Venezia città digitale

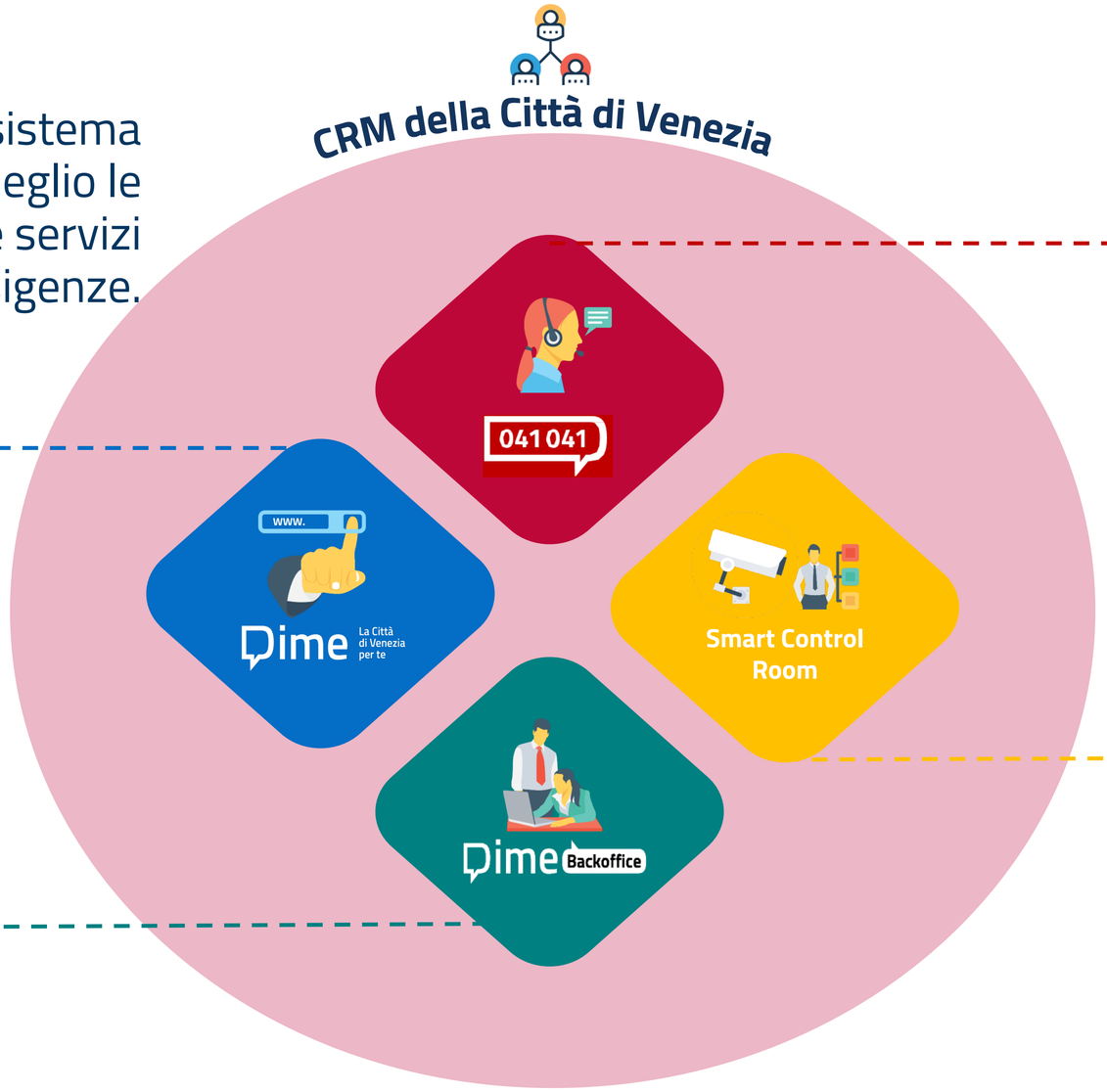
DiMe: la città per tutti

CITTA' DI VENEZIA

VENIS

Contesto di riferimento

La Città di Venezia si sta dotando di un sistema integrato in grado di conoscere meglio le abitudini degli utenti per offrire servizi sempre più adatti alle loro esigenze.



Touchpoint Digitale

DiMe costituisce il punto unico di accesso attraverso il quale l'utente ha la possibilità di fruire in autonomia dei servizi digitali del Comune di Venezia e delle aziende comunali.

Sistema di BackOffice

DiMe BackOffice è lo strumento che garantisce la presa in carico delle richieste degli utenti e il fatto che ricevano sempre un riscontro da parte degli uffici specializzati.

Contact Center

Il Contact Center Unico 041041 consente di erogare servizi dispositivi e informativi agli utenti e di attivare eventualmente gli uffici in caso di richieste complesse. E' coordinato dall'organo di rete.

Big data e presidio del territorio

I dati provenienti dai sistemi da sensori e reti di videosorveglianza confluisce in un'unica piattaforma che raccoglie dati relativi ai flussi perdonali, al traffico acqueo e al territorio.

Approccio strategico

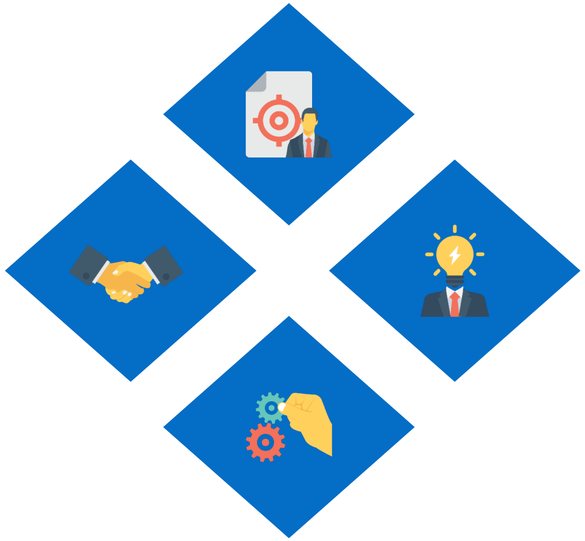
APPROCCIO STRATEGICO

ONCE ONLY

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multipiattaforma

PARTECIPAZIONE

Costruzione di una piattaforma co-progettata con gli utenti all'insegna dell'adozione dei servizi digitali e del miglioramento continuo



TRASFORMAZIONE DIGITALE

La trasformazione digitale non significa fare una trasposizione del servizio esistente in digitale, ma cambiare il modello organizzativo e reingegnerizzando i processi

COOPERAZIONE APPLICATIVA

Costruzione di una piattaforma capace integrata e rafforzare la diffusione delle piattaforme abilitanti e delle progettualità attive a livello nazionale e europeo

L'approccio di DiMe è contribuire alla costruzione di una PA che chieda gli stessi dati agli utenti una volta sola e che sia integrata nel sistema Paese con tutte le altre PAL e con i servizi pubblici in generale.

DiMe

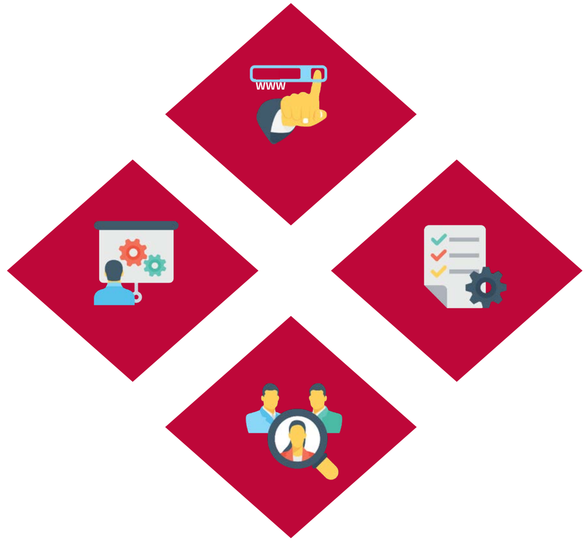
CHE COS'E' IL DiMe

PIATTAFORMA METROPOLITANA

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multipiattaforma

INTEGRATA

Una piattaforma che integra tutti i canali dei servizi pubblici esistenti, inclusi quelli delle Aziende del Comune di Venezia



EROGAZIONE DEI SERVIZI

La piattaforma eroga servizi informativi, dispositivi e transattivi per cittadini e imprese

CENTRATA SUGLI UTENTI

La piattaforma è incentrata sugli utenti per garantire una effettiva interattività in termini di utilizzo dati e miglioramento dei servizi

«DiMe» è una piattaforma che mira a cambiare l'approccio agli utenti, mettendo effettivamente al centro le loro esigenze per passare da una logica di «adempimento» a una logica di «servizio» e cura della relazione con l'utente.

Principali obiettivi

«DiMe» ha l'obiettivo di creare una piattaforma multicanale per l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione che consenta una relazione globale e personalizzata tra utente e Amministrazione Locale.

OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

ARCHITETTURA MULTILIVELLO

Una piattaforma che consenta la fruizione dei servizi pubblici in multicanalità in una logica di semplificazione della relazione tra utenza e Pubblica Amministrazione

INTEROPERABILITA'

I dati e i servizi presenti in sistemi informatici diversi vengono resi interoperanti e accessibili da un unico punto di accesso

INTERAZIONE PIU' EFFICIENTE

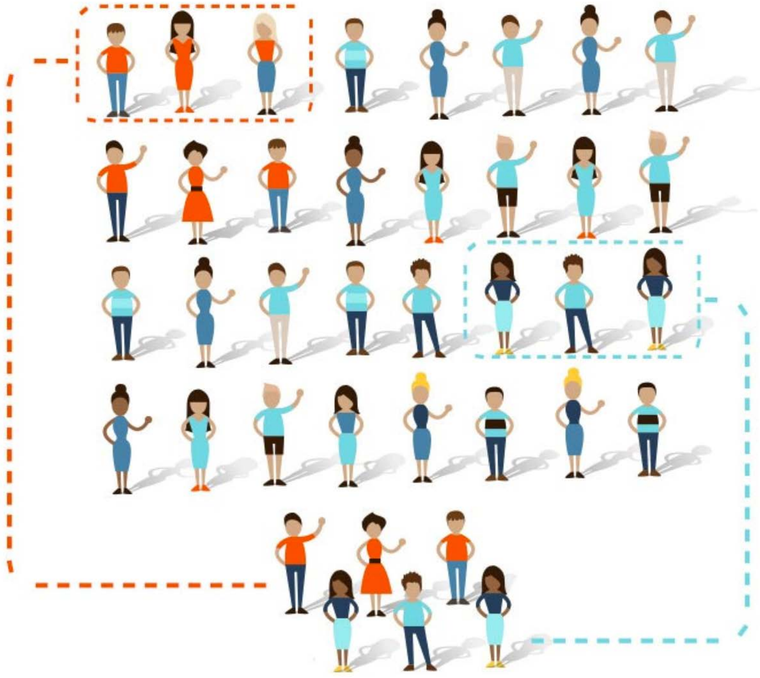
Interazione più efficiente e user friendly tra utenza e PA anche attraverso l'analisi dei dati che consenta alle strutture di governo della città una maggior conoscenza del territorio

SINERGIE E OPPORTUNITA' DI RIUSO

La piattaforma ha l'obiettivo di integrare servizi su scala sempre maggiore garantendo la creazione di sinergie tra Enti

Chi sono gli utenti di DIME? Le analisi svolte

Per effettuare una adeguata progettazione è stato necessario mettere al centro i propri utenti e il loro bisogni. Pertanto, nella fase iniziale del progetto è stata attuata l'analisi e l'individuazione del **target di utenti** (potenziali fruitori del CzRM) al fine di comprendere come segmentare la potenziale utenza (es. cittadini, city user, etc.) e quale possa essere il livello di adozione (quantitativo e qualitativo) dei servizi comunali erogati.



Le analisi effettuate sugli utenti

1

Analisi desk socio-demografica

Descrizione del tessuto cittadino e del campione generale a partire dai dati socio-demografici disponibili da fonti secondarie.

2

Indagine quantitativa

Verifica su un campione statisticamente significativo dei servizi pubblici considerati più importanti per i residenti e della propensione/capacità di utilizzo sul canale digitale.

3

Indagine qualitativa – focus group

Verifica delle attuali modalità di utilizzo e della soddisfazione circa i servizi digitali comunali esistenti e delle barriere/resistenze rispetto all'utilizzo dei servizi pubblici sul canale digitale/self-service.

I risultati dell'indagine quantitativa e qualitativa

OGGETTO DELL'INDAGINE

- **Alfabetizzazione digitale**
- **Soddisfazione percepita** nella fruizione dei servizi
- **Priorità percepita** dei servizi erogati
- **Propensione** verso l'utilizzo del digitale

FASE QUANTITATIVA

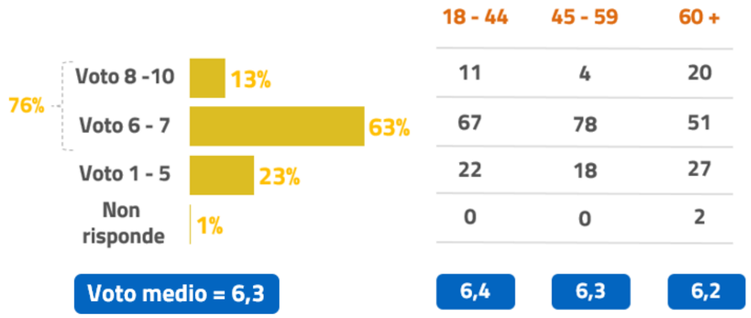
- **Campione**: n=209 casi rappresentativi dei cittadini di Venezia di 18 anni e più
- **Metodologia**: interviste telefoniche
- **Questionario**: sviluppato da VENIS durata circa 15 minuti
- **Periodo di rilevazione**: 19-25 settembre 2017

FASE QUALITATIVA

- **Campione**: uomini e donne, fruitori di servizi pubblici del Comune di Venezia, internet user
- **Metodologia**: 2 focus group; 7-8 partecipanti; 2,5 ore
- **Location**: Mestre e Venezia
- **Periodo di rilevazione**: 19 settembre 2017

PRINCIPALI RISULTATI

Livello di soddisfazione percepita dei servizi erogati dal Comune e dalle Aziende Comunali



	18 - 44	45 - 59	60 +
Voto 8 -10	11	4	20
Voto 6 - 7	67	78	51
Voto 1 - 5	22	18	27
Non risponde	0	0	2
Voto medio = 6,3	6,4	6,3	6,2

Totale rispondenti: 209

Priorità percepita dei servizi erogati dal Comune

Totale rispondenti: 209

La percezione dei servizi pubblici digitali

VENEZIA INSULARE:
CENTRO STORICO E ESTUARIO

«I servizi pubblici digitali sono attualmente insufficienti rispetto alle mie necessità»

Un atteggiamento più esigente verso i servizi pubblici digitali genera aspettative maggiori.

