



Lecco, 22 luglio 2013

**Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione**

## **Report sul funzionamento e i risultati di *Lecco Partecipa click* (periodo: 1 febbraio - 31 maggio 2013)**

L'analisi dei risultati dei primi mesi di introduzione dell'applicativo *URP online "Lecco Partecipa click"* non può prescindere dal riconoscimento della complessità degli obiettivi di questo canale di comunicazione. Obiettivi ambiziosi e molteplici: dal miglioramento dell'efficienza della gestione dei diversi servizi rispetto ai problemi più diffusi nella città, allo sviluppo dell'immagine di un Comune unito e trasparente, che ascolta i cittadini garantendo loro in primo luogo la certezza di risposta e l'attivazione di un'organizzazione sensibile e vicina, per non deludere il ruolo di collaborazione attiva richiesto. Obiettivi impossibili da ottenere senza la diffusione di una nuova cultura organizzativa in tutti gli ambiti dell'Ente.

Per questo motivo, l'introduzione di *Lecco Partecipa click* è stata preceduta da un percorso di accompagnamento formativo, teso a rendere condiviso e partecipato il progetto e a stimolare il coinvolgimento e la responsabilità del singolo operatore, dei gruppi di lavoro e dei servizi.

Questo percorso ha permesso di superare solo in parte la visione distorta dello strumento, considerato ancora come di controllo e non di contributo prezioso per la gestione e soluzione dei problemi (cfr. *analisi swot* preliminare, **allegato 1**, pag. 6).

Inoltre, come risulta dai dati statistici (**allegato 2**, pag. 7), è evidente la consistenza del carico di lavoro aggiuntivo - soprattutto per alcuni servizi (Manutenzione, Viabilità, Polizia locale, Controllo rifiuti) - determinata dalla registrazione delle segnalazioni ricevute attraverso altri canali, risultate di numero maggiore rispetto a quelle ricevute direttamente dai cittadini su *Lecco Partecipa click*.

Ciò non è indice di inadeguatezza dell'applicativo *URP online*, i cui miglioramenti e sviluppi sono tuttora in corso, ma sottolinea la necessità impellente di una maggiore integrazione dei diversi canali di comunicazione del Comune, di una continua promozione del servizio presso i cittadini e di un sistematico coinvolgimento concreto e motivazionale del personale comunale.

Grazie alle segnalazioni dirette dei cittadini su *Lecco Partecipa click* e a quelle registrate nell'applicativo a cura degli operatori (ricevute tramite altri canali), oggi è possibile disporre di una fotografia dei principali bisogni della città (seppur attraverso lo sguardo parziale di segnalazioni concrete) e porsi in una dimensione di ascolto "strutturato" di essa. È anche possibile misurare la capacità di risposta e di intervento sulle segnalazioni pervenute.

## Analisi dei dati

Nel primo quadrimestre (febbraio – maggio 2013) sono arrivate in tutto **722 segnalazioni**: di queste, 266 (**37%**) **direttamente dai cittadini**, 456 (**63%**) sono invece **registrazioni interne degli operatori** di richieste presentate sempre dai cittadini mediante altri canali (telefono, sportello, e-mail, sito web ...). Le segnalazioni propriamente dette sono il 91% del totale, i reclami sono il 6%, i suggerimenti il 3%; in proporzione, il numero dei reclami diretti dei cittadini (4%) è il doppio di quelli registrati dagli operatori (2%).

Se consideriamo il totale delle segnalazioni, i principali **problemi segnalati** sono in questo ordine di priorità:

1. Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico: 49%
2. Viabilità, segnaletica stradale, parcheggi: 16%
3. Rifiuti e pulizia strade: 11%
4. Arredo urbano (cestini, parchi giochi, panchine...): 5%
5. Contravvenzioni, ZTL, sicurezza urbana: 4%

Se invece analizziamo le segnalazioni **dirette** dei cittadini tramite il **programma web**, l'ordine di priorità cambia leggermente (con valori più distribuiti fra i diversi tipi di problema):

1. Viabilità, segnaletica stradale, parcheggi (30%)
2. Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico (25%)
3. Arredo urbano (cestini, parchi giochi, panchine...) (10%)
4. Rifiuti e pulizia strade (9%)
5. Contravvenzioni, ZTL, sicurezza urbana (8%).

2

Per quanto riguarda le segnalazioni presentate attraverso gli **altri canali**, rimane significativo il valore riferito al problema strade-illuminazione-tombini-verde (62%); seguono quelle riguardanti il controllo rifiuti (12%) e la viabilità (8%).

Se consideriamo le segnalazioni dal punto di vista geografico (rioni cittadini), le criticità sono prevalenti nelle **zone 1 e 4**, dove si attestano sul valore del 22,44% (pagina 14). Nell'ordine, seguono le zone 3, 5 e 2. I problemi più segnalati riguardano strade-illuminazione-tombini-verde e viabilità-parcheggi-segnaletica; a ruota segue il problema dei rifiuti (in zona 5 al secondo posto).

Le risposte e gli interventi attuati riguardano per quasi il 75% il settore Lavori pubblici (Manutenzione, Viabilità, Manutenzione fabbricati), per il 13% il Servizio controllo Rifiuti e per l'8% la Polizia locale.

Le segnalazioni chiuse sono il 59%, quelle risolte il 17,5%: in tutto (**fra chiuse e risolte**) il **76,5%**. Una piccola parte (circa il 2%) è ancora in carico, senza risposta; mentre **in lavorazione rimangono 148 richieste**, pari al 20,5%. Di queste il 77% riguarda l'intervento del Settore Lavori pubblici (Viabilità, Manutenzione, Manutenzione Fabbricati); il 17,5% la Polizia locale, il 4% il Controllo Rifiuti. Se consideriamo solo le segnalazioni "esterne" (cioè quelle registrate direttamente *online* dai cittadini), quelle in lavorazione e in carico risultano 55, di cui 36 (65,5%) afferenti ai Lavori pubblici, 9 (16%) alla Polizia locale... In particolare, i **reclami** ancora aperti sono 5, per lo più per interventi parziali mancanti alla chiusura/risoluzione della richiesta (Manutenzione 3, Ambiente 1, Polizia locale 1).

Comunque, nel tempo il *trend* segnalazioni risolte/aperte è nettamente migliorato (**allegato 3**, pag. 16).

In linea di massima le risposte dei servizi alle segnalazioni e ai reclami avvengono nei **tempi stabiliti (massimo 5 giorni)**; appaiono però ancora troppo **lungi** i “**tempi di lavorazione**” (talvolta di diversi mesi), dopo la prima risposta di “presa in carico”.

Ciò è legato, per alcuni servizi, essenzialmente alle incertezze di tipo finanziario (assenza del bilancio di esercizio 2013), per altri servizi invece all’impatto con **procedure interne** (incompatibili con i tempi rapidi delle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione) e con limiti oggettivi nella consistenza delle risorse umane disponibili.

La tempestività delle risposte, soprattutto per i settori maggiormente esposti, esprime l’impegno e l’atteggiamento propositivo degli operatori, che favoriscono una **relazione di fiducia tra Comune e cittadini**: questi, infatti, ringraziano di tanto in tanto meravigliandosi addirittura della celerità della risposta e, a volte, collaborano con il servizio nel segnalare l’evoluzione delle situazioni...

In particolare, è doveroso riconoscere l’**impegno e la disponibilità del Servizio Manutenzione** che, nonostante la carenza di risorse, ha saputo riorganizzare il proprio **assetto interno** per essere in grado di reggere alla “sfida” di *Lecco Partecipa click*.

Tuttavia, va riconosciuto che sono anche state date - e sarebbero assolutamente da evitare per il futuro - **risposte stereotipate** o tutte dello stesso tenore contenutistico, che invece ottengono un risultato opposto nei cittadini: sensazione di non pertinenza o competenza, presa in giro, difesa burocratica e, alla lunga, di **sfiducia nel personale e più in generale nel Comune**.

Nel corso dei mesi, da febbraio in poi, sembra alquanto migliorato il *lavoro di squadra* fra gli operatori dei diversi servizi nel fornire risposte coordinate ai cittadini. È comunque da programmare un lavoro di ulteriore formazione, sia mediante *focus group* (con un numero ristretto di operatori) sia attraverso soluzioni tecnico-comunicative specifiche da far conoscere e sperimentare nell’ambito del percorso sulla semplificazione del linguaggio amministrativo.

### **Aspetti tecnici del programma**

Le modifiche tecniche del programma già introdotte nei primi mesi sono:

- possibilità di modificare il testo della segnalazione e della risposta, da parte dell’amministratore del sistema;
- presentazione della panoramica delle segnalazioni aperte (**allegato 4**, pag. 17);
- estrazione dati in formato tabellare aperto (.csv), per consentire la consultazione, l’elaborazione e il riuso;
- aggiornamento (al bisogno) della *home page*, della *netiquette* e del manuale d’uso.

Sono necessarie altre modifiche (alcune già richieste al Centro Servizi Territoriale della Provincia di Lecco), che potranno agevolare il lavoro degli operatori, oltre che rendere più efficace l'uso di *Lecco Partecipa click* da parte dei cittadini:

- possibilità di correzione ortografica automatica dei messaggi (per i cittadini e per l'operatore);
- presenza del motore di ricerca in ogni pagina (o raggruppamento) delle segnalazioni: aperte, archiviate, nascoste, interne;
- articolazione delle segnalazioni per zona della città (sia per quelle esterne che per le interne) e, per quelle interne, possibilità di distinzione e tracciabilità (ai fini statistici) dei canali di ingresso (mail, telefono, sportello, sito web ecc.);
- possibilità per i cittadini di rispondere agli operatori rientrando direttamente nell'applicativo.

Dal lato operatore:

- possibilità di lasciare la risposta in bozza nell'ambiente interno (per garantire una più efficace supervisione);
- possibilità di modificare l'indicazione dell'oggetto per favorire una maggiore precisione;
- numerazione delle segnalazioni anche nel *front end* ;
- possibilità di inserire un campo data dell'intervento (indipendente dalla data di comunicazione), che permetta di correggere o precisare i dati statistici (es. scarto chiusura - risoluzione delle segnalazioni).

## Azioni comunicative

Dopo la campagna di comunicazione contemporanea al lancio di "*Lecco Partecipa click*" (con conferenza stampa, dépliant, locandina, *newsletter*, news sempre in primo piano sul sito), l'uso del programma è stato rilanciato durante la 2<sup>a</sup> Giornata della Trasparenza (11 maggio 2013) e come argomento dell'ultima lezione dei corsi di alfabetizzazione digitale per adulti *over 60* - il target più difficile da raggiungere. Inoltre è stato pubblicato un questionario di gradimento sull'uso dello strumento sulle pagine di "*Lecco Partecipa click*" e di "*Lecco Partecipa forum*"; da questo sondaggio risulta che il 93% degli intervistati ritiene concretamente utile e semplice l'uso dell'applicativo: bisogna però tener conto che il questionario viene somministrato *online*, e quindi il target di riferimento è quello più tecnologicamente avanzato...

Considerando la complessità e la varietà del contesto in cui opera il Comune dal punto di vista delle relazioni, la strategia non deve però essere limitata nel tempo con il rischio che "*Lecco Partecipa click*" sia visto solo come un nuovo canale di comunicazione diretto a raccogliere l'immediato favore dell'opinione pubblica (interna ed esterna); è invece necessario che i suoi obiettivi e caratteri di trasparenza e partecipazione diventino base delle prassi lavorative quotidiane del Comune stesso.

## Proposte di miglioramento

In sintesi, in una logica di miglioramento continuo della qualità del servizio, questi gli aspetti metodologici da presidiare:

1. A fronte di tempi medio-lunghi di lavorazione, è opportuno comunque mantenere un legame con il cittadino segnalante (non è possibile far passare mesi senza un minimo aggiornamento)
2. Aggiornare tempestivamente le segnalazioni con gli interventi eseguiti, anche se parziali
3. Invitare anche il cittadino a informare il Comune dell'intervento eseguito da ditte esterne (come nel caso di Enel rispetto ai lampioni)
4. Evitare risposte *standard*: essendo uno spazio web pubblico, tutti possono rendersi conto del fatto che la risposta sia più o meno uguale per diverse segnalazioni!
5. Tener conto del *tono* della scrittura, migliorando così il tipo di risposta, per creare maggiore sintonia con il cittadino
6. Esplicitare (preferibilmente mediante l'intervento diretto o indiretto dell'assessore di riferimento) eventuali problemi di programmazione lavori o di risorse finanziarie che implicano tempi lunghi di intervento/soluzione.

*Nicola Turilli*

Direttore Servizi di comunicazione e partecipazione

5

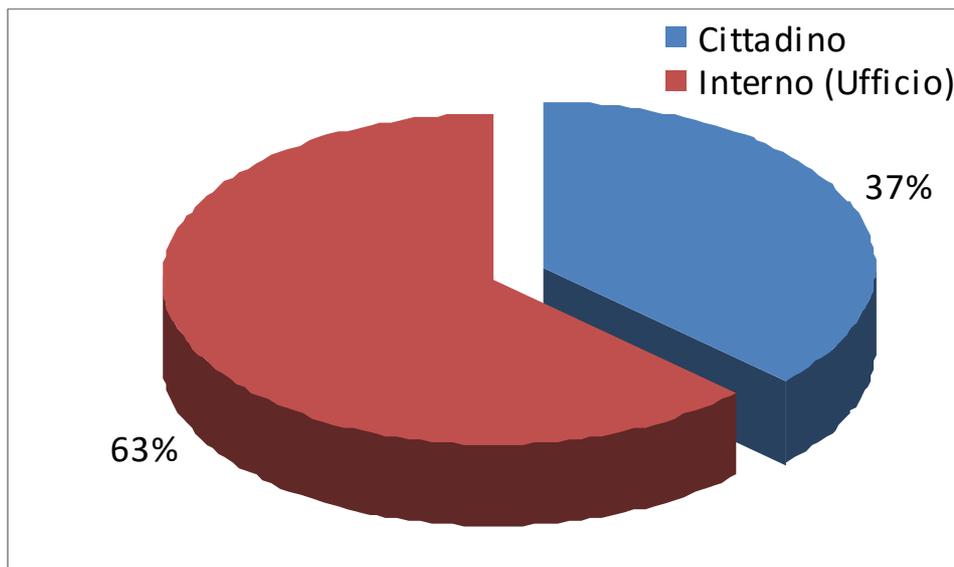
# ANALISI SWOT

## *Lecco Partecipa click*

<p><b>S</b> <b>C</b> <b>E</b> <b>N</b> <b>A</b> <b>R</b> <b>I</b> <b>O</b> <b>E</b> <b>S</b> <b>T</b> <b>E</b> <b>R</b> <b>N</b> <b>O</b></p> <p><b>Opportunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bisogno del cittadino di essere ascoltato.</b> Nella società contemporanea si fa sempre più forte questa esigenza, che si sviluppa anche nella necessità di trovare e fondare relazioni di fiducia durature, di dialogo e confronto con le pubbliche amministrazioni</li> <li>• <b>La diminuzione del tempo a disposizione.</b> Il fattore tempo rappresenta una risorsa scarsa e preziosa: di qui l'importanza delle nuove tecnologie <i>time saving</i></li> <li>• <b>Bisogno di trasparenza.</b> Può essere soddisfatto dalla PA usando nuovi canali di contatto diretto WE 2.0, in linea con i mutamenti della società e l'affermazione di nuovi valori</li> </ul>	<p><b>Minacce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La pluralità di canali, se da un lato rappresenta una ricchezza, può creare difficoltà nel processo di selezione del mezzo più appropriato da utilizzare per effettuare la segnalazione</li> <li>• La fiducia nei confronti delle istituzioni è messa in discussione: questo atteggiamento disilluso può portare a una non-risposta, disinteresse per il nuovo canale <i>Lecco Partecipa Click</i></li> <li>• Difficoltà di approccio alle nuove tecnologie, in particolare per alcune fasce di target (frutto del <i>digital divide</i>)</li> </ul>	
<p><b>Punti di forza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di fronteggiare in maniera efficace la complessità delle situazioni problematiche</li> <li>• Capacità di risolvere problemi efficacemente</li> <li>• Forti capacità collaborative all'interno del proprio servizio</li> </ul>	<p><b>Punti di debolezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di <i>feedback</i> comunicativi: la gestione del problema è efficace ma manca in gran parte dei casi un riscontro anche verbale. Fare bene e rispondere nel merito favorirebbe peraltro la creazione di un'immagine più solida del Comune</li> <li>• Difficoltà di cooperazione e di comunicazione tra i diversi servizi comunali</li> <li>• Vissuto di controllo rispetto ai processi di monitoraggio e valutazione</li> </ul>	<p><b>S</b> <b>C</b> <b>E</b> <b>N</b> <b>A</b> <b>R</b> <b>I</b> <b>O</b> <b>I</b> <b>N</b> <b>T</b> <b>E</b> <b>R</b> <b>N</b> <b>O</b></p>

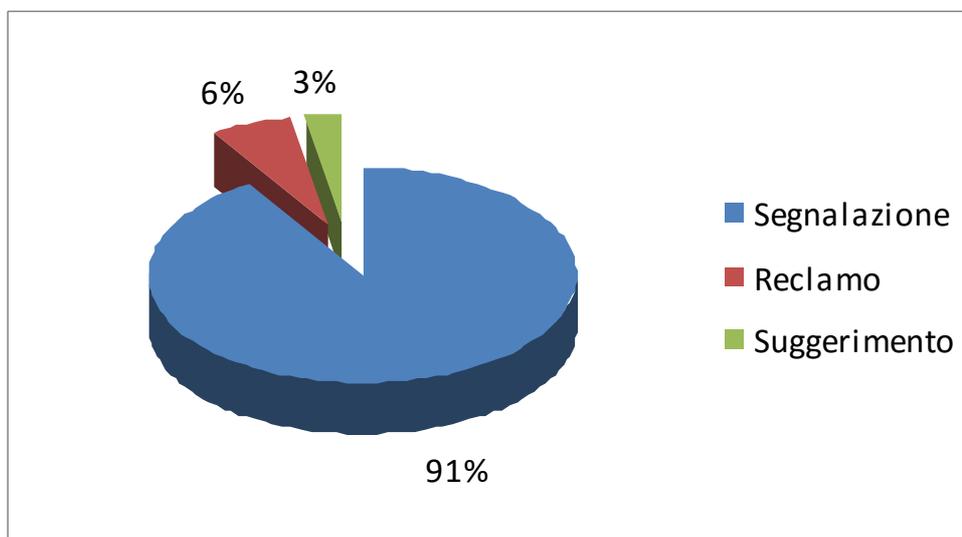
**Dati statistici segnalazioni *Lecco Partecipa click***  
**1 febbraio - 31 maggio 2013**

<b>Provenienza</b>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Cittadino	266	37%
Interno (Ufficio)	456	63%
<b>TOTALE</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



7

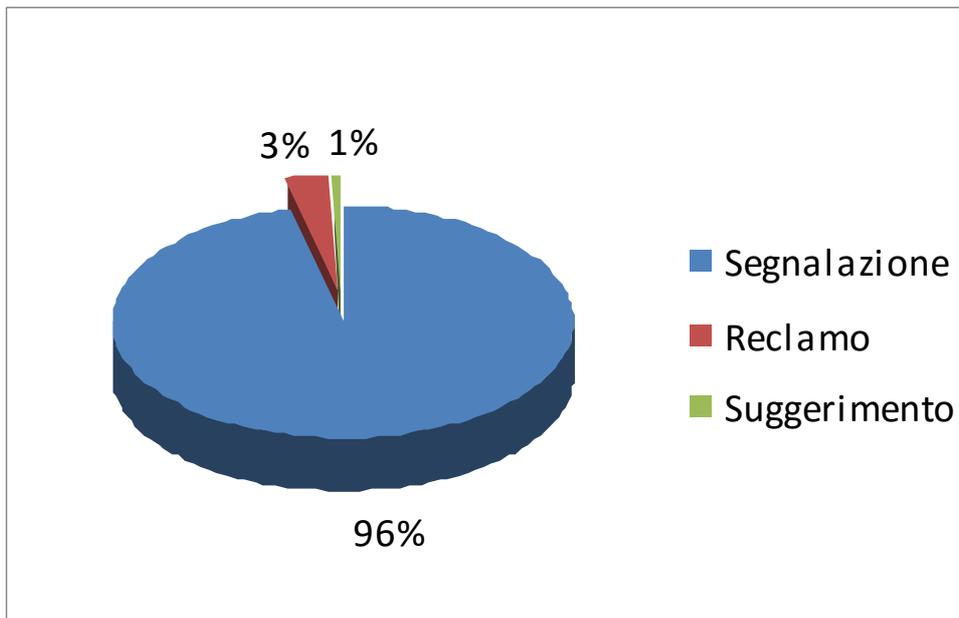
<b>Tipo Richiesta</b>	<i>Interna*</i>	<i>Esterna**</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Segnalazione	439	219	658	91%
Reclamo	14	29	43	6%
Suggerimento	3	18	21	3%
<b>TOTALE</b>	<b>456</b>	<b>266</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



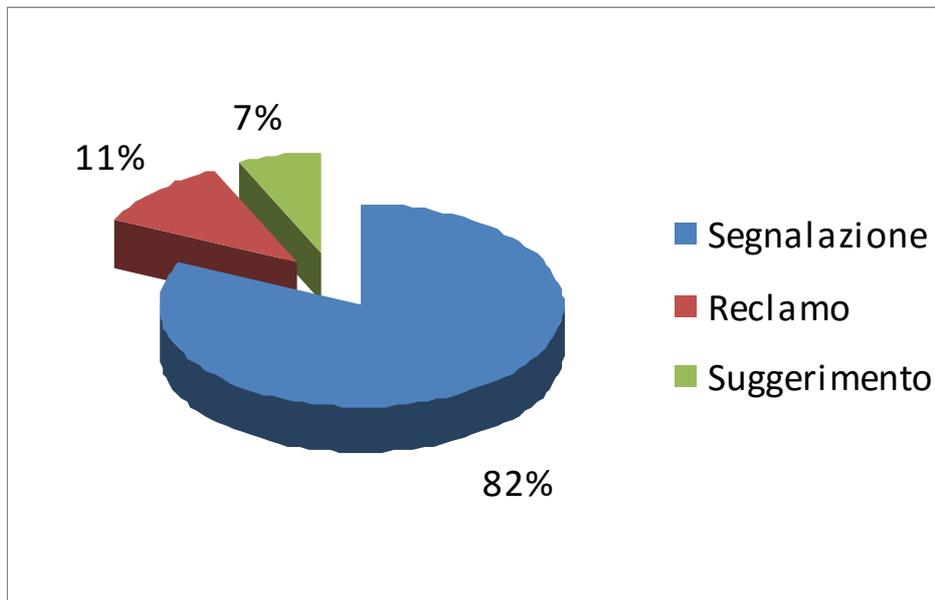
\* **Interne:** segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne:** segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

**Tipo di richiesta: Interne \***



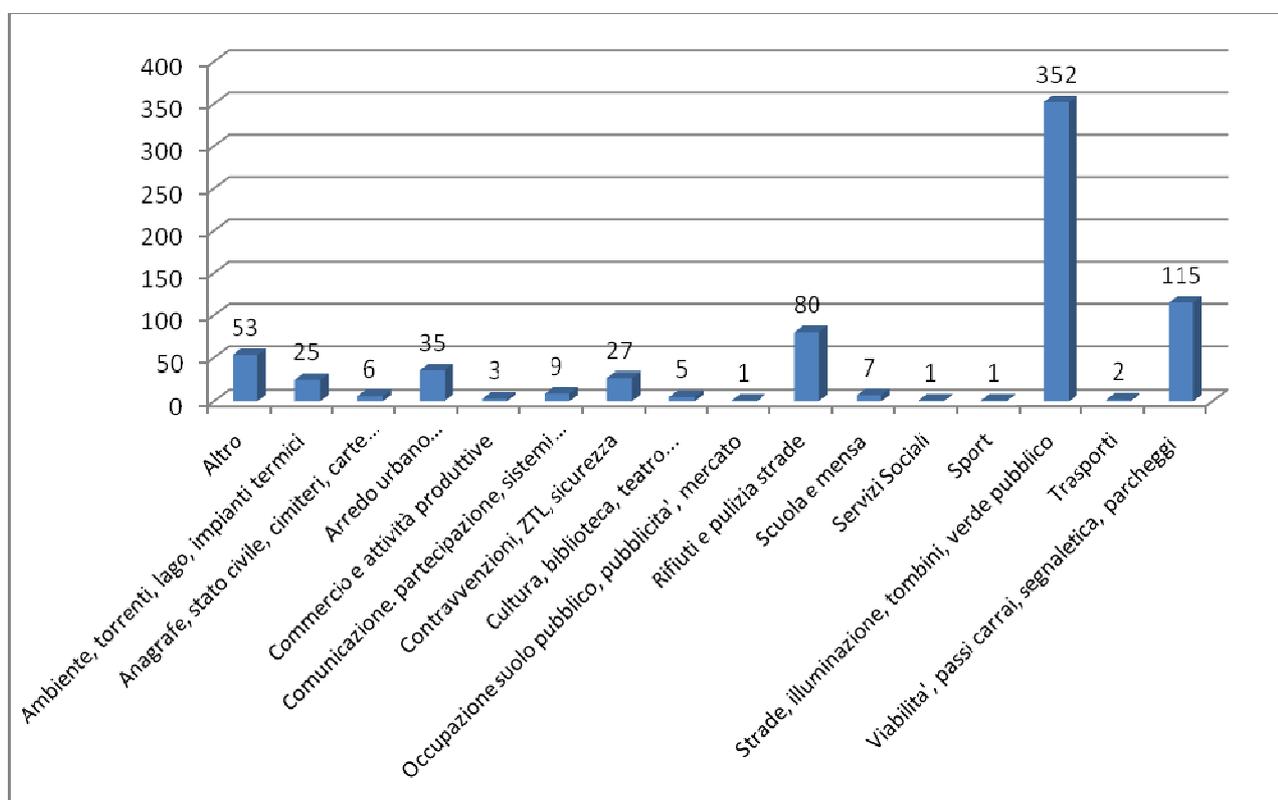
**Tipo di richiesta: Esterne \*\***



\* **Interne:** segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne:** segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

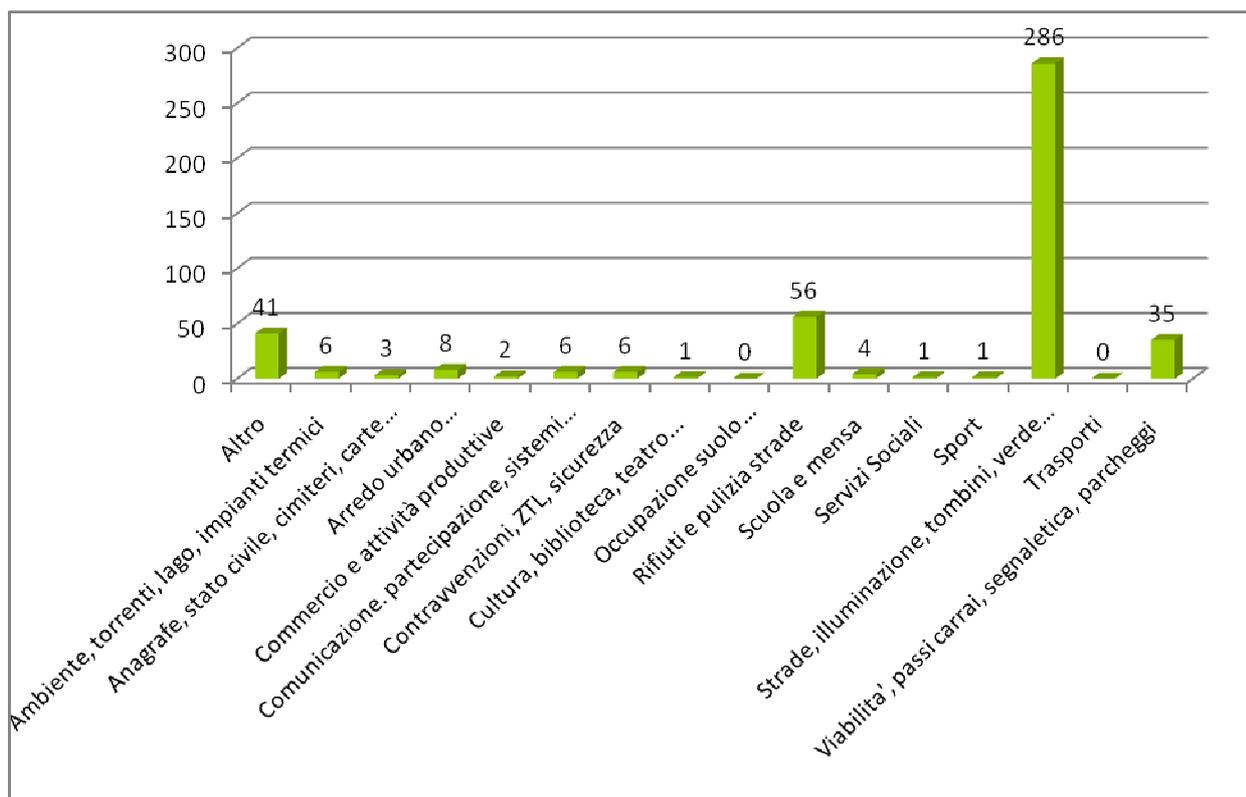
Tipologia problema	Interne*	Esterne**	Totale	%
Altro	41	12	53	7%
Ambiente, torrenti, lago, impianti termici	6	19	25	3%
Anagrafe, stato civile, cimiteri, carte d'identità, elettorale	3	3	6	1%
Arredo urbano (panchine, cestini, giochi, parapetti...)	8	27	35	5%
Commercio e attività produttive	2	1	3	0%
Comunicazione. partecipazione, sistemi informativi	6	3	9	1%
Contravvenzioni, ZTL, sicurezza	6	21	27	4%
Cultura, biblioteca, teatro...	1	4	5	1%
Occupazione suolo pubblico, pubblicità, mercato	0	1	1	0%
Rifiuti e pulizia strade	56	24	80	11%
Scuola e mensa	4	3	7	1%
Servizi Sociali	1	0	1	0%
Sport	1	0	1	0%
Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico	286	66	352	49%
Trasporti	0	2	2	0%
Viabilità, passi carrai, segnaletica stradale, parcheggi	35	80	115	16%
<b>TOTALE</b>	<b>456</b>	<b>266</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



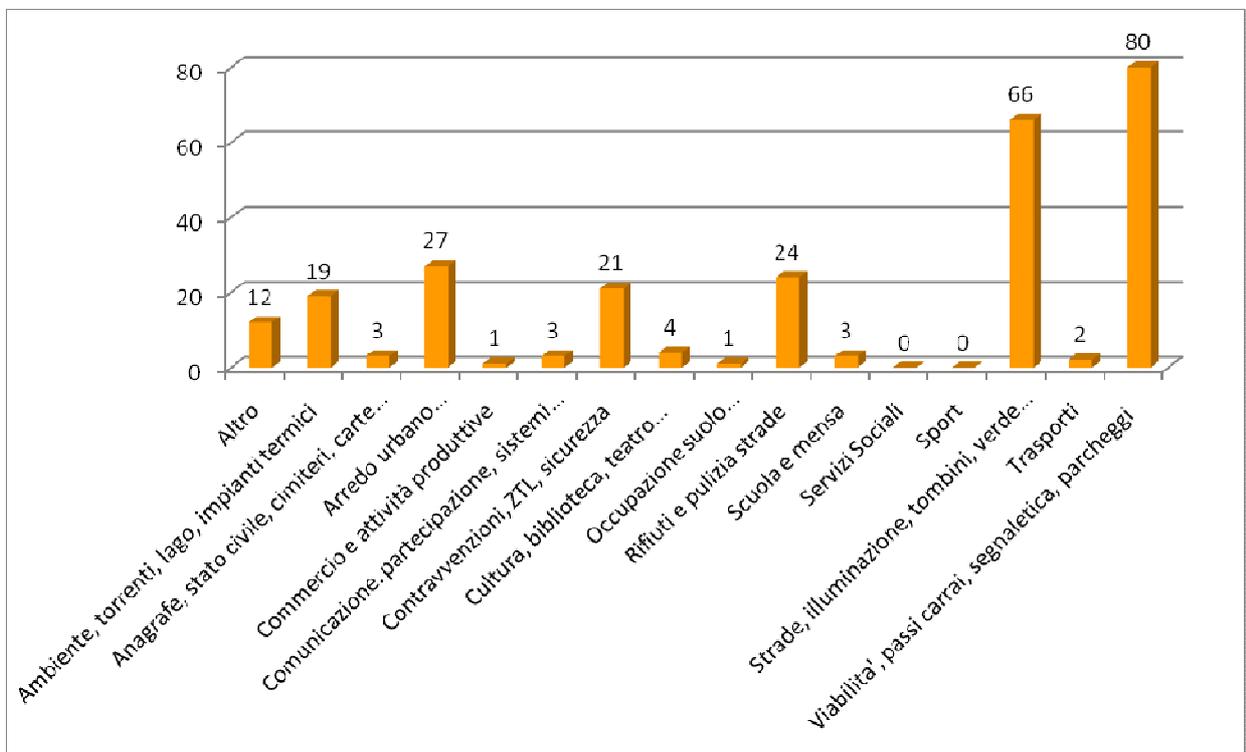
\* **Interne**: segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne**: segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

Tipologia problema: **Interne \***



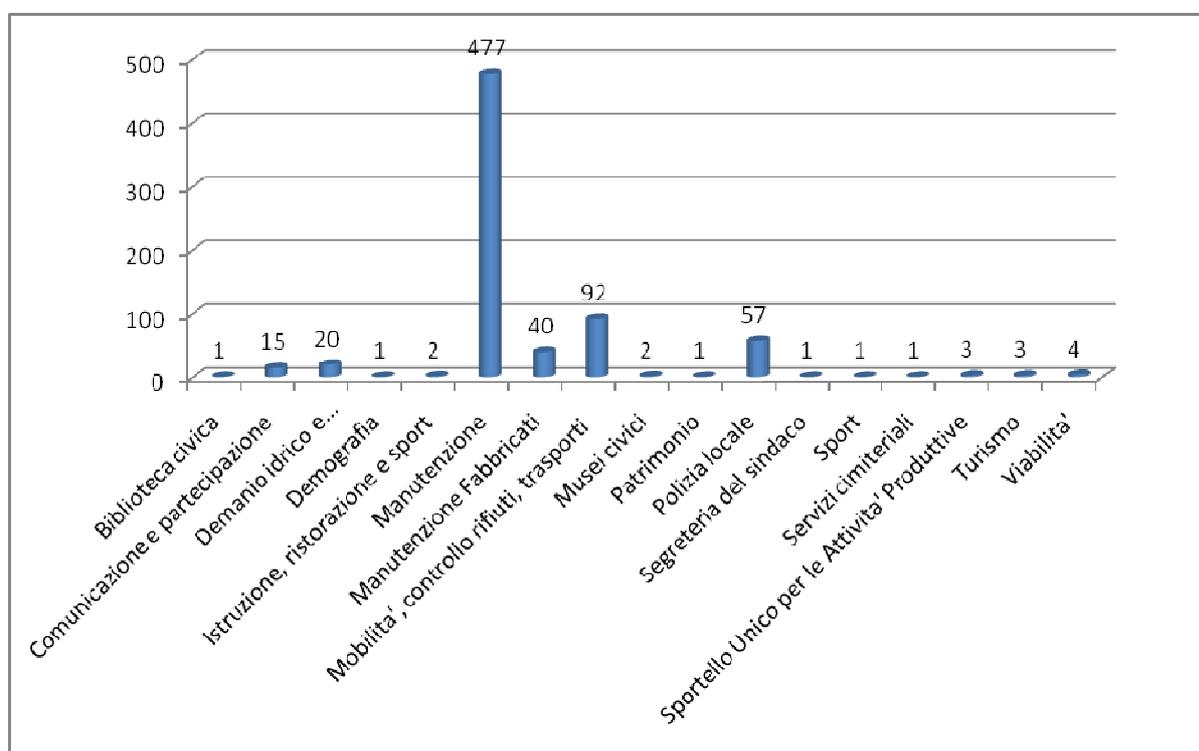
Tipologia problema: **Esterne \*\***



\* **Interne**: segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne**: segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

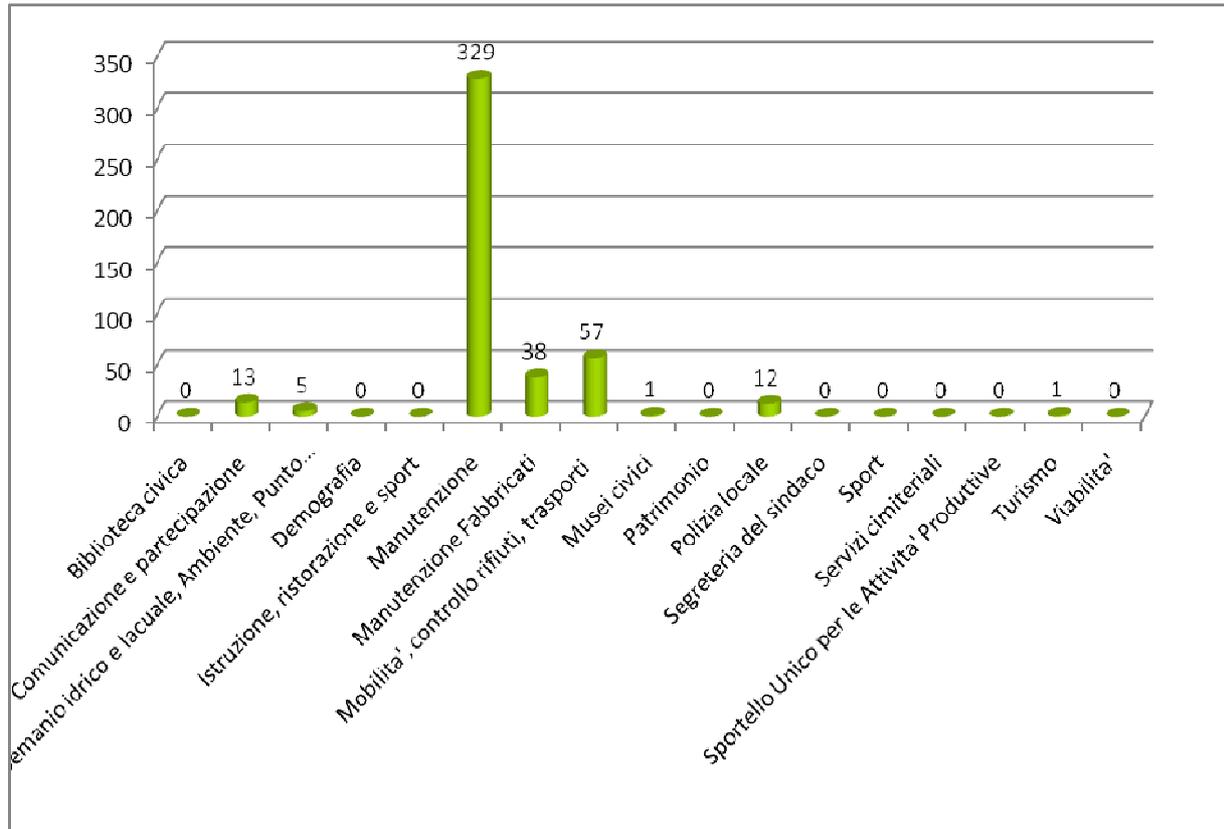
Ufficio di assegnazione	Interne*	Esterne**	Totale	%
Biblioteca civica	0	1	1	0%
Comunicazione e partecipazione	13	2	15	2%
Demanio idrico e lacuale, Ambiente, Punto energia	5	15	20	3%
Demografia	0	1	1	0%
Istruzione, ristorazione e sport	0	2	2	0%
Manutenzione	329	148	477	66%
Manutenzione Fabbricati	38	2	40	6%
Mobilità, controllo rifiuti, trasporti	57	35	92	13%
Musei civici	1	1	2	0%
Patrimonio	0	1	1	0%
Polizia locale	12	45	57	8%
Segreteria del sindaco	0	1	1	0%
Sport	0	1	1	0%
Servizi cimiteriali	0	1	1	0%
Sportello Unico per le Attività Produttive	0	3	3	0%
Turismo	1	2	3	0%
Viabilità	0	4	4	1%
Nessuno	0	0	1	0%
<b>TOTALE</b>	<b>456</b>	<b>265</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



\* **Interne:** segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

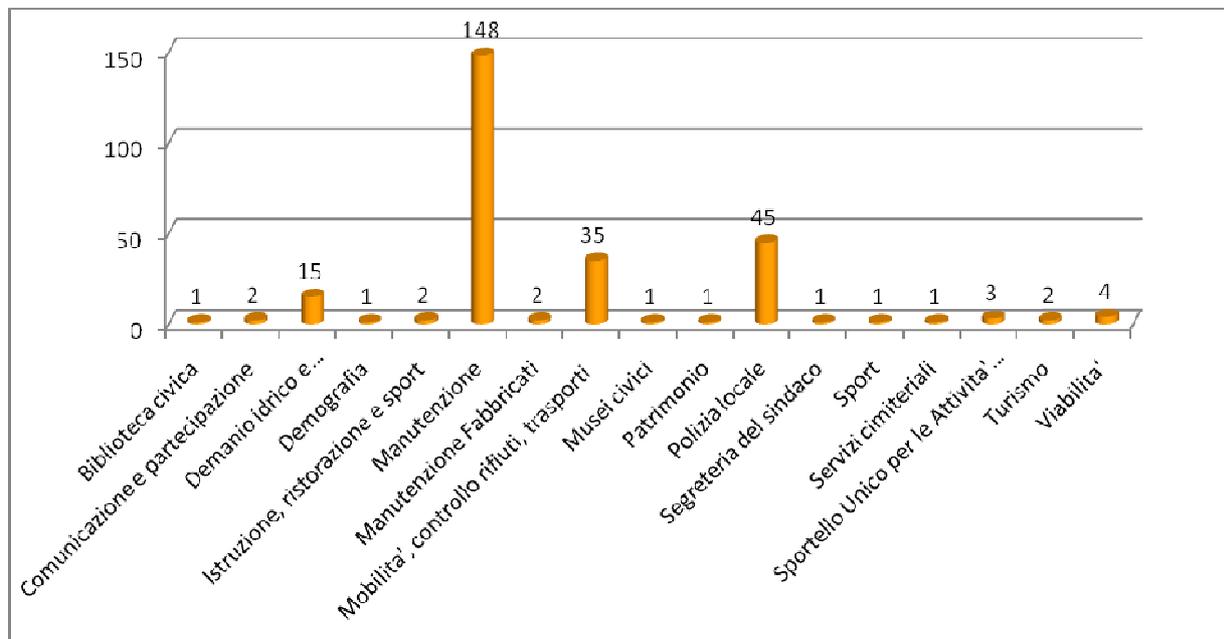
\*\* **Esterne:** segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

Ufficio di assegnazione: **Interne \***



12

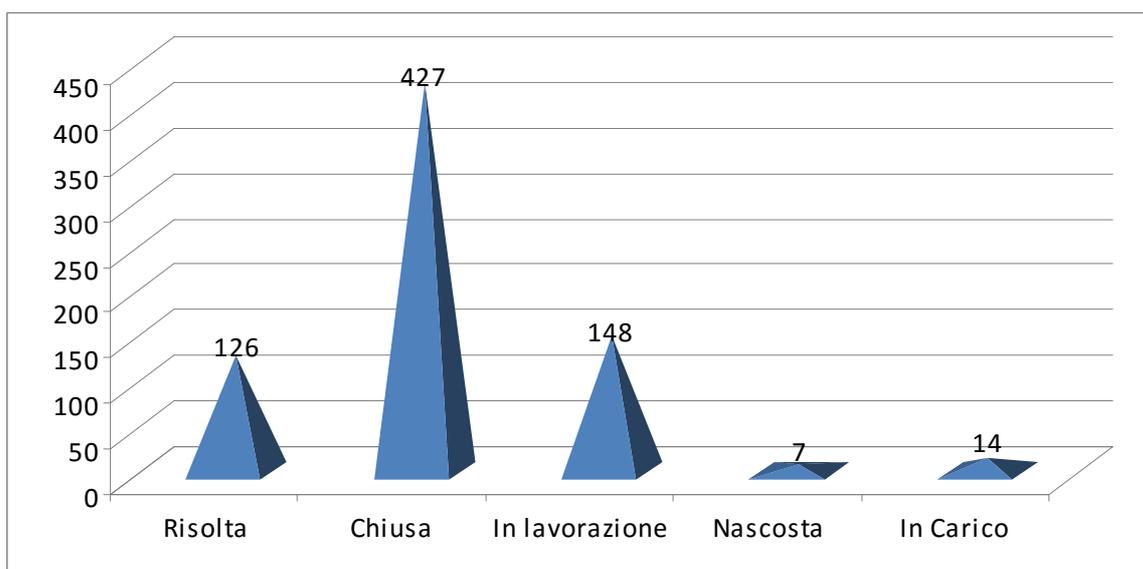
Ufficio di assegnazione: **Esterne \*\***



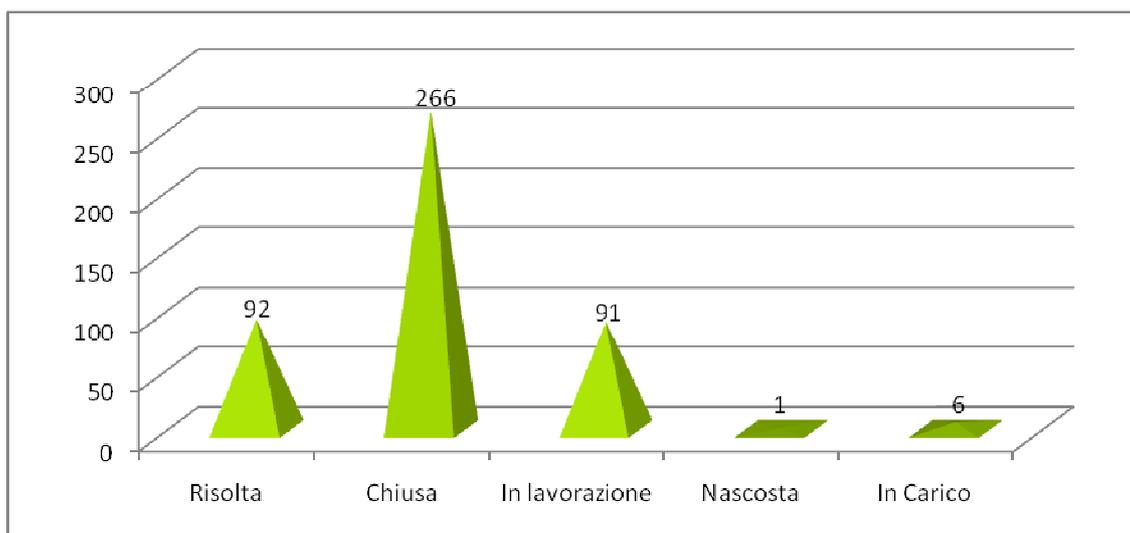
\* **Interne**: segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne**: segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

<b>Stato segnalazioni</b>	<i>Interne*</i>	<i>Esterne**</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Risolta	92	34	126	17,5%
Chiusa	266	161	427	59%
In lavorazione	91	57	148	20,5%
Nascosta	1	6	7	1%
In Carico	6	8	14	2%
<b>TOTALE</b>	<b>456</b>	<b>266</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



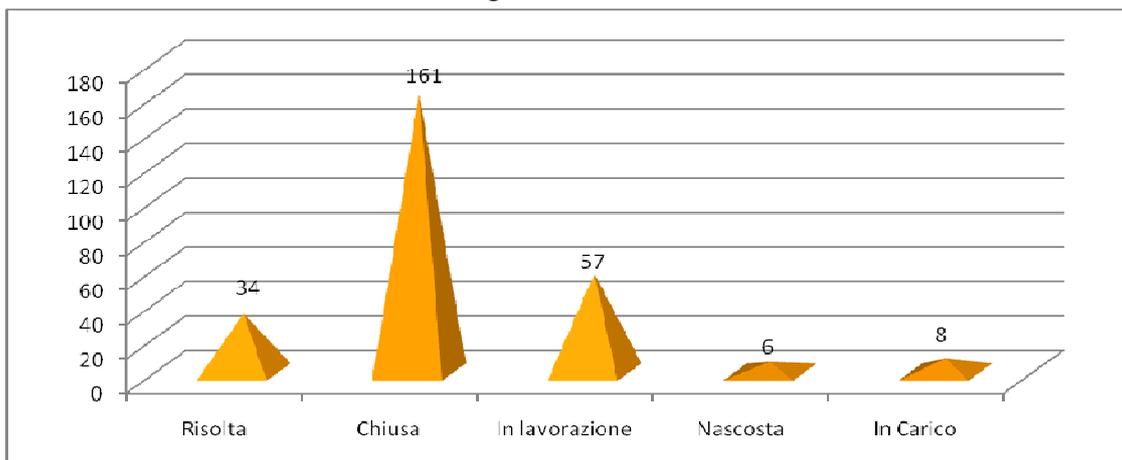
**Stato segnalazioni: Interne \***



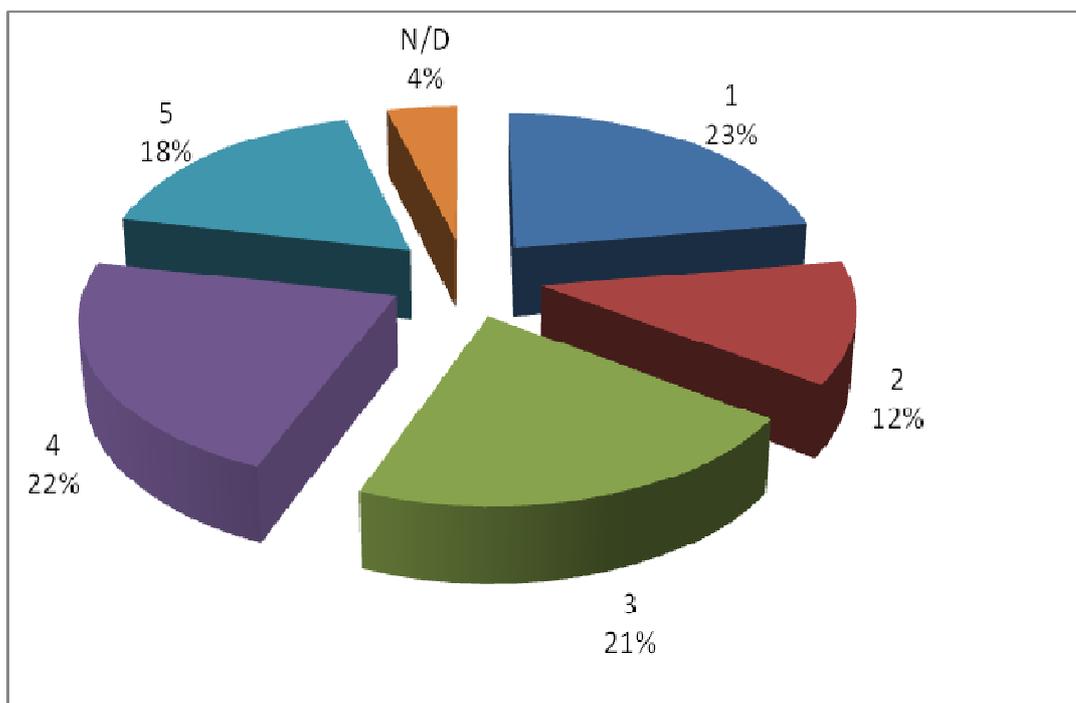
\* **Interne:** segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne:** segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

Stato segnalazioni: **Esterne \*\***



Segnalazioni per Zona	Interne*	Esterne**	Totale	%
1	80	82	162	22,44%
2	57	32	89	12,33%
3	100	53	153	21,19%
4	112	50	162	22,44%
5	96	30	126	17,45%
non definita	11	19	30	4,15%
<b>Totali</b>	<b>456</b>	<b>266</b>	<b>722</b>	<b>100%</b>



\* **Interne:** segnalazioni registrate dagli operatori perché provenienti dai cittadini tramite altri canali

\*\* **Esterne:** segnalazioni inserite direttamente dai cittadini

Tipologia problemi suddivisi per zona	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5	non definita	Totale
Altro	14	8	5	18	8	0	53
Ambiente, torrenti, lago, impianti termici	11	3	0	3	8	0	25
Anagrafe, stato civile, cimiteri, carte d'identità, elettorale	1	0	0	0	4	1	6
Arredo urbano (panchine, cestini, giochi,...) (*)	7	6	11	1	8	2	35
Commercio e attività produttive	0	1	0	0	1	1	3
Comunicazione. partecipazione, sistemi informativi	0	0	0	2	0	7	9
Contravvenzioni, ZTL, sicurezza	19	3	0	2	1	2	27
Cultura, biblioteca, teatro...	2	1	0	0	0	2	5
Occupazione suolo pubblico, pubblicità, mercato	0	0	0	0	0	1	1
Rifiuti e pulizia strade	14	8	15	16	24	3	80
Scuola e mensa	0	0	0	1	2	4	7
Servizi Sociali	0	0	0	0	1	0	1
Sport	0	0	0	0	1	0	1
Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico (*)	67	42	98	86	55	4	352
Trasporti	1	1	0	0	0	0	2
Viabilità, passi carrai, segnaletica, parcheggi (*)	26	16	24	33	13	3	115
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>89</b>	<b>153</b>	<b>162</b>	<b>126</b>	<b>30</b>	<b>722</b>

Ufficio /Servizio di assegnazione	Totale	Risolte	Chiuse	In lavorazione	Nascoste	In carico
Biblioteca civica	1	0	1	0	0	0
Comunicazione e partecipazione	15	7	4	2	1	1
Demanio idrico e lacuale, Ambiente, energia	20	1	16	0	0	3
Demografia	1	0	1	0	0	0
Istruzione, ristorazione e sport	2	0	2	0	0	0
Manutenzione (*)	477	91	294	92	0	0
Manutenzione Fabbricati	40	11	6	22	0	1
Mobilità, controllo rifiuti, trasporti	92	5	78	6	1	2
Musei civici	2	1	1	0	0	0
Patrimonio	1	0	0	0	0	1
Polizia locale	57	9	15	26	4	3
Segreteria del sindaco	1	0	1	0	0	0
Sport	1	0	1	0	0	0
Servizi cimiteriali	1	0	0	0	0	1
Sportello Unico per le Attività Produttive	3	1	2	0	0	0
Turismo	3	0	1	0	1	1
Viabilità (*)	4	0	4	0	0	0
Nessuno	1	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>722</b>	<b>126</b>	<b>427</b>	<b>148</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

(\*) Per l'Urp online Il Servizio Manutenzione fa da referente per diversi tipi di problema:

- Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico
- Arredo urbano (panchine, cestini, giochi, parapetti...)
- Viabilità, passi carrai, segnaletica stradale, parcheggi



- [Home page](#)
- [Invia una segnalazione](#)
- [Panoramica](#)
- [Segnalazioni aperte](#)
- [Archivio segnalazioni](#)
- [Statistiche](#)
- [Guida all'uso](#)
- [Login](#)

## Statistiche

Segnalazioni totali: 1041 - Segnalazioni chiuse: 840

