

E-Government: la gestione di utenti e collaboratori

La Pubblica Amministrazione sta vivendo in questi anni un passaggio culturale fondamentale: quello di considerare il cittadino come un vero e proprio Cliente.

A questo si aggiunge la richiesta sempre più pressante da parte della società (cittadini, aziende, associazioni, ecc.) di poter fruire di servizi sempre più efficienti che devono però nello stesso tempo rispondere a stringenti criteri di economicità da parte dell'amministratore pubblico.

Per rispondere adeguatamente a tali cambiamenti, la Pubblica Amministrazione deve gestire al meglio i propri dipendenti e collaboratori, dai quali dipende l'efficace erogazione dei servizi.

La valutazione delle prestazioni

La necessità di effettuare la valutazione delle prestazioni del personale e dei servizi erogati diventa sempre più pressante, non solo per supportare il processo di pianificazione e per erogare servizi sempre più efficienti ed allineati con le esigenze dei propri Utenti (siano essi cittadini, imprese o associazioni), ma anche per adeguarsi alle normative in materia ed ai nuovi contratti di lavoro.

Il D.Lgs 80/98 richiede infatti che le responsabilità dirigenziali all'interno della Pubblica Amministrazione vengano valutate in base ai risultati raggiunti. Anche dal punto di vista contrattuale si vanno via via diffondendo nella Pubblica Amministrazione retribuzioni basate, in parte, sulle prestazioni raggiunte.

Per essere realmente efficace e per motivare e coinvolgere il personale, la valutazione delle prestazioni dovrebbe essere il più

possibile basata su dati oggettivi e su una metodologia standard conosciuta e condivisa dal valutato.

Di fatto, la criticità maggiore da affrontare nell'introduzione di un sistema di valutazione delle prestazioni è proprio quella di rendere oggettive le prestazioni delle persone e di assegnare a quest'ultime obiettivi misurabili e raggiungibili.

La soddisfazione degli utenti e dei collaboratori

Considerare Clienti il cittadino e gli altri fruitori di servizi pubblici (imprese comprese), spinge la Pubblica Amministrazione a dotarsi di strumenti che consentano di tenere sotto controllo il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Il concetto di Cliente – come indicato nei piani di e-government nazionali – non comporta che le Amministrazioni debbano operare in un'ottica di profitto, ma piuttosto che debbano erogare servizi in linea con le esigenze degli Utenti. Il livello di soddisfazione di questi è da considerarsi un indicatore fondamentale della qualità.

In tale contesto, l'Utente-Cliente diventa il valutatore principale dei servizi erogati e la sua opinione, rilevata ed analizzata, deve diventare elemento fondamentale per le attività di pianificazione e miglioramento dei servizi stessi.

Anche il livello di soddisfazione e di motivazione del personale, soprattutto in ambito pubblico, sono indicatori importanti, che vanno presi in considerazione per poter agire sul miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati. Sia la soddisfazione che la motivazione del personale andrebbero quindi sistematicamente monitorate e tenute sotto controllo.

ÆGIS: una soluzione modulare ed integrata

L'ÆGIS GROUP - composto dalle società BENASSI S.r.l., MACCOM S.n.c., ORIENTAS S.r.l e SPID S.r.l. - ha sviluppato una soluzione modulare ed integrata per supportare la Pubblica Amministrazione nella gestione dei rapporti con i loro stakeholder (utenti, clienti, dipendenti, ecc.).

Tale soluzione, costituita da una famiglia di applicativi interamente web-based, si avvale della piattaforma ARaMid, dotata di flessibili strumenti di manipolazione dei dati (tra i quali Xml), che consente l'accesso da qualsiasi postazione informatica collegata ad internet, garantendo, nel contempo, elevati livelli di sicurezza nella gestione delle informazioni e un'ampia flessibilità per adattarsi alle specifiche esigenze del Committente.

I diversi moduli che compongono la piattaforma ÆGIS possono essere utilizzati sia in modalità integrata che indipendente.

ÆGIS VP: modulo di valutazione delle prestazioni

Il modulo ÆGIS VP, basato su una metodologia di valutazione flessibile ed integrabile, consente alla Pubblica Amministrazione di:

- definire in modo semplice e diretto le proprie strategie e politiche;
- assegnare obiettivi ai responsabili dei servizi e collegarli ad indicatori misurabili;
- monitorare l'avanzamento delle attività nel raggiungimento degli obiettivi stessi;
- valutare i responsabili dei servizi basandosi sul raggiungimento degli obiettivi, sia in termini di risultati, che di comportamento organizzativo;
- mantenere i dati storici su cui basare l'assegnazione degli obiettivi futuri.

L'integrazione con il modulo ÆGIS CS consente di basare tale valutazione anche sulla soddisfazione degli Utenti finali del servizio (cittadini, aziende, ecc.) e sulla soddisfazione dei collaboratori diretti.

ÆGIS CS: modulo per la rilevazione della soddisfazione degli Utenti e dei collaboratori

Il modulo ÆGIS CS, sviluppato in linea con i dettami dell'ECSI (European Customer Satisfaction Index), supporta la Pubblica Amministrazione nella rilevazione del livello di soddisfazione dei propri Utenti.

ÆGIS GROUP, in tale ambito, offre alla Pubblica Amministrazione un servizio completo, basato sulle funzionalità del modulo ÆGIS CS, che comprende:

- la rilevazione "indipendente" della soddisfazione degli Utenti:
 - tramite il web;
 - tramite l'installazione di chioschi multimediali presso i punti di erogazione del servizio;
 - attraverso modalità tradizionali, come interviste telefoniche o dirette, o l'utilizzo di questionari cartacei;
- l'elaborazione, l'analisi e l'archiviazione dei dati raccolti;
- un confronto storico dei risultati;
- un confronto con realtà simili che erogano servizi analoghi (benchmarking).

Il modulo ÆGIS CS, consente inoltre di rilevare il grado di soddisfazione e di motivazione del personale interno.

Anche in tale ambito, ÆGIS GROUP offre un servizio completo per la rilevazione e l'analisi "indipendente" del clima interno, basato su una metodologia standard in linea con i dettami dell'EFQM (European Foundation for Quality Management).