

# 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](http://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



Giovanni in questa situazione direbbe

Speriamo di .....

Il professionista  
(Architetto,  
Ingegnere, ...)

## ATTIVITÀ\*

La giornata di Giovanni

consiste in svolgimento del lavoro:  
IDEAZIONE  
PROGETTAZIONE (DEFIN. EXEC...)  
VERIFICA NORMATIVA  
PRESENTAZIONE PRATICHE  
ATTIVITÀ DI CANTIERE  
COORDINAMENTO SICUREZZA

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Giovanni vorrebbe migliorare la propria vita con/ grazie a...

- POTRE AVERE UN QUADRO CHIARO ED ESAUSTIVO DELLO STATO IL PROFILO NORMATIVO, DELLA SITUAZIONE PROGETTO CHE SI STA AFFRONTANDO.
- EVITARE TEMPI MORTI E PERDITE DI TEMPO

## NECESSITÀ\*

I bisogni più importanti

di Giovanni sono

AVERE ACCESSO IN TEMPO VELOCE A TUTTA LA NORMATIVA (DOCUMENTAZIONE) ELEGANTICA AGGIORNATA.

AVERE UN UNICO PORTALE DI REFERIMENTO (AUSILIATO PER LA REGIONALITÀ) PER ESPERIRE TUTTA LA DOCUMENTAZIONE DI CUI DISPORRE.

POTRE INTERLOCUIRE CON I TECNICI PER LA VERIFICA DEL CASO.

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

Giovanni è ostacolato nel

raggiungimento dei suoi obiettivi da...

- INTELLIGIBILITÀ DI FONTI A VOCE NON COINCIDENTI
- DIALOGARE CON IL COMUNE IN TEMPI ACCETTABILI.

## STRUMENTI DIGITALI

[Qual'è o quali sono le piattaforme di riferimento]



## Esercizio 1 Profilatura utente:

indicazioni sulle esigenze e aspettative che emergono dallo svolgimento delle attività nel corso di una giornata tipo dell'utente

