



Comune
di Modena

DUEMILAUNDICI

2011

conclusioni

**SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI
&
VALUTAZIONE EFFICACIA**

PIAZZAGRANDE

LA RETE DEI SERVIZI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON IL CITTADINO
DEL COMUNE DI MODENA

C\$due.10
SQS[®]

mission & servizi PiazzaGrande



“PiazzaGrande” è il nome dei servizi di informazione e relazione con il cittadino del Comune di Modena. Inaugurato il 21 settembre del 1995, ha riunito e raccolto diversi sportelli e servizi, attualmente Ufficio Relazione con il Pubblico, Informagiovani, Info Point Europe-Europe Director, Infodonna e Coprecs.

Il sistema informativo integrato del Comune di Modena non è un semplice raggruppamento in un'unico luogo di tanti servizi di informazione ma nasce e si sviluppa avendo come idea guida l'integrazione organizzativa sia del front office che del back-office funzionale alla gestione di tutte le attività e di tutti i servizi presenti, salvaguardandone le diverse specificità.

“PiazzaGrande” si propone come struttura trasversale ai diversi ambiti di competenza dell'Amministrazione con lo scopo di sviluppare e di promuovere il diritto all'informazione e alla trasparenza. Grazie ad una continua interazione con cittadini, PiazzaGrande è infatti riuscito a costruire nel tempo un insieme integrato di servizi in grado di garantire risposte tempestive sia nei confronti dei cittadini/utenti ma anche nei confronti del committente.

I servizi sono collocati all'interno del Palazzo Comunale in un'area wi-fi, nella prestigiosa piazza della città, luogo tradizionale d'incontro e di scambio; un'area informativa aperta al pubblico di 300 mq, dispone di una sala dedicata ai servizi Urp-Infomagiovani e Informdonna, postazione internet e per l'autoconsultazione, bacheche informative, dossiers, un circuito di monitor finalizzato alla promozione delle informazioni e tre vetrine esterne che danno sul portico della Piazza. La galleria Europa dedicata al servizio Europe Direct e allo sportello Coprecs. Un'area attrezzata per conferenze e incontri con 55 posti a sedere.

- ✓ Per realizzare la ricerca è stato utilizzato il nuovo modello **CS.due10** (In&Co®), che consente la misurazione della qualità e la valutazione della efficacia del servizio a partire dalla definizione del processo di erogazione, la individuazione dei parametri e dei driver della qualità, la definizione di indicatori di risultato) e di SQS (uno strumento di elaborazione e rilevazione della qualità realizzato in collaborazione con docenti della facoltà di statistica dell'Università di Bologna)
- ✓ Referenze- resp.li:
cura ricerca: Gianni Bartolotti
resp servizi PG: Filomena Pugliese e Rosa Lupinacci
resp comunicazione Comune Mo: Enrico Guerzoni
- ✓ La rilevazione è durata 4 settimane standard (tra maggio e giugno 2011, di cui 3 settimane di routine e 1 con congiuntura servizio CUD)

Campione PG	nr	valide	%
interviste dirette FO	154	150	67
in auto-compilazione FO	56	50	33
<i>Totale FO</i>	<i>260</i>	<i>200</i>	<i>100</i>
rilevazione on-line MoNet	630	630	100
Totale Campione	890	830	////

SERVIZI PIAZZAGRANDE

qualità percepita

ICS – indice di soddisfazione

la qualità percepita è stata rilevata lungo il processo di erogazione del servizio (parametri) e ci dà una misura della soddisfazione del cittadino come somma di più aspetti che definiscono nel complesso la qualità finale.

L'indice medio di soddisfazione (ICS) di PG 2011 è pari a 8,6

SODDISFAZIONE		PARAMETRI DELLA QUALITA'
	8,76	VISIBILITA' E RAGGIUNGIBILITA' SERVIZIO
	7,82	ORARI E GIORNATE DI APERTURA
	7,99	FUNZIONALITA' SPAZI E RISERVATEZZA
	8,76	COMFORT LOCALI E QUALITA' ARREDI
	8,33	FRUIBILITA' & ACCESSIBILITA' STRUMENTI
	8,35	DOCUMENTAZIONE – DOSSIER - MATERIALI
	8,63	TEMPI ATTESA PRIMA DELLA FRUIZIONE
	8,57	ORGANIZZAZIONE SERVIZIO
	8,83	ASSISTENZA E TEMPO DEDICATO
	8,86	PREPARAZIONE DEL PERSONALE
	9,16	EMPATIA DEL PERSONALE
	8,75	EFFICACIA (RISPOSTE & CHIAREZZA)

ICS = 8,6

CONCLUSIONI

Risultati & Miglioramento

Sintesi Risultati

"PiazzaGrande" è il sistema integrato dei servizi d'informazione e relazione con i cittadini del Comune di Modena; eroga servizi multiutenza e lo fa utilizzando canali differenziati.

Per misurare la qualità dei servizi erogati, la loro efficacia e definire le modalità di fruizione e le attese dei cittadini-utenti è stata condotta una ricerca sui servizi PiazzaGrande e una ricerca sui contenuti e la accessibilità della rete civica MoNet: una ricerca parallela è stata condotta sul servizio Europe Direct.

Oltre 900 i questionari raccolti con interviste dirette e on-line che raccontano di una relazione consolidata e positiva con i cittadini (confermata da un indice di qualità pari a 8,6 allo sportello e dalla restituzione 'volontaria' di oltre 650 questionari on-line in poco più di 10 giorni ...).

Le attese dei cittadini, per quanto sempre più sofisticate ed elevate, sono state esaudite lungo tutto il processo di erogazione del servizio allo sportello, al telefono e via e-mail; la qualità percepita risulta infine pari a 8,6, con massimi di apprezzamento alla relazione, al tempo dedicato e alle competenze del personale (confermando le percezioni degli anni precedenti per un aspetto del servizio ritenuto il più importante dai cittadini) e qualche rilievo per gli orari e la funzionalità degli spazi (che peraltro sono valutati come migliorati rispetto al passato).

La ricerca ha consentito di raccogliere altre informazioni sui comportamenti degli utenti :

- ✓ sul profilo (età, occupazione, genere, titolo studio), utili a segmentare l'utenza e disporre di informazioni mirate su bisogni e attese
- ✓ sulla modalità di fruizione (flussi, con/senza supporto operatore, frequenza e servizi utilizzati) che definiscono un quadro degli interessi e dei comportamenti dei cittadini .

In coerenza con la mission di PG spicca la trasversalità del servizio rispetto a età (tutte rappresentate), interessi informativi (appuntamenti/iniziativa e lavoro soprattutto) e fruizione (consulenza operatore, segnalazioni, internet) e l'assiduità della frequenza (si stima un indice di comunicazione pari a 0,52 corrispondente alla metà del target, cioè i cittadini tra i 15 e gli 80 anni).

La ricerca sulla rete civica ha invece consentito di raccogliere informazioni su usi e attese dei visitatori e indicazioni utili al restyling previsto di home-page e architettura (con note di rilievo su una navigabilità più chiara e temi di interesse).

Prospettive

La cultura del servizio, la storia di PiazzaGrande e le aspettative create nei cittadini definiscono un percorso evolutivo già nel DNA del servizio e che dovrà mantenere elevati standard di servizio (per rispondere alla continua evoluzione degli interessi e delle attese dei cittadini) in regime di risorse 'scarse'; per ciò, l'azione operativa futura dovrà:

- ✓ Trovare equilibrio tra **risorse accessibili** (in una logica di rete territoriale) e obiettivi di comunicazione dell'Ente (terminale dei processi interni dell'Ente)
- ✓ Creare valore ed Erogare servizi capaci , in tempo reale e proattivo, di comunicare e **riflettere le reali esigenze e attese dei cittadini**
- ✓ **Mantenere standard di qualità** a fronte della crescita delle attese e dei bisogni dei cittadini
- ✓ Accrescere l'efficienza facendo leva sulla **innovazione di processo** (capacità di definire aree di interesse, gli obiettivi di comunicazione, le priorità e opportune segmentazioni di utenza per mirare la comunicazione e il servizio) anche attraverso la integrazione organizzativa con altre risorse, uffici e realtà territoriali
- ✓ Selezionare l'**innovazione tecnologica** più confacente alle esigenze dell'utenza e dell'organizzazione (per contenere i costi)
- ✓ Garantire sempre più un equo accesso a informazioni, servizi e opportunità all'utenza stimolando la **partecipazione** e il **coinvolgimento** dei giovani e dei cittadini con strumenti e canali innovativi ("uscire dal perimetro della PA" e "attivare nuove forme di comunicazione e partecipazione digitali").



OGNI 100 UTENTI

48 sono giovani con meno di 36 anni

56 sono donne

45 si rivolgono all'operatore per info & consulenza

per 18 di loro è la prima volta, ben 64 sono assidui

E

480 gli utenti in un giorno medio al FO

quasi 200 gli utenti nell'ora di punta (9.00 - 11.00)

CONCLUSIONI

cruscotto indicatori

In termini più macro, la ricerca ha prodotto una misura della qualità percepita e ha rilevato comportamenti e attese degli utenti dello sportello, oltre che indicazioni e attese sulla rete civica del comune.

La mappatura dei processi di erogazione e la definizione di indicatori consente una vista complessiva sul servizio e una valutazione del suo operato; nel complesso, il servizio risulta equilibrato (i servizi sono fruiti e percepiti in coerenza con la sua mission, risponde alle attese dei suoi utenti-cittadini e fornisce una qualità elevata); il servizio dispone di strumenti per comunicare, interagire e ascoltare i cittadini utenti in una logica multicanale e strutturata.

Si può estendere il concetto di monitoraggio del servizio PiazzaGrande oltre che alla misura della soddisfazione anche ad una valutazione del Valore Aggiunto del servizio (Service Value Added), cioè la capacità di creare valore per la comunità/i cittadini con le risorse disponibili e di risponderne alle attese. Un "cruscotto" del servizio" ne definisce in qualche modo una rendicontazione dell'operato e una valutazione della sua efficacia complessiva in termini di Utenza raggiunta (flussi, presenze e indice di comunicazione), Canali attivati e interazione coi cittadini (differenziazione canali fruizione e accesso, strumenti di ascolto e dialogo), Tecnologie attivate (innovazione ed efficienza), Riconoscimenti (valutazione qualità percepita e premi conseguiti).

