



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

“La Sardegna cresce con l’Europa”

- Servizi di analisi e miglioramento dei processi finalizzati all'erogazione di servizi online -

*-BPR 19-
Modalità di monitoraggio continuo e del raggiungimento delle performance attese*

*Regione Autonoma della Sardegna
21 maggio 2012*

FESR 2007-2013

Indice

- ❑ Obiettivo del documento
- ❑ Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto
- ❑ Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto

Obiettivo del documento

L'importanza di monitorare gli indicatori di performance (KPI) dei procedimenti è data dalla possibilità di:

- **verificare nel tempo il raggiungimento delle performance attese** – indicatori obiettivo (KPO);
- **valutare i benefici derivanti dalla standardizzazione, semplificazione e reingegnerizzazione.**

Il presente documento, pertanto, illustra le possibili modalità di monitoraggio dei KPI e dei KPO di Progetto individuati per valutare l'azione di reingegnerizzazione finalizzata all'informatizzazione.

Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto

Monitoraggio dei KPI

Con la valutazione di indicatori affidabili è possibile migliorare continuamente la performance organizzativa e conseguentemente i benefici per gli utenti interni ed esterni.

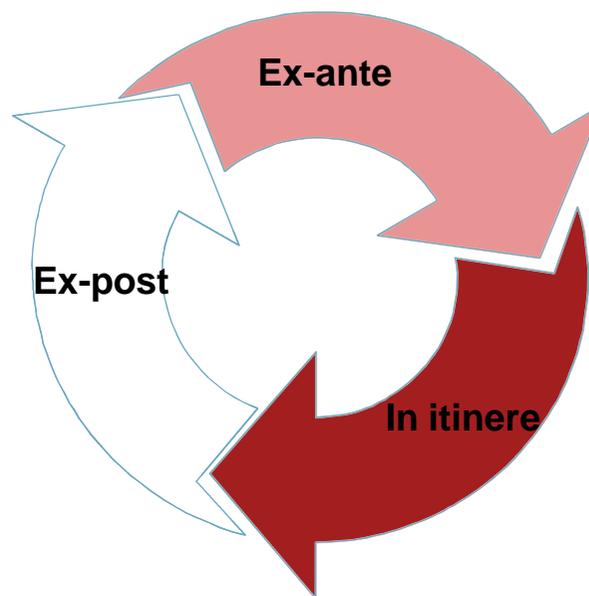


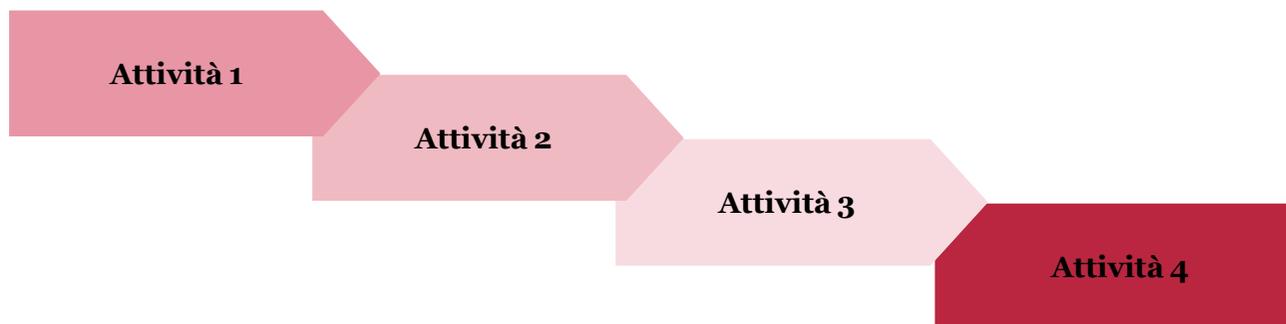
Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto

L'approccio metodologico di analisi

L'approccio metodologico dell'analisi è riconducibile alle seguenti attività:

1. individuazione e rilevazione dei KPI in fase AS-IS (Analisi sul Cluster);
2. individuazione dei KPO;
3. quantificazione dei KPI in fase TO-BE;
4. monitoraggio delle performance attese.

Ad oggi, si è proceduto con la realizzazione delle prime tre attività, in quanto il monitoraggio discenderà dalla fase di reingegnerizzazione dei procedimenti.



Approccio metodologico di analisi

Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto

Individuazione dei KPI e dei KPO

Come li abbiamo scelti?



Cosa non sono?

-
-
-

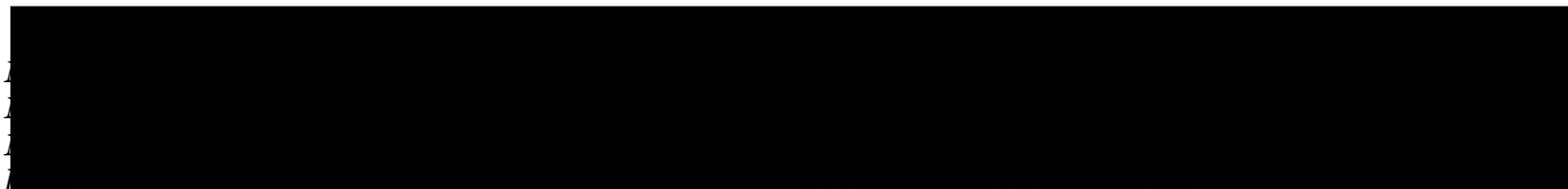


Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto

Individuazione dei KPI e dei KPO (Cluster I)

Indicatori di performance quantitativi

- Tempo medio di attraversamento del processo per tipologia di pratica
- Numero di reclami/ricorsi sul totale pratiche gestite
- N° comunicazioni/raccomandate a cura della Regione
- N° comunicazioni/raccomandate a cura degli utenti
- % o numero pratiche non andate a buon fine o non complete

Indicatori di performance qualitativi

- Semplificazioni per l'utente e trasparenza
- Miglioramento dell'affidabilità dei dati e dell'informazioni (controlli automatizzati)
- Miglioramento della trasparenza e dell'informazione ad altri soggetti
- Riduzione degli archivi di procedimento
- Trasferibilità dei procedimenti
- Miglioramento degli strumenti di programmazione

Indicatori obiettivo

- Riduzione tempo medio di attraversamento
- Eliminazione comunicazioni/raccomandate
- Riduzione delle pratiche non andate a buon fine o non complete

Sono inoltre raccolti anche su indicazione della Cabina di Regia **i dati sui volumi**

- Tempi delle persone dedicate al procedimento
- Numero di Pratiche /procedimenti trattati

Illustrazione dei KPI/KPO di Progetto

Individuazione dei KPI e dei KPO

Come si leggono oggi?

I KPI

- Sono definiti , nell'AS IS, sulla base delle performance attuali e normalizzati con riferimento a alla media dove possibile di alcune anni o di una prassi ripetuta sul procedimento
- Scontano la mancanza di monitoraggio delle performance
- Sono stati condivisi e valutati secondo una logica di partecipazione attiva con i servizi
- Stimolano la riflessione dei servizi stessi
- Nel TO BE tengono conto dei miglioramenti accertati/accertabili

I KPO

- Servono a definire un target di soddisfazione del progetto (soglie di soddisfazione e di tolleranza)
- Potranno guidare il processo di monitoraggio e accompagnare il cambiamento
- Possono indirizzare alcune scelte

Come si leggono domani?

*... e si Misurano durante/
e dopo la FASE 2*

I KPI

- Misurano nel tempo i miglioramenti conseguiti
- Alimentano il piano di comunicazione dell'iniziativa durante e dopo la fase 2
- Giustificano e valorizzano gli effetti dell'utilizzo del FESR

I KPO

- Guidano il processo di monitoraggio e accompagnare il cambiamento
- Tracciano scostamenti positivi o negativi

Slide 8

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (1/6)

I dati relativi agli indicatori sono stati, in prima battuta:

- **raccolti** in un database (file excel) sulla base delle informazioni reperite nel corso delle interviste utile per fare delle estrazioni sui procedimenti analizzati;
- **associati** su Aris, laddove disponibili, alle attività del procedimento (*ad esempio, rispetto al numero di raccomandate*).

Il monitoraggio delle performance attese potrà essere rilevato mediante:

- **Aris/file excel;**
- **cruscotto monitoraggio;**
- ***customer satisfaction.***

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (2/6)

La componente dell'architettura IT “**cruscotto di monitoraggio**” consentirà di:

- analizzare, secondo diverse dimensioni, gli indicatori raccolti ed il loro andamento nel tempo (*ad esempio, rispetto alle integrazioni, al tempo di attraversamento del procedimento, ecc*);
- fornire un insieme di allarmi che consentono di evidenziare situazioni anomale.

Le analisi potranno essere:

- standard, di sintesi e/o di dettaglio o strutturate come reports;
- *ad-hoc*, ossia predisposte dagli utenti sulla base di specifiche esigenze.

In aggiunta, il monitoraggio potrà avvenire mediante somministrazione di un questionario per la rilevazione della **customer satisfaction**, si rimanda anche a quanto illustrato per la Customer Satisfaction in Fase 2 , nel Piano di Transizione .

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (3/6)

Per rilevare il gradimento interno (Regione) ed esterno (utenti) si potranno utilizzare le seguenti modalità:

- **diretta**, attuata attraverso un questionario su web, per via telefonica;
- **indiretta** fondata sulle informazioni acquisite attraverso le e-mail ricevute, l'help desk e ogni altra forma di contatto prevista con gli utenti;
- **tecnica** basata sull'analisi dei comportamenti di navigazione.

Le **indagini mediante questionario** potranno essere realizzate:

- una nella fase **precedente all'avvio dell'informatizzazione**;
- due nella fase di **utilizzo dello Sportello Unico, una volta entrato a regime**.

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (4/6)

Come anticipato, il questionario sarà rivolto ai **vari referenti** e potrà essere costituito da una sezione comune a tutte le famiglie di procedimenti in quanto riferita all'utilizzo dello Sportello e una sezione specifica a seconda della famiglia.

Esempio



<i>Famiglia di procedimenti: "Iscrizioni ad albi, registri, inserimenti in graduatorie e simili"</i>						
Lo "Sportello Unico"	0	1	2	3	4	5
"Funziona efficacemente"				X		
"Permette di visualizzare le informazioni necessarie"		X				
"Permette di estrarre i dati di interesse"				X		
"Consente l'invio di comunicazioni interne ed esterne"					X	
"Archivia in maniera corretta la documentazione di riferimento"				X		
.....						

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (5/6)

Come anticipato, il questionario potrà essere rivolto agli utenti mappati su Aris, ossia **cittadini, imprese ed Enti locali** per verificare l'efficacia dello Sportello Unico rispetto al suo funzionamento e alla possibilità di favorire la trasparenza e la semplificazione.

Esempio



<i>Famiglia di procedimenti: "Iscrizioni ad albi, registri, inserimenti in graduatorie e simili"</i>						
Lo "Sportello Unico"	0	1	2	3	4	5
"Funziona efficacemente"				X		
"Ha ridotto i tempi per interfacciarsi con la Regione"					X	
"Ha semplificato le modalità di partecipazione ai procedimenti regionali"				X		
"Ha semplificato l'accesso alla modulistica e alla normativa"				X		
"E' intuitivo"			X			
"Non ha portato cambiamenti apprezzabili"		X				
.....						

Monitoraggio dei KPI/KPO di Progetto (6/6)

Inoltre, si potranno realizzare **focus group**, tecnica di ricerca che nasce negli Stati Uniti e molto utilizzata nel marketing, al fine di un argomento per far emergere le relazioni tra i partecipanti.

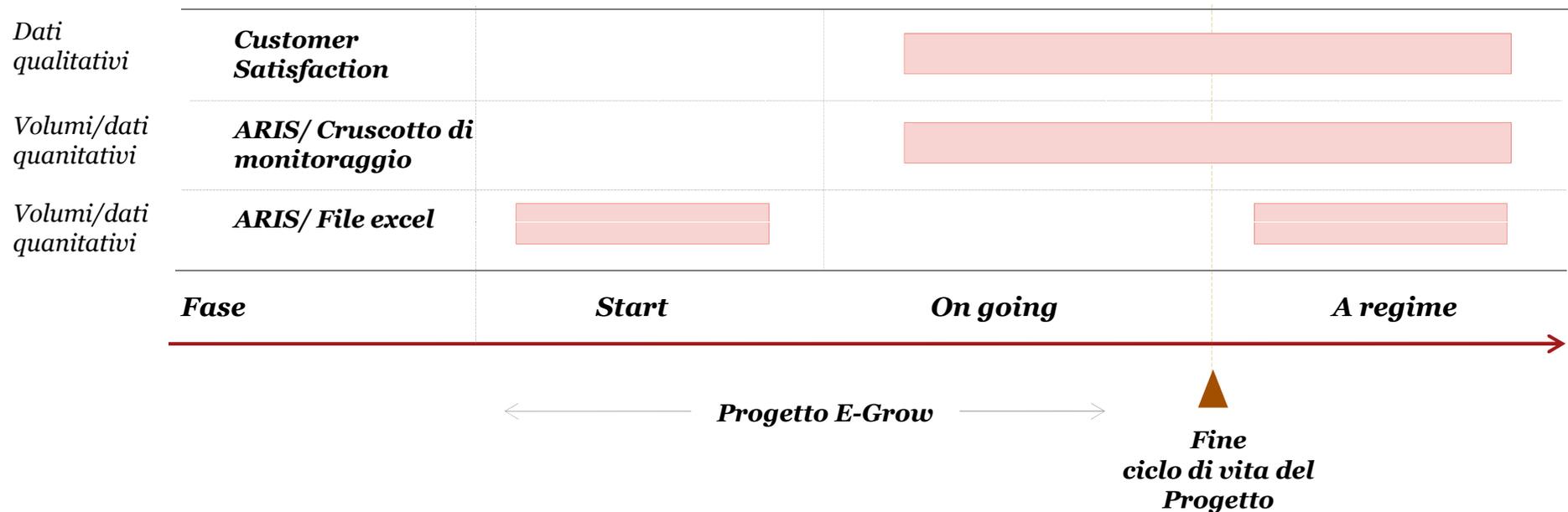
Nello specifico, il focus group viene normalmente effettuato da due persone: un animatore che conduce la discussione e un osservatore che esamina le dinamiche di relazione del gruppo.

Il gruppo potrà essere costituito da utenti - almeno 6/7 e non più di 12/13 persone - che si autocandideranno per analizzare e affrontare tematiche specifiche.

Tali focus group potranno essere realizzati più volte nel corso del tempo.

Il Gantt delle attività di monitoraggio per la Fase 2

Di seguito una schematizzazione delle modalità di monitoraggio che potranno essere utilizzate.



Modalità di verifica

- **Customer Satisfaction:** 3 indagini
- **ARIS/ Cruscotto di monitoraggio:** continuo
- **ARIS/ File excel:** aggiornamento annuale