

8 GIUGNO 2016 12:16

## Forum PA 2016, Finsa: "Ecco le 5 regole per una Pubblica Amministrazione digitalmente virtuosa"

*L'azienda ha raccontato come le aziende pubbliche e private devono essere sempre più attenti ai bisogni dei propri utenti, in un'epoca di continua e rapida innovazione digitale*



**Finsa** - società che fornisce ad imprese pubbliche e private servizi di consulenza - ha partecipato al "Forum PA 2016", focalizzato sul tema dell'**evoluzione digitale** delle Amministrazioni Pubbliche e servizi alla cittadinanza. **"5 regole UX per i servizi digitali delle PA"**: questo è il titolo dell'intervento di **Michele Giannasi**, Partner & Head of UX di Finsa, che ha raccontato la **vision** dell'azienda per una PA **"digitalmente virtuosa"** e sempre **più attenta ai bisogni** dei propri utenti.



Quando si parla di **"User Experience"** (o UX) in ambito di pubblica amministrazione si fa spesso riferimento all'**usabilità e accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobile**. Finsa vuole però affrontare tale tema in una visione olistica, indagando tutti i fattori che influenzano l'esperienza che i diversi utenti della PA vivono mentre utilizzano tali servizi digitali. Le **innovative idee** di Finsa sono state dunque sintetizzate nelle **"5 regole UX per i servizi digitali delle PA"**.

**Le 5 regole o temi UX per i servizi digitali della PA** - Come spiegato da Michele Giannasi, la **prima regola** ha a che fare con un "un **cambiamento culturale**: bisogna pensare l'utente della PA come cliente e prendersene cura esattamente come fanno le aziende private, che per competere sul mercato non hanno che un'unica carta da giocare: la qualità del servizio". La **seconda regola** è "**semplificare i processi**. Si deve progettare il servizio prima ancora delle interfacce. E' necessario considerare l'intera "journey" dell'utente: prima, durante e dopo l'esperienza d'uso". La **terza regola** si può così sintetizzare: **creare "infrastrutture tecnologiche e integrare i database"**. Senza infatti "un'adeguata infrastruttura dati non c'è UX che tenga. Si dovrà ridurre drasticamente il data entry durante l'utilizzo dei servizi online, senza scaricare sull'utente l'onere di dover reintrodurre dati che la PA ha già in pancia".

**Quarta** e penultima **regola**: "**Parlare chiaro**. Label chiare e parlanti, testi sintetici ma comprensibili. Il peso della "lingua" nel restituire una UX ottimale è un elemento essenziale e non secondario. Per questo **va abbandonato un linguaggio tecnico/burocratico** e definito un nuovo dizionario che parli il linguaggio degli utenti". Nella **quinta** e ultima **regola**, il tema rilevante è il **design delle interfacce**: "Si deve progettare con cura l'architettura delle informazioni ed evidenziare ciò che è prioritario e facendo emergere modalità di categorizzazione dei contenuti secondo il modello concettuale dell'utente", ha concluso Giannasi.

**Finsa** è stata fondata nel **1996** dall'Ing. Pier Giorgio Perotto, l'**inventore del primo Pc della storia**, la *Programma 101* della Olivetti. Nel 2013 diventa una S.p.A. ed evolve la propria natura integrando in modo nativo competenze di User Experience e Service Design, Information Technology e Corporate Finance. Come società di consulenza, Finsa vuole aiutare aziende private e organizzazioni pubbliche a "**concepire, disegnare, implementare, gestire e finanziare servizi digitali di successo**".