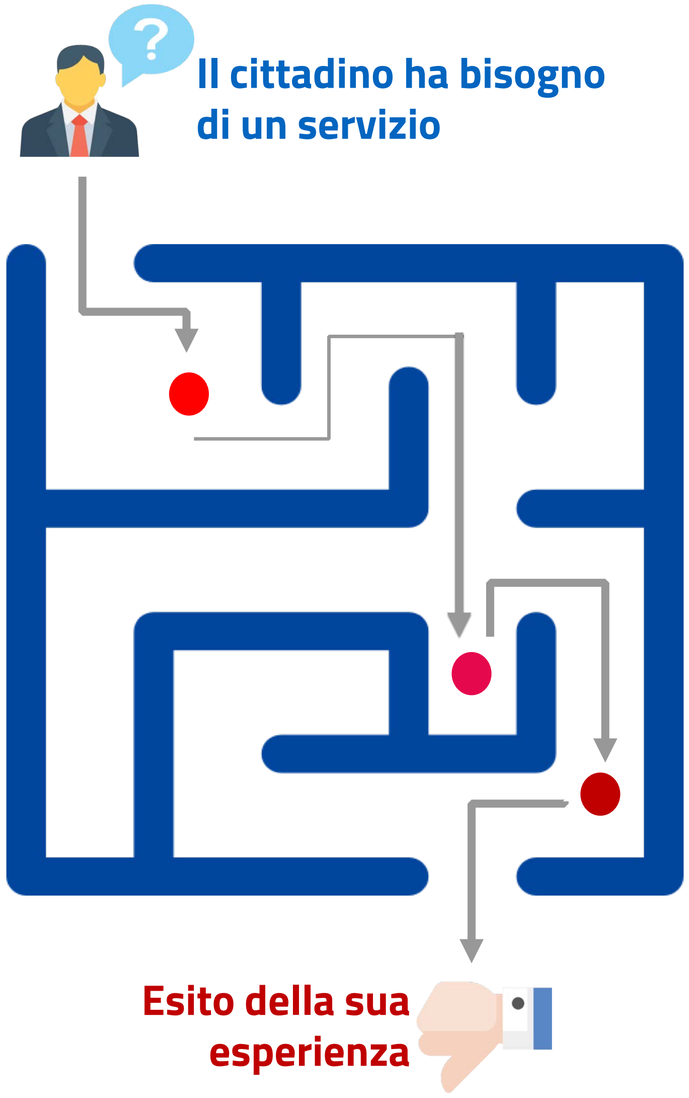
TERRAFERMA: MESTRE E MARGHERA

«I servizi pubblici digitali sono attualmente insufficienti rispetto alle mie necessità»

Un atteggiamento più esigente verso i servizi pubblici digitali genera aspettative maggiori.

Emerge l’esigenza di un unico Front End in logica utente centrica

Le analisi effettuate fanno emergere un grado di soddisfazione sufficiente rispetto all’erogazione dei servizi erogati dall’Amministrazione e dalle Aziende Comunali il problema riguarda principalmente le **modalità di accesso** agli stessi.



L’**analisi dei punti di contatto** ha consentito di evidenziare le seguenti considerazioni

L’utente ha difficoltà a comprendere chi fa che cosa.

Si generano dispersività e inefficienze derivanti dall’attivazione di più canali.

Spesso gli utenti sono esposti a risposte diverse dallo stesso ente generando sfiducia sulla validità delle informazioni.

Soluzione:

La città deve presentarsi come un sistema unico

Cosa stiamo facendo per rendere tutto questo possibile: l'importanza del capitale umano

COMUNICAZIONE INTERNA

- **Divulgare** il cambiamento e comunicarlo in modo diffuso motivando il personale

REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI E ALLINEAMENTO ORGANIZZATIVO

- Coinvolgimento di tutti i livelli di **responsabilità**

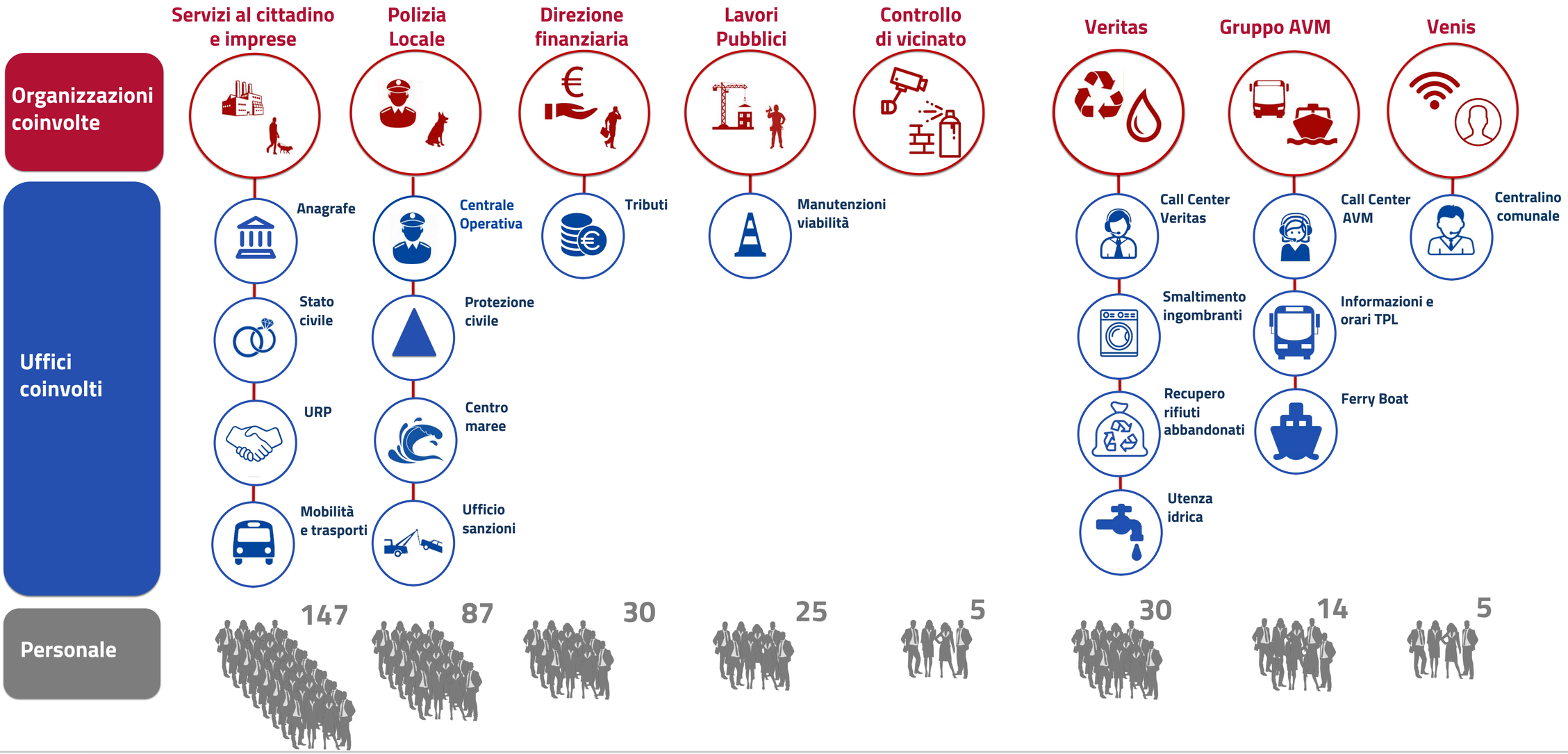
FORMAZIONE

- **Piano di transizione** verso la nuova cultura organizzativa e ai nuovi processi

ACCOMPAGNAMENTO AL CAMBIAMENTO

- Affiancamento degli operatori e degli uffici, *anche on-the-job,* nel **processo di cambiamento**

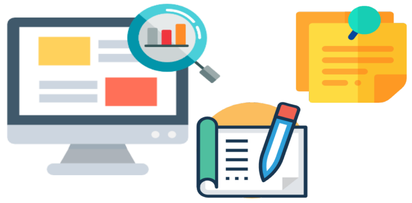
Ad oggi oltre 343 dipendenti coinvolti



Tutti gli operatori saranno operatori trasversali della città

Attraverso il Knowledge Management le conoscenze personali diventano
patrimonio comune a disposizione degli operatori

1. Raccolta dei contenuti



2. Coinvolgimento dei referenti

3. Struttura delle informazioni

4. Verifica e validazione

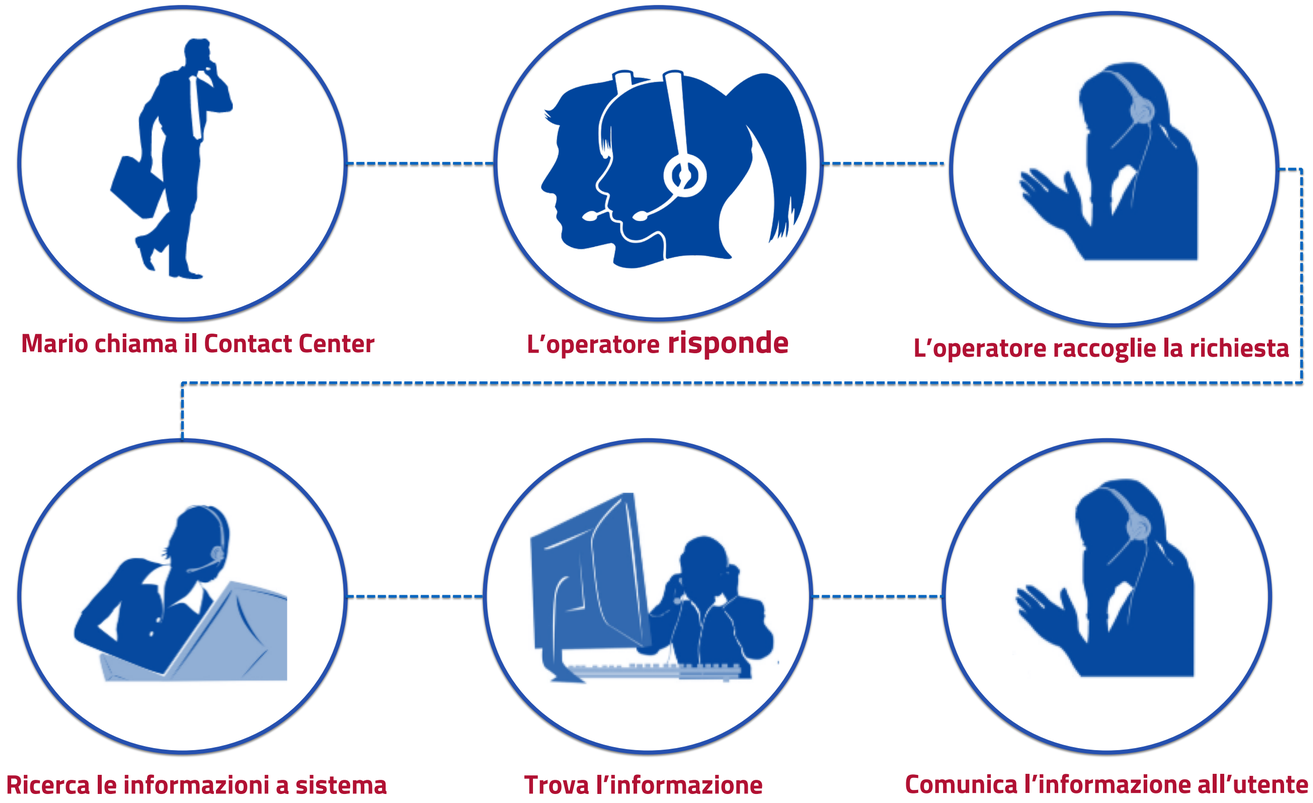
5. Sistematizzazione delle informazioni

6. Utilizzo da parte degli operatori

7. Valutazione dei contenuti

8. Aggiornamento dei contenuti

Un sistema di conoscenze a supporto degli operatori

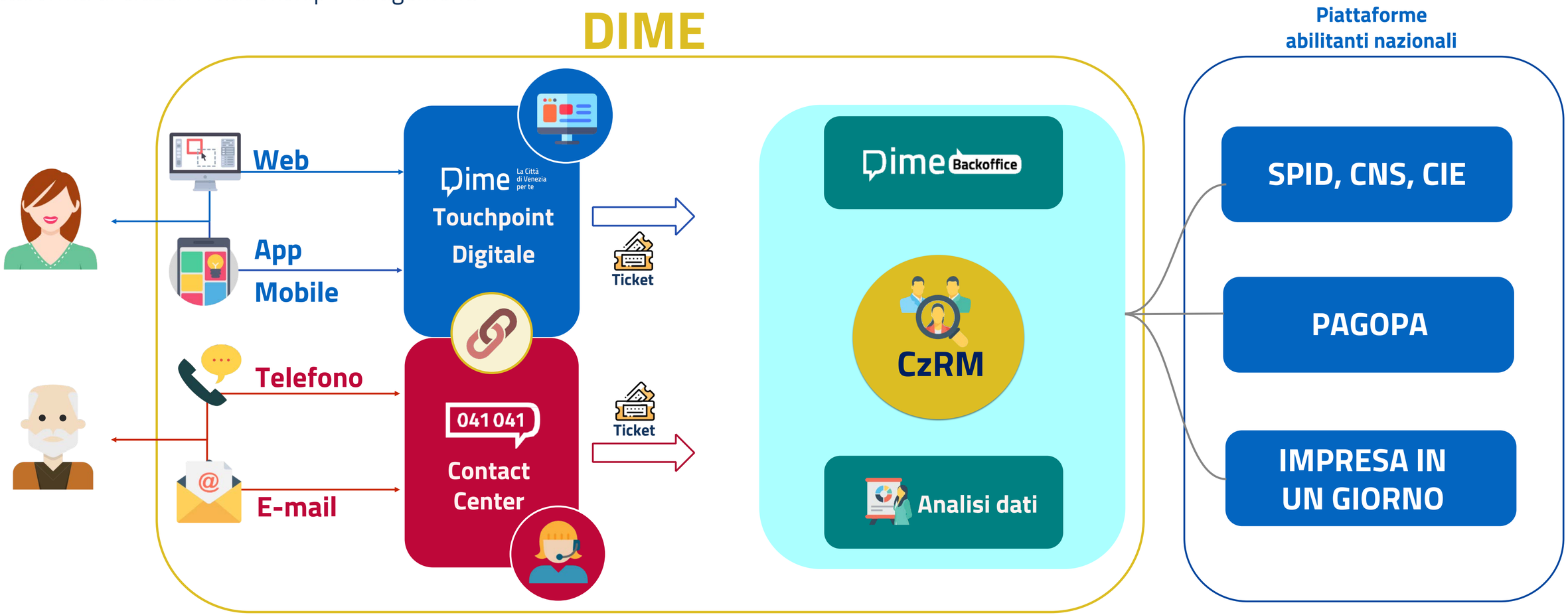


Il **sistema di Knowledge Management** è uno strumento fondamentale per consentire agli operatori del Contact Center di erogare al meglio la propria assistenza alle richieste in quanto **rende velocemente accessibile a tutti gli operatori**:

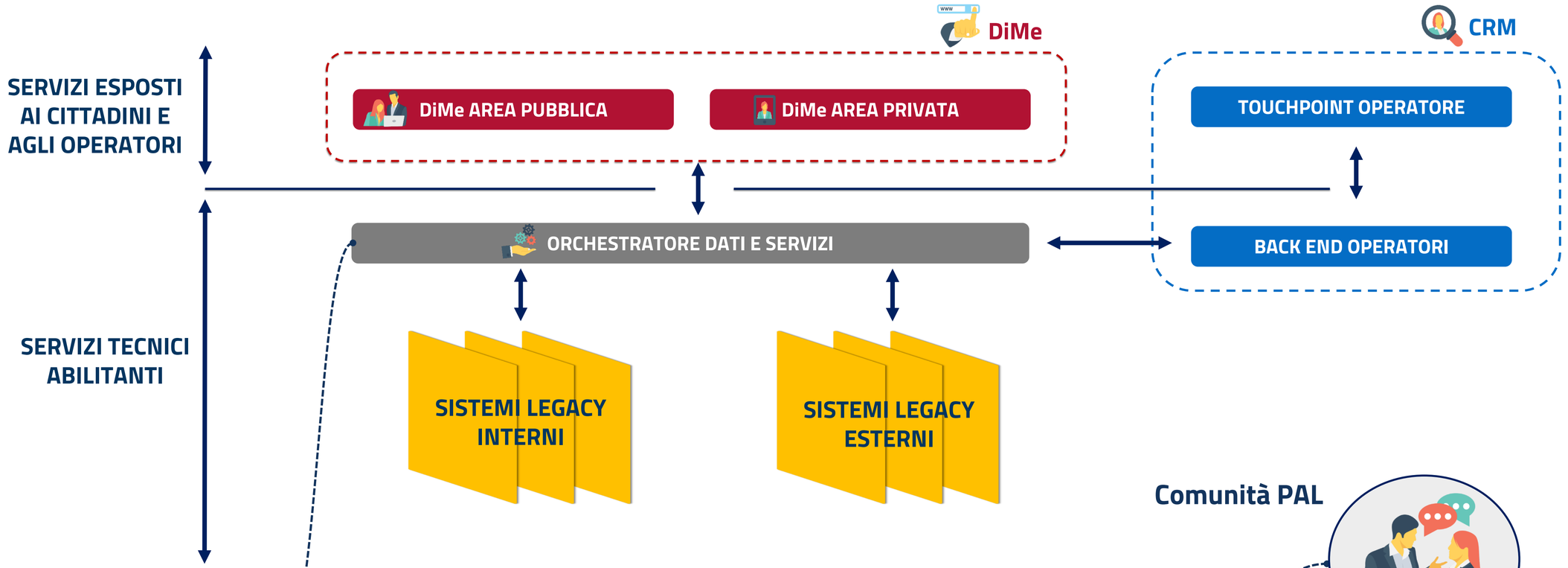
- i **contenuti informativi di primo livello** sui servizi erogati dalle strutture organizzative del Comune e delle Aziende Comunali;
- le **competenze sui flussi di processo** associati all'erogazione di ciascun servizio, molto spesso attivabile dall'utente in modalità assistita tramite canale telefonico;
- gli **aggiornamenti** sulle novità introdotte ad esempio in termini di requisiti di accesso al servizio, modalità di erogazione, ubicazione e orari di apertura degli uffici preposti.

Architettura di riferimento per la soluzione abilitante

Il progetto **DiMe** ha l'obiettivo di sviluppare una **piattaforma multicanale** che fornisca ai cittadini **il principale punto di accesso** ai servizi pubblici metropolitani, sia in modalità self-service da smartphone, tablet, pc, sia al telefono con il supporto di un operatore attraverso la configurazione di una piattaforma di Citizen Relationship Management.



Orchestrazione dati e servizi come elemento di successo



Piattaforma di Orchestrazione dati e servizi

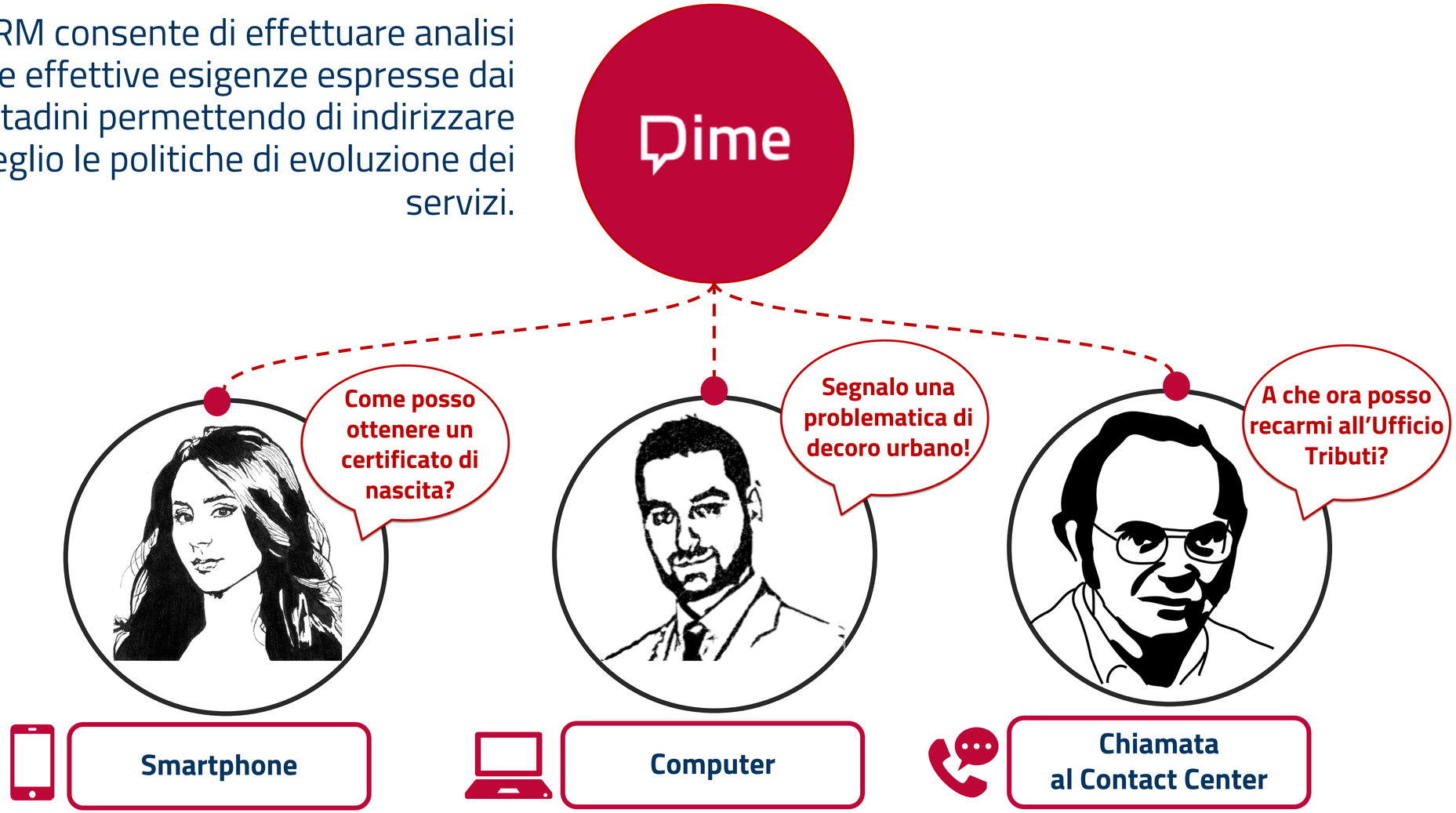
La piattaforma di Orchestrazione dati è una infrastruttura informatica che garantisce l'interoperabilità tra sistemi informatici verticali per l'erogazione dei servizi. Attraverso tale infrastruttura i sistemi vengono resi interoperabili e dialoganti. Si ottiene così la possibilità di poter erogare servizi diversi, gestiti da sistemi diversi attraverso un unico punto di contatto. La soluzione di piattaforma di Orchestrazione Dati installata a Venezia è frutto di una partnership con il Comune di Milano dal quale è stato ripreso e adattato il sistema di Orchestrazione Dati open source WSO2.

Comunità PAL

Venis S.p.A. vuole contribuire alla creazione di una comunità di PAL che hanno adottato WSO2 per condividere sviluppi ed economie di scala.

CRM come strumento di analisi delle esigenze

Il CRM consente di effettuare analisi sulle effettive esigenze espresse dai cittadini permettendo di indirizzare meglio le politiche di evoluzione dei servizi.



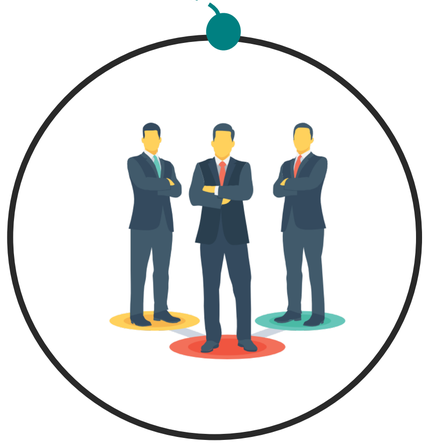
CRM come strumento per valutare le performance

Il CRM consente di effettuare analisi sulle **performance delle strutture** organizzative con la possibilità apportare ottimizzazioni.

Dime
Back Office

Analisi del tasso di risposta

Monitoraggio dei livelli di servizio

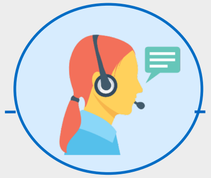


Scelte organizzative
(organico, ruoli, responsabilità)

Progettazione in conformità al Piano Triennale per l'informatica nella PA e coerente con gli obiettivi PON Metro

Progettazione incentrata sugli utenti

Analisi demografica degli utenti



Somministrazione questionari telefonici per raccogliere i fabbisogni

Focus group con gli utenti

Piano Triennale

- Digital First
- Once Only
- Autenticazione attraverso le piattaforme abilitanti
- API First
- Linee guida di design servizi per la PA e accessibilità
- Utilizzo di codice open source
- Possibilità di riuso delle soluzioni

PON Metro

- Migliorare l'accesso degli utenti ai servizi erogati dalle Amministrazioni locali
- Utilizzo di nuove tecnologie proprie del paradigma Smart City
- Servizi integrati in rete accessibili anche by mobile
- Attraverso il digitale rendere le realtà urbane più sostenibili
- Creando piattaforme tecnologiche abilitanti integrate e condivise.
- Digitalizzazione delle procedure amministrative (e-government)

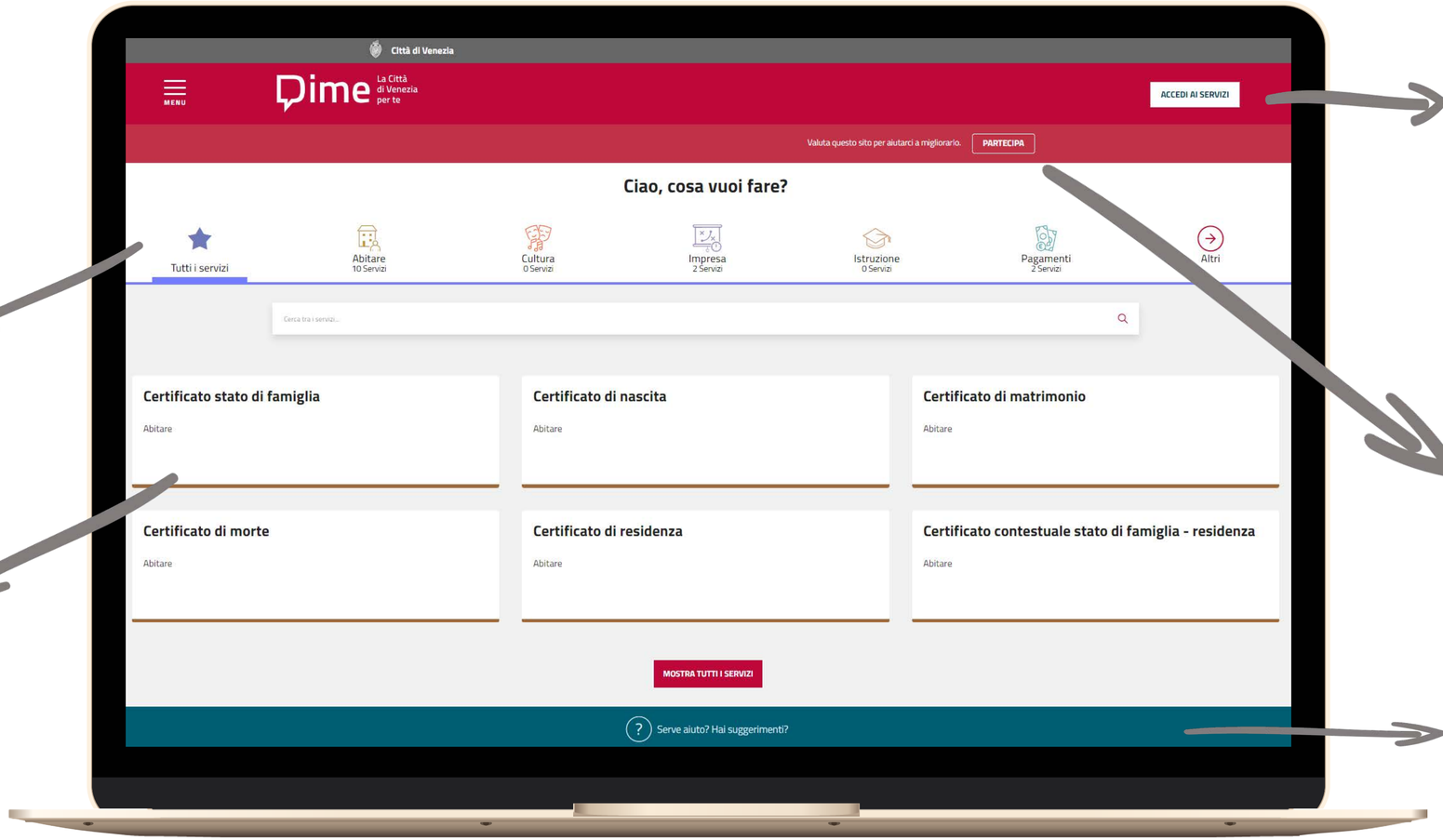
Design servizi della PA

- Digitale by default e multi-canalità
- Individuazione dei bisogni degli utenti
- Trasparenza e collaborazione
- Standard e personalizzazione
- Semplificazione
- Misurazione dei risultati
- Miglioramento continuo

Il TouchPoint del Comune di Venezia - DiMe

Un UNICO punto di accesso ai servizi comunali digitali

https://dime.comune.venezia.it/



10 categorie

52 servizi attivi e tanti altri in fase di sviluppo (obiettivo 100 entro il 2020)

Area riservata con accesso SPID

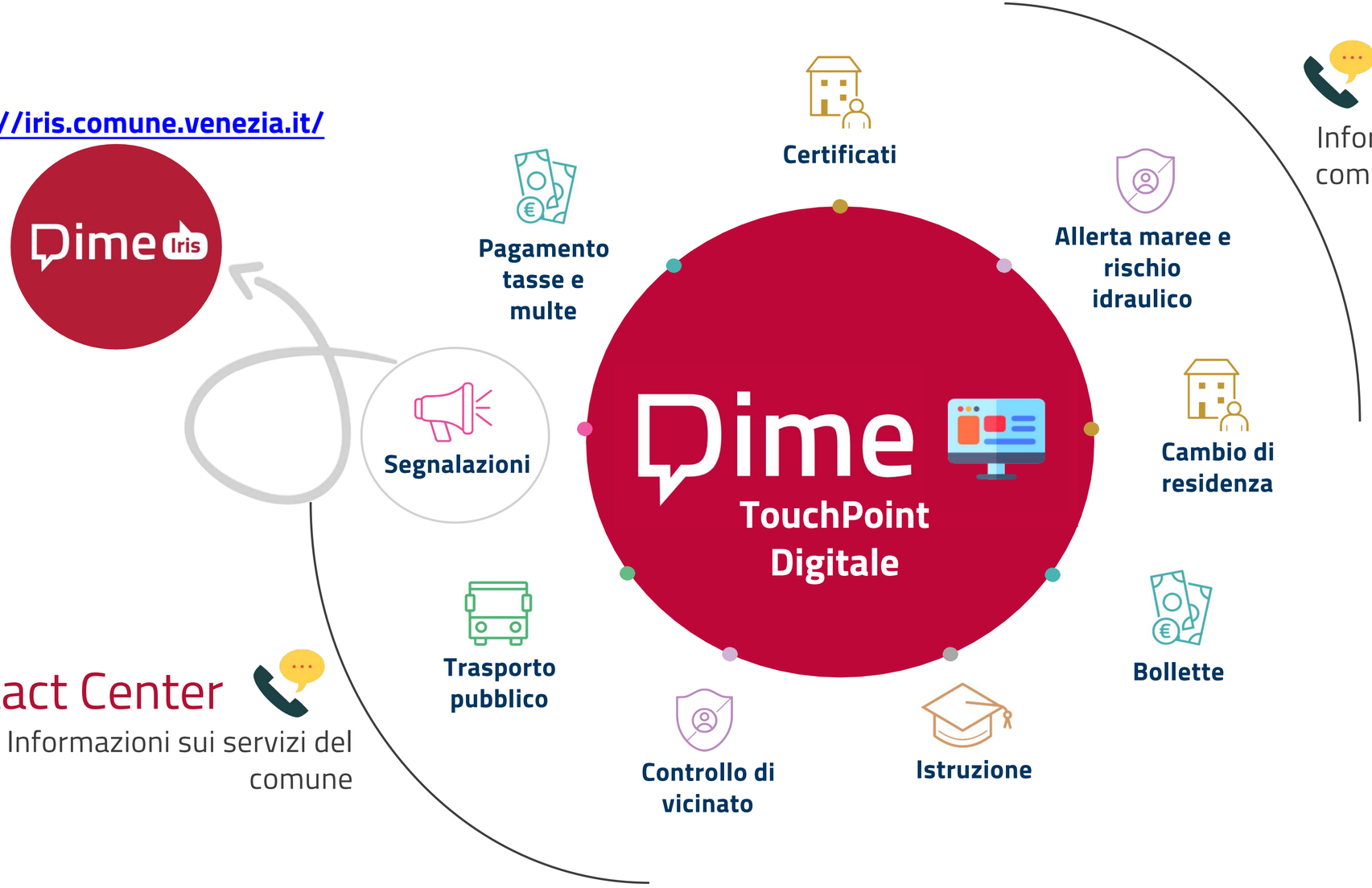
spid Sistema Pubblico di Identità Digitale

Valuta il sito e dai suggerimenti

Scrivici o chiamaci se hai bisogno di aiuto

I servizi digitali per i cittadini – DiMe (1/3)

https://iris.comune.venezia.it/



DiMe Contact Center

Informazioni sui servizi del comune

DiMe Contact Center

Informazioni sui servizi del comune

I servizi digitali disponibili per i cittadini – DiMe (2/3)

DIME è un Touchpoint attraverso il quale ogni utente ha un **profilo online** dal quale accedere alle **informazioni** e ai **servizi pubblici** che lo riguardano, in maniera profilata e personale con il proprio profilo anagrafico. I servizi già realizzati sono i seguenti:

VIVERE

In questa sezione è possibile:

- Richiedere Certificati Anagrafici e di Stato Civile
- Richiedere appuntamento Pubblicazioni di Matrimonio
- Richiedere il Cambio di Residenza

MULTE

In questa sezione è possibile:

- Pagare le multe
- Accedere ai verbali
- Richiedere un pagamento rateale per le multe

IMPRESA

In questa sezione è possibile:

- Verificare la propria posizione COSAP e CIMP
- Effettuare i pagamenti COSAP e CIMP

TRASPORTI

In questa sezione è possibile:

- Consultare il contenuto della tessera imob.venezia o della tessera Venezia Unica

SICUREZZA

In questa sezione è possibile:

- Iscriversi al servizio allerta maree
- Iscriversi al servizio allerta eventi calamitosi
- Registrarsi al servizio Controllo di Vicinato

PAGAMENTI

In questa sezione è possibile:

- Comunicare l'autolettura del contatore idrico
- Consultare e scaricare le bollette
- Visualizzare le imposte IMU / TASI

SEGNALAZIONI

In questa sezione è possibile:

- Richiedere informazioni in merito ai servizi offerti dal Comune
- Fare delle segnalazioni sul decoro urbano, manutenzione stradale, sicurezza stradale

TERRITORIO

In questa sezione è possibile:

- Ricercare le pratiche edilizie

I servizi digitali che saranno disponibili per i cittadini – DiMe (3/3)

DiMe è un TouchPoint in **evoluzione continua**, già entro giugno 2019 **saranno resi disponibili i seguenti servizi e altri seguiranno entro fine anno** (ad esempio i servizi scolastici):

VIVERE

In questa sezione sarà possibile:

- Ottenere estratti dell'atto di nascita
- Ottenere estratti dell'atto di morte
- Ottenere estratti dell'atto di matrimonio
- Ottenere estratti dell'atto di costituzione di unione civile

SOCIALE

In questa sezione sarà possibile:

- Consultare i servizi disponibili (per tipologia utente, area di intervento, tipologia di prestazioni)
- Esprimere le proprie necessità creando una istanza
- Trasmettere richieste rispetto alla propria posizione con la conseguente creazione di una istanza

MULTE

In questa sezione sarà possibile:

- Presentare ricorsi per sanzioni al codice della strada
- Richiedere il rimborso delle somme versate per sanzioni al codice della strada
- Gestire la propria posizione in caso di rimozione e il sequestro di un veicolo

IMPRESA

In questa sezione è possibile:

- Nuova pratica occupazione spazio pubblico
- Accesso alle pratiche
- Visualizzazione delle pratiche sulla mappa
- Calcolo del Canone presunto di occupazione

TRASPORTI

In questa sezione sarà possibile:

- Preregistrarsi se abbonati al Ferry Boat Lido
- Effettuare prenotazioni al Ferry Boat per utenti occasionali e pagare il servizio
- Effettuare la prenotazione del Ferry Boat se abbonati al servizio

TERRITORIO

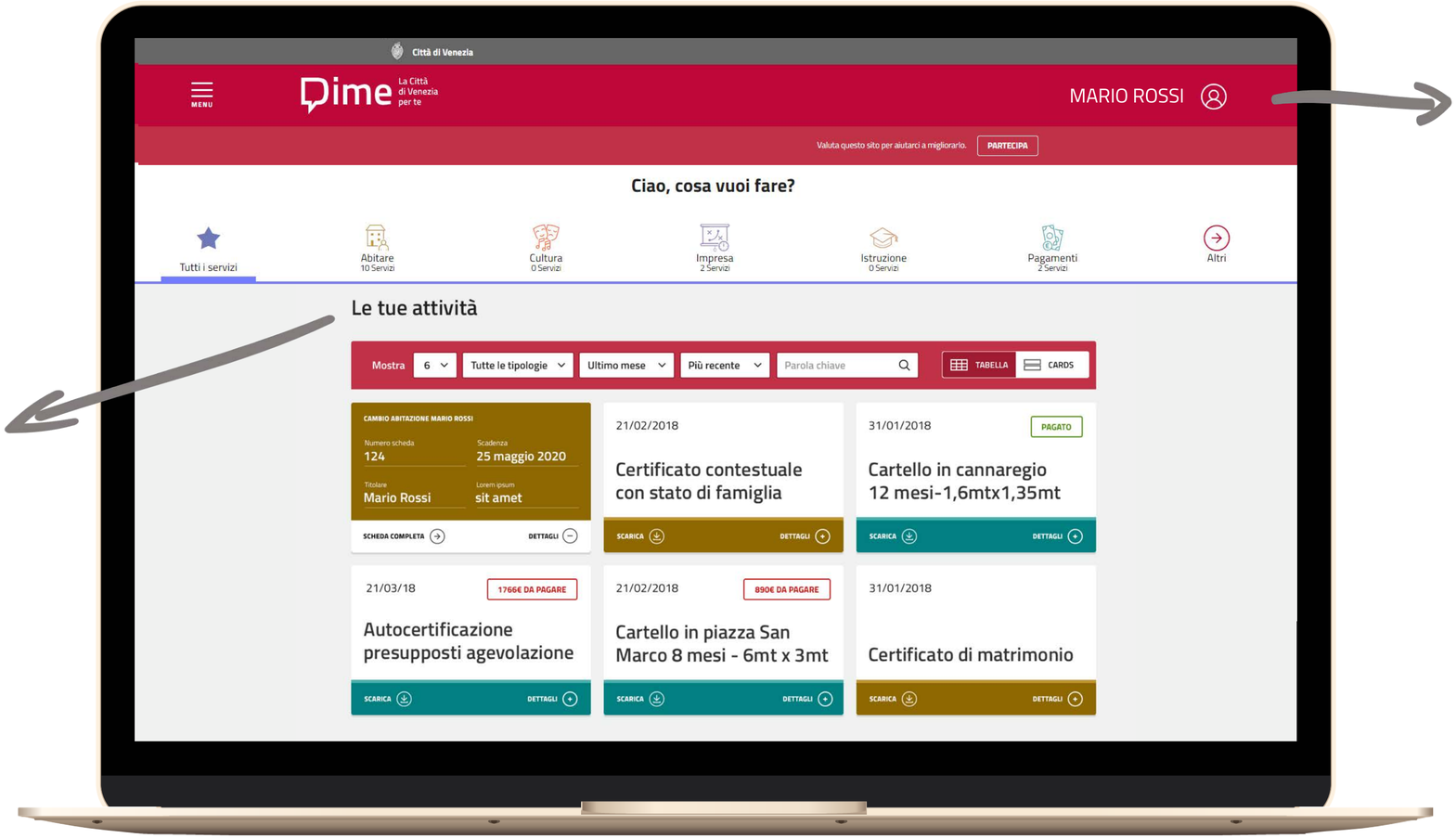
In questa sezione sarà possibile:

- Avviare nuove pratiche edilizie
- Avviare nuove pratiche di manomissione del suolo
- Accedere agli atti
- Visualizzare le pratiche su mappa
- Verificare i vincoli su mappa per studio di fattibilità

L’area riservata per l’utente- DiMe (1/2)

Un’ area riservata tramite cui accedere alle informazioni e ai servizi pubblici che ti riguardano, in maniera profilata

Cronologia delle attività svolte su Dime

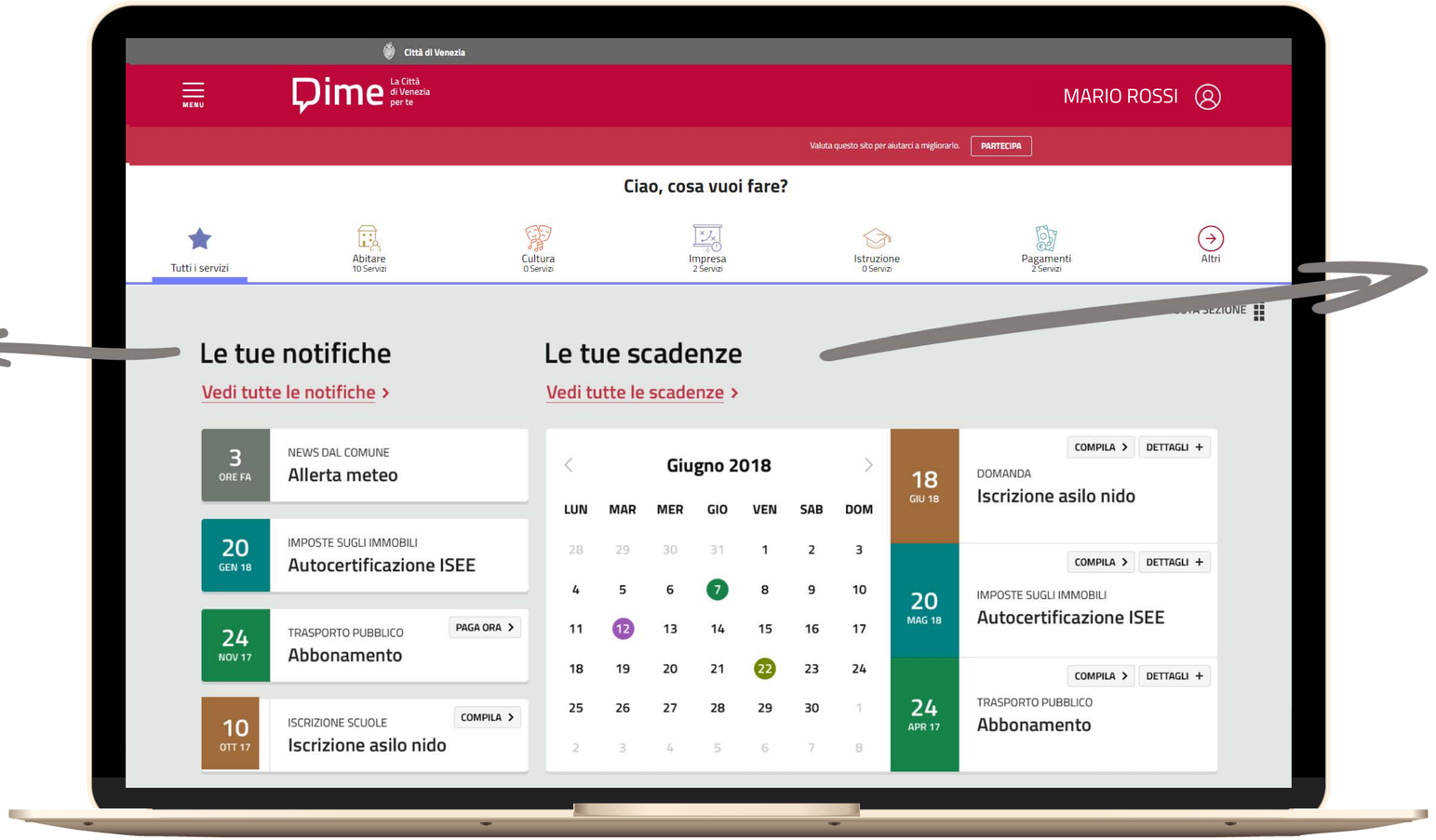


sp:d Sistema Pubblico di Identità Digitale

L’area riservata per l’utente – DiMe (2/2)

Notifiche

riferite ai servizi per le quali è stata richiesta l’attivazione della ricezione delle stesse



Scadenze

relative a pagamenti, iscrizioni, abbonamenti

Integrazione con le iniziative nazionali per creare un unico punto di accesso

In uno scenario futuro il DIME potrà essere integrato con progettualità di portata nazionale come **IoItalia.it** che consentiranno di mettere a sistema la pubblica amministrazione in tutti i suoi settori superando una logica a "silos".

BENEFICI PER IL CITTADINO

- I messaggi della Pubblica Amministrazione direttamente nel tuo telefono.
- I pagamenti verso lo stato attraverso uno strumento semplice, sicuro e digitale.
- I documenti sempre a disposizione nella tua tasca.
- Le tue preferenze impostate una unica volta.
- Identità digitale e privacy sempre sotto controllo.

BENEFICI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Diminuzione del carico di lavoro presso gli sportelli grazie alla possibilità di fruire dei servizi dal portale.
- Aumento dell'utilizzo del digitale da parte dei cittadini e diffusione di competenze informatiche tra la popolazione.
- Migliore capacità di riconoscere i meriti all'interno dell'Amministrazione.

Dime

Come arrivo alla spiaggia degli Alberoni?

dime.comune.venezia.it
tutti i giorni 24 ore su 24

041 041
tutti i giorni dalle 8 alle 20

Dime

Il certificato di residenza pronto in un clic?

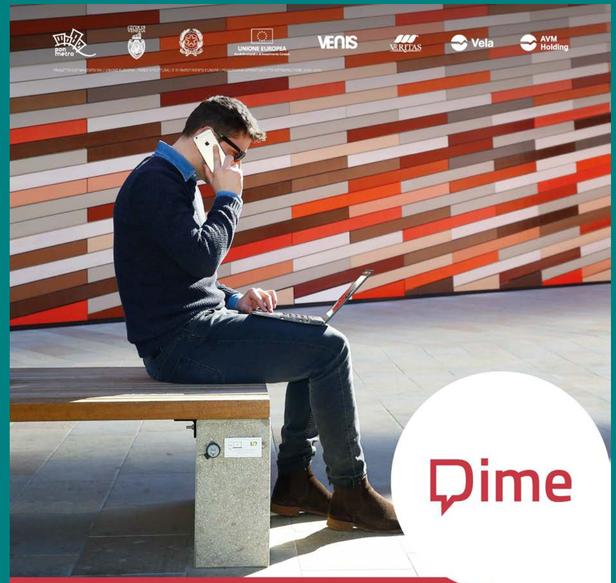
dime.comune.venezia.it
tutti i giorni 24 ore su 24

Dime

Può inviarmi via mail il mio certificato di stato di famiglia?

dime.comune.venezia.it
tutti i giorni 24 ore su 24

041 041
tutti i giorni dalle 8 alle 20



Dime

Pagare la multa online in pochi minuti?

dime.comune.venezia.it
tutti i giorni 24 ore su 24

041 041
tutti i giorni dalle 8 alle 20