

Finanza Locale: il portale a misura di operatore per la gestione delle entrate tributarie

In breve

Co-progettare sistemi complessi per abbattere i tempi di sviluppo

Chi è Kibernetes

Il Gruppo Kibernetes è uno dei più importanti operatori nazionali specializzato nel fornire servizi e soluzioni per la Pubblica Amministrazione in grado di supportare gli Enti Locali in ogni settore di attività.

Chi è UtLab

UtLab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione experience centered coinvolgendo persone, processi e servizi. UtLab segue progetti in Italia e nel mondo.

Il case study illustra come **UtLab ha supportato**, nel 2023, **Kibernetes** – un'azienda italiana specializzata nel fornire servizi digitali per la Pubblica Amministrazione – **nella riprogettazione dell'applicativo per la gestione della TARI** destinato ai comuni.

Il nostro ruolo e gli obiettivi

L'obiettivo principale del progetto è stato quello di identificare le necessità degli operatori degli uffici tributi dei comuni per poter **co-progettare, testare e rilasciare** una nuova versione del gestionale **Finanza Locale**. In questo contesto, il team di UtLab ha assunto il **ruolo prominente di facilitatore**, proponendo un processo di redesign informato e partecipativo, che coinvolgesse la committenza sin dalle prime fasi fino ai test di usabilità, che hanno coinvolto operatori e responsabili degli uffici tributi.

I **punti chiave del progetto** nei quali UtLab ha collaborato sono stati:

- Workshop obiettivi con i responsabili di progetto Kibernetes

Questa prima fase è stata dedicata alla definizione del perimetro del progetto, con un **workshop che ha coinvolto direttamente gli stakeholder** con lo scopo di allineare gli obiettivi, definire i risultati da ottenere e identificare le criticità da superare.

- Co-progettazione dell'architettura dell'informazione
- Individuazione e prioritizzazione delle funzionalità
- Identificazione dei percorsi operativi più frequenti

Dopo aver consolidato gli obiettivi di progetto, il team di UtLab ha progettato un'architettura dell'informazione preliminare che è stata poi presentata agli stakeholder interni (product manager, commerciali e sviluppatori) per una prima attività di consolidamento.

- Progettazione funzionale

Negli step successivi, il team di progetto Kibernetes è stato chiamato a prendere parte ad un'attività di **co-progettazione dei flussi di interazione e della struttura delle pagine chiave**. Per preparare al meglio l'attività partecipativa, sono stati sviluppati degli scenari d'uso che hanno permesso una definizione granulare degli elementi e dei percorsi di navigazione, assicurando che ogni aspetto dell'applicativo fosse allineato con le reali prassi degli operatori.

- Prototipazione e test di usabilità

La fase di progettazione funzionale ha portato allo sviluppo di un prototipo interattivo, modulato sul ciclo dei processi ricorrenti svolti dal personale degli uffici tributi. Alla progettazione del prototipo è seguita un'iterazione di test di usabilità che ha coinvolto:

- **2 responsabili degli uffici tributi**, con un ruolo chiave nell'amministrazione e nella gestione delle attività fiscali;
- **6 operatori degli uffici tributi**, con il compito di gestire e calcolare le imposte legate ai rifiuti urbani per i cittadini dei rispettivi comuni.

I test di usabilità sono stati predisposti con l'obiettivo di **valutare le scelte progettuali e la qualità dell'interazione**, così da comprendere se la nuova struttura dell'applicativo risultasse adeguata al modello mentale dei partecipanti.

L'esperienza con il prototipo dell'applicativo ha avuto un impatto positivo sull'operatività dei clienti coinvolti, che hanno riferito:

- **una migliore organizzazione dei menu e una navigazione più agevole**
- **una maggiore semplificazione dei processi;**
- **un aumento dell'autonomia nell'esecuzione delle operazioni ricorrenti;**
- **una visione chiara e organizzata dei dati.**

Il risultato del progetto è un applicativo che fa fronte alle continue evoluzioni della contabilità finanziaria ed economico-patrimoniale, adattandosi alle esigenze quotidiane degli Enti locali e dei loro operatori.