



WEBINAR: Rilevare la customer satisfaction: una sfida organizzativa

**Coinvolgere i cittadini e
stimolare la partecipazione:
il ruolo della comunicazione e del front end**

A cura di:
Barbara Tonetto

Seminario on line 24 novembre 2011 – ore 12.30 - 14

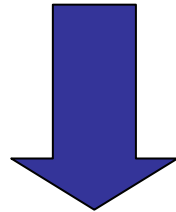
[...] attuare, mediante l'**ascolto dei cittadini** e la **comunicazione interna**, i processi di verifica della **qualità dei servizi** e di **gradimento degli stessi da parte degli utenti**



Premessa/2

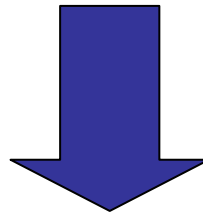
Un Ente che vuole ascoltare
invia un messaggio molto forte,
al proprio pubblico interno
e a quello esterno

E' la creazione di una pluralità di "canali
di comunicazione"
tra cittadino e P.A.



Sistema integrato di ascolto del cittadino

- L'obiettivo è il miglioramento del servizio
(riorganizzazione e ripensamento del servizio)



fidelizzazione /soddisfazione /**felicità (!?!)**
del cittadino



L'ascolto dei cittadini/1

La sfida della comunicazione pubblica:
dall'**ascolto** vs **partecipazione**

Non è scontato che un'amministrazione utilizzi una **modalità partecipativa** per **assumere decisioni** o che attivi **strumenti di ascolto** sistematico dei cittadini o di altri stakeholders per **definire politiche** o **far fronte alla conflittualità**.

La realizzazione del processo di trasformazione e modernizzazione in atto nelle pubbliche amministrazioni è legato **all'attenzione alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini.**

Al ruolo propositivo dei cittadini è necessario attribuire maggiore forza, favorendo un rapporto di collaborazione e costante coinvolgimento degli stessi nei processi decisionali e **superando la visione della partecipazione limitata alla sola raccolta delle preferenze.**

Per dare **soluzione ai problemi di una società complessa** è necessario che i **cittadini non siano più destinatari passivi** dell'intervento pubblico dell'amministrazione ma, piuttosto, che sia ritenuta una risorsa strategica la loro **partecipazione alle scelte pubbliche.**

- ✓ Il coinvolgimento diretto **aumenta**:
 - **il senso di appartenenza** al progetto
 - **il senso di fiducia** che le persone costruiscono intorno all'esperienza

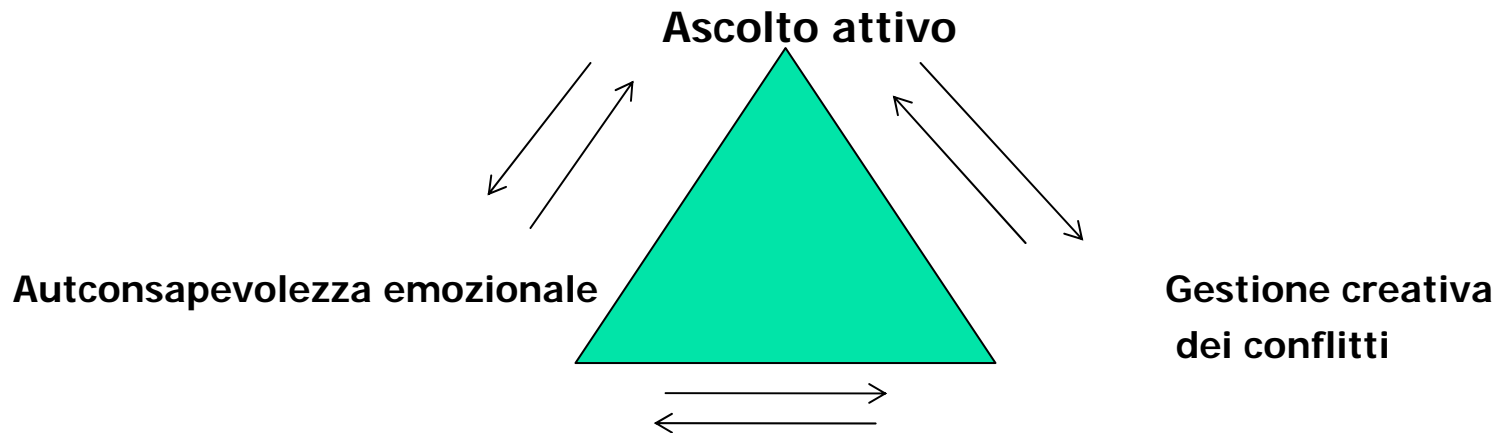
- ✓ Coinvolgere i cittadini non è così facile
- ✓ La stragrande maggioranza della popolazione si tiene stabilmente in disparte

- E' fondamentale che da subito la percezione dei cittadini e degli interlocutori coinvolti sia quella di **un'amministrazione che ha tutta l'intenzione di ascoltare per cambiare le cose**

1. **Come coinvolgere i cittadini?**
2. **Come rendere i cittadini soggetti attivi nella funzione di ascolto?**
3. **La tecnologia può dare un contributo sostanziale alla partecipazione?**

- Il coinvolgimento delle persone dipende da una buona **strategia di comunicazione** che funziona meglio se è **diretta ed emozionale**

TRIANGOLO MAGICO DELL'ARTE DI ASCOLTARE



- **Rispondere alle domande attraverso un case history**

Legge Regionale N 11/2004: Norme per il governo de territorio

Art. 5 – Concertazione e partecipazione.

1. I comuni, le province e la Regione nella formazione degli strumenti di pianificazione territoriale ed urbanistica, conformano la propria attività al metodo del confronto e della concertazione con gli altri enti pubblici territoriali e con le altre amministrazioni preposte alla cura degli interessi pubblici coinvolti.
2. L'amministrazione precedente assicura, altresì, il confronto con le associazioni economiche e sociali portatrici di rilevanti interessi sul territorio e di interessi diffusi, nonché con i gestori di servizi pubblici e di uso pubblico invitandoli a concorrere alla definizione degli obiettivi e delle scelte strategiche individuate dagli strumenti di pianificazione.



Domande

- ✓ **Come sarà Jesolo fra 10 anni?**
- ✓ **Che modello di ambiente, di mobilità, di qualità abitativa, di valorizzazione del patrimonio storico vogliamo?**
- ✓ **Cosa fare oggi per rendere Jesolo una città dove vivere meglio domani?**

- La fase di concertazione con i cittadini si comporrà di varie azioni ed iniziative, tutte veicolate da una comunicazione univoca contraddistinta da **un nuovo logo.**



Jesolo 2020/2



- **Jesolo 2020** parte dallo sviluppo urbanistico che ha trasformato Jesolo nella City Beach e guarda al futuro: una città costruita insieme dove la qualità della vita si misura non in PIL, ma in **felicità dei suoi cittadini.**



La concertazione/1

- **Appuntamento con i cittadini presso le parrocchie di Jesolo.** All'esterno della Chiesa verrà allestito un Punto Ascolto, presidiati da personale del Comune

- **Calendario degli incontri**
 - Domenica mattina 20 marzo 2011: Chiesa Santi Liberale e Mauro
 - Domenica mattina 3 aprile 2011: Chiesa di San Giovanni Battista
 - Domenica mattina 17 aprile 2011: Chiesa Sacro Cuore di Gesù
 - Domenica mattina 15 maggio 2011: Chiesa San Giuseppe
 - Domenica mattina 22 maggio 2011: Chiesa San Giuseppe
 - Domenica mattina 29 maggio 2011: Chiesa Santa Maria Assunta



La concertazione/2

- **Appuntamento con i cittadini** durante il mercato settimanale (venerdì mattina)
- **Calendario degli incontri**
 - Venerdì mattina 1 aprile 2011
 - Venerdì mattina 3 giugno 2011
- **Segreteria telefonica dedicata**

Post it in piazza



Post it in piazza



Post it in piazza



Post it in piazza



Post it in piazza



✓ Postati oltre 300 commenti sulle bacheche fisiche



La concertazione/3

- **Calendario degli incontri con gli stakeholder**
- 21.1.2011 ore 18 (sala consiglio) - associazioni iscritte all'Albo comunale, comitati, associazioni di categoria. Presentazione del PAT e consegna del CD relativo al piano di assetto del territorio
- 18.2.2011 ore 10: parroci
- 18.2.2011 ore 11: comandanti e dirigenti delle FF.OO
- 7.3.2011 ore 18: presidenti delle associazioni sportive
- 11.3.2011 ore 10: associazioni combattentistiche e d'arma
- 21.3.2011 ore 18: associazioni culturali, ricreative, sociali per raccogliere eventuali osservazioni
- 28.3.2011 ore 10: gli Enti (Comuni limitrofi, Consorzio di Bonifica, Magistrato alle Acque, Soprintendenza beni ambientali e archeologici, Provincia, Genio Civile etc.)



La concertazione/4

- 11.4.2011 ore 18: comitati per raccogliere eventuali osservazioni
- 13.4.2011 ore 9.30: associazioni di categoria
- 18.4.2011 ore 10: ordini professionali
- 9.5.2011 ore 9.30: associazioni di categoria
- 9.6.2011 ore 18: incontro con comitato Pineta
- 13.6.2011 ore 10: incontro con comitato Sabbiadoro

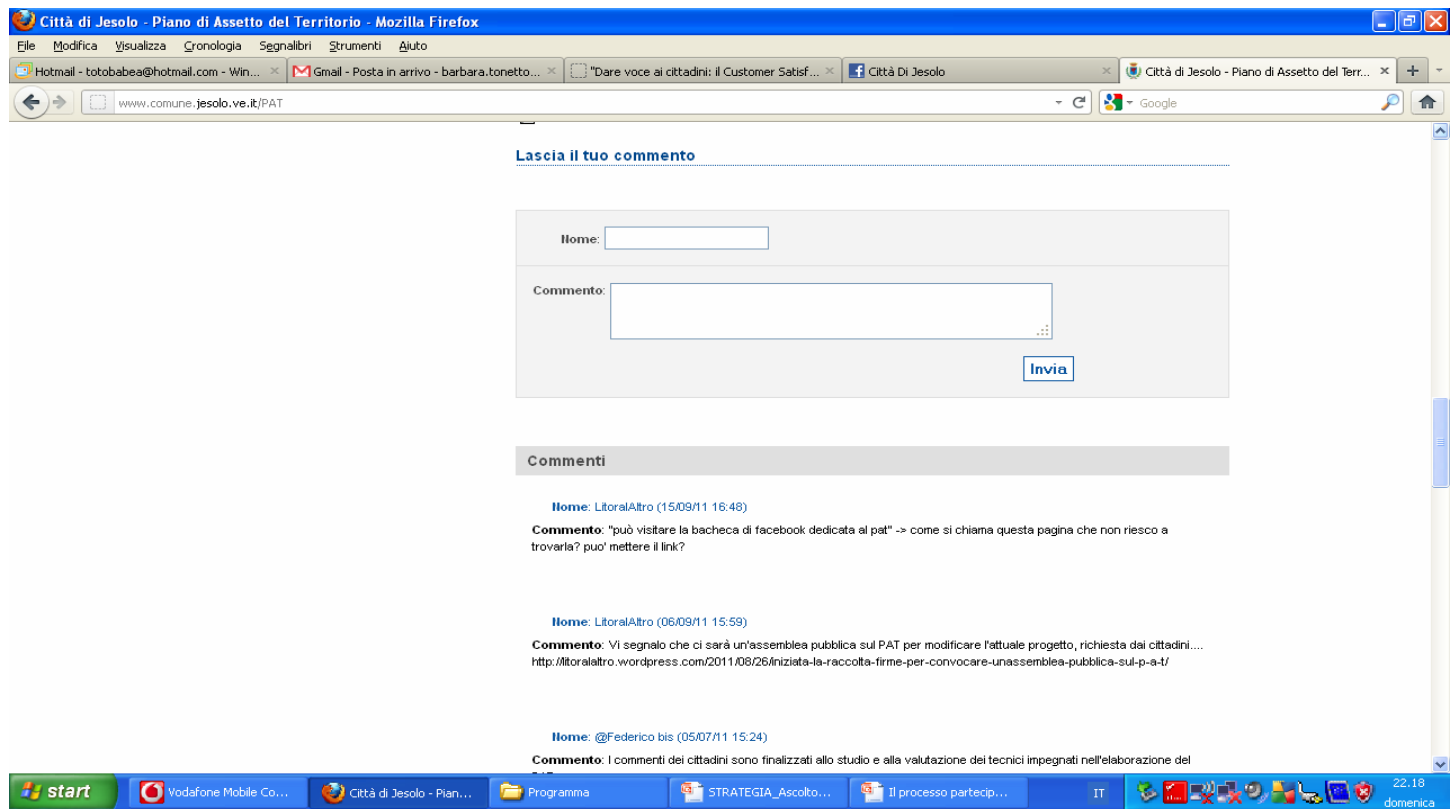
- Le amministrazioni creano anche **ambienti virtuali** nei quali si aprono spazi di confronto e discussione. Questi ambienti, poi, vengono anche utilizzati per pubblicare documenti e resoconti degli incontri realizzati.



