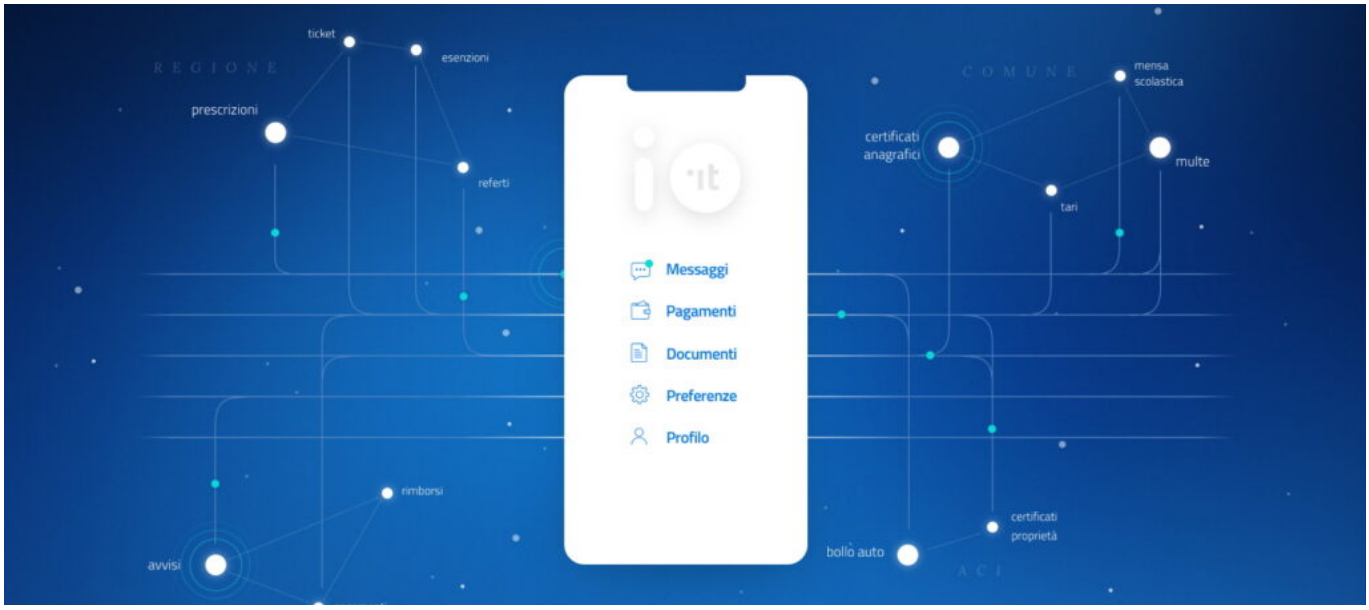


Ancora sull'app IO: pubblica, aperta, centrata sull'utente

Seconda parte dell'analisi dedicata all'app dall'interfaccia progettata seguendo le linee guida di Designers.italia.it

Secondo appuntamento con l'app IO. Nel precedente articolo abbiamo analizzato i sistemi d'incentivazione pensati per coloro che utilizzeranno denaro elettronico. Questa seconda parte è invece dedicata all'**esplorazione degli obiettivi e dei principi ispiratori della piattaforma**. Cambiano gli argomenti, ma non l'introduzione all'argomento attraverso citazioni letterarie.
Nel racconto *Pezzi grossi*, all'interno della raccolta *Passeggeri notturni*, Gianrico Carofiglio descrive un incontro in libreria del tutto casuale con un viso noto della Prima Repubblica e di tangentopoli. Si parla di corruzione, fino a quando l'autore non chiede all'esperto in materia come si potrebbe contrastare il fenomeno. La risposta, per quanto l'ambito non sia del tutto pertinente (IO non è nata solo per facilitare i pagamenti elettronici e bisogna comunque precisare che evasione fiscale e corruzione sono due mondi ben distinti), sembra anticipare alcune delle strategie

ispiratrici dell'app IO: "*Eliminare il denaro contante... Basterebbe disporre che tutte le transazioni, escluse solo quelle per importi minimi, avvenissero con carte o con i telefoni cellulari... Non venitemi a obiettare che è impossibile... Tutti hanno un cellulare, ci vorrebbe al massimo qualche anno per educare la gente e portare il sistema a regime*".
Sono **due** le **direttrici** della galassia IO sulle quali val la pena puntare i nostri sguardi: la centralità dell'utente e l'anima aperta basata su processi di sviluppo collaborativi. Da premettere che l'utilizzo di concetti chiave dell'era della "servitizzazione" come *open, user-centered*, *co-design*, *roadmap* denota chiaramente una regia esperta in materia di design dei servizi.

La centralità dell'utente

La centralità dell'utente nel processo d'innovazione della pubblica amministrazione (PA) si basa chiaramente sull'**ambizione di coinvolgere i cittadini nello sviluppo delle piattaforme digitali di cui saranno i fruitori**. La tecnologia non è sovrana, deve sottomettersi ai bisogni e alle richieste delle persone. Esiste una visione (il cittadino in metropolitana alle prese con adempimenti quotidiani), esistono gruppi di validazione del *mockup* (40 cittadini) e della demo funzionante (parlamentari+team). Poi via ad una serie di adesioni e sperimentazioni cronologicamente tracciate nella *roadmap.* IO è quindi un canale aperto, in costante evoluzione, con il contributo costante degli utenti.

Processi di sviluppo collaborativi

Il concetto di piattaforma "aperta", invece, si fonda sull'idea che **un sistema pensato "con" e non "per" i cittadini sia da considerarsi "patrimonio collettivo".** La documentazione, le discussioni e gli strumenti di sviluppo sono pubblici e facilmente reperibili. Nel sito si dichiara che "*Chiunque lo desideri e ne*

abbia le competenze, può dare il proprio contributo, integrando queste risorse o proponendo miglioramenti". L'interfaccia è progettata seguendo le linee guida e usando i kit proposti da Designers.italia.it. L'esplorazione meriterebbe un approfondimento a parte, ma basta una veloce navigazione per accedere a decine di link indirizzati a risorse condivise.

Aspetto non secondario, inoltre, **è l'analisi sulla capacità delle PA d'integrare i servizi**. È molto più facile, infatti, assistere il singolo cittadino in un processo di digitalizzazione che convertire interi apparati pubblici. Sempre in un'ottica open si mettono a disposizione delle PA componenti riutilizzabili in grado di rendere i servizi digitali delle singole amministrazioni più efficaci. Obiettivo? Continuità dell'esperienza utente e risparmio nell'implementazione tout court delle tecnologie.

IO ha l'ambizione di raccogliere gradualmente servizi, comunicazioni e documenti in un luogo virtuale unico, sicuro e a portata di mano. Da un lato, quindi, si pone come contenitore nel quale potrebbero essere travasati centinaia di servizi e comunicazioni ora attivi su portali locali; dall'altro si pone come infrastruttura facilitatrice in grado di aiutare il cittadino attraverso un'esperienza semplice e intuitiva.

E per funzionare realmente, infine, ogni cosa necessita di essere narrata nel migliore dei modi. Il link diretto per i giornalisti e la qualità delle risorse per i media meritano una menzione particolare. Anche questi sono piccoli segnali di cambiamento.

About Author



Ubaldo Spina

Ricercatore, Industrial Designer e BDM presso CETMA (www.cetma.it), si occupa di design research e servizi di design e innovation management. Consulente di startup, PMI e Grandi Imprese, con focus sulla gestione dei processi di sviluppo di nuovi prodotti e fornitura di servizi avanzati di progettazione concettuale e strategica, ingegneria, prototipazione e protezione IP. Esperto europeo nella ricerca di “Tecnologie emergenti per il design” e membro dello Steering Board del progetto WORTH, il più grande incubatore europeo finanziato all’interno del programma COSME per la creazione e il supporto di collaborazioni transnazionali tra designer, PMI e technology provider, è membro della Commissione “Ricerca per l’impresa” dell’ADI – Associazione per il Disegno Industriale. Per conto del Joint Research Center della Commissione Europea, ha co-curato il rapporto “Innovation Ecosystems in the Creative Sector: The Case of Additive Manufacturing and Advanced Materials for Design”. Il suo gruppo di lavoro ha ricevuto diverse segnalazioni ADI Design Index, due Menzioni d’Onore e il Compasso d’Oro ADI per il veicolo a guida autonoma OMNIAGV. Docente nell’ambito delle attività didattiche magistrali della “24ORE Business School, coordina la pagina Design de “Il Giornale dell’Architettura” e le rubriche giornalistiche “SOS Design” (Design for Emergencies), “Design&Startup” e “Professione Designer”.

See author's posts

Condividi