



[www.re-set.it](http://www.re-set.it)

## ***PORTALI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI E GOVERNANCE DEL TERRITORIO***

***Bologna, 14 Gennaio 2002***

***Katia Colantonio***

## Re - SET

---

- **Re-SET** è una iniziativa promossa da **Forum P.A.** e **Consiel S.p.A.** in collaborazione con una vasta rete di partner istituzionali .
  
- Gli ambiti di intervento:
  - lo **sviluppo del territorio**
  - l'avanzamento dell'**e\_government nei sistemi territoriali**
  
- Il patrimonio realizzato:
  - un **osservatorio permanente** sul territorio che mira a rilevare le evoluzioni del sistema delle economie locali e lo stato della diffusione e dell'utilizzo delle tecnologie ICT per lo sviluppo del territorio e per i servizi della Pubblica Amministrazione verso il Territorio
    - cittadini,
    - imprese,
    - community
    - .....
  - un **sistema di aggregazione delle comunità professionali** legate allo sviluppo del territorio, all'e-government, ai processi di trasformazione e innovazione della PA, attraverso la diffusione di best practices provenienti dal territorio.

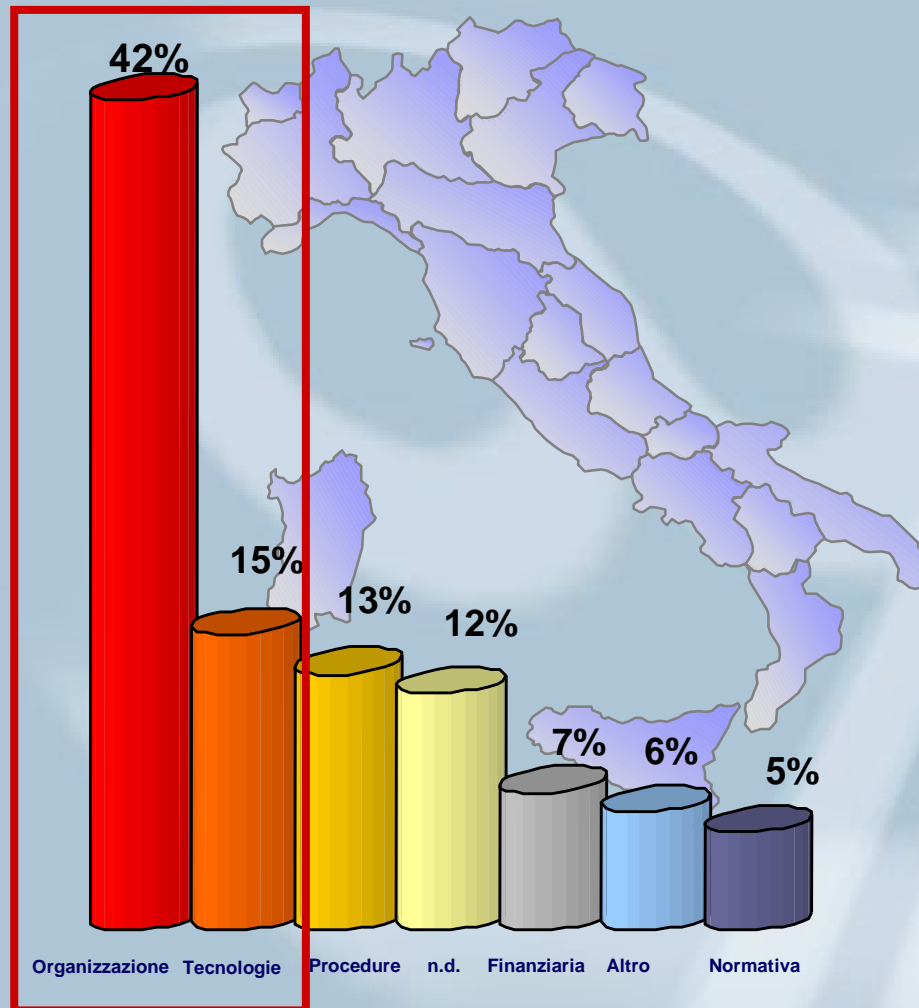
# L'AMBITO DI OSSERVAZIONE: IL SISTEMA TERRITORIALE

I processi di globalizzazione hanno ridefinito i meccanismi di sviluppo territoriale innescando circoli virtuosi in cui l'economia locale e il suo governo, sono il risultato di un'azione sinergica in cui soggetti pubblici e soggetti privati, cooperano e agiscono in modo nuovo.

