

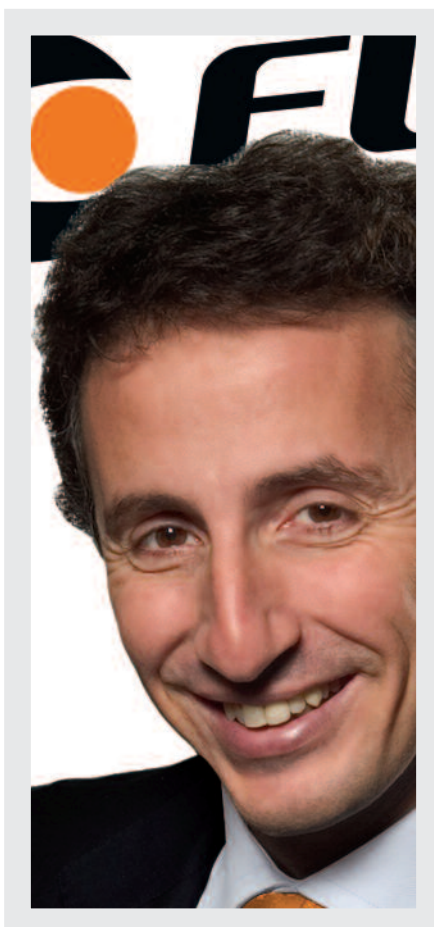
## INNOVAZIONE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

OPERA PRIMA PER FUN NEL SETTORE DELLE TECNOLOGIE AVANZATE PER LA COSTRUZIONE DI PIATTAFORME TECNOLOGICHE DI NUOVA GENERAZIONE. L'OCCASIONE È IL PROGETTO 'LO SPORTELLO VIRTUALE HI-PA!' PROMOSSO DAL GRUPPO TELECOM ITALIA, NATO PER ESTENDERE, IN MODALITÀ 'USER FRIENDLY', I PUNTI DI CONTATTO TRA I CITTADINI E LE P.A. PORTANDOLI AL DI FUORI DEI TRADIZIONALI UFFICI PUBBLICI E INSERENDOLI NEI LUOGHI DI 'VITA SOCIALE' E QUOTIDIANA.

DI FRANCESCA FIORENTINO

**Fun**, in collaborazione con il Gruppo Telecom Italia, partner e principale finanziatore dell'iniziativa e con un pool di società di settore, ha contribuito alla progettazione e realizzazione di un importante progetto: 'Lo Sportello Virtuale HI-PA!', prototipo sviluppato da DigitPA.

Ideato per estendere i punti di contatto e relazione tra i cittadini e le P.A. portandoli al di fuori dei tradizionali uffici pubblici e inserendoli nei luoghi di 'vita sociale' e quotidiana, HI-PA! presidierà in particolare quei siti che attualmente non permettono l'esistenza di un normale sportello con personale pubblico (stazioni ferroviarie, aeroporti, banche e centri commerciali, eccetera). In maniera 'user friendly', infatti, elimina i



