

PNRR LAB DAY

SDA Bocconi
SCHOOL OF MANAGEMENT

PNRR LAB
Piano Nazionale di Ripresa e
Resilienza

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)



MACRO-DIMENSIONI



DATI ABILITANTI



PROCESSO DI ELABORAZIONE



Proprietary & Confidential

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



SPAZI DIGITALI DI CONDIVISIONE E COMMUNITY



QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE



USER TEST



COMPORTAMENTI SPONTANEI DA WEB ANALYTICS



PROCESSI DI CO-PROGETTAZIONE

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
proprietary 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

Grazie