## DRIVERS

- La trasformazione della **Pubblica Amministrazione**
- I processi di **globalizzazione dei territori**
- Lo stato di attuazione degli interventi territoriali sulla **Società dell'Informazione** e sull'**e\_government** .

## E\_GOVERNMENT:QUALI SONO STATI I VINCOLI ALLO SVILUPPO



Fonte: Premio Punto.eGovernment

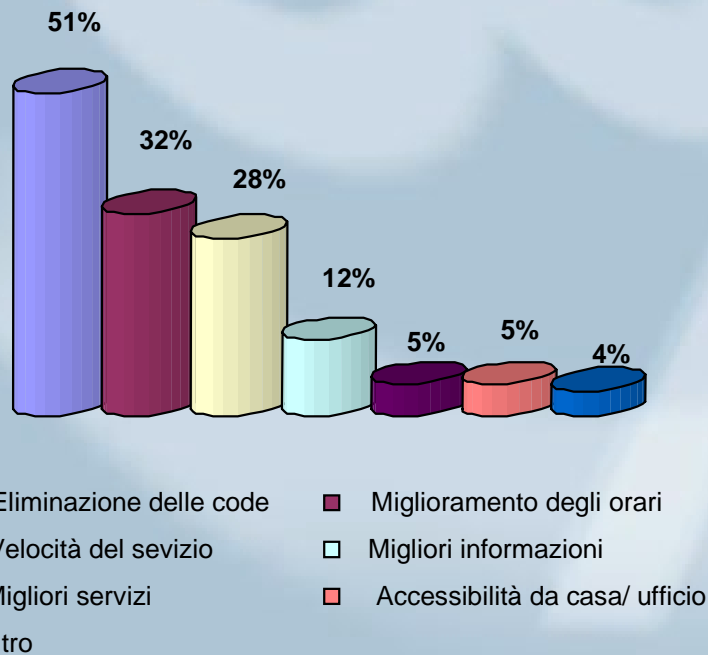
### I FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

- **Reengineering organizzativo** attraverso un ripensamento che sia basato sui processi di erogazione dei servizi e in funzione:
  - ▶ delle esigenze del “**consumatore**” (cittadini e imprese) segmentato in funzione di cluster identificabili (*ciclo di vita - metafora della comunicazione*)
  - ▶ dei **canali di erogazione** dei servizi attraverso la realizzazione dei c.d. “**contact center**” dove il modello di distribuzione dei servizi prevede canali di accesso plurimi:
    - Presidi fisici
    - Portali e Call Center
    - Wireless
    - Reti terze
  - ▶ **apertura degli sportelli virtuali 24 x 7**
- **System Integration dei back office** amministrativi partendo anche da casi pilota e dando priorità ai servizi che inducano benefici reali alla comunità, partendo da una progettazione “*end user oriented*”;

