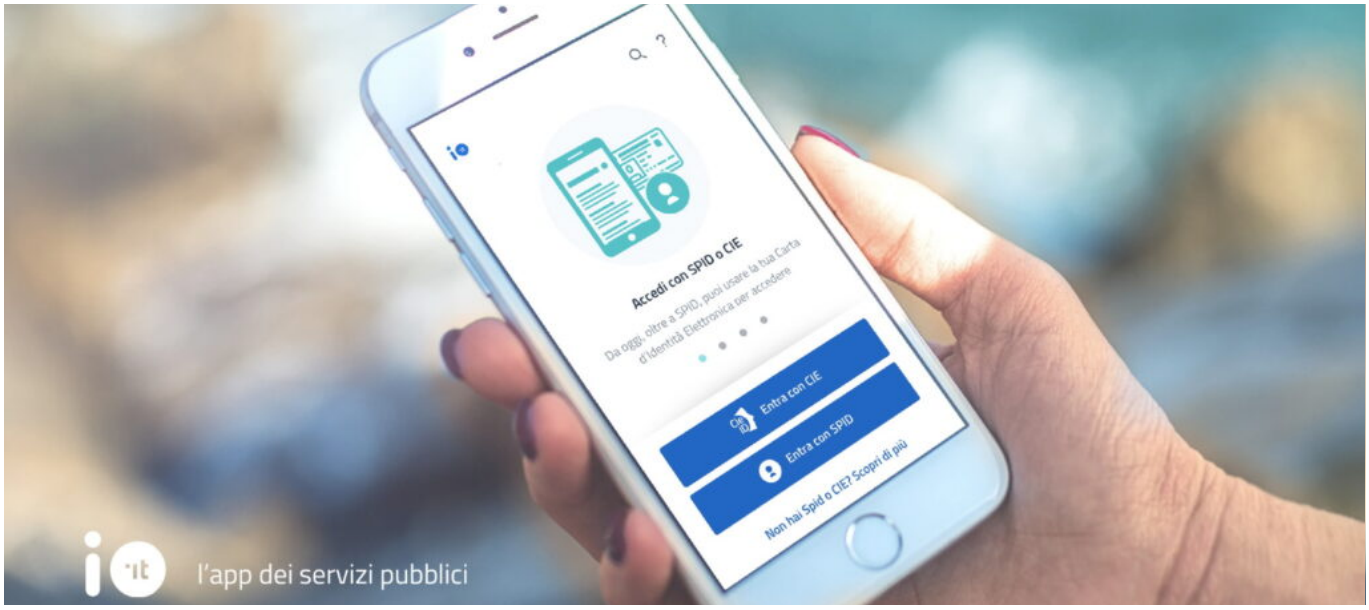
il giornale dell'ARCHITETTURA.com
MAGAZINE LIBERO E INDIPENDENTE SULLE CULTURE DEL PROGETTO E DELLA CITTÀ



La prova dell'IO? OK!

Si è conclusa il 10 gennaio la fase sperimentale dell'extra cashback di Natale, gestita attraverso un'app da quasi 10 milioni di download. Le prime sensazioni a caldo

Tra le celebri interviste di Leonardo Sciascia (ci pare doveroso citarlo nel centenario della nascita), non possiamo non ricordare quella in cui si soffermava sulla pagina dedicata da Gustave Flaubert alla descrizione del cappello di Charles Bovary. Una pagina intera per descrivere un semplice cappello, fino a quando l'autore sembra rendersi conto della "indescrivibilità" dell'oggetto.

Non vogliamo ricadere nello stesso errore per descrivere l'app IO (**e ci guardiamo bene dal definirla indescrivibile o semplice** perché potremmo commettere un doppio errore, ovvero sminuirla in complessità oppure osannarla per fruibilità). Il nostro è un piccolo **viaggio negli intenti, nell'approccio, nelle definizioni di un'operazione che alla data in cui scriviamo registra 9.262.740 di download ed è destinata, secondo alcuni, a cambiare l'Italia.** E lo faremo come appassionati di design e non come esperti, lasciando agli stessi voce e spazi in futuro.

L'Italia, si sa, è un paese dove molti opposti si attraggono. Terzo paese al mondo per numero di telefonini/smartphone, 24° in Europa per uso delle carte di credito. Un paese fortemente connesso, ma fedele alla banconota cartacea. L'Italia è un paese di amanti del gioco, in tutte le

sue forme, innocue e patologiche. L'Italia è il paese delle raccolte punti. L'Italia è il paese che soffre una cronica e pachidermica lentezza nella digitalizzazione dei servizi pubblici.
Fatta la premessa, formuliamo bene la domanda: può un'app servire lo Stato intercettando abitudini, fabbisogni e passioni, e restituendo servizi attrattivi per combattere l'evasione? Proveremo a rispondere in due momenti, sparigliando la coppia di design che governa la struttura e la fruizione dell'app IO: il design dell'interazione e il design dei servizi.

7 punti per 7 sfide

Abbiamo atteso la data del 10 gennaio per ricevere il fatidico "Complimenti… hai diritto a €… entro l'1 marzo riceverai il bonifico sull'IBAN che ci hai indicato". **L'extra cashback di fine 2020 ha funzionato**. Abbiamo utilizzato le carte, ora saremo rimborsati. Come anticipato, non sta a noi valutare la qualità dell'interazione.
Possiamo invece misurarci, da utenti ordinari, con alcune sensazioni derivanti dall'esperienza d'uso. Agganciandoci alle sette sfide proposte da Heapy, King e Samperi in *Customer Experience Design*, lo faremo in altrettanti punti:
1. Il colore del logo è il blu digitale HEX #0073E6. L'azzurro nazionale per operare nel punto di accesso unico. Fonte di orgoglio per alcuni, di speranzosa e vivace leggibilità per molti altri
2. L'app ci dà del tu, piccola rivoluzione per le risposte automatiche da sempre impostate con una formale, rispettosa e noiosa terza persona (vedi sopra, come "ci hai indicato"). L'IO pubblico che stabilisce un nuovo codice di comunicazione con l'IO privato
3. Come ogni buona raccolta punti, insegna che per arrivare ad un risultato bisogna spendere una determinata somma in un determinato periodo. Il dettaglio delle transazioni, oltre che operazioni finanziarie, sono dei bollini virtuali che ci aiutano a conoscere il nostro profilo di consumatori. Un simpatico estratto conto a portata di mano. Magari in futuro si coloreranno di verde man mano che ci avviciniamo alla soglia minima prevista nel semestre (50 transazioni)
4. I due periodi, fino al 31 dicembre e fino al 30 giugno, compaiono nell'ordine di attivazione e mostrano la somma totalizzata nel primo e la somma in corso di acquisizione nel secondo. Il messaggio celato è molto efficace: se hai superato la prima prova (con tanto di spunta liberatoria), ora sarà tutto in discesa
5. Il feedback del 10 gennaio è comparso con puntualità, senza spreco di carta e senza

incunearci in meandri digitali per ottenere un rimborso che ci spetta per aver volutamente interrotto la nostra lunga relazione con il contante (sottolineiamo che non è da ente pubblico ricordarci di controllare l'IBAN entro le ore 23)
6. La spunta sul cashback (concluso), il refresh per bonus e sconti, il pulsante di attivazione del metodo di pagamento sono linguaggi mutuati dai sistemi operativi con i quali gli italiani familiarizzano da tempo
7. Messaggi, portafoglio, servizi e profilo: quattro icone illustrate in *wireframe* e discretamente posizionate per entrare in un mondo abbastanza confinato, almeno per il momento, di bonus e funzioni.

Nel prossimo appuntamento parleremo della centralità del cittadino, delle linee guida per progettare, dei design kit e delle risorse per i media. Ispirazioni e concetti che hanno reso IO, secondo i promotori, un'anomalia positiva.

Tornando a Sciascia, che più volte aveva individuato nella semplificazione uno strumento determinante contro alcune piaghe del paese come la corruzione, sarebbe interessante intervistarlo oggi per chiedere un parere su questo progetto che aspira a essere patrimonio collettivo e generare innovazione con e per i cittadini.

Autore

Ubaldo Spina

Ricercatore, Industrial Designer e BDM presso CETMA (www.cetma.it), si occupa di design research e servizi di design e innovation management. Consulente di startup, PMI e Grandi Imprese, con focus sulla gestione dei processi di sviluppo di nuovi prodotti e fornitura di servizi avanzati di progettazione concettuale e strategica, ingegneria, prototipazione e protezione IP. Esperto europeo nella ricerca di "Tecnologie emergenti per il design" e membro dello Steering Board del progetto WORTH, il più grande incubatore europeo finanziato all'interno del programma COSME per la creazione e il supporto di collaborazioni transnazionali tra designer, PMI e technology provider, è membro della Commissione "Ricerca per l'impresa" dell'ADI - Associazione per il Disegno Industriale. Per conto del Joint Research Center della Commissione Europea, ha co-curato il rapporto "Innovation Ecosystems in the Creative Sector: The Case of

Additive Manufacturing and Advanced Materials for Design". Il suo gruppo di lavoro ha ricevuto diverse segnalazioni ADI Design Index, due Menzioni d'Onore e il Compasso d'Oro ADI per il veicolo a guida autonoma OMNIAGV. Docente nell'ambito delle attività didattiche magistrali della "24ORE Business School, coordina la pagina Design de "Il Giornale dell'Architettura" e le rubriche giornalistiche "SOS Design" (Design for Emergencies), "Design&Startup" e "Professione Designer".