

# Ripensare i servizi con i Cittadini

Prof. Federico Butera

Presidente Fondazione Irso

Docente di Sociologia, Università degli Studi di Milano-Bicocca

*Dare voce ai cittadini: dall'ascolto al co-design dei servizi*  
*Webinar 3 novembre 2011*

# La sfida della Pubblica Amministrazione

L'attuale congiuntura economica sta obbligando le Pubbliche Amministrazioni ad affrontare quattro sfide:

1. **Razionalizzazione:** eliminare tutti gli elementi che risultano inadeguati, inappropriati, negativi: tutto ciò che non crea valore e risulta inefficiente va ottimizzato per far fronte ai continui tagli di risorse
2. **Innovazione:** costruire elementi di novità nei servizi, nei processi, nelle strutture, nell'organizzazione e nella gestione orientati all'utente.
3. **Apertura e comunicazione:** costruire una nuova identità delle Amministrazioni che superi il concetto di immagine facendo emergere i valori positivi ed aumentandone il prestigio
4. **Gestione dell'aspettativa:** i cittadini, in questi ultimi anni, tendono a domandare anche alla Pubblica Amministrazione la stessa qualità dei servizi che sono abituati a ricevere dal privato, o almeno, a porsi, in quanto fruitori di servizi, con un atteggiamento simile.

La domanda è:

## Come fare di più con meno?

---

# Innovare i processi di servizio

L'azione di miglioramento dei servizi **non** può essere confinata ad:

- iniziative di pubbliche relazioni istituzionali (URP)
  - iniziative di pura semplificazione amministrativa
  - iniziative di e-service viste solo come progetti tecnologici
- ma deve

- ✓ Gli utenti non acquisiscono servizi, ma i benefici dei servizi.  
→ comprendere e progettare i **benefici**
- ✓ Il valore si genera quando gli utenti utilizzano con soddisfazione il servizio  
→ progettare il **contesto** di fruizione del servizio
- ✓ I servizi hanno luogo quando avviene la relazione  
→ progettare il servizio ma anche la **relazione**
- ✓ La qualità dei servizi dipende dalle aspettative  
→ gestire le **aspettative**

# Innovare i processi di servizio

Coinvolgere il cittadino nella riprogettazione dei servizi permette quindi di avere informazioni su:



# Il cittadino come risorsa

In questo quadro il Cittadino:

Attraverso la sua  
**percezione della  
qualità**

- **valuta** il servizio erogato esprimendo una sua soddisfazione

Attraverso la sua  
**manifestazione di  
consenso**

- **legittima** il sistema e l'operato della amministrazione pubblica

Attraverso la sua  
**partecipazione**

- **agevola il processo di modernizzazione dell'intero apparato amministrativo**

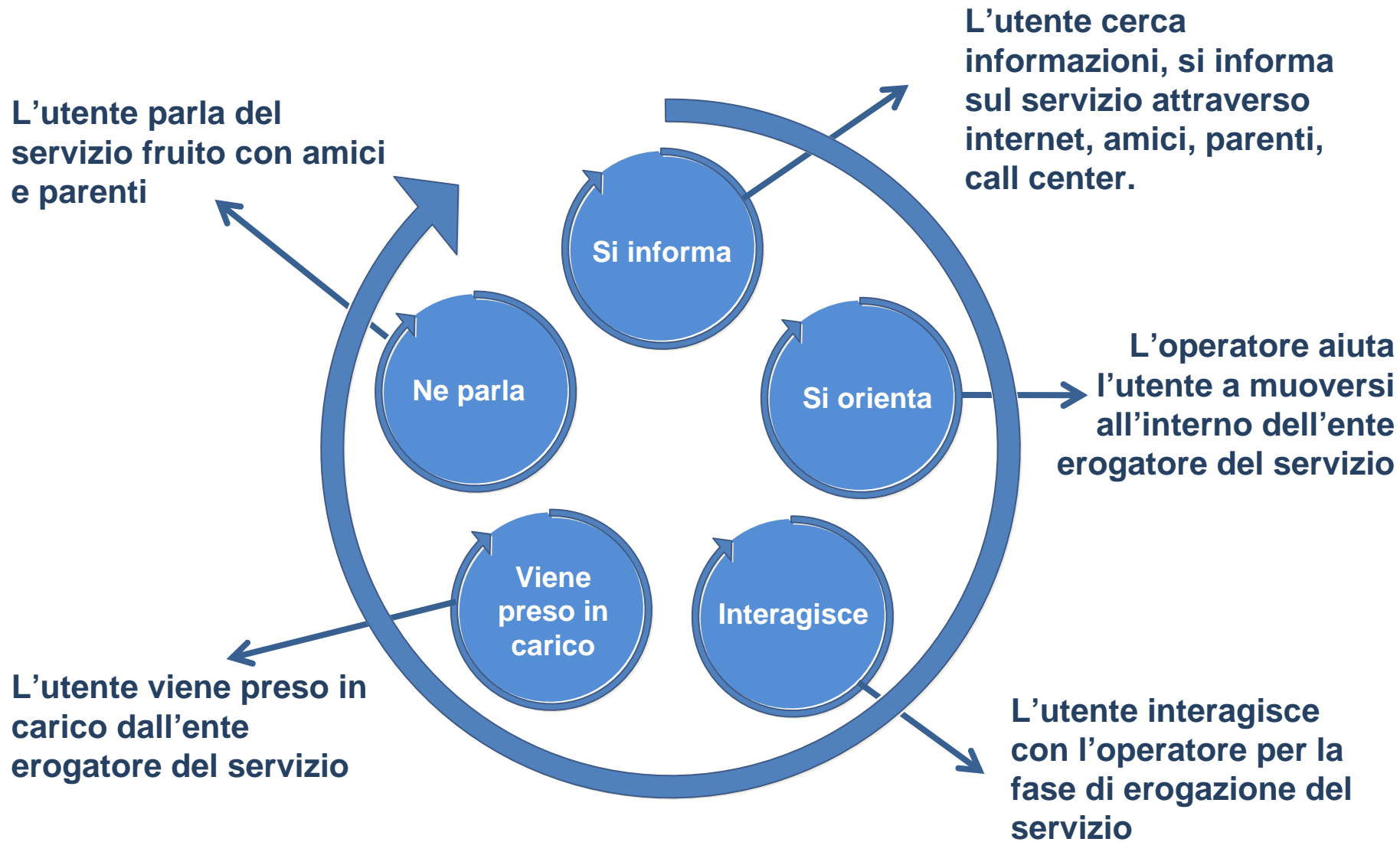
# Ribaltare il punto di vista

Per valorizzare la partecipazione del Cittadino al processo di miglioramento dei servizi è necessario guardare al ciclo di erogazione **ribaltando il punto di vista**.

Ovvero guardare ai processi di erogazione dei servizi dal punto di vista dell'utente, mettendo il focus dell'analisi sulle performance integrate e le interazioni tra l'utente ed il servizio stesso.



# Customer Journey Map



# Il caso di Milano Ristorazione

## CORRIERE DELLA SERA

DALLA PARTE DEL CITTADINO

Menù delle mense scolastiche, non basta  
l'arrivo di Marchesi

## il Giornale

» MILANO

Mense, cambiano i vertici non i menù

martedì 27 settembre 2011, 08:00

## IL GIORNO

Homepage » Sud Milano » Mense scolastica, nasce la polemica

Mense scolastica,  
nasce la polemica

## la Repubblica

Mense scolastiche, mamme in rivolta  
"Cibo cattivo, bimbi digiuni"

Milano Ristorazione scrive alle famiglie: "Vogliamo offrire un'alimentazione bilanciata e gustosa". Ma i genitori insorgono



# Il coinvolgimento dei genitori

- Milano Ristorazione, dopo anni di lotte nella scelta dei menu, per l'anno scolastico 2011/2012 ha coinvolto i genitori degli alunni nella fase di CoProgettazione del servizio di refezione delle mense scolastiche milanesi
- Il progetto ha visti coinvolti diversi stakeholders tra cui:
  - Milano Ristorazione
  - Comune di Milano
  - Associazioni dei genitori
  - Esperti nutrizionisti
- Durante quattro incontri nel mese di luglio gli stakeholders coinvolti hanno **prodotto un nuovo menù**, sperimentato dal 15 ottobre in 178 nidi e in 407 fra scuole dell'infanzia, primarie e secondarie.

- Rivisti i menù in base ai gusti dei bambini (che i genitori conoscono bene)
  - La frittata (prodotta con uova pastorizzate perché è vietato l'utilizzo delle uova fresche per evitare il rischio salmonellosi), poco apprezzata dai giovani commensali, viene in parte sostituita dalla farinata di ceci con verdure di stagione.
  - Constatato l'apprezzamento anche per zuppe e passati di verdure, si è deciso di introdurre una variazione nel ricettato delle minestre favorendo la presenza dei legumi che altrimenti, serviti interi, sono poco graditi dai bambini.
- Decisi gli unici prodotti industriali da lasciare nei menù in base alla soddisfazione degli utenti
  - Gli alimenti più apprezzati sono risultati i tortellini di carne e i bastoncini di pesce
- Migliorate le diete dei bambini allergici per renderle più varie e appetibili cercando di introdurre piatti che vadano bene per tutti.

# Il caso della Volontaria Giurisdizione al Tribunale di Monza

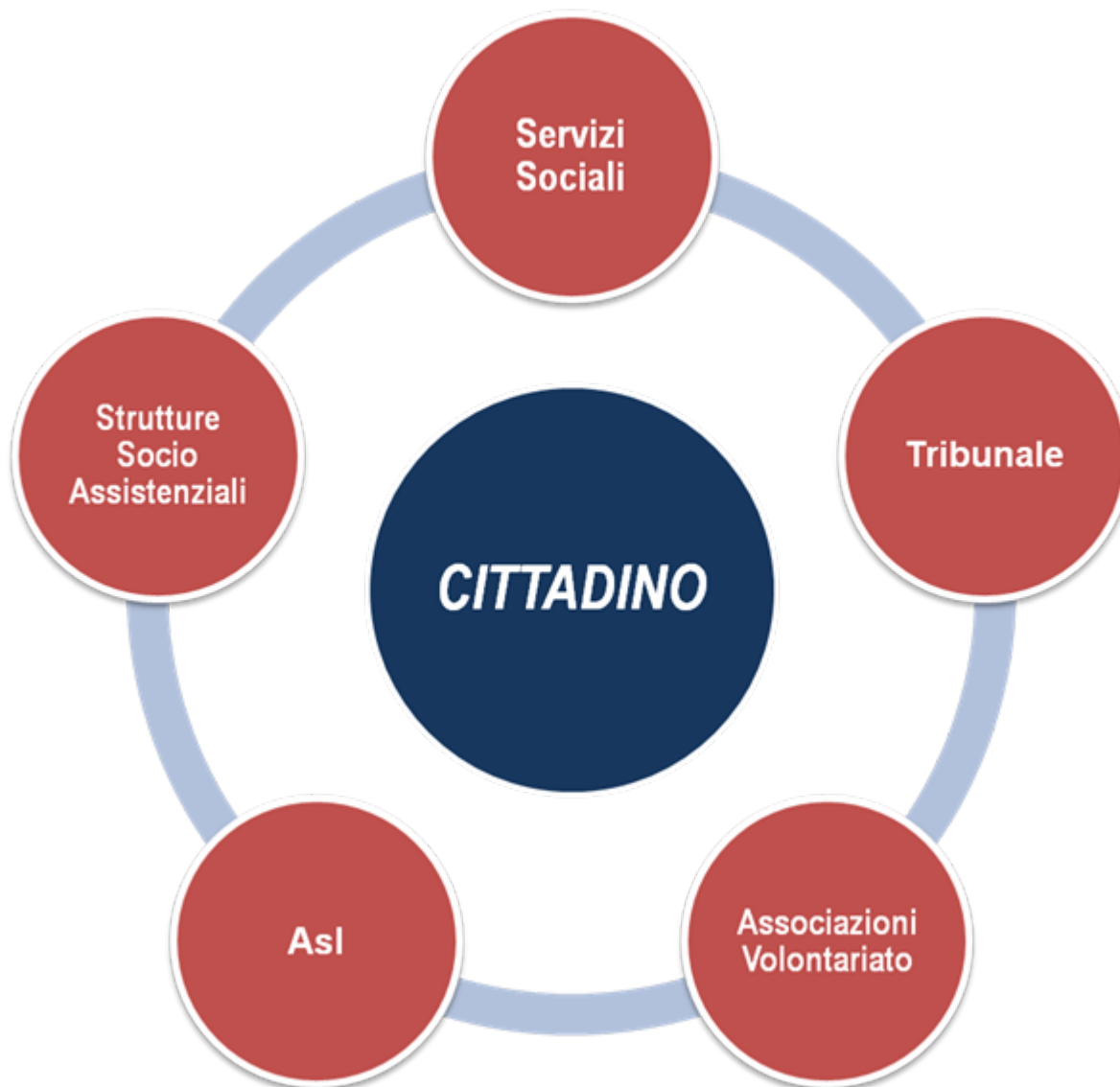


# Un solo cittadino - tanti enti

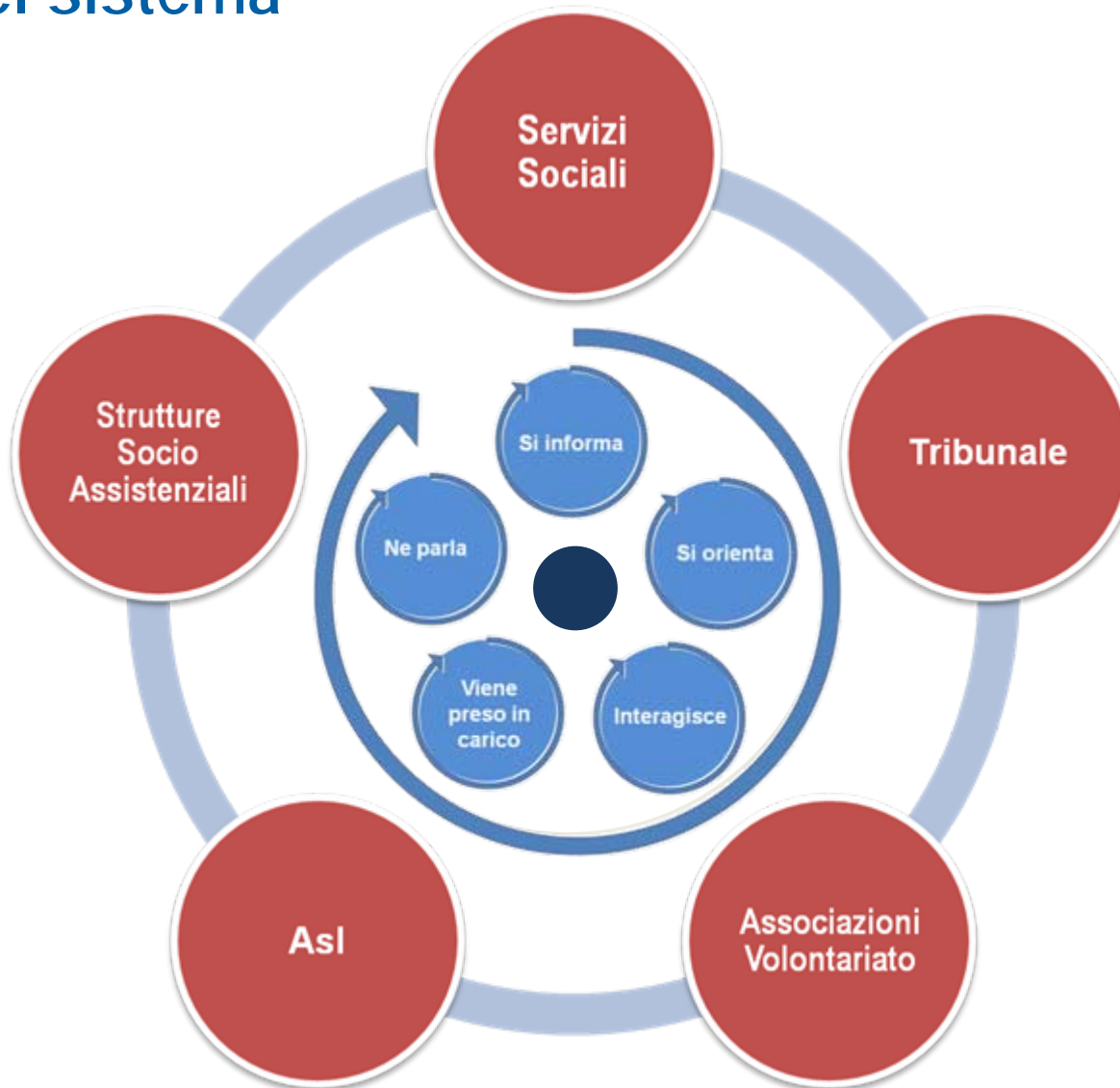


**Tribunale di Monza**

Servizi per il cittadino



# La sfida: mettere il ciclo del Cittadino al centro del sistema



**COME?**

Da un'analisi è emerso che le fonti di maggior **insoddisfazione** nei Cittadini erano le **fasi di informazione ed orientamento**.



Sono state riscritte tutte le 'Schede procedimento' ed i moduli.  
Ma...

# Coinvolgere il Cittadino

Da un'analisi è emerso che le fonti di maggior **insoddisfazione** nei Cittadini erano le **fasi di informazione ed orientamento**.



Sono state riscritte tutte le 'Schede procedimento' ed i moduli.

Ma...

*Ci sono tutte le informazioni veramente utili ai cittadini?*

*Le informazioni sono espresse in un linguaggio comprensibile?*

*Il materiale aiuta il Cittadino nelle sue scelte?*

→ CHIEDIAMOLO DIRETTAMENTE A LORO ←

# Coinvolgere il Cittadino

Sono stati attivati:



Sezione del sito web per testare il gradimento del materiale



The screenshot shows the header of the Tribunale di Monza website. On the left is the logo with the text "Tribunale di Monza" and "Ministero della Giustizia". On the right is a search bar with the text "CERCA" and a "Vai" button. Below the header is a navigation menu with links: "Home", "Tribunale di Monza", "Servizi al cittadino", "Procura", "Pubblicità legale", and "Link utili". Below the menu is a breadcrumb trail: "Home - Servizi al cittadino - Moduli e schede informative - Amministrazione di sostegno". The main content area contains the question "Questa scheda ti ha soddