

L'utilizzo dei kit di Designers Italia da parte di una PA

Codesign Piattaforma Edilizia e Ambiente - PON Metro Firenze

Gianluca Vannuccini

Dirigente Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Comune di Firenze

4 Settembre 2018



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Il PON Metro Agenda Digitale a Firenze

Piattaforma Edilizia Ambiente

Smart tourism

Tributi Semplici

*Italia Login/IO/Notifiche
design.italia.it*

SPID

PagoPA

Datacenter regionale TIX

Centro Servizi 055055

Linea Comune



Sostenibilità
Inclusione sociale
SmartCity
Mobilità Energia
Agenda Digitale
Agenda Urbana

Dalle città metropolitane ai territorio smart.

Esperienze, progetti, visioni

Piattaforma digitale Edilizia e Ambiente

1. Portale servizi online integrato con SUAP regionale e multi-ente



2. App multi-ente per i professionisti



3. Sistema di gestione delle pratiche multi-ente integrato con SIT nativamente



4. Dematerializzazione di centinaia di migliaia di pratiche cartacee



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Il Frontend del PEA: informazioni & servizi in *movimento*

APP per iOS e Android

Notifiche push stato delle pratiche

Consultazione delle pratiche dal cantiere

Chiedo/prenoto incontro con il tecnico del Comune



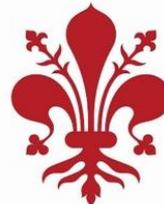
«A che punto è la mia Paesaggistica?»

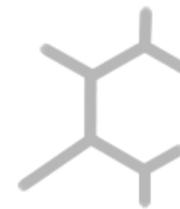


«LA PAESAGGISTICA DI VIA MANZONI 3
È PRONTA!
CONSULTA LA TUA PEC PER L'ESITO!»



Almaviva

 **COMUNE DI
FIRENZE**

 **LOTTO 4**
sistema pubblico
di connettività

Perché il codesign nel PEA

Creare servizi e applicazioni veramente utili e uscire dall'autoreferenzialità

Valorizzare rete di relazioni con i professionisti

Linee guida Designers.Italia, linee guida Agenda Digitale del PON Metro

Inserito in fase di procurement SPC Lotto 4 con almeno 2 sessioni, *prevedendo effort anche per recepire gli esiti delle sessioni* e modificare l'analisi a seguito del codesign



Engagement con i professionisti a Firenze

3 eventi di presentazione degli Opendata

2 corsi di 4 ore sull'uso degli OpenData con tool open source

Oltre 250 professionisti coinvolti su 3 anni di engagement

10 ragazzi Istituto GobettiVolta in alternanza scuola-lavoro coinvolti come tutor sugli OpenData con i professionisti



La preparazione dell'incontro

Analisi e personalizzazione dei kit su: <https://designers.italia.it/kit/co-design-workshop/>

Contatti con il Team per validare l'approccio

Tetto di max 20 persone fissato a priori

130 mail ai singoli professionisti della rete, 7 ordini e collegi invitati

Invitati anche professionisti dell'area metropolitana (tramite Comuni interessati al riuso)

Kit System Map (per definire relazioni fra i soggetti) N/A non usato

Kit Personas usato per capire meglio i ns utenti

Kit User Journey usato per capire meglio i loro problemi

Kit Card Sorting per capire meglio le varie funzionalità attese

L'incontro di codesign

12 luglio 2018 con un panel di **15 professionisti**

Professionalità rappresentate: 1 dottore forestale, 1 ingegnere, 1 geometra, 9 architetti, 1 geologo, 1 dottore agronomo, 1 perito agrario

Organizzazione: IT ed Edilizia del Comune di Firenze, Linea Comune, Fornitore (Almaviva)

Agenda:

- ✓ Questionario preliminare
- ✓ Sessione codesign con i kit Designers.Italia
- ✓ Navigazione wireframe
- ✓ Brainstorming finale & prossimi passi



Questionario di presentazione preliminare

Quali le priorità nel rapporto con la PA

- ✓ Avere informazioni esaustive rapidamente
- ✓ Parlare con interlocutori (tecnici o amministrativi)
- ✓ Semplificare e velocizzare l'inoltro e la definizione delle pratiche
- ✓ Snellire più possibile la burocrazia
- ✓ Accedere ai documenti con più rapidità
- ✓ Accedere più rapidamente ai dati informativi sia urbanistici che catastali degli immobili
- ✓ Ricevere informazioni sugli iter procedurali più idonei caso per caso

Questionario di presentazione preliminare

Approccio al mobile

“Quali sono i servizi che vorresti poter effettuare con le APP?”

- Accesso a dati, informazioni e pratiche
- Prenotazione di appuntamenti con tecnici o istruttori edili
- Consultazione del Regolamento Urbanistico più agevole
- Accessibilità alla ricerca di licenze edilizie

“Hai mai utilizzato APP per accedere a servizi della Pubblica Amministrazione?”

64% NO

36% SI

“Utilizzi App di pagamento installate sul tuo telefono?”

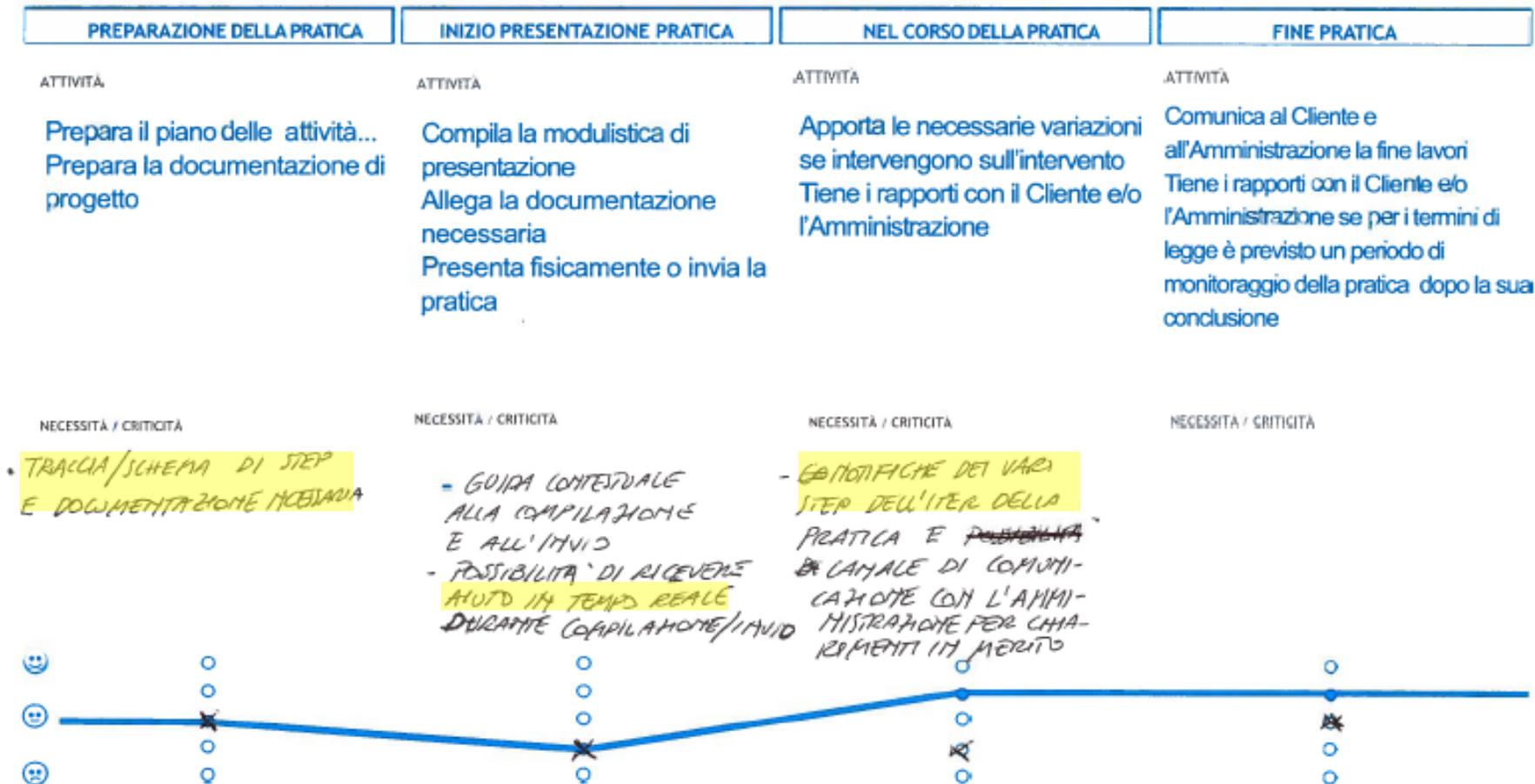
18% SI 82% NO



Giovanni

Il Professionista organizzato

KIT USER JOURNEY



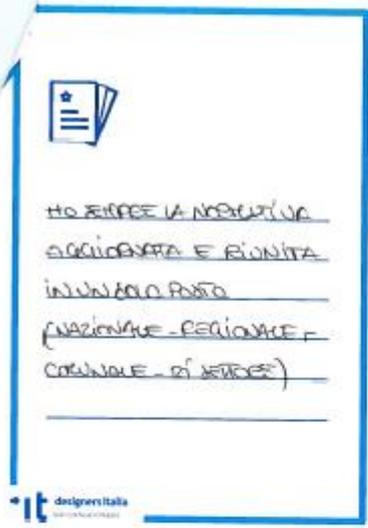
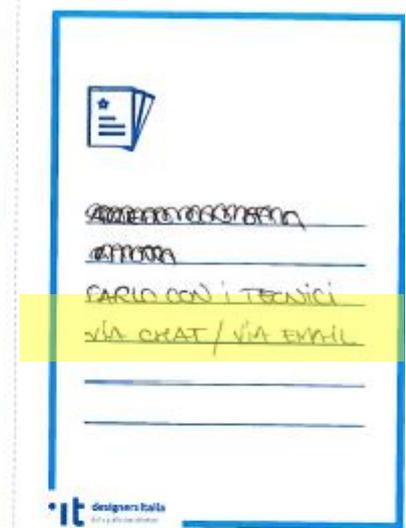
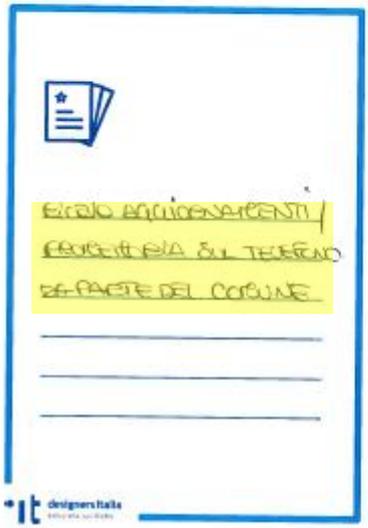
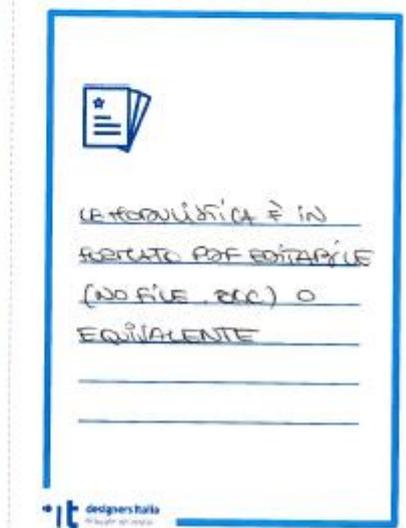
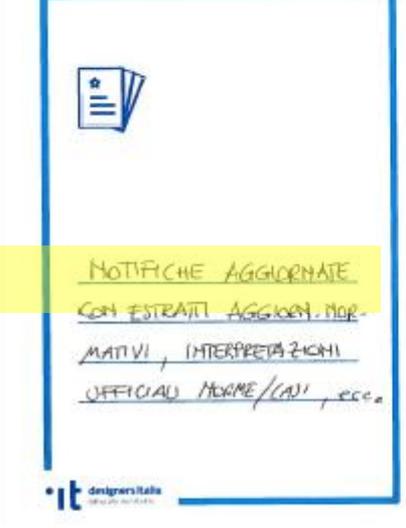
Esercizio 2 - Esperienza utente: indicazioni su criticità e vincoli che emergono nelle varie fasi di una pratica edilizia, urbanistica, ambiente (preparazione, inizio presentazione, gestione, termine)

Principali temi emersi

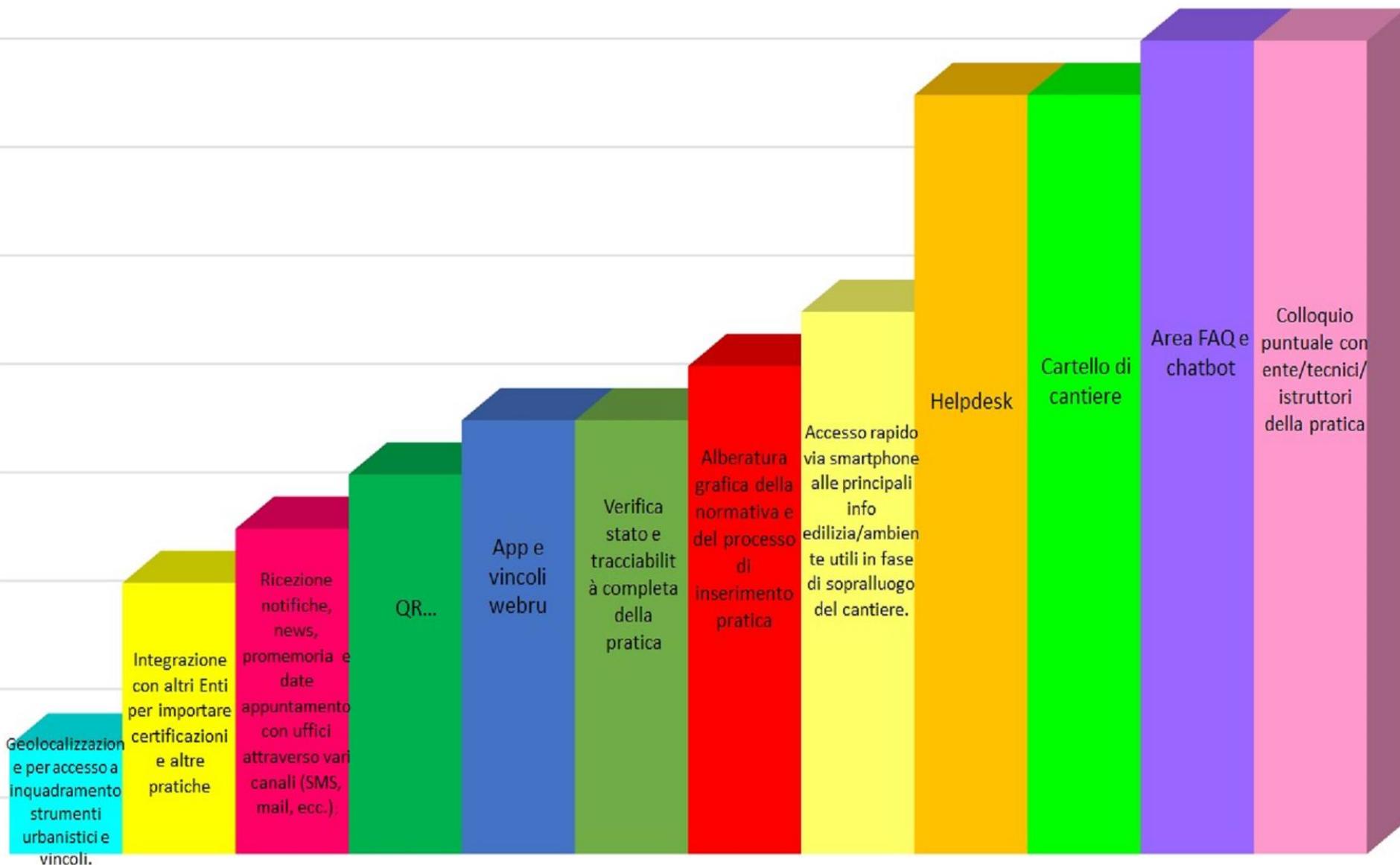
Profilazione e Esperienza utente: principali temi emersi Piattaforma e APP



Esercizio 3 - Funzionalità: indicazioni su nuove funzionalità desiderate per la nuova Piattaforma e APP Edilizia e Ambiente

 <p>Ho sempre la notizia aggiornata e pronta in un solo posto (nazionale - regionale - comunale - di settore)</p>	 <p>CARLO con i tecnici via chat / via email</p>	 <p>Accesso rapido anche in mobilità alle principali info Edilizia/Ambiente in fase di sopralluoghi</p>	 <p>Scriviamo con notifiche, stati pratiche, ecc.</p>
<h3>Card sorting</h3>			
 <p>Eredo anticipatamente/precedenza sul terreno da parte del Comune</p>	 <p>La modulistica è in formato pdf editabile (no file .doc) o equivalente</p>	 <p>Notifiche aggiornate con estratti aggiorn. normativi, interpretazioni ufficiali norme/casi, ecc.</p>	 <p>Collegamenti rapidi e specifici diretti alle pagine dei siti di enti coinvolti (WPT, ASL, ARMA,)</p>

Nuove funzionalità utente: principali temi emersi Piattaforma e APP

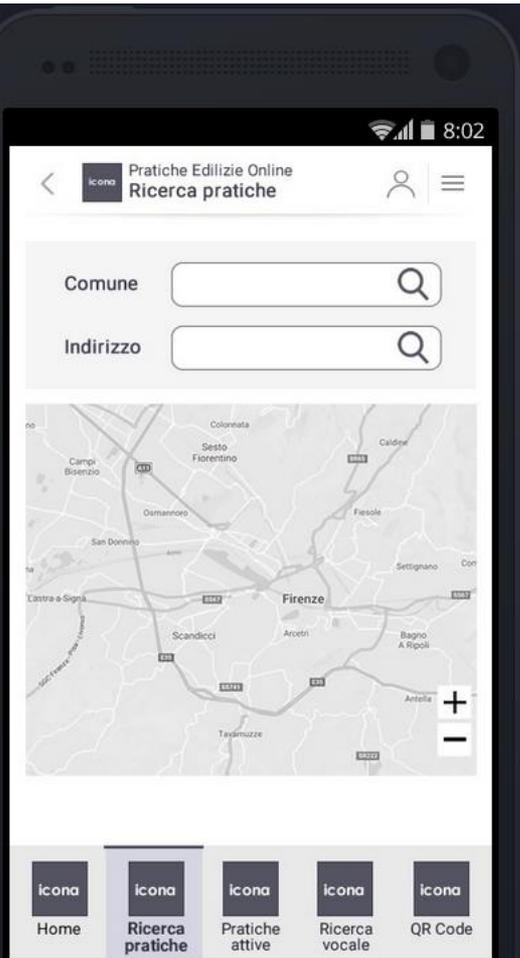


Navigazione Wireframe della Piattaforma

Il look & feel della navigazione è stato ben accolto, indicativo del fatto che la user interface è stata centrata

Breadcrumbs

Mie pratiche



Notifiche

- ✉ Visura rifiutata
- ✉ Lorem ipsum dolor sit
- ✉ Lorem ipsum dolor sit

Archivio notifiche >



Brainstorming – GENERAZIONE IDEE

Area FAQ visibile in piattaforma web, APP, chat censendo 20/30 domande che si presentano più comunemente

APP possibili utilizzi per:

Invio dell'esecutivo condividendolo via mail es a idraulico o altri tecnici coinvolti nei lavori
invio di una notifica preliminare al riferimento in urbanistica con via e titolo edilizio

Pagamento da parte del Committente e non del progettista delegato: possibilità di pagamento in modalità differita

APP e Vincoli del WebRU: esigenza dentro la App di visualizzare i vincoli del regolamento urbanistico web localizzandosi attraverso posizione

Poter vedere stato pratica *simil-corriere bartolini*, mi fa vedere a che punto è la pratica, quale ufficio la ha in carico

Possibilità di chiedere comunque **una visura cartacea** della pratica completa, nonostante sia stata digitalizzata (es in casistiche speciali hanno bisogno comunque di vedere l'intero faldone cartaceo anche con lettere e atti intermedi che magari non sono stati scansionati)

Possibilità di salvare in bozza più pratiche nella propria area web, esempio che durino un mese

Dopo l'incontro di co-design

Fatta revisione del report con supporto del Team

Anticipato ai professionisti che li re-incontreremo in più sessioni

Restituiremo ai professionisti coinvolti dei feedback e prossimi step dell'incontro

Daremo evidenza - nella documentazione di analisi - dei feedback emersi dal focus group di codesign

Cosa abbiamo trovato utile nel kit

Impostazione metodologica di co-design con un linguaggio parlante per la PA e che ha permesso di coordinare e organizzare il flusso delle idee

Un «foglio bianco ma con i quadretti» per inserire i contenuti necessari e annotare gli elementi giusti nel punto giusto



Lessons learned dall'applicazione del kit

Anche se parti da approccio strutturato, il brainstorming va per conto suo in modo **liquido** (e forse va bene anche così!), l'essenziale è tenere traccia di ogni bit che emerge dal codesign e riportarlo poi nel report

Rimossi volutamente dai kit termini «strani» (es user journey, card sorting, personas) perché impaurivano gli utenti

Preparare i materiali e pre-compilare le varie card **richiede tempo**: va programmato del congruo lavoro in anticipo per centrare i temi giusti e usare al meglio il poco tempo che i cittadini ci dedicano

Presenza dei colleghi degli uffici tematici è fondamentale per la buona riuscita del codesign

Dare un timing non solo per macro sessione ma per ciascuna singola attività e **tenere il ritmo** con un cronometro ... quando gli utenti si fanno prendere dall'entusiasmo si va lunghi 😊



Grazie!

gianluca.vannuccini@comune.fi.it
@gvannuccini



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei