

IL PROBLEMA INDIVIDUATO

Osservando le sfide quotidiane e il contesto che ci circonda, abbiamo rilevato un bisogno sempre più forte da parte dei cittadini di essere ascoltati riguardo alla gestione della loro città. Purtroppo, questa esigenza rimane spesso insoddisfatta a causa della complessità dei canali di comunicazione con le amministrazioni locali, che scoraggiano le segnalazioni di problemi e la proposta di soluzioni. Questa distanza tra i bisogni reali della popolazione e le risposte delle autorità ostacola il miglioramento del benessere collettivo e la qualità dei servizi.

Per comprendere meglio questa situazione, abbiamo svolto un'analisi approfondita e intervistato persone di tutte le età e provenienti da diverse regioni italiane. I dati raccolti hanno confermato la nostra ipotesi iniziale e ci hanno permesso di identificare due problemi principali: la complessità nel segnalare problematiche locali e la mancanza di strumenti adeguati per presentare proposte di miglioramento. Questi ostacoli nella comunicazione contribuiscono a una gestione meno efficace delle esigenze del territorio e penalizzano la qualità della vita nelle comunità.

IL GOAL

Una volta identificato il problema, abbiamo definito un obiettivo chiaro: rendere i cittadini partecipi della gestione della loro città e, contemporaneamente, supportare le amministrazioni locali nel comprendere e rispondere alle necessità della comunità. Questo ci ha portati a individuare due tipologie di utenti con esigenze molto diverse: i cittadini e i dipendenti comunali.

GLI UTENTI TARGET

I cittadini necessitano di una soluzione facile e intuitiva, utilizzabile da persone di tutte le età e con qualsiasi livello di competenza tecnologica. Deve inoltre essere veloce, adatta a un utilizzo frequente anche nei ritagli di tempo della frenetica vita quotidiana.

I dipendenti comunali, richiedono, invece, una soluzione ricca di funzionalità specifiche, pratica per un contesto lavorativo. L'interfaccia deve consentire loro di accedere rapidamente alle informazioni rilevanti senza essere sovraccaricati da un numero eccessivo di feedback.

Per soddisfare queste diverse esigenze, abbiamo optato per due piattaforme distinte: una applicazione mobile per i cittadini, che consenta di segnalare problemi e proporre soluzioni in modo semplice, e una piattaforma web per i dipendenti comunali, pensata per agevolare l'elaborazione e la gestione delle informazioni ricevute.

COSA DOVREBBE ESSERE IN GRADO DI FARE UN UTENTE?

Un cittadino che utilizza l'applicazione mobile dovrebbe essere in grado di eseguire facilmente alcune operazioni fondamentali, con l'obiettivo di interagire in modo semplice ed efficace con l'amministrazione. Il primo compito che deve essere in grado di svolgere è effettuare una segnalazione. Il processo è progettato per essere veloce e intuitivo: il cittadino può scattare una foto del problema, inviare un messaggio vocale, scrivere una breve descrizione e inviare la segnalazione in pochi passaggi. L'interfaccia è stata realizzata per semplificare al massimo questa operazione, così da

essere accessibile anche a chi non ha molta esperienza tecnologica. Inoltre, il cittadino può permettere di localizzare il problema sulla mappa, per rendere ancora più chiara la posizione del problema e facilitare l'intervento dell'amministrazione.

Un altro compito che il cittadino può eseguire, ma con una complessità maggiore, è effettuare una proposta. Qui, il cittadino è invitato a suggerire migliorie per la città, come la riqualificazione di un'area o l'introduzione di nuovi servizi. Per fare ciò, l'utente deve selezionare la categoria di proposta e fornire una motivazione più dettagliata, che può essere supportata da immagini per chiarire meglio l'idea. Anche in questo caso, è possibile utilizzare messaggi vocali, per spiegare in modo più dettagliato la proposta. Questo rende il processo di invio delle proposte più facile e accessibile per tutti, stimolando la partecipazione attiva dei cittadini.

Prima di inviare la proposta o la segnalazione, il cittadino avrà comunque la possibilità di rivedere e confermare ciò che ha scritto o registrato, sia che si tratti di un messaggio vocale, di una foto o di una descrizione scritta. Questo passaggio consente di garantire che tutte le informazioni siano corrette e complete prima dell'invio.

Dal lato dell'amministrazione, i dipendenti comunali devono essere in grado di gestire in modo strutturato ed efficiente tutte le segnalazioni e le proposte ricevute dai cittadini. Un compito fondamentale che i dipendenti devono essere in grado di eseguire è visualizzare e classificare le segnalazioni e le proposte. La piattaforma web permette di consultare facilmente un elenco di tutte le segnalazioni, con informazioni essenziali come categoria di problema, ubicazione e data di invio. Le segnalazioni vengono organizzate per priorità e categoria, in modo da consentire ai dipendenti di identificare rapidamente quelle più urgenti o rilevanti.

Un compito più complesso che i dipendenti devono affrontare è valutare e rispondere alle segnalazioni e alle proposte. Ogni segnalazione può essere aperta per esaminare le foto, i dettagli forniti dal cittadino, e i messaggi vocali che descrivono il problema. Per quanto riguarda le proposte, l'amministrazione può valutare la fattibilità e decidere se avviare un'azione concreta, coinvolgendo anche altre risorse interne. In entrambi i casi, è previsto un flusso di comunicazione con il cittadino, che riceverà aggiornamenti sull'evoluzione della sua segnalazione o proposta.

LIMITAZIONI

Nonostante il prototipo sia progettato per essere il più intuitivo e funzionale possibile, esistono alcune limitazioni che bisogna tenere in considerazione.

La principale limitazione per i cittadini è legata alla connessione internet. Poiché l'app è basata su internet, un accesso instabile o assente potrebbe impedire la corretta segnalazione o proposta. Inoltre, sebbene l'interfaccia sia pensata per essere semplice e accessibile a tutti, alcune persone potrebbero incontrare difficoltà nel formulare proposte più articolate. Tuttavia, la piattaforma è progettata per minimizzare la complessità e garantire un'esperienza di utilizzo fluida.

Dal lato dell'amministrazione, una delle difficoltà potrebbe essere rappresentata dal volume elevato di segnalazioni e proposte che i dipendenti potrebbero dover gestire. Sebbene siano presenti strumenti di filtro per ordinare le segnalazioni per priorità e tipo, un numero molto alto di richieste potrebbe comunque mettere a dura prova la capacità di risposta tempestiva. Inoltre, la valutazione

delle proposte richiede risorse, e l'attuazione dei miglioramenti suggeriti dipende dalla disponibilità di fondi e tempo.

FINALITA'

Il prototipo è stato progettato per favorire il dialogo e la collaborazione tra cittadini e amministrazioni, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita nelle città. La sua finalità principale è garantire che le segnalazioni e proposte dei cittadini vengano ascoltate seriamente, creando un canale di comunicazione trasparente. È importante che i cittadini vedano che le loro segnalazioni e proposte vengono prese in considerazione e trattate adeguatamente.

Dall'altro lato, l'amministrazione deve poter rispondere tempestivamente, migliorando la gestione del territorio e dei servizi pubblici. Il sistema è pensato per facilitare la partecipazione cittadina, offrendo agli operatori comunali gli strumenti per gestire efficacemente le richieste. In conclusione, il prototipo mira a rendere i cittadini più attivi e consapevoli, e le amministrazioni più efficienti nel rispondere alle necessità del territorio.