

Design dei servizi on line della Pubblica Amministrazione

Progetti del Comune di Rimini

Dr. Luigi Botteghi

Dirigente Settore Pianificazione Strategica e Patrimonio, RTD



Laboratorio Aperto di Rimini, 31 maggio

Chatbot per la Pubblica Amministrazione



Metà degli utenti che hanno partecipato al test **non avevano mai utilizzato prima un chatbot.**

La **maggioranza** degli utenti (15 su 18) **utilizzerebbe di nuovo il chatbot** se in futuro dovessero avere bisogno di informazioni dal Comune;

Il Net Promoter Score L'NPS è un indicatore che misura la proporzione di "promotori", rispetto ai "detrattori" di un prodotto o servizio. **7 utenti su 18 consiglierebbero l'uso del chatbot ad amici e colleghi** (NPS= 17);

Gli utenti hanno dato **valutazioni abbastanza alte** a tutte le voci relative alla soddisfazione d'uso, **con punteggi medi sempre ben al di sopra dei 4 punti su 5.**

I parametri relativi alla soddisfazione d'uso sui cui gli utenti hanno espresso il proprio parere sono la soddisfazione generale, la pertinenza e rilevanza delle informazioni, la quantità di informazioni, l'accuratezza e affidabilità delle informazioni, il sentirsi a proprio agio.





Chatbot per la Pubblica Amministrazione



Insight generali – questionario soddisfazione d'uso

Gli aspetti più apprezzati del chatbot

Gli utenti ci hanno raccontato di **aver apprezzato**:

- «**la velocità nel rispondere**» (utente donna, 60 anni)
- «**il fatto che fosse subito disponibile**» (utente uomo, 45 anni)
- «**velocità di ricerca, risposte chiare**» (utente uomo, 20 anni)
- «**facilità di utilizzo**». (utente donna, 25 anni)

Metà degli utenti non cambierebbe nulla ma abbiamo ricevuto **suggerimenti di miglioramento** da parte di:

- un utente che suggerisce di perfezionare la «percezione della domanda»;
- Un utente che suggerisce di «aggiungere ancora più dettagli all'interno di un flusso».

Due terzi degli utenti si sentirebbe **a proprio agio nell'interagire con un Assistente Digitale per inviare istanze al Comune** preferendolo ai canali tradizionali (web e sportello fisico)

La quasi totalità degli utenti (16 su 18) **pensa che il Comune dovrebbe investire in un Assistente Digitale** che supporta i cittadini nell'interazione con la Pubblica Amministrazione.



Comune di Rimini

La digitalizzazione delle procedure



Mariano Pardi



Dichiarazione di residenza

- 1 Tipo pratica
- 2 Richiedente
- 3 Dati abitazione
- 4 Altri occupanti
- 5 Informativa
- 6 Allegati
- 7 Conferma
- 8 fine

Informazioni:

Attraverso questo modulo puoi compilare e inviare in maniera guidata la richiesta di cambio residenza al Comune di Rimini. Controlla bene i dati che inserisci, **in particolare l'indirizzo di posta elettronica**, al quale verranno inviate tutte le comunicazioni.

Nei campi descrittivi, dove non espressamente indicato, il limite massimo di caratteri che si possono inserire è pari a 255, spazi compresi.

Lungo il percorso potrai andare avanti al passo successivo o tornare indietro al passo precedente usando i pulsanti in fondo alla pagina ("INDIETRO", "PROCEEDI").

I campi con * sono obbligatori.

Tipologia di richiesta *

Scegli una voce dall'elenco

Chi presenta la domanda

Nome *

Cognome *

Data di nascita *

Codice fiscale *

L'art. 38 del DPR 445/2000, prevede che chiunque può nominare un rappresentante per la presentazione di istanze alla Pubblica Amministrazione.

Se utilizzi questa possibilità che la legge ti dà, chi chiede la variazione di residenza, se non ha uno SPID suo può nominare chi vuole come suo "rappresentante".

Indica a che titolo stai compilando la richiesta: *



Sistema delle Comunità Tematiche 2022

Design dei servizi on line della Pubblica Amministrazione

Il nuovo sito: evoluzione del modello

The screenshot displays the website for the Comune di Rimini. At the top, there is a navigation bar with the text "Vecchio Sito" and "Accedi". Below this, the header includes the "Comune di Rimini" logo and name, social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, and LinkedIn, and a search icon. A secondary navigation bar lists categories: "Governare", "Per i cittadini", "Per professionisti e imprese", "Territorio", "Muoversi", and "Cultura".

The main content area is divided into several sections:

- Informazioni mobilità:** A red banner with the text "Nuova viabilità statale 16 ZTL parco del mare nord" and a small map image.
- Metromare:** A section with a map background and text: "Dal Cipessiva libera al finanziamento di oltre 13 milioni per cinque hub di sosta a servizio del Parco del Mare sulla tratta statale complessiva di 11,400 metri, si parte dalla fermata Kennedy".
- Emergenza Ucraina - Informazioni:** A section with a blue and yellow map of Ukraine and the text "EMERGENZA" and "UCRAINA". Below it, there are two small images: one showing a group of people and another showing the Ukrainian flag.
- Servizi e informazioni:** A grid of service categories, each with an icon and a red notification bubble:
 - Ambiente
 - Animali domestici
 - Casa
 - Demanio marittimo
 - Impresa, commercio e innovazione
 - Lavoro e formazione
 - Scuola ed Educazione
 - Sport
 - Turismo
 - Anagrafe, stato civile e servizi cimiteriali
 - Associazioni e terzo settore
 - Cultura e tempo libero
 - Diritti, voto e partecipazione
 - Lavori pubblici
 - Mobilità, viabilità e multe
 - Sicurezza e protezione civile
 - Tasse
 - Urbanistica ed edilizia

