

 31.05.22

 Seminario «Design dei servizi on line della PA»



Strategie e tecniche per la progettazione e la realizzazione di servizi online centrati sull'utente

Luca Gastaldi

Direttore

- Osservatorio Agenda Digitale
- Osservatorio Design Thinking for Business
- Osservatorio Identità Digitale
- Osservatorio Smart City
- Tavolo di Lavoro Cloud nella PA

Membro

Segreteria tecnica per l'attuazione dell'Agenda Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Luca Gastaldi

👤 Direttore

📍 Osservatorio Design Thinking for Business

👤 Membro della segreteria tecnica
per l'attuazione del PNRR

📍 Presidenza del Consiglio dei Ministri

Tutti i partecipanti al seminario avranno un accesso gratuito per 3 mesi a tutti i contenuti degli Osservatori Digital Innovation



Come fare:

- Andare sul sito www.osservatori.net e, se non lo si è già fatto, registrarsi partendo dalla voce «Registrati»
- Compilare i campi che vengono richiesti (mail e password, dati personali e aziendali, interessi e attivazione di newsletter)
- Una volta completata la registrazione gratuita, mandare una mail ad antonella.zagheni@osservatori.net con in CC luca.gastaldi@polimi.it con:

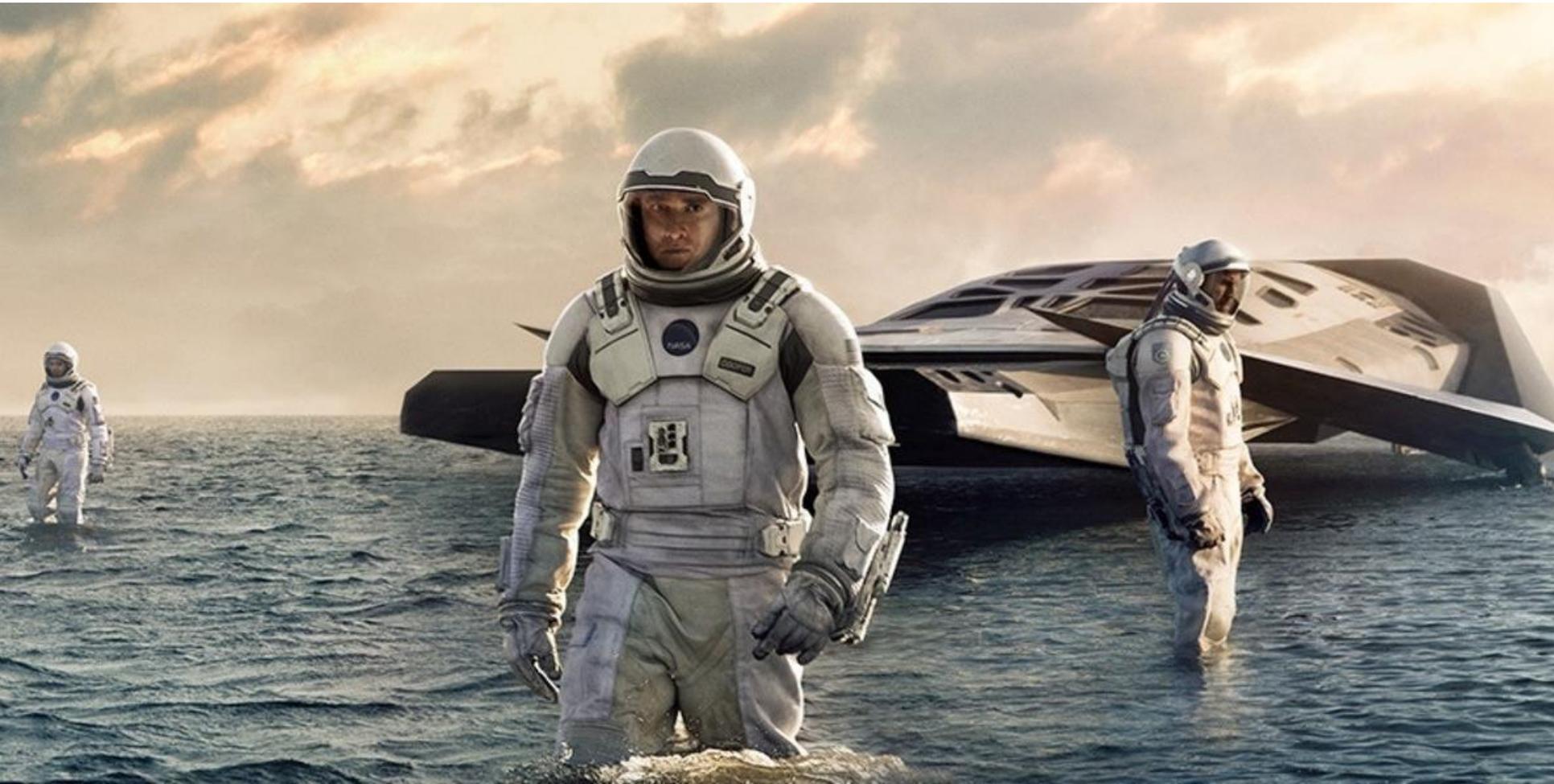
Oggetto: ER | Attivazione abbonamento Osservatori per 3 mesi

Testo:

Gentile Antonella,
come concordato con Luca, in CC alla presente, ho provveduto a creare un account sul sito degli Osservatori dalla mail da cui le scrivo e chiedo che mi sia attivato un abbonamento a tutti i contenuti degli Osservatori per 3 mesi.
Cordiali saluti,

[Firma]

- Antonella vi **attiverà un abbonamento Full VIP per 3 mesi** con accesso gratuito a tutti i report/video/ webinar/grafici del sito





Privati

VS.



PA



- Aprite un browser sul vostro smartphone o PC e digitate questo indirizzo: pollev.com/comtem
- Non è necessario scaricare nessuna app
- Compariranno domande e alternative di risposta che vi chiediamo di scegliere
- Gestirò i dati in modo anonimo

Chi guida l'innovazione digitale?



Privati

VS.



PA

Powered by  **Poll Everywhere**

Start the presentation to see live content. For screen share software, share the entire screen. Get help at pollev.com/app

Non è vero che la PA non riesca a fare innovazione



Italia digitale: la «macchina» è pronta a correre?

Osservatori AD e DTB
luca.gastaldi@polimi.it





191,5

mld €

Per trasf. digitale

1. Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura

40,29

65
mld €

2. Rivoluzione verde e transizione ecologica

59,46

Stime prudentziali

3. Infrastrutture per una mobilità sostenibile

25,40

120
mld €

4. Istruzione e ricerca

30,88

5. Inclusione e coesione

19,85

6. Salute

15,63

Per PA e imprese pubbliche

Per spendere le risorse

134
investimenti

63
riforme

213
milestone

314
target



Moltissime risorse disponibili grazie al **PNRR**

«Proprietà» di **piattaforme digitali** di fondamentale importanza (es. ANPR)

Enorme massa di **informazioni e dati**

Diretto **contatto con tutti i cittadini**

Massa critica e assenza di competitività per scatenare **processi di switch-off** di impatto

