

World   PloneDay

Standardizzazione dei Servizi Pubblici Digitali: un'analisi dei journey sull'App IO di PagoPA

Ilaria Picchioni



giallocobalto



Ilaria Picchioni

Experience & Service Designer



ilaria.picchioni@giallocobalto.it

 Ilaria Picchioni

Contesto

Piano nazionale innovazione 2025

The screenshot shows the Docs Italia website interface. The main content area displays the title 'Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025'. Below the title, there is a brief description: 'L'innovazione e la digitalizzazione devono far parte di una riforma strutturale dello Stato che promuova più democrazia, uguaglianza, etica, giustizia e inclusione e generi una crescita sostenibile nel rispetto dell'essere umano e del...'. The left sidebar contains a table of contents with sections like 'Sommarrio', 'La strategia', and 'Le tre sfide del piano «2025»'.

App IO

The image shows two screenshots of the App IO mobile application. The left screenshot is the app's splash screen, featuring the 'i-t' logo and the text 'l'app dei servizi pubblici' and 'pocppa'. The right screenshot shows the 'Dettagli del Servizio' page, which includes the app's name 'IO - L'app dei servizi pubblici', a description of its features, and options to 'Contattarti in app' and 'Inviare notifiche push'.

PNRR – Misura 1.4.3 “Adozione app IO”

The screenshot displays the details for PNRR Misura 1.4.3 'Adozione app IO'. The total amount is 580 milioni di euro. The beneficiaries are listed as Comuni, Scuole, ASL, Aziende Ospedaliere, Regioni, and Province autonome. The potential plateaus are 16,800 entities, and the access modality is 'Soluzioni Standard'. A button labeled 'VAI AGLI AVVISI' is visible at the bottom.

Il catalogo



8000
Comuni
80
servizi

argomento	nome_servizio	Descrizione
Ambiente e animali	Altro	
Ambiente e animali	Animali domestici	<p>Il servizio riguarda gli animali domestici e le aree pubbliche a loro dedicate.</p> <p>Tramite IO potrai:</p> <ul style="list-style-type: none">- ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste di iscrizione o di modifica degli animali domestici;- ricevere un promemoria per un appuntamento;- ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app;- ricevere altre comunicazioni.
Ambiente e animali	Orti urbani	<p>Il servizio riguarda gli orti urbani.</p> <p>Tramite IO potrai:</p> <ul style="list-style-type: none">- ricevere informazioni sulle modalità di assegnazione degli orti urbani;- ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste presentate;- ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app;- ricevere altre comunicazioni.
Ambiente e animali	Verde pubblico	<p>Il servizio riguarda gli interventi nelle aree di verde pubblico.</p> <p>Tramite IO potrai:</p> <ul style="list-style-type: none">- ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle prenotazioni o sulle richieste;- ricevere informazioni sull'abbattimento di piante, siepi o arbusti;- ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app;- ricevere altre comunicazioni.
Ambiente e animali	Disinfestazioni	<p>Il servizio riguarda gli interventi di disinfestazione nelle aree e negli edifici pubblici.</p> <p>Tramite IO potrai:</p> <ul style="list-style-type: none">- ricevere comunicazioni e aggiornamenti sugli interventi previsti;- ricevere indicazioni su come comportarsi durante il loro svolgimento;- ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app;- ricevere altre comunicazioni.
Ambiente e animali	Discariche e isole ecologiche	<p>Il servizio riguarda l'accesso o la richiesta di informazioni per l'uso delle discariche ecologiche.</p> <p>Tramite IO potrai:</p> <ul style="list-style-type: none">- ricevere comunicazioni e aggiornamenti sull'utilizzo delle discariche e delle isole ecologiche;- ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app;- ricevere altre comunicazioni.
Ambiente e animali	Ritiro rifiuti ingombranti	<p>Il servizio riguarda il ritiro di rifiuti ingombranti.</p> <p>Tramite IO potrai:</p>

Obiettivi

1. Modelli dei servizi

Definire una serie di **modelli di servizio user-centered standard** per garantire uniformità e coerenza tra i comuni. Questi devono essere composti da nome, descrizione delle funzionalità e delle caratteristiche e un **journey di interazione con i cittadini**.

2. Raccolta feedback

Creare una **relazione attiva con gli Enti e i Partner Tecnologici** incaricati dell'implementazione dei servizi su IO, per conoscerne meglio la natura, le specificità e i bisogni e innescare un **processo continuo di raccolta feedback** che consentirà di migliorare i modelli.

Quadro iniziale

+ di 25.000 voci di servizio diverse

	A	B	C	D
	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	- Effettuare il pagamento dei verbali - Ricevere comunicazioni inerenti al servizio
23376				Servizio Polizia Locale Comune di Casarza Ligure. Tramite IO potrai: - pagare il verbale che ti è stato notificato.
23377	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di Ufficio Polizia Locale - Pagamento illeciti amministrativi: - violazione regolamenti comunali; - violazione di norme di polizia amministrativa;
23378	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di pagamento relativo a multe e verbali.
23379	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento PagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.
23380	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo alla Polizia Locale gestito tramite il servizio IO. Tramite IO potrai: - ricevere una comunicazione circa l'avvenuta registrazione del tuo pagamento.
23381	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.
23382	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.
23383	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.
23384	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.
23385	Sicurezza e protezione civile	Altro	Sicurezza e protezione civile_Altro	Servizio di notifica ricevute di pagamento pagoPA: notifica la ricezione di un pagamento relativo a multe e verbali. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazione circa la disponibilità di una nuova ricevuta di pagamento.

Progettazione

1. Analisi benchmark
2. Journey map
3. Ciclo di vita
4. Modello del servizio

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)

Cosa è possibile fare tramite l'app IO?

SUAP

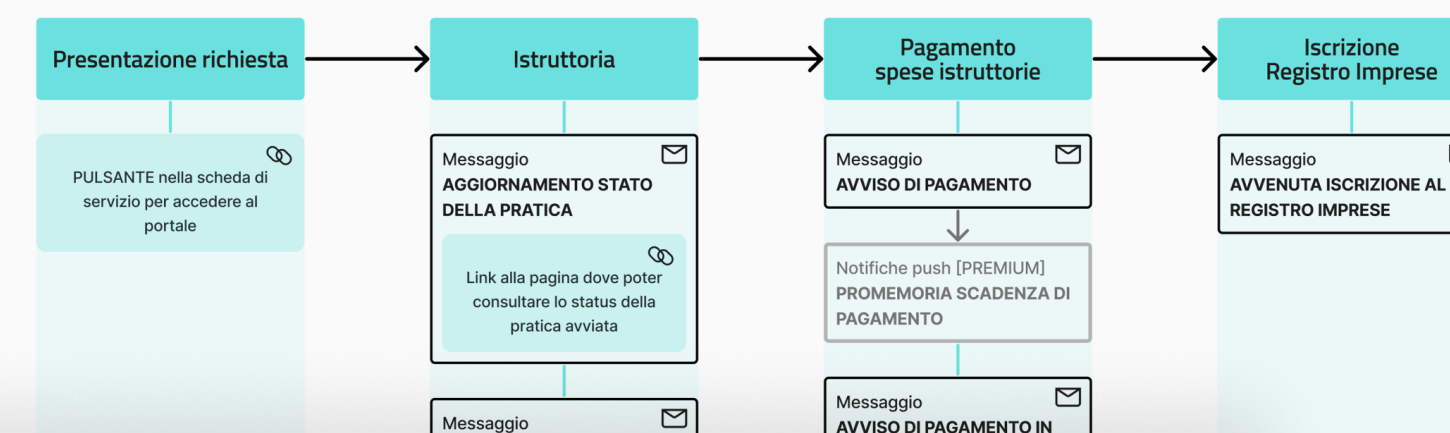
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:
Lo Sportello Unico è l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazioni di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

Da Excel

Da PDF



Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) - ciclo di vita



I modelli dei servizi

- I modelli dei servizi
- AMBIENTE E ANIMALI
- In arrivo
- ATTIVITÀ PRODUTTIVE E COMMERCIO
- Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)
- Sviluppo economico
- BENESSERE SOCIALE
- Alloggi sociali
- Assistenza domiciliare
- Servizi sociali
- CASA E UTENZE
- Tassa sui rifiuti (TARI)

Messaggi del servizio

Il servizio ideale

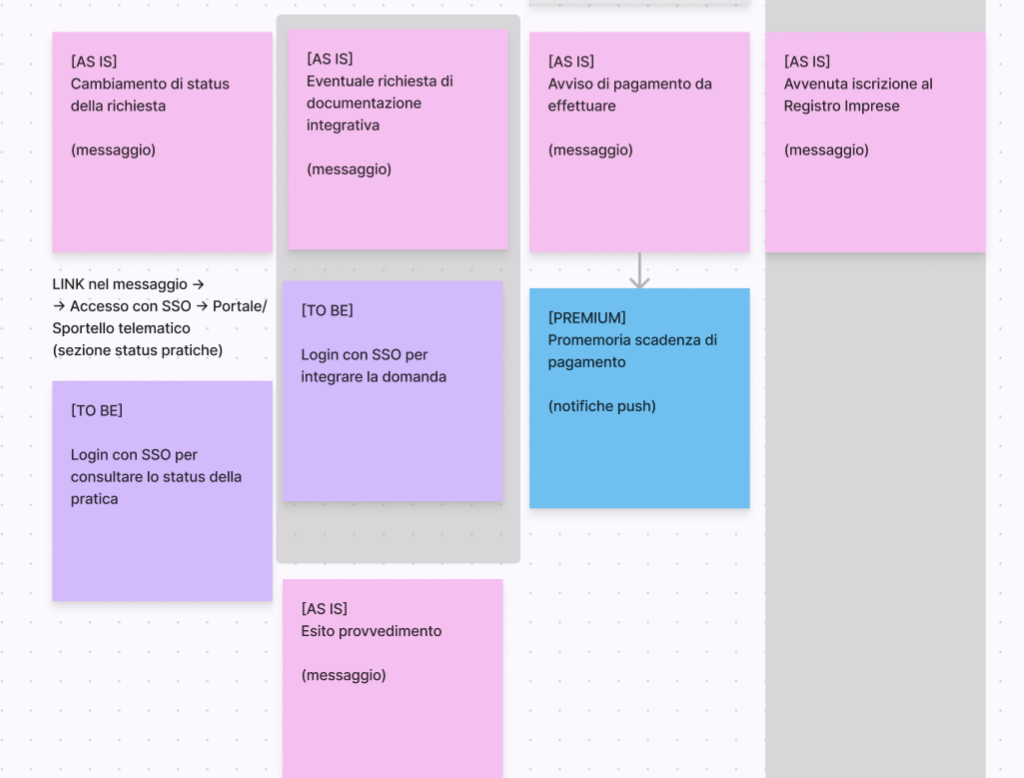
L'insieme di tutti i messaggi rappresenta il servizio ideale. L'ente che intende erogare questo servizio può valutare quali e quanti messaggi inviare, in base alle proprie possibilità di integrazione. L'obiettivo finale rimane quello di inviarli tutti, rilasciando in maniera iterativa versioni del servizio sempre più complete.

Istruttoria

Aggiornamento sullo stato della pratica

Titolo del messaggio: C'è un aggiornamento sulla tua pratica

Testo del messaggio: La tua pratica <nnnn> per <oggetto della pratica> è <stato dell'avanzamento>.



Semplificazione

Una Pubblica Amministrazione orientata ai cittadini ha la responsabilità di pensare, **agire e comunicare in maniera semplice, chiara e lineare.**

Feedback

“
Tutto questo lavoro lo ritengo utile, se non indispensabile per la PA (di adesso e del futuro). **Spesso e volentieri manca** questa **analisi** qua, **dei processi**, indipendentemente dalla standardizzazione.
”

“
È stato interessante capire meglio come **integrare l'app IO rispetto ai nostri servizi**, se continuate come ci avete illustrato, ci sembra un'ottima opportunità e utile per i cittadini.
”

“
È un lavoro molto ambizioso, in passato abbiamo provato anche noi a standardizzare maggiormente i servizi, ma abbiamo faticato e non siamo riusciti a **centrare l'obiettivo dell'uniformità**.
”

Takeaway

1. Occorre spostare l'attenzione dalla struttura ai **processi**.
2. La pubblica amministrazione ha il potenziale per essere un **catalizzatore di innovazione** e trasformazione digitale.

3. Il progetto potrebbe essere allargato ad **altre categorie di enti**.
4. Il **processo progettuale** basato su semplificazione, standardizzazione e modularità può essere **applicato** anche a molti degli **obiettivi dei PIAO**.

Grazie

Ilaria Picchioni

ilaria.picchioni@giallocobalto.it