

Sistema multimediale e multicanale MASSA CITTA' INTERATTIVA

REPORT
periodo 01 gennaio – 31 dicembre 2012

Il sistema di gestione delle segnalazioni denominato "Massa Città [Inter@ttiva](#)" è stato attivato a decorrere dal mese di gennaio 2012 e, dopo un periodo sperimentale, è stato inaugurato e diffuso alla cittadinanza l' 8 giugno 2012.

Il periodo sperimentale è servito a testare la funzionalità dell'intero processo e a perfezionarne l'utilizzo. L'implementazione del nuovo sistema ha portato ad una serie di vantaggi che possiamo così sintetizzare:

- in primo luogo in un unico spazio virtuale sono comprese tutte le fasi del processo, a cominciare dalla segnalazione del cittadino, alla sua trasmissione al servizio di competenza, alla risposta di quest'ultimo, garantendo in tal modo accessibilità, semplicità e massima trasparenza, evitando anche il verificarsi di segnalazioni "doppie".
- In secondo luogo l'applicazione di un tale sistema ha consentito:
 - l'eliminazione dell'utilizzo della carta;
 - di elaborare dati statistici utili a monitorare l'efficienza dell'organizzazione nel suo complesso;
 - lo sviluppo dell'interazione tra cittadini e istituzioni.

SEGNALAZIONI PRESENTI NEL SISTEMA

Nel corso del 2012 le segnalazioni presenti sul sistema sono state in totale **946**. Di seguito riportiamo i dati suddivisi per "stato", "tipologia", "canale di arrivo".

STATO

Annullate	105
Rifiutate	10
Inserite	49
Inoltrate	31
Prese in carico	113
Chiuse	638
Tot	946

Inserite: si riferiscono alla 1° fase del processo. Le segnalazioni vengono create sia dai cittadini sia dall'operatore centrale del sistema (urp).

Inoltrate: si riferiscono alla 2° fase del processo: le segnalazioni presenti nel sistema vengono analizzate dall'Urp, associate alle categorie prestabilite come ambito (igiene pubblica, strada/piazza ecc.), eventualmente rielaborate per rendere più chiari e leggibili i messaggi con inserimenti anche di note. Viene individuata l'Unità d'Intervento destinataria e di conseguenza si procede con l'inoltro.

Prese in carico: si riferiscono alla 3° fase del processo: le segnalazioni sono state valutate di competenza del settore dal referente dell'Unità d'Intervento, quindi si notifica la "presa in carico".

Chiuse: si riferiscono all'ultima fase del processo in cui le segnalazioni, analizzate, inviate, prese in carico hanno avuto esito finale, positivo o negativo che sia. La notifica di chiusura è accompagnata dall'inserimento di una nota visibile al pubblico, che equivale alla risposta al cittadino.

Le anomalie riguardano i seguenti stati:

Annullate: si riferiscono in massima parte a utilizzo non corretto del sistema da parte dei cittadini, ossia richieste di informazioni, comunicazioni dirette ad amministratori oppure ad invii automatici di sistema (petra).

Nel corso del 2012 il numero delle segnalazioni "annullate" è stato alto, dovuto sia alla fase sperimentale, durante la quale si è reso necessario eseguire segnalazioni di prova per testare la funzionalità del sistema, sia al fatto che i cittadini hanno utilizzato questo strumento in maniera impropria, come specificato sopra. E' quindi necessario intervenire mediante informazione mirata ad una migliore conoscenza della finalità del sistema Massa Città [Inter@ttiva](#).

Rifiutate: si riferiscono a segnalazioni non di competenza del settore/servizio e che quindi sono state respinte. In questo caso l'Urp ha in carico di inoltrarle di nuovo al settore/servizio di competenza corretto.

SEGNALAZIONI GESTITE

Se consideriamo quindi le **segnalazioni** effettivamente **gestite** nel corso del 2012 il totale ammonta a **819**. Le segnalazioni "chiuse" sono pari a **638**, equivalente a **75,8%**. Si tratta di un risultato sicuramente positivo, che denota un buon funzionamento ed un'altrettanto buona organizzazione sia dell'attività sia del personale impegnato nel processo di gestione delle segnalazioni.

LE NOTE DI RISPOSTA AL CITTADINO

Lo stato di segnalazione "chiusa" non equivale sempre a "risolta", ossia non sempre è possibile effettuare gli interventi destinati a risolvere il problema segnalato, ma certo è che comunque una risposta in merito deve essere fornita al cittadino.

Il sistema Massa Città Inter@ttiva adottato prevede che le Unità di Intervento, nella fase finale del processo di gestione delle segnalazioni di competenza, inseriscano note di chiusura visibili al cittadino, in modo che sia garantita la comunicazione dell'esito in relazione al problema segnalato.

Nel momento in cui gli utenti si sentono coinvolti in un processo di gestione delle segnalazioni in loro si creano anche delle aspettative legate al fatto di vedere e sentire considerata la loro richiesta.

Questo rappresenta il valore aggiunto del nuovo processo: un efficace sistema di risposta in modo da evitare che il cittadino percepisca che la sua richiesta è caduta nel vuoto.

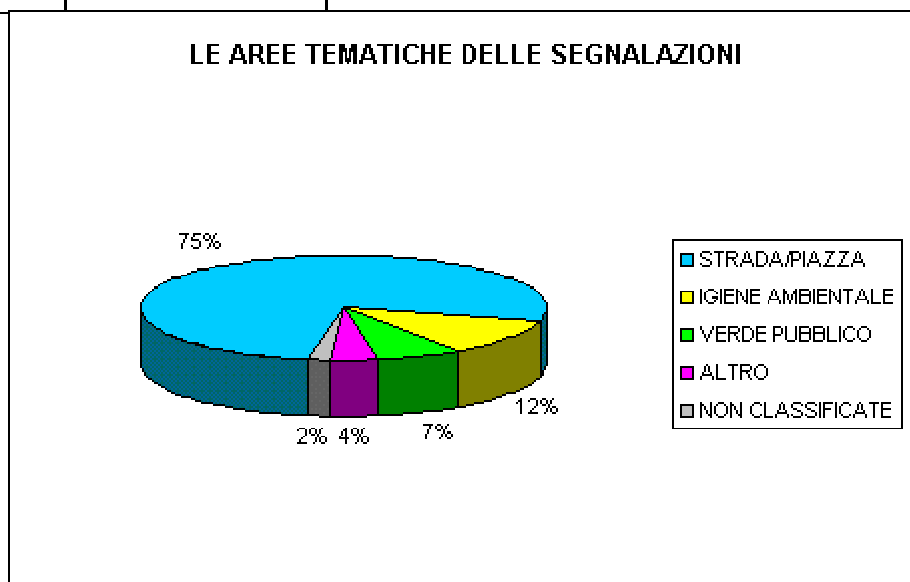
Per questo motivo è importante che tutti i referenti delle Unità di Intervento inseriscano una breve comunicazione a corredo della notifica di chiusura della segnalazione.

I TEMPI DEGLI INTERVENTI

Le segnalazioni possono richiedere tempi di intervento differenziati in base a determinati fattori: risorse economiche, strumentali, interventi che richiedono il coinvolgimento di altri enti ecc. Per questo motivo alcune segnalazioni possono rimanere "aperte" più a lungo di altre, non essendo certamente la cosa attribuibile a scarsa efficienza dei servizi. In ogni caso il sistema può essere un valido strumento per monitorare la tempistica degli interventi ed eventualmente cercare di attivare azioni positive per migliorare il servizio.

LE AREE TEMATICHE DELLE SEGNALAZIONI

Strada/piazza	623
Igiene ambientale	95
Verde pubblico	56
Altro	32
Non classificate	13
Tot	819



Nella maggior parte le segnalazioni hanno riguardato guasti alla pubblica illuminazione e la manutenzione di strade e di marciapiedi: buche sull'asfalto, marciapiedi sfaldati, griglie abbassate rispetto al manto stradale ecc.

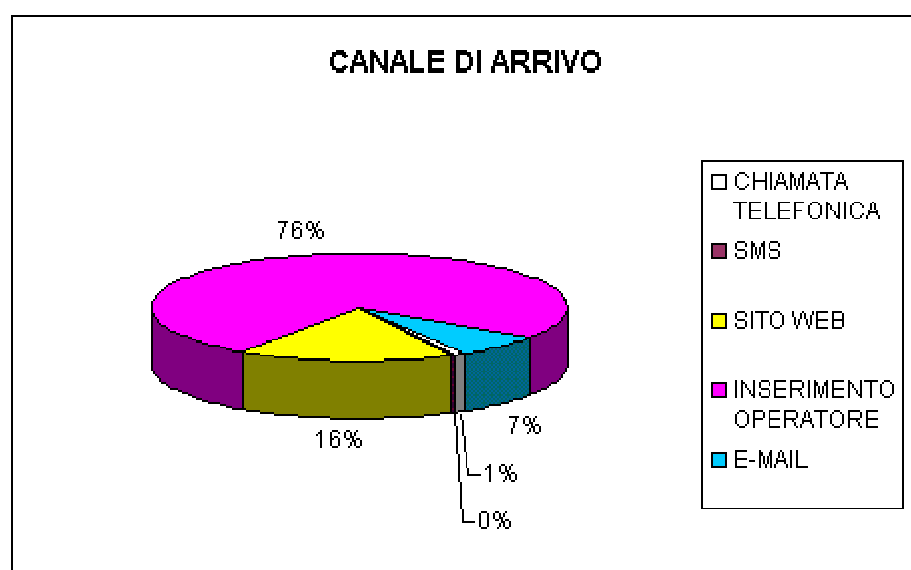
I problemi di igiene ambientale invece hanno riguardato rifiuti abbandonati su strade o piazze, lo stato di alcuni cassonetti soprattutto nel periodo estivo, ingombranti lasciati vicino ai cassonetti stessi, campane per la differenziata colme, ma anche segnalazioni di discariche abusive in terreni incolti o su cigli di strade. Spesso le azioni di inciviltà, oltre a causare degrado, producono ulteriori problemi igienici, come in quest'ultimo caso, dove le zone interessate possono diventare ricettacolo di animali.

Le segnalazioni riguardanti il verde pubblico hanno interessato la manutenzione delle alberature delle siepi, nonché dei cigli erbosi ai lati delle strade.

Nella categoria "altro" sono state comprese segnalazioni di varia natura quali, per citarne alcune, quelle riguardanti disagi per disturbo alla quiete pubblica, un errore rilevato nella brochure di un programma estivo, arredo urbano ecc.

CANALE DI ARRIVO

Chiamata telefonica	numero verde 800 68 24 44	7
Sms	al numero: 338 930 9028	3
Sito web	http://massainterattiva.comune.massa.ms.it/	135
Inserimento operatore	Contatti URP	618
e-mail:	segnala@comune.massa.ms.it	56
		Tot. 819



I dati evidenziano chiaramente che l'utilizzo dei canali messi a disposizione è ancora poco conosciuto dai cittadini. In massima parte le segnalazioni, nel periodo oggetto d'esame, sono state inserite direttamente dall'operatore mediante i contatti dell' URP: sportello, telefono, mail. I dati confermano anche il risultato di un sondaggio effettuato nei mesi di novembre e dicembre, dove si evidenzia una percentuale molto bassa di cittadini che conoscono il sistema Massa Città Inter@ttiva.

Tra i canali a disposizione per interagire sul sistema in via diretta i cittadini hanno utilizzato soprattutto il web e, a seguire, l'e-mail dedicata.

E' da considerare che il progetto è stato illustrato alla cittadinanza solo a giugno 2012 e, nonostante comunicati stampa e la distribuzione di un opuscolo informativo, è necessario intraprendere ulteriori e reiterate azioni comunicative affinché i cittadini possano meglio conoscere ed utilizzare in modo partecipativo il nuovo sistema di segnalazioni.

VERIFICA DEI RISULTATI

Negli ultimi due mesi del 2012, a conclusione dell'anno di attivazione del sistema, è stata fatta una verifica dell'andamento del servizio al fine di valutare eventuali criticità ed attuare azioni correttive utili a migliorare il servizio stesso.

L'attività si è svolta mediante un'indagine realizzata con una duplice prospettiva d'azione e che ha coinvolto diversi attori in un'ottica co-relazionale:

- i cittadini – con l'obiettivo di verificare la conoscenza e l'utilizzo del nuovo sistema di segnalazioni ed il grado di soddisfazione del servizio;
- i referenti delle Unità di Intervento sia interne che esterne, vale a dire gli attori del processo – con l'obiettivo di evidenziare eventuali criticità ed il grado di soddisfazione.

SONDAGGIO DIRETTO AI REFERENTI DELLE UNITA' D'INTERVENTO

In data 13 dicembre 2012 è stato inviato un breve questionario a tutti i referenti delle Unità d'Intervento sia interne che esterne con lo scopo di procedere ad una verifica sull'andamento del sistema a distanza di alcuni mesi dall'applicazione. L'obiettivo era di evidenziare eventuali criticità sia da un punto di vista tecnico sia da un punto di vista della chiarezza delle segnalazioni. Si è chiesto ai colleghi di esprimere una valutazione su una scala 1:5 (con 1= minor valore e 5=massimo valore) sui seguenti aspetti:

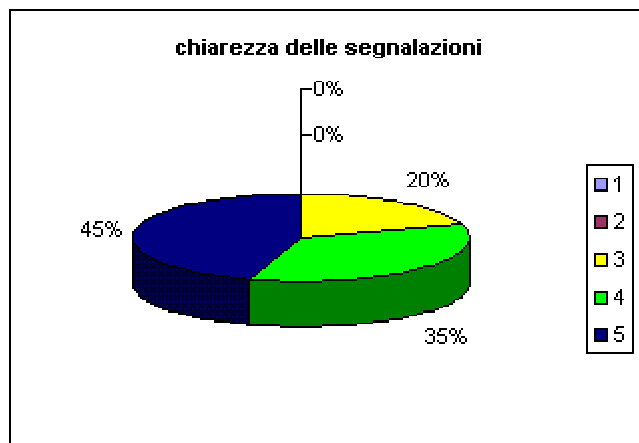
- chiarezza delle segnalazioni
- semplicità di utilizzo del sistema
- riduzione tempi di ricezione delle segnalazioni

In calce al questionario ciascuno poteva esprimere eventuali difficoltà riscontrate nell'applicazione del sistema. Tutti i referenti delle Unità d'Intervento che hanno gestito segnalazioni hanno compilato il questionario inviato.

Chiarezza delle segnalazioni - i referenti si sono così espressi:

valore	n. risposte
1 (=per niente soddisfatto)	0
2 (= poco soddisfatto)	0
3 (=soddisfatto)	4
4 (=più che soddisfatto)	7
5 (=molto soddisfatto)	9

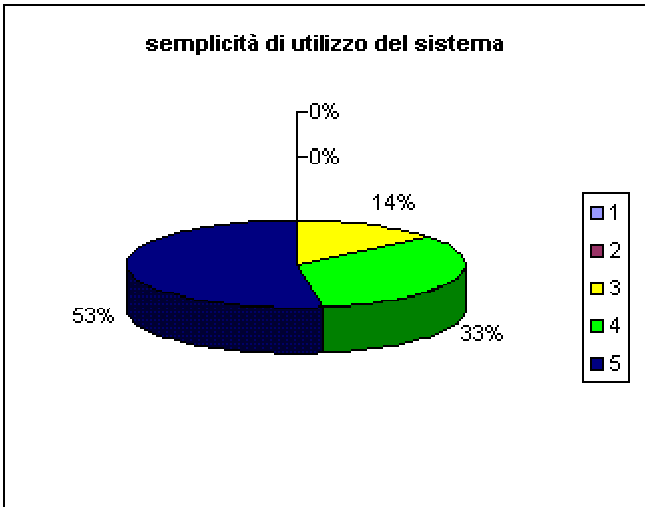
In linea generale emerge un livello di soddisfazione buono; alcuni referenti, però, hanno evidenziato difficoltà per scarsa chiarezza di alcune segnalazioni inserite dai cittadini. Pertanto il personale dell'Urp si è già impegnato a prestare maggiore attenzione in fase di analisi dei problemi descritti al fine di agevolare l'individuazione sul territorio del problema da risolvere.



Semplicità di utilizzo del sistema - i referenti si sono così espressi:

valore	n. risposte
1 (=per niente soddisfatto)	0
2 (= poco soddisfatto)	0
3 (=soddisfatto)	3
4 (=più che soddisfatto)	7
5 (=molto soddisfatto)	11

Non è stata rilevata alcuna criticità nell'utilizzo del software da parte di nessun servizio. Alcuni problemi tecnici, intervenuti nella fase sperimentale, sono stati immediatamente risolti.



Riduzione dei tempi di ricezione delle segnalazioni - i referenti si sono così espressi:

valore	n. risposte
1 (=per niente soddisfatto)	0
2 (= poco soddisfatto)	0
3 (=soddisfatto)	1
4 (=più che soddisfatto)	7
5 (=molto soddisfatto)	12

Rispetto alla procedura di trasmissione segnalazioni utilizzata in precedenza, l'applicazione del sistema ha ridotto notevolmente i tempi. L'invio della cedola utilizzata per le segnalazioni a mezzo protocollo, oltre a dilatare i tempi di ricezione e quindi rallentare gli interventi, non dava alcuna garanzia dell'avvenuta "presa in carico".



Il sistema implementato consente di monitorare costantemente tutte le fasi del processo.

SONDAGGIO DIRETTO AI CITTADINI

Dal novembre a dicembre ai cittadini che si sono rivolti allo sportello dell'urp è stato presentato un questionario che si apriva con la seguente domanda:

Conosce il servizio Massa Città Inter@ttiva? Si No

Su 250 intervistati solo 85 cittadini hanno dichiarato di conoscerlo. A coloro che hanno risposto affermativamente sono state poste ulteriori domande sul servizio.

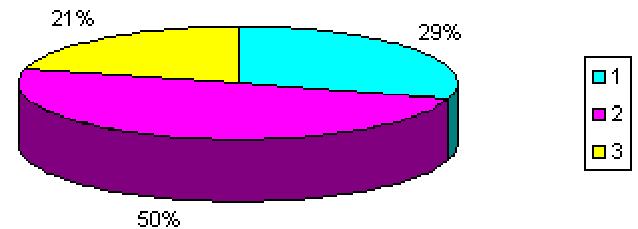
I RISULTATI IN SINTESI

Quanto utilizza il servizio?

1 volta	25
spesso	42
molto spesso	18

I dati dimostrano una buona percentuale di utilizzo frequente rispetto a chi lo ha utilizzato solo una volta

QUANTO UTILIZZA IL SERVIZIO?

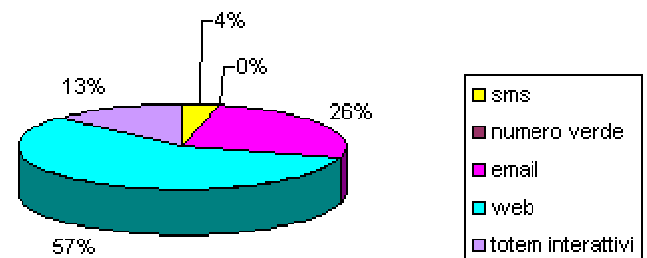


Quale canale ha utilizzato per le segnalazioni?

sms	3
numero verde	0
email	22
web	49
totem interattivi	11

I dati confermano in sostanza la statistica generale rilevata nell'arco dell'anno, con una netta prevalenza del web sugli altri canali

QUALE CANALE HA UTILIZZATO PER LE SEGNALAZIONI?

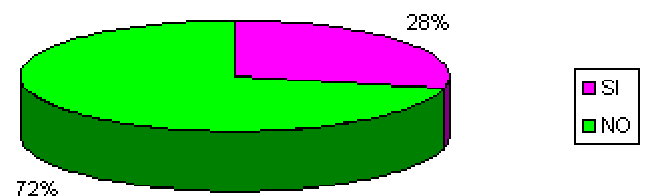


Ha utilizzato il n. di ticket per seguire lo sviluppo della sua segnalazione?

SI	24
NO	61

Non è ancora consuetudine del cittadino utilizzare il ticket per seguire le fasi del processo. Occorrerà intraprendere azioni comunicative mirate per far conoscere tutte le funzionalità del sistema Massa Città Inter@ttiva

HA UTILIZZATO IL NUMERO DI TIKET PER SEGUIRE LO SVILUPPO DELLA SUA SEGNALAZIONE?

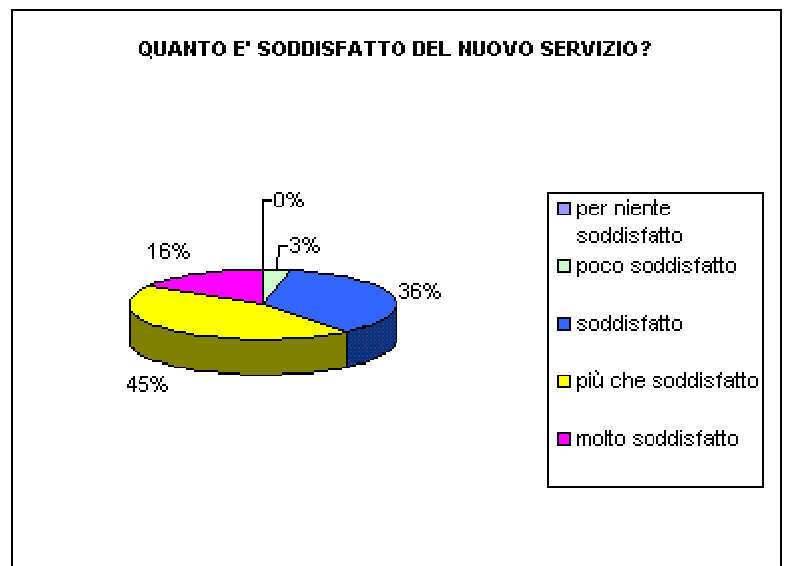


A conclusione i cittadini sono stati invitati ad esprimere un giudizio globale sul servizio attivato:

Quanto è soddisfatto del nuovo servizio?

per niente soddisfatto	0
poco soddisfatto	3
soddisfatto	31
più che soddisfatto	39
molto soddisfatto	14

Le valutazioni sono in maggioranza positive e questo è chiaramente un input a continuare cercando al contempo di migliorare il servizio.



Are di miglioramento

Da questa breve analisi dell'andamento del sistema di gestione delle segnalazioni emergono alcune considerazioni:

- 1) necessità di azioni comunicative per far conoscere in modo capillare tutte le funzionalità del sistema e sviluppare maggiormente la partecipazione dei cittadini. Le modalità potranno essere differenziate in base a target di riferimento, prevedendo anche verifiche periodiche di valutazione dell'efficacia degli interventi.
- 2) A livello di organizzazione interna l'operatore centrale dovrà prestare maggiore attenzione a fornire alle Unità d'Intervento tutti gli elementi utili a rendere identificabile il luogo oggetto di segnalazione nonché alla chiarezza delle comunicazioni
- 3) Le note di risposta rappresentano un elemento importante nell'interazione cittadino-istituzioni e pertanto è necessario prestarvi attenzione ad inserirle sempre, anche in caso di impossibilità a risolvere il problema segnalato.

*La responsabile Urp
Dr.ssa Rosanna Scarpecci*