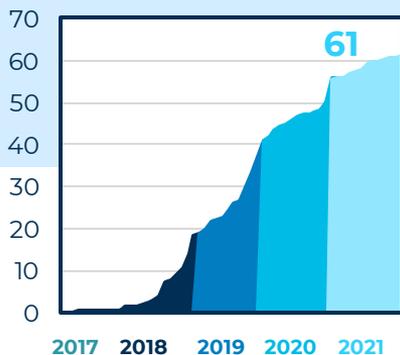




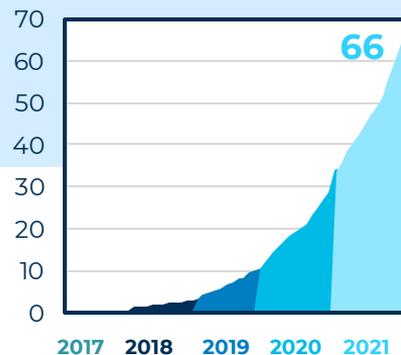
FRONT OFFICE



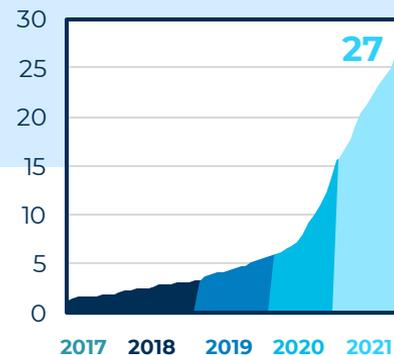
Milioni di italiani in ANPR



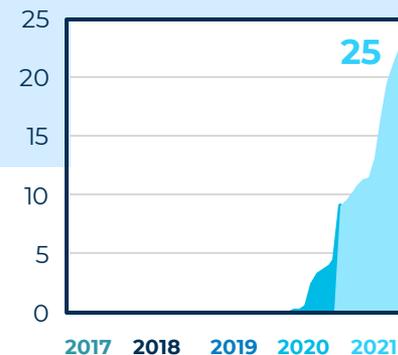
Mld € incassati con pagoPA



Mln di identità SPID erogate



Milioni di italiano con App IO



Razionalizzazione dei data center e cloud

Interoperabilità applicativa



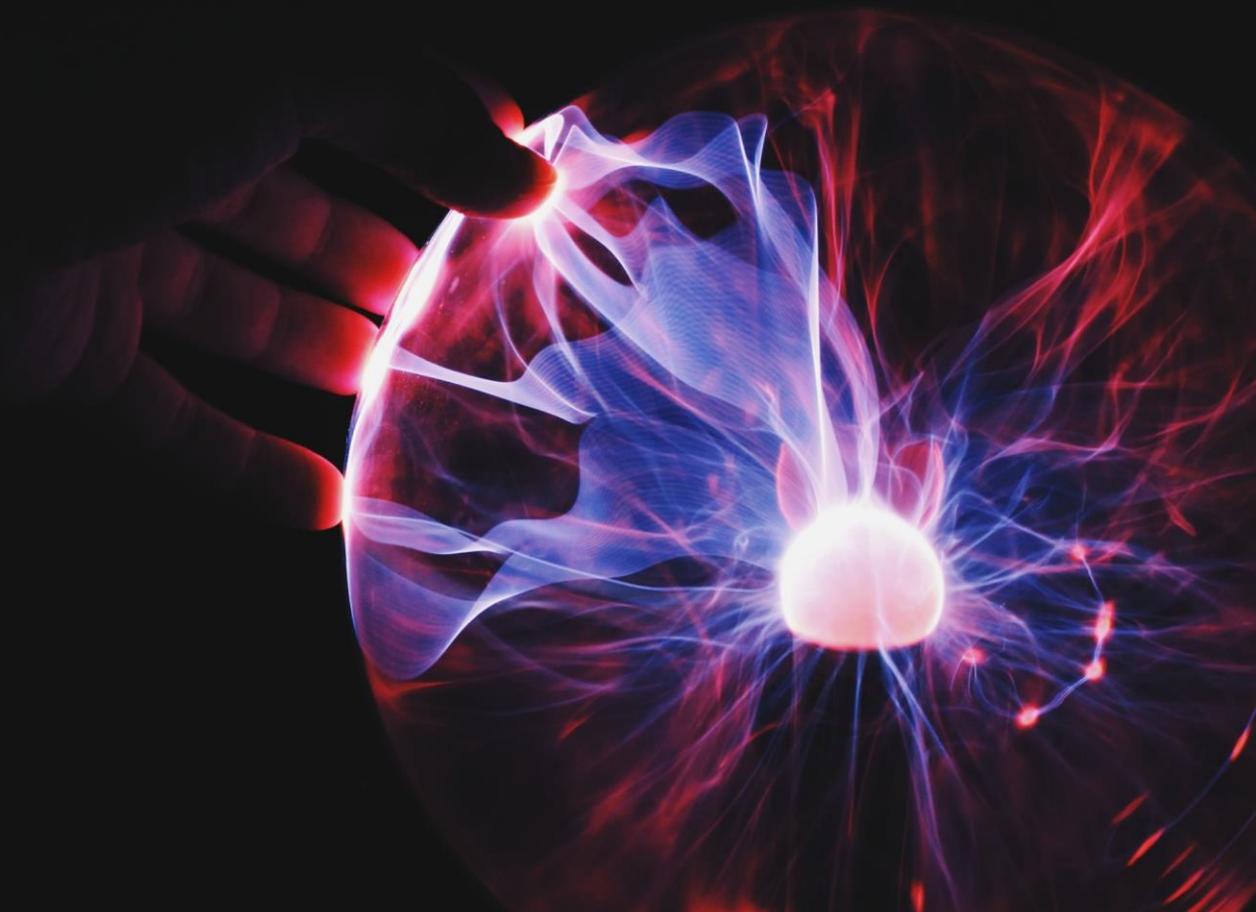
BACK OFFICE

Un'abbondanza di tecnologie digitali





È necessario umanizzare le tecnologie digitali



Circa l'80% dei processi di sviluppo di nuovi prodotti o servizi fallisce non per l'assenza di tecnologie avanzate ma perché non si sono comprese a fondo le esigenze degli utenti

Eric von Hippel, MIT



- Enfasi sulla pianificazione
- Sviluppo lineare e razionale



Top 10 skills

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum

- Enfasi sulla pianificazione
- Sviluppo lineare e razionale
- Focus immediato su soluzioni
- Prospettiva funzionale dei bisogni



Top 10 skills

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum

- Enfasi sulla pianificazione
- Sviluppo lineare e razionale
- Focus immediato su soluzioni
- Prospettiva funzionale dei bisogni
- Convergenza anticipata
- Min. del rischio di fallimento

Top 10 skills

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

in 2015

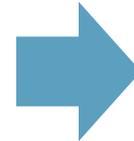
1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



- Enfasi sulla pianificazione
- Sviluppo lineare e razionale
- Focus immediato su soluzioni
- Prospettiva funzionale dei bisogni
- Convergenza anticipata
- Min. del rischio di fallimento



Tendenza innata a saltare alle conclusioni, considerando il problema come dato e mettendo enfasi sul generare nuove soluzioni



Risposta giusta al problema sbagliato

Indicate un servizio pubblico mal progettato

Top

ITALIA

DOVE ANDARE ▾

COSA FARE ▾

ORGANIZZA IL TUO VIAGGIO ▾

COVID-19



VOGLIA DI RIPARTIRE?

IDEE PER UNA FUGA NELLA BELLEZZA

WSI • SOCIETÀ • Grande flop per Italia.it: uno spreco di 20 milioni...

Grande flop per Italia.it: uno spreco di 20 milioni e un sito che ha fatto ridere il pianeta

21 Ottobre 2014, di **Redazione Wall Street Italia**

Lotteria Scontrini

Fisco e pagamenti digitali

Lotteria scontrini, flop tra i piccoli commercianti: si punta sulle vincite immediate

Risposta del Mef a un'interrogazione alla Camera: solo il 27% degli operatori consente ai clienti di partecipare. Allo studio correttivi anche passando dall'utilizzo dell'App Io

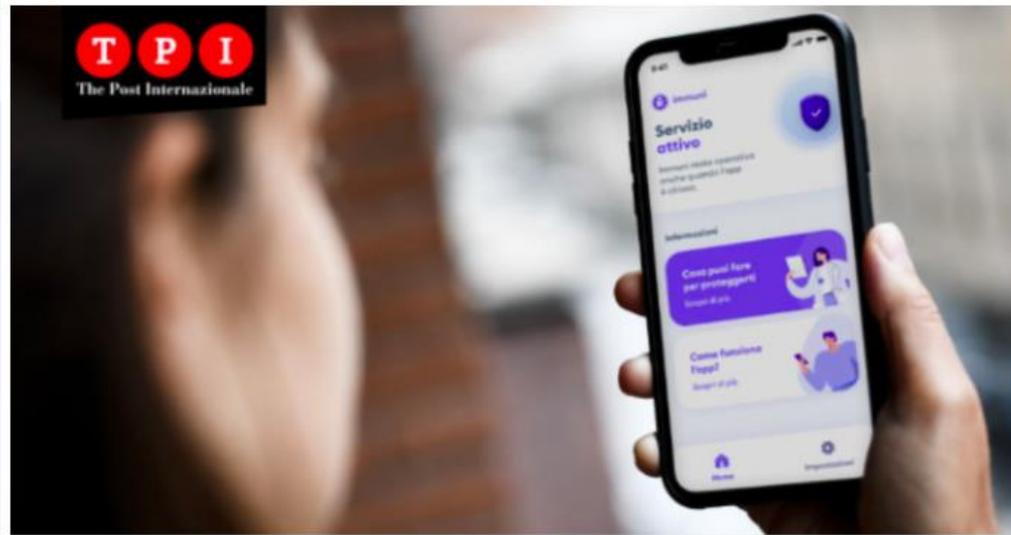
di Marco Mobili e Giovanni Parente

4 novembre 2021





L'app Immuni è un flop conclamato, ma il governo continua a finanziarla



Ripartiamo insieme

Tornare a vivere normalmente è possibile.
Immuni ci aiuta a farlo prima e senza rinunciare alla privacy.





Gestire il cambiamento e migliorare le interfacce: due cose che la gran parte della PA italiana deve ancora imparare a fare

Vademecum per i manager pubblici

1 Esplicitare il bisogno

2 Avere un piano

3 Superare le resistenze interne

4 Assicurarsi il sostegno della dirigenza

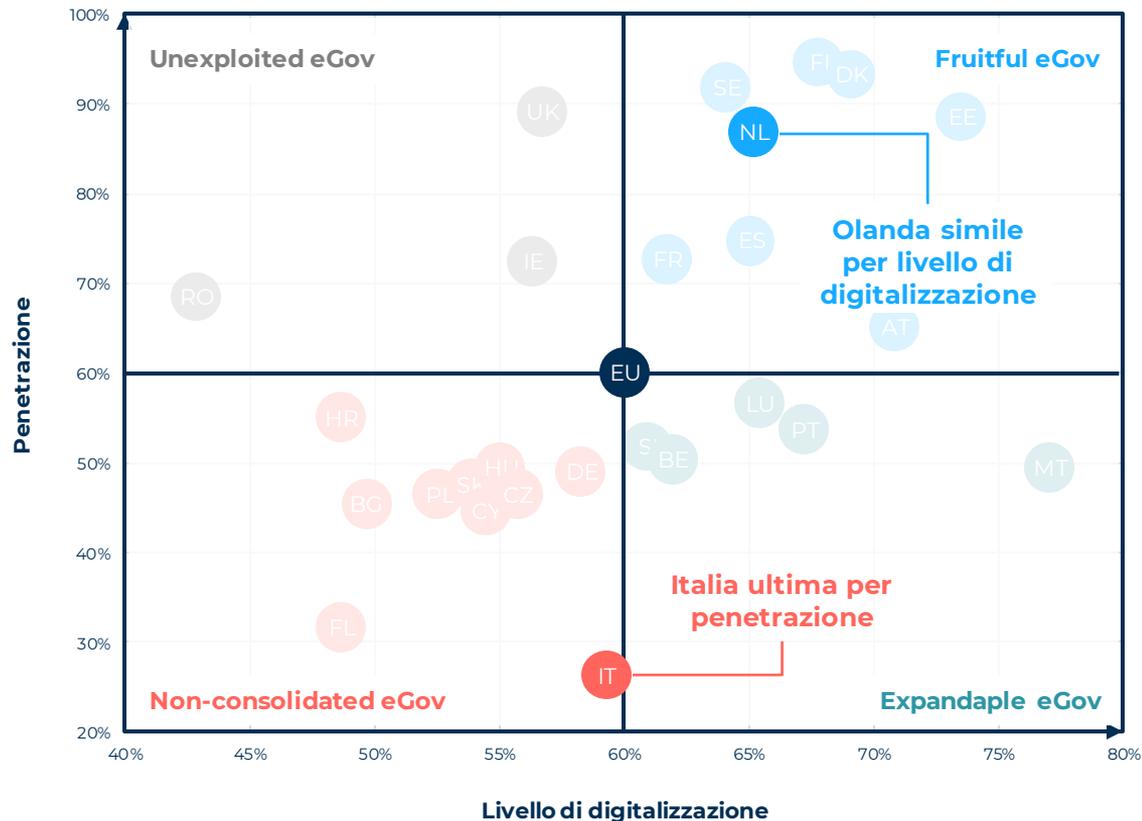
5 Reperire sostegno esterno

6 Avere le risorse

7 Istituzionalizzare il cambiamento

8 Perseguire un cambiamento profondo

eGov Benchmarking report 2020







+260 000 dipendenti **+200** esperti di design
120 paesi **9** creative hubs

“Adding Fjord’s mobility and design capabilities to the services provided by Accenture Interactive will allow us to deliver engaging and relevant customer experiences powered by scalable, industrialized marketing technology and operations”.

Brian Whipple
CEO of Accenture
Interactive



71 agenzie di design sono state acquisite dal 2004

2004 - 2012

Azienda	Acquisita da
2004 Frog Design	Flextronics
2007 Doblin	Monitor
2009 Bigstock	Shutterstock
2010 TAT	Rim
2011 Sofa	Facebook
2011 Typekit	Adobe
2011 Method	Globallogic
2011 Helicopter	One Kings Lane
2012 Maaik	Google
2012 Bolt Peters	Facebook
2012 80/20	Square
2012 Cuban Council	Google
2012 Behance	Adobe

2013 - 2014

Azienda	Acquisita da
2013 Hot Studio	Facebook
2013 Fjord	Accenture
2013 Jet Coopers	Shopify
2013 Banyan Ranch	Deloitte
2013 Hook & Loop	Infor
2013 17Feet	Google
2013 Hattery	Google
2014 Carbon Design	Oculus/Facebook
2014 Gecko Design	Google
2014 Adaptive Path	Capital One
2014 Reactive	Accenture
2014 Flow Interactive	Deloitte
2014 Optimal Experience	PWC

2015

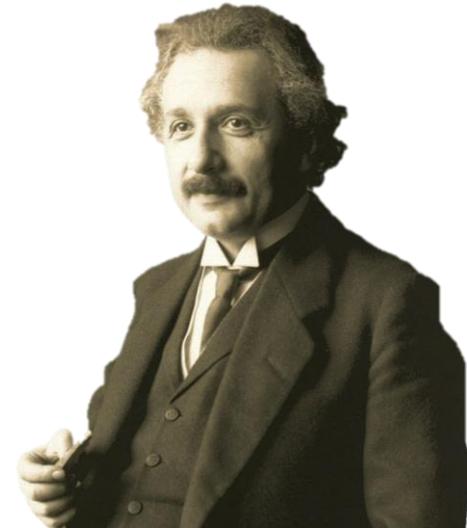
Azienda	Acquisita da
2014 Cynergy Systems	KPMG
2014 S&C	BCG
2014 Ultravisual	Flipboard
2014 Aviary	Adobe

2015

Azienda	Acquisita da
Teehan+Lax	Facebook
Spring Studio	BBVA
Lunar Design	McKinsey
Monsoon	Capital One
DesignIt	Wipro
Seren	Ernst&Young
Mobiento	Deloitte
Lapka	Airbnb
Catalyst	Cooper
Akta	Salesforce
Chaotic Moon	Accenture
Pacific Link	Accenture
Farm Design	Flex
Tactel	Panasonic Avionics
Fotolia	Adobe

Se avessi solo un'ora per salvare
il mondo spenderei 55 minuti
a definire il problema e
5 per trovare una soluzione

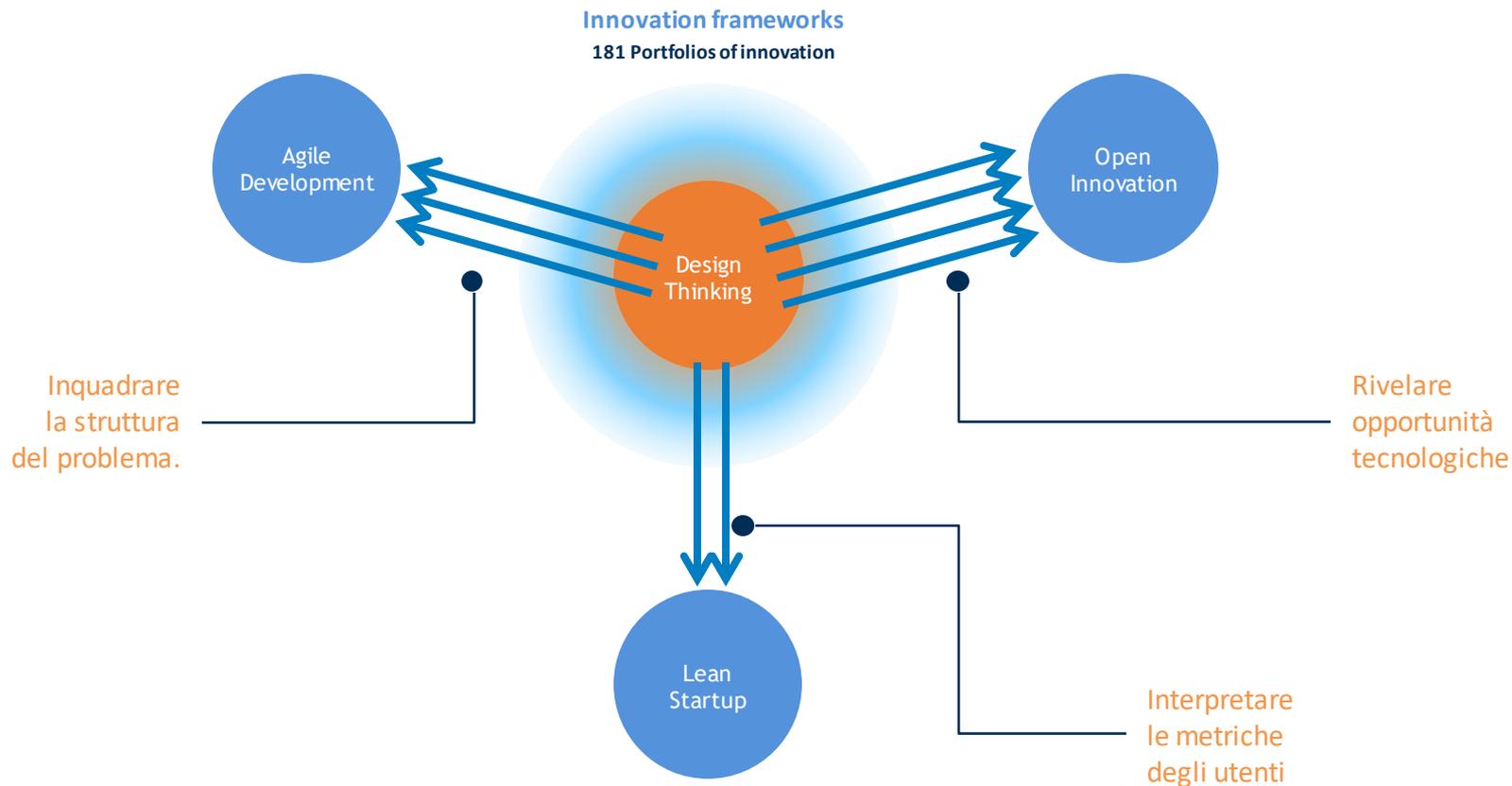
Albert Einstein



Che cos è il Design Thinking?

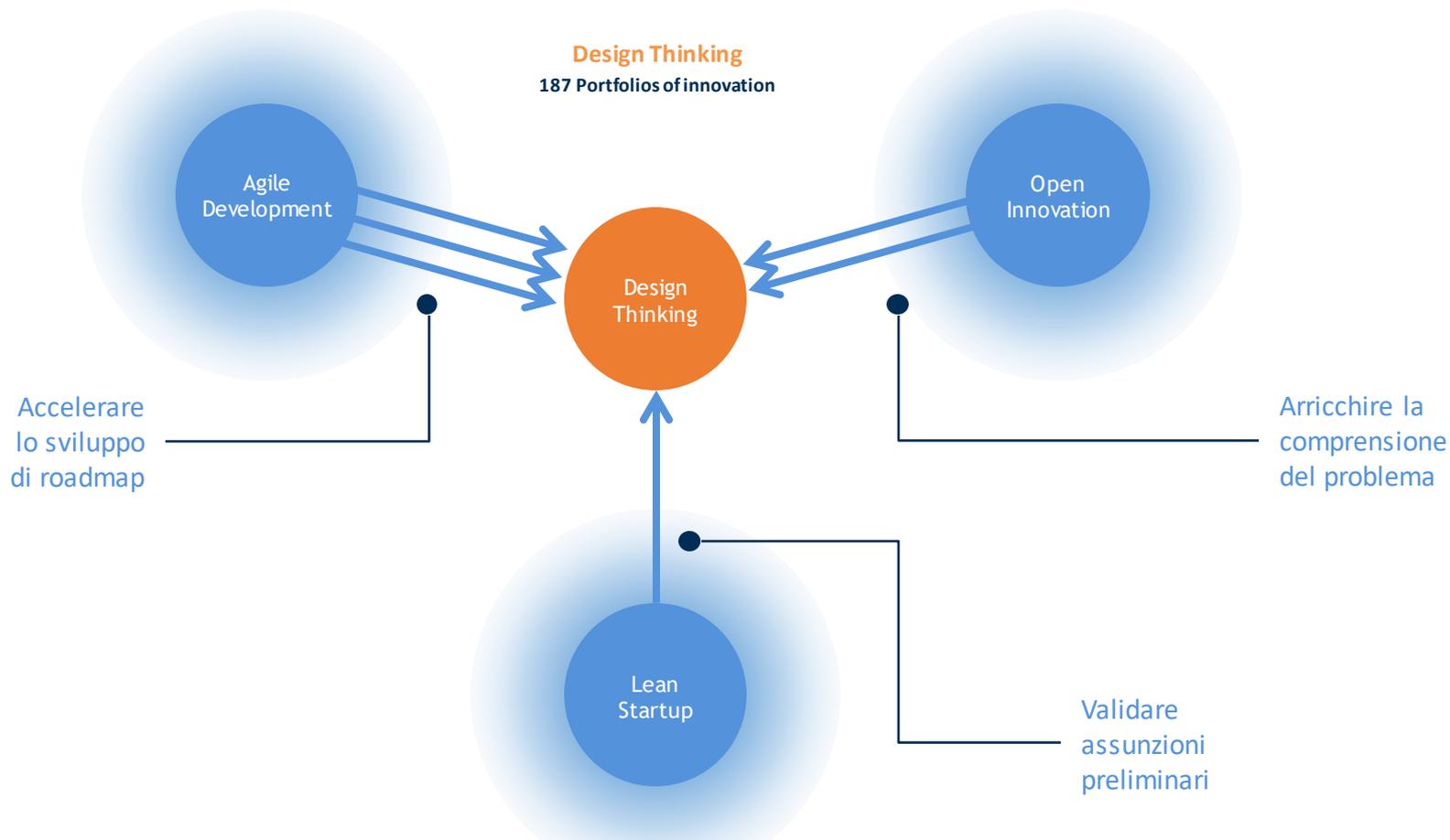
Il Design Thinking
è un approccio
all'innovazione
che poggia le sue
fondamenta
sulla capacità
di risolvere
problemi
complessi
utilizzando una
visione e una
gestione creative







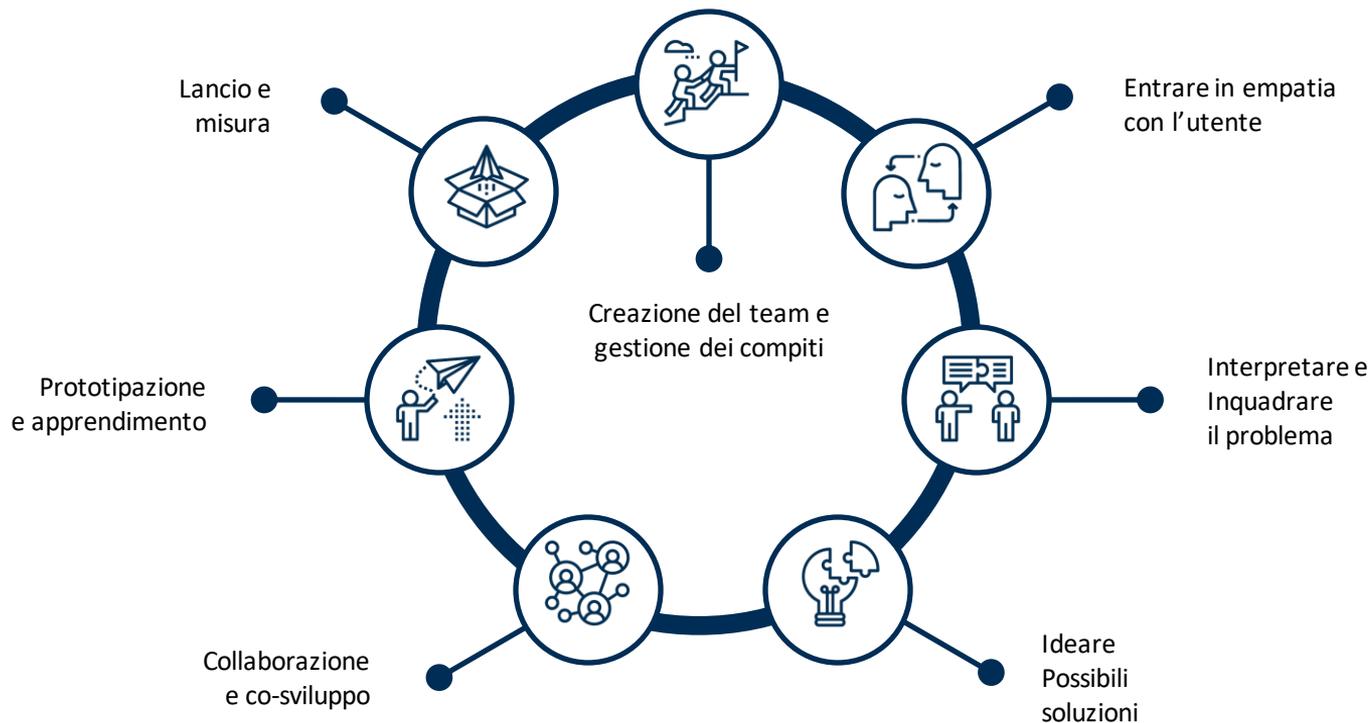
Contributi offerti al Design Thinking da altri paradigmi di innovazione



Quali sono le fasi che caratterizzano
un progetto di Design Thinking?

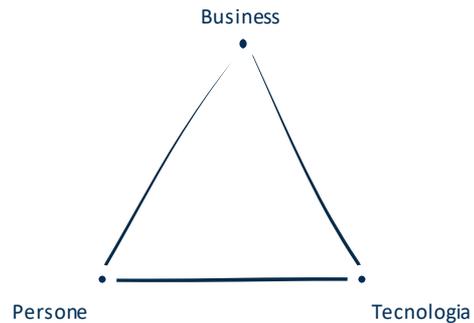


Fasi che caratterizzano un progetto di Design Thinking



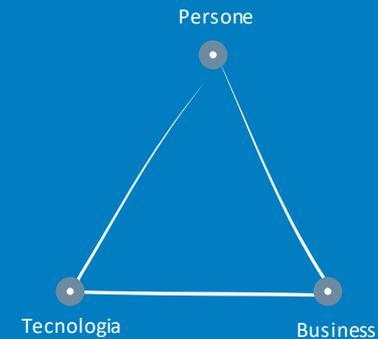
Quali sono i principi su
cui si basa il Design Thinking?

DA

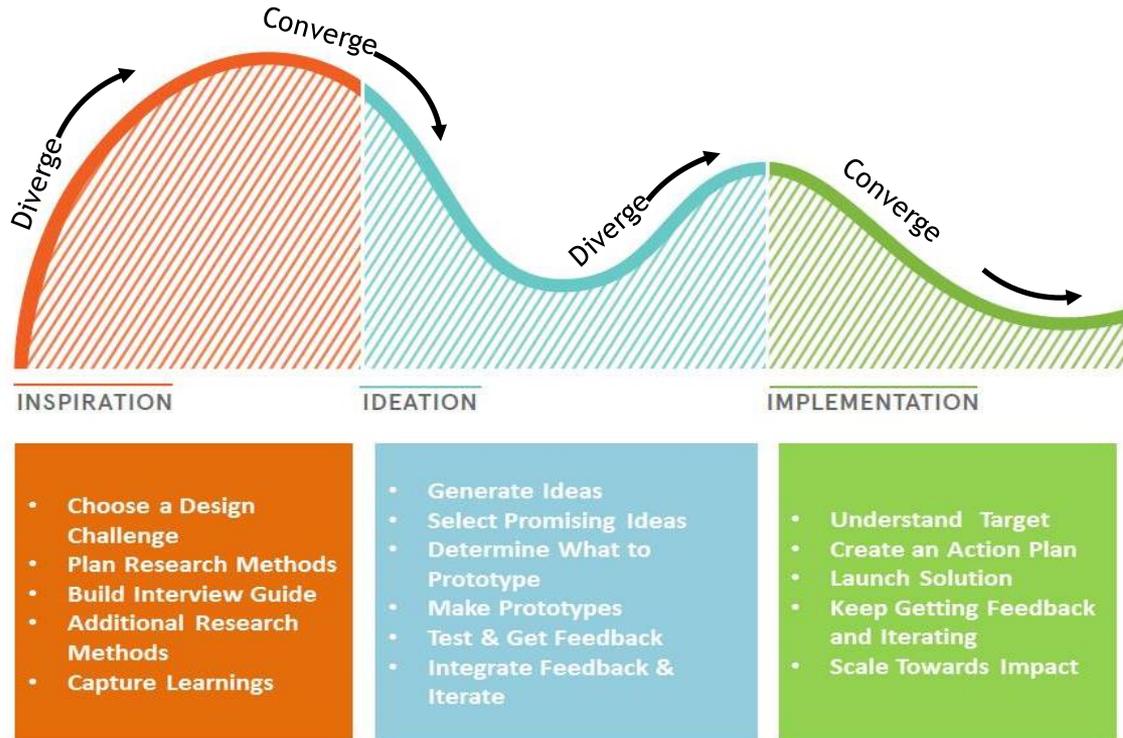


Business come scopo
Tecnologia come driver
People come mezzi

A



Persone come scopo
Tecnologia come mezzo
Business come conseguenza



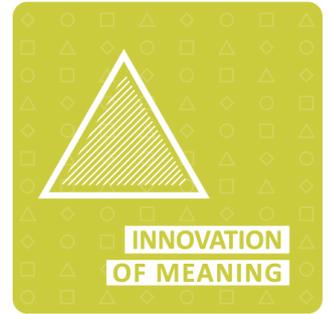
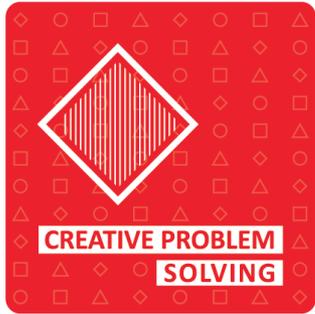


Fail early, fail often, in order to
succeed sooner.

— Tom Kelley —



Quali sono i diversi approcci
al Design Thinking?



2000

2010

2020

Design Thinking 1.0
creative problem solving

Ideare 

Design Thinking 2.1
sprint execution

Eeguire 

Design Thinking 2.2
creative confidence

Coinvolgere 

Design Thinking 2.3
innovation of meaning

Visualizzare 

	Design Thinking (1.0) Creative Problem Sol.	Design Thinking (2.1) Sprint Execution	Design Thinking (2.2) Creative Confidence	Design Thinking (2.3) Innovation of Meaning
Principi				
Scopo	Risolvere problemi	Sviluppare velocemente prodotti	Coltivare mentalità	Visualizzare direzioni di innovazione
Enfasi principale	Ideare	Costruire	Coinvolgere	Criticare costruttivamente
Direzione	Da fuori a dentro (utenti all'inizio)	Da dentro a fuori (utenti alla fine)	Co-design e co-sviluppo	Da dentro a fuori (utenti alla fine)
Pratiche				
Processo iterativo	Focus su divergenza	Focus su convergenza	Focus su convergenza	Focus su convergenza
Apprendimento	Tramite prototipi	Tramite minimum viable products	Tramite coinvolgimento	Tramite esplorazioni culturali
Partecipazione	Mente naïve	Esperti (stakeholders interni)	Esperti (stakeholders interni)	Esperti (intepreti e outsiders)

1 Gli italiani usano ancora poco i canali digitali per soddisfare le loro esigenze di servizi pubblici



Sanità



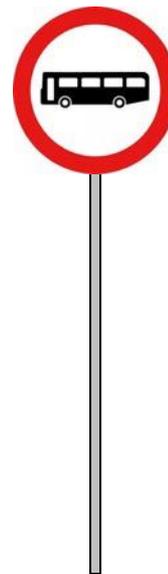
Scuola



Lavoro



Finanza pubblica

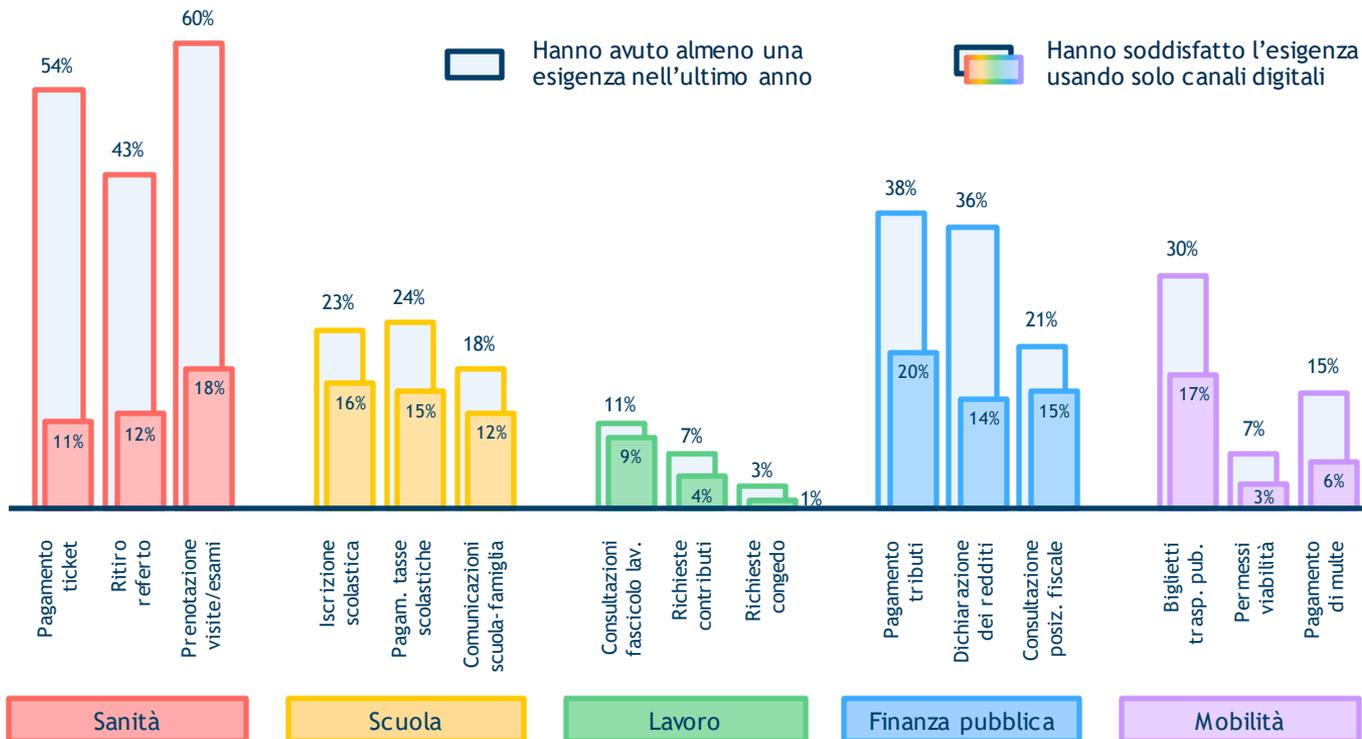


Mobilità



1

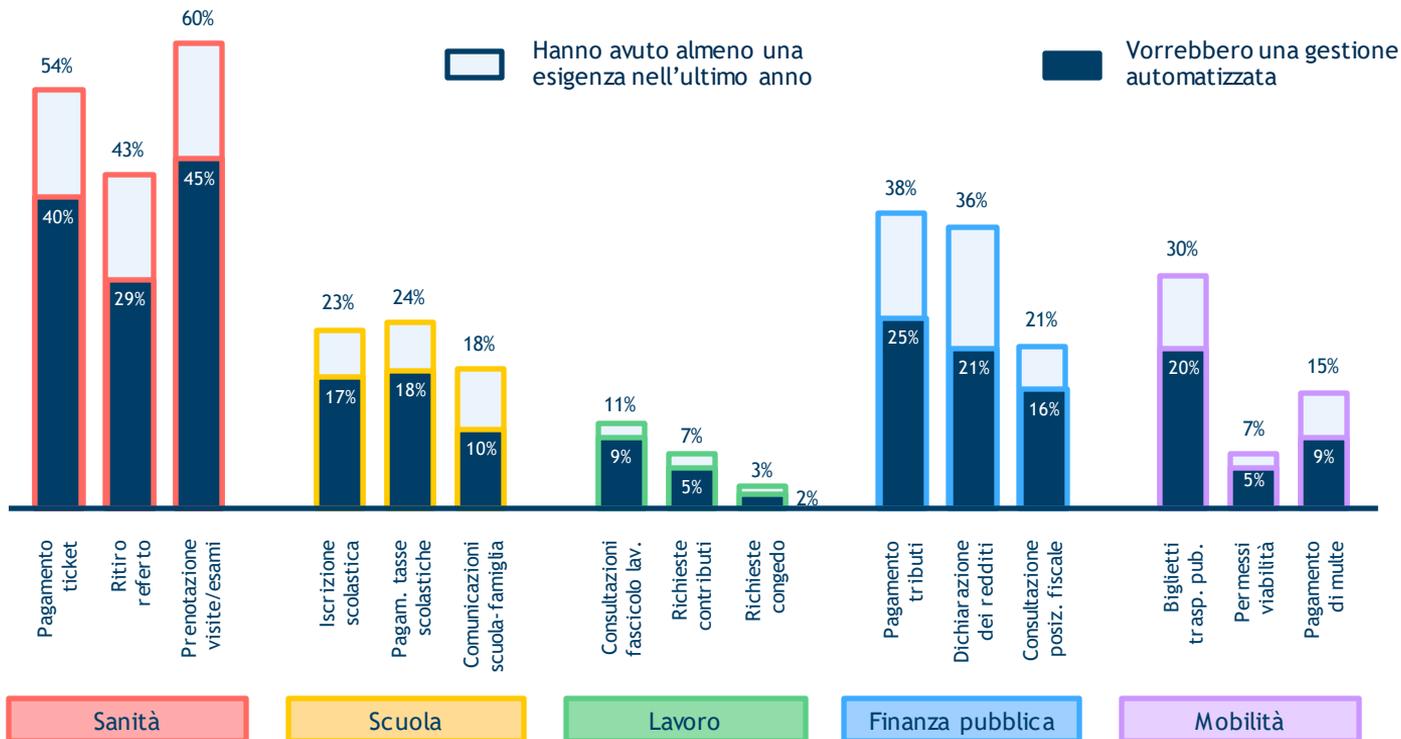
Gli italiani usano ancora poco i canali digitali per soddisfare le loro esigenze di servizi pubblici





