per la Trasformazione Digitale in collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Responsabili ed esperti

Francesco Zala Service owner, Dipartimento per la Trasformazione Digitale Twitter LinkedIn	Claudio Celegini Responsabile servizio sviluppo web e communities, AgID Twitter LinkedIn	Maria Cristina Caratozzolo UX/UI designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale LinkedIn	Daniela De Biasi Graphic designer / UI designer, AgID Twitter LinkedIn
Mauro Filippi Service designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale LinkedIn	Michela Gabrielli Comunicazione, Dipartimento per la Trasformazione Digitale Twitter LinkedIn	Daniela Iozzo Content designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale Twitter LinkedIn	Claudia Pollina Service designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale Twitter LinkedIn
Davide Perrottechi Developer, AgID Twitter LinkedIn	Ilaria Scarpellini Service designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale LinkedIn	Daniele Tabellini UX/UI designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale Twitter LinkedIn	Matteo Vabanesi Content designer, Dipartimento per la Trasformazione Digitale LinkedIn

Lavori in corso:
Designers Italia si mette in gioco e riparte dalla ricerca

Iniziata una nuova fase di consolidamento del design system a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni italiane

Analisi Opportunità

Participants:

- Francesco
- Daniela
- Cristina
- Ilaria
- Daniele
- Matteo Vabanesi

Twitter: [designersITA](#)

Sito: designers.italia.it

LAVORI IN CORSO

Q&A

(ci sono
domande?)



come si progetta un servizio pubblico digitale?



linee guida

per orientare la progettazione e la realizzazione di
servizi e ambienti digitali partendo dalle effettive
esigenze degli utenti cittadini

COME

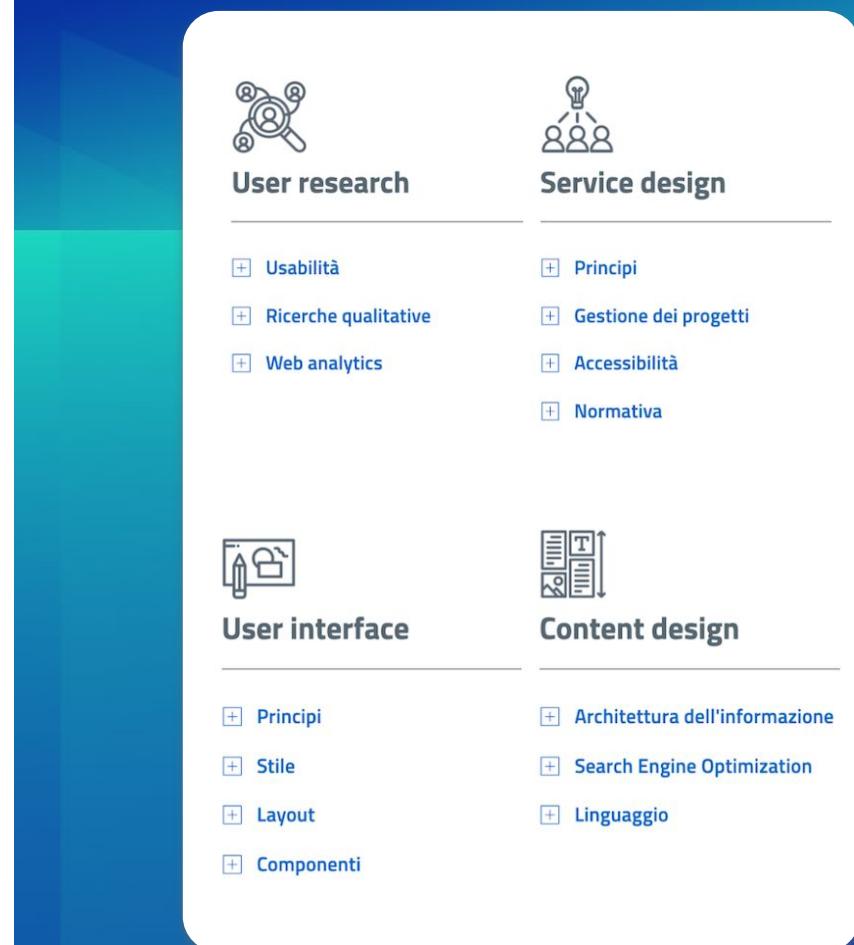


linee guida di design

l'attuale versione stabile delle linee guida è la

2020.1, comprende le sezioni:

- A. ricerca sull'utente (*User Research*)
- B. progettazione dei servizi (*Service Design*)
- C. progettazione dei contenuti (*Content Design*)
- D. progettazione dell'interfaccia utente (*UI o User Interface*)





ricerca sull'utente (User Research)

la ricerca è la fase fondante per la progettazione di un servizio web: si pone l'obiettivo di **capire i comportamenti, le necessità e le motivazioni** dell'utente attraverso tecniche di osservazione, analisi e test

tra i contenuti:

- **usabilità e User-Centred Design.** Protocollo per realizzare i **test di usabilità**
- tecniche di **ricerca quali-quantitative**
- **web analytics:** analisi dei dati di performance di un servizio digitale per capire se e come risponde ai bisogni degli utenti



progettazione del servizio (*Service Design*)

progettare per comprendere le esigenze alla base di ogni servizio ed esplorare possibili soluzioni; assicurarsi di ideare e costruire servizi che servano davvero agli utenti; costruirli bene, rendendoli chiari e semplici; prevedere un processo di miglioramento continuo delle soluzioni adottate

tra i contenuti:

- **principi** di design dei servizi
- **gestione** dei progetti
- **metodi** di lavoro **partecipativi**
- **approcci per definire e ridefinire** processi e contesti d'uso del servizio **partendo dai bisogni degli utenti**
- **accessibilità** e **normativa**



progettazione dei contenuti (*Content Design*)

un buon progetto dei contenuti permette agli utenti di **fare e trovare quello di cui hanno bisogno**. Si occupa della semplificazione del linguaggio, della gestione dei contenuti e della loro organizzazione, anche per facilitare la reperibilità attraverso i motori di ricerca

tra i contenuti:

- **architettura dell'informazione** per strutturare contenuti e dati perché siano facili da trovare e da usare
- ottimizzazione per i motori di ricerca (**SEO** o *search engine optimization*)
- **semplificare il linguaggio** per rendere i servizi più efficaci e inclusivi



progettazione dell'interfaccia (*UI Design*)

l'interfaccia utente (*user interface*) è l'insieme di quegli elementi con i quali il cittadino interagisce per ottenere servizi digitali. Non si compone esclusivamente di elementi grafici o visuali, ma comprende **tutto ciò con cui l'utente entra in relazione durante l'utilizzo** di un servizio digitale

tra i contenuti:

- **progetto e prototipazione ad alta fedeltà:** tra identità dell'ente, standard e consistenza dell'esperienza
- lo **stile** (tipografia, colori, ...) e i **componenti per costruire**
- lo **sviluppo di un'interfaccia** (*frontend*) **accessibile** e l'approccio **mobile first**

miglioramento continuo

c'è un processo continuo di miglioramento e arricchimento di linee guida, kit e modelli. Questo è governato da un sistema di **versionamento**. I fornitori sono chiamati a usare la versione più aggiornata al momento della gara/appalto/fornitura

versione stabile delle
linee guida è la 2020.1



design kit

strumenti operativi associati alle linee guida: servono a progettare realizzare e migliorare un servizio digitale, per ogni kit ci sono esempi d'uso ed esperienze di applicazioni nelle pubbliche amministrazioni



CAPIRE

i kit utili all'analisi e alla ricerca, per **comprendere** e **validare** l'esperienza d'uso di un servizio e analizzare il sistema di attori coinvolti

- + Usability Test
- + Ecosystem Map
- + User Interview
- + Web Analytics



FARE

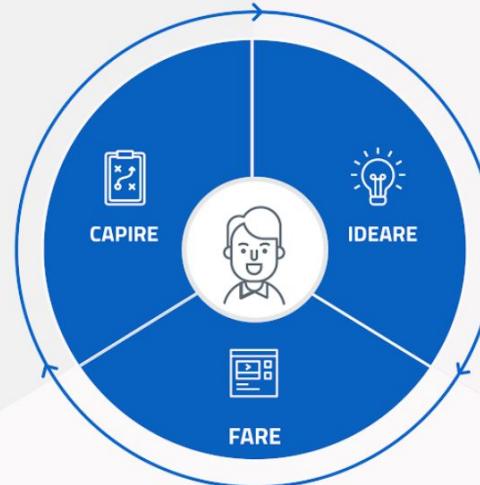
i kit utili per **realizzare** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale, per costruire contenuti, prototipi e interfaccia, e infine svilupparla



IDEARE

i kit utili per **progettare** o **riprogettare** l'idea di servizio: requisiti, architettura dell'informazione, contenuti e esperienza utente

- + Personas
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture





Personas e User Journey

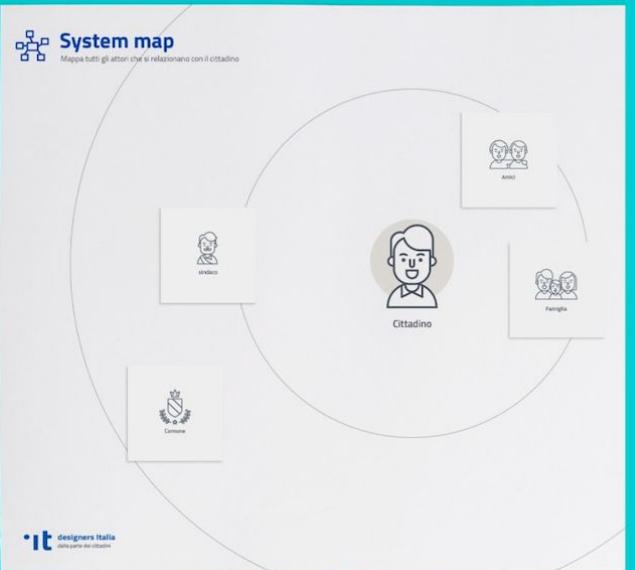
questi due kit di **progettazione** sono utili per capire gli utenti e il contesto di uso del servizio digitale, ci aiutano a: identificare profili di **utenti tipo**; creare una mappa della loro **esperienza d'uso del servizio**; identificare **criticità e quindi opportunità** di intervento e miglioramento

aiutano a:

- avviare **percorsi di miglioramento** dei servizi pubblici che rispondono a **reali bisogni dei cittadini**
- **progettare esperienze d'uso** dei servizi digitali che siano eccellenza
- assicurarsi di **progettare servizi pubblici digitali utili e sostenibili**, non sprecare risorse ed energie
- lavorare in **team multidisciplinari e trasversali** rispetto a uffici e enti

DESIGN KIT — ESEMPI

Mappa di sistema



Card sorting



[Nome]
[Ruolo]
[Trova un aggettivo rappresentativo]

ATTIVITÀ

NECESSITÀ / ESIGENZE

Smiley faces and circles for rating satisfaction levels.

•it designers Italia

User Journey



Paola

L'insegnante organizzata

ESEMPIO



User Journey



Designers

•it designers italia
dalla parte dei cittadini

Personas

“
**Amo prendermi cura
dell'ambiente in cui
vivo e collaborare alle
iniziative organizzate
dal Comune.**



Giovanni

cittadino collaborativo

ATTIVITÀ

Giovanni ha 40 anni e vive in una piccola cittadina in provincia di Milano. Crede che la collaborazione tra cittadini sia molto importante al fine di vivere in un ambiente sereno e tranquillo. Per questo è molto attento alle iniziative organizzate dal Comune, alle quali partecipa attivamente.

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Giovanni vorrebbe migliorare la propria vita riuscendo ad ottenere più aree verdi nelle quali far giocare i figli nel weekend e dove poter incontrare con maggiore facilità i vicini di casa.

STRUMENTI DIGITALI

[Qual è o quali sono le piattaforme di riferimento]



NECESSITÀ

- Giovanni ha necessità di comunicare in modo rapido e veloce con il comune;
- Giovanni vorrebbe conoscere meglio i vicini di casa ed organizzare insieme a loro qualche iniziativa per qualificare il quartiere;

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Difficoltà di trovare tutte le informazioni a proposito delle attività e dei nuovi progetti del Comune in un unico posto
- Giovanni non ha uno spazio di aggregazione nel vicinato dove può incontrare e proporre le proprie idee ai vicini di casa.

ESEMPIO

ESEMPIO



UI Kit e Bootstrap Italia

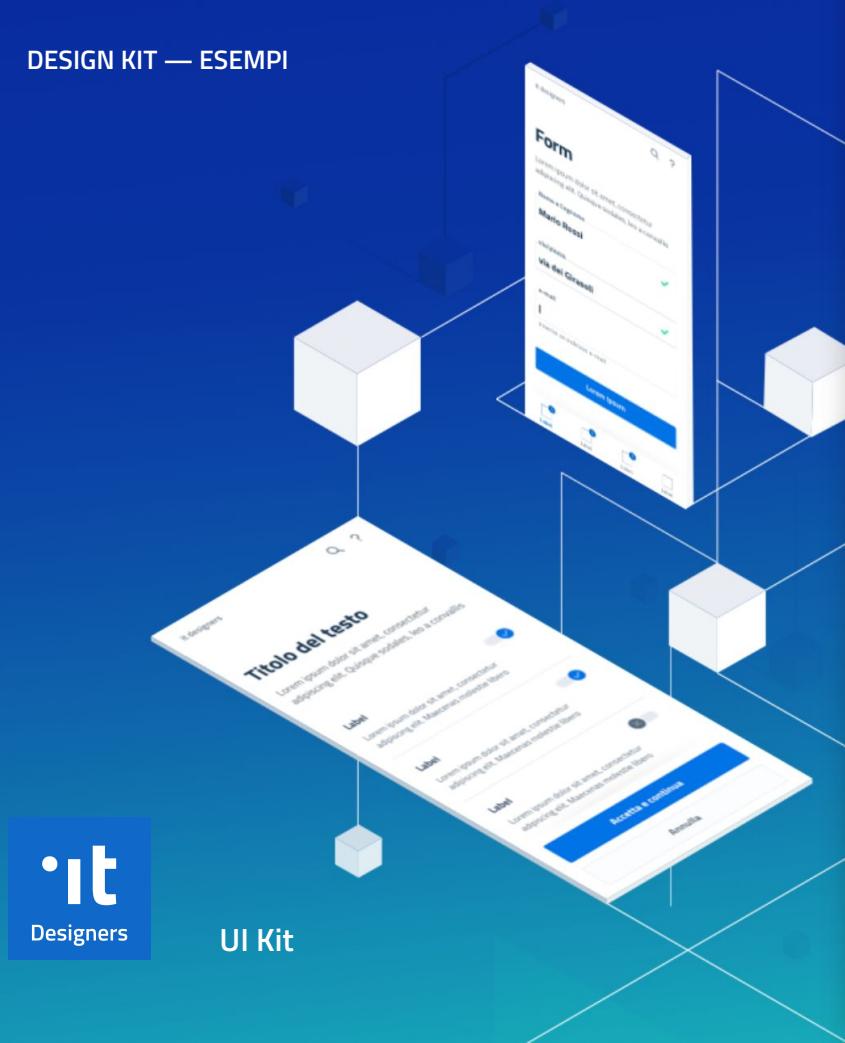
sono due strumenti **open source** che insieme definiscono un vero e proprio **design system italiano** per realizzare l'interfaccia grafica dei servizi digitali

UI Kit è la libreria di componenti per costruire il design visivo delle interfacce utente dei servizi digitali. **Bootstrap Italia** è costituito dai corrispondenti "pezzi di codice" già pronti da assemblare

aiutano a:

- **evitare lo spreco di risorse pubbliche** permettendo l'uso di design e codice già pronti che sono il risultato di analisi, scelte tecniche e lavoro già effettuati
- **ottenere interfacce moderne, consistenti e accessibili** che migliorano l'esperienza utente
- **prototipare in minor tempo interfacce complete** per poter iterare più volte con gli utenti

DESIGN KIT — ESEMPI



•it

Designers

UI Kit

**H1 Bold 48 px
leading 48 px**

**H2 Bold 32 px
leading 40 px**

**H3 Bold 28 px
leading 32 px**

**H4 Bold 24 px
leading 28 px
third line**

**H5 Regular 20 px
leading 24**

**H6 semibold 16 px
leading 24 px**

Hover me, Click me ^

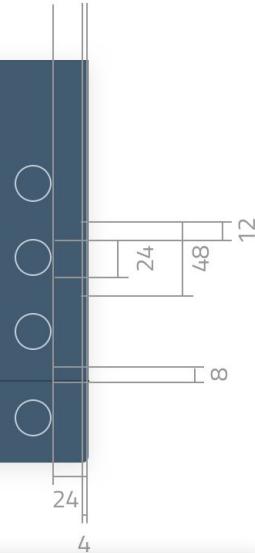
Header

List item

List item

List item

List item



11/10/2018

L	M	M	G	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

DOCUMENTAZIONE

Come iniziare



Organizzare gli spazi



Organizzare i contenuti



Menu di navigazione



Introduzione

BottomNav

Breadcrumbs

Header

Megamenu

Navscroll

Sidebar

Skiplinks

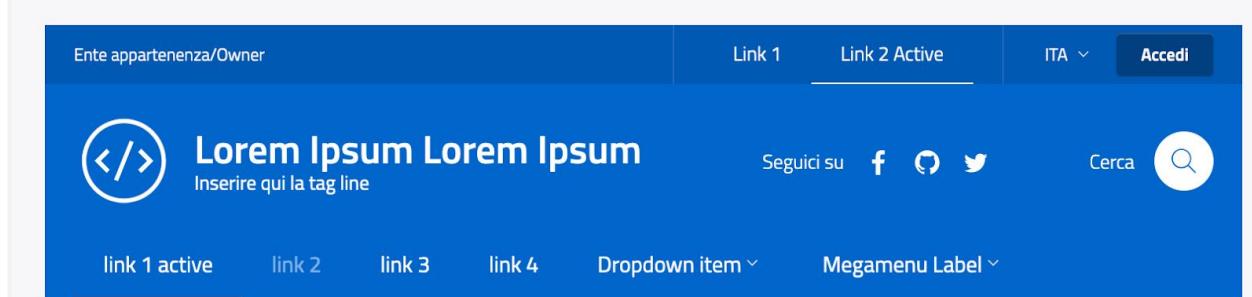
Thumbnal



Componenti

Form

Header Completa



The screenshot shows a header component with the following structure:

- Top bar: "Ente appartenenza/Owner", "Link 1", "Link 2 Active", "ITA", "Accedi".
- Middle section: A logo icon (two nested circles), the text "Lorem Ipsum Lorem Ipsum", "Inserire qui la tag line", social media links ("Seguici su" with icons for Facebook, Twitter, and others), and a search bar with a magnifying glass icon.
- Bottom navigation bar: "link 1 active", "link 2", "link 3", "link 4", "Dropdown item", "Megamenu Label".

Copia

```
<div class="it-header-wrapper">
  <div class="it-header-slim-wrapper">
    <div class="container">
      <div class="row">
        <div class="col-12">
          <div class="it-header-slim-wrapper-content">
            <a class="d-none d-lg-block navbar-brand" href="#">Ente appartenenza/Owner</a>
            <div class="nav-mobile">
              <nav>
                <a class="it-opener d-lg-none" data-toggle="collapse" href="#menu4" role="button" aria-expanded="false">
                  <span>Ente appartenenza/Owner</span>
                  <span><img alt="Bootstrap Italia logo" data-bbox="475 850 585 875"/></span>
                  <span>Bootstrap Italia</span>
                </a>
                <div class="link-list-wrapper collapse" id="menu4">
                  <ul class="list-group">
                    <li>Link 1</li>
                    <li>Link 2</li>
                    <li>Link 3</li>
                    <li>Link 4</li>
                  </ul>
                </div>
              </nav>
            </div>
          </div>
        </div>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

HEADER

Slim header

Versione chiara

Header Centrale

Versione stretta

Versione chiara

Header Nav

Versioni disponibili

Header Completa

Versione chiara

Header Sticky



Test di usabilità (Usability Test)

questo kit di **validazione** è utile per pianificare, preparare e condurre **sessioni di osservazione** diretta dell'interazione tra utente e servizio pubblico digitale, fornisce infatti tutto il necessario previsto dal **protocollo ufficiale eGLU**



Materiali all'interno del kit

- [Scheda partecipanti](#)
- [Guida alla conduzione del test](#)
- [Liberatoria per il consenso al trattamento dei dati](#)
- [Net Promoter Score](#)
- [Questionario SUS](#)
- [Domande UMUX Lite](#)
- [Tabella dei risultati](#)
- [Report dei risultati](#)

<u>TIPO</u>	<u>AZIONI</u>	<u>KIT DA USARE</u>
Capire	<p>realizza interviste con gli utenti, organizza test di usabilità e analizza i <i>web analytics</i></p> <hr/> <p>crea dei Personas (profili utente) basati sulle informazioni che hai raccolto</p>	<ul style="list-style-type: none">• USABILITÀ• INTERVISTE• ANALYTICS
Ideare	<p>fai delle mappe dell'esperienza di un cittadino con i servizi di cui ti occupi e individua le aree di miglioramento</p> <hr/>	<ul style="list-style-type: none">• USER JOURNEY• WORKSHOP DI PROGETTAZIONE
Fare	<p>costruisci i servizi utilizzando interfacce utente moderne, accessibili e rispettose delle linee guida di design</p>	<ul style="list-style-type: none">• USER INTERFACE• SVILUPPO WEB• CONTENUTI

Q&A

(ci sono
domande?)



alcuni progetti

ESEMPIO

ME 2°
ELLO

Designers Italia

Ministri

Dipartimenti

Progetti

Notizie

Gli articoli

I progetti

innovazione.gov.it

MID

200 184 91k

1280-home-a 1280-home-b

Strillo o lancio di una attività supportata dal MID

Gli articoli

Il Ministro Pa...

Il Ministro Vittorio Colao

L'agenda

ideiamo e curiamo progetti per migliorare il paese

Plata dictumst vestibulum honos est orienteque elit ullamcorper.

Agenda

10 novembre 12 novembre 13 novembre 14 novembre 15 novembre

Governo Italiano

MID Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale

Ministro Dipartimento Progetti Notizie

ARTICOLO 10 novembre 2020

Il decreto Semplificazione e innovazione digitale è legge, le norme per guidare la trasformazione del paese

Nel provvedimento i nuovi strumenti per agevolare la digitalizzazione dei servizi per cittadini e imprese.

Innova per l'Italia Normativa

ARTICOLO 10 novembre

Il decreto Semp... innovazione d... le norme per g... trasformazion...

Nel provvedimento per agevolare la di...

COMUNICATO STAMPA 10 novembre

Spid: disponibile una nuova modalità di attivazione con video e senza operatore

Più semplice, veloce e completamente online .

INTERVISTA DEL MINISTRO 14 novembre

Il Ministro alla video Conferenza informale con i ministri europei per le telecomunicazioni e il digitale

Firmata dai ministri la dichiarazione congiunta sul cloud.

Sito: innovazione.gov.it

Seguici su



Governo Italiano



ARTICOLO 10 novembre

Il decreto Semp... innovazione d... le norme per g... trasformazion...

Nel provvedimento per agevolare la di...

PROGETTI

The image shows the official website of the Comune di Cagliari, managed by the Regione Autonoma della Sardegna. The desktop version features a dark blue header with the logo of the Comune di Cagliari, the text "Comune di Cagliari", and navigation links for "Amministrazione", "Servizi", "Novità", and "Documenti e dati". Below the header is a breadcrumb menu "Home / Servizi" and a main section titled "Servizi" with a sub-section "Pagamenti, domande e iscrizioni, contributi e graduatorie, segnalazioni, autorizzazioni e concessioni, certificati e dichiarazioni, servizi pubblici.". A search bar and a "Filtros" button are also present. The mobile version is shown in a separate window, which is a scaled-down version of the desktop site, demonstrating its responsive design.

Sito: comune.cagliari.it

Modello sito per il Comune

I COMUNI

Anche se lo uso poco, il portale del comune è il mio punto di riferimento per quello che succede in città.

Elisa, 46

Per vedere come cambia la viabilità. A Firenze è stato un tema particolarmente delicato in questi anni

Elisa, 30

Perché ogni anno partecipo al bando per l'estate fiorentina, quindi lo guardo abbastanza spesso

Silvia, 32

Modello sito per la scuola

ES04

Condivisione dei materiali didattici
Visualizzazione della proposta didattica

Pubblico Privato

Personas

Franco
Il docente preciso

Arban
Lo studente determinato

Progetti e gite

- Progetti attivati
- Gite in programma

Vita quotidiana

- Colloqui

MIUR

Liceo Scientifico Statale
Federigo Enriques
Livorno

Home / Area personale

Ciao **Franco**, bentornato!

In evidenza per te

vedi tutte le notifiche

Circolari

Elenco circolari da prender visione e storico

Vai a

Creare e gestisci →
Entra nel CMS e crea i tuoi

Liceo Scientifico Statale Federigo Enriques Livorno

Scuola >
Servizi >
Notizie >
Didattica >
La mia classe >
Amministrazione trasparente
Privacy

Scopri

Attività della classe

Scopri le gite programmata, i workshop e le attività proposte per la tua classe

Scopri

Libri di testo e materiali

Dalla meccanica alla fisica moderna
James S. Walker, edito da Linx

Leggi tutte

La scuola in numeri

I dati della scuola nell'ultimo anno

Approfondisci

30/20
Indica almeno 3 tecnologie utilizzate durante il primo conflitto mondiale?

lo scudo
 La bicicletta
 Il carro armato
 La baionetta

231
Numero alunni

ESEMPIO

43

Cerca Accedi

Gli indirizzi Come iscriversi Contatti

in: Blog Eami

Maturità 2018: prima e seconda prova, modalità e temistica somministrazioni prove ministeriali

Il calendario delle prove è fissato nell'OM n.350/2018 Il calendario delle prove è fissato nell'OM n.350/2018

Da Marta Bruni Personale ATA 56

ART
Storia dell'arte
Omar Calabrese,
Vittorio L. Giudici
Le Monnier scuola
€ 35,40
ISBN: 97888002197RR

Onde gravitazionali: la prima volta di Ligo

tutti i segreti della scoperta che cambierà il modo di "leggere" l'Universo

Da Fabiola Giannotti Fisica - Direttrice del CERN 344

Lunedì
26 Settembre

classe 1A

08:00 Lunedì

09:00 Prima assemblea d'istituto Aula 21/10

10:00 Lingua inglese Aula 21/10

11:00 Matematica Aula 14/2

PATTERN SCUOLA

Modello sito per la scuola

Servizi

I servizi offerti dal liceo scientifico Enriques dedicati a tutti i genitori, studenti, personale ATA e docenti

- Libri di testo e Zaino digitale**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisci elit.
- Calendario delle classi**
Blandit totam rem aperiam ea ipsa quae ab illo
- Servizio mensa scolastica**
Ut aut reiciendis unde omnis iste natus

Didattica

Esplora un mondo di risorse didattiche ed impara attraverso lorem ipsum docet

Schede didattiche

Ultime caricate Più lette Più commentate

Storia
25 Settembre 2018
Le tecnologie della Prima Guerra Mondiale
30:00 min 12
Da Franco Giani Professore

Progetti e opportunità

Iscriviti, partecipa, esplora!
Scopri tutti i progetti dalla tua scuola.

28 ott. → 1 nov. Gratuito

ESEMPIO

Notifiche

Tieniti aggiornato e controlla tutti i servizi a tua disposizione

FILTRI

Oggi

- 3 set.**
- Pagamenti**
Il pagamento per il servizio di trasporto scolastico è andato a buon fine
- Visualizza**
- Servizi Pagamenti**
- Nuova circolare**
Apertura delle iscrizioni per il servizio Scuolabus comunale.
- Visualizza**

LE SCUOLE

“Mi piace pensare al sito della scuola anche come un’opportunità di tenermi aggiornato, vedere cosa fanno i miei colleghi e scambiare idee rispetto a insegnamenti e proposte extra.”

Docenti di Bologna

“I docenti che vogliono condividere qualcosa in più della scheda del proprio insegnamento si spostano spesso su altri canali, tipo Youtube o Slideshare.”

Docente di Massa Carrara

“Nel corso dell’anno creiamo un e-book dove raccogliamo i lavoretti dei bambini delle varie materie. Poi alla fine lo pubblichiamo sul sito.”

[Save file](#)[Export results](#)[Upload File](#)[From URL](#)[Template](#)[Settings](#)

```
1      #
2      # Questo e' un progetto d'esempio in formato OpenAPI
3      3.0 API Starter Kit.
4      #
5      # Stai per sviluppare un API? Segui attentamente questo
6      template e
7      # potrai integrarla facilmente in Developers Italia.
8      #
9      x-commons:
10     ratelimit-headers: &ratelimit-headers
11     X-RateLimit-Limit:
12       $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-Lim'
13     X-RateLimit-Remaining:
14       $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-
Remaining'
15     X-RateLimit-Reset:
16       $ref: '#/components/headers/X-RateLimit-Reset'
17     common-responses: &common-responses
18       '400':
19         $ref: '#/components/responses/400BadRequest'
20       '429':
21         $ref: '#/components/responses/429TooManyRequests'
22       '503':
23         $ref: '#/components/responses/
503ServiceUnavailable'
24       default:
25         $ref: '#/components/responses/default'
26
27     openapi: 3.0.0
28     info:
29       version: "1.0.0"
```

[Validate](#)Auto-refresh

7 errori

3 warning

Type	Line	Message
●	10	OpenAPI object info 'description' must be present and non-ext does not exist
●	31	OpenAPI object info 'description' must be present and non-ext does not exist
●	31	OpenAPI object info 'description' must be present and non-ext does not exist
●	127	Missing ratelimit headers. headers X-RateLimit-Limit and RateLimit-Limit cannot be both defined or both undefined #/paths/~1status/get/responses/200/headers
●	240	Operation 'description' must be present and non null lorem ipsum testo di notifica del messaggio di errore, forse eliminerei la colonna tipo errore codificato, meglio concentrarsi sui

il Piano Triennale e il CAD



Piano Triennale 2020-22

Lo sviluppo di servizi pubblici digitali usabili è promosso dal Piano Triennale

dal Cap.9. Indicazioni per le PA: "... la prima edizione ha posto l'accento sull'introduzione del Modello strategico e la seconda ha dettagliato l'implementazione del Modello nel suo complesso, **questa edizione si focalizza invece sulla realizzazione delle azioni previste, ..."**

Principi guida:

1. **digitale e mobile** come prima opzione
2. accesso esclusivo mediante **identità digitale**
3. **cloud** come prima opzione
4. servizi **inclusivi e accessibili**
5. **dati pubblici** un bene comune
6. **interoperabile** by design
7. **sicurezza e privacy** by design
8. **user-centric, data driven e agile**
9. **once only**
10. **transfrontaliero** by design
11. **open source**



Cosa devono fare le PA

ogni capitolo del **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione** contiene un paragrafo **“Cosa devono fare le PA”** con le azioni da compiere, divise per obiettivo, nel triennio di riferimento.

Per i servizi pubblici digitali:

[Cap. 1. Servizi > Cosa devono fare le PA](#)

Capitoli:

1. **Servizi**
2. **Dati**
3. **Piattaforme**
4. **Infrastrutture**
5. **Interoperabilità**
6. **Sicurezza informatica**
7. **Strumenti e modelli per l'innovazione**
8. **Governare la trasformazione digitale**
9. **Indicazioni per le PA**

OB.1.1 - Migliorare la **capacità di generare ed erogare servizi digitali**

OB.1.1 - Migliorare la **capacità di generare** ed **erogare** servizi digitali

(1 di 2)

- **Da settembre 2020** - Le PA finalizzano l'adesione a **Web Analytics Italia** per migliorare il processo evolutivo dei propri servizi online - **CAP1.PA.LA01**
- **Da settembre 2020** - Le PA continuano ad applicare i principi **Cloud First - SaaS First** e ad acquisire servizi *cloud* solo se qualificati da AGID, consultando il **Catalogo dei servizi cloud qualificati da AGID per la PA** - **CAP1.PA.LA02**
- **Da ottobre 2020** - Le PA dichiarano, all'interno del **catalogo di Developers Italia**, quali software di titolarità di un'altra PA hanno preso in **riuso** - **CAP1.PA.LA03**
- **Entro ottobre 2020** - Le PA adeguano le proprie procedure di **procurement** alle linee guida di AGID sull'acquisizione del software e al CAD (artt. 68 e 69) - **CAP1.PA.LA04**

OB.1.1 - Migliorare la **capacità di generare** ed **erogare** servizi digitali

(2 di 2)

- **Da dicembre 2020** - Le PAC aderiscono al programma di **abilitazione al cloud** e trasmettono al Dipartimento per la Trasformazione Digitale gli elaborati previsti dalla fase di *assessment* dei servizi avviando le fasi successive. Le PAL aderiscono al programma di abilitazione al *cloud* e trasmettono ad AGID gli elaborati previsti dalla fase di *assessment* dei servizi e avviano le fasi successive - **CAP1.PA.LA05**

- **Entro dicembre 2020** - Le PAC coinvolte nell'implementazione nazionale del ***Single Digital Gateway*** finalizzano l'adesione a **Web Analytics Italia** - **CAP1.PA.LA06**
- **Entro aprile 2021** - Le PA che sono titolari di software sviluppato per loro conto, eseguono il **rilascio in open source** in ottemperanza dell'obbligo previsto dall'art. 69 CAD e secondo le procedure indicate nelle **Linee guida attuative su acquisizione e riuso del software** - **CAP1.PA.LA07**
- **Da gennaio 2022** - Le PA alimentano il **catalogo dei servizi della PA** - **CAP1.PA.LA08**

OB.1.2 - Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi

OB.1.2 - Migliorare l'**esperienza d'uso e l'accessibilità** dei servizi

(1 di 2)

- ★ **Da settembre 2020** - Nei procedimenti di **acquisizione di beni e servizi ICT**, le PA devono **far riferimento alle Linee guida di design** - **CAP1.PA.LA09**

- ★ **Da settembre 2020** - Le PA comunicano ad AGID, tramite apposito form *online*, l'esito dei **test di usabilità** del proprio sito istituzionale - **CAP1.PA.LA10**

- ★ **Entro settembre 2020** - Le PA pubblicano, entro il 23 settembre 2020, tramite l'applicazione form.agid.gov.it, una **dichiarazione di accessibilità** per ciascuno dei loro i siti web - **CAP1.PA.LA11**

- **Entro dicembre 2020** - Le PAC coinvolte nell'erogazione delle informazioni, previste dall'allegato 1 del **Regolamento europeo 2018/1724 sul Single Digital Gateway**, pubblicano le informazioni di propria competenza - **CAP1.PA.LA12**

OB.1.2 - Migliorare l'**esperienza d'uso e l'accessibilità** dei servizi

(2 di 2)

- ★ **Entro marzo 2021** - Le PA devono pubblicare gli **obiettivi di accessibilità** sul proprio sito - [CAP1.PA.LA13](#)
- ★ **Da aprile 2021** - Le PA comunicano ad AGID, tramite apposito *form online*, l'uso dei **modelli per lo sviluppo web per i propri siti istituzionali** - [CAP1.PA.LA14](#)
- ★ **Entro giugno 2021** - Le PA devono pubblicare, entro il 23 giugno 2021, la **dichiarazione di accessibilità per le APP mobili**, tramite l'applicazione *form.agid.gov.it* - [CAP1.PA.LA15](#)
- ★ **Entro marzo 2022** - Le PA devono pubblicare gli **obiettivi di accessibilità** sul proprio sito - [CAP1.PA.LA16](#)



adeguamento alle Linee guida di design



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

alcune norme di riferimento per le **Linee guida di design**:

- Diritto a servizi online semplici ed integrati: [**Art. 7 del CAD**](#)
- Siti internet delle pubbliche amministrazioni: [**Art. 53 del CAD**](#)
- Attuazione direttiva UE sull'[**accessibilità**](#) di prodotti e servizi ICT: [**D.L. n. 106 del 10 agosto 2018**](#) e relativi requisiti di accessibilità: [**EN 301549:2018**](#)

Q&A

(ci sono
domande?)



partecipa

Il blog Medium di Designers Italia è **aperto alla partecipazione** di tutti i professionisti del design e della Pubblica Amministrazione che abbiano esperienza nella progettazione di servizi pubblici digitali, attraverso *guest post* e approfondimenti.



Dove trovo la comunità di Designers Italia:

.it Forum

Unisciti alla discussione sul design dei servizi digitali con gli esperti del settore.

[Visita il forum >](#)

slack

Dialoga e collabora in tempo reale con i designer e i maintainer sui canali dedicati al **#design**.

[Entra nel canale #design >](#)

GitHub

Disegna e sviluppa con noi nuove soluzioni per i servizi digitali nazionali.

[Visita \[github.com/italia\]\(#\) >](#)

.it Docs

Rendi servizi e siti web più efficaci grazie a documentazioni aperte e collaborative.

[Visita Docs Italia >](#)

collegamenti



Normativa

→ [CAD](#)

→ [Piano triennale](#)

→ [Linee Guida](#)



Strumenti

→ [Designers.italia.it](#)

→ [Tutti i kit](#)



Esperienze e opinioni

→ [Blog](#)

→ [Slack](#)

→ [Forum](#)

grazie,



DANIELE TABELLINI
daniele.tabellini@teamdigitale.governo.it