

Terzo Avviso Programma ELISA

Ipotesi progettuale per le province

Progetto ELISTAT

17 febbraio 2010

Progetto ELISTAT:

1. L'idea progettuale
2. Obiettivi e benefici attesi
3. Focus e modello realizzativo
4. Le linee d'azione
5. Il piano di lavoro
6. La mappa dei ruoli
7. I work packages nel dettaglio

L'idea progettuale

Progettazione, sviluppo e 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 dai **CST** ai piccoli **Comuni**, per una **misurazione** costante e pubblica delle loro **prestazioni**, dei relativi **costi** e **benefici indotti** su tutto il territorio nazionale

Scheda anagrafica di progetto

Nome del progetto	• ELISTAT
Coordinatore del progetto	• Provincia di Brescia
Enti Implementatori	• Province di Barletta-Andria-Trani, Catania, Genova, Milano, Padova, Parma, Pesaro e Urbino, Pescara, Roma, Rovigo, Torino
Enti Dispiegatori	• Ad oggi 15 Province “dispiegatrici” aderenti
Con il supporto	• CUSPI, UPI, CISIS, Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione
Valore del progetto*	• € 5.152.700,00
Finanziamento richiesto*	• € 2.318.700,00 pari al 45% del valore totale di progetto
Bacino di utenza impattato*	• 14,4 mln abitanti

* Questi dati sono soggetti a variazioni dipendenti dal numero di “dispiegatori” aderenti

Realizzazione di sistemi di monitoraggio delle performance dei processi (sia interni all'Ente che rivolti verso l'utenza), della customer satisfaction dei servizi rivolti all'utenza, rilevata grazie all'adozione del sistema "Mettiamoci la Faccia" e dell'impatto sul sistema generato dall'introduzione di servizi innovativi.

Miglioramento e ottimizzazione ad ampio raggio delle funzioni e dei processi provinciali e comunali (con particolare attenzione ai piccoli Comuni)

Disponibilità di strumenti di supporto per la valutazione di investimenti in servizi ICT e per la valutazione di modelli di gestione dei servizi innovativi

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.

Realizzazione di osservatori a livello provinciale per l'aggregazione ed il confronto di dati raccolti dai sistemi di monitoraggio implementati sul territorio;

Avvio di un percorso di analisi e progettazione finalizzato all'integrazione delle identità digitali.

Ottimizzazione e standardizzazione dei sistemi di monitoraggio delle performance e della customer satisfaction.

Orientamento del management all'assunzione di punti di riferimento esterni nei processi di valutazione (**benchmarking**).

Elevata riusabilità ed esportabilità dei sistemi di monitoraggio implementati.

Coerenza con il quadro normativo ed iniziative istituzionali

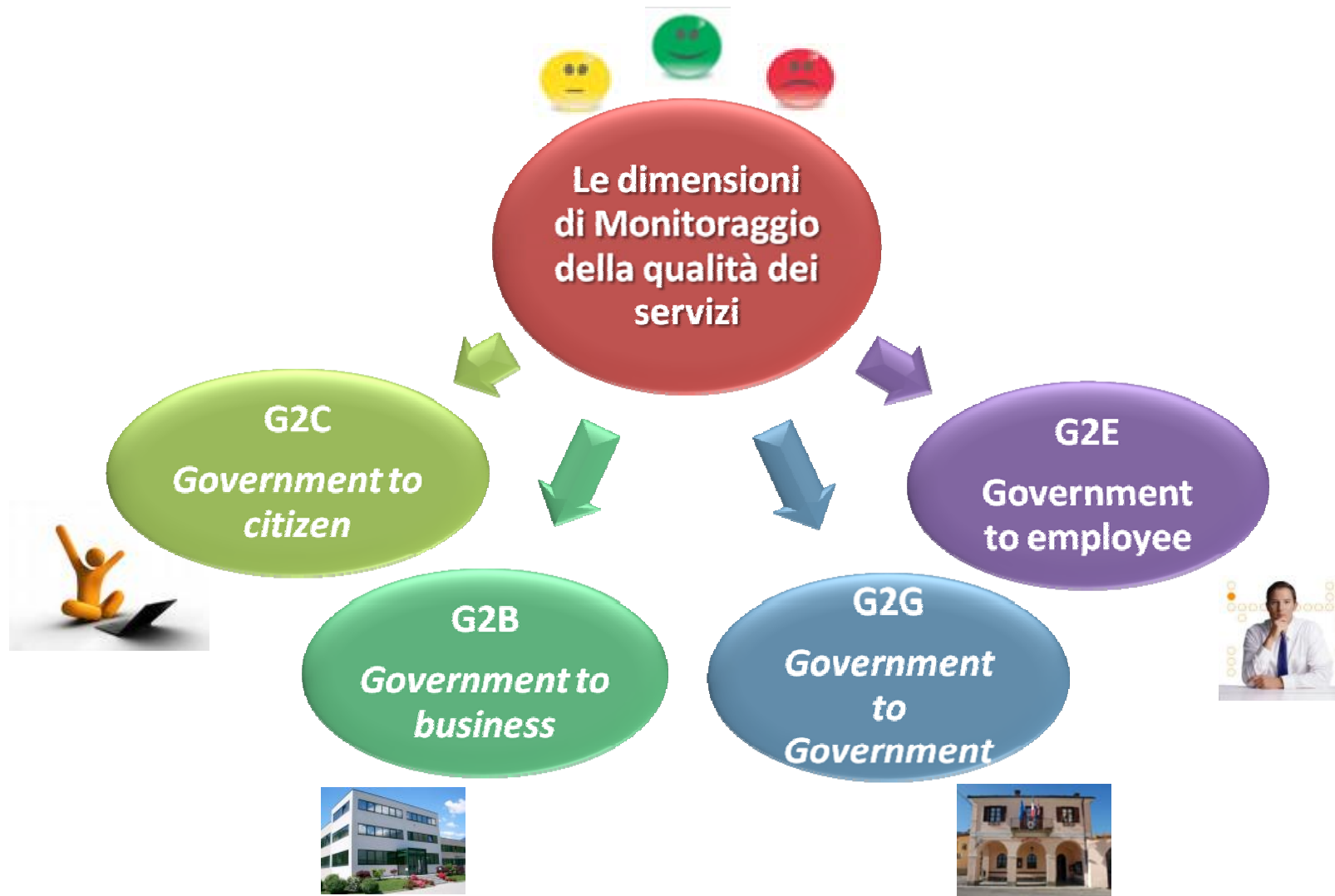
D.Lgs. 150/2009
(Riforma Brunetta)
Legge 18 giugno
2009, n. 69

“Mettiamoci la
faccia”

Operazione
Trasparenza

Piano eGov 2012

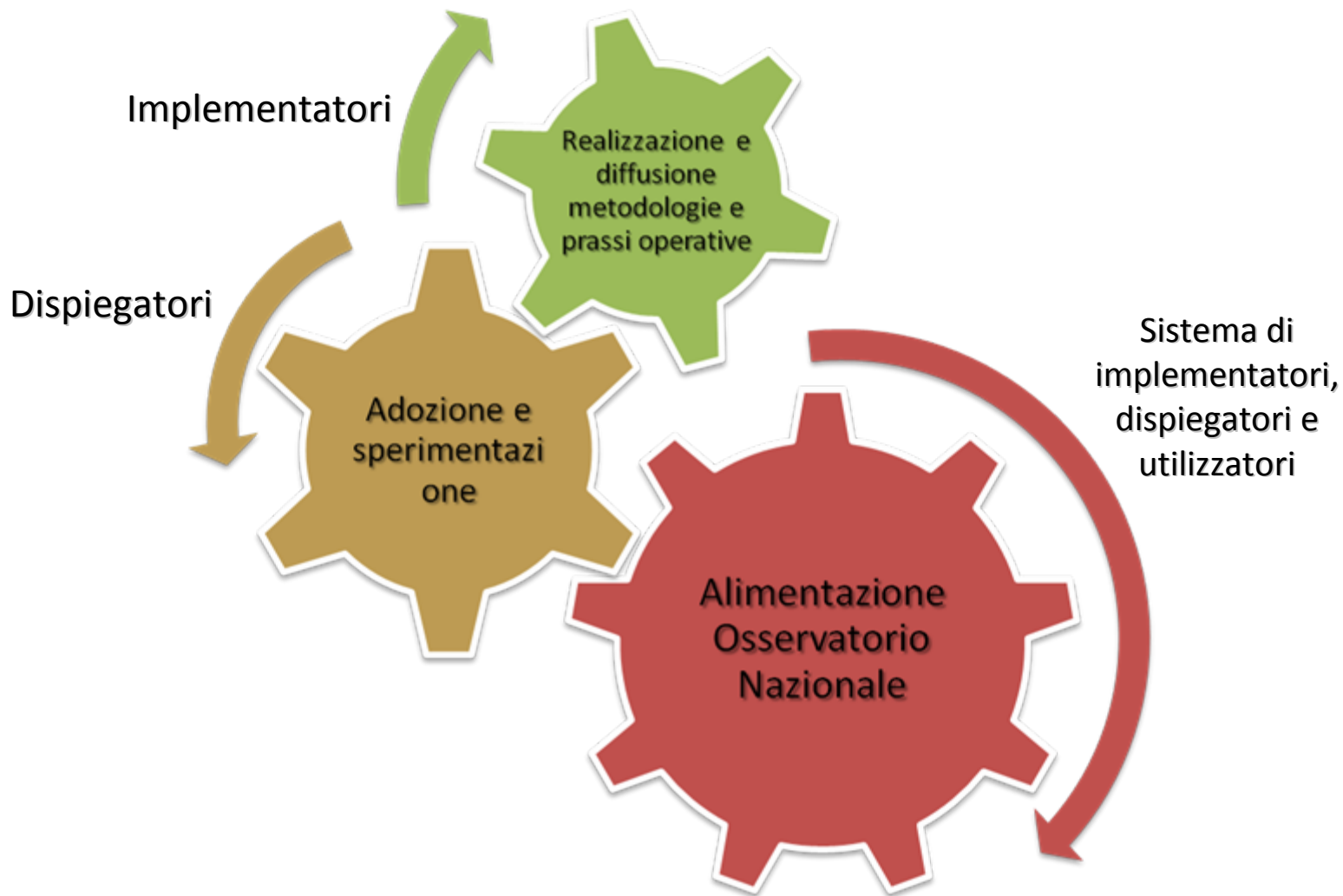
Il focus del progetto: l'analisi dei diversi paradigmi di interazione PA-Cliente



Schema progettuale



Il modello di dispiegamento



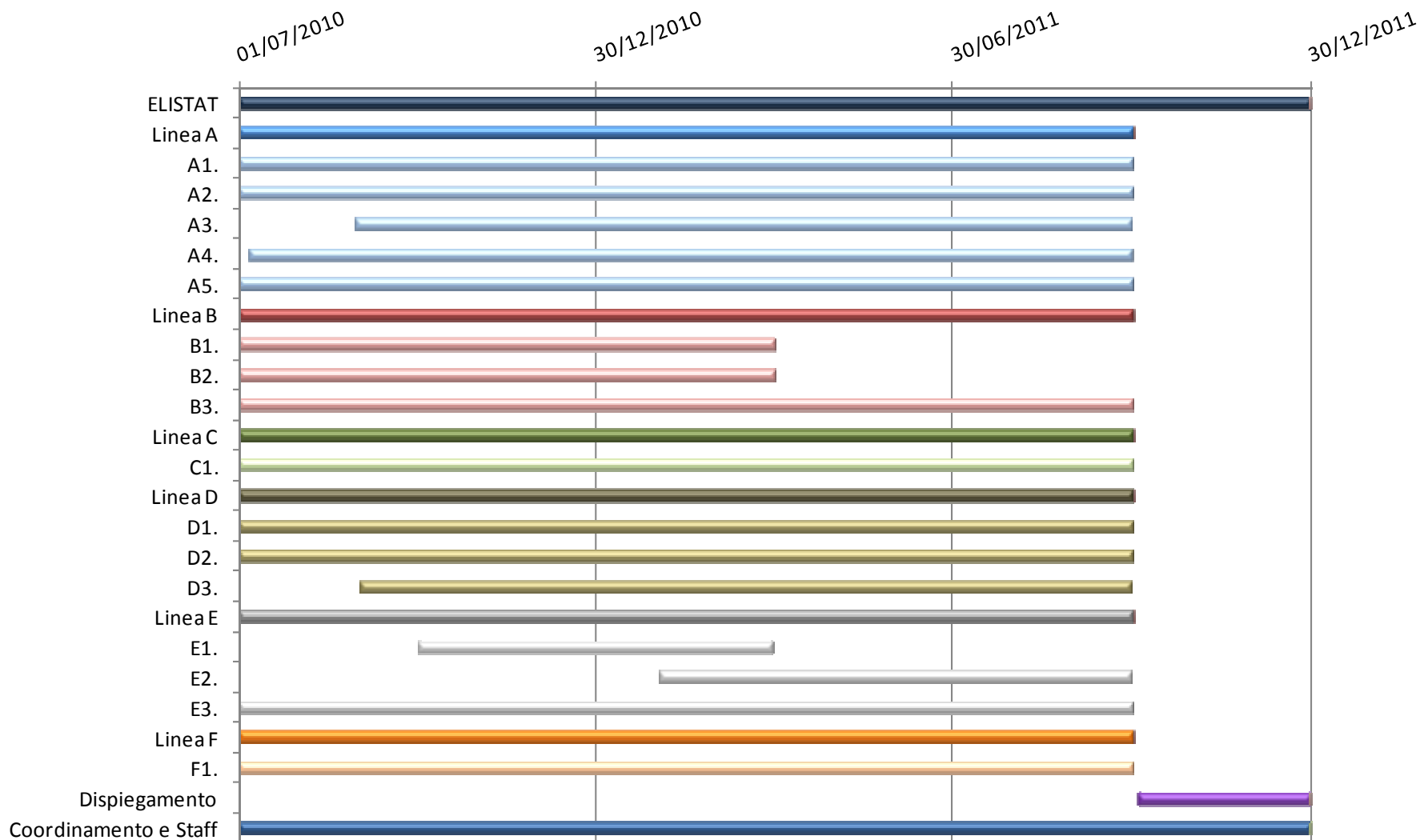
Linee d'azione

	Linea d'azione	Responsabile	Work package
A	Sistema di monitoraggio della performance	Provincia di Torino	A1. Monitoraggio dei processi rivolti all'utenza
			A2. Monitoraggio procedure impatto interno
			A3. Monitoraggio dei processi interni a rilievo contabile finanziario
			A4. Monitoraggio CPI e valutazione delle politiche
			A5. Monitoraggio progetti innovazione
B	Sistema di rilevazione della customer satisfaction	Provincia di Brescia	B1. Servizi a sportello CST
			B2. Servizi on line CST
			B3. Servizi on line provinciali
C	Sistemi di monitoraggio Webmarketing	Provincia di Brescia	C1. Valutazione performance di accesso ai servizi on line
D	Sistema di valutazione dell'impatto dell'introduzione dei servizi ICT tramite i CST	Provincia di Padova	D1. Introduzione ERP Servizi CST
			D2. Modello di valutazione impatto costi benefici CST (ROI)
			D3. Introduzione di CRM proattivo per monitorare bisogni e aspettative dell'utenza
E	Osservatorio provinciale e benchmarking Linee A, B, C, D.	Provincia di Rovigo	E1. Set up banca dati e integrazioni
			E2. Sperimentazione benchmarking emoticons comuni
			E3. Sperimentazione benchmarking CPI
F	Sistema di integrazione delle identità digitali	Provincia di Genova	F1. Autenticazione federata e sperimentazione su servizi on line (in raccordo con ANCI)

Coordinamento e staff

Attività	Responsabile	Obiettivi
Coordinamento amministrativo	Brescia	<ul style="list-style-type: none"> Facilitare l'operato degli Enti implementatori supportandoli nella gestione degli aspetti amministrativi; Favorire le attività di controllo e verifica del DAR coordinando le attività di redazione delle relazioni bimestrali, armonizzando gli output progettuali, etc.
Coordinamento tecnico	Brescia	<ul style="list-style-type: none"> Coordinare eventuali fornitori software coinvolti dai diversi enti aderenti al progetto; Supportare e assistere le fasi di installazioni di quanto sviluppato nei vari work package; Armonizzare specifici software su medesimi standard.
Coordinamento formazione e diffusione	Brescia	<ul style="list-style-type: none"> Supportare la progettazione dei piani di formazione su riforma brunetta, cad, etc; Supportare l'organizzazione di sessioni di lavoro in plenaria (workshop, convegni, ...); Supportare la diffusione e il dispiegamento dei risultati ottenuti nell'ambito delle sei linee progettuali.
Supporto metodologico e statistico	Rovigo/CUSPI	<ul style="list-style-type: none"> Affiancare gli Enti nell'applicazione di una appropriata metodologia statistica che garantisca l'accuratezza, l'attendibilità, la qualità e la confrontabilità dei risultati.
Coordinamento e raccordo Progetto IQuEL	Padova	<ul style="list-style-type: none"> Facilitare l'acquisizione da parte del progetto Elistat dei risultati e delle metodologie di lavoro acquisite nel corso del progetto Iquell; Creare un collegamento funzionale tra il progetto per la qualità dei comuni e quello delle province.

Piano di lavoro



Mappa dei ruoli

- **Coordinatore:** referente capofila dell'aggregazione, responsabile coordinamento amministrativo e tecnico.
- **Implementatore:** responsabile Progetti e/o sottofasi di progetto
- **Dispiegatore:** sperimentatore degli output dei Work package di progetto (cofinanziamento 10 k)
- **Utilizzatore:** utente dell'Osservatorio (linea E)

Dispiegatori: come aderire

PERCHE' ADERIRE:

- per candidarsi a ruolo di sperimentatore dei risultati dei WP di progetto
- per beneficiare di una quota di cofinanziamento attraverso i fondi che lo Stato metterà a disposizione del progetto

IMPEGNO RICHIESTO:

- € 10.000 in termini finanziari o di impiego di risorse dell'Ente

COSA FARE:

Contattare ***Dr.ssa Alessandra Bonetti***

E-mail: abonetti@provincia.brescia.it

Tel: 030.3748.517

Alert: è necessaria una **copia conforme dell'atto dell'organo deliberativo dell'Ente**

Scadenza: entro e non oltre il **25 febbraio**

Nelle prossime slide sono riportati, per ogni singolo Work package:

- Responsabile Work package
- Obiettivi
- Attività previste

A1. Monitoraggio dei processi rivolti all'utenza

Responsabile Work package	Provincia di Torino
<p>Obiettivi</p>	<p>Sviluppare un sistema che permetta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ agli utenti della PA (cittadini/impres) di poter verificare “l'avanzamento lavori” connessi alle proprie pratiche (alla totalità dei processi attuati, sia quelli automatizzati sia quelli manuali); ▪ di valorizzare il patrimonio informativo esistente negli Enti (un asse portante del progetto è che prevede l'uniformità di accesso e di controllo dei processi rivolti all'utenza da parte delle Province); ▪ di creare un osservatorio su scala provinciale (e quindi successivamente su scala regionale/nazionale) per un quadro complessivo sui servizi proposti.
<p>Attività previste</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei servizi e delle informazioni da monitorare; 2. Definizione delle specifiche e dei dettagli funzionali: <ul style="list-style-type: none"> ▪ dei motori di ricerca in grado di indirizzare gli utenti nell'accesso agli atti, alla documentazione istruttoria; ▪ degli strumenti per la classificazione degli atti e della documentazione e la gestione integrata dell'archivio generale degli Enti; ▪ delle modalità di alimentazione del sistema (sia per quanto riguarda i processi automatizzati, sia per i processi “manuali”); 3. Sviluppo (basato su piattaforme open source per la gestione documentale) test e dispiegamento del sistema.

A2. Monitoraggio procedure impatto interno

Responsabile Work package	Provincia di Roma
Obiettivi	<p>La finalità della macro-attività è razionalizzare il lavoro interno alle Direzioni provinciali ed elevare gli standard qualitativi ed economici delle funzioni e dei servizi erogati, attraverso l'adozione di strumenti di misurazione della produttività individuale, di organizzazione del lavoro, di valutazione delle performance della struttura e di attuazione di meccanismi premianti.</p>
Attività previste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione di una metodologia che sia coerente con le finalità della Legge "Brunetta" e che definisca le modalità di analisi dei processi e di misurazione dei carichi di lavoro, i parametri di misurazione delle performance e di ponderazione dei meccanismi premianti; ▪ Sperimentazione della metodologia individuata applicandola ai processi del Servizio "Controllo della Spesa e Partecipazioni azionarie e finanziarie"; ▪ Progettazione e realizzazione delle specifiche funzionali di S.I.O.; ▪ Test della metodologia.

A3. Monitoraggio dei processi interni a rilievo contabile finanziario

Responsabile Work package	Provincia di Pesaro
Obiettivi	La finalità della macro-attività è l'analisi e lo sviluppo di un sistema di monitoraggio integrato dei processi contabili che ottimizzi la collocazione delle risorse dell'Ente e consenta di realizzare la fornitura di servizi con la massima efficacia .
Attività previste	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrazione dei sistemi di database contenenti i dati relativi alla contabilità finanziaria dell'Ente e degli Enti di filiera. 2. Realizzazione de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ un sistema di monitoraggio entrate; ▪ un sistema di governo dei flussi di spesa; ▪ il monitoraggio degli equilibri di bilancio e patto di stabilità; ▪ l'individuazione di costi standard dei servizi di competenza erogati; ▪ un analisi finalizzata ad identificare la correlazione tra qualità dei servizi erogati e i costi sostenuti; ▪ un sistema di visualizzazione dei flussi di spesa rivolto ai cittadini ed imprese (trasparenza); ▪ il monitoraggio dei servizi di processo finanziario di filiera.

A4. Monitoraggio CPI e valutazione delle politiche

Responsabile Work package	Provincia di Milano
Obiettivi	Creare un sistema di indicatori finalizzato a supportare i diversi livelli decisionali per la valutazione delle politiche, in termini di efficacia e di efficienza, nelle fasi di programmazione, esecuzione e di analisi dei risultati.
Attività previste	La presente fase progettuale prevede: <ul style="list-style-type: none">▪ una attività di analisi e definizione delle politiche da monitorare, dei processi ad esse correlati, dei dati disponibili e dei modelli di analisi più consoni alla valutazione;▪ una attività di realizzazione di un sistema di raccolta delle informazioni e di produzione degli indicatori che ne consenta la consultazione.

A5. Monitoraggio progetti innovazione

Responsabile Work package	Provincia di Barletta-Andria-Trani
Obiettivi	La macro attività ha la finalità di progettare ed implementare il sistema di monitoraggio delle performance dei progetti di innovazione secondo specifiche metodologiche definite e standardizzate sia per quanto concerne lo sviluppo del software sia per quanto concerne la pianificazione e la gestione del progetto stesso.
Attività previste	Il processo di lavoro si può suddividere nelle seguenti macrofasi: <ul style="list-style-type: none">▪ Inizializzazione: finalizzata alla definizione dei requisiti e dell'infrastruttura;▪ Realizzazione : prevede la progettazione, la codifica, la generalizzazione ed il testing locale del sistema di monitoraggio dei progetti;▪ Rilascio: prevede l'esecuzione del testing globale e la messa in esercizio del sistema.

B1. Servizi a sportello CST

Responsabile Work package	Provincia di Brescia
Obiettivi	<p>La macro-attività ha l'obiettivo di definire un modello di rilevazione della customer satisfaction, relativamente ai servizi offerti dai Comuni tramite sportello e dai CST verso i Comuni utilizzando il sistema "emoticons Mettiamoci la faccia" per la rilevazione della qualità percepita. Da un punto di vista metodologico si procederà partendo dalla metodologia IQuEL con l'obiettivo di estenderla, ottimizzarla e renderla funzionale alla "Certificazione" del livello di qualità dei servizi.</p>
Attività previste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei servizi da monitorare; ▪ Progettazione del sistema di indicatori da rilevare delle modalità di rilevazione e di armonizzazione dei dati; ▪ Sviluppo di strumenti utili alla rilevazione dei dati; ▪ Applicazione della metodologia a casi pilota opportunamente individuati "complementarmente" ad IQuEL.

B2. Servizi on line CST

Responsabile Work package	Provincia di Brescia
Obiettivi	Questo work package, analogamente al precedente, intende definire un modello di rilevazione della customer satisfaction utilizzando il sistema “emoticons Mettiamoci la faccia” per la rilevazione della qualità percepita, da applicare ai servizi <i>on line</i> offerti dai Comuni a cittadini e imprese e dai CST ai Comuni.
Attività previste	<ul style="list-style-type: none">▪ Analisi dei servizi da monitorare;▪ Progettazione del sistema di indicatori da rilevare delle modalità di rilevazione e di armonizzazione dei dati;▪ Sviluppo di strumenti utili alla rilevazione dei dati;▪ Applicazione della metodologia a casi pilota opportunamente individuati “complementarmente” ad IQuEL.

B3. Servizi on line provinciali

Responsabile Work package	Provincia di Genova Provincia di Pescara
Obiettivi	L'obiettivo di questo work package è analogo a quello degli altri work packages della linea progettuale B finalizzata alla creazione di sistemi di rilevazione della customer satisfaction . Nello specifico si implementerà un sistema di rilevazione applicato ai servizi provinciali .
Attività previste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei servizi da monitorare; ▪ Progettazione del sistema di indicatori da rilevare delle modalità di rilevazione e di armonizzazione dei dati; ▪ Sviluppo di strumenti utili alla rilevazione dei dati; ▪ Applicazione della metodologia a casi pilota opportunamente individuati "complementarmente" ad IQuEL.

C1. Valutazione performance di accesso ai servizi on line

Responsabile Work package	Provincia di Brescia Provincia di Catania
Obiettivi	<p>L'obiettivo della macro-attività è l'implementazione e configurazione di un sistema di monitoraggio degli accessi che supporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analisi delle criticità nell'utilizzo dei servizi; ▪ valutazioni dell'impatto di ottimizzazioni apportate ai servizio; ▪ scelte di investimenti aggiuntivi; ▪ valutazione di campagne di comunicazione e di promozione all'utilizzo dei servizi; ▪ valutazioni sul raggiungimento di risultato del personale (redattori, URP, ...) ▪ individuazioni di eventuali opportunità, in una logica di web advertising.
Attività previste	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei procedimenti on-line e degli strumenti che si vogliono monitorare; 2. Definizione del sistema di indicatori e delle modalità di rilevazione dei dati; 3. Individuazione, installazione e configurazione del sistema di monitoraggio degli accessi; 4. Sperimentazione e ottimizzazione del sistema di rilevazione dei dati e del cruscotto di indicatori alimentato.

D1. Introduzione ERP Servizi CST

Responsabile Work package	Provincia di Padova
Obiettivi	La macro-attività intende introdurre nel processo di erogazione dei servizi del CST ai comuni un sistema di controllo di gestione (ERP) che consenta un monitoraggio costante delle varie fasi di fornitura dei servizi finalizzato alla pianificazione delle risorse.
Attività previste	L'introduzione dell'ERP passa attraverso: <ul style="list-style-type: none">▪ un'attenta analisi del processo di erogazione per definire con esattezza e per parametrizzare le componenti e i soggetti coinvolti nelle diverse fasi del processo;▪ lo studio e la progettazione dell'applicativo, anche attraverso un benchmarking dei sistemi presenti sul mercato;▪ l'adattamento e l'implementazione dell'applicativo;▪ lo svolgimento dell'attività formativa nei confronti dei soggetti degli EELL coinvolti nel progetto;▪ l'esecuzione dei testing e l'introduzione di elementi migliorativi;▪ la messa a punto di un sistema di operatività e manutenzione dell'ERP.

D2. Modello di valutazione impatto costi benefici CST (ROI)

Responsabile Work package	Provincia di Brescia
Obiettivi	L'obiettivo cardinale della macro-attività è la definizione di un modello in grado di calcolare e quantificare i principali costi e benefici connessi agli interventi innovazione in ICT proposti e erogati dai CST, con particolare attenzione agli aspetti di risparmio monetario concreto per i Comuni.
Attività previste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi finalizzata ad individuare: <ul style="list-style-type: none"> • il portafoglio dei servizi attualmente e potenzialmente offerti dai CST; • gli indicatori di efficienza economico-finanziaria e quali-quantitativi di efficacia dei servizi; • le modalità di raccolta dati per la valorizzazione degli indicatori. ▪ Progettazione del framework di valutazione degli impatti costi benefici; ▪ Sperimentazione del modello sul territorio pilota inizialmente individuato; ▪ Tuning e revisione del modello di valutazione implementato.

D3. Introduzione di CRM proattivo per monitorare bisogni e aspettative dell'utenza

Responsabile Work package	Provincia di Padova
Obiettivi	<p>La macro-attività si pone l'obiettivo di qualificare il rapporto tra CST e EELL attraverso un sistema di CRM (customer relationship management) che monitori costantemente il rapporto tra servizi e bisogni in modo da introdurre miglioramenti nel processo di erogazione.</p>
Attività previste	<p>La messa in atto del sistema di CRM verrà svolta tramite la messa in funzione di una piattaforma che gestisca in modo intelligente le informazioni dei processi di erogazione dei servizi e l'attivazione di procedure organizzative e di canali di comunicazione strutturata tra i diversi Enti che partecipano al processo di erogazione dei servizi.</p> <p>La macro-attività prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la progettazione e l'introduzione di un CRM operativo e analitico; ▪ la progettazione e l'introduzione di funzioni collaborative tra CST ed EELL; ▪ la progettazione e l'introduzione di un sistema di business intelligence; ▪ l'attivazione di processi di comunicazione e informazione tra EELL e cittadini.

E1. Set up banca dati e integrazioni

Responsabile Work package	Provincia di Rovigo Provincia di Parma
<p>Obiettivi</p>	<p>La finalità è di costituire un Osservatorio sul comportamento degli enti locali, che permetta di rilevare e fornire in modo permanente informazioni relative all'efficacia, all'efficienza e alla produttività delle Province nell'erogazione dei propri servizi.</p> <p>Ci si prefigge, inoltre, di focalizzare l'attenzione delle Province alla ricerca di strumenti omogenei per la rilevazione delle performance e dei risultati, creando una rete di relazioni e la costituzione di una "comunità di pratica" finalizzata a migliorare la capacità di definire politiche pubbliche efficaci ed efficienti. È ipotizzabile che attraverso il progetto sarà possibile orientare il management all'assunzione di punti di riferimenti esterni (benchmarks) per la valutazione delle performance delle proprie strutture.</p>
<p>Attività previste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi delle attività e dei servizi che si intende sottoporre a valutazione, degli indicatori da calcolare e delle esperienze esistenti e delle fonti di dati, sia interne che esterne, dalle quale è possibile ottenere informazioni; ▪ Definizione della metodologia di rilevazione per garantirne l'omogeneità e la confrontabilità dei dati; ▪ Definizione di una metodologia di contestualizzazione delle informazioni rilevate.

E2. Sperimentazione benchmarking emoticons comuni

Responsabile Work package	Provincia di Brescia
Obiettivi	Sviluppo di un sistema condiviso di monitoraggio e comparazione dei risultati rilevati sulla soddisfazione della collettività rispetto all'operato della P.A. , al fine di valutare la percezione delle prestazioni dell'Ente per poter determinare eventuali azioni correttive e di miglioramento che consentano di erogare servizi con la massima efficienza.
Attività previste	<ul style="list-style-type: none">▪ Analisi e comparazione rilevazioni effettuate sul territorio;▪ Valutazione delle rilevazioni;▪ Definizione di azioni correttive e di armonizzazione delle rilevazioni;▪ Assegnazione "emoticons award".

E3. Sperimentazione benchmarking CPI

Responsabile Work package	Provincia di Milano
Obiettivi	La realizzazione dell'osservatorio è finalizzata a valutare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego e dai relativi osservatori.
Attività previste	<p>L'attività prevede due fasi di analisi distinte:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la prima finalizzata al monitoraggio ed al miglioramento dell'efficienza dei servizi offerti;▪ la seconda finalizzata all'analisi degli indicatori utilizzati, al loro consolidamento e miglioramento al fine di creare un panel omogeneo di indicatori condiviso. <p>Il prodotto dell'analisi confluirà in una soluzione ingegnerizzata per la consultazione e l'analisi dei risultati.</p>

F1. Autenticazione federata e sperimentazione su servizi on line (in raccordo con ANCI)

Responsabil e Work package	Provincia di Genova
Obiettivi	<p>L'attività intende gettare le basi per la costituzione di una identità digitale federata con l'obiettivo di avviare un percorso finalizzato al superamento della molteplicità delle identità digitali oggi presenti in rete per offrire al cittadino una importante facilitazione nell'utilizzo dei servizi on line e delineare la costituzione di sistemi di rilevazione e analisi di dati statistici su campioni allargati a livello nazionale.</p>
Attività previste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi del contesto italiano ed europeo per delineare lo stato dell'arte delle identità digitali presenti, dei sistemi federati di autenticazione (progetto ICAR) e dei laboratori in corso d'opera (ANCITEL "Dall'identificazione in rete al coinvolgimento dei cittadini" - STORK "Secure idenTity acrOss boRders linKed"). ▪ Individuazione di scenari d'uso e di prerequisiti di natura tecnico infrastrutturale. ▪ Raccordo con il laboratorio di ANCITEL.