



WITH PAGOPA S.P.A.



A 2022 story and the road to making it happen: Anna and the project IO

IO is born. The experimental phase has started: in few years the application will allow citizens to manage their interaction with Public Administrations and to access most public services through their smartphones. Here it's how it may work: io.italia.it



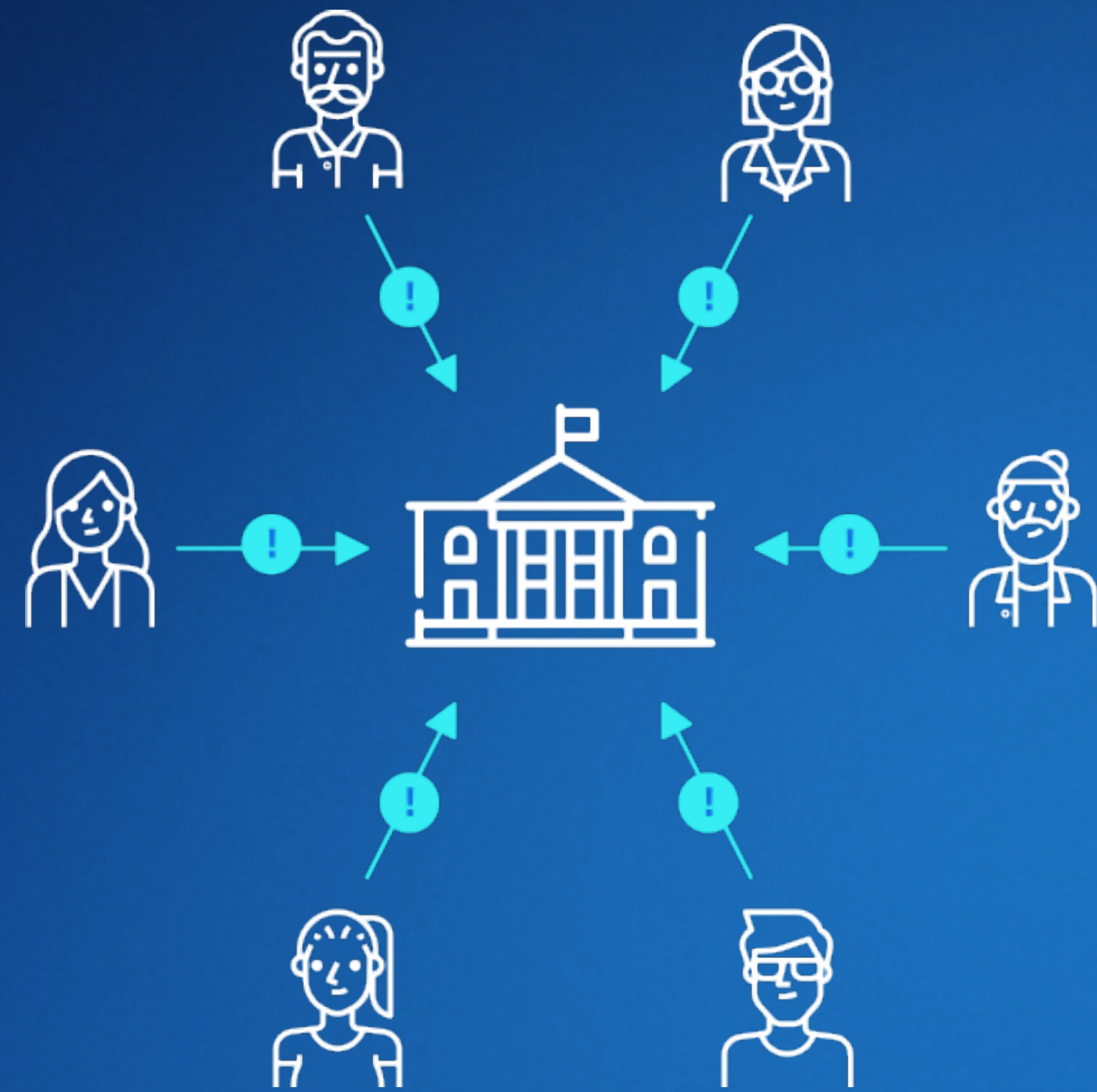
Diego Piacentini [Follow](#)

Jul 3, 2018 · 9 min read

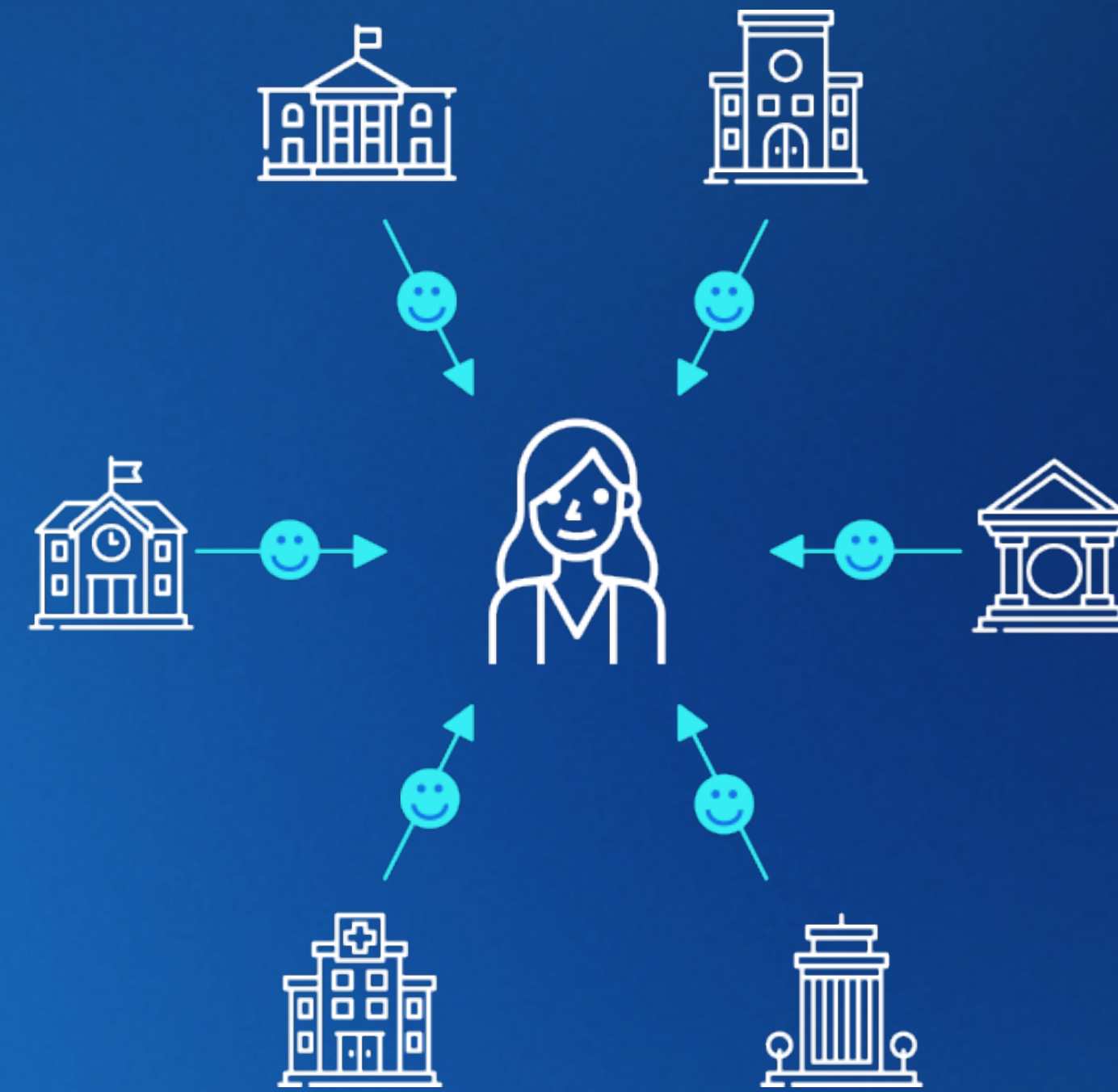
Questo articolo è disponibile anche [in italiano](#)

Summer 2022. Anna is on the subway, returning home after a long day at the office. She still has seven stops left to go when a notification from an app from her phone informs her that the exam results she's been waiting for are ready. Anna opens the application, enters her SPID digital identity, which she has been using for some years now, and reads the wonderful

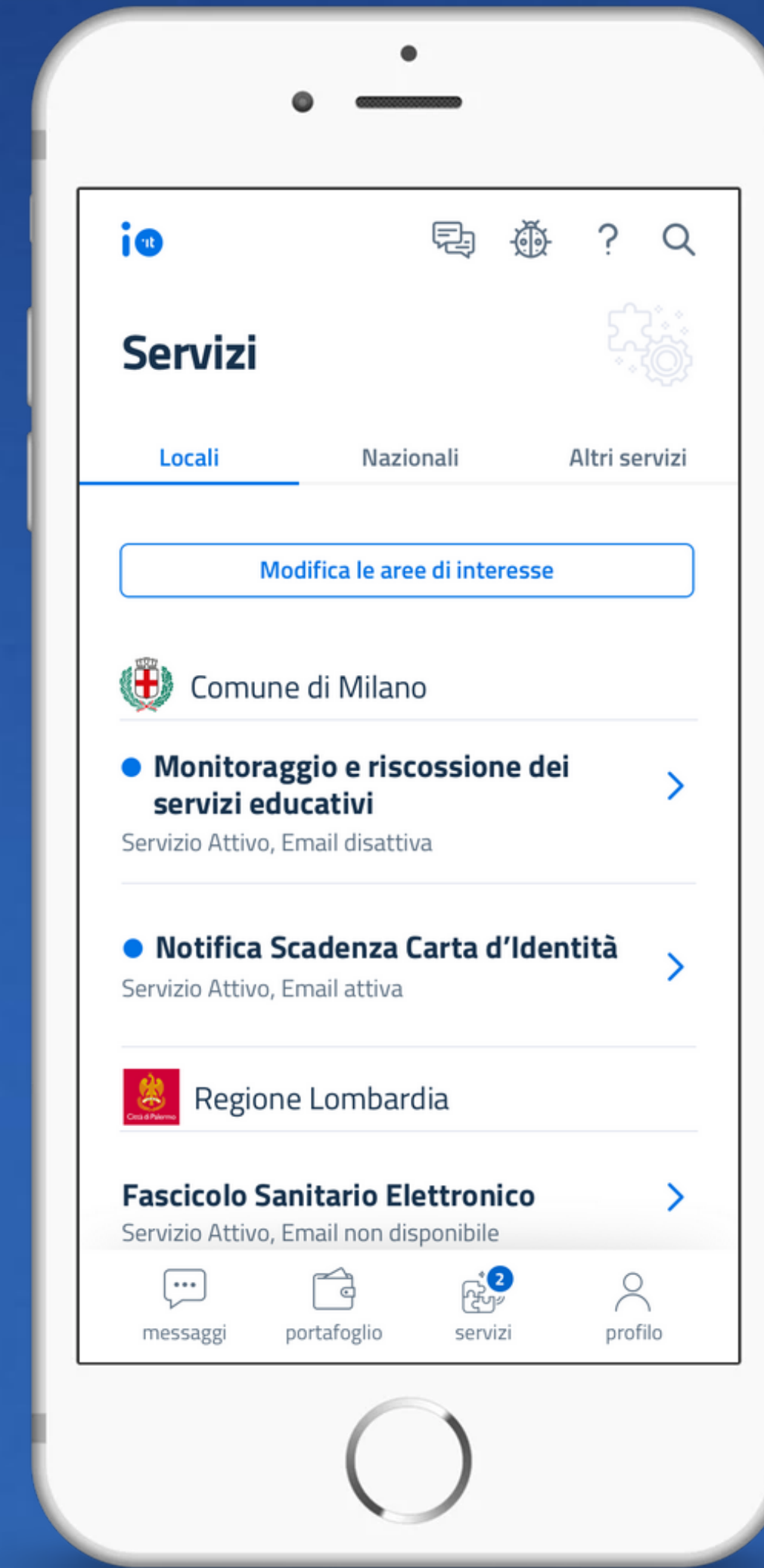
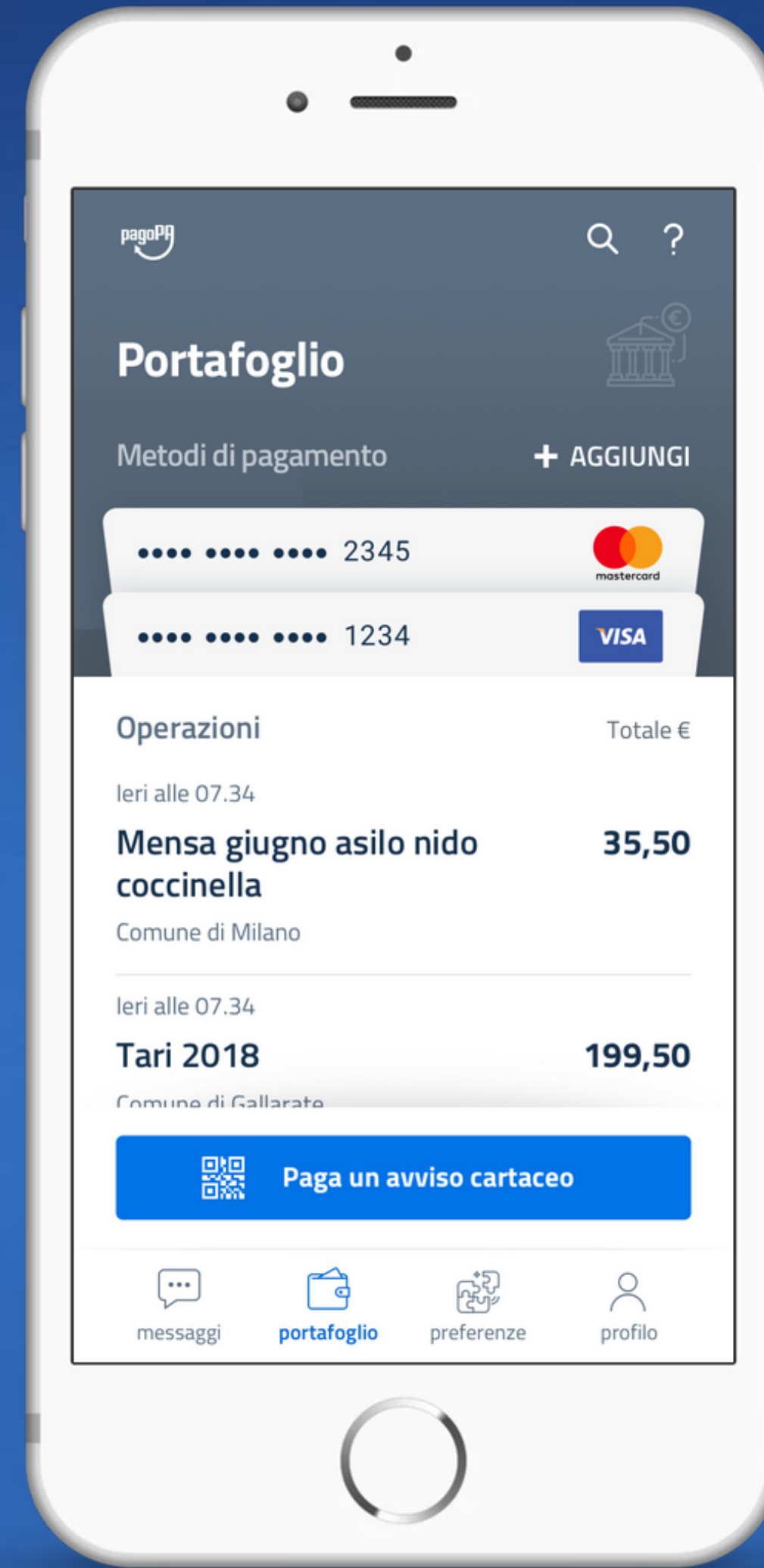
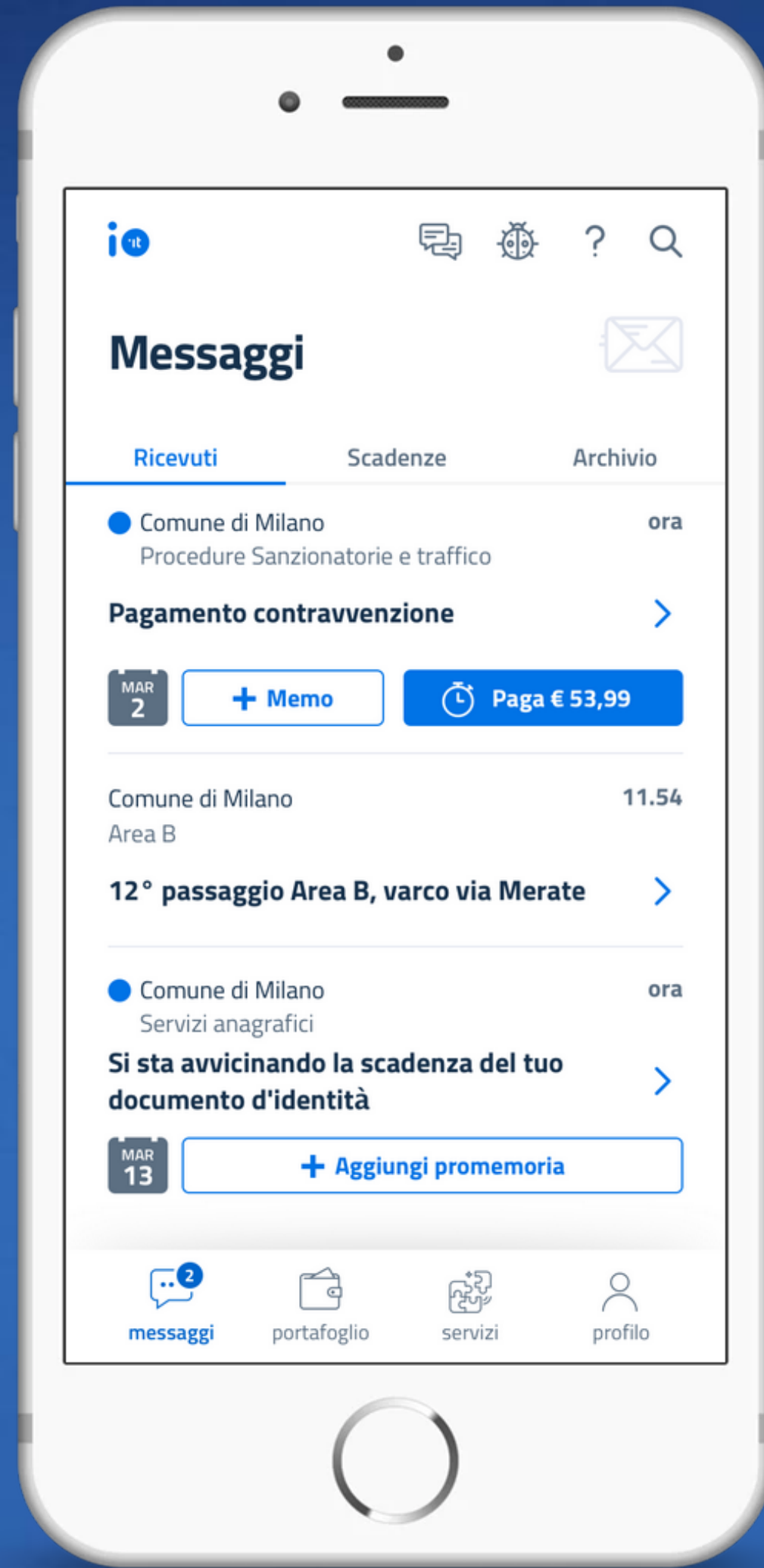
A NEW PARADIGM



Every Administration expect the citizen to visit their own platforms to process activities and payments - platforms that are all different and have high maintenance costs.

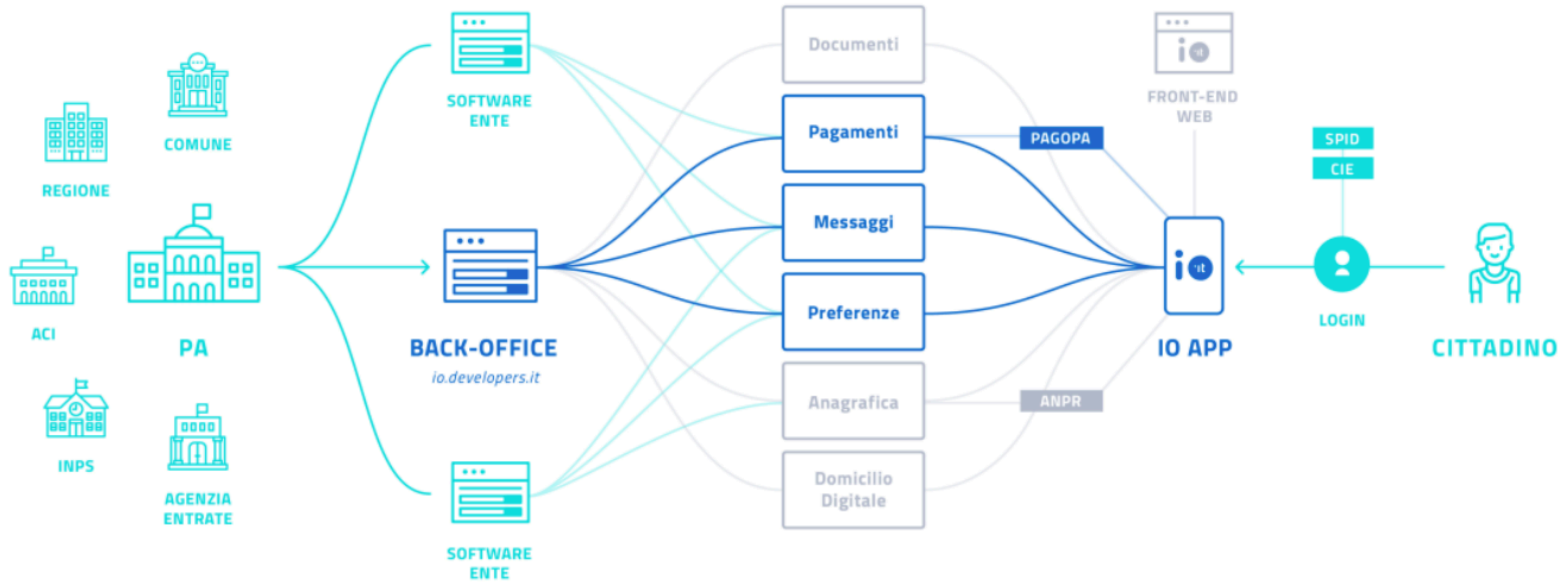


Every Administration offer their services to the citizen through a single channel, in a simple and personalised way.



API-BASED SYSTEM

developer.io.italia.it/openapi.html



Progetto Opensource

**A CONTINUOUS
CO-DESIGN JOURNEY**

it

designers Italia

01

IO, L'APP DEL CITTADINO DIGITALE

CONCEPT
EVALUATION



Milano



05-06

Luglio

Il prototipo è quasi pronto
per la fase di sperimentazione.
Vieni a darci la tua opinione!



10

Partecipanti

GENERE

50% uomini

50% donne

ETÀ

40% 18-30

50% 30-45

UTILIZZO

MOBILE

50% iOS

50% Android



UTENTI SPID*

Persone che hanno un account **SPID**.

* di cui 1 persona con origini non Italiane

UTENTI CON SPID



EARLY ADOPTERS

Persone che già utilizzano alcuni servizi digitali per interagire con la PA

UTENTI SENZA SPID



LESS DIGITAL*

Persone che non utilizzano servizi digitali per interagire con la PA

* di cui 1 persona con origini non Italiane

02

DEMO WITH
THE STAKEHOLDERS



03

CLOSED-BETA FOR USERS AND ADMINISTRATIONS



How to bring services on the IO APP: a guide for all public administrations

01



Adesione al progetto

Il legale rappresentante dell'ente sottoscrive l'accordo di adesione identificando un Delegato per la gestione dei servizi su app IO



ACCORDO
DI ADESIONE

02



Integrazione tecnologica

Il Delegato, in autonomia o con il supporto di un partner tecnologico, si iscrive al back-office developer.io.italia.it per generare le chiavi API necessarie per l'integrazione



BACK-OFFICE APP IO

03



Pubblicazione dei servizi

Il Delegato compila le schede servizio nel back-office developer.io.italia.it inserendo i dati necessari, e procede con l'attivazione dei servizi in produzione



TEMPLATE MESSAGGI E
SCHEDE SERVIZIO

04



Comunicazione ai cittadini

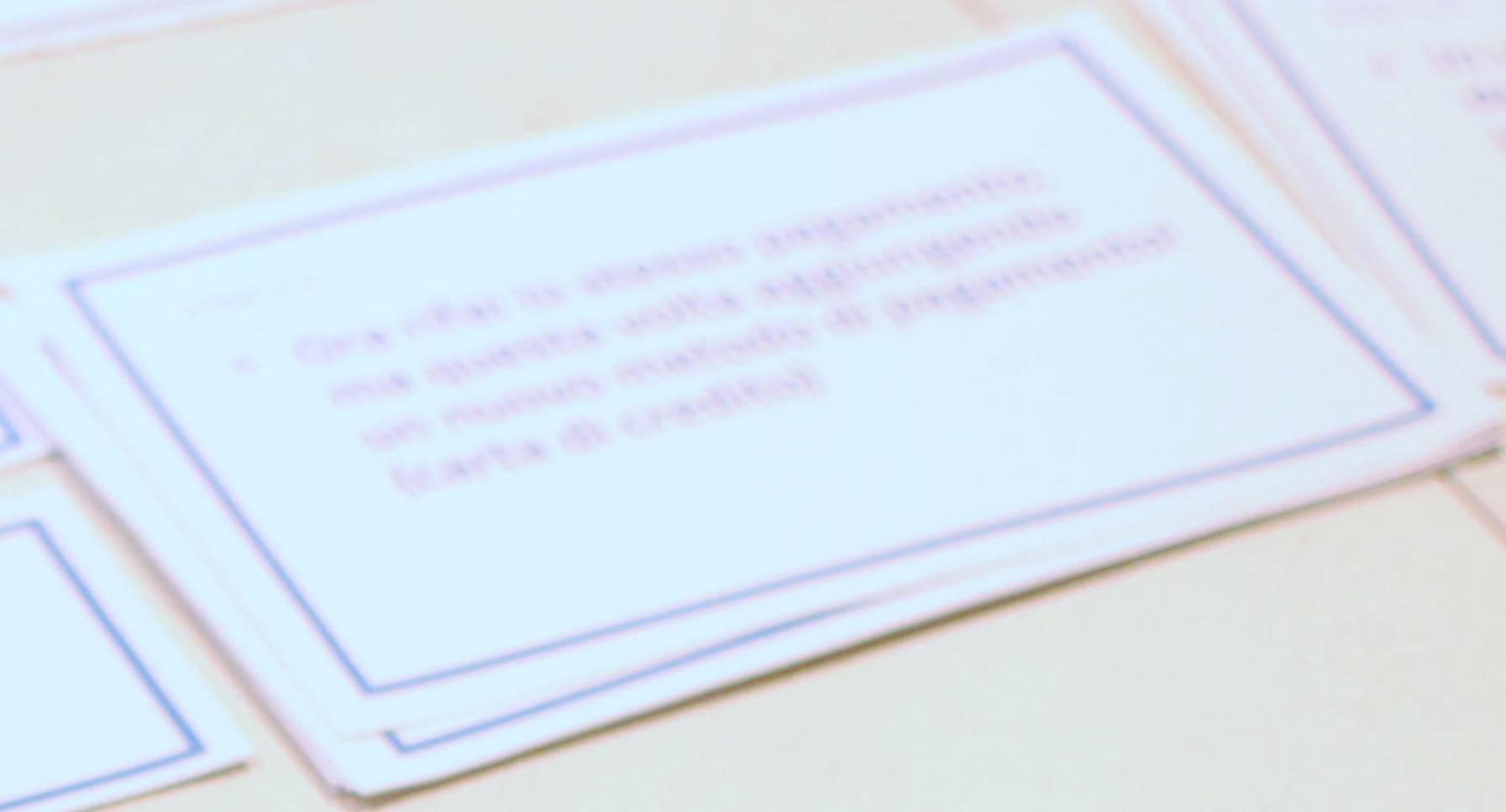
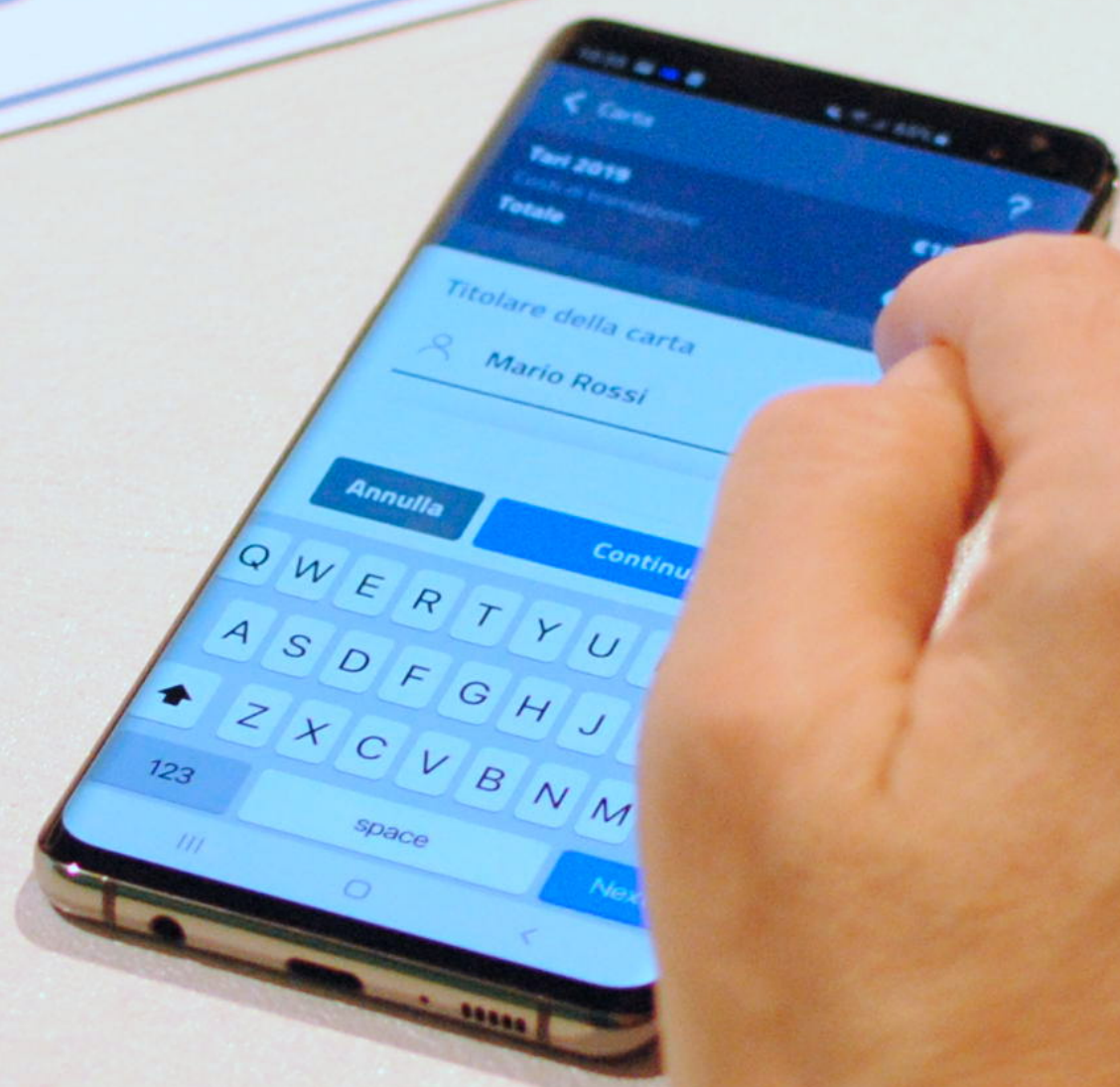
L'Ente organizza delle attività di comunicazione per informare i cittadini che alcuni servizi sono disponibili anche tramite app IO



KIT DI
COMUNICAZIONE

A person is using a smartphone on a table. The table is covered with several wireframe overlays, which are blue rectangular boxes with rounded corners and thin lines. One wireframe in the foreground shows a profile picture, a name, and the number '5678'. Another wireframe to the right shows a list of items with text. The background is a light blue color with a subtle grid pattern. The overall scene is dimly lit, with a blue tint.

04 USABILITY TESTING



APRIL
2020



l'app dei servizi pubblici

Un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dal tuo smartphone.



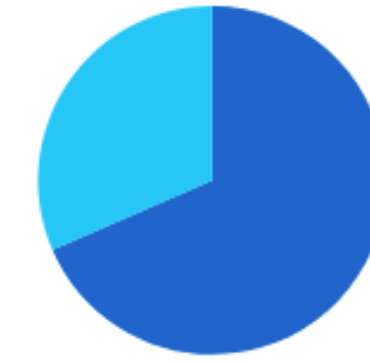


21.251.809

Download ⓘ

Download

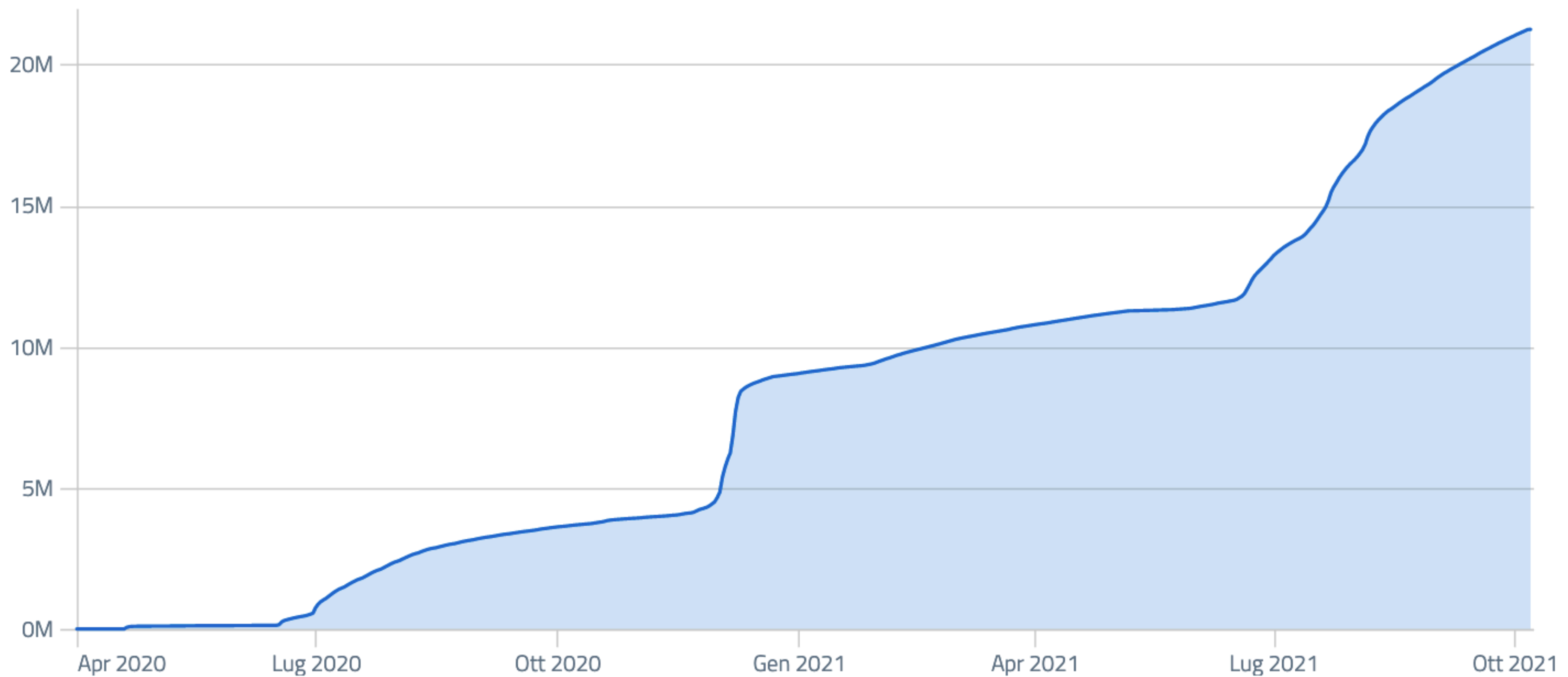
Proporzione dispositivi
Android/iOS



● Android ● iOS

Download

Andamento dei download da quando IO è disponibile negli store





05 l'app dei servizi pubblici

CONTINUOUS LEARNING

Un unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dal tuo smartphone.



100% \$ % .0 .00 123 **B** *I* A 📄 🗑️ 🔄 📏 📐 📑 🔍 📌 📎 📁

	A	B	C	D
	Topic	Date	Number	Title
1	Ricevute	07/2020	28557	Buongiorno sono qui a consigliarvi di implementare la funzione di stampa della ricevuta del pagamento PagoPa, spesso mi sono trovato a dover discutere con gli operatori della PA, specialmente gli ospedalieri, che pretendono la ricevuta, dalla App questo non è possibile, né tantomeno arriva una mail con la ricevuta.
2				Cordialmente
3		07/2020	30560	Sarebbe interessante in PAGAMENTI avere la possibilità di scaricare la RICEVUTA in PDF. 😊
4		07/2020	31974	Premetto che trovo l'app assolutamente funzionale e smart. Ci sono alcune correzioni che potrebbero migliorarne la funzionalità: intanto non posso fare lo screenshot dei dettagli della transazione. Se voglio il documento per poterlo avere non è possibile. Sarebbe utile invece poterlo fare (nel mio caso sto pagando contributi e sarebbe utile poter inviare l'attestazione anche ai beneficiari del pagamento). Altra segnalazione: trovo che nel dettaglio della transazione la dicitura dell'operazione generi confusione. Infatti per capire che solo il PSP invierà la vera attestazione di pagamento ho dovuto vedere nel FAQ e l'ho capito solo da lì. Sarebbe più funzionale rendere la comunicazione più immediata e snella l'ottimo servizio.
5		07/2020	38064	Salve, sono rimasto molto sorpreso che non si possa scaricare la ricevuta di un pagamento effettuato attraverso l'app Io. Ora mi ritrovo solo un numero identificativo della transazione, neanche lo screenshot ho potuto fare (sì, per la foto). Tutte le app di pagamenti danno possibilità di scaricarle o farsele recapitare via mail. Vi prego di migliorare questo aspetto!
6		07/2020	32240	Come stampate le ricevute dei pagamenti fatti ?
7	Dematerializzazione documenti	07/2020	31038	Nella sezione profilo, oltre al codice fiscale, sarebbe interessante avere anche i fac-simile della tessera sanitaria e della CIE
8		07/2020	38018	Sarebbe utile inserire nella app un fac simile della CIE in modo da avere i dati sempre a disposizione. Buon lavoro.
9		07/2020	39907	Buongiorno, chiedo, se è possibile, l'inserimento dei fac-simile dei codici fiscali del nucleo familiare nella home di ogni utilizzatore dell'App IO, così da utilizzare quando si acquistano i farmaci. Grazie della gentile disponibilità e saluto cordialmente
10		07/2020	6440	Salve, Sarebbe molto molto interessante se, oltre a mostrare il fac-simile del codice fiscale all'interno dell'app, mostraste anche la patente e la carta d'identità elettronica. Sarebbe poi davvero perfetto se questi fac-simile si potessero poi integrare direttamente nell'app Wallet di iOS, rendendoli quindi disponibili molto più agevolmente e più integrati nel sistema operativo, come accade già per le carte di credito, i biglietti aerei o le tessere universitarie.
11	Browsing servizi	07/2020	32917	Sarebbe utile poter ricercare i servizi locali almeno per regione. Ad esempio scrivendo Lazio, filtrare tutti i servizi come comuni, scuole o altro, presenti in quella regione. Ovviamente potrebbe essere utile avere anche un filtro per provincia, per cercare ad esempio tutti i servizi di comuni, scuole etc, della sola città metropolitana di Milano.
12		07/2020	39536	Buonasera, quando c'è un nuovo servizio viene segnalato tramite un'appendice solo sull'icona servizi ma servirebbe anche sulle scritte locali o nazionali per trovare selettivamente la novità Grazie
13		07/2020	34325	Premendo il tasto "servizi" nel menu' in fondo, con badge di notifica presente (con valore 1) non si viene reindirizzati automaticamente sul servizio nuovo e rimane quindi attivo il badge finchè non si trova manualmente, per l'appunto nell'elenco generale. Ho pensato fosse un bug, nel caso non lo fosse chiedo scusa per la segnalazione inutile!
14	Metodi di pagamento	07/2020	28801	p.s. avete preso in considerazione di implementare un sistema di pagamento con Google pay?
		07/2020	30923	Salve, Complimenti per l'App Io. Sto utilizzando l'ultima versione per iOS

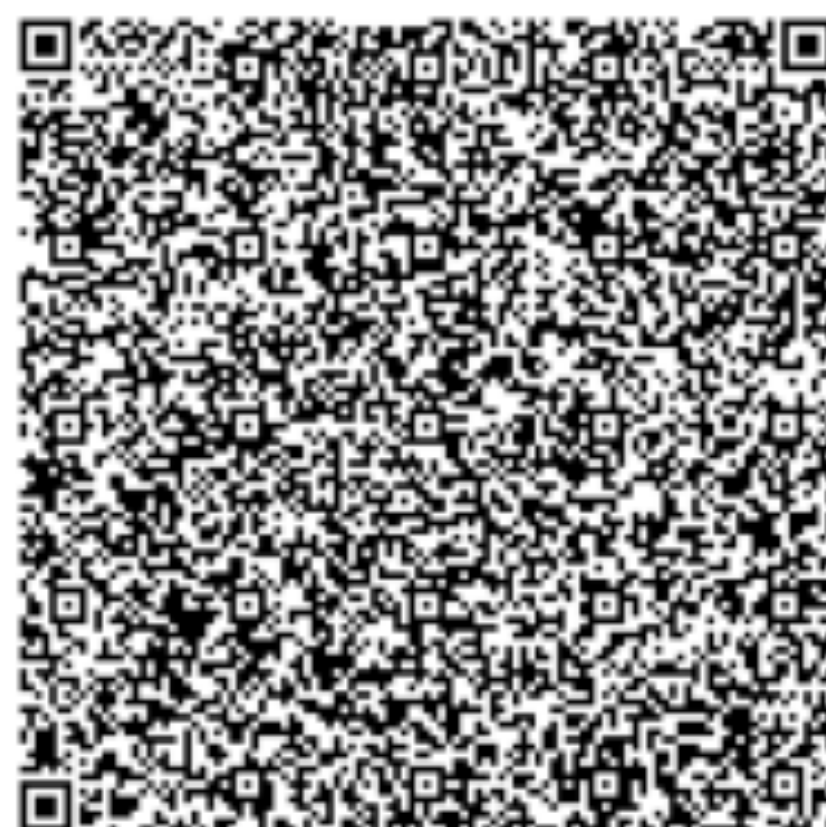
9:41



Certificazione verde COVID-19



EU Digital Covid Certificate



Surname(s) and forename(s)
Cognome e Nome

Rossi Mario

Date of birth
Data di nascita (aaaa-mm-gg)

1968-03-25

Dettagli

Salva



THANKS