

REPORT 1° e 2° FOCUS GROUP

LUOGO

I primi due Focus Group hanno avuto luogo presso il Comune di Laterza, all'interno della "Sala Cavallerizza" il 24 Luglio 2018 e il Comune di Altamura, all'interno della Sala Consiliare l'8 Ottobre 2018.

DURATA

Ognuno dei Focus Group si è svolto in due fasi, la prima d'introduzione e presentazione del progetto, la seconda di partecipazione con i presenti e di raccolta informazioni e feedback, con una fase conclusiva di saluti e networking conviviale, per un totale di 3 ore.

OBIETTIVO

Il coinvolgimento degli stakeholder e utenti finali del progetto EasyPal, anche attraverso il racconto delle esperienze dirette e indirette, è stato alla base della struttura dei Focus Group per raccogliere informazioni e dati.

L'obiettivo consiste nell'individuazione dei fattori critici di successo, degli indicatori e degli obiettivi attesi degli utenti con un particolare riferimento alle tematiche di SPID, ANPR e PagoPA. Le modalità dell'indagine, oltre alla discussione moderata dai coordinatori dell'attività di analisi, hanno previsto la somministrazione di domande e interviste dirette.

MODERATORE

Prof. Ing. Antonio Capodiecì

Prof. Ing. Luca Mainetti

MATERIALE/CONTATTI

Durante ogni Focus Group, i partecipanti sono stati accolti presso un corner allestito all'entrata della sala e brandizzato EasyPal, dove un'hostess ha fornito loro oltre ad un modulo d'iscrizione, al programma della giornata anche del materiale informativo, dove venivano descritte le metodologie di progettazione e sviluppo dell'ecosistema e servizio digitale in cloud per cittadini e pubblica amministrazione locale, nonché le attività previste e i processi del Living Lab.

All'interno di ognuno dei Focus Group, sono intervenuti relatori istituzionali che hanno espresso e descritto la situazione attuale nel proprio territorio in tema di digitalizzazione, uso delle nuove tecnologie di comunicazione e le relative problematiche date da alcuni aspetti dell'attuale fruizione dei servizi degli enti pubblici al cittadino.

Con gli interventi svolti invece, dai docenti dell'Università del Salento, i partecipanti dei Focus Group hanno acquisito le informazioni sugli intenti di sviluppo dell'ecosistema e su quelle che



UNIONE
EUROPEA



Ministero dello
Sviluppo Economico



Regione Puglia
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO,
INNOVAZIONE, ISCRIZIONE, FORMAZIONE E LAVORO



Il futuro alla portata di tutti

sono le metodologie e i processi di realizzazione legati alla progettazione di un servizio per utenti e cittadini.

Grazie all'ausilio delle slide proiettate, tra i tanti aspetti teorici, sono stati illustrati gli strumenti, i modelli concettuali e i metodi, basati sulle linee guida dettate da AgID, per la costruzione, partecipata, dei servizi al cittadino. Un particolare approfondimento è stato successivamente fatto, proprio sulle dinamiche di collaborazione e partecipazione del cittadino alla progettazione dei servizi, attraverso una presentazione e descrizione delle dinamiche del Living Lab e i suoi principi fondanti.

Gli interventi svolti dai referenti tecnici, all'interno dei Focus Group, sono stati caratterizzati dalla dimostrazione degli attuali strumenti digitali attivi sulle piattaforme di un ente comunale, da come essi interagiscono con le esigenze degli utenti lato front-end e con le esigenze degli operatori pubblici lato back-end, quali sono le problematiche tecniche e di progettazione sulle quali possono nascere nuovi sviluppi.

DOMANDE FORMULATE

Una delle primissime domande poste dai partecipanti è se esistesse realmente la possibilità, in futuro, di avere un'unica piattaforma che possa riunire i diversi enti pubblici della città, in modo da ottenere in maniera pratica quelle documentazioni che richiedono l'intervento di più uffici e soggetti.

Una forte preoccupazione emersa dalla domanda posta da un cittadino, ha riguardato le modalità di caricamento e quindi la fruizione dei dati sul portale dell'ente locale.

In seguito all'intervento sul tema dei pagamenti delle multe contratte da un contribuente, è sorto il quesito se il cittadino o un'impresa avrebbe avuto la possibilità di recuperare e conservare la ricevuta della transazione effettuata o la documentazione dell'accertamento, anche a distanza di anni.

Vista l'evoluzione degli strumenti di comunicazione, un cittadino ha posto un dubbio se i moderni dispositivi digitali saranno i futuri strumenti con i quali i cittadini si potranno relazionare con la pubblica amministrazione, invece che ad esempio, passare ore in coda ad un ufficio per un documento.

Un importante contributo è stato dato da un cittadino, rappresentante di un'associazione di consumatori, il quale ha caldamente posto in primo piano la necessità di avere un servizio di facile utilizzo per ogni tipo di utente e con un cittadino ben informato sugli strumenti a disposizione e relative dinamiche di fruizione.

PROFILO DEI PARTECIPANTI E LIVELLO DI INTERAZIONE FOCUS GROUP

Alle iniziative tenutesi a Laterza e Altamura hanno preso parte oltre 50 persone, di queste, 31 hanno scelto di aderire e partecipare ai Focus Group. Il profilo degli individui, a maggioranza



UNIONE
EUROPEA



Ministero dello
Sviluppo Economico



Regione Puglia
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO,
INNOVAZIONE, ISCRIZIONE, FORMAZIONE E LAVORO



Il futuro alla portata di tutti

maschile e con residenza nel Comune che ospitava il Focus Group, è stato variegato e dalle diverse sfaccettature lavorative, come ad esempio, liberi professionisti, insegnanti, funzionari pubblici, pensionati, imprenditori.

SINTESI DEI RISULTATI DELLE INTERAZIONI

Le principali tematiche emerse durante i due Focus group hanno riguardato l'esigenza manifestata dagli stakeholders del progetto (in primo luogo cittadini e rappresentanti di categoria) di poter disporre di strumenti digitali intuitivi e di facile accesso, corredati da linee guide o tutorial chiari e semplici. Inoltre, sulla tematica della fruibilità del portale, una difficoltà manifestata dai cittadini è stata quella legata alla necessità di dover ricordare credenziali di accesso e relative password.

Un'altra difficoltà emersa nell'utilizzo dei servizi online delle pubbliche amministrazioni fino ad oggi utilizzati è legata alla parcellizzazione delle informazioni all'interno di diversi portali, menù e sottomenù, con particolare riferimento ai documenti inviati e ricevuti dai cittadini: sarebbe utile poter disporre di un portale Integrato che funga da punto di accesso unico a tutta la documentazione inviata dal cittadino alla PA e viceversa.

Per quanto riguarda l'esigenza di nuovi servizi online, i partecipanti ai due incontri hanno evidenziato l'importanza di poter usufruire da remoto al servizio di richiesta di certificati anagrafici specialmente in alcune situazioni o luoghi particolari (aeroporti, ospedali, estero, ecc.).

Ulteriore esigenza esposta dai cittadini è stata quella di poter fruire di semplici procedure per il pagamento online, ed è emerso, inoltre, che molti cittadini gradirebbero poter fruire dei servizi della PA attraverso smartphone e tablet.

D'altro canto, i funzionari pubblici presenti durante i Focus Group hanno espresso l'esigenza di disporre di strumenti di rendicontazione automatica del versato all'interno dei diversi gestionali in uso presso l'Ente e di riconciliazione assistita dei riversamenti effettuati dai vari PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento) nell'ambito del sistema PagoPA.



UNIONE
EUROPEA



Ministero dello
Sviluppo Economico



Regione Puglia
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO,
INNOVAZIONE, ISCRIZIONE, FORMAZIONE E LAVORO



Il futuro alla portata di tutti