

The Government Executive Series

Leadership in Customer Service: Building the Trust

Executive Summary
Italia



High performance. Delivered.

Maggio 2006

• Consulting • Technology • Outsourcing

Premessa

Questo è il settimo anno nel quale Accenture esamina il panorama globale dell'offerta dei servizi eGovernment della pubblica amministrazione. Quest'anno il nostro rapporto rileva un trend crescente verso l'erogazione di servizi di valore ai cittadini.

Sin dal 1999 Accenture analizza l'evoluzione dell'"eGovernment" e la sua progressiva diffusione. Ogni anno, il nostro rapporto stila una valutazione comparativa della performance nell'erogazione dei servizi da parte delle pubbliche amministrazioni; nel corso del tempo, le "classifiche sull'eGovernment" di Accenture sono divenute un benchmark internazionale qualificato e riconosciuto.

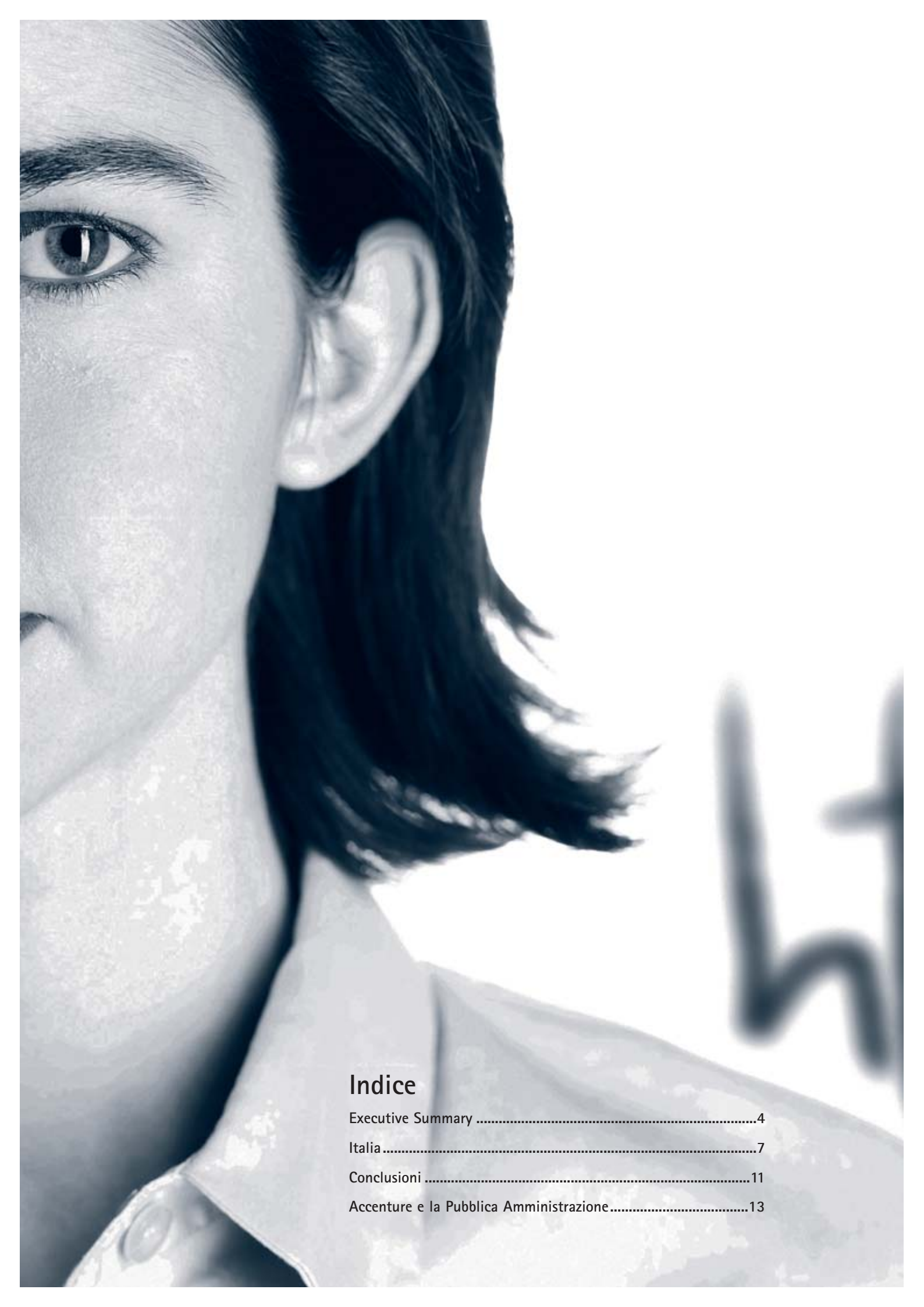
Il rapporto di quest'anno, Leadership in Customer Service: Building the Trust, tuttavia, adotta un approccio diverso. Pur mantenendo gli elementi imprescindibili di analisi presenti negli studi precedenti (ad esempio l'indagine presso i cittadini e i profili specifici per singolo paese), quest'anno abbiamo ritenuto opportuno di non elaborare una classifica per singolo paese. Ciò è dovuto a diversi fattori: innanzitutto al fatto che al rapido sviluppo dell'eGovernment è seguita una fase di maturità e consolidamento nell'offerta dei servizi; inoltre diventa sempre più difficile distinguere in modo netto i livelli di servizio del customer service dei singoli paesi; infine le amministrazioni necessitano di più tempo per poter affinare e migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti.

Tali fattori hanno reso evidente la difficoltà di misurare in modo oggettivo le singole posizioni di "leadership" di ciascun paese, in un contesto che vede comunque un buon numero di pubbliche amministrazioni nazionali offrire servizi di eGovernment ad alto valore aggiunto. Quest'anno come punto di partenza del nostro rapporto, Leadership in Customer Service: Building the Trust, abbiamo intervistato l'alta dirigenza della pubblica amministrazione dei paesi appartenenti alle categorie risultate fra le prime nel rapporto del 2005 (i "trendsetters" e i "challengers"). Anche se con differenze di approccio, tutti questi paesi condividono una straordinaria attenzione al customer service e sono desiderosi di condividere e imparare gli uni dagli altri. Sono una cinquantina gli alti dirigenti pubblici, che, con grande cortesia, si sono resi disponibili alla nostra indagine.

È interessante notare come tutti questi dirigenti abbiano espresso un vivo interesse per la condivisione di quanto realizzato negli altri paesi. Questi dirigenti riconoscono di essere un elemento essenziale per il successo dei propri programmi di

customer service. Quest'anno siamo rimasti colpiti dal numero di amministrazioni che avevano solo annunciato o stavano formulando strategie di servizio innovative per intraprendere la strada di un'elevata performance nel customer service. Grazie ad esse i cittadini e le imprese percepiscono il valore fornito dalle rispettive amministrazioni che hanno come principale obiettivo quello di agire nell'interesse dei propri utenti. Si tratta della fase successiva della leadership nel customer service, un concetto che Accenture definisce come "costruire la fiducia nel servizio."

Nessun paese ha ancora raggiunto questo livello di eccellenza nei servizi. Tuttavia, il rapporto Leadership in Customer Service: Building the Trust cerca di fornire le indicazioni più utili provenienti dai paesi leader e un'analisi di quanto affermano i cittadini stessi, oltre ad uno studio ben ponderato sui punti di forza e di debolezza dei singoli paesi. Tutto ciò si pone l'obiettivo di fornire un prezioso aiuto alle pubbliche amministrazioni per individuare i passi successivi da compiere verso una performance ancora superiore.



Indice

Executive Summary	4
Italia	7
Conclusioni	11
Accenture e la Pubblica Amministrazione.....	13



Introduzione

Nel nostro rapporto del 2005, *Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences*, avevamo presentato una nuova vision per il customer service delle pubbliche amministrazioni: questa vision doveva essere catalizzata dall'eGovernment, ma in realtà ci si è spinti molto oltre. Con essa, avevamo considerato i molteplici aspetti dell'eccellenza del customer service e individuato gli elementi chiave che definiscono una performance elevata. La leadership nel customer service, avevamo detto, sarebbe stata caratterizzata da un servizio incentrato sul cittadino, trasversale a tutta l'amministrazione, multicanale e promosso mediante una comunicazione e una formazione proattive.

Definire la leadership nel customer service

La nostra vision relativa alla leadership nel customer service è caratterizzata da quattro importanti elementi:

- Una prospettiva incentrata sul cittadino: un punto di vista che colloca il cittadino al primo posto e nel quale tutte le informazioni necessarie sono organizzate intorno al cittadino stesso.
- Un servizio multicanale coeso, rapido ed efficiente, indipendentemente dal canale scelto. Le interazioni che coinvolgono più di un canale (ad esempio, posta e telefono) sono perfettamente coordinate.
- Un servizio fluido, trasversale a tutta l'amministrazione: gli enti pubblici devono collaborare a livello locale, regionale e nazionale per fornire al cittadino servizi integrati.
- Comunicazione e formazione proattive: un'ampia diffusione e una comunicazione attiva, in grado di fare in modo che i cittadini siano bene informati sui servizi erogati dagli enti pubblici.

Le pubbliche amministrazioni che mettono in pratica questi quattro aspetti della leadership nel customer service sono sulla buona strada verso il conseguimento dei risultati che si aspettano i rispettivi stakeholders e verso il raggiungimento di una elevata performance, mediante un incremento del valore dell'offerta complessiva dei servizi del settore pubblico.

A quali nuovi traguardi e sfide è chiamata oggi la pubblica amministrazione?
Per le amministrazioni leader, ben avviate verso

un'implementazione completa di questi quattro aspetti della leadership nel customer service, che cosa riserva il futuro? E per le amministrazioni che stanno cercando di raggiungere i paesi leader in classifica, come sarà possibile colmare il divario? Il rapporto di quest'anno, *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, cerca di dare una risposta a questi quesiti.

Executive Summary

Con l'evoluzione dei programmi di customer service, dai primi passi verso l'eGovernment (con la pubblicazione on-line delle sole informazioni) allo sviluppo completo di funzionalità transazionali mirate per un servizio integrato e incentrato sull'utente, le pubbliche amministrazioni hanno ampliato l'offerta complessiva di servizi ai cittadini.

In futuro, la leadership nel customer service sarà garantita da un servizio in grado di costruire un rapporto di implicita fiducia tra cittadini e amministrazione. Il risultato sarà un circolo virtuoso, nel quale la fiducia nell'amministrazione crea un rapporto più stretto con il cittadino, le cui vere esigenze favoriscono lo sviluppo di una politica più efficiente, implementata mediante un servizio eccellente che a sua volta rafforza la fiducia.

A chi spetterà il ruolo guida verso lo sviluppo della fiducia dei cittadini nei servizi pubblici? Sicuramente alle amministrazioni, che hanno l'obiettivo di raggiungere elevati livelli di servizio per un'offerta sempre più vicina alle esigenze dei cittadini, migliorando conseguentemente le proprie performance.

Da alcuni anni, Accenture analizza l'offerta di servizi di oltre 20 amministrazioni pubbliche nazionali. Negli ultimi tempi, abbiamo notato un andamento uniforme: alcune amministrazioni sembrano collocarsi sempre fra le prime per visione e implementazione, e tendono a spingersi sempre oltre. Nel corso delle interviste con i nostri clienti, spesso ci viene chiesto quale sia la formula vincente di questi paesi leader, quali sfide abbiano affrontato e quali lezioni possano essere condivise.

Per rispondere a queste domande, Accenture ha studiato a fondo gli aspetti legati all'elevata performance di questi paesi già identificati come leader nel 2005. Abbiamo intervistato una cinquantina di dirigenti pubblici che sono stati fra i più attivi nel portare i rispettivi paesi nella posizione di eccellenza attuale. Abbiamo analizzato le strategie di servizio vincenti delle amministrazioni leader e appreso quali iniziative intendono mettere in campo per mantenere la leadership nel customer service. Abbiamo studiato anche il "dietro le quinte", vale a dire iniziative forse non ancora visibili all'esterno, ma che gettano solide basi per un continuo miglioramento dell'offerta di servizi eGovernment.

Executive Summary

Dal rapporto di quest'anno sono emersi i seguenti risultati:

1. Le amministrazioni leader stanno implementando servizi di qualità ormai assimilabile all'eccellenza raggiunta dal settore privato.

Anche se in genere si pensa che le pubbliche amministrazioni siano in ritardo rispetto alle imprese nell'introdurre l'innovazione nei servizi, il nostro studio evidenzia che in effetti non è sempre così. Spesso le pubbliche amministrazioni si avvalgono di una sofisticata gamma di tecnologie per fornire servizi di elevata qualità (dai servizi che offrono una semplice informazione a quelli che possono cambiare la vita del cittadino).

2. Il modello di eGovernment adottato è un fattore critico per il successo di un servizio.

Le amministrazioni leader stanno mettendo in discussione l'approccio all'offerta di servizi, fin qui utilizzato. Per tali amministrazioni è in corso un'evoluzione dall'ottica dell'offerta di un unico servizio valido per tutti ad un approccio basato su un servizio personalizzato sulle esigenze del cittadino.

3. Le amministrazioni di successo stanno progredendo grazie all'implementazione di nuove modalità operative sostanzialmente diverse rispetto al passato.

Le pubbliche amministrazioni ora si rendono conto che molta parte della propria infrastruttura esistente, basata su una visione del servizio incentrata sull'amministrazione, non è sufficiente a supportare le nuove e ambiziose strategie di sviluppo. Tali amministrazioni non hanno quindi esitato a definire nuovi sistemi, processi ed assetti organizzativi con l'obiettivo di semplificare, ove possibile, sia le procedure interne, sia le modalità di interazione con i cittadini.

4. Le amministrazioni di successo fanno leva su una combinazione di elementi per promuovere l'adozione delle proprie strategie di servizio.

Tra i principali vi sono: gli incentivi all'uso dei servizi on line; gli strumenti di marketing; i tempi e i costi certi del servizio per incrementare l'interesse verso i canali di interazione più efficaci.

5. Le amministrazioni leader di oggi non saranno necessariamente leader anche domani.

Ciò che in generale verrebbe considerato una pratica di servizio leader nel settore privato rimane difficile da implementare, se non impossibile, in alcune amministrazioni. Lo sviluppo della capacità di collaborare in modo trasversale a più settori e livelli dell'amministrazione non si presta a risposte facili. La leadership futura dipenderà dalla capacità delle amministrazioni di affrontare sfide che sono allo stesso tempo profonde e di ampio respiro.

Le pubbliche amministrazioni hanno raggiunto una fase cruciale lungo il cammino verso un'elevata performance. L'approccio futuro rispetto alla fornitura di servizi al cittadino determinerà se saranno in grado di costruire un rapporto di fiducia implicita con i cittadini.

Tale trasformazione richiede tempo, ma offre indubbi vantaggi. Le amministrazioni leader riconoscono quanto sia cruciale costruire e mantenere la fiducia: le esigenze dei cittadini sono anticipate e soddisfatte e le amministrazioni utilizzano le informazioni a disposizione per sviluppare sin dall'inizio una politica di servizi più efficace. Il risultato sarà una pubblica amministrazione ad elevata performance e capace di rinnovarsi dall'interno, che suscita la fiducia dei cittadini e che a sua volta è in grado di valorizzare questa fiducia nel corso del tempo per favorire il conseguimento degli obiettivi sociali più positivi.

Alcuni suggerimenti

Le indicazioni di Accenture relative alle prossime tappe del percorso verso lo sviluppo della fiducia nei servizi e, in ultima analisi, di un'elevata performance, derivano non solo dai risultati della ricerca di quest'anno, ma anche da una profonda conoscenza dei servizi del settore pubblico, acquisita in sette anni di studi approfonditi, oltre che dall'ampia esperienza di Accenture nella collaborazione con centinaia di amministrazioni in tutto il mondo:

Executive summary

Non abbandonarsi all'autocompiacimento.

Le amministrazioni leader del futuro saranno quelle in grado di implementare costanti miglioramenti. Nel caso della leadership nel customer service, non migliorare significa ancora rimanere indietro.

Definire i propri standard di eccellenza.

Le pubbliche amministrazioni che mirano ad ottenere elevate performance dovranno sviluppare una vision più strategica che ne rispecchi cultura, aspirazioni e valori.

Organizzarsi per un'efficace esecuzione.

Le amministrazioni leader di domani riconosceranno che una buona politica è possibile solo quando è collegata ad una buona esecuzione. Organizzarsi per una buona esecuzione significa implementare le giuste strutture organizzative.

Rafforzare i legami con il cittadino, servendosi della tecnologia per continuare a spingere in avanti i limiti delle operazioni che possono essere svolte on-line.

Costruire la fiducia nel servizio significa coinvolgere i cittadini. Le amministrazioni leader di domani dovranno sapere bene che tecnologie sofisticate abbinate ad una fiducia sempre crescente da parte dei cittadini, consentono alle amministrazioni stesse di aumentare il numero dei servizi on-line a cui i cittadini faranno volentieri ricorso.

Essere molto attivi nel recepire le conoscenze/esperienze acquisite nel settore privato, ma in un modo coerente con il contesto del servizio pubblico.

Le amministrazioni leader recepiranno molto attivamente il meglio delle idee e delle lezioni apprese dal settore privato solo adottando le soluzioni innovative e adeguandole al contesto della pubblica amministrazione.

Sviluppare trasparenza, in particolare per le iniziative che coinvolgono più enti pubblici.

Il successo dell'azione integrata fra le amministrazioni (sia all'interno di una area, sia in modo trasversale a più aree di servizi) dipende dalla solidità dei modelli per lo sviluppo della trasparenza, che consentiranno di produrre progressi.

Sviluppare la continuità della leadership.

Senza una continuità nella leadership, le iniziative di trasformazione possono fallire piuttosto facilmente. Anche in paesi con un ricambio frequente all'interno dell'amministrazione è auspicabile limitare fenomeni di discontinuità nella gestione della strategia complessiva dei servizi di eGovernment.

Italia

Nel corso dell'ultimo anno non vi sono stati cambiamenti significativi nella strategia per il customer service del settore pubblico; la pubblica amministrazione, tuttavia, continua a fare costanti progressi nell'ambito dei programmi per l'eGovernment, in particolare a livello locale. Ogni anno dal 2002, il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie ha rivisto le linee guida relative all'implementazione del programma italiano per l'eGovernment, delineandone avanzamenti e obiettivi. Le linee guida più recenti del 2005 hanno segnato l'inizio della "seconda fase" del programma di eGovernment del Paese. Questa seconda fase prosegue nonostante una significativa riduzione della spesa pubblica in information technology, come previsto dalla Finanziaria del 2006.

Due iniziative chiave intraprese recentemente dal governo italiano per incentivare la digitalizzazione dell'amministrazione centrale e locale riguardano il quadro legislativo e l'infrastruttura. Sul versante legislativo, l'Italia ha approvato il Codice per l'Amministrazione Digitale, che delinea i principi normativi e le condizioni per un'amministrazione più efficiente. Questo codice è entrato in vigore

all'inizio del 2006, per incentivare l'utilizzo delle nuove tecnologie all'interno della pubblica amministrazione, nei rapporti con i cittadini e le imprese e fra gli stessi privati cittadini.

Sul versante delle infrastrutture, l'Italia ha individuato come priorità la messa in rete di tutti gli uffici statali locali e centrali. Esistono due programmi fondamentali relativi alle infrastrutture: il "Sistema Pubblico di Connettività" (SPC), una autostrada digitale che collega le amministrazioni centrali e locali, e la "Rete Internazionale per la PA" per il collegamento delle sedi estere di amministrazioni e uffici pubblici italiani. Queste infrastrutture costituiscono il terreno comune per la comunicazione elettronica fra gli uffici pubblici di tutto il paese, sulla base di standard tecnologici, organizzativi e di sicurezza condivisi. Inoltre, il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie sta finanziando diverse iniziative di eGovernment, con particolare attenzione a quei progetti che coinvolgono un elevato numero di Enti pubblici al fine di incrementare l'interazione tra i diversi attori della PA.

Italia

Prosegue la riforma dei servizi fiscali, implementata con il progetto "Fisco Telematico" e la promozione dei sistemi di e-procurement per conseguire maggiore efficienza. Collegati a questo impegno vi sono due importanti progetti: la "Carta Nazionale dei Servizi" e la "Carta di Identità Elettronica," finalizzate a migliorare la fruibilità dei servizi on-line. Questi due progetti hanno dovuto affrontare alcune difficoltà in termini di finanziamento, coinvolgimento degli stakeholder e conflitto di attribuzione tra i diversi Ministeri competenti; Ad oggi, non è stata ancora definita l'offerta complessiva dei servizi disponibili.

La pubblica amministrazione sta cercando nuove modalità per incentivare gli enti statali, regionali e locali a condividere idee, tecnologie e modelli di business in modo da fornire servizi on-line ed assicurare uno sviluppo coerente delle politiche e dei servizi di eGovernment in tutto il Paese. Tuttavia, se da un lato questo approccio (basato sulla condivisione di esperienze e sul riutilizzo di best practice) apporta concreti benefici all'innovazione, dall'altro si trova di fronte ad alcune criticità: ogniqualvolta queste esperienze vengono applicate ad un contesto diverso da quello originario. In generale, ciò ha reso di fatto difficoltosa l'offerta di servizi integrati.

In Italia stenta a decollare un approccio uniforme nella gestione ed erogazione di servizi di eGovernment multicanale. Quest'anno la nostra indagine presso i cittadini ha rilevato che l'Italia è caratterizzata da una limitata penetrazione di Internet e dell'utilizzo dei servizi di eGovernment; la nostra indagine ha rilevato che, seppur in percentuale maggiore rispetto allo scorso anno (41%), nell'ultimo anno meno della metà degli intervistati (il 49%) ha utilizzato i servizi di eGovernment. Analogamente, rispetto agli altri paesi oggetto dello studio, gli italiani sono relativamente meno esperti nell'uso del computer (il 47% si dichiara esperto), di Internet (il 46% si dichiara esperto) e dell'e-mail (il 41% si dichiara esperto), sottolineando la necessità costante di fornire possibilità alternative di contatto con la P.A. ad una popolazione che ancora non sembra dimostrare "entusiasmo" nei confronti del canale elettronico. Si rileva che la popolazione femminile e i cittadini in età superiore ai 50 anni sono coloro che utilizzano di meno il canale internet e

conseguentemente i servizi eGovernment. Permane una forte propensione all'uso del contatto diretto (es. sportello, telefono) con la P.A. per la fruizione di servizi specifici. Ciò nonostante vi è una percezione positiva dei servizi eGovernment offerti ad oggi e della loro evoluzione.

La pubblica amministrazione sta cercando di colmare il "digital divide", avvicinando il cittadino al canale on line anche attraverso una adeguata formazione sui benefici derivanti dall'uso di quest'ultimo. Da questo punto di vista una delle iniziative più importanti riguarda l'incremento del numero di PC nelle scuole e l'installazione delle connessioni in banda larga negli edifici scolastici. Si ricorda inoltre il progetto "PC per i dipendenti pubblici", che offre agevolazioni di pagamento per l'acquisto di PC da parte dei dipendenti pubblici.

Nell'ottobre del 2005, il Dipartimento per l'Innovazione, ha emesso una direttiva sulla qualità dei servizi di eGovernment e sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti. La direttiva ha come scopo di fornire le linee guida per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi di eGovernment mediante un'analisi dettagliata ed efficace delle esigenze degli utenti.

Per quanto riguarda i canali alternativi ed innovativi, le pubbliche amministrazioni stanno mostrando crescente interesse nella sperimentazione di nuove tecnologie quali mobile/wireless, Voice Over Internet Protocol (VoIP) e televisione digitale terrestre, allo scopo di fornire un valore aggiunto al customer service. Queste tecnologie potrebbero presto ridefinire la relazione tra amministrazioni e cittadini consentendo la diffusione e un facile accesso a una vasta gamma di nuovi servizi. Gli investimenti in queste soluzioni potrebbero inoltre incrementare l'efficienza della pubblica amministrazione.

La pubblica amministrazione è oggi chiamata a porre in essere non solo le basi legislative e infrastrutturali per la diffusione dell'eGovernment, ma dovrà chiaramente compiere uno sforzo ulteriore per raggiungere risultati tangibili in termini di integrazione e personalizzazione dei servizi in un contesto in cui le pubbliche amministrazioni centrali e locali non sempre appaiono perfettamente integrate tra loro.

Il processo di digitalizzazione in Italia è strettamente connesso al miglioramento dei servizi di eGovernment e non può prescindere da un modello di governance efficace dell'innovazione a livello sia nazionale che locale. In altri termini, si tratta di definire una governance che determini l'agenda dell'innovazione, gestendo il portafoglio degli investimenti, promuovendo grandi progetti pubblici e favorendo l'offerta di servizi di qualità. Per l'Italia è arrivato il momento di conciliare le esigenze attuali di taglio della spesa IT dovute a vincoli di bilancio, con la sfida futura di implementare tecnologie innovative per incentivare la crescita e la competitività del Paese.





Conclusioni

La ricerca di Accenture indica che le amministrazioni caratterizzate da un'elevata performance valutano il valore creato in base a due criteri: i risultati che producono e l'efficienza che raggiungono in termini di costi. Considerano il valore dal punto di vista del cittadino – il principale stakeholder e il più importante beneficiario delle attività della pubblica amministrazione. Focalizzandosi anche sull'efficacia in termini di costi, le amministrazioni ad elevata performance non si impegnano solo ad adottare le giuste iniziative, ma anche a realizzarle nel modo giusto.

Le amministrazioni ad elevata performance hanno alcune caratteristiche in comune. Generano il massimo valore pubblico. Sono costantemente incentrate sul cittadino e focalizzate sul risultato. Le loro competenze e attività operative contribuiscono insieme al conseguimento dei risultati individuati dalla mission, e la performance viene misurata in funzione di questi risultati – non solo in funzione degli input e degli output. Parimenti, le amministrazioni ad elevate prestazioni sono impegnate a conseguire un'efficacia in termini di costi. Sono

responsabilizzate e rendono la propria attività e i propri risultati trasparenti a tutti. Sono innovative e flessibili, si battono costantemente per fornire sempre più valore, e sono in grado di rispondere in modo creativo a nuove sfide e opportunità. Lavorano in modo aperto e collaborativo, coscienti che la propria organizzazione fa parte di un sistema più ampio, e coltivando i rapporti professionali con altri enti, organizzazioni e stakeholders. Infine, le pubbliche amministrazioni ad elevata performance rispecchiano il proprio entusiasmo nella creazione di valore pubblico.

Note metodologiche in breve

Nello studio di quest'anno abbiamo ommesso punteggi (e classifiche). Abbiamo invece dedicato più tempo alla ricerca su quanto è stato fatto nei paesi che hanno registrato una performance positiva costante negli ultimi anni.

Abbiamo realizzato 50 interviste approfondite con alti dirigenti pubblici appartenenti ad amministrazioni che rientravano nelle due categorie al vertice ("trendsetters" e "challengers") delle nostre classifiche del 2005.

Conclusioni

Lo scopo di queste interviste è stato quello di comprendere più a fondo quali fattori avessero consentito a questi paesi di sviluppare servizi leader a livello mondiale. Abbiamo parlato con i dirigenti responsabili di questi programmi per capire quali sfide si sono trovati ad affrontare, quali fattori hanno contribuito al loro successo e quali approcci innovativi sono stati in grado di condividere. Questo sguardo diretto ci ha fornito un quadro approfondito e di grande valore sulle ragioni del successo dei programmi. Le "lessons learned" che questi dirigenti hanno appreso sono utili sia per i paesi che hanno registrato performance costantemente elevate sia per quelli che stanno procedendo più lentamente. Lo studio di quest'anno contiene sia la ricerca sulla situazione generale sia l'indagine presso i cittadini, i due studi che caratterizzano la nostra impostazione tradizionale. Abbiamo tracciato il profilo dei singoli paesi¹ selezionati sulla base dell'ubicazione della Government practice di

Accenture in tutto il mondo ed intervistato in totale 9.000 cittadini

L'indagine sui cittadini è stata condotta da una società di ricerche di mercato indipendente, Lansdowne Market Research (che fa parte di Millward Brown Group) a dicembre 2005. In ciascun paese la ricerca si è basata su un campione rappresentativo, costituito da 400 adulti di età pari o superiore a 18 anni. Le indagini sono state condotte tramite telefono, con l'utilizzo di numeri telefonici generati casualmente.

¹ I Paesi oggetto dell'analisi sono: Australia, Belgio, Brasile, Canada, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Giappone, Malesia, Paesi Bassi, Norvegia, Portogallo, Singapore, Sud Africa, Spagna, Svezia, Regno Unito e Stati Uniti.



Accenture e la Pubblica Amministrazione

Accenture è un'azienda globale di Consulenza Direzionale, Information Technology e Servizi alle Imprese e alle Pubbliche Amministrazioni.

Accenture conta oltre 129 mila professionisti in 48 paesi.

I ricavi netti di Accenture a livello globale nell'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2005 ammontano a 15.55 miliardi di dollari.

Accenture lavora per circa 2500 clienti. Tra questi vi sono Imprese che appartengono a diversi settori industriali e le principali Pubbliche Amministrazioni di 26 paesi.

In Italia Accenture è presente dal 1957, grazie alla volontà di un gruppo di imprenditori e manager italiani e si avvale di un network di risorse, competenze ed esperienze internazionali.

7 mila professionisti lavorano nelle sedi principali di Milano, Roma, Torino, negli uffici di Venezia, Firenze, Pisa, Bologna, Palermo, Catania, Ancona, Napoli, Verona e presso i clienti.

I ricavi netti delle diverse società di Accenture operanti in Italia nell'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2005 ammontano a 800 milioni di euro.

Accenture è in grado di coniugare le esperienze dei suoi professionisti nelle diverse divisioni di mercato, Government, Communication & High Tech, Resources, Financial Services e Products con competenze specialistiche nelle seguenti aree:

- Consulenza Direzionale
- Information Technology
- Servizi alle Imprese e alle Pubbliche Amministrazioni

Per quanto riguarda il settore della pubblica amministrazione, Accenture vanta nel 2005 un fatturato mondiale di oltre 2 miliardi di dollari e può contare su più di 5.000 professionisti dedicati.

In particolare, in Italia sono oltre 300 le persone impegnate ad offrire servizi e soluzioni di valore ai principali Enti pubblici.

L'innovazione è il tratto caratteristico di Accenture, che è ormai da molti anni impegnata a supportare le principali Amministrazioni pubbliche nella realizzazione di grandi progetti strategici di

Accenture e la Pubblica Amministrazione

diffusione dell'innovazione tecnologica con l'obiettivo di aumentarne l'efficienza amministrativa, e di migliorare la qualità dei servizi alle imprese e ai cittadini.

Nella tabella seguente sono riportati alcuni dei principali clienti di Accenture nel Settore Pubblico in Italia e all'estero

L'esperienza presso le Amministrazioni centrali e locali ha permesso di consolidare competenze specifiche per la realizzazione di progetti innovativi nei seguenti settori:

- Difesa
- Erario
- Formazione /Istruzione
- Giustizia
- Lavoro e Previdenza sociale
- Poste
- Sanità
- Servizi per i cittadini
- Sicurezza e Immigrazione
- Trasporti

Clients in Italy	Clients abroad
ANAS	Australia: Agenzia delle Entrate
ConfCooperative	Belgio: Governo Federale
CONSIP	Canada: Canada Post Corporation
Corte dei Conti	Canada: Dipartimento per l'immigrazione
FAO	Francia: Ministero dell'Economia e delle Finanze
INPS	Germania: Ministero delle Finanze
INAIL	Germania: Ministero del Lavoro
Innovazione Italia	Irlanda: Dipartimento delle Entrate
Ministero della Difesa	Portogallo: Direzione Generale del Tesoro
Ministero dell'Economia e delle Finanze	Regno Unito: Servizio Sanitario Nazionale
Ministero della Giustizia	Regno Unito: Dipartimento per il Lavoro e la Previdenza Sociale
Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	Regno Unito: Agenzia del Governo per il Commercio
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca	Singapore: Ministero delle Finanze
Ministero della Salute	Spagna: Governo regionale della Catalogna
Poste Italiane	Spagna: Ministero del Welfare
Regione Abruzzo	Spagna: Ente di Previdenza Sociale
Regione Campania	Sud Africa: Ministero del Tesoro
Regione Lombardia	Sud Africa: Ministero degli Interni
Regione Sardegna	USA: Dipartimento per la Sicurezza Nazionale
Regione Sicilia	USA: Città di New York
Sviluppo Italia	USA: Dipartimento della Difesa
Unire	USA: Dipartimento per i Servizi Sanitari
Università Bocconi	USA: Stato del North Carolina
Università degli Studi di Napoli "Federico II"	USA: Stato della Florida
World Food Program	USA: Stato della California



Accenture

Accenture è un'azienda globale di consulenza, servizi tecnologici e outsourcing. Impegnata a "realizzare l'innovazione", Accenture collabora con i suoi clienti, aziende e pubbliche amministrazioni, per aiutarli ad avere performance d'eccellenza. Grazie alla conoscenza dei diversi settori di mercato e delle dinamiche di business, alle risorse di cui dispone su scala globale e a una comprovata esperienza, Accenture può fare leva sulle persone, le competenze e le tecnologie più adatte ad ogni esigenza. Accenture conta oltre 129 mila professionisti in 48 paesi. A livello globale, i ricavi netti per l'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2005 ammontano a 15.55 miliardi di dollari.
www.accenture.com

Contatto per l'Italia

Angelo Italiano
Atlantic&Europe South Managing Director
angelo.italiano@accenture.com
Tel. 06 5956 6216
www.accenture.it

Copyright © 2006 Accenture. All rights reserved. Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.