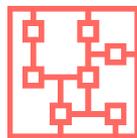
2

Il 60% degli italiani vorrebbe sistemi che gestiscano in modo automatizzato le loro esigenze di servizi pubblici





Il più delle volte l'esperienza d'uso **non è utente-centrica** ma un mix tra vincoli tecnici, vincoli burocratici e vincoli organizzativi



La digitalizzazione dei servizi spesso si traduce in un **mashup di vecchie tecnologie e strategie tecnologiche** non più sostenibili e che non combaciano con l'impostazione di governance

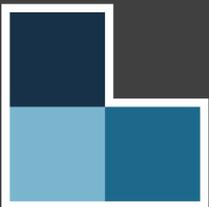


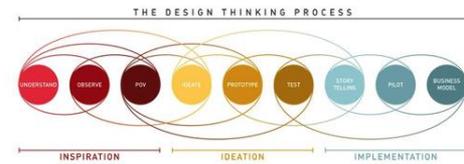
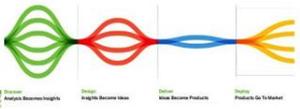
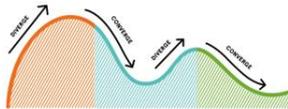
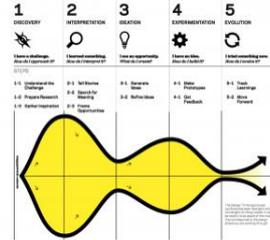
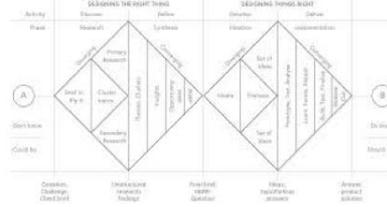
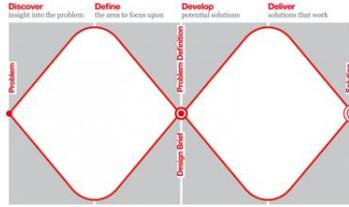
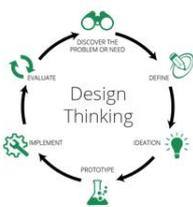
Potremmo dire che per lo più comunque si parla di una **experience IT-centrica**



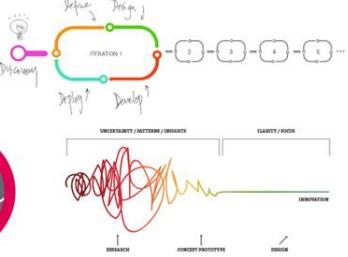
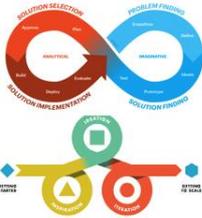
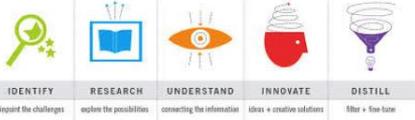
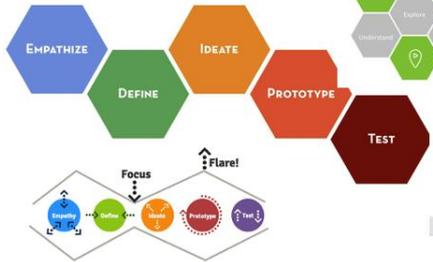
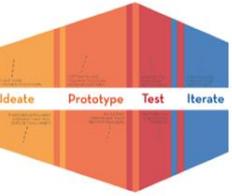
Start the presentation to activate live content

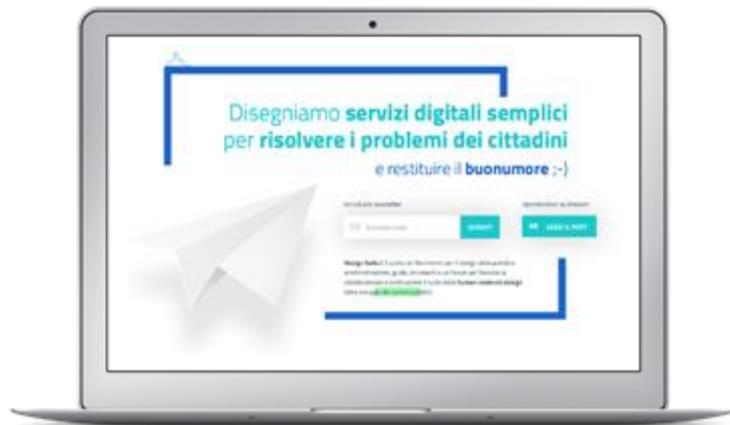
If you see this message in presentation mode, install the add-in or get help at PollEv.com/app





Design Thinking and the Design Job to be Done (JTBD)
(1) user desirability (2) business viability (3) technical feasibility



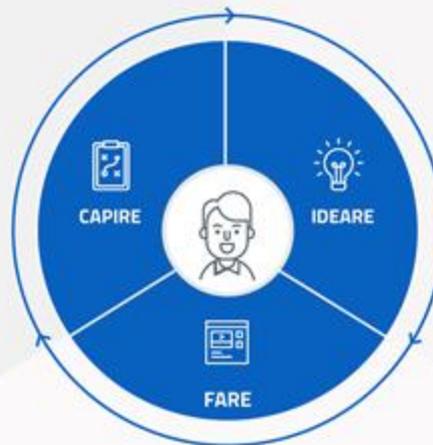


È il punto di riferimento per il design dei servizi pubblici: kit, guide, un blog e un forum per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello human centered design nello sviluppo dei servizi pubblici



I kit utili per l'**analisi** dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti

- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics



I kit utili per definire il nuovo **concept di servizio** e i requisiti per la sua progettazione

- + Personas
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture

I kit utili per **costruire** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team

