



PNRR LAB

Piano Nazionale di Ripresa e
Resilienza

PNRR LAB DAY

Citizen Experience
nelle PA italiane

LA SFIDA

Siamo soddisfatti oggi dei servizi digitali offerti dalla nostra PA?



LA PERCEZIONE DI UN CITTADINO FRUSTRATO



...MA SE L'ESPERIENZA
FUNZIONA,
AUMENTA
L'ADOPTION

Scope della ricerca

Analisi delle linee guida e delle metriche ad oggi utilizzate in Italia e in altri stati europei per valutare la qualità dei servizi digitali offerti nella PA

Gli ambiti di analisi

INDICI DIGITALIZZAZIONE PAESI

Analisi principali indici riconosciuti a livello europeo/internazionale (DESI, NRI e eGDI), e più recenti indicatori elaborati da enti privati come primo tentativo di miglioramento (DiGiX)



QUALITÀ TOUCHPOINT DIGITALI

Individuazione principali criteri richiesti a livello nazionale per garantire un elevato livello di qualità dei touchpoint e servizi digitali



FEEDBACK CITTADINO

Analisi principali processi di raccolta feedback espressi dal cittadino (sia diretti che indiretti) per la valutazione e il monitoraggio dell'esperienza



Gap e opportunità

01

UN APPROCCIO

CITIZEN - CENTRIC

Grande attenzione nel supportare la digitalizzazione dei servizi pubblici.

Meno enfasi su una prospettiva cittadino - centrica, orientata al miglioramento della qualità dei servizi e dell'esperienza

02

UNA DIVERSA DEFINIZIONE DI ACCESSIBILITÀ

Le PA italiane sono obbligate a rispettare requisiti di accessibilità e usabilità, molte volte presentati in modo poco chiaro e soprattutto con un punto di vista molto tech e poco esperienziale.

03

UN' UNICA VOCE

Manca un ambiente digitale integrato che supporti a 360° le PA - con appositi strumenti e piattaforme - nel processo di feedback, monitoraggio, miglioramento dell'esperienza del cittadino, usando anche soluzioni che siano in grado di raccogliere la voce dei cittadini.

La proposta

Progettazione, per uno o più use cases pilota del
mondo PA, di un modello di **CX management** che
abiliti un processo di continuous improvement

RACCOLTA INDIRETTA
INSIGHT QUALITATIVI DI
CITIZEN EXPERIENCE,
sfruttando sia canali
proprietari che di terze parti



(che permettono di creare)
UN NUOVO SISTEMA DI
KPI DI MISURAZIONE



per individuare i gap e
PIANIFICARE AZIONI
STRUTTURATE DI
MIGLIORAMENTO
DELL'EXPERIENCE

A nighttime photograph of a city street with blurred red lights from passing vehicles creating streaks across the frame. Buildings are visible in the background.

Grazie



Proprietary & Confidential