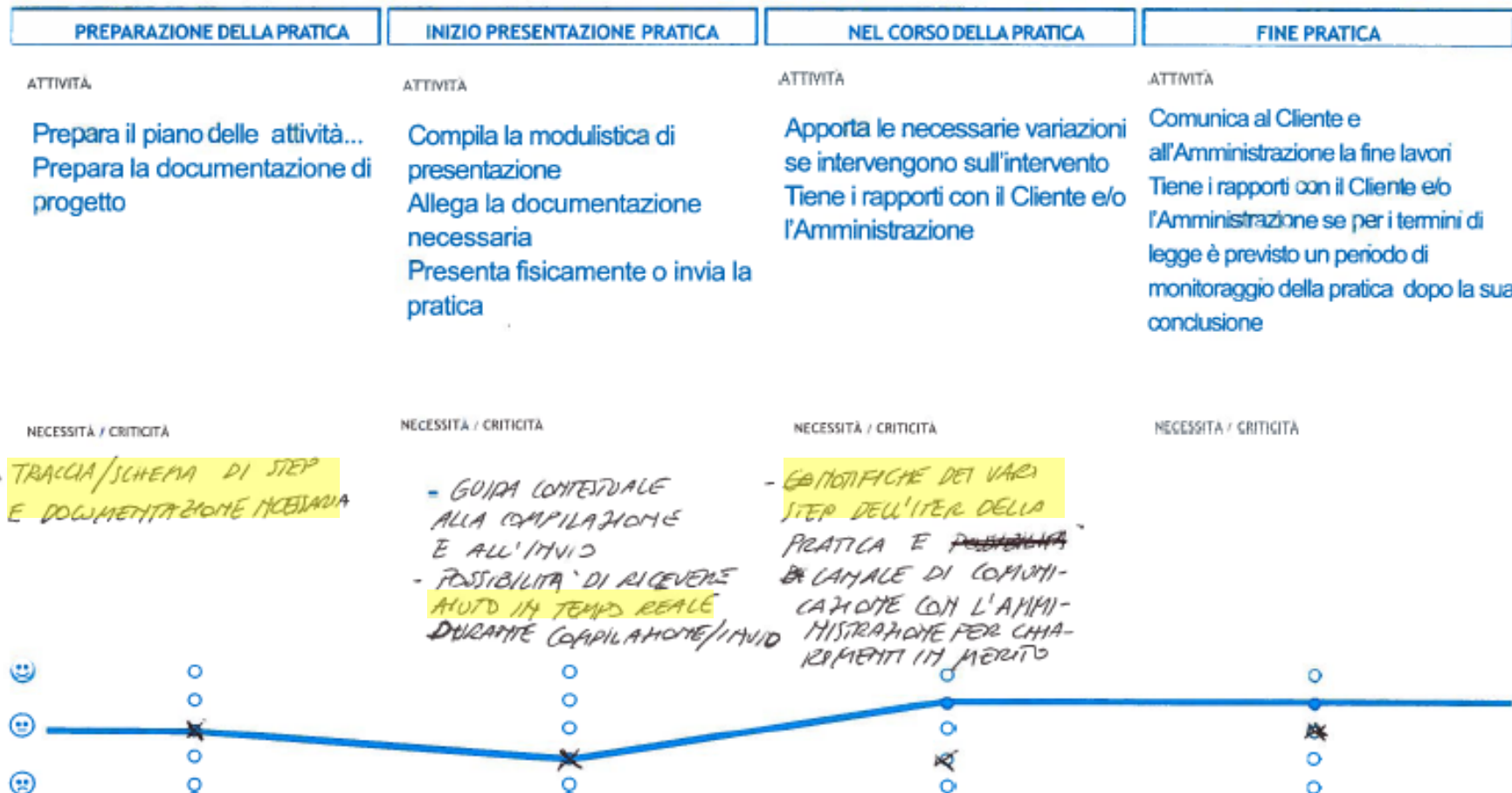
# KIT PERSONE



# Giovanni

Il Professionista organizzato

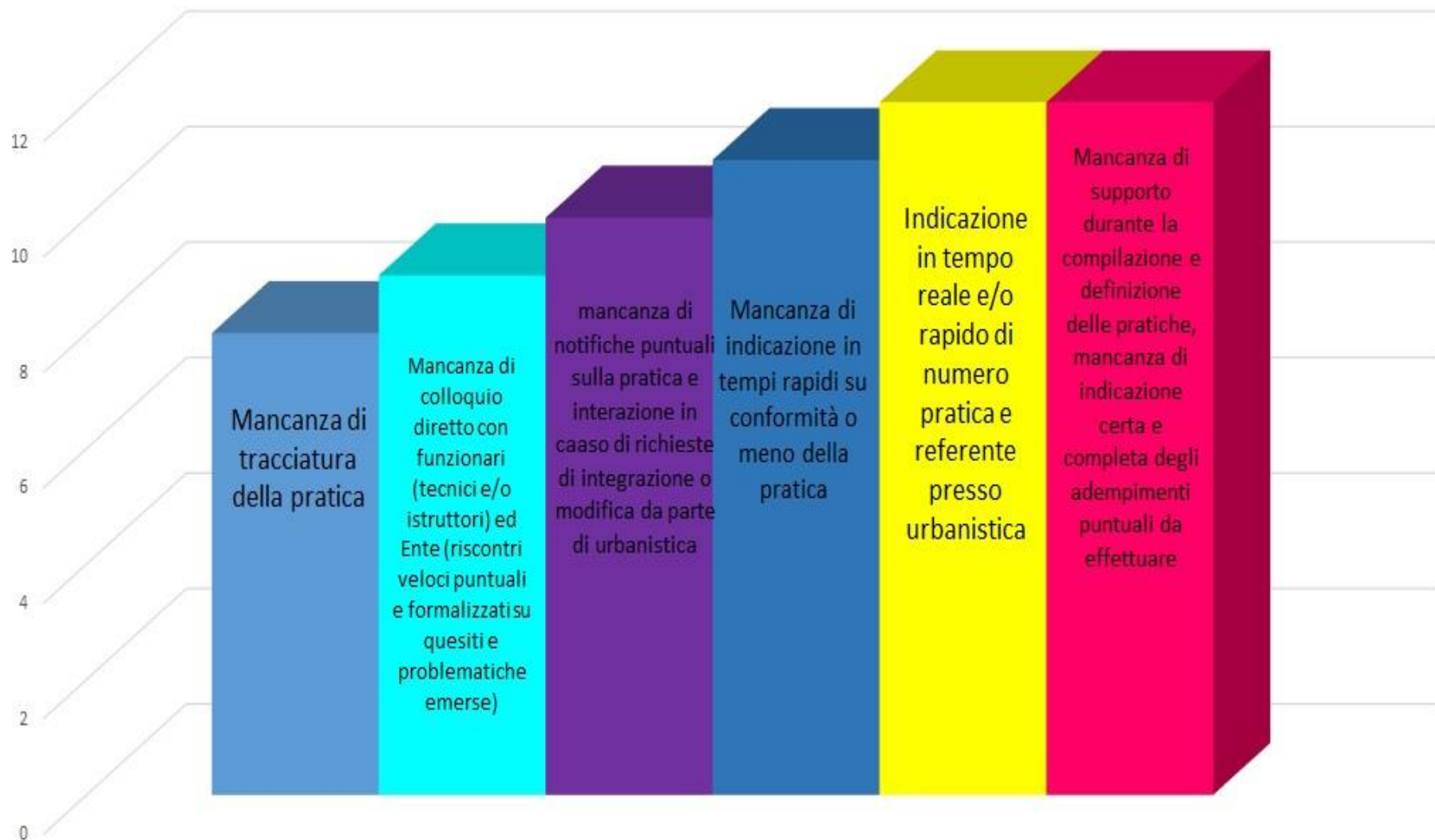
## KIT USER JOURNEY



**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)

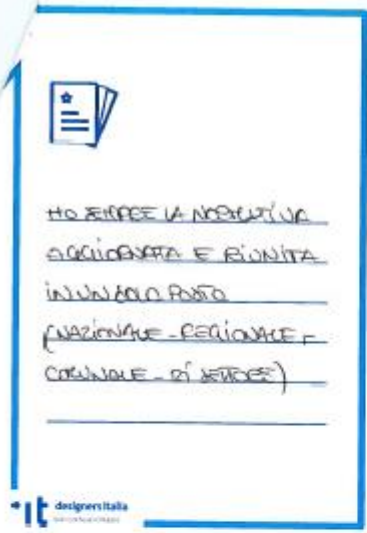
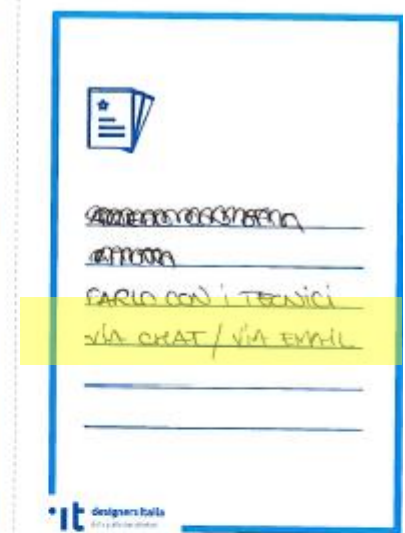


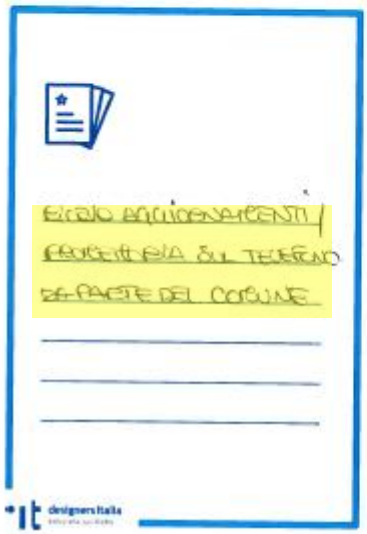
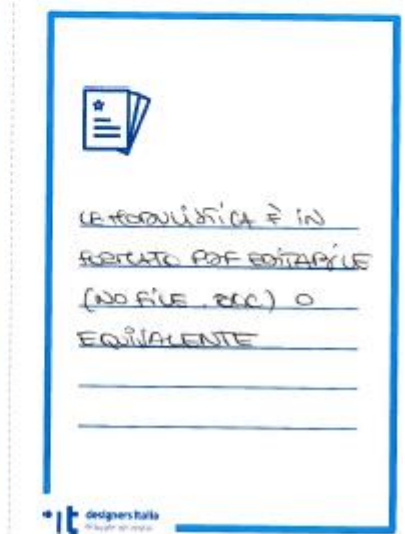
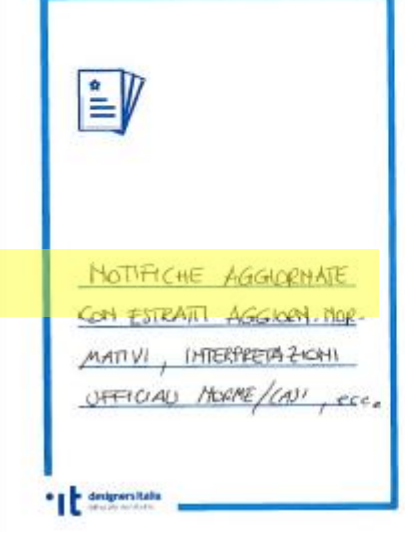

# Principali temi emersi

## Profilazione e Esperienza utente: principali temi emersi Piattaforma e APP



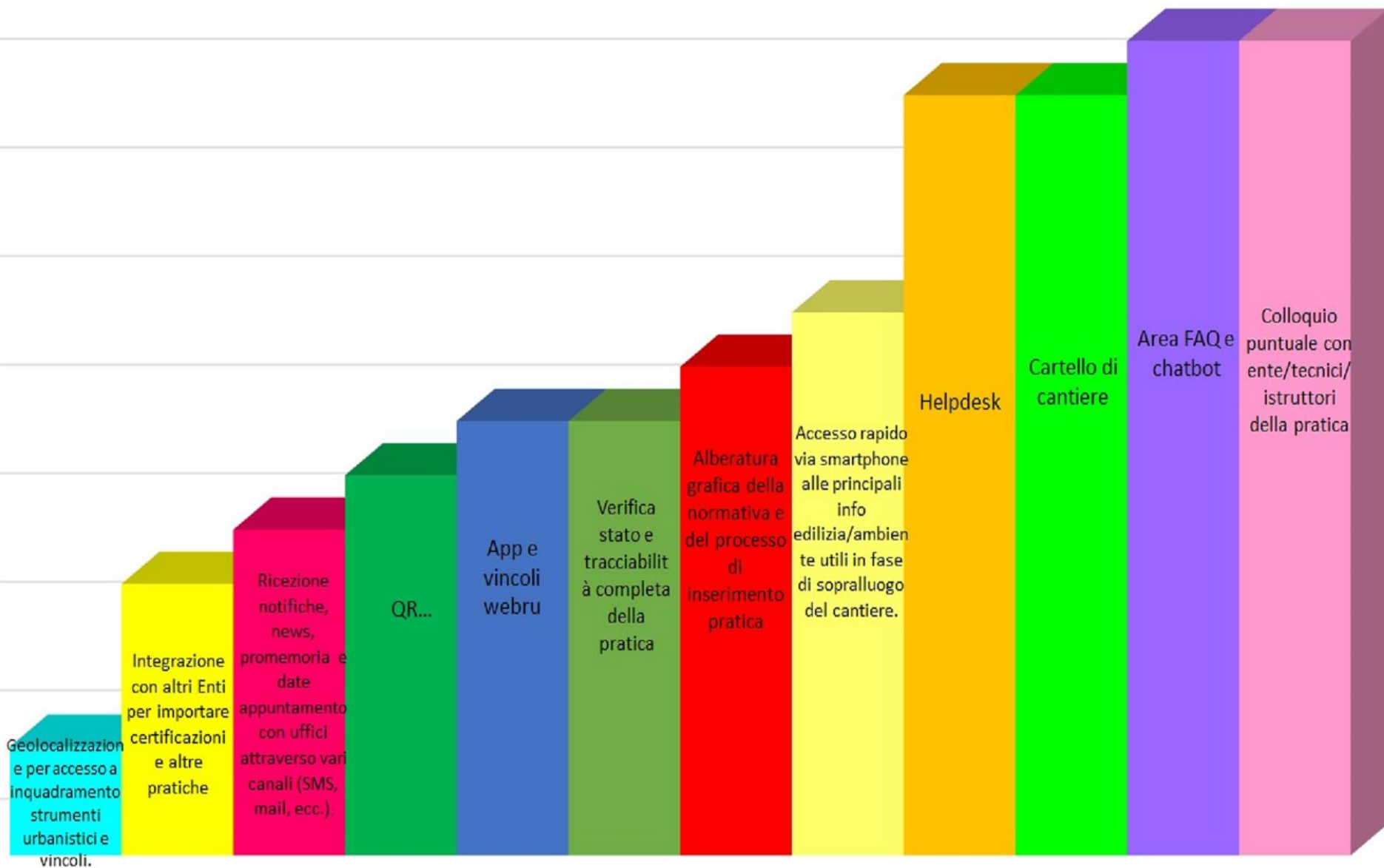


# Esercizio 3 - Funzionalità: indicazioni su nuove funzionalità desiderate per la nuova Piattaforma e APP Edilizia e Ambiente

 <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 / percentuale 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

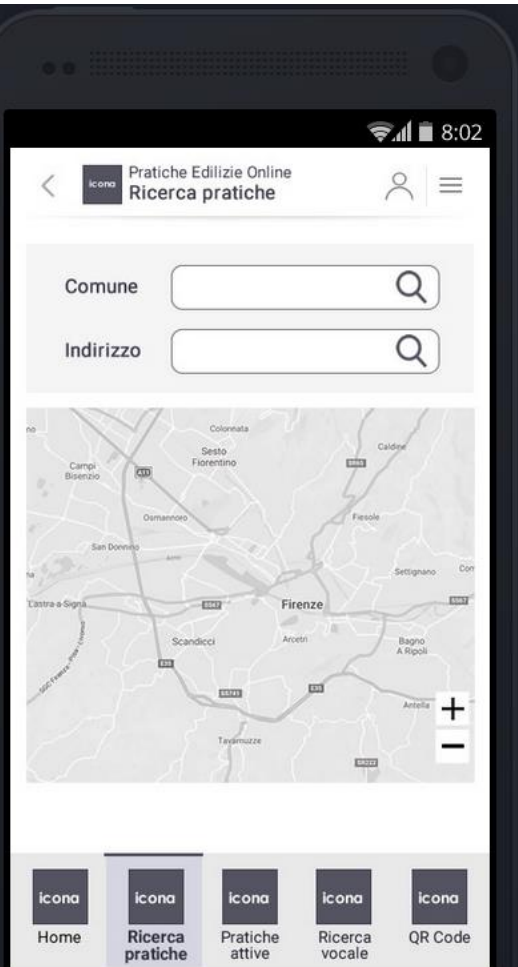


# Navigazione Wireframe della Piattaforma

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](mailto:gianluca.vannuccini@comune.fi.it)  
*@gvannuccini*



**UNIONE EUROPEA**  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei