

Il self-service come strategia chiave per la PA del 21° secolo

Guida e strategie per cogliere i benefici del self-service nella Pubblica Amministrazione

Introduzione

La Pubblica Amministrazione sta affrontando una nuova era di accelerazione digitale, **dove la fornitura e la gestione dei servizi pubblici attraverso i canali digitali è ormai uno standard**. Gli utenti (sia il cittadino sia il dipendente pubblico), influenzati dalle esperienze offerte nel settore privato, stanno diventando sempre più indipendenti e responsabili, abituati ad avere accesso immediato alle informazioni ovunque si trovino.

Tuttavia, da parte della Pubblica Amministrazione, le informazioni offerte online sono spesso presentate in un linguaggio difficile da capire e distribuito in diversi siti e formati.

In questo scenario, migliorare l'esperienza offerta al pubblico è più che mai necessario per **adattarsi al nuovo contesto sociale e alle nuove tipologie di utenti**.

Questo è il motivo per cui molti manager IT prendono sempre più in considerazione portali web (per cittadini, fornitori, ecc.) con funzionalità self-service, poiché non solo queste funzionalità soddisfano il bisogno di autonomia del cittadino moderno, ma consentono anche di ottimizzare le risorse disponibili, riducendo gli sforzi che i team interni devono investire in ogni interazione con il cittadino.

Tuttavia, molti enti pubblici possono avere un ecosistema IT non integrato, oppure organizzato in silos, che non consente l'implementazione di strategie integrate di self-service, con il risultato di esperienze poco fluide per i cittadini. Ecco gli elementi essenziali di cui i leader IT hanno bisogno per ottenere il massimo dai loro investimenti. I leader devono sfruttare al meglio i loro investimenti attraverso portali con strategie self-service.

Cos'è il self-service?

Il termine "self-service" è nato in un negozio al dettaglio nel 1917 quando Clarence Saunders ha depositato un brevetto per il suo "negozio self-service". Invece di consegnare ai commessi una lista di prodotti da prendere, erano i clienti che prendevano gli articoli di interesse e li presentavano ad un cassiere. Questo concetto si è ora evoluto per descrivere esperienze digitali che offrono agli utenti gli strumenti necessari per trovare le informazioni che cercano e avere un'esperienza migliore in modo autonomo.

I vantaggi dell'implementazione del self-service:

Il primo passo per un'eccellente esperienza digitale è il self-service. I responsabili dell'IT e della gestione dei servizi nei canali digitali devono abilitare i cittadini a trovare contenuti e informazioni in modo facile e autonomo. Questo, nella Pubblica Amministrazione, può offrire ancora più vantaggi che nel settore privato. Nella PA il canale digitale si mescola con quello fisico. **Offrire le giuste informazioni, con un facile accesso e attraverso processi chiari può significare un'efficienza operativa e benefici a breve termine, come:**



MAGGIORE ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI

A differenza degli uffici, l'accesso ai portali web è 24/7, espandendo notevolmente la portata ai cittadini.



AUMENTO DELLA PRODUTTIVITÀ DEL DIPENDENTE PUBBLICO

Il self-service permette l'automazione di processi manuali, riducendo tempi di attesa e aumentando il supporto gestito.



AUMENTO DEL TRAFFICO WEB

Più consapevolezza e una migliore percezione delle istituzioni da parte degli utenti.



AUMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E DEI FUNZIONARI PUBBLICI

Grazie al self-service, i cittadini sono in grado di risolvere i loro dubbi e svolgere le formalità più rapidamente, percependo più attenzione da parte delle istituzioni e più efficienza dei processi.



DIMINUZIONE DEL COSTO DI GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CITTADINO

Gli utenti troveranno facilmente le risposte che stanno cercando online e questo comporterà una riduzione del numero di chiamate, appuntamenti, liste d'attesa, etc, con una conseguente riduzione del costo di mantenimento del canale in presenza.



RIDUZIONE DELLE VISITE NEGLI UFFICI PUBBLICI

Molte delle domande dei cittadini possono essere risolte da casa. Se le informazioni sono disponibili e facili da trovare, le visite negli uffici pubblici saranno sostanzialmente ridotte.

In definitiva, un investimento nel self-service è un investimento nell'esperienza del nostro utente. Risorse investite nello sviluppo della strategia e nell'esecuzione del self-service digitale porteranno vantaggi a tutte le parti interessate.

Portali moderni per l'offerta e l'accesso ai servizi pubblici, che possono fornire esperienze integrate e connesse, sono diventati uno strumento fondamentale nella gamma di soluzioni disponibili per gli enti pubblici per offrire un'esperienza coinvolgente ai propri utenti. Tuttavia, molte di queste soluzioni mancano di un elemento importante: il self-service.

Dato che i portali dei cittadini dovrebbero essere già un canale usato dalle amministrazioni pubbliche per interagire con i loro utenti, il self-service è un elemento importante che manca in molte di queste soluzioni.

Le strategie self-service sono la tattica più ovvia e vantaggiosa per fornire valore aggiunto e migliorare questa soluzione. Molte organizzazioni hanno già le conoscenze per supportare il self-service; hanno solo bisogno di una strategia mirata per riunire il tutto in una soluzione efficace per il cittadino.

Cosa devono fare le amministrazioni per iniziare ad implementare il self-service nelle loro soluzioni di portali web?

1. Valutare l'attuale contenuto disponibile

Prima di aggiungere funzionalità self-service a un portale esistente, è necessario valutare quali contenuti sono attualmente disponibili. Poiché il self-service è progettato per i cittadini per aiutarli a trovare le informazioni di cui hanno bisogno senza alcuna assistenza, il contenuto - sia che si tratti di articoli, di video o immagini - deve essere pronto prima.

Quindi, sarà importante sapere cosa è già disponibile e cosa deve essere ancora creato, in modo da pianificarlo. Per fare queste attività con successo, è necessario comprendere il customer journey e trovare risposte a domande come:

- Quante persone usano il portale più volte alla settimana?
- Quali informazioni cercano sul portale?
- Dove sono i punti critici quando una persona cerca aiuto?
- A quali domande i rappresentanti del servizio al cittadino si trovano a rispondere più spesso?

2. Definire come sarà il self-service che sarà implementato

Che aspetto ha il self-service in un portale utente? Ecco alcune funzionalità self-service da considerare:



Knowledge base che includono un database accessibile e ricercabile di argomenti, articoli, tutorial e altre informazioni rilevanti. L'introduzione di sezioni FAQ semplificherà ulteriormente l'interazione.



Forum che incoraggiano la condivisione delle conoscenze tra gli utenti e la promozione di discussioni aperte.



Gestione del profilo personale in modo indipendente. I cittadini possono modificare le informazioni personali, gestire i loro appuntamenti, inviare documenti, richiedere certificati senza l'aiuto di assistenza da parte di personale.



Assistenti digitali, come chatbot, giocheranno anche un ruolo chiave nel fornire un self-service agile ai cittadini. Soprattutto con i progressi nell'intelligenza artificiale (AI), questi assistenti digitali diventeranno sempre più efficaci.

Quando usare (o non usare) il self-service

Il fatto che il self-service rimanga un'importante tattica digitale per la Pubblica Amministrazione non significa che il suo uso sia efficace in tutte le situazioni. I responsabili dovrebbero considerare quando sia appropriato usare il self-service e quando non lo sia.

Gartner raccomanda di identificare e concentrarsi su casi che forniscono un alto valore e possono gestire un alto volume. Per scoprire se sia opportuno o meno applicare strategie di self-service alle tue soluzioni tecnologiche, considerate le seguenti situazioni:

- Gli utenti potrebbero beneficiare dell'esperienza di altri utenti
- Le stesse domande vengono poste ripetutamente
- Il personale non è disponibile o c'è un maggior volume di richieste rispetto al personale disponibile per la gestione
- Ambienti in cui c'è la necessità di ottimizzare i costi
- Lo stile di apprendimento preferito è il "fai da te".

In questi casi, si dovrebbe sicuramente approfittare dei vantaggi che il self-service presenta, **a beneficio del cittadino ma anche del dipendente pubblico in termini di efficienza operativa e di risorse.**

D'altra parte, ci sono scenari in cui il self-service non dovrebbe essere visto come l'unica forma di servizio all'utente:

- Dove possono verificarsi situazioni complesse che richiedono competenze umane
- Situazioni in cui è opportuno un incontro in presenza, perché gli utenti preferiscono la gestione personale
- Situazioni che richiedono che il cittadino sia presente di persona.

Inoltre, è utile considerare come meglio sfruttare il self-service **per supportare i cittadini**, in modo che i dipendenti pubblici che effettuano il servizio al cittadino usino il loro tempo e le loro capacità in modo più efficace per aiutarli dove conta davvero.

Best Practice

Da più di **quindici anni Liferay supporta i leader globali nello sviluppo di esperienze self-service per i loro utenti.** Ecco alcune best practice fornite dai nostri esperti per implementare un portale self-service di successo.

Onboarding e formazione

L'implementazione di strategie self-service non aumenta automaticamente l'adozione di un portale del cittadino. **Se gli utenti non sanno quali funzionalità di self-service sono disponibili o come miglioreranno le loro esperienze, allora non troveranno valore in queste caratteristiche.**

Assicurati che gli utenti siano informati sui vantaggi di un portale self-service. Descrivine le caratteristiche, ad esempio preparando un video introduttivo per mostrarne il valore.

Dai valore ai tuoi utenti

Adottare strategie self-service non è sinonimo di ignorare gli utenti. **Il self-service è destinato a migliorare l'esperienza dei cittadini e dei dipendenti pubblici, non a sostituirla.** Abilitare il self-service è semplicemente un ulteriore mezzo per equipaggiare e responsabilizzare gli utenti del portale, oltre a promuovere l'efficienza, la produttività e la soddisfazione del dipendente, che libererà parte del suo tempo attualmente dedicato ad attività di ricevimento del pubblico dedicandolo a compiti meno ripetitivi che aggiungono più valore al loro servizio.

Conclusione

Gli utenti si stanno muovendo verso un mondo sempre più connesso, abilitato dalla tecnologia. Chiedono immediatezza, connettività e semplicità in ogni interazione digitale, sia con organizzazioni pubbliche sia con quelle private. Le organizzazioni che sono in grado di offrire esperienze utente rilevanti e agili, vedranno un miglioramento sostanziale nelle loro operazioni nella loro relazione con il pubblico.



In Liferay supportiamo le organizzazioni nell'affrontare le sfide di business, creando esperienze innovative e incentrate sul cliente con la nostra piattaforma di esperienza digitale (Digital Experience Platform - DXP) alimentata dal cloud. La nostra piattaforma è open source, il che la rende più affidabile e sicura. Oltre mille aziende di tutto il mondo nei settori dei servizi finanziari, assicurazioni, manifatturiero, sanità e pubblica amministrazione usano Liferay. Il nostro obiettivo è quello di aiutare le aziende a raggiungere il loro pieno potenziale per servire gli altri, e di lasciare un segno positivo nel mondo attraverso le nostre attività e tecnologie. Visitaci sul sito www.liferay.com.

© 2022 Liferay, Inc. Tutti i diritti riservati.