



COMUNICATO STAMPA

Servizi digitali semplici, chiari e inclusivi.

In consultazione la guida destinata alle pubbliche amministrazioni

Roma, 28 luglio - Prosegue il percorso dell'Agenzia per l'Italia Digitale per la creazione di servizi più semplici, chiari e orientati alle esigenze del cittadino.

Sono online da oggi all'indirizzo www.agid.gov.it/playbook-servizi, per un periodo di consultazione pubblica, le nuove linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione centrale e locale.

Cinque i principi cardine che devono ispirare la fase di progettazione e sviluppo dei servizi di nuova generazione: partire dal cittadino e dal soddisfacimento delle sue esigenze, rimuovendo tutti gli ostacoli che impediscono l'effettiva partecipazione civica, un dialogo costante finalizzato al miglioramento della performance, l'attenzione al design come tratto distintivo per la progettazione, assicurare affidabilità, semplicità e chiarezza, oltre a portare i tratti caratteristici dello stile italiano (progettualità, creatività, estetica) nella pubblica amministrazione.

Dieci le strategie che hanno invece l'obiettivo di accompagnare operativamente lo sviluppo dei nuovi servizi: dal coinvolgimento del cittadino alla sicurezza nell'utilizzo da qualsiasi dispositivo, alla valutazione e al costante monitoraggio dell'impatto sulla vita del cittadino.

Le strategie prevedono anche indicazioni su come evitare che i cittadini debbano fornire le stesse informazioni più di una volta, perdendo tempo e fiducia; prevedono inoltre una comunicazione chiara che utilizzi i canali più usati e diffusi, con la possibilità per il cittadino di accedere sempre ai propri dati, di controllarli e di correggerli, mantenendo un continuo dialogo che vada oltre il lancio del servizio.



Le linee guida si inseriscono nel percorso europeo di miglioramento dei servizi come elemento fondamentale nella vita del cittadino: secondo il piano d'azione per l'E-government - impostato dall'Unione Europea - entro il 2020 le amministrazioni e le istituzioni pubbliche dovranno essere più efficienti ed inclusive.

La consultazione pubblica si concluderà il 31 agosto e darà la possibilità a chiunque di inviare suggerimenti, modifiche e integrazioni da apportare ai principi e alle strategie, che compongono la prima stesura del documento.

Le linee guida per lo sviluppo dei servizi digitali - insieme alle linee guida per il design dei siti della pubblica amministrazione, online da novembre all'indirizzo <http://design.italia.it/> - diventeranno parte integrante del nuovo modello strategico di evoluzione del sistema informativo pubblico a partire dal 2017.