

Un'altra PA è possibile: Citizen Relationship Management e Sportello Virtuale

di *Andrea Venturato*

Immaginiamo per un momento una Pubblica Amministrazione che abbia sviluppato una soluzione di gestione informatica dei documenti.

Uno dei primi risultati ottenuti è sicuramente un notevole incremento di efficienza interna in quanto le attività di consultazione, distribuzione ed archiviazione dei documenti amministrativi si sono notevolmente semplificate rispetto ad una gestione cartacea tradizionale.

La percezione concreta di questo cambiamento è certamente identificabile con la riduzione di stampe e fotocopie, grazie soprattutto all'utilizzo del fascicolo elettronico, con la riduzione dei tempi e costi di movimentazione dei documenti tra i vari settori e con l'immediata disponibilità, a chi ne ha diritto, di ogni documento archiviato.

Il problema principale è che questo miglioramento di efficienza interna viene probabilmente percepito poco dal cittadino "cliente" in quanto, rimanendo confinato dentro l'amministrazione, risulta poco visibile e non contribuisce ad aumentare il livello di interazione.

Se volessimo rappresentare il tutto con un esempio legato al mondo dei trasporti, potremmo dire che la Pubblica Amministrazione sta passando da un modello di comunicazione basato su trafficate strade ordinarie, inefficienti e con tempi di percorrenza incerti, ad uno basato su veloci autostrade: il problema è che il cittadino non percepisce la differenza in quanto non può accedere ai nuovi caselli autostradali telematici.

Volendo quindi far percepire la trasformazione in atto è necessario modificare il modello di interazione rendendo il cittadino parte attiva nella gestione dei procedimenti amministrativi, garantendo l'utilizzo dei nuovi canali di comunicazione che sempre più si stanno diffondendo nella società moderna, come

ad esempio le email, internet e la tecnologia mobile (sms).

Il modello di *Citizen Relationship Management*

Le aziende private già da molti anni gestiscono i rapporti con i loro clienti in modo organizzato, attraverso una profilazione accurata e precisa degli stessi con l'uso di strumenti di *Customer Relationship Management*.

Uno degli scopi principali di tali sistemi è quello di indirizzare i messaggi promozionali sulla base del profilo del cliente sfruttando il canale di comunicazione più idoneo.

Gli stessi concetti e tecnologie possono essere facilmente trasposti nel mondo dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, utilizzando strumenti detti di *Citizen Relationship Management* in quanto ogni cittadino "Cliente" può essere profilato allo scopo di identificare i servizi che possono essere di suo interesse ed il canale di comunicazione più efficiente per gestire la comunicazione.

Ad esempio un cittadino profilato come "nonno con nipoti" potrà essere interessato a servizi legati alla terza età (cure termali agevolate, corsi di formazione specifici, ...) o ai servizi per i nipoti (asili, scuole, ...) preferendo come canale di comunicazione la tradizionale lettera cartacea. Allo stesso tempo un "giovane single" potrà essere interessato a servizi legati alla casa ed alla formazione (agevolazioni di affitto, edilizia pubblica, corsi finanziati ...) preferendo come canale di comunicazione l'email o gli sms. Alla luce di quanto sopra, il modello di interazione dovrà essere diversificato sulla

Andrea Venturato

Laureato in Ingegneria Elettronica presso l'Università degli studi di Padova, da oltre 10 anni si occupa dello sviluppo di soluzioni innovative di gestione elettronica documentale in ambito pubblico e privato. Attualmente ricopre il ruolo di innovation & competence Center Executive in Siav S.p.A.

base della profilazione individuale del cittadino in modo da massimizzare l'efficacia e l'efficienza del processo comunicativo.

I nuovi sportelli virtuali: comunicazione multicanale bidirezionale

Un primo passo, fatto già da molte Amministrazioni, per aumentare il livello di comunicazione è sicuramente quello di inserire all'interno del portale istituzionale una sezione pubblica che consenta di accedere a tutti i documenti che possono risultare utili per il cittadino (modulistica, delibere, determine, bandi, avvisi, ordinanze, ...).

La prima evoluzione di questo modello è quella di affiancare alla sezione pubblica una sezione privata, accessibile mediante autenticazione informatica. Questa sezione deve consentire l'accesso in modo dinamico, sulla base del profilo utente, a tutta la documentazione in possesso dell'amministrazione che riguarda direttamente il cittadino. Elemento fondamentale per consentire una rapida attivazione di questo tipo di servizio è sicuramente una forte integrazione del sistema di gestione elettronica documentale con la sezione privata del portale istituzionale, allo scopo di garantire l'univocità e l'aggiornamento dei documenti pubblicati.

Ovviamente questo nuovo modello di interazione con il cittadino non può essere solamente di tipo informativo monodirezionale, in quanto è evidente che questo comporterebbe una decisa limitazione dei benefici ottenibili.

Il cittadino deve essere messo in grado di espletare le attività legate alla gestione di una pratica amministrativa utilizzando il canale di comunicazione, consentito dalle leggi vigenti, che in quel momento gli è più comodo.

Un secondo passo avanti è quello di consentire un dialogo con l'amministrazione in modo semplificato mediante l'istituzione di un nuovo concetto di front-end multicanale bidirezionale che affianchi ai tradizionali Sportelli Fisici nuovi Sportelli Virtuali basati su paradigmi di comunicazione innovativi.

Se ad esempio l'esigenza è quella di presentare una domanda di partecipazione ad un corso di formazione finanziato, oltre alla tradizionale presentazione della domanda allo sportello fisico su modulo cartaceo (con rilascio della ricevuta di accettazione cartacea) può essere prevista la compilazione della stessa su modulo elettronico da inviare con email, allegando la riproduzione informatica della carta d'identità, ad una casella di posta

elettronica dell'amministrazione. La ricevuta di accettazione, recante tutti i dati utili ad identificare il procedimento, può a questo punto essere gestita a scelta del richiedente mediante l'invio di una email e/o di un sms.

Appare ovvio che anche in questo caso il sistema di gestione elettronica documentale è di fondamentale importanza per riuscire a gestire in formato digitale le richieste presentate mediante email.

Da questo semplice esempio si evidenzia che un possibile fattore di criticità riguarda la corretta gestione delle comunicazioni relative ad un procedimento amministrativo che di norma possono utilizzare differenti supporti informativi (carta, email, sms, telefono). Il personale dell'amministrazione chiamato a gestire il procedimento deve poter disporre di un sistema integrato che sia in grado di rappresentare il contenuto dei differenti supporti in un formato normalizzato, facilmente consultabile.

Ad esempio un documento cartaceo può essere digitalizzato mediante scanner e convertito in formato PDF, un'email può essere gestita direttamente in formato elettronico, un sms può essere convertito in un documento PDF, una telefonata può essere registrata e convertita in un file audio/testo.

Il minimo comune denominatore di tutte queste trasformazioni è la conversione verso un formato digitale, rappresentazione informatica che può agevolmente essere trattata mediante un moderno sistema di gestione elettronica documentale.

Se arrivati a questo punto volessimo descrivere la fotografia di un'amministrazione che abbia portato a termine con successo i due passi precedentemente descritti potremmo dire che attraverso l'utilizzo di un moderno sistema di gestione elettronica documentale si estendono i tradizionali servizi basati sullo sportello fisico con i seguenti servizi innovativi: portale istituzionale con accesso a una sezione riservata dove è possibile consultare la propria documentazione e le informazioni di maggiore interesse sulla base del proprio profilo utente; comunicazione verso il cittadino mediante email, sms, portale internet; richieste dal cittadino mediante l'uso di modulistica elettronica ed email.