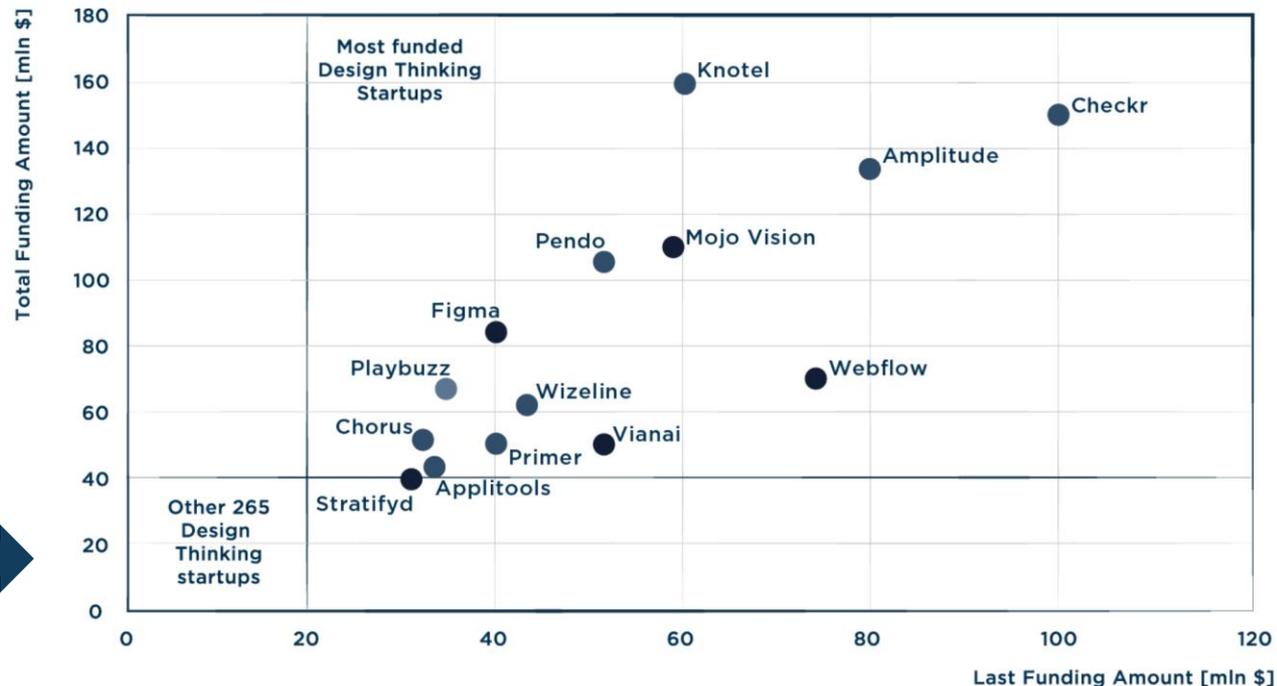
- + UI Kit
- + Content Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit
- + SEO



7,6 mln \$



Design Thinking





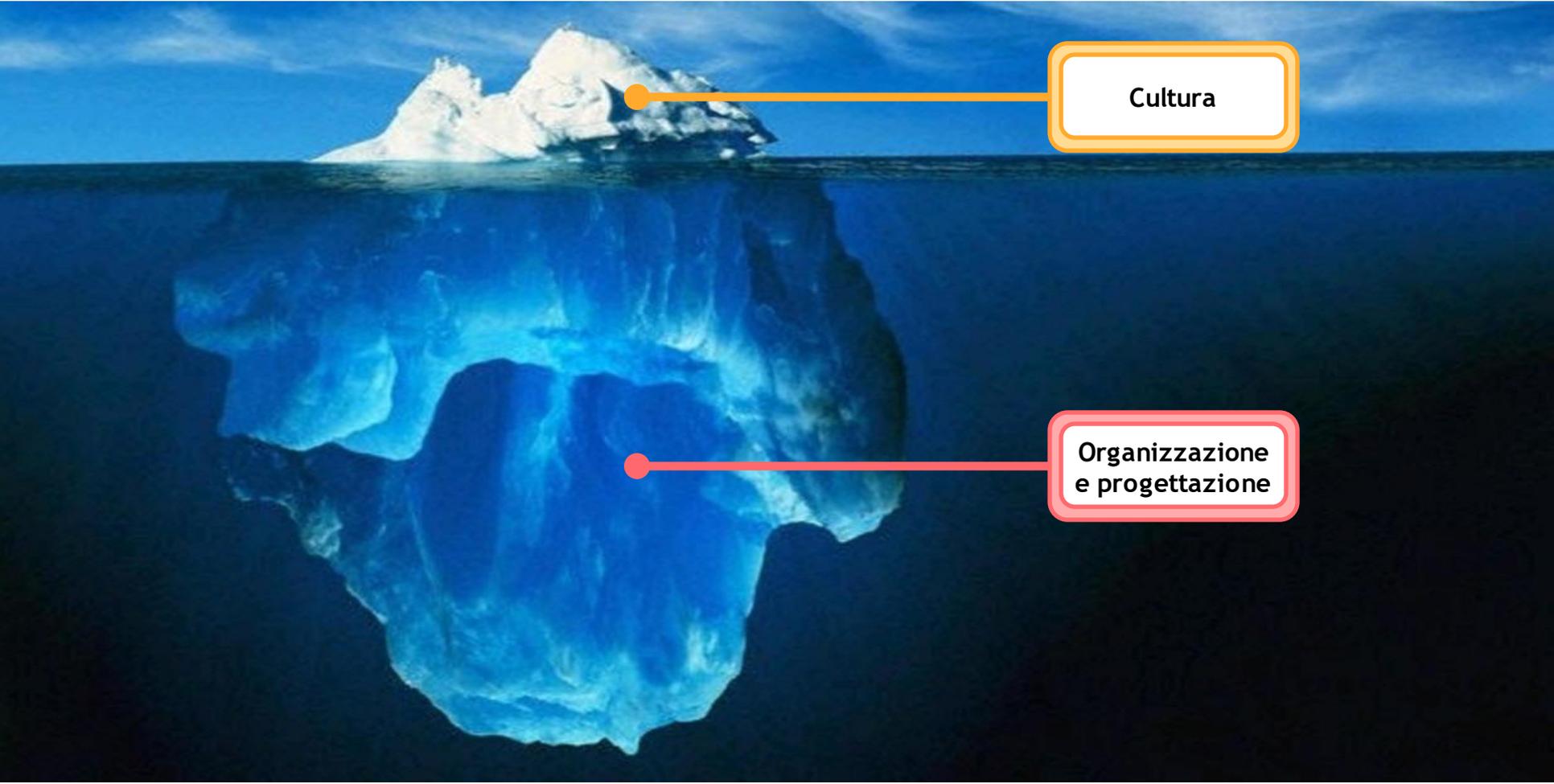


Ambiti di intervento	mld €
Investimento 1.1. Infrastrutture digitali	0,90
Investimento 1.2. Migrazione al cloud	1,00
Investimento 1.3. Dati e interoperabilità	0,65
Investimento 1.4. Servizi digitali e cittadinanza digitale	2,01
Investimento 1.5. Cybersecurity	0,62
Investimento 1.6. Digitalizzazione delle grandi PA centrali	0,61
Investimento 1.7. Competenze digitali di base	0,20
Riforma 1.1. Processo di acquisto ICT	
Riforma 1.2. Supporto alla trasformazione della PA	0,16
Riforma 1.3. Intro linee guida "cloud first" e interoperabilità	

Ambiti di intervento	mld €
Investimento 2.1. Portale unico del reclutamento	0,02
Investimenti 2.2. Task force digitaliz., monit. e performance	0,73
Investimento 2.3. Competenze e capacità amministrativa	0,49
Riforma 2.1. Accesso e reclutamento	
Riforma 2.2. Buona amministrazione e semplificazione	
Riforma 2.3. Competenze e carriere	0,02

Ambiti di intervento	mld €
Investimento 3.1. Investimento in capitale umano	2,27
Investimento 3.2. Rafforzamento giustizia amministrativa	0,04

🔍 Qual'è il vero problema?



Cultura

**Organizzazione
e progettazione**



Coordinare gli sforzi



Coordinare gli sforzi



Coordinare gli sforzi

**Avere una strategia
per sapere dove si
vuole andare**



Coordinare gli sforzi

**Avere una strategia
per sapere dove si
vuole andare**

**Conquistare il
coinvolgimento di
tutti i lavoratori**

Per maggiori informazioni: luca.gastaldi@polimi.it



 31.05.22

 Seminario «Design dei servizi on line della PA»



Strategie e tecniche per la progettazione e la realizzazione di servizi online centrati sull'utente

Luca Gastaldi

Direttore

- Osservatorio Agenda Digitale
- Osservatorio Design Thinking for Business
- Osservatorio Identità Digitale
- Osservatorio Smart City
- Tavolo di Lavoro Cloud nella PA

Membro

Segreteria tecnica per l'attuazione dell'Agenda Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri