



PIAZZAGRANDE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
DEL COMUNE DI MODENA

LE RELAZIONI INTERNE PIAZZAGRANDE vs UFFICI COMUNALI 2013



INTRODUZIONE



LE RELAZIONI INTERNE PIAZZAGRANDE vs UFFICI COMUNALI

Piazza Grande è il servizio di comunicazione e relazione con i cittadini del Comune, comprende l'Urp – Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Informagiovani, Europe Direct, la Redazione della rete civica Monet e la gestione delle segnalazione dei cittadini. La sua mission è di favorire l'incontro tra cittadini e amministrazione, l'ascolto attivo e rispondere quotidianamente alle richieste di informazioni mediante gli sportelli fisici, la rete e la presa in carico delle segnalazioni.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio Piazza Grande collabora e si relaziona con gli uffici, i settori e i relativi operatori e referenti comunali.

Al fine di valutare l'efficacia e la qualità di queste relazioni è stata condotta una ricerca 'interna' parallela alla Customer Satisfaction in corso al front-office dello sportello Piazza Grande.

Metodologia

Sono stati raccolti 30 questionari (in autocompilazione previo invio lettera di presentazione ricerca e istruzioni) su un campione individuato e selezionato di 41 referenti.

La ricerca è stata pianificata a Ottobre '13 e condotta a dicembre 2013 secondo i seguenti step operativi:

- definizione processi, servizi erogati e rapporti tra PG e settori/uffici comunali, obiettivi
- campionamento referenti comunali (nr 41)
- strutturazione questionario e rilevazione
- immissione, elaborazione dati e studio finale
- condivisione esiti con direzione e personale e pubblicizzazione.

Referenze

- ✓ E. Guerzoni (Servizio Marketing, Comunicazione e Relazione con i Cittadini)
- ✓ www.monet.it

Referenze ricerca

- In&Co (www.consorziolenco.it)
- Resp ricerca per In&Co: Gianni Bartolotti/QUOS (www.quos.it)
- Resp PiazzaGrande: F. Pugliese & R. Lupinaci /In&Co

AREA DI INDAGINE & CAMPIONE



SETTORI & UFFICI DEL COMUNE



LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI PIAZZAGRANDE – RELATIVA AI RAPPORTI DI FRONT-END CON I CITTADINI E LA REDAZIONE DELLA RETE CIVICA MONET – COMPORTANO RELAZIONI CONTINUE E STRUTTURATE CON I DIVERSI SETTORI E UFFICI COMUNALI (REGOLATE DA UN APPOSITO PIANO DI COMUNICAZIONE)

LA RICERCA E' PARTITA DALLA MAPPA DEI SETTORI, LA DEFINIZIONE DELLE AREE E DEI CONTENUTI DA INDAGARE E L'INDIVIDUAZIONE DEI REFERENTI E L'INVIO DI UNA LETTERA DI PRESENTAZIONE E COINVOLGIMENTO SULLA RICERCA.

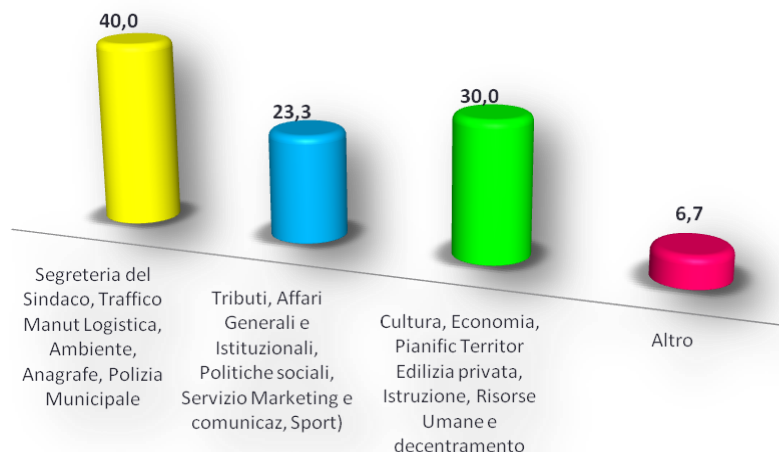
IL CAMPIONE SELEZIONATO – RAPPRESENTATIVO DI TUTTA LA STRUTTURA COMUNALE DI RIFERIMENTO - E STATO SUDDIVISO IN 3 MACRO-SETTORI, 15 UFFICI O SETTORI E 41 REFERENTI INDIVIDUATI:

- ✓ SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
- ✓ TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
- ✓ CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO.

LE AREE INDAGATE DALLA RICERCA:

- ✓ REDAZIONE RETE CIVICA MONET (NEWS, AREE TEMATICHE, EVENTI, SOCIAL E ARIA MULTIMEDIALE, SITI DI SETTORE)
- ✓ GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI (PRESA IN CARICO, FILTRO, COORDINAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI)
- ✓ GESTIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI DA PARTE DEI CITTADINI (PRESA IN CARICO, FILTRO, RACCORDO CON I REFERENTI).

ALLA RICERCA HANNO RISPOSTO IN 30 (PARI AL 74 % DEL CAMPIONE SELEZIONATO). IN ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI.



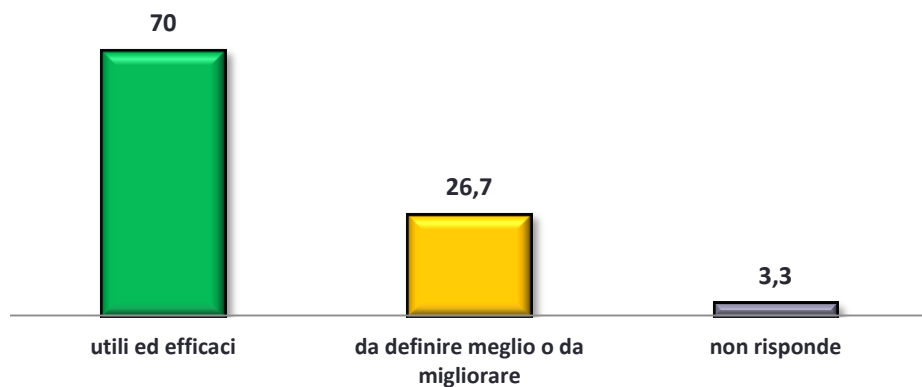
VALUTAZIONE RELAZ OPERATIVE



LE FUNZIONI & IL RUOLO DI PG NELL'ORG.NE DELL'ENTE



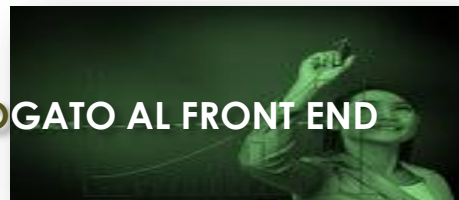
UTILI ED EFFICACI PER IL 70 % DEL CAMPIONE. PER IL 27 % LE FUNZIONI E IL RUOLO DI PG SONO DA DEFINIRE MEGLIO; SOPRATTUTTO PER LA MACRO-AREA 4, 3 E 2



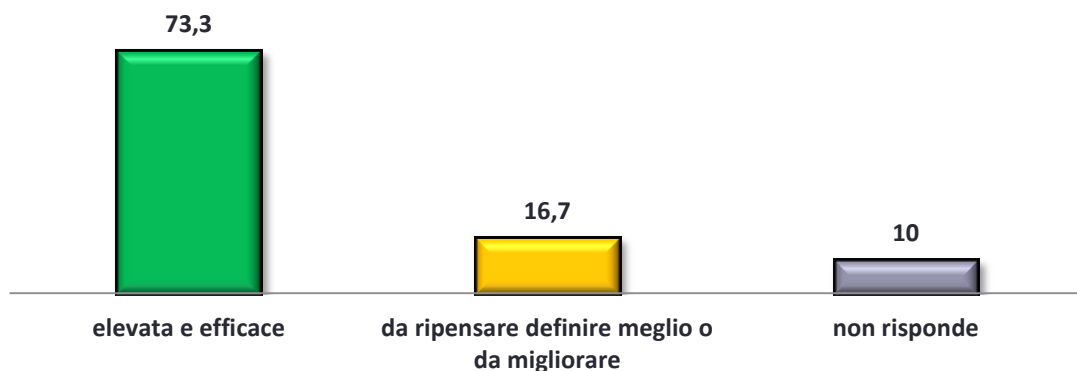
FUNZIONI & RUOLO PG	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
utili ed efficaci	70	91,7	71,4	44,4	50
da definire meglio o migliorare	26,7		28,6	55,6	50
non risponde	3,3	8,3			
Totale	30 RISP	12	7	9	2
	100 %	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

QUALITA' & EFFICACIA SERVIZIO EROGATO AL FRONT END



QUALITÀ E L'EFFICACIA DEL SERVIZIO EROGATO AL CITTADINO DA PIAZZA GRANDE SONO VALUTATE ELEVATE E ADEGUATE, SALVO UN 16.7 % (5 SREFERENTI AREE 3 E 4) ...



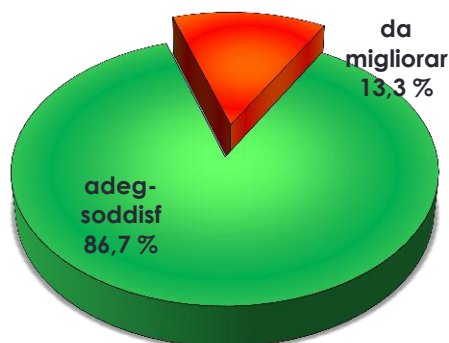
QUALITA' & EFFICACIA FRONT-END PG	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
elevata e efficace	73,3	91,7	85,7	55,6	
da ripensare, ridefinire meglio, migliorare	16,7			33,3	100
non risponde	10	8,3	14,3	11,1	
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

L'ATTIVITA' DI REDAZIONE E GLI ORARI DI PRESENZA



L'attività di redazione (aggiornamento, pubblicazione delle informazioni e gestione delle segnalazioni) e gli orari di presenza degli operatori in servizio sono. Soddisfacenti o adeguate nel 87 % dei casi; da migliorare nel 13 % (in tutti i macro-settori) ...



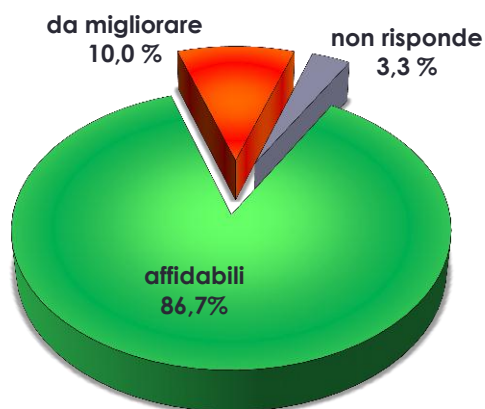
REDAZIONE & ORARI PRESENZA OPERATORI	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
adeguate-soddisfacenti	86,7	91,7	85,7	88,9	50
da migliorare	13,3	8,3	14,3	11,1	50
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

PRESA IN CARICO, CAPACITA' RISPOSTA & PROBL SOLV



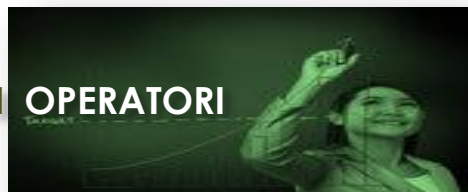
la presa in carico delle richieste, la capacità di risposta e il problem solving da parte degli operatori di Piazza Grande sono ...



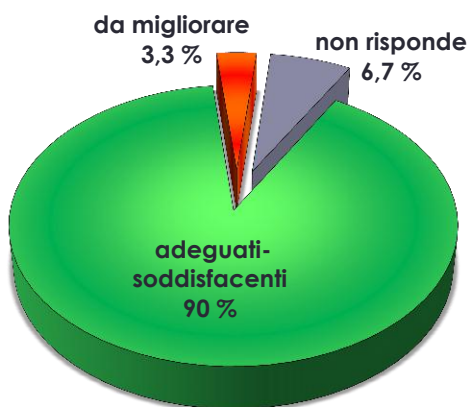
PRESA IN CARICO, RISPOSTA & PROBL EM SOLVING	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
affidabili	86,7	83,3	71,4	100	100
da migliorare	10	8,3	28,6		
non risponde	3,3	8,3			
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

I TEMPI DI RISPOSTA DEGLI OPERATORI



I tempi di risposta degli operatori PG sono adeguati; da migliorare solo nel 3.3 % dei casi ...



TEMPI DI RISPOSTA	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
adeguati-soddisfacenti	90	100	100	77,8	50
da migliorare	3,3				50
non risponde	6,7			22,2	
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

LA COLLABORAZIONE CON PG



Nel complesso, la collaborazione tra Piazza Grande (e il team/gli operatori) con te (e il tuo ufficio/i suoi referenti) è positiva nel 93 % dei casi ...



COLLABORAZIONE	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
positiva	93,3	100	85,7	100	50
da migliorare	6,7		14,3		50
Totale	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

COMPETENZA & PROFESSIONALITA'



competenze e professionalità degli operatori sono all'unanimità soddisfacenti ...



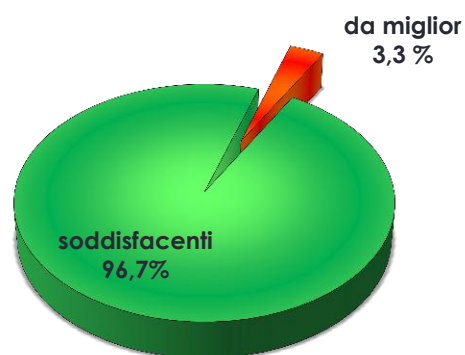
COMPETENZE & PROFESS.TA' OPERATORI	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
soddisfacenti	100	100	100	100	100
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

CORTESIA & CAPACITA' ASCOLTO



cortesìa e capacit  di ascolto del personale sono soddisfacenti nel 97 % dei casi ...



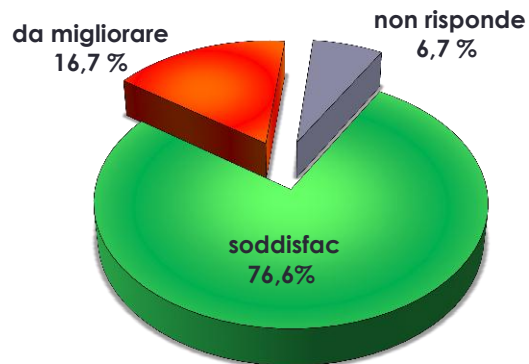
CORTESIA & CAPACITA' ASCOLTO OPERATORI	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
soddisfacenti	96,7	91,7	100	100	100
da migliorare	3,3	8,3			
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

PROPOSITIVITA' & CAPACITA' PROGETTUALE



propositività e capacità progettuale del team di Piazza Grande sono valutati soddisfacenti nel 76.6 % dei casi, da migliorare nel 16.7 % (macro-settori 2-3-4) ...



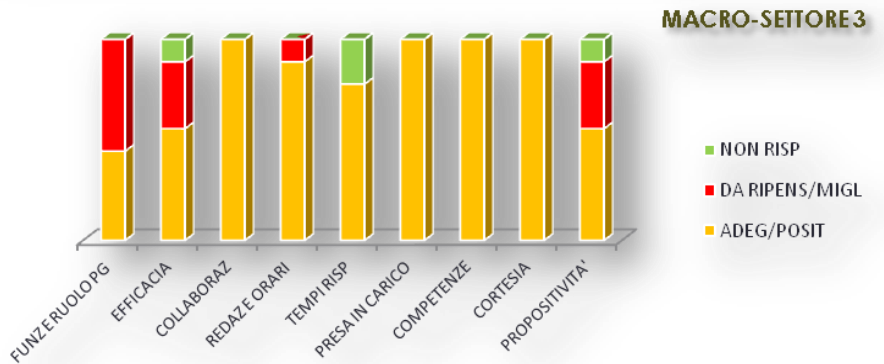
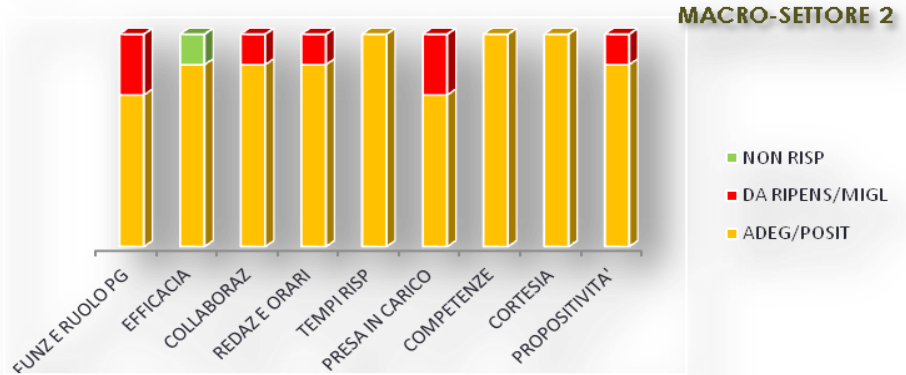
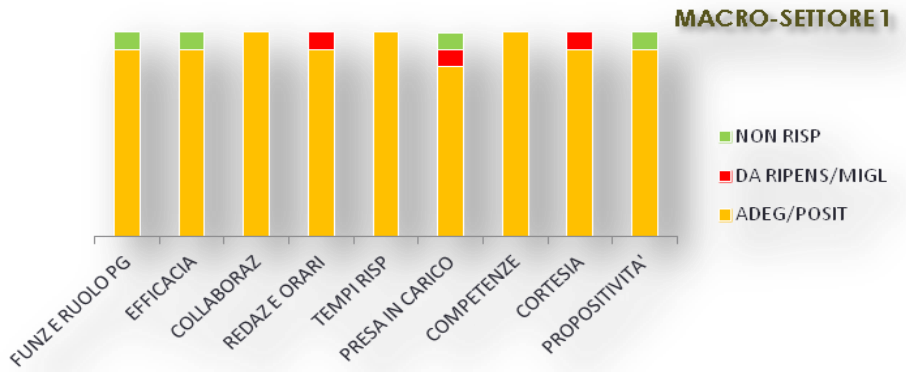
PROPOSITIVITA' & CAPAC PROGETTUALE	Totale	Macro-settore di appartenenza:			
		1	2	3	4
soddisfacenti	76,7	91,7	85,7	55,6	50
da migliorare	16,7		14,3	33,3	50
non risponde	6,7	8,3		11,1	
Totale	30	12	7	9	2
	100	100	100	100	100

1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

I MACRO-SETTORI



1. SEGRETERIA DEL SINDACO, TRAFFICO MANUTENZIONE LOGISTICA, AMBIENTE, ANAGRAFE, POLIZIA MUNICIPALE
2. TRIBUTI, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI – CED, POLITICHE SOCIALI, SERVIZIO MARKETING E COMUNICAZIONE, SPORT
3. CULTURA, ECONOMIA, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE EDILIZIA PRIVATA, ISTRUZIONE, RISORSE UMANE E DECENTRAMENTO
4. ALTRO: POLITICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI



SUGGERIMENTI & OSSERVAZIONI



- ✓ sono bravissimi , collaborano molto bene, attenti e efficaci
- ✓ resoconto di quanto svolto annuale ed invio dati per analisi ai vari settori interessati.
 - ✓ il sistema informatico non consente a volte di visualizzare la richiesta
- ✓ Gli operatori di Piazza Grande sono competenti, affidabili, disponibili ed efficienti.
 - ✓ il referente del servizio dovrebbe essere univocamente determinato

CONCLUSIONI



IL SERVIZIO PIAZZAGRANDE INFORMA I CITTADINI SULLE ATTIVITA' E IL FUNZIONAMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE, SUGLI AVVENIMENTI PUBBLICI IN CITTA' E FA DA FILTRO E ASCOLTO TRA ENTE E UTENTI.

UN AMBITO IMPORTANTE DI ATTIVITA' PER SVOLGERE QS RUOLO E' COSTITUITO DALLA RELAZIONE OPERATIVA CON UFFICI E SETTORI COMUNALI CHE CONSENTE DI FILTRARE LE INFORMAZIONI IN ENTRATA E USCITA, GESTIRE LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI, GESTIRE EMERGENZE E INIZIATIVE (PIANO NEVE,) E COMUNICARE IN MANIERA REGOLATA AFFIDABILE TEMPESTIVA CON I CITTADINI UTILIZZANDO I CANALI FRONT-END PG, LA RETE CIVICA MONET E IL SERVIZIO PGTEL.

LA RICERCA HA INDAGATO LE RELAZIONI OPERATIVE TRA PIAZZAGRANDE CON SETTORI E UFFICI DEL COMUNE CON CUI IL SERVIZIO COLLABORA E NE HA RACCOLTO LE OPINIONI DEI REFERENTI (RACCHIUSI IN 5 MACRO-SETTORI DI APPARTENENZA) SU ALCUNI ASPETTI DEFINITI COME DETERMINANTI PER LA EFFICACIA E LA QUALITA' DELLE RECIPROCHE RELAZIONI: IL RUOLO PERCEPITO DI PG NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO DELL'ENTE E PER I CITTADINI, L'ATTIVITA' DI REDAZIONE, LA CORTESIA E LA COMPETENZA DEL PERSONALE, LA COLLABORAZIONE, I TEMPI DI RISPOSTA, LA PROPOSITIVITA' E IL PROBLEM SOLVING.

NEL COMPLESSO SODDISFACENTI O ADEGUATE TUTTE LE VARIABILI, CHE SEMBRANO REGOLATE DA PASSAGGI FLUIDI E DA PROCEDURE CONDIVISE E STRUTTURATE.

SPAZI DI MIGLIORAMENTO EMERGONO NEI CONFRONTI DEI MACRO-SETTORI 2, 4 E SOPRATTUTTO 3 RIGUARDO AL RUOLO DI PG (SIA NELLA ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE CHE NEL FRONT-END), A REDAZIONE & ORARI E ALLA PROPOSITIVITA'.