

7

teniamoci in contatto

piTer

PIANO TELEMATICO
DELL'EMILIA-ROMAGNA

METODOLOGIA DI CO-DESIGN
PER LO SVILUPPO
EVOLUTIVO DEI SERVIZI
ON-LINE DELLA PA



DIREZIONE GENERALE CENTRALE ORGANIZZAZIONE,
PERSONALE, SISTEMI INFORMATIVI E TELEMATICA



PIANO TELEMATICO
DELL'EMILIA-ROMAGNA

METODOLOGIA DI CO-DESIGN
PER LO SVILUPPO
EVOLUTIVO DEI SERVIZI
ON-LINE DELLA PA

Indice

1	OBIETTIVI E STRUTTURA.....	2
2	PREMESSA: IL CO-DESIGN E IL POSSIBILE RUOLO NEI PROCESSI DI INNOVAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE DELLA PA	3
	2.1 FRAMEWORK	5
	2.1.1 Analisi a livello generale.....	6
	2.1.2 Analisi sul singolo servizio.....	6
	2.1.2.1 Progetti di co-design in fase di progettazione del servizio.....	7
	2.1.2.2 Progetti di co-design finalizzati al miglioramento post-lancio	8
3	IL CO-DESIGN PER LO SVILUPPO EVOLUTIVO DEI SERVIZI ON-LINE DELLA PA	10
	3.1 ANALISI ESPLORATIVA SUI BENEFICI ATTESI	12
	3.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI	14
	3.3 PROFILAZIONE DEI SERVIZI	17
	3.4 ANALISI DRIVER DI SODDISFAZIONE E CAUSE DI NON UTILIZZO	19
	3.5 FOCUS: POSSIBILI ALTERNATIVE METODOLOGICHE.....	21
4	PROPOSTA DI APPROCCIO STRUTTURATO ALLA CONDUZIONE DI INIZIATIVE DI CO-DESIGN.....	22
	4.1 IDENTIFICAZIONE DELLE INIZIATIVE PER IL MIGLIORAMENTO: LE 5 DOMANDE CHIAVE	22
	4.2 PRIORITÀ DI INTERVENTO	26
5	ALLEGATI.....	27
	5.1 SCHEDE DI VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	27

1. OBIETTIVI E STRUTTURA

Il presente documento si pone l'obiettivo di fornire una guida sintetica e strutturata per il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento dei servizi pubblici on-line. I contenuti che seguono forniscono un supporto metodologico che ha il pregio di mettere a fattor comune le attività svolte nell'ambito del progetto **“Co-design dei servizi pubblici on-line”** intrapreso dalla Regione Emilia-Romagna.

Il documento si articola nelle seguenti sezioni:

- i. Introduzione alla tematica del co-design dei servizi pubblici on-line, inquadrandone le finalità, la metodologia ed il perimetro di indagine, con focus sul progetto “Co-design dei servizi pubblici on-line”
- ii. Presentazione delle macro-fasi costituenti un progetto di co-design dei servizi pubblici on-line, in termini di fasi, interazioni, alternative e possibili criticità metodologiche
- iii. Proposta di un approccio strutturato alla conduzione di iniziative di co-design con un focus sulle sinergie possibili tra quanto già raccolto e future iniziative

2. PREMESSA: IL CO-DESIGN E IL POSSIBILE RUOLO NEI PROCESSI DI INNOVAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE DELLA PA

Negli ultimi anni, la Pubblica Amministrazione (PA) a livello internazionale ha intrapreso un importante cammino volto alla rivisitazione dei processi di interazione con l'utenza, con l'obiettivo di offrire servizi più efficaci ed efficienti sfruttando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie informatiche, ed in particolare da Internet. Dopo la fase iniziale di introduzione e diffusione dei servizi, sta sempre più emergendo la necessità di introdurre delle politiche di gestione dei progetti finalizzate alla razionalizzazione degli sforzi, all'ottimizzazione delle modalità di erogazione dei servizi ed alla massimizzazione della soddisfazione degli utenti esterni (i.e. cittadini e imprese) ed interni (i.e. dipendenti della PA). L'orientamento alla diffusione dei servizi, che ha caratterizzato le fasi embrionali dei progetti di e-Government, deve essere integrato con politiche di focalizzazione delle risorse, di miglioramento continuo (e non necessariamente di ampliamento) del portafoglio dei servizi e di incentivazione mirata dell'accesso.

La PA si trova sempre più spesso a fronteggiare le seguenti domande:

- Quali servizi sono realmente utili per i cittadini e le imprese?
- Quali nuovi servizi occorre introdurre per dare un beneficio alla collettività?
- Quali azioni a livello infrastrutturale ed organizzativo sono necessarie a supportare il miglioramento continuo nella PA?
- Come si può incentivare l'utilizzo dei servizi di e-Government?

Il progetto "Co-design dei servizi pubblici on-line" si è posto come obiettivo la progettazione e la sperimentazione di una metodologia di coinvolgimento degli stakeholder dei servizi on-line (e, in particolare, degli utenti finali degli stessi) nello sviluppo dei servizi a riuso coordinati dalla Regione Emilia-Romagna, prevedendo in particolare di elaborare e sperimentare tale metodologia su due filiere di servizi (i.e. demografici e tributari).

Partendo dal presupposto che uno degli obiettivi dell'erogazione di un servizio on-line della PA è la **massimizzazione della penetrazione**, ovvero del **numero di utilizzi da parte dell'utenza**, è necessario permettere che tale obiettivo si può perseguire attraverso quattro direttrici di azione, a seconda del fatto che il target utilizzi già i servizi on-line o meno.

Utenti non utilizzatori:

- **Incentivazione dell'utilizzo** dei servizi, laddove l'offerta corrente di servizi possa essere di interesse per l'utente
- **Sviluppo di nuovi servizi (SNS) o di nuove release** dei servizi in grado di soddisfare le esigenze di una più ampia base di utenti potenziali

Utenti già utilizzatori:

- Iterazione nel tempo della richiesta di erogazione del servizio, ovvero **fidelizzazione**
- Ampliamento della base di servizi utilizzati, ovvero accrescimento della **quota** di servizi di interazione con la Pubblica Amministrazione che vengono svolti *on-line* da parte dell'utente

Le quattro direttrici sono caratterizzate da determinanti ben diverse le une dalle altre, che definiscono le possibili aree di intervento di un progetto di co-design:

- **Incentivazione dell'utilizzo:** comprendere i bisogni e i benefici attesi dell'utenza e far capire loro in che modo i servizi on-line offrono la possibilità di soddisfarli
- **SNS:** identificare i bisogni soddisfatti rispetto all'offerta attuale al fine di sviluppare nuovi servizi più attrattivi
- **Fidelizzazione:** identificare il grado e i driver di soddisfazione nelle interazioni precedenti al fine di delineare le aree di intervento in grado di scongiurare il rischio di abbandono
- **Quota:** comprendere quali servizi sono interessanti per l'utente e individuare i driver di adozione attraverso un'analisi comparata delle prestazioni di promozione ed erogazione per i differenti servizi

Il principio di fondo del co-design è che la comprensione delle direttrici di azione, finalizzata al perseguimento dei quattro obiettivi sopra delineati, richiede l'interazione diretta con gli stakeholder, e in parti-

colare con l'utente. Il coinvolgimento dell'utenza, infatti, consente di raccogliere una serie di informazioni su variabili progettuali rilevanti quali:

- Struttura dei bisogni dell'utenza
- Struttura di preferenze dell'utenza in termini di benefici attesi
- Prestazioni chiave nella determinazione della soddisfazione dell'utente
- Driver di adozione e di propensione (avversione) all'utilizzo dei servizi on-line
- Livello di conoscenza dell'offerta di servizi on-line da parte dell'utenza

Tali informazioni possono supportare il management della PA nell'individuazione di linee di azione di carattere tecnologico, gestionale, organizzativo e di comunicazione esterna coerenti con l'obiettivo di massimizzazione della penetrazione dei servizi e di soddisfazione dell'utenza.

2.1 FRAMEWORK

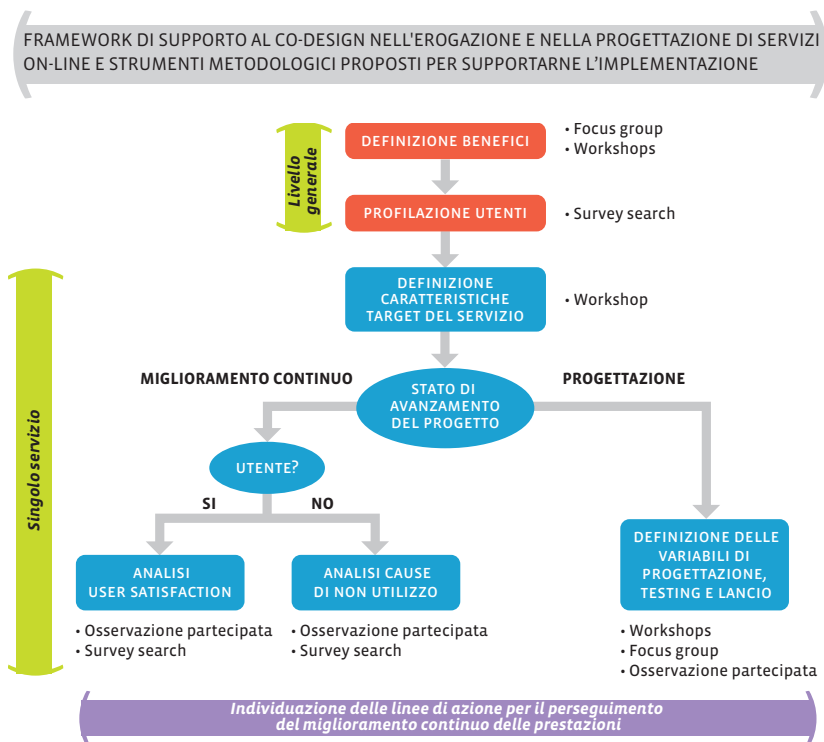
Il framework proposto per la progettazione in modalità co-design dei servizi on-line è presentato in Figura 1.

Come si può notare, il framework agisce a un duplice livello (i.e. generale e di singolo servizio), con l'obiettivo di fornire due output complementari, sebbene potenzialmente perseguibili indipendentemente l'uno dall'altro:

- Una base informativa sulla composizione dell'utenza in termini di accesso ai servizi on-line, attitudine al loro utilizzo e benefici attesi senza una finalizzazione esplicita a uno specifico servizio
- Una base informativa in grado di supportare l'implementazione, da parte della PA, di azioni tecnologiche, organizzative e di comunicazione volte a favorire un miglioramento delle prestazioni dei servizi on-line, con una finalizzazione esplicita ai servizi analizzati in dettaglio

I due obiettivi sono perseguiti attraverso due differenti livelli di analisi: uno generale (i.e. senza una focalizzazione esplicita su un particolare servizio) e uno sul singolo servizio.

Figura 1



2.1.1 Analisi a livello generale

Per quanto riguarda il perseguimento del primo obiettivo, ovvero la creazione della **base informativa sulla composizione dell'utenza**, il framework prevede la conduzione di analisi che coinvolgano tanto referenti interni di progetto (e.g. CT, funzionari della PA) quanto l'utenza al fine di profilare la base di utenti secondo caratteristiche socio-demografiche, di disponibilità di strumenti di interazione on-line con la PA, di attitudine a tale interazione e di profilo di benefici attesi dall'erogazione dei servizi on-line da parte della PA.

2.1.2 Analisi sul singolo servizio

La possibilità di disporre di una ricca base informativa sull'utenza è utile, oltre che nell'attivazione di programmi di intervento di carattere generale sui servizi, anche nella progettazione di azioni di co-design finalizzate al miglioramento continuo e allo sviluppo di specifici servizi on-line

della PA. Infatti, tale base informativa rende possibile, una volta identificata la composizione e il profilo-tipo (da un punto di vista socio-demografico) del destinatario di un servizio, definire i fattori critici di successo per l'utente di tale servizio, nonché gli *indicatori-chiave* per comprenderne l'attrattività potenziale agli occhi del target.

Una volta identificati i fattori critici di successo nella modellazione di un servizio *on-line*, è possibile progettare nel dettaglio le **iniziative di co-design**. Una prima distinzione sulle modalità di supporto viene a dipendere dallo stato di avanzamento dello sviluppo del servizio, distinguendo i progetti di co-design in:

- **Progetti di co-design in fase di progettazione del servizio**
- **Progetti di co-design finalizzati al miglioramento post-lancio**

2.1.2.1 Progetti di co-design in fase di progettazione del servizio

Nel momento in cui il servizio è ancora in fase di progettazione, e vi è quindi una maggiore possibilità di modificare specifiche tecniche e funzionali, il coinvolgimento dell'utente finale è volto alla comprensione delle specifiche funzionali desiderate attraverso un'analisi delle caratteristiche del target e del workflow del servizio. Quindi, una volta definite le specifiche tecniche e realizzato un prototipo statico di servizio, è possibile coinvolgere l'utente direttamente nel *testing*, attraverso un'analisi di *user-satisfaction* completa, ovvero un processo articolato di interazioni con l'utenza, che comprende:

- **Focus group** con gli utenti target e **workshop** interni per comprendere le prestazioni attese da parte degli utenti e per supportare la selezione dei diversi modelli di servizio proposti (ovviamente, questa fase fornisce indicazioni tanto più utili quanto più è possibile intervenire in fase embrionale nel progetto di sviluppo del servizio)
- Una volta generato il modello ed effettuato la *selezione*, **osservazioni partecipate** (seguendo le logiche di *design of experiment* tipiche della ricerca etnografica) con un campione di potenziali utenti, che fungono da *beta tester* e *lead-users*, al fine di cogliere *variabili soft* (e.g. l'usabilità effettiva, il flusso di navigazione) difficilmente rilevabili tramite questionari
- A valle delle sedute di *testing* e osservazione partecipata, somministrazione ai partecipanti all'esperimento di un **questionario di user satisfaction** al fine di rilevare la percezione di variabili tecniche (e.g. tempo di attesa, sicurezza della transazione) e di parametri qualitativi influenzanti la soddisfazione (e.g. facilità di navigazione, usabilità, piacevolezza della grafica e della navigazione)

Questo approccio è funzionale alla **definizione delle variabili di progettazione, testing e lancio** del servizio in fase di progettazione.

2.1.2.2 Progetti di co-design finalizzati al miglioramento post-lancio

Laddove il piano di *co-design* si applichi a un servizio in un'ottica di miglioramento post-lancio, i gradi di libertà nella declinazione del servizio risultano più limitati. Se da un lato ciò diminuisce l'efficacia potenziale degli interventi, dall'altro rende più vincolato il problema di ricerca e quindi consente l'individuazione di soluzioni più puntuali. Per analizzare il problema, il framework suggerisce di ricorrere ad una ulteriore distinzione in termini di utenti coinvolti, dividendoli in due gruppi:

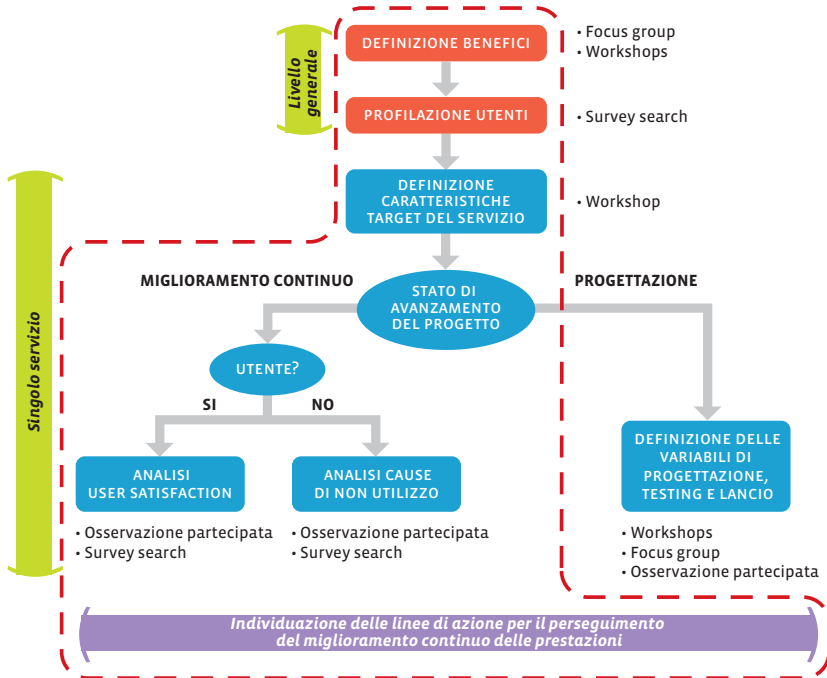
- Gli **utenti penetrati**, ovvero coloro che hanno già usufruito dello specifico servizio on-line
- Gli **utenti non penetrati**, ovvero coloro che non hanno mai usufruito dello specifico servizio on-line

Il motivo di questa ulteriore discriminazione è che l'interazione con le due categorie è in grado di fornire indicazioni utili a perseguire due diverse direttrici di miglioramento delle performance di servizio: gli utenti penetrati possono fornire informazioni utili per il miglioramento continuo del servizio in un'ottica di incremento della *user-satisfaction*, nonché possono evidenziare criticità nel servizio *as-is* e quindi contribuire ad evitare l'insorgenza di insoddisfazione per i futuri utenti; il coinvolgimento degli utenti non penetrati è utile nell'identificazione delle cause di una mancanza di penetrazione del servizio, insieme all'individuazione dei driver di adozione di un servizio on-line della PA.

In particolare, il progetto "*Co-design dei servizi pubblici on-line*" si è concentrato sul co-design finalizzato al miglioramento post-lancio (cfr. Figura 2) e il presente documento rappresenta un momento conclusivo di riflessione su efficacia ed efficienza del framework e della metodologia proposta.

Figura 2

LA LINEA ROSSA TRATTEGGIATA EVIDENZIA LE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'AMBITO DEL PROGETTO



3. IL CO-DESIGN PER LO SVILUPPO EVOLUTIVO DEI SERVIZI ON-LINE DELLA PA

Il processo di analisi, volto ad individuare le linee guida di co-design dei servizi pubblici on-line, passa attraverso **4 macro-fasi** principali:

1. *Analisi esplorativa sui benefici attesi*
2. *Profilazione degli utenti*
3. *Profilazione dei servizi*
4. *Analisi driver di soddisfazione e cause di non utilizzo dei servizi on-line della PA*



Si ritiene che l'approccio proposto, e testato in occasione del progetto **“Co-design dei servizi pubblici on-line”**, possa garantire la massima completezza dell'analisi alla luce della consequenzialità delle macro-fasi indicate (i.e. gli output della precedente sono necessari input per tarare la successiva). Solamente una metodologia che prenda le mosse dalle reali esigenze degli utenti e si sviluppi secondo direttrici che considerano la natura dei servizi può consentire di individuare i driver di soddisfazione e le cause di non utilizzo reali che possano portare allo sviluppo di linee guida di co-design efficaci.

Tale approccio consente di:

- Rilevare in maniera strutturata i benefici attesi, sia consci che inconsci, degli utenti dei servizi on-line della PA; in questo modo è possibile identificare un modello univoco di analisi delle prestazioni dei

- servizi di e-Government, nonché una modellizzazione dei driver di soddisfazione degli utenti
- Effettuare un'analisi diffusa degli utenti, effettuando una loro profilazione in funzione delle caratteristiche peculiari e dei benefici attesi rilevati al punto precedente
 - Individuare la composizione di dettaglio dei servizi on-line al fine di definire possibili azioni di intervento in relazione ai benefici attesi da ciascun cluster di utenza individuato
 - Individuare le linee di azione per il perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni

Nel seguito sono riassunti i contenuti delle macro-fasi, in modo tale da fornire una spiegazione dettagliata della strutturazione della metodologia e dell'opportunità di svolgerla come suggerito. Le macro-fasi saranno dettagliate in termini di: obiettivi, input, metodologie di raccolta dati, output e interazioni con le altre fasi. Questo dettaglio sarà integrato con un'analisi dei punti di forza e di debolezza riscontrati.

3.1 ANALISI ESPLORATIVA SUI BENEFICI ATTESI

Obiettivi	Identificare e razionalizzare l'insieme dei benefici attesi dall'utente quando approccia un servizio on-line erogato dalla PA.
Input	Analisi della letteratura e dei precedenti progetti condotti a livello nazionale e internazionale per valutare le determinanti della <i>user satisfaction</i> e misurarla nella pratica.
Metodologie di raccolta dati utilizzate nel progetto "Co-design dei servizi pubblici on-line"	<ul style="list-style-type: none">• Focus group (2 con 8 partecipanti ciascuno)• Durata: 90 minuti a focus group• Si chiede agli utenti (si consiglia di condurre un focus group con utenti che hanno già utilizzato i servizi on-line e uno con utenti che non li hanno mai utilizzati, anche indipendentemente dal livello di alfabetizzazione informatica) di descrivere le esperienze di interazione che hanno avuto e gli obiettivi perseguiti, sfruttando l'interazione tra i partecipanti per esplicitare i benefici sottostanti• Le informazioni raccolte sono integrate qualitativamente con l'analisi della letteratura al fine di identificare gruppi di benefici (in un numero congruo con la possibilità di analizzare, con indagini più mirate, la loro rilevanza relativa in diversi contesti)
Metodologie di raccolta dati alternative	La scelta della metodologia più opportuna può variare in funzione del servizio (o famiglia di servizi) oggetto di analisi, in funzione del target (o dei target) sia a livello quantitativo che a livello territoriale. Per il dettaglio delle alternative metodologiche si rimanda al paragrafo §3.5.



Output	Mappa dei benefici attesi, loro definizione e prime evidenze (da testare) sulla rilevanza relativa.
Interazioni con altre fasi	La mappa dei benefici rappresenta il framework concettuale su cui basare la fase di profilazione dell'utenza; le evidenze dei focus group, inoltre, suggeriscono tanto ipotesi sulla rilevanza relativa quanto possibili chiavi di interpretazione e di confronto con i risultati dell'analisi dei driver di soddisfazione e delle cause di non utilizzo dei servizi on-line della PA.
Punti di forza	Il focus group consente di indagare le ragioni e i benefici profondi che sono ricercati dall'utente; l'interazione sociale permette di andare più in profondità rispetto all'indagine demoscopica; la partenza "a prato verde" consente di non avere particolari schemi preconcepi di beneficio, e consente una razionalizzazione ex-post dei benefici.
Punti di debolezza/criticità	Il reperimento dei partecipanti è complesso e oneroso; le analisi qualitative su un campione ristretto non forniscono le stesse garanzie delle analisi quantitative in termini di significatività statistica dei risultati, quindi la costruzione del campione diventa ancora più complessa.

3.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

Obiettivi	Identificare la rilevanza relativa dei benefici attesi; mappare il livello di conoscenza dell'offerta di servizi on-line; identificare possibili mappe di costruzione della <i>user satisfaction</i> ; verificare il rapporto tra rilevanza del beneficio e soddisfazione dell'utente che ha già provato i servizi on-line della PA; identificare segmenti di utenti che denotano una struttura di preferenze simile.
Input	Mappa dei benefici attesi, questa consente la costruzione di un questionario più mirato a indagare la rilevanza relativa; dati demografici sulla popolazione (e.g. tipo di insediamento urbano, composizione della popolazione per fascia di età) per consentire un'adeguata stratificazione del campione.
Metodologie di raccolta dati utilizzate nel progetto "Co-design dei servizi pubblici on-line"	<ul style="list-style-type: none">• Indagine demoscopica con N = 3000 (un tale numero di utenti intervistati è necessario in quanto trattasi di un'indagine finalizzata ad una profilazione generale dell'utenza effettiva e potenziale dei servizi di e-Government a livello regionale)• 5 livelli di stratificazione:• Età (4 fasce decennali dai 25 ai 65 anni)• Popolazione del Comune di provenienza (come approssimazione delle caratteristiche dell'insediamento urbano)• Utilizzo di Internet (sì/no)• Tra gli utenti Internet: utilizzo di servizi on-line (sì/no)• Tra gli utilizzatori di servizi on-line: uso di servizi di livello 3-4 (sì/no)• Le domande riguardano:<ul style="list-style-type: none">• Conoscenza del servizio• Livello di utilizzo• Rilevanza dei benefici attesi• Rilevanza delle funzionalità• Livello di soddisfazione rispetto a benefici e funzionalità (solo per utenti dei servizi on-line)

	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni socio-demografiche • Dieta mediatica (non indispensabile per gli scopi del progetto) • Le informazioni raccolte sono state analizzate con metodologie statistiche come <i>factor analysis</i>, <i>discriminant analysis</i> e <i>cluster analysis</i> al fine di evidenziare benefici rilevanti, strutture di preferenza e segmenti di utenti
<p>Metodologie di raccolta dati alternative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indagini di natura qualitativa (e.g. focus group) <p>La scelta della metodologia più opportuna può variare in funzione del servizio (o famiglia di servizi) oggetto di analisi, in funzione del target (o dei target) sia a livello quantitativo che a livello territoriale.</p> <p>Per il dettaglio delle alternative metodologiche si rimanda al paragrafo §3.5.</p>
<p>Output</p>	<p>Definizione dei profili utenti, analisi dei benefici attesi, identificazione delle determinanti di soddisfazione, analisi di rilevanza/soddisfazione rispetto a funzionalità e benefici, analisi descrittiva per strato.</p>
<p>Interazioni con altre fasi</p>	<p>I profili utente e le analisi per strato consentono di individuare i benefici più rilevanti e le aree di soddisfazione e insoddisfazione generale degli utenti. In questo senso, integrati con la profilazione per servizio (che indica, fra le altre cose, l'utente-tipo) consentono di individuare i benefici più rilevanti ricercati dal target del servizio e consentono un'interpretazione più profonda delle cause di non utilizzo e dei driver di soddisfazione.</p>



Punti di forza

Metodologia estremamente solida, statisticamente significativa. Oltretutto, l'evoluzione dei benefici attesi tende ad essere meno turbolenta rispetto ad altre variabili (come, ad esempio, il possesso di device mobili per l'accesso a Internet), e quindi garantisce una certa stabilità della validità nel medio termine. Il questionario strutturato si presta a iterazioni periodiche per osservare eventuali evoluzioni.

**Punti di debolezza/
criticità**

La conduzione dell'indagine è costosa e deve essere delegata perché la rilevazione telefonica è la soluzione che garantisce i risultati più attendibili.

3.3 PROFILAZIONE DEI SERVIZI

Obiettivi	Identificare le caratteristiche-chiave del servizio in termini di prestazioni e iter di servizio tanto nell'erogazione on-line quanto in quella off-line; identificazione del target e delle modalità di fruizione del servizio.
Input	Scheda di rilevazione delle caratteristiche del servizio.
Metodologie di raccolta dati utilizzate nel progetto "Co-design dei servizi pubblici on-line"	L'analisi, a cura della PA sperimentatrice, consiste nella compilazione delle schede di rilevazione delle caratteristiche del servizio, volte a comprendere le caratteristiche del target, il tasso di utilizzo della soluzione on-line e i flussi di servizio on-line e off-line.
Metodologie di raccolta dati alternative	La scelta della metodologia più opportuna può variare in funzione del servizio (o famiglia di servizi) oggetto di analisi, in funzione del target (o dei target) sia a livello quantitativo che a livello territoriale. Per il dettaglio delle alternative metodologiche si rimanda al paragrafo §3.5.
Output	Profilo dell'utente target, dati quali-quantitativi sui differenziali competitivi dell'erogazione on-line su quella off-line (in termini di tempi di compilazione, tempi di attesa, iter pratica, ecc.) e viceversa.



Interazioni con altre fasi

I profili dei servizi identificano il target del servizio; grazie all'integrazione con i risultati dell'indagine demoscopica è possibile comprendere quali siano i benefici più rilevanti che, ragionevolmente, è possibile attendersi dal target, e quindi valutare le prestazioni del servizio rispetto ad essi, in modo tale da avanzare ipotesi da testare con la sperimentazione.

Punti di forza


Non richiede il coinvolgimento degli utenti, e quindi ha dei tempi di esecuzione che dipendono esclusivamente dalla PA. L'utilizzo di un questionario strutturato consente una replicazione più o meno pedissequa.

Punti di debolezza/criticità

Spesso i dati per la profilazione del target non sono disponibili alle PA, specie per le interazioni off-line.

3.4 ANALISI DRIVER DI SODDISFAZIONE E CAUSE DI NON UTILIZZO

Obiettivi	Identificare cause di non utilizzo, driver di soddisfazione e insoddisfazione puntuali relativi ai servizi e, grazie all'incrocio con gli output delle altre fasi, identificare gli elementi tecnologici, di comunicazione e di organizzazione dei servizi che possono stimolare una maggiore penetrazione degli stessi.
Input	Analisi incrociata schede servizi – profilazione target.
Metodologie di raccolta dati utilizzate nel progetto “Co-design dei servizi pubblici on-line”	<ul style="list-style-type: none">• Sedute di osservazione partecipata con controllo video (8-12 partecipanti a sessione).• 2 sessioni a servizio (una con utenti che hanno già usato i servizi on-line e una con utenti che non li hanno mai sperimentati).• A partire da una navigazione esperta si identificano dei task da somministrare ai partecipanti, che interagiscono con il sistema.• A valle della sperimentazione si somministrano delle schede sintetiche di valutazione.• A valle della valutazione si conduce un focus group di discussione dei fattori di soddisfazione e insoddisfazione.• I risultati così raccolti si incrociano con l'analisi dei tracciati video degli sperimentatori.
Metodologie di raccolta dati alternative	<ul style="list-style-type: none">• <i>Cause di non utilizzo</i>: questionari specifici, volti all'evidenziazione delle cause di non utilizzo maggiormente significative.• <i>Driver di soddisfazione</i>: questionari di <i>user satisfaction</i> al termine dell'erogazione dei servizi on-line <p>La scelta della metodologia più opportuna può variare in funzione del servizio (o famiglia di servizi) oggetto di analisi, in funzione del target (o dei target) sia a livello quantitativo che a livello territoriale. Per il dettaglio delle alternative metodologiche si rimanda al paragrafo §3.5.</p>



Output	Cause di non utilizzo, driver di soddisfazione e di insoddisfazione, linee evolutive tecnologiche, di comunicazione e di organizzazione.
Interazioni con altre fasi	Gli elementi che emergono dalle osservazioni devono essere incrociati con i dati che emergono dall'analisi demoscopica e con quelli della scheda servizio per comprendere se gli elementi emersi risultano essere di interesse generale, quanto siano gravi le inefficienze (e, viceversa, quanto siano forti i fattori-leva) e quali linee guida siano effettivamente perseguibili con una possibilità di ritorno sull'investimento.
Punti di forza	Metodologia estremamente ricca, che consente di vedere gli utenti alla prova e di raccogliere dei feedback diretti e concreti.
Punti di debolezza/criticità	Fase onerosa tanto in fase di preparazione (navigazione esperta, preparazione dei <i>task</i>) quanto in fase di allestimento logistico (predisposizione aule sperimentali e, soprattutto, reclutamento utenti).

3.5 FOCUS: POSSIBILI ALTERNATIVE METODOLOGICHE

L'approccio proposto ed utilizzato nel merito del progetto di "Co-design dei servizi pubblici on-line" si è dimostrato affidabile, ma è stato senza dubbio lungo e oneroso. In questo senso può essere utile definire delle alternative metodologiche in grado di consentire un raggiungimento di risultati il più possibile solidi a fronte di budget più limitati.

La prima possibile alternativa metodologica riguarda l'indagine demoscopica, che potrebbe essere sostituita con **indagini di natura qualitativa** (come i focus group), che, al di là dell'onerosità minore, hanno anche il vantaggio di essere strumenti molto più tempestivi in caso di progetti particolarmente urgenti. L'organizzazione di 3-4 focus group con 8-10 partecipanti, possibilmente stratificati per fascia di età o altre caratteristiche socio-demografiche, potrebbe rappresentare quindi un'alternativa costo-efficiente all'indagine demoscopica in progetti più focalizzati su singole unità territoriali. Ovviamente, il ricorso a metodologie di ricerca qualitativa comporta la perdita di controllo statistico sul dato, e questo suggerisce di intraprendere piani di campionamento il più possibile casuali per evitare che emergano percezioni eccessivamente deviate rispetto alla media generale della popolazione.

La seconda principale alternativa riguarda l'analisi sperimentale delle cause di non utilizzo e dei driver di soddisfazione/insoddisfazione. Per quanto riguarda le cause di non utilizzo, una volta che la PA identifica delle possibili cause di non utilizzo, ad esempio analizzando i risultati dell'indagine demoscopica, potrebbe somministrare dei **questionari specifici, volti all'evidenziazione delle cause di non utilizzo maggiormente significative**. Questo comporterebbe un questionario certamente più breve rispetto a quello dell'indagine demoscopica, quindi tempi e costi di raccolta decisamente più contenuti e, *de facto*, paragonabili a quelli delle osservazioni partecipate. Per quanto riguarda invece i driver di soddisfazione e insoddisfazione, si potrebbe pensare a introdurre **questionari di user satisfaction al termine dell'erogazione dei servizi on-line**. In questo modo, con dei costi contenuti e pur perdendo il livello di profondità raggiungibile in ambiente sperimentale grazie al focus group e ai tracciati video, sarebbe possibile monitorare l'evoluzione della soddisfazione dell'utente ottenendo una popolazione campionaria maggiore. Ovviamente occorre sottolineare come questo *modus operandi* concentrerebbe l'analisi sui soli utilizzatori dei servizi on-line, tralasciando il punto di vista di chi non utilizza ancora i servizi; in questo senso non è da escludere che i risultati possano essere utili per perseguire una fidelizzazione dell'utenza, ma che si rivelino meno efficaci laddove l'obiettivo sia l'aumento del numero di utenti che utilizzano la piattaforma.

4. PROPOSTA DI APPROCCIO STRUTTURATO ALLA CONDUZIONE DI INIZIATIVE DI CO-DESIGN

La strutturazione in fasi di cui al punto precedente rappresenta anche la struttura concettuale dell'approccio che si suggerisce. Il fattore critico di successo in questo approccio consiste principalmente nell'incrocio tra le informazioni provenienti dalle tre fasi a monte dell'analisi delle cause di non utilizzo e dei driver di soddisfazione e le informazioni raccolte nel corso delle osservazioni partecipate.

In particolare, è fondamentale comprendere il ruolo che giocano la profilazione dell'utente e del servizio come base per l'identificazione e la validazione delle linee evolutive.

4.1 IDENTIFICAZIONE DELLE INIZIATIVE PER IL MIGLIORAMENTO: LE 5 DOMANDE CHIAVE

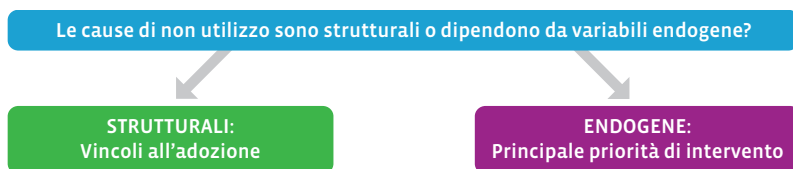
La disponibilità di informazioni dettagliate sui cittadini in termini di benefici attesi e funzionalità desiderate con riferimento ai servizi online della PA, nonché la possibilità di disporre di una segmentazione dell'utenza che riporta tanto il profilo di utilizzo quanto la dimensione dei cluster e le principali caratteristiche socio-demografiche, consente un incrocio con la scheda profilazione-servizio, in cui è esplicitato il profilo del target-tipo. Incrociando i dati sul target-tipo del servizio in analisi con il suo profilo utente si individuano i benefici più rilevanti riscontrati e la predisposizione del target-tipo all'utilizzo di funzionalità evolute; integrando queste informazioni con dati sulla frequenza di richiesta del servizio, sull'ampiezza del bacino d'utenza potenziale e sulla natura periodica o saltuaria della richiesta di erogazione del servizio (tanto on-line quanto off-line), nonché con le evidenze che emergono dalle osservazioni partecipate, è possibile rispondere a cinque domande di fondamentale rilevanza nella definizione delle linee evolutive:



1. Gli elementi che emergono dalle osservazioni come cause di non utilizzo sono di natura strutturale (come ad esempio il digital divide o la sfiducia nei sistemi di pagamento), oppure dipendono da variabili endogene (e.g. i cittadini sanno che il servizio dovrebbe essere disponibile on-line, ma il suo reperimento è estremamente difficoltoso a partire dall'homepage del Comune)?

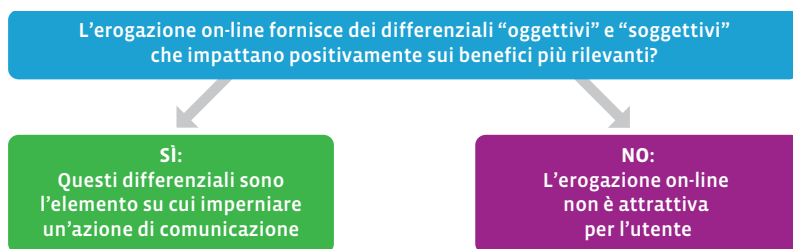
Le cause di non utilizzo esogene sono da considerare a tutti gli effetti come vincoli all'adozione. Le cause endogene, invece, rappresentano la principale priorità di intervento.

N.B. Risolvere una causa di non utilizzo potrebbe favorire il primo utilizzo del servizio, ma se il servizio è insoddisfacente, il cittadino tende ad abbandonarlo, e il non utilizzo causato da insoddisfazione diventa estremamente difficile da superare.



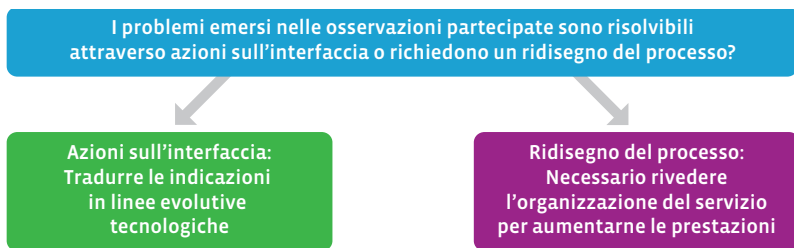
2. L'erogazione on-line del servizio fornisce dei differenziali "oggettivi" (ovvero derivanti da un confronto tra tempi, costi e altre grandezze misurabili dell'erogazione on-line e off-line - a partire dalle schede servizio) e "soggettivi" (emersi come fattori di soddisfazione e insoddisfazione dalle osservazioni partecipate) che impattano positivamente sui benefici più rilevanti?

Se la risposta è "sì", questi differenziali rappresentano, potenzialmente, un elemento su cui è possibile impennare un'azione di comunicazione efficace. Se la risposta è "no", significa che l'erogazione on-line non ha, nella proposizione attuale, elementi davvero attrattivi per l'utente, e quindi si richiede, per aumentare la penetrazione del servizio, di intervenire principalmente a livello di organizzazione del servizio al fine di creare quei differenziali che impattano sui benefici più rilevanti.



3. I problemi emersi nelle osservazioni partecipate sono risolvibili attraverso azioni sull'interfaccia oppure richiedono un ridisegno del processo?

Nel primo caso (e.g. un pulsante di azione non ha una denominazione comprensibile), ovviamente, le indicazioni provenienti dall'esperienza potranno essere tradotte in linee evolutive di natura tecnologica. Nel secondo caso (e.g. le commissioni sui servizi di pagamento sono considerate eccessivamente alte), occorre cercare di rivedere l'organizzazione del servizio per portare a un miglioramento delle prestazioni.



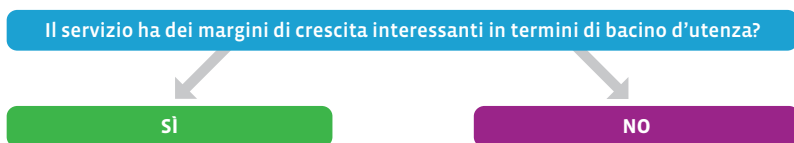
4. Il servizio ha un bacino di utenza significativo ed è in grado di generare degli apprezzabili risparmi interni all'Ente in relazione all'investimento richiesto dalle linee guida?

Se la risposta è “no”, occorre cercare possibili servizi complementari che possono godere dello stesso beneficio indotto dall’iniziativa per fare massa critica; in caso contrario potrebbe essere complesso giustificare l’iniziativa in termini di benefici e risparmi attesi.



5. Il servizio ha dei margini di crescita interessanti in termini di bacino di utenza?

È una domanda complementare rispetto alla precedente e mira a comprendere se, al di là della possibilità attuale di ottenere un ritorno sull’investimento accettabile, esistono dei margini futuri che lasciano presagire che si possa raggiungere una scala sufficiente nel medio periodo.



4.2 PRIORITÀ DI INTERVENTO

Le risposte a queste cinque domande dovrebbero delineare una serie di iniziative potenzialmente sostenibili per migliorare la penetrazione.

A questo punto è necessario identificare una priorità di intervento. Per fare questo, si suggerisce di iniziare con le iniziative che rimuovono **driver di insoddisfazione**, in quanto possono portare a una fidelizzazione dell'utenza (e quindi, comunque, ad un aumento del livello di utilizzo del servizio) e solo in seguito, ed una volta verificato che l'intervento sul driver di insoddisfazione è stato positivo, intervenire sulle **cause di non utilizzo**. Questo approccio si muove dalla considerazione che il primo utilizzo tende spesso a definire l'attitudine di medio e lungo periodo dell'utente verso il servizio; quindi, una prima interazione negativa tende ad allontanare l'utente e a renderlo difficilmente propenso a utilizzare il servizio in futuro. Per questo motivo è preferibile far sì che la prima interazione avvenga in un ambiente il più possibile esente da banchi o problemi rilevanti. L'aumento delle prestazioni con riferimento ai **driver di soddisfazione** rappresenta il livello più basso di priorità in questo framework, dal momento che sono azioni che tendono a migliorare qualcosa che è già soddisfacente di per sé. In conclusione si sottolinea come, per loro natura, i driver di soddisfazione possono rappresentare delle linee evolutive per ovviare agli elementi di insoddisfazione; ad esempio, laddove gli utenti apprezzano l'organizzazione dell'informazione per il servizio A, se la struttura informativa del servizio B risulta carente, è possibile prendere la struttura dell'informazione di A come modello per il servizio B, sfruttando un effetto di apprendimento interno, nonché portando alla standardizzazione progressiva delle *best practice*.



5. ALLEGATI

5.1 SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Scheda di valutazione delle caratteristiche del servizio

Scheda di valutazione delle caratteristiche del servizio

La presente scheda di valutazione si pone l'obiettivo di rilevare lo stato di alcuni servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione. Nel seguito sono presentate alcune domande, sia a risposta chiusa che aperta, indirizzate ai responsabili dei procedimenti, con lo scopo di ottenere una descrizione delle caratteristiche peculiari e delle performance dei servizi, tanto nella loro erogazione *offline*, quanto in quella *online*. Le informazioni raccolte saranno utilizzate per definire una visione generale dell'effettiva percezione dell'utenza delle prestazioni erogate, nonché individuare una prima selezione della priorità di intervento, con l'obiettivo di più alto livello di migliorare le prestazioni della Pubblica Amministrazione.

Guida alla compilazione:

È prevista la compilazione di una **scheda** di valutazione delle caratteristiche **per ciascun servizio erogato**. Si fa riferimento, ad esempio, per quanto concerne i "Servizi Demografici", a: "Cambio di residenza", "Visura dello stato di famiglia" etc.

Nome:

Cognome:

Ruolo:

Ente:

Indirizzo e-mail: @

Numero di telefono:

Nome del servizio:

Breve descrizione del servizio:

1

Frequenza di richiesta di erogazione da parte del singolo utente:

- a. Meno di una volta all'anno e non periodica
- b. Periodica su base pluriennale
- c. Periodica su base annuale
- d. Più di una volta all'anno
- e. Una o più volte al mese

Si possono individuare alcuni periodi dell'anno nel quale si concentrano gran parte delle richieste di attivazione del servizio?

- a. No
 - b. Sì
- Specificare:

Bacino di utenza potenziale annuo (online + offline):

Numero di erogazioni complessive (online + offline) (2008):

Numero di erogazioni online (2008):

Trend negli ultimi 3 anni delle erogazioni online del servizio:

- a. Diminuzione
- b. Stabile
- c. Leggero aumento
- d. Forte aumento
- e. Di recente attivazione

A. Erogazione tradizionale (offline)

1) Chi è il richiedente tipico del servizio? (Compilare, **laddove possibile**, in base alle informazioni a propria disposizione)

- a. Tipo di richiedente: %
- i. Diretto (richiede per sé) %
- ii. Indiretto (richiede per conto terzi) %

- b. Cittadinanza:
- i. Italiana %
 - ii. Straniera %
- c. Genere:
- i. Maschio %
 - ii. Femmina %
- b. Classe di età:
- i. 14-18 %
 - ii. 19-24 %
 - iii. 25-34 %
 - iv. 35-44 %
 - v. 45-54 %
 - vi. 55-64 %
 - vii.> 65 %
 - viii. Tutti in egual misura %
- d. Titolo di studio:
- i. Laurea/diploma di laurea/master/altri universitari %
 - ii. Diploma scuola media superiore (5 anni) %
 - iii. Diploma professionale (3 anni) %
 - iv. Licenza media inferiore %
 - v. Licenza elementare %
 - vi. Senza titolo %
 - vii. Tutti in egual misura %

- d. Condizione professionale:
- i. Imprenditore/libero professionista atipico ad alta professionalità %
 - ii. Dirigente, funzionario, quadro, docente/insegnante %
 - iii. Impiegato pubblico/privato %
 - iv. Commerciante, artigiano, agente di commercio (lav. autonomo) %
 - v. Operario, interinale, lav. occasionale (altro alle dipendenze) %
 - vi. In cerca di occupazione (nuova o prima) %
 - vii. Studente %
 - viii. Casalinga %
 - ix. Ritirato dal lavoro %
 - x. Altra condizione (non lavorativa) %
 - xi. Tutte in egual misura %
- e. Struttura nucleo familiare:
- i. Unipersonale (vive da solo) %
 - ii. Coppia senza figli %
 - iii. Coppia con figli %
 - iv. Genitore singolo con figli %
 - v. Allargato senza figli (2 o più famiglie che vivono assieme) %
 - vi. Allargato con figli (2 o più famiglie che vivono assieme) %
 - vii. Vive assieme a suoi parenti %
 - viii. Tutte in egual misura %
- f. Disabili:
- i. Sì
 - ii No

- 2) Si descriva brevemente l'iter offline, a fronte della richiesta di erogazione del servizio da parte dell'utente, modificando la tabella in allegato ([tabella servizio](#)) ed eventualmente allegando un flusso.
- **Attività:** si definisca la corretta sequenza delle attività caratteristiche, indicando per ciascuna il soggetto responsabile e i soggetti coinvolti;
 - **Esecutore:** si evidenzii il responsabile dell'attività;
 - **Durata media dell'attività:** si quantifichi il tempo medio per l'esecuzione dell'attività;
 - **Tempo medio di attesa allo sportello:** si indichino, laddove opportuno, il tempo medio di attesa allo sportello da parte del richiedente;
 - **Necessità di interazione diretta con l'Ente:** si indichi se è necessario che il richiedente si relazioni direttamente con l'Ente per l'esecuzione dell'attività;
 - **Input:** si descrivano tutti gli input necessari a ciascuna attività (ad es. dati anagrafici, allegati etc.) e), evidenziando se sull'eventuale documentazione debba essere apposta la firma e da chi e indicando l'eventuale legge che norma l'attività;
 - **Dati comunicati già in possesso dell'ente:** si indichi se gli eventuali dati utilizzati nell'ambito dell'attività sono già a disposizione dell'Ente;
 - **Output:** si descrivano tutti gli output di ciascuna attività (ad es. autorizzazioni rilasciate, comunicazioni di responsabili di procedimento, di richiesta di integrazione, di sospensione del procedimento etc.), evidenziando se sull'eventuale documentazione debba essere apposta la firma e da chi e indicando l'eventuale legge che norma l'attività;
 - **Applicativi:** si specifichino gli applicativi coinvolti in ciascuna attività (office automation, applicativi dedicati, sistemi accessibili via Web etc.).

Esempio: richiesta di certificato di stato di famiglia

Nome Servizio: Certificato di stato di famiglia

Attività	Esecuzione	Durata media dell'attività	Tempo medio atteso allo sportello	Necessità di interazione diretta con l'Ente	Descrizione	Luogo		Del Comunicato di in possesso dell'Ente	Descrizione	Output		Applicativi
						Prima (Indicare chi firma)	Seconda (Indicare chi firma)			Prima (Indicare chi firma)	Seconda (Indicare chi firma)	
1 Ritiro del modulo	Richiedente	1 min <	15 min	Si	Modulo cartaceo				Modulo cartaceo			
2 Compilazione del modulo	Richiedente	5 min		No	Modulo cartaceo	Richiedente		Si	Modulo compilato e firmato	Richiedente		
3 Consegna modulo e carta d'identità allo sportello	Richiedente	1 min <	15 min	Si	Modulo cartaceo con carta d'identità			Si	Modulo cartaceo con carta d'identità firmato			
4 Accesso all'applicativo e scarico del certificato o stiposizione (telex e firma)	Operatore Anagrafe	5 min		No	Dati anagrafici			Si	Certificato cartaceo firmato	Operatore PA		Applicativo anagrafe
5 Consegna al richiedente	Operatore Anagrafe	1 min <	15 min	Si	Certificato firmato				Certificato firmato			

- 3) Per l'erogazione del servizio, l'operatore o il cittadino/l'impresa devono rivolgersi a ulteriori soggetti (altri Enti o Settori/Uffici) prima, dopo o durante l'iter del procedimento? Compilare la tabella sottostante indicando:
- La motivazione per cui nasce l'interazione (richiesta di un parere, richiesta di autorizzazioni, comunicazione di dati, ecc.);
 - Il soggetto attualmente deputato all'interazione (operatore dell'Ente e/o cittadino/impresa);
 - L'interlocutore a cui ci si rivolge (altro Enti o Settori/Uffici);
 - L'oggetto dell'interazione (documenti, dati, ecc.) ;
 - Quando avviene l'interazione rispetto all'iter del procedimento precedentemente descritto (prima, dopo o durante);
 - Se l'interazione avviene già attraverso il canale internet.

Per quale motivo	Soggetto esecutore	Interlocutore	Oggetto dell'interazione	Quando		L'interazione può avvenire online?
				prima	dopo	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No

4) Il tempo di erogazione del servizio è definito per legge?

- a. Sì No
 b. Specificare le tempistiche previste per legge:

5) Il Tempo medio di processamento della pratica (inteso come tempo che intercorre tra la presentazione dell'istanza da parte dell'utente e la conclusione del procedimento, attestata dalla comunicazione al richiedente) è:

- a. Meno di un'ora
- b. Meno di un giorno - Poche ore
- c. Meno di una settimana
- d. Più di una settimana
- e. Entro i 60 gg
- f. Oltre i 60 gg

B. Erogazione online

1) Livello di interattività del servizio online (barrare tutti i livelli attivati on line):

- a. Livello 1 (il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione)
 b. Livello 2 (si realizza tale interazione quando un sito permette di ottenere online i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovranno poi essere inoltrati per canali tradizionali - ad es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione)
 c. Livello 3 (si parla di interazione a due vie quando è possibile avviare online la procedura di erogazione del servizio - ad es. form da compilare e inviare online, ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione)

- d. Livello 4 (si realizza quando il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente online, incluso l'eventuale pagamento del suo costo)

2) Personalizzazione del servizio online:

- a. Autenticazione (accesso ad aree riservate) Si No
- b. Riconoscimento utente e precompilazione Si No
- c. Verifica stato avanzamento pratiche Si No
- d. Accesso allo storico delle pratiche Si No
- e. Integrazione back office e front office
 Se sì, specificare con quali gestionali e quali dati:

- 3) Multicanalità del servizio online: ci sono delle interazioni con l'utente (cittadino o impresa) che sono supportate da più canali oltre a quello web? indicare la natura dell'interazione (ad es, richiesta di informazioni, segnalazione di scadenze, ecc.) e la tipologia di strumento di supporto all'interazione

Interazione	SMS	Mail	Navigazione tramite cellulare	Numero verde	Digitale terrestre	Altro
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- 4) Si descriva brevemente l'iter online, a fronte della richiesta di erogazione del servizio da parte dell'utente modificando la tabella in allegato ([tabella servizio](#)) ed eventualmente allegando un flusso.

- **Attività:** si definisca la corretta sequenza delle attività caratteristiche, indicando per ciascuna il soggetto responsabile e i soggetti coinvolti;
- **Esecutore:** si evidenzii il responsabile dell'attività;
- **Durata media dell'attività:** si quantifichi il tempo medio per l'esecuzione dell'attività;
- **Tempo medio di attesa allo sportello:** si indichino, laddove opportuno, il tempo medio di attesa allo sportello da parte del richiedente;

- **Necessità di interazione diretta con l'Ente:** si indichi se è necessario che il richiedente si relazioni direttamente con l'Ente per l'esecuzione dell'attività;
- **Descrizione input:** si descrivano tutti gli input necessari all'attività (ad es. dati anagrafici, allegati e su quali di questi documenti debba essere apposta una firma e da chi);
- **Descrizione Output:** si descrivano tutti gli output di ciascuna attività;
- **Integrazione con Applicativi Gestionali:** si specifichino gli applicativi gestionali integrati con il servizio di front office.

Esempio: Richiesta certificato di stato di famiglia (livello 3)

Nome Servizio **Certificato di stato di famiglia**

Attività	Esecutore	Durata media dell'attività	Descrizione input	Descrizione output	Integrazione con applicativi gestionali
1 Login per l'accesso ai servizi online	Richiedente	1 min	insediamento user name e password o CNS	proseguimento di utente dell'home page del servizio	
2 compilazione online del modulo di richiesta	Richiedente	1 min	modulo online da compilare	creazione file xml e messaggio di esito positivo di richiesta inoltrata al modulo	Applicativo anagrafe per la compilazione del modulo
3 invio della richiesta all'Ente	Servizio	1 min <	file xml	mail certificata contenente il file xml firmato digitalmente dal servizio	
3 Protocollozione della richiesta	Servizio	1 min <	mail certificata contenente il file xml firmato digitalmente dal servizio	assegnazione numero di protocollo alla pratica e invio a archivio e operatore anagrafe	Applicativo protocollo informatico
4.01 Archiviazione della richiesta	Operatore Protocollo	3 min	mail certificata contenente il file xml firmato digitalmente dal servizio e il numero di protocollo	file archiviato digitalmente	Sistema di archiviazione e recupero informazioni informatica
4.02 Stampa, firma e apposizione timbro certificato	Operatore Anagrafe	5 min	mail certificata contenente il file xml firmato digitalmente dal servizio e il numero di protocollo	Certificato cartaceo firmato	Applicativo anagrafe
5 Predispesizione della lettera e invio	Operatore Anagrafe	2 min	Certificato cartaceo firmato	lettera contenente i certificati firmati	
6 Consegnare al richiedente e pagamento in controprestazione	Poste	2 min	lettera contenente i certificati firmati	pagamento in controprestazione degli oneri	

- 6) Nel caso in cui il procedimento preveda la necessità per l'utente di relazionarsi con più Enti/Settori/Uffici (cfr. domanda 3) sezione A.), specificare se il servizio online precedentemente descritto consente quest'interazione online. Si compili la seguente tabella, indicando:
- La motivazione per cui nasce l'interazione (richiesta di un parere, richiesta di autorizzazioni, comunicazione di dati, ecc.);
 - Il soggetto attualmente deputato all'interazione (operatore dell'Ente e/o cittadino/impresa);
 - L'interlocutore a cui ci si rivolge (altro Enti o Settori/Uffici);
 - L'oggetto dell'interazione (documenti, dati, ecc.);
 - Quando avviene l'interazione rispetto all'iter del procedimento precedentemente descritto (prima, dopo o durante);

Per quale motivo	Soggetto esecutore	Interlocutore	Oggetto dell'interazione	Quando durante	
				prima	dopo
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5) C'è qualche differenza significativa tra utenti online e utenti offline in termini di età, sesso, zona di residenza o altre variabili socio-demografiche?
- 6) Nel caso di servizio che fornisca la possibilità di pagamento online, indicare quali sistemi di pagamento sono stati abilitati, chi li gestisce, l'eventuale commissione di utilizzo e se quest'ultima è a carico dell'utente o dell'amministrazione:

Strumento di pagamento	Servizio erogato dall'Ente	Servizio erogato dal Tesoriere	Home banking dell'utente	Servizio erogato da (specificare)	Commissione a carico dell'utente	Importo della commissione
Carta di credito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Carta prepagata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Bonifico bancario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
BankpassWeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
RID online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
MAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Bollettino postale online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

- 7) Qual è il tempo medio di procesamiento della pratica in modalità online (dall'inizio della richiesta al riscontro alla conclusione del procedimento, attestato dalla comunicazione all'utente)?
- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| a. Pochi minuti | <input type="checkbox"/> |
| b. Meno di un giorno - Poche ore | <input type="checkbox"/> |
| c. Meno di una settimana | <input type="checkbox"/> |
| d. Più di una settimana | <input type="checkbox"/> |
| e. Entro i 60 gg | <input type="checkbox"/> |
| f. Oltre i 60 gg | <input type="checkbox"/> |
- 8) Nel corso dell'ultimo anno, con che frequenza si sono presentati problemi tecnici sulla piattaforma?
- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| a. Mai/quasi mai | <input type="checkbox"/> |
| b. Non più di una volta al mese | <input type="checkbox"/> |
| c. Quasi una volta alla settimana | <input type="checkbox"/> |
- 9) Con quale frequenza i problemi hanno comportato disagi gravi (intesi come inaccessibilità al servizio per più di 1 giorno)?
- | | |
|------------------------|--------------------------|
| a. Mai/quasi mai | <input type="checkbox"/> |
| b. Poche volte | <input type="checkbox"/> |
| c. Abbastanza spesso | <input type="checkbox"/> |
| d. Sempre/quasi sempre | <input type="checkbox"/> |
- 10) Indicare le eventuali principali azioni di comunicazione e promozione del servizio intraprese dall'Ente, specificando se tali azioni rientrano nell'ambito di un progetto di e-government più ampio.
- 11) Contestualmente all'erogazione del servizio online, viene comunicata la possibilità di ottenere online altri servizi correlati (es. alla conclusione della compilazione online del servizio "Dichiarazione ICT" viene evidenziata la possibilità di richiedere online anche il "Rimborso ICT")?
- | | |
|-------|--------------------------|
| a. Sì | <input type="checkbox"/> |
| b. No | <input type="checkbox"/> |

C. Interazione tra servizi

Quando l'utente richiede l'erogazione del servizio in questione, in genere richiede contestualmente anche l'erogazione di altri servizi? Se sì, specificare quali?

D. Prospettive future

Sono allo studio progetti di miglioramento del servizio? Se sì, specificare (ad es. interventi sul flusso procedurale del servizio, miglioramento delle prestazioni su tutti i canali)

CREDITI

DIREZIONE GENERALE CENTRALE ORGANIZZAZIONE, PERSONALE,
SISTEMI INFORMATIVI E TELEMATICA
REGIONE EMILIA-ROMAGNA 08-01-2010

COMITATO DI COORDINAMENTO:

SANDRA LOTTI E CHIARA MANCINI – REGIONE EMILIA ROMAGNA
GIULIANO NOCI – POLITECNICO DI MILANO, DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA
GESTIONALE

TEAM DI LAVORO:

POLITECNICO DI MILANO:

MICHELE BENEDETTI, CARLO GHEZZI, LUCIO LAMBERTI, ALBERTO POZZI,
CLAUDIO RUSSO

REGIONE EMILIA ROMAGNA:

SARA LATTE, STEFANIA SPARACO

SI RINGRAZIANO PER LA COLLABORAZIONE ALLO SVILUPPO
DELLA METODOLOGIA I PARTECIPANTI ALLA COMUNITÀ TEMATICA
DEL “CO-DESIGN DEI SERVIZI PUBBLICI ON-LINE”

Il documento, sviluppato in forma originale dalla Regione Emilia-Romagna e dal Politecnico di Milano, non è soggetto ad alcun diritto di terzi. Il presente, o parte dei suoi contenuti, non può essere utilizzato per altri scopi senza il preventivo consenso scritto della Regione Emilia-Romagna e del Politecnico di Milano.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI:

CMANCINI@REGIONE.EMILIA-ROMAGNA.IT
MICHELE.BENEDETTI@POLIMI.IT

Stampato nel maggio 2010
Realizzazione tipografica a cura del
Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna

