

Anagrafe di Torino Digital Transformation

Progetto di Trasformazione Digitale

Giugno 2019

Il principale obbiettivo del progetto era l'applicazione delle moderne tecnologie digitali per aiutare l'ufficio della anagrafe di Torino a svolgere il proprio lavoro.

Infatti il crescente numero di utenti dell'ufficio negli ultimi anni, aveva messo in difficoltà il comune che non riusciva più a fornire il servizio in maniera ottimale ed efficiente. Per affrontare il progetto si è ricorsi al metodo di design “double diamond”, il quale ha diviso il lavoro in svariate macro fasi, e ha condotto il lavoro dal brief iniziale alla soluzione, passando per diverse fasi di sviluppo e iterazione attraverso prototipi e user test della soluzione.

Ruolo

Analisi dello stato dell'arte, creazione del concept, creazione del prototipo e user testing.

Team

Oriana Arnone
Erica Colombo
Picardi Andrea
Farnaz Shahriari
Chenhao Zheng



Prima fase di problem probing e research.

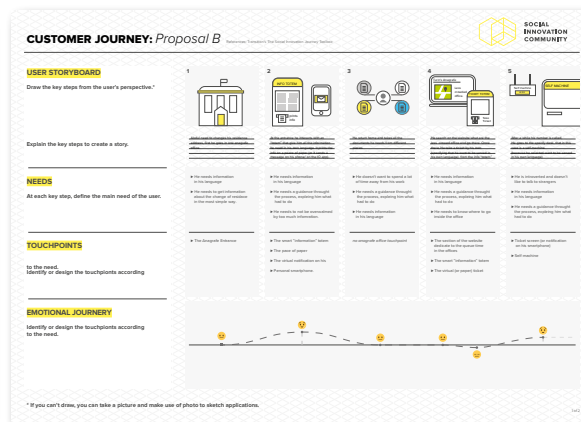
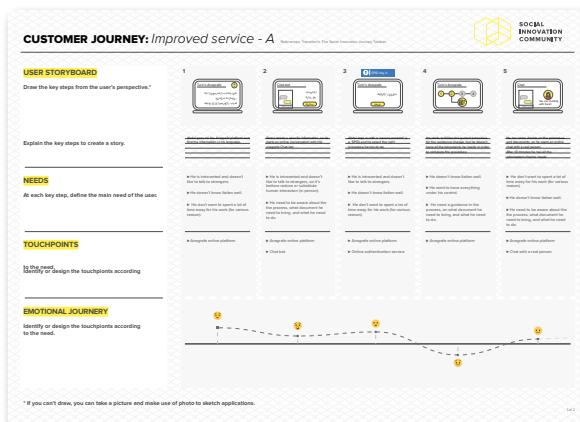
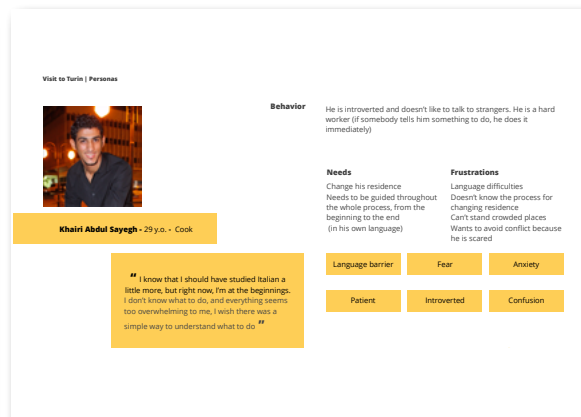
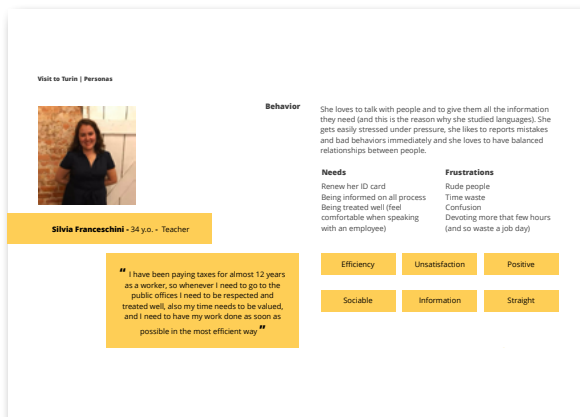
Nella prima parte del progetto abbiamo condotto diversi “viaggi sul campo”, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni e spunti in merito alla situazione dell’ufficio. Questi Insieme a interviste condotte con utenti in loco e desk research ci ha permesso di creare una solida base per il nostro lavoro. Da questa fase abbiamo appreso che il servizio anagrafe era non preparato a fronteggiare la crescente richiesta di servizi che gli utenti gli richiedevano.



Fase di problem definition e analisi.

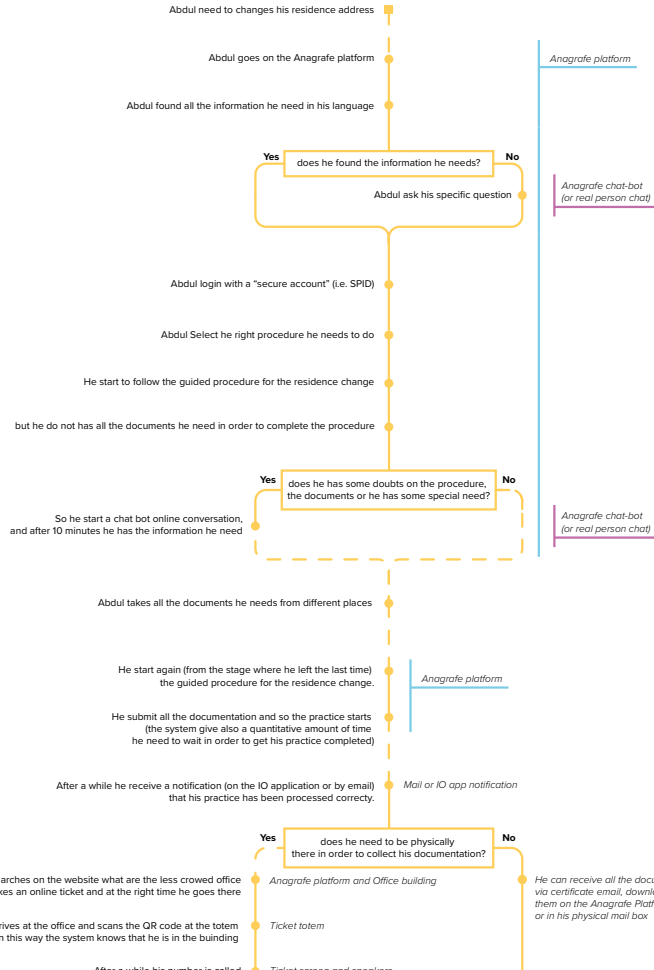
Una volta che il problema era stato sondato, abbiamo iniziato a esplorare, analizzare e comprendere i principali problemi che il servizio presentava, così da poter affrontarli in maniera più efficace. Strumenti come personas, user journey, experience map e flows diagrams furono impiegati in modo da catalogare e disporre al meglio tutta la conoscenza che era stata creata nella fase precedente.

Dopo questa fase, si è convenuti a creare diverse proposte per migliorare il servizio in merito a una task presa come esempio di analisi più approfondite. Tre distinte proposte furono formulate e analizzate, così come il possibile mix tecnologico che potevano prevedere, gli eventuali touchpoint che venivano ad crearsi, e la loro effettiva implementazione per quanto riguardava l'anagrafe. Infine, delle tre proposte se ne è scelta una solo, la quale si è portata avanti e approfondito in maniera più concreta.



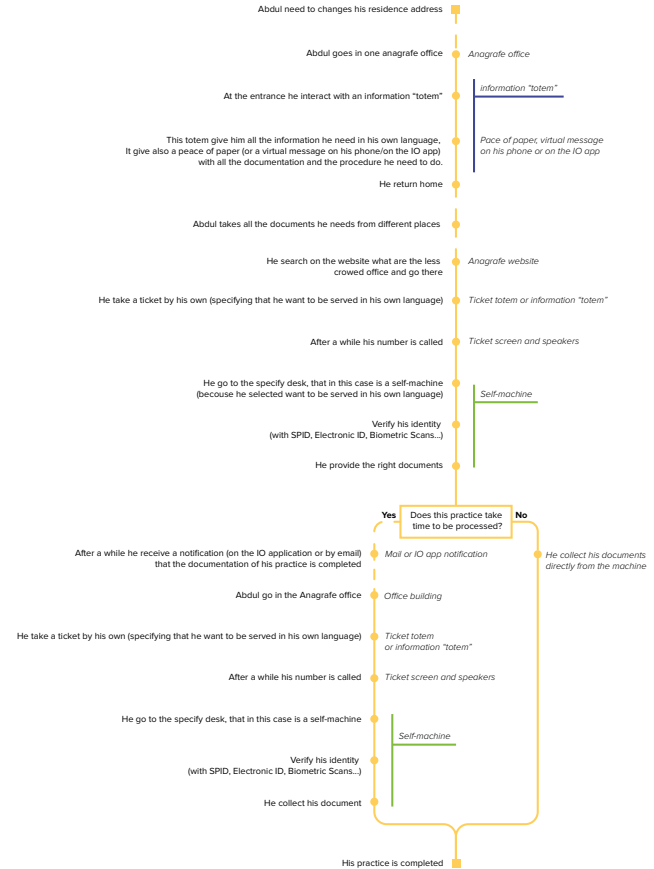
Abdul service journey: Improved service proposal "A"

- Contiguous actions
- Actions that take some time
- Main goal



Abdul service journey: Improved service proposal "B"

- Contiguous actions
- Actions that take some time
- Main goal



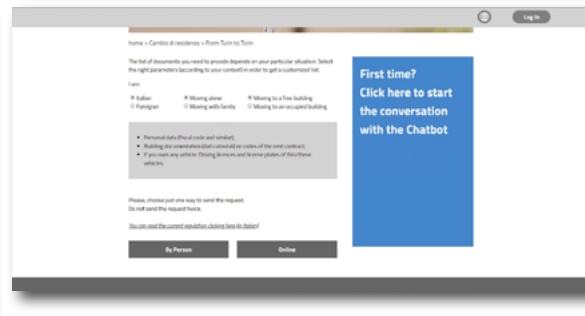
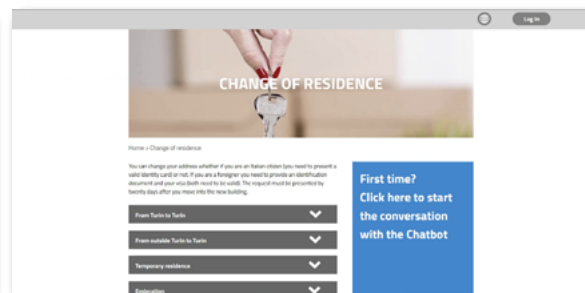
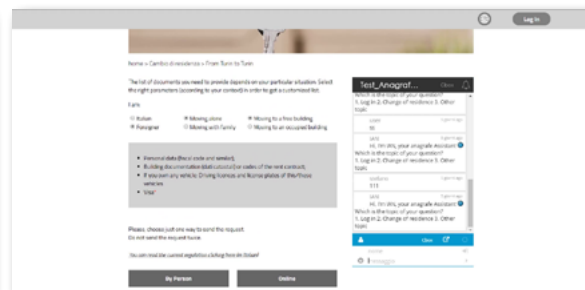
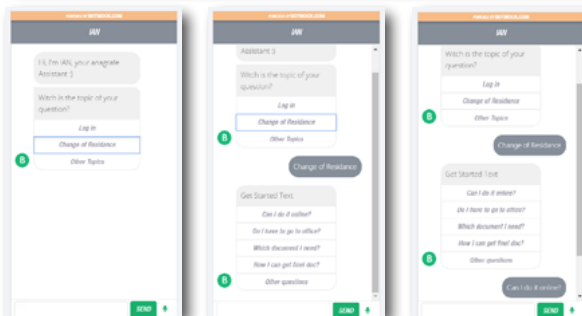
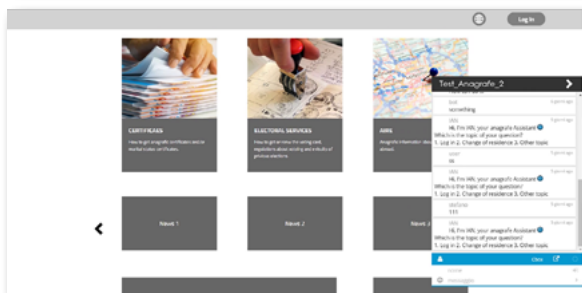
Information Totem + Self-machine + Ticket machine

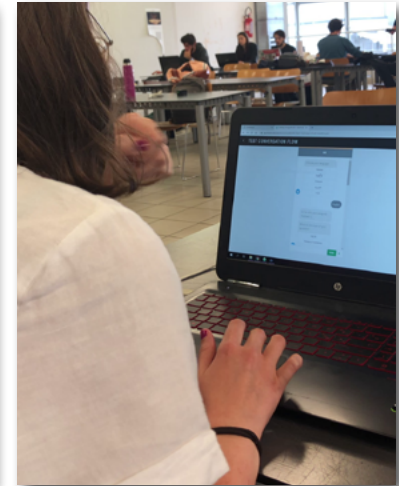
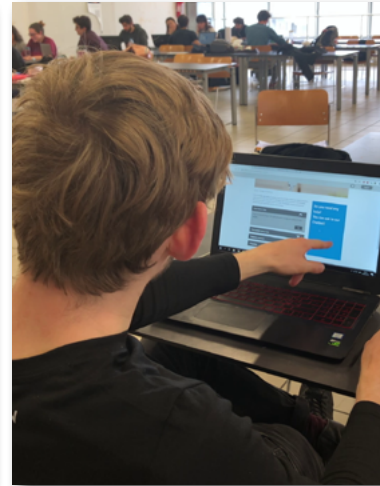
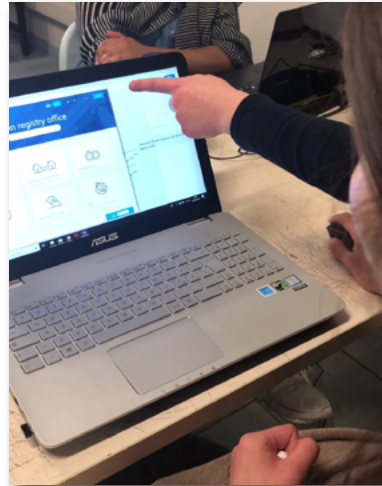
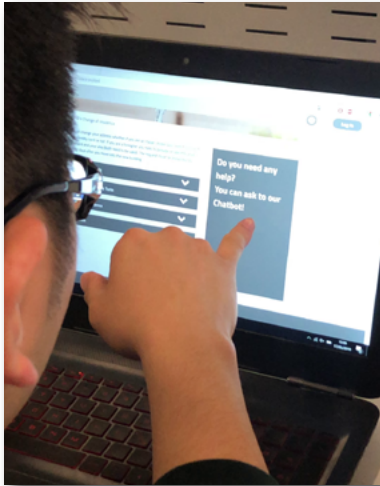
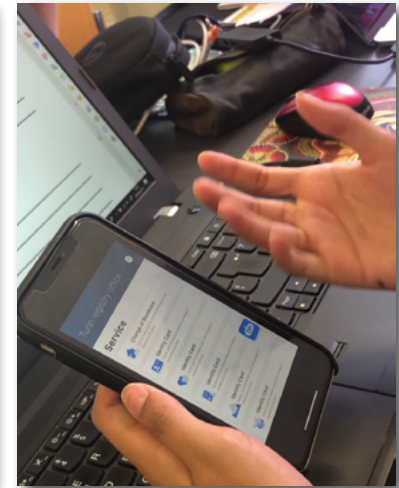
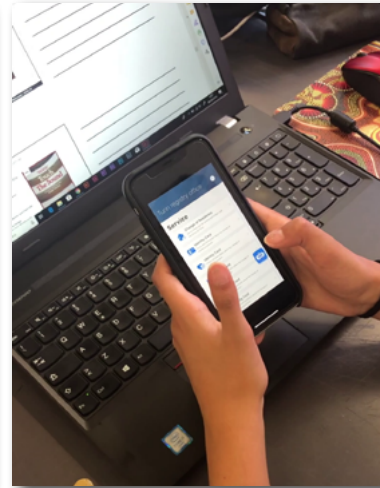
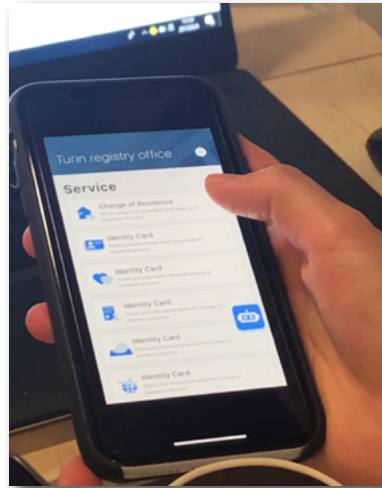
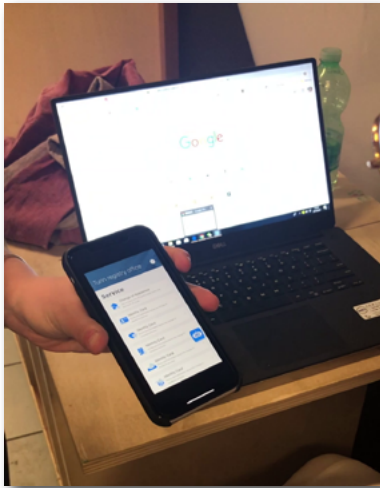
Fase di sviluppo, users testing e interazione.

Dopo di che furono progettati solo i touchpoint più significativi della proposta di modifica del servizio, per i quali vennero creati anche i rispettivi prototipi interattivi per andare a testare l'effettiva usabilità e utilità del sistema creato.

Essendo la proposta scelta presentare anche una interazione con un sistema di chatbot particolarmente avanzato, che faceva uso di un'intelligenza artificiale all'avanguardia per fornire risposte rapide e pertinenti all'utente, si è deciso di testare questa funzione attraverso il metodo di user testing "wizard of Oz", andando a implementare un rudimentale sistema di chat all'interno del prototipo, nella quale un componente del team di sviluppo rispondeva quasi in real-time alle domande che l'utente poneva al chatbot.

Da questi test con gli utenti si è poi passati a ridefinire meglio i problemi che questi ultimi delinearono. Essendo i prototipi realizzati velocemente, questi ci permisero di unire il processo di design e testing così da iterare velocemente il processo di design.





In fine, dopo svariate interazioni di progettazione e redesign dei touchpoint scelti, furono sviluppati i mockup finali sia del sito web dell'anagrafe con annessa piattaforma, sia in formato desktop che mobile, così come fu delineata l'interazione che il chatbot dovrebbe avere con l'utente finale.