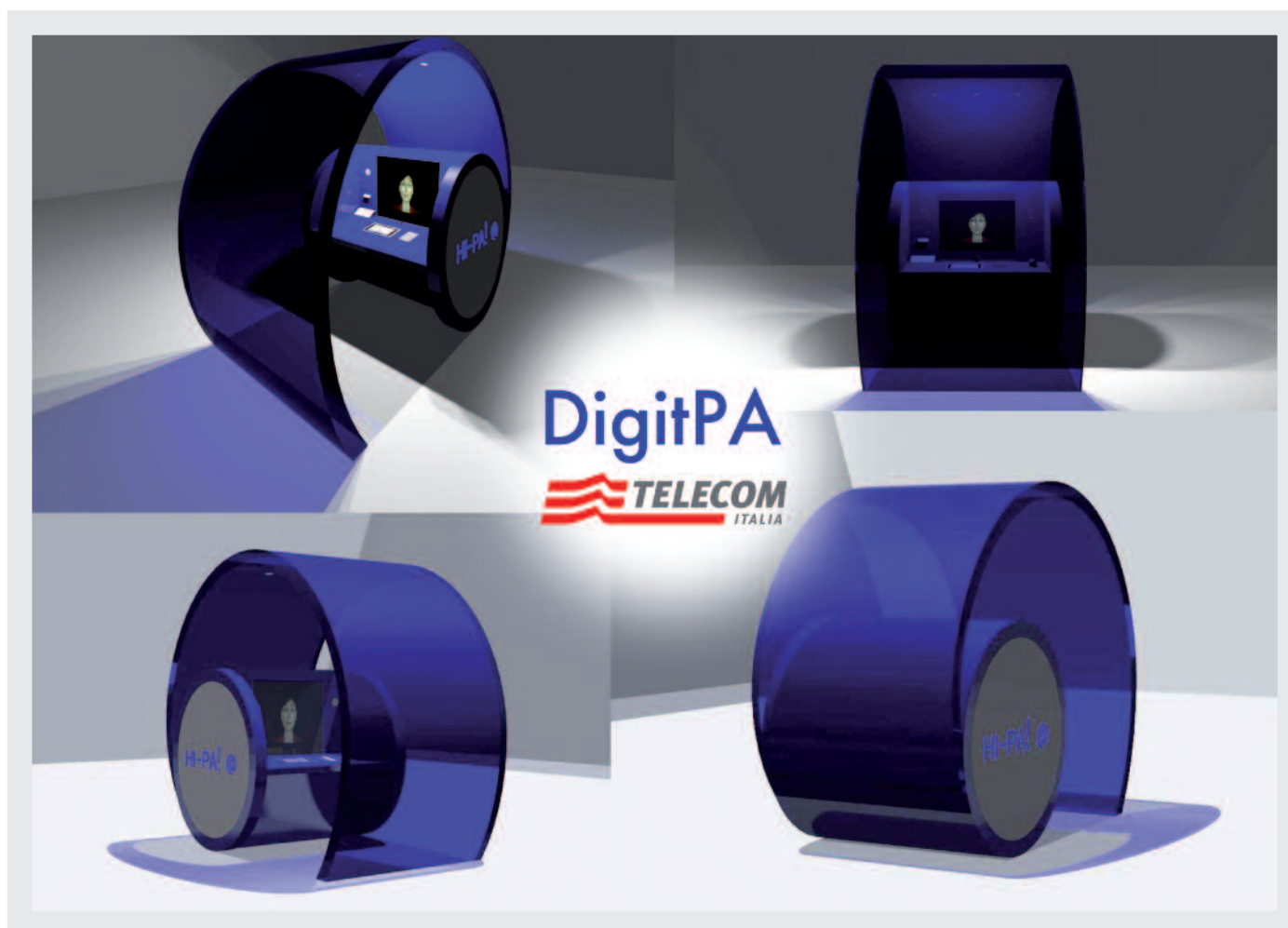
Pierpaolo Roselli,  
partner e general manager Fun

tipici problemi di interfaccia derivanti dall'uso di tecnologie informatiche ancora poco *comprensibili* all'utente presenti in molti totem allocati sul territorio.

Alcuni tipici servizi erogabili attraverso lo sportello HI-PA riguardano l'anagrafe e il pagamento di multe e/o di altri oneri, la prenotazione di servizi sanitari e di trasporti ferroviari, la fruizione di servizi di biglietteria on-line per spettacoli e manifestazioni artistico-culturali.

Grazie a un gestore *real-time* di transazioni, completamente automatizzato, che si presenta sotto forma di film digitale interattivo in alta definizione, un avatar olografico, in 3D, e in dimensioni naturali si rapporta con l'utente, parla e reagisce con elevato realismo e umanità alle diverse situazioni, con un'ampia serie di comportamenti e frasi ampliabili a piacere.

La prima interazione con l'utente avviene quindi sotto forma verbale mediante il sistema Loquendo di Telecom Italia. Lo sportello mette a disposizione anche un insieme di interfacce di supporto quali uno schermo touch screen in cui appaiono le informazioni rilevanti scaturite dal collo-



quio e dal quale possono essere immesse informazioni più complesse (codice fiscale, numeri telefonici, ecc) e per l'identificazione certa dell'utente un rilevatore consente di leggere le impronte digitali, il passaporto elettronico o qualsiasi altro documento corredato di chip e/o di banda magnetica. Hi-PA! presenta, inoltre, l'opportunità di erogare anche servizi di imprese private (banche, poste eccetera) che potrebbero ospitarli nei propri spazi, dando vita così a un possibile modello di partenariato pubblico - privato.

#### **Accessibilità tecnologica**

Lo sportello virtuale è fruibile da utenti di tutte le età e grado di alfabetizzazione informatica senza la necessità di alcun operatore umano a supporto.

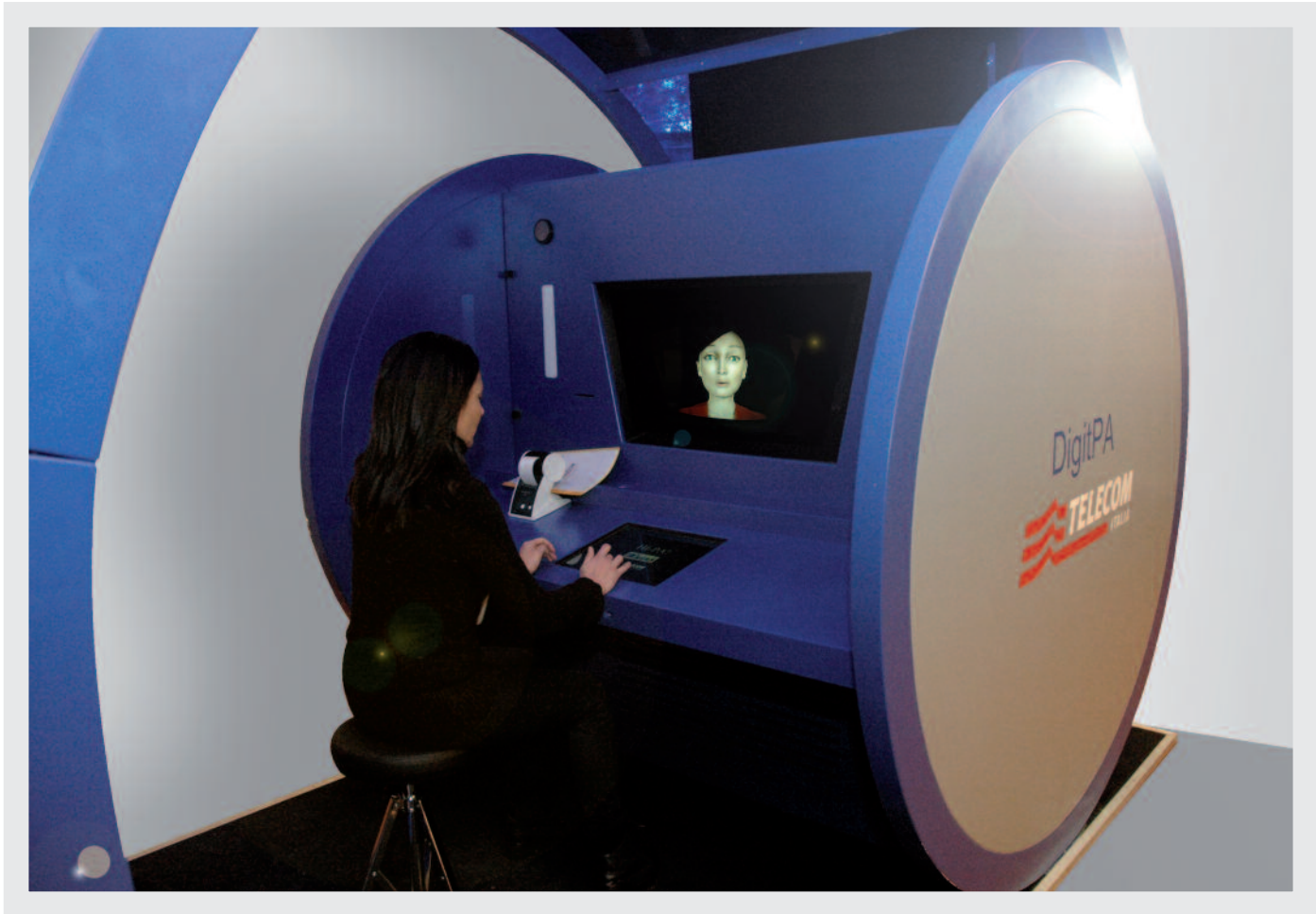
La struttura dello sportello è caratterizzata da un forte segno architettonico e da

un'alta riconoscibilità delle installazioni e lo scopo di questo concentrato di tecnologia è di realizzare un rapporto tra utente/cittadino e 'operatore' della P.A. nel modo più naturale possibile poiché l'operatore virtuale è in grado di adattarsi alle caratteristiche dell'interlocutore (età, sesso, nazionalità, ruolo, tipologia di bisogno), utilizzando diverse lingue, diversi stili e atteggiamenti, diverso livello di dettaglio tecnico-burocratico, diversi tempi e ritmi di interazione. "È il rovesciamento del paradigma dei totem finora visti - commenta **Pierpaolo Roselli**, partner e general manager Fun -: è il robot ad adattarsi al cittadino e non viceversa, seguendo in ciò la via della progressiva dematerializzazione delle interfacce informatiche, tendenza sollecitata, in particolar modo, dal trend tecnologico evolutivo della domotica e dell'automotive avanzato". Programmati in mo-

**'Lo Sportello Virtuale HI-PA!'**, promosso dal Gruppo Telecom Italia, è la prima esperienza di Fun nel settore delle tecnologie avanzate per la costruzione di piattaforme tecnologiche di nuova generazione

dalità multilingue o con un riquadro basato sul linguaggio gestuale gli sportelli Hi-PA! sono in grado di soddisfare anche la domanda di servizi pubblici da parte dei numerosi stranieri presenti nel nostro paese o di rendere disponibile per i disabili un'interfaccia adatta al loro Handicap (servizio non udenti).

"L'obiettivo che l'agenzia si è prefissata nella realizzazione del progetto è duplice - continua Roselli -. Da una parte, Fun ha voluto affrontare la sfida di introdursi in un settore non del tutto familiare come quello



**HI-PA! estende i punti di contatto e relazione tra i cittadini e le P.A. portandoli al di fuori dei tradizionali uffici pubblici e inserendoli nei luoghi di 'vita sociale' e quotidiana**

delle Tecnologie Avanzate per la costruzione di piattaforme tecnologiche di nuova generazione, dall'altra ha voluto contribuire in maniera attiva al raggiungimento di un traguardo importante: riuscire a connettere in maniera semplice e intelligente cittadini e P.A. per renderne il rapporto sempre più immediato e vicino all'utente". Grazie al background consolidato negli anni in termini di profonda conoscenza del territorio nazionale e degli usi e costumi dei cittadini italiani, l'agenzia capitolina ha contribuito al progetto non soltanto in qualità di finanziatore, ma anche e soprattutto

to con un ruolo di consulente strategico. Cruciale è stato l'apporto nell'identificazione delle esigenze effettive del cittadino nella fruizione dei servizi erogati dalla P.A. e nello studio del cosiddetto 'citizen journey': ossia la ricostruzione dei percorsi quotidiani effettuati dai 'consumatori' per l'individuazione dei punti di maggior esposizione agli stimoli di comunicazione che essi ricevono. "In tal modo - spiega Roselli -, è stato, infatti, possibile venire a conoscenza dei luoghi in cui intercettare in maniera efficace il target e come approcciarlo nel modo più idoneo.

Il progetto ha visto coinvolti un network di collaboratori molto esteso: in prima persona Pierpaolo Roselli, partner dell'agenzia e mediatore delle relazioni tra i diversi interlocutori attivi nel progetto, Francesco Pirro, responsabile Tecnologie Innovative DigitPA e ideatore del progetto, Marco Grasselli e Francesco Zegretti, consulenti per lo svi-

luppo delle tecnologie tridimensionali, Giuseppe del Bianco, responsabile produzione per la parte di studio e realizzazione del prototipo, Tommaso Fochi in qualità di creative director.

Quali sono stati i risultati raggiunti? "Lo Sportello Virtuale HI-PA! - risponde Roselli - è stato selezionato dal Governo Italiano tra i circa 200 progetti più innovativi a livello nazionale per partecipare alla Expo Shanghai 2010 e il 14 aprile 2011 ha ottenuto menzione d'onore in occasione del convegno 'Amministrazioni Intelligenti che cambiano il paese: Tecnologie e idee per l'efficienza delle organizzazioni e per migliorare la qualità dei servizi e la trasparenza'. L'E-Gov P.A. Centrale, alla sua VII° edizione si afferma come premio per le eccellenze delle P.A. che hanno sviluppato progetti in grado di portare benefici reali a favore delle loro strutture e verso i cittadini-utenti".

nc