



## **Regione Siciliana – Progetto PRA** Cantiere di lavoro «Rapporto con l'utenza»

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

## *Dove andare...*

---

***Nuovo modello di gestione della relazione con l'utenza che preveda anche il potenziamento e la gestione integrata della comunicazione, al fine di migliorare l'immagine e la percezione dell'Amministrazione Regionale nei confronti dei propri utenti***





***#vocedegliutenti #insiemeallaregione #nuovaimmagine***

## *Da dove si parte...*

---

- **Scarso coinvolgimento degli utenti esterni** nelle scelte operate dall'Amministrazione rispetto ai servizi offerti
- **Assenza di strumenti innovativi** per la gestione delle relazioni con l'utenza, anche di **strumenti digitali di comunicazione a supporto delle relazioni con gli enti locali**

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

<i>Intervento</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Grado di complessità</i>
<b>6.1</b> <b>Rilevazione soddisfazione utenti</b>	<b>Iniziare ad ascoltare la voce degli utenti rilevandone la soddisfazione</b> , tramite campagne e strumenti specifici per raccogliere indicazioni dagli utenti in un'ottica di miglioramento dei servizi erogati	
<b>6.2</b> <b>Programma coinvolgimento utenti (Call4Ideas)</b>	<b>Avviare forme collaborative che stimolino proposte e partecipazione attiva degli utenti</b> , tramite un programma di innovazione che consenta al cittadino di proporre idee e proposte su tematiche «chiave» per lo sviluppo di nuovi servizi	
<b>6.3</b> <b>Modello interazione con gli utenti (CRM)</b>	<b>Innovare il modello di gestione della relazione con gli utenti per offrire un servizio sempre più "su misura" e multicanale</b> , tramite l'introduzione di procedure e strumenti che consentano di aumentare la conoscenza degli utenti e dei loro fabbisogni	
<b>6.4</b> <b>Piattaforma digitale per le relazioni con gli Enti Locali</b>	<b>Sviluppare e implementare una Piattaforma Digitale dedicata alle relazioni con i 409 Enti Locali</b> siciliani, per la gestione digitale della comunicazione e della documentazione, implementando controlli e automatismi a supporto dei procedimenti e dei processi di relazione con gli enti locali che migliora le tempistiche di lavorazione, efficienti il lavoro delle risorse regionali, potenzia la comunicazione della Regione Siciliana con gli Enti Locali.	

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

LINEE DI INTERVENTO	MESI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	
<b>6.1 Rilevazione della soddisfazione utenti (Customer Satisfaction)</b>														
Identificazione di un team – soggetto attuatore – responsabile dell'avvio ed attuazione della soluzione		■												
Definizione delle modalità attuative e degli ambiti di intervento prioritari (requisiti tecnico-funzionali, fattibilità economica, approvvigionamento dei totem)			■						◆					
Redazione di un Piano per l'avvio di un pilota								■					◆	
<b>6.2 Nuove modalità di coinvolgimento utenti (Call4Ideas)</b>														
Identificazione di un team - soggetto attuatore - della governance e dell'attuazione del Programma		■												
Definizione di un Piano dettagliato delle modalità attuative con roadmap e tempistiche			■			◆								
Organizzazione di un evento per il lancio del programma						■			◆					
<b>6.3 Nuovo modello di interazione con gli utenti (CRM)</b>														
Definizione delle procedure per la gestione dei rapporti con gli utenti		■				◆								
Mappatura dei punti di contatto tra l'amministrazione e gli utenti			■			◆								
Individuazione dei dati e delle informazioni necessarie a migliorare l'ingaggio degli utenti				■			◆							
Studio di fattibilità delle modalità di attuazione anche mediante la previsione dell'utilizzo di un sistema di CRM							■				◆			
<b>6.4 Piattaforma digitale per le relazioni con gli EE.LL.</b>														
Analisi funzionale e tecnica di una Piattaforma Digitale garantendo l'interoperabilità con i sistemi in uso		■			◆									
Sviluppo con metodologia AGILE per la realizzazione di un primo prototipo di supporto ad uno specifico sotto-processo al fine di testare fattibilità, benefici e collaudare la soluzione				■			◆							
Sviluppo e implementazione della piattaforma e azioni di change management (es. formazione al personale)							■						■ ■ ■	

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

## Linea di Intervento 6.1: Rilevazione soddisfazione utenti

### Perché farlo ...

- ❑ **Generalizzata percezione di scarsa capacità di innovare della macchina Amministrativa regionale** da parte dei cittadini e, più in generale, dell'opinione pubblica nazionale e locale
- ❑ **Scarso coinvolgimento degli utenti esterni** nelle scelte operate dall'Amministrazione e nella rilevazione della «*customer satisfaction*» rispetto ai servizi offerti

### Cosa fare ...

**Iniziare ad ascoltare la voce degli utenti rilevandone la soddisfazione.** Prevedere campagne e strumenti di rilevazione della soddisfazione finalizzati a raccogliere indicazioni da parte degli utenti nell'ottica di miglioramento dei servizi erogati dall'Amministrazione regionale, per esempio, con un apposito widget sul sito della Regione che consenta di esprimere un giudizio sintetico sulla qualità del servizio utilizzato, oppure presso gli uffici regionali, mediante l'installazione di totem elettronici che diano agli utenti la possibilità di esprimere, attraverso una scala graduata (ad es. Likert), un giudizio sulla qualità percepita del servizio.

### Come fare ...

- ❑ **Identificazione di un team** – soggetto attuatore – responsabile dell'avvio ed attuazione della soluzione;
- ❑ **Definizione delle modalità attuative e degli ambiti di intervento prioritari sui quali avviare la sperimentazione** della soluzione
- ❑ **Redazione di un Piano per l'avvio di un pilota** (per i totem) per il test della soluzione su un campione selezionato di uffici/sportelli regionali.

### Quali benefici si ottengono ...

- ✓ **Introduzione di un nuovo approccio «di mercato» nei confronti del cittadino**
- ✓ **Raccolta di dati che consentano la produzione di reportistica** a supporto delle decisioni del vertice dell'Amministrazione
- ✓ **Miglioramento della gestione delle relazioni con i cittadini** nonché dell'**immagine** dell'Amministrazione Regionale.

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

## Linea di Intervento 6.2: Programma coinvolgimento utenti (Call4Ideas)

### Perché farlo ...

- ❑ **Generalizzata percezione di scarsa capacità di innovare della macchina Amministrativa regionale** da parte dei cittadini e, più in generale, dell'opinione pubblica nazionale e locale
- ❑ **Scarso coinvolgimento degli utenti esterni** nelle scelte operate dall'Amministrazione rispetto ai servizi offerti

### Cosa fare ...

**Iniziare a prevedere forme collaborative che stimolino proposte e partecipazione attiva degli utenti**, attraverso l'avvio di un programma di innovazione che consenta al cittadino di proporre all'Amministrazione regionale idee e proposte per lo sviluppo di nuovi servizi rivolti all'utenza esterna. (es. raccolta di proposte, idee e soluzioni degli utenti su specifiche tematiche «chiave» capaci di generare valore per il tessuto sociale siciliano).

### Come fare ...

- ❑ **Identificare un team** – soggetto attuatore – responsabile della governance e dell'attuazione del Programma
- ❑ **Definire un Piano di dettaglio per le modalità attuative** (es. *i*) informazione e pubblicità dell'iniziativa al cittadino; *ii*) definizione della modulistica e dei form; *iii*) definizione della roadmap e relative tempistiche del Programma; *iv*) modalità di valutazione delle idee/proposte, ecc.)
- ❑ **Organizzare un evento di lancio del Programma**

### Quali benefici si ottengono ...

- ✓ **Sviluppare un nuovo modello di interazione tra l'Amministrazione e il cittadino** volto ad individuare servizi (anche innovativi) ad alto impatto sugli utenti esterni
- ✓ **Riconoscere e rispondere in maniera maggiormente efficace ai bisogni dei cittadini**, acquisendo nuovi spunti e proposte
- ✓ **Migliorare l'immagine dell'Amministrazione regionale, incrementando la percezione di coinvolgimento del cittadino** nelle scelte operate dall'Amministrazione Regionale

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

## Linea di Intervento 6.3: Modello di interazione con gli utenti (CRM)

### Perché farlo ...

- ❑ **Generalizzata percezione di scarsa capacità di innovare della macchina Amministrativa regionale** da parte dei cittadini e, più in generale, dell'opinione pubblica nazionale e locale
- ❑ **Scarso coinvolgimento degli utenti esterni** nelle scelte operate dall'Amministrazione rispetto ai servizi offerti

### Cosa fare ...

**Innovare il modello di gestione della relazione con gli utenti**, prevedendo procedure e strumenti che consentano di aumentare la conoscenza degli utenti e dei loro fabbisogni attraverso la rilevazione e tracciatura dei diversi momenti di contatto con l'Amministrazione. Obiettivo ultimo è quello di offrire un servizio sempre più "su misura" e multicanale, che, grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, preveda anche modalità di fruizione "self service"

### Come fare ...

- ❑ **Definizione delle procedure** per la gestione dei rapporti con gli utenti
- ❑ **Mappatura dei punti di contatto tra l'amministrazione e gli utenti**
- ❑ **Individuazione dei dati e delle informazioni necessarie** a migliorare l'ingaggio degli utenti
- ❑ **Studio di fattibilità delle modalità di attuazione anche mediante la previsione dell'utilizzo di un sistema di CRM**

### Quali benefici si ottengono ...

- ✓ **Sviluppare un nuovo modello di interazione tra l'Amministrazione e il cittadino** volto ad individuare servizi (anche innovativi) ad alto impatto sugli utenti esterni
- ✓ **Riconoscere e rispondere in maniera maggiormente efficace ai bisogni dei cittadini**
- ✓ **Migliorare l'immagine dell'Amministrazione regionale, incrementando la percezione di coinvolgimento del cittadino** nelle scelte operate dall'Amministrazione Regionale

# Cantiere 6 - Rapporto con l'utenza

## Linea di Intervento 6.4: Piattaforma digitale per le relazioni con gli EE.LL.

### Perché farlo ...

- ❑ La gestione delle relazioni con i 409 Enti Locali è caratterizzata da **flussi di comunicazione massivi, non supportati da sistemi di automazione e per mezzo dei diversi canali disponibili** (PEC, email, telefono) che, non avendo un ordine organizzativo, generano ingenti carichi di lavoro superflui e maggiori tempi di lavorazione;
- ❑ **Elevato numero di istruttorie per richieste da rigettare** che deriva dall'assenza di controllo di conformità sulla ricevibilità delle richieste di pareri dagli EE.LL.;
- ❑ **Necessità degli EE.LL. di monitorare lo stato di avanzamento delle procedure di loro interesse**, evitando un ulteriore aggravio delle attività di comunicazione col singolo ente

### Cosa fare ...

**Sviluppare e implementare una Piattaforma Digitale dedicata ai processi di relazione con gli Enti Locali**, per la gestione digitale della comunicazione e della documentazione, che possa altresì automatizzare diversi sotto-processi (per es. : gestione delle comunicazioni massive in uscita e in entrata; controlli di ricevibilità delle richieste dei Pareri in materia di Enti Locali; controlli sugli adempimenti degli enti locali; report di monitoraggio e performance; assegnazione dei contributi a valere sul fondo corrente, sul fondo investimenti e sui fondi straordinari, etc.)

### Come fare ...

- ❑ **Analisi funzionale e tecnica di una Piattaforma Digitale per le relazioni con gli Enti Locali**, garantendo l'interoperabilità con i sistemi in uso per il protocollo e la ragioneria (IRIDE, SIC)
- ❑ **Sviluppo con metodologia AGILE** per la realizzazione di un primo prototipo di supporto ad uno specifico sotto-processo al fine di testare fattibilità, benefici e collaudare la soluzione.
- ❑ **Sviluppo e implementazione** della piattaforma e previsione delle necessarie azioni di change management (es. formazione al personale)

### Quali benefici si ottengono ...

- ✓ **Potenziamento della comunicazione** interna ed esterna e miglioramento della qualità delle relazioni e dell'immagine della Regione Siciliana;
- ✓ **Digitalizzazione delle attività**, automazione dei controlli e conseguente riduzione dello scambio di informazioni e delle tempistiche complessive del processo;
- ✓ **Accelerazione delle procedure di assegnazione dei contributi agli Enti Locali a valere** sul fondo corrente, fondo investimenti e fondi straordinari;
- ✓ **Monitoraggio efficace per gli stakeholder** (interni ed esterni) sullo stato d'avanzamento delle pratiche con conseguente riduzione dei flussi di comunicazione superflui; efficientamento del lavoro delle risorse regionali.