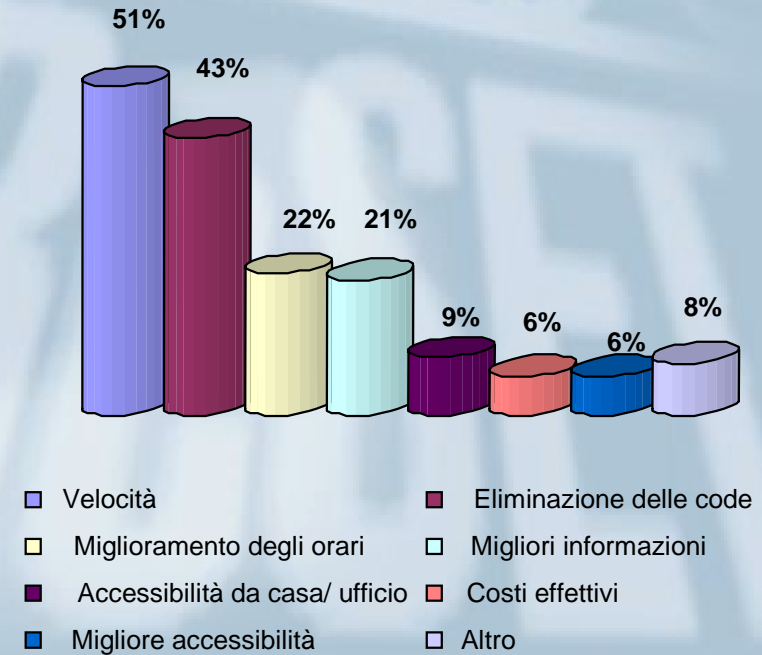
## I BENEFICI ATTESI DAI CONSUMATORI

- Le aspettative rispetto al piano eGovernment partono dal presupposto che l'innovazione generabile potrà essere espressa in benefici misurabili attraverso:
  - ▶ *la possibilità di fruire 24 x 7 dei servizi*
  - ▶ *la disintermediazione dei diversi sportelli attraverso un unico front office*

### CITTADINI



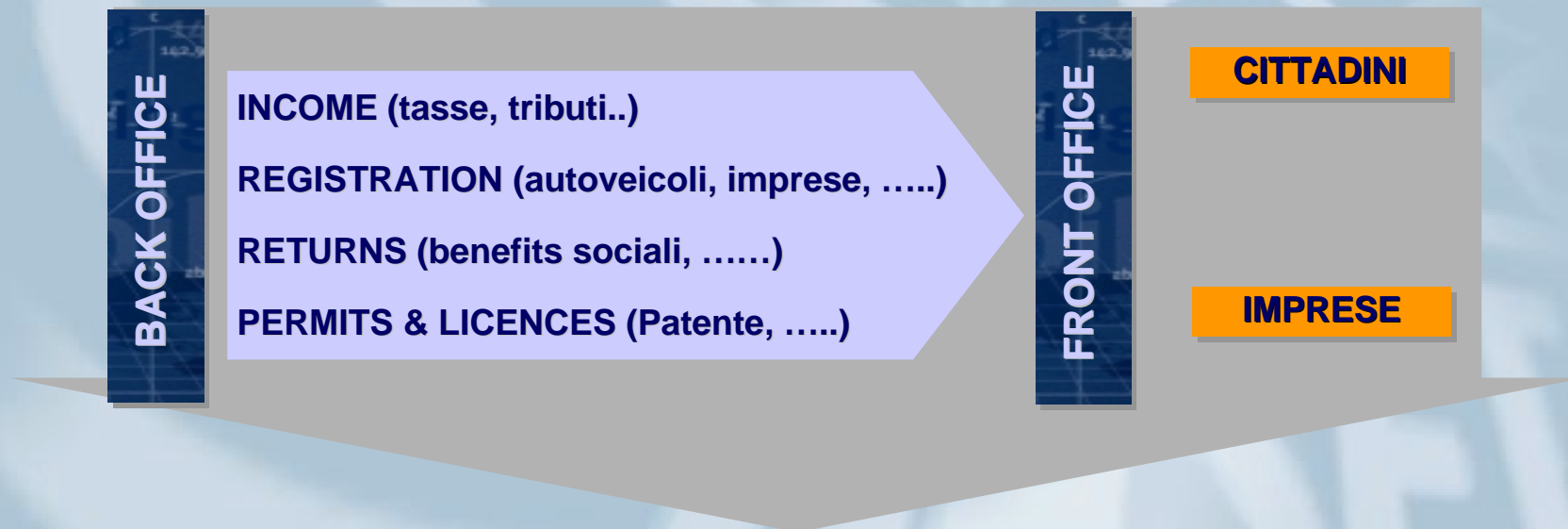
### IMPRESE



Fonte: *Benchmarking the eGovernment Revolution*, Momentum Research Group, Luglio 2000

## I SERVIZI EROGABILI

- Numerose analisi sia a livello internazionale che a livello di Unione Europea (progetto eEurope) hanno evidenziato, oltre che a best practice, anche una serie di servizi ritenuti prioritari da portare on line. Un recente studio su 17 paesi ha prodotto una prima segmentazione dei servizi per cittadini e imprese.



## MARKETING DEL TERRITORIO

Servizi per la localizzazione delle aree, distretti e filiere industriali

Servizi per l'agevolazione dell'imprenditorialità

Servizi la promozione delle produzioni locali



# I PORTALI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI: IL MODELLO NECESSARIO

- **ONE STOP SHOP** attraverso la garanzia dei requisiti di:
  - ▶ Usabilità
  - ▶ Accessibilità
  - ▶ Segmentazione dei servizi per cluster di consumatori
  - ▶ Strumenti e servizi di fidelizzazione
    - gateway informativi
    - reti civiche e forum di discussione
  
- **MULTICANALITA'** ovvero la costruzione di un sistema integrato di:
  - ▶ presidi fisici
  - ▶ Portali
  - ▶ Telefono
  - ▶ Reti terzi
  - ▶ .....
  
- **GOVERNMENT INTELLIGENCE** ovvero la realizzazione di un sistema della conoscenza territoriale in grado di gestire contenuti di:
  - ▶ content providers interni ed esterni alla Pubblica Amministrazione (sistema informativo territoriale)
  - ▶ consumatori finali (cittadini e imprese) realizzando una rete di "ascolto" privilegiata utilizzando le tecniche di CRM



# PUNTI CHIAVE NELLA PIANIFICAZIONE SISTEMA eGOVERNMENT TERRITORIALE

## ▶ DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

- *Documenti di programmazione regionale*
- *Action Plan Territoriali, Piani Strategici Società dell'Informazione*
- *Pianificazione Finanziaria*
- *Definizione Comitato Guida, Task Force eGovernment e Centri di Competenza*

## ▶ ANALISI & INTERAZIONE DOMANDA

- *i bisogni che i servizi soddisfano (ciclo di vita) e il comportamento del consumatore*
- *la definizione dei target*
- *analisi dimensioni della domanda - (trend di utilizzo delle tecnologie ICT in funzione degli stili di vita, dimensionamento per segmenti, etc.)*

## ▶ ANALISI DEI GAP

- *Stato dell'arte infrastrutturale e ICT Planning dei content providers locali*
- *Best Practice nazionali e internazionali*
- *Indirizzi di strategie politiche nazionali e internazionali*

## ▶ DEFINIZIONE SERVIZI & BUSINESS MODEL

- *Definizione dei servizi in coerenza con gli indirizzi legislativi*
- *Identificazione dei content providers associati ai servizi*
- *Definizione delle linee guida per il processo di erogazione del servizio*
- *Business Model & Planning (...partecipazione pubblico - privato, project financing)*

## ▶ PIANIFICAZIONE OPERATIVA

- *Definizione politiche di "Marketing Mix" ovvero identificazione di quali servizi a quali target con quali canali*
- *Definizione e implementazione dei modelli funzionali e organizzativi di supporto (Centri Servizi, Multiutility, Call Center, etc.), Pianificazione fabbisogni formativi e R.U.*
- *Identificazione Progetti Pilota*
- *Definizione, progettazione e realizzazione dei modelli architetturali*

## ▶ MISURAZIONE DELLE PERFORMANCES

- *Definizione delle metriche*
- *Monitoraggio e reporting*



## MISURAZIONE DEI RISULTATI E VALUTAZIONE DEGLI INVESTIMENTI eGOVERNMENT

### SERVIZI

- *FACILITA' D'USO*
- *ACCESSIBILITA'*
- *AFFIDABILITA'*
- *CUSTOMER CARE*
- *ECONOMICITA'*
- *SICUREZZA E PRIVACY*

### INVESTIMENTI

- L'efficacia degli investimenti che sui temi eGovernment dovrà essere misurata in termini di **ROI (Return on Investment)** basato su:
  - ▶ **rilevanza dei servizi messi on line**
  - ▶ **soddisfazione degli utenti - clienti**
  - ▶ **tutela della sicurezza e della privacy**
  - ▶ **benefici reali, anche indiretti, per i cittadini e per le imprese**
  - ▶ **start up nuove imprese**
  - ▶ **nuova occupazione**
  - ▶ **aumento delle competenze**