

2. Obiettivi del progetto e benefici attesi

| | |
|------------------|--|
| Obiettivi | <p>Il progetto ELISTAT si pone come obiettivo la progettazione, lo sviluppo e la messa in rete di un sistema integrato di indicatori statistici relativo a tutte le funzioni e i servizi di competenza delle Province, con una particolare attenzione ai servizi rivolti ai piccoli Comuni, per una misurazione costante e pubblica delle loro prestazioni, dei relativi costi e benefici indotti su tutto il territorio nazionale.</p> <p>Nel merito il progetto intende definire e realizzare strumenti per la valutazione delle performance dei processi (sia interni all'Ente che rivolti verso l'utenza), strumenti in grado di indicare l'impatto sul sistema generato dall'introduzione di servizi innovativi e strumenti per valutare la customer satisfaction, grazie anche all'adozione del sistema "emoticons Mettiamoci la Faccia", dei servizi rivolti all'utenza.</p> <p>Le finalità che si vogliono trarre mediante l'utilizzo di questo cruscotto di indicatori sono il miglioramento e l'ottimizzazione ad ampio raggio delle funzioni e dei processi provinciali, la realizzazione di strumenti di supporto per la valutazione di investimenti in servizi ICT e per la valutazione di modelli di gestione dei servizi innovativi, l'applicazione di una visione customer oriented nell'implementazione ed erogazione dei servizi rivolti all'utenza conforme a criteri di massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza di processo.</p> <p>Tramite questo ampio cruscotto di monitoraggio e valutazione dei processi interni ed esterni degli Enti e grazie ad un insieme eterogeneo di livelli amministrativi aderenti al progetto si otterranno notevoli benefici nei confronti di Cittadini e Imprese ma anche nei confronti del rapporto tra Enti locali e per il personale coinvolto nei diversi Enti locali.</p> |
|------------------|--|

Programma ELISA - Proposta progettuale

| | |
|--|--|
| Benefici attesi per i cittadini | <p>Le indicazioni fornite dalla rilevazione dei dati e dalla valorizzazione del sistema di indicatori progettato saranno funzionali alla verifica e revisione continua delle funzioni, dei processi e dei servizi erogati che porteranno per i cittadini diverse tipologie di benefici:</p> <ul style="list-style-type: none">- innalzamento dei livelli qualitativi dei servizi come diretta conseguenza di un'organizzazione interna più motivata;- crescita della competenza degli operatori degli EELL a diretto contatto con i cittadini;- riduzione dei tempi di erogazione dei Servizi;- miglioramento del rapporto tra qualità e costi dei servizi erogati;- semplificazione delle modalità di accesso e utilizzo dei Servizi;- riduzione delle spese a carico del cittadino (per i Servizi a pagamento);- aumento dell'efficienza nel rapporto cittadino – organizzazione di servizio;- forte riduzione del gap tra qualità attesa dal cittadino (interpretazione dei bisogni) e qualità fornita;- coinvolgimento diretto nel monitoraggio delle politiche di investimento in progetti di innovazione proposti dagli Enti;- rispondenza alle politiche di trasparenza amministrativa;- trasparenza dei processi economici finanziari;- maggiore trasparenza sulle dinamiche del lavoro pubblico. |
| Benefici attesi per le imprese | <p>I benefici attesi per le imprese hanno la medesima natura dei benefici attesi per i cittadini, sebbene la componente economica e finanziaria possa assumere per i primi valenza di maggior peso.</p> <p>Un beneficio di notevole interesse riguarda le imprese che operano con gli Enti Locali che beneficeranno di una riduzione dei tempi di pagamento dell'Ente e, più in generale, di un maggiore orientamento all'efficienza e trasparenza grazie a sistemi di supporto e indirizzo coerenti.</p> |

Programma ELISA - Proposta progettuale

| | |
|---|---|
| <p>Benefici attesi Enti Locali</p> | <p>Il monitoraggio delle performance dei processi a rilievo interno nonché il monitoraggio dei progetti in innovazione e la realizzazione di un modello di valutazione degli impatti costi benefici dei servizi erogati dai CST/ALI, porteranno benefici diretti agli enti locali in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - miglioramento e governo delle entrate dirette e derivate; - monitoraggio degli equilibri di bilancio in relazione al patto di stabilità; - monitoraggio dell'efficacia ed efficienza dei processi di spesa; - aumento di trasparenza dei processi di natura contabile; - verifica puntuale dei risultati e dell'esercizio dei progetti di innovazione finanziati, coerentemente ai risultati raggiunti nell'ambito delle convenzioni stipulate con gli Enti coordinatori dei progetti; - supporto alla comunicazione dei risultati raggiunti; - miglioramento del rapporto con i fornitori; - riduzione del gap tra qualità attesa dal Comune (interpretazione dei bisogni) e qualità fornita in merito ai servizi erogati dai CST/ALI. |
| <p>Benefici attesi per personale</p> | <p>L'applicazione del cruscotto di indicatori realizzato in ELISTAT impatta in modo positivo sul lavoro del personale delle Pubbliche Amministrazioni Locali, in particolare permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - migliorare l'attivazione di meccanismi incentivanti; - incrementare la trasparenza dei processi di valutazione; - effettuare un confronto con i risultati ottenuti da altri Enti; - stimolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati; - promuovere una cultura orientata al servizio all'utente finale, sia esso cittadino, impresa, altro ente pubblico; - mettere a disposizione gli strumenti operativi e metodologici adeguati per introdurre sistemi di monitoraggio e controllo della qualità; - qualificare le funzioni dirigenziali rafforzandone la responsabilità "datoriale" e, allo stesso tempo, favorire la crescita delle competenze professionali di strutture e persone; - fornire un supporto nelle attività di gestione dei fornitori. |
| <p>Bacino di utenza impattato</p> | <p><i>Bacino d'utenza implementatori: 10,7 mln abitanti</i></p> <p><i>Bacino d'utenza dispiegatori: 12,8 mln abitanti</i></p> <p>Bacino d'utenza totale: 23,5 mln abitanti</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Criticità/Problemi che il progetto intende rimuovere</p> | <p>L'attuazione del framework di monitoraggio delle funzioni, dei processi e dei servizi erogati dalla PAL (Pubblica Amministrazione Locale) muove dalla volontà di fornire una mirata serie di informazioni funzionali ai livelli decisionali per direzionare correttamente le proprie azioni migliorando sempre più le prestazioni dell'Ente, incrementando la qualità dei servizi, riducendo la spesa e favorendo le aree "a valore aggiunto" interne all'Ente.</p> <p>ELISTAT intende quindi fornire strumenti di supporto alle decisioni con la convinzione che facilitino e avviino un processo di ammodernamento degli Enti Locali grazie alla forza derivante dall'applicazione di scelte consapevoli. I dati relativi al monitoraggio delle performance e alla rilevazione della customer satisfaction sono in tal senso indispensabile strumento per la pianificazione strategica.</p> <p>I Servizi erogati dagli Enti Locali hanno natura estremamente varia, richiedono una gestione delle risorse umane ed economiche diversificata, si rivolgono ad un'utenza articolata e caratterizzata da molteplici funzioni obiettivo; il primo passo da compiere è dunque superare i limiti dei tradizionali sistemi di monitoraggio della qualità, adottando un modello integrato che sia in grado, in pari misura, di:</p> <ul style="list-style-type: none">- definire un sistema di indicatori rigoroso e condiviso con un numero il più possibile ampio di amministrazioni, capace di massimizzare il <i>trade-off</i> di alcuni elementi distintivi di un sistema di programmazione e controllo, quali: completezza, precisione, orientamento al lungo periodo, tempestività, misurabilità e capacità di individuare le responsabilità specifiche delle prestazioni;- armonizzare con un approfondito lavoro di sintesi le diverse dimensioni di servizio che caratterizzano le funzioni delle PA locali, riassumibili nei seguenti paradigmi di interazione: G2C (<i>Government to Citizen</i>), G2B (<i>Government to Business</i>), G2G (<i>Government to Government</i>), G2E (<i>Government to Employee</i>);- Sperimentare sul campo le risultanze progettuali con un orientamento al miglioramento continuo e alla produzione di risultati concreti e tangibili in tempi brevi per un numero consistente di amministrazioni. <p>Per il raggiungimento di tali obiettivi, il progetto, forte dell'elevato consenso dimostrato dagli enti aderenti, intende fare leva sull'entità del bacino d'utenza che l'aggregazione è in grado di esprimere nonché sulla forte diversificazione delle singole linee progettuali.</p> |
|--|--|

3. Servizi che si intendono realizzare col progetto

| | |
|---|--|
| <p>Servizi che si intende sviluppare o migliorare col progetto</p> | <p>Di seguito si riporta l'elenco dei servizi che saranno messi a disposizione del progetto suddivisi per linea progettuale (in alcuni casi sviluppati ex-novo, in altri come personalizzazioni e ottimizzazioni di sistemi esistenti, altri infine eventualmente rilasciati a livello prototipale).</p> <p>Linea A: Sistema di monitoraggio della performance</p> <p><i>Work package "A1. Monitoraggio dei processi rivolti all'utenza":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: Il servizio permette di indirizzare gli utenti della PA e le imprese nell'accedere alle informazioni (atti, documentazione istruttoria, pratiche..) e ai processi telematici di loro interesse, attraverso la progettazione di un sistema per la gestione "facilitata" dei processi rivolti all'utenza esterna in rispetto agli obblighi derivanti dalla L. 69/2009.• Grado di interattività previsto: I servizi messi a disposizione di utenti e imprese (attraverso il motore di ricerca) hanno un proprio sistema di gestione in back office relativo al settore di appartenenza.• Canali di erogazione: web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: Il servizio permette di offrire al cittadino e alle imprese uno strumento di semplificazione rispetto all'accesso delle informazioni presso gli Enti.• Target del servizio: Cittadini e imprese <p><i>Work package "A2. Monitoraggio procedure impatto interno":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: al fine di raggiungere gli obiettivi del WP, si intende realizzare un sistema di valutazione delle imprese, denominato S.R.A. (Sistema Rating Amministrativo).• Grado di interattività previsto: il sistema di valutazione sarà fondato sull'Anagrafe Regionale delle Aziende, acquisendone le informazioni strutturali. Inoltre, il sistema potrà interagire – attingendone informazioni – con le diverse banche dati gestite dai vari enti controllori; in virtù di questo, il sistema potrà essere reso fruibile dai diversi soggetti che opereranno nel sistema stesso, in ragione del proprio ruolo e delle attività assegnate nell'ambito della ripartizione delle competenze istituzionali.• Canali di erogazione: dal punto di vista della gestione delle informazioni, almeno in un primo momento, il S.R.A. sarà accessibile esclusivamente |
|---|--|

| | |
|--|---|
| | <p>dall'Anagrafe Regionale delle Aziende.</p> <ul style="list-style-type: none">• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: l'attuale sistema dei controlli si limita alla programmazione per compartimenti e alla successiva registrazione degli esiti. Il S.R.A permetterà invece di monitorare l'organizzazione nel suo complesso, operando come vero e proprio sistema integrato di gestione e controllo a supporto di una programmazione più generale, portando ad ottimizzare anche le decisioni che i Dirigenti dovranno prendere in tema di gestione del personale ad essi assegnato, raggiungendo un bilanciamento dei carichi di lavoro. Inoltre, potrebbe essere attivato un ulteriore profilo operativo, quello valutativo della popolazione delle aziende di una certa area, al fine di individuare la presenza di gruppi eccessivamente numerosi di soggetti che hanno una valutazione bassa rispetto ad alcuni parametri, magari per intensificare determinati controlli, per programmare campagne informative e/o formative, oppure per adeguare la normativa.• Target del servizio: gli enti e le imprese in maniera diretta per l'innovazione nella gestione integrata dei controlli, le imprese in maniera indiretta per i nuovi parametri da utilizzare nella programmazione territoriale. <p><i>Work package "A3. Monitoraggio dei processi interni a rilievo contabile finanziario":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: I servizi realizzati nell'ambito del worlpackage permettono di monitorare il sistema di processi interni a rilievo contabile finanziario per garantire la massima attenzione nei confronti del destinatario.• Grado di interattività previsto: Il livello di interattività con i servizi verrà definito in dipendenza dell'analisi della capacità dei processi contabili di produrre flussi di spesa da rendere visibili al destinatario tramite apposito front-office.• Canali di erogazione: web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: il servizio permette di offrire al cittadino/impresa in modo integrato una visione delle proprie informazioni che lo riportano all'Ente.• Target del servizio: cittadini e imprese. <p><i>Work package "A4. Monitoraggio CPI (Centri per l'impiego) e valutazione delle politiche":</i></p> <p>Servizio di monitoraggio delle politiche attive e passive</p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: il servizio consente la raccolta e l'analisi dei dati riguardanti le politiche attive in termini di requisiti e di modalità di |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>attuazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado di interattività previsto: creazione di un modello per la circolazione delle informazioni di monitoraggio e valutazione tra i diversi attori della rete dei servizi • Canali di erogazione: raccolta dati telematica e/o automatizzata, interviste, survey; messa a disposizione degli output tramite web • Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: organizzazione e sistematizzazione della raccolta dei dati riguardanti le politiche attive • Target del servizio: enti di programmazione, operatore dei servizi, <p>Servizio di visualizzazione e consultazione degli indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio: il servizio consente la visualizzazione e la consultazione dei risultati del monitoraggio per mezzo di cruscotti di sintesi eventualmente configurabili in base alle esigenze utente • Grado di interattività previsto: possibilità di selezionare gli ambiti di interesse ed eventuali parametri nella consultazione degli indicatori (periodo, territorio, popolazione di interesse) • Canali di erogazione: web • Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: costruzione di cruscotti di analisi e monitoraggio delle politiche in atto • Target del servizio: enti erogatori, cittadino e impresa <p>Work package "A5. Monitoraggio progetti di innovazione":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio: Il servizio permette: <ul style="list-style-type: none"> a. la mappatura e lo scambio delle informazioni con flusso unidirezionale, fra il sistema di governance da prevedere nei progetti di innovazione ed il sistema di monitoraggio centralizzato oggetto del presente work package; b. di aggiornare ed elaborare automaticamente i metadati, gestire i modelli dei progetti, generare e valorizzare gli indicatori necessari alla valutazione di successo dei progetti; c. in modalità profilata, di accedere ai KPI (Indicatori chiave di prestazione - Key Performance Indicator) ed ai metadati relativamente al singolo progetto o come aggregazione ("project portfolio") parziale o totale di progetti, in funzione delle esigenze di monitoraggio e delle valutazioni degli obiettivi strategici definiti nei progetti specifici. • Grado di interattività previsto: application-to-application / sistema di back-office ad accesso profilato / Interrogazioni predefinite |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Canali di erogazione: interfaccia basata su xml, tcp-ip, http / web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: Ottimizzazione del processo, riuso del modello, standardizzazione delle informazioni trattate• Target del servizio: Cittadini, Imprese ed Enti. <p>Linea B: Sistema di rilevazione della customer satisfaction</p> <p><i>Work package "B1. Servizi a sportello CST/ALI":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: Il servizio realizzato nell'ambito di questo Work package di "ascolto dell'utenza/della clientela" permette di procedere ad una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati per una eventuale rimodulazione degli stessi o il loro completamento per rispondere a nuovi bisogni. Nella fattispecie di questo work package saranno oggetto di studio i servizi erogati dai piccoli Comuni a cittadini e imprese tramite sportello ed i servizi che i CST/ALI erogano ai propri Comuni. Il servizio consentirà di alimentare il Work package "E2. Sperimentazione benchmarking emoticons comuni".• Canali di erogazione: fisico - web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: Il servizio permette di offrire al cittadino, alle imprese ed ai piccoli comuni un canale preferenziale di colloquio con l'Ente finalizzato al raggiungimento di un grado di soddisfazione, per i servizi forniti, pari a quello che la stessa utenza si attende.• Target del servizio: Cittadini, Imprese e Comuni <p><i>Work package "B2. Servizi on line CST/ALI":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: Il servizio implementato permette di procedere ad una valutazione della qualità dei servizi on line erogati attraverso la rilevazione di un giudizio sintetico basato sulle emoticons. Nella fattispecie di questo work package saranno oggetto di studio i servizi erogati on line dai piccoli Comuni a cittadini e imprese ed i servizi che i CST/ALI erogano ai propri Comuni.• Canali di erogazione: web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: Il servizio permette di offrire al cittadino, alle imprese ed ai piccoli comuni un canale preferenziale di colloquio con l'Ente finalizzato al raggiungimento di un grado di soddisfazione, per i servizi forniti, pari a quello che la stessa utenza si attende.• Target del servizio: Cittadini, Imprese e Comuni <p><i>Work package "B3. Servizi on line provinciali":</i></p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: Il servizio realizzato nell'ambito di questo Work package di "ascolto dell'utenza/della clientela" permette di procedere ad una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati per una eventuale rimodulazione degli stessi o il loro completamento per rispondere a nuovi bisogni.• Canali di erogazione: web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: Il servizio permette di offrire al cittadino, alle imprese ed ai piccoli comuni un canale preferenziale di colloquio con l'Ente finalizzato al raggiungimento di un grado di soddisfazione, per i servizi forniti, pari a quello che la stessa utenza si attende.• Target del servizio: Cittadini, Imprese e Comuni <p>Linea C: Sistemi di monitoraggio Webmarketing</p> <p><i>Work package "C1. Valutazione performance di accesso ai servizi on line"</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: il servizio consente di fruire di una serie di indicatori alimentati tramite un sistema di monitoraggio degli accessi ai servizi on line certificato, finalizzati a fornire indicazioni in merito alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di utilizzo dei servizi e all'attrattività delle diverse aree dei portali istituzionali. I dati rilevati permetteranno di fare valutazioni riguardanti l'effettivo impatto di campagne di comunicazione e promozione all'utilizzo dei servizi e consentiranno di effettuare valutazioni del personale deputato all'attività di manutenzione contenutistica e tecnica di portali e servizi on line.• Canali di erogazione: web• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: disponibilità di uno strumento di supporto alla scelta dei servizi da erogare, possibilità di verificare gli effetti delle azioni correttive migliorative intraprese.• Target del servizio: Enti locali. <p>Linea D: Sistema di valutazione dell'impatto dell'introduzione dei servizi ICT tramite i CST/ALI</p> <p><i>Work package "D1. Introduzione ERP Servizi CST/ALI":</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: l'introduzione di un ERP Enterprise Resource Planning (pianificazione delle risorse d'impresa) nel rapporto tra CST/ALI ed EELL per la produzione di servizi ICT ai cittadini consente di attivare un collegamento diretto le aree di gestione amministrativa, le aree di gestione tecnica-logistica, distribuzione, produzione, manutenzione, |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <p>gestione dei progetti ecc. degli enti coinvolti nei processi di erogazione dei servizi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado di interattività previsto: il servizio prevede un elevato livello di interattività attraverso un processo graduale di informazione/ formazione ; • Canali di erogazione: web • Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: immediata verifica dell'andamento del processo di erogazione con maggiore completezza di informazioni per la pianificazione • Target del servizio: EELL <p><i>Work package "D2. Modello di valutazione impatto costi benefici CST/ALI (ROI⁴)"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio: il modello realizzato consente di calcolare e quantificare i principali benefici connessi agli interventi innovazione in ICT con particolare attenzione agli aspetti di risparmio monetario concreto per i Comuni. • Canali di erogazione: web • Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: saranno disponibili degli elementi di valutazione concreti per sostenere le scelte dei CST/ALI e dei Comuni su "cosa" potrà essere gestito in forma aggregata e sarà possibile tracciare delle linee guida relative alla modalità di gestione di tali servizi, in quanto la valutazione di costi e risparmi muove da una valutazione attenta delle più opportune leve gestionali da attivare per un efficiente ed efficace sistema di erogazione dei servizi stessi. • Target del servizio: CST/ALI e Comuni. <p><i>Work package "D3. Introduzione di CRM (Customer relationship management) proattivo per monitorare bisogni e aspettative dell'utenza".</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione del servizio: l'introduzione del CRM permette una gestione strutturata e personalizzata del rapporto CST/ALI - EELL attraverso un sistema di raccolta e valutazione delle informazioni relative al rapporto di fornitura e grazie all'attivazione di un sistema di business intelligence. Quest'ultimo consente di elaborare le informazioni raccolte e organizzarle in nuovo indirizzo strategico attraverso la lettura delle variabili del contesto e il benchmarking di best practices tra diversi erogatori. • Grado di interattività previsto: alto in relazione ai canali che saranno attivati caso per caso; • Canali di erogazione: web; • Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: fidelizzazione del |
|--|--|

⁴ ROI – Return on Investment: è un indice di redditività del capitale investito o ritorno degli investimenti

| | |
|--|--|
| | <p>rapporto e miglioramento della qualità del servizio; più attenta pianificazione dei servizi in ragione dell'evoluzione dei bisogni e della presenza di nuovi potenziali fruitori dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none">• Target del servizio: Ente locale in quanto utente erogatore e altri CST/ALI <p>Linea E: Osservatorio provinciale e benchmarking Linee A, B, C, D</p> <p><i>Work package "E1. Set up banca dati e integrazioni"</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: Il servizio permetterà di elaborare una metodologia per rilevare informazioni statistiche e gestionali in grado di valutare, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, le attività erogate dalle Province anche in qualità di CST/ALI. Tale metodologia dovrà garantire l'omogeneità e l'affidabilità della rilevazione. Il servizio permetterà inoltre di creare un database per la consultazione, l'analisi e l'archiviazione dei dati.• Grado di interattività previsto: l'interattività tra vari Enti sarà utile per elaborare una metodologia condivisa ed omogenea ed un database condiviso ed omogeneo.• Canali di erogazione: web (sito internet dedicato)• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto:<ul style="list-style-type: none">a. creazione di una comunità di pratica per condividere le conoscenze e le esigenze dei sistemi di valutazione;b. creazione di una metodologia condivisa per la valutazione delle performance ed il confronto dei risultati;c. raccolta di informazioni in tempo reale per la valutazione delle performance ed il confronto dei risultati.• Target del servizio: enti locali ed indirettamente i fruitori dei servizi che beneficeranno delle migliorie. <p><i>Work package "E2. Sperimentazione benchmarking emoticons comuni"</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: realizzazione di un sistema condiviso di valutazione quali-quantitativa delle prestazioni della P.A., poggiante su un'attività di monitoraggio costante che coinvolge direttamente l'utente, invitandolo ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Amministrazione sui diversi canali con l'obiettivo di individuare ed apportare migliorie che colmino il gap esistente fra i servizi erogati ed i desiderata.• Grado di interattività previsto: il livello di interattività del servizio è correlato alla capacità del sistema di dialogare con eventuali sistemi di |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>back-office presenti negli Enti e pertanto verrà definito in accordo con tali peculiarità</p> <ul style="list-style-type: none">• Canali di erogazione: il servizio potrà essere erogato attraverso il canale web.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: la soluzione consente una rilevazione omogenea dei dati al fine da rendere possibile la comparazione fra gli stessi, per agevolare il conseguimento della finalità ultima di rendere la fruizione dei servizi immediata, semplice ed efficiente su tutti i canali• Target del servizio: il servizio, adottabile da tutti gli Enti, indipendentemente dalla loro configurazione organizzativa e delle tecnologie da essi presidiate, si rivolge a Cittadini ed Imprese. <p><i>Work package “E3. Sperimentazione benchmarking CPI” - Servizio di monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia degli osservatori sul Mercato del Lavoro:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: il servizio permette di monitorare l'efficienza dei servizi offerti dagli osservatori in termini di qualità e completezza delle fonti informative, livello di aggiornamento e tempestività delle stesse, output prodotti in termini di target di utenti a cui si rivolgono, frequenza e tipologia dei materiali. Il servizio permette inoltre di monitorare l'efficacia degli indicatori utilizzati in termini di modelli utilizzati e di significatività dei risultati ottenuti.• Grado di interattività previsto: il livello di interattività dipenderà dalla disponibilità dei dati necessari al monitoraggio e al loro formato• Canali di erogazione: web, survey, rapporti• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: conoscenza puntuale dei servizi offerti dagli osservatori e loro monitoraggio. Approfondimento dei modelli di analisi utilizzati, degli indicatori di sintesi dell'andamento del mercato e creazione di un panel di indicatori standard per il bechmarking delle diverse situazioni territoriali• Target del servizio: osservatori del mercato del lavoro <p>Linea F: Sistema di integrazione delle identità digitali</p> <p><i>Work package “F1. Autenticazione federata e sperimentazione su servizi on line (in raccordo con ANCI)”</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Descrizione del servizio: il work package prevede la definizione dello stato dell'arte sia nel contesto italiano che in quello europeo delle identità digitali presenti, finalizzato all'impostazione di linee guida per la costituzione e sperimentazione di una identità federata che: |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">a. faciliti gli utenti nell'utilizzo dei servizi on line;b. consenta di impostare sistemi di rilevazione degli accessi e delle modalità di utilizzo dei servizi on line basandoli su un campione d'utenza allargato (campione federato).• Canali di erogazione: il servizio potrà essere erogato attraverso il canale web.• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: la soluzione getta le basi per la realizzazione di una identità federata che garantirà univocità dell'identità digitale in rete nei confronti della Pubblica Amministrazione e una conseguente facilità d'uso dei servizi on line.• Target del servizio: Cittadini ed Imprese. |
|--|---|

4. Miglioramenti funzionali/organizzativi

| | |
|-------------------------------------|---|
| Impatto organizzativo atteso | <p>ELISTAT intende mettere in essere un sistema di indicatori finalizzato a monitorare molteplici aspetti di processi e servizi erogati dagli Enti locali, che vanno dalle performance, alla qualità percepita ed erogata, agli impatti che i servizi hanno sul sistema.</p> <p>I molteplici cruscotti di indicatori che vengono realizzati e applicati, permettono di esplicitare aspetti utili per razionalizzare e ottimizzare l'esistente e per avere delle linee guida sugli investimenti per il futuro.</p> <p>Il progetto prevede la realizzazione di strumenti per la gestione di una notevole mole di informazioni utili all'evoluzione dei sistemi e dei modelli di lavoro attuali, da un punto di vista organizzativo ha pertanto un forte impatto in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none">- miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi;- ottimizzazione della spesa da parte degli Enti locale;- ottimizzazione delle modalità di gestione dei servizi in essere. <p>L'introduzione del CRM, ad esempio, opera direttamente sugli aspetti organizzativi dell'erogazione dei servizi, in quanto mira a qualificare il rapporto fornitore utente secondo la logica della customer satisfaction. In particolare il sistema si prefigge di:</p> <ul style="list-style-type: none">- aumentare l'intelligenza di sistema attraverso l'organizzazione in banca dati delle informazioni relative ai diversi livelli di utenza diretta e indiretta; organizzare le informazioni raccolte per il perfezionamento dell'indirizzo strategico dell'Ente erogatore;- consentire a ogni ente fruitore dei servizi dei CST/ALI di intervenire in modo tempestivo per migliorare il processo di erogazione;- consentire a ogni singolo ente di poter interagire con l'intero sistema e con gli altri enti coinvolti a livelli di produzione e fruizione del servizio. <p>L'introduzione di un sistema ERP rappresenta un intervento diretto sui processi organizzativi in vista di una loro ottimizzazione, in quanto prevede l'applicazione di sistema di report intelligente e un sistema di procedure automatiche per attivare le interazioni esistenti tra le diverse componenti del processo di produzione ed erogazione di servizi. Conseguentemente, la sua introduzione consentirà ai sistemi dei CST/ALI di:</p> <ol style="list-style-type: none">a. migliorare il funzionamento del CST/ALI, semplificando i processi con una riduzione dei costi e con una maggiore valorizzazione delle competenze degli operatori; |
|-------------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| | <p>b. attivare in ogni singolo EELL coinvolto un processo di corresponsabilizzazione e di crescita delle competenze da parte degli operatori</p> <p>c. semplificare i rapporti tra i soggetti coinvolti nel processo di produzione ed erogazione dei servizi al cittadino (CST/ALI, EELL e fornitori esterni) consentendo una maggiore focalizzazione dell'attenzione alla qualità dei servizi.</p> <p>Ad integrazione degli impatti sopra riportati riconducibili alla dimensione di processo/servizio è importante evidenziare le ricadute organizzative ascrivibili all'azione di monitoraggio dei progetti di innovazione che rappresenta per gli Enti coinvolti un fondamentale fattore di agevolazione per la realizzazione ed il completamento dei progetti ed un fattore di spinta di un maggiore orientamento al project management e al monitoraggio dei risultati degli Enti coordinatori. Tale orientamento si esplica in una maggiore capacità di pianificazione, di corretta gestione della documentazione sull'avanzamento lavori del progetto, di una puntuale gestione dei livelli di servizio e degli indicatori di performance rispetto a fattori critici di successo, il tutto anche in un'ottica di una sana competizione tra progetti.</p> <p>La realizzazione di un sistema informatico per il monitoraggio delle performance dei progetti non rimane circoscritto in un contesto puramente IT (anche se tale contesto copre una rilevanza notevole), ma determina, come evidenziato, la creazione di una struttura organizzativa orientata al Project (o Program) Management che integri al tempo stesso capacità di Service Level Management.</p> <p>Il sistema di monitoraggio è dunque l'altra faccia di un ben determinato modello di project management ispirato ai criteri di trasparenza ed efficacia.</p> <p>Questo porta all'evidenza che ogni singolo Ente dovrà dotarsi di un modello organizzativo dove assumono rilievo le figure del Project Manager e del Service Level Manager. Senza questa organizzazione, l'aspetto comunicativo, i rapporti fra gli attori del CST/ALI, i rapporti fra gli Enti e quindi il successo dell'iniziativa ne verrebbero inficiati.</p> |
| <p>Metodologie di reingegnerizzazione dei processi adottate</p> | <p>Il focus principale di progetto è la realizzazione di un sistema integrato di indicatori statistici finalizzato a monitorare molteplici aspetti di processi e servizi erogati dagli Enti locali, che vanno dalle performance, alla qualità percepita ed erogata, agli impatti che i servizi hanno sul sistema. Il progetto trova il suo naturale compimento nell'adottare le indicazioni fornite da questo sistema di indicatori per rivedere ed ottimizzare i processi incrementando efficienza ed efficacia e riducendo il gap tra qualità attesa e qualità percepita per i servizi rivolti all'utenza.</p> <p>Tra le principali scelte metodologiche del progetto si è stabilito di porre particolare attenzione ai seguenti macro interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prevedere un workpackage dedicato ad un'attività di supporto trasversale |

| | |
|--|---|
| | <p>attraverso l'applicazione al progetto di una appropriata metodologia statistica che garantisca l'accuratezza, l'attendibilità, la qualità e la confrontabilità dei risultati. Tale metodologia è indispensabile al fine del miglioramento dei processi previsti nei WP dell'intero progetto e garantisce il rispetto dei requisiti di indipendenza, accuratezza, pertinenza dei risultati;</p> <ul style="list-style-type: none">• adottare una metodologia rigorosa per l'analisi, mappatura e riprogettazione dei processi che preveda l'utilizzo di modelli strutturati specifici per la documentazione degli elementi informativi in misura coerente con le finalità dei diversi Work package. Per la rappresentazione dei flussi di informazione tra attività il modello utilizzato sarà quello degli "UML activity diagrams" o, in alcuni casi, specialmente nella fase preliminare, dei semplici "Dataflow diagrams". Una caratteristica fondamentale di questi modelli è quella di poter essere organizzati per livelli di astrazione, cioè considerando sia i flussi tra attività molto complesse che costituiscono i principali sottosistemi funzionali dell'intera organizzazione, sia la decomposizione a più livelli di tali attività complesse in attività più semplici con i relativi flussi. Ad ogni livello sarà possibile svolgere delle verifiche di consistenza dei flussi di informazione sia tra le attività che costituiscono il livello considerato, sia rispetto al livello superiore. In alcuni casi, per approfondire la rappresentazione dell'interazione tra utilizzatori e sistema si utilizzerà il modello degli "UML use case" e per approfondire l'analisi temporale dei processi gli "UML sequence diagrams". Tutti i modelli citati sono ben noti in letteratura, supportati da numerosi strumenti automatici di progettazione (CASE tools) e non vengono quindi ulteriormente descritti qui. |
|--|---|