La concertazione/6

- Lascia il tuo commento sul sito
- Bachecca di facebook

La concertazione/7



The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the website 'Città di Jesolo - Piano di Assetto del Territorio'. The address bar shows the URL 'www.comune.jesolo.ve.it/PAT'. The page content includes a comment form with fields for 'Nome' and 'Commento', and an 'Invia' button. Below the form is a 'Commenti' section with three entries:

- Nome:** LitoralAltro (15/09/11 16:48)
Commento: "può visitare la bacheca di facebook dedicata al pat" -> come si chiama questa pagina che non riesco a trovarla? puo' mettere il link?
- Nome:** LitoralAltro (06/09/11 15:59)
Commento: Vi segnalo che ci sarà un'assemblea pubblica sul PAT per modificare l'attuale progetto, richiesta dai cittadini...
<http://litoralaltro.wordpress.com/2011/08/26/iniziata-la-raccolta-firme-per-convocare-unassemblea-pubblica-sul-p-a-t/>
- Nome:** @Federico bis (05/07/11 15:24)
Commento: I commenti dei cittadini sono finalizzati allo studio e alla valutazione dei tecnici impegnati nell'elaborazione del

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications (Vodafone Mobile Co..., Città di Jesolo - Pian..., Programma, STRATEGIA_Ascolto..., Il processo partecip...), and the system tray with the date '22.18 domenica'.

✓ Inseriti 15 commenti

Profilo di Città · Bacheca di Città

**Città Di Jesolo**

Un altro appuntamento allo Stand Città di Jesolo per raccogliere il vostro pensiero, le vostre idee per costruire insieme il futuro della nostra città. Vi aspettiamo!!

**JESOLO 2020: COSTRUIAMO INSIEME IL FUTURO DELLA NOSTRA CITTA**

Luogo: Jesolo Centro, Piazzale della Chiesa di San Giovanni Battista
Ora: domenica 3 aprile 2011 9.00.00

sabato alle 18.17 · Mi piace · Commenta · Condividi



Stefano Ferrero ahahahahah avete costruito dappertutto senza vergogna e adesso ci chiedete cosa? di costruire assieme? esilarante!
sabato alle 18.43 · Mi piace · 4 persone



Matteo Rizzante Vero.... sapete chi dovete chiamare vero???
sabato alle 20.45 · Mi piace



Matteo Rizzante E poi... Jesolo 2020!!! Ancora un progetto "per noi"... Non credete sia giusto "guardare" a "Jesolo 2030" o ancor meglio "Jesolo 2050" e pensare come doranno vivere i nostri figli e nipoti???

sabato alle 20.51 · Mi piace



Giovanni Tonicello costruiamo dove non serve, per chi non serve, e chi ha bisogno non puo fare niente....

sabato alle 22.12 · Mi piace



Mauro Cattelan é iniziato un declino a jesolo, costruire case per chi?

sabato alle 23.50 · Mi piace



Mauro Cattelan Fare jesolo una città, e si lascia che la politica regionale chiusa un presidio ospedaliero, e va bene così! Piazze tutte rotte, città musica inesistente, morto il residenziale, commercianti che chiudo! E ancora qualcuno ha la faccia tosta di fare jesolo 2020, non è stata fatta jesolo 2012, ma per piacere

sabato alle 23.53 · Mi piace



Federico Bergamo Io sono nato e cresciuto a jesolo e ci tornerei, ma comprare casa a jesolo per un semplice operaio è impossibile. Infatti ho comprato altrove.

Ieri alle ore 0.01 · Mi piace



Giancarlo Zanon Speriamo di non dover "costruire insieme" una tendopoli per i Porfughi Libici :)

Ieri alle ore 0.32 · Mi piace



Mauro Cattelan giancarlo non condivido il tuo pensiero, si possono accettare ma in determinate garanzie

Ieri alle ore 0.34 · Mi piace

✓ **Inseriti 20 post**



Conclusioni/1

- **La prima fase della partecipazione è una fase di conoscenza:**
- ✓ consente di raccogliere le **voci dei cittadini** in termini di macro-esigenze, individuando le principali linee di intervento su cui progettare gli obiettivi della politica pubblica

- Il **coinvolgimento diretto** dei cittadini in questa fase di ascolto è stato attivato da strumenti di **animazione territoriale** che hanno stimolato il **dialogo** su un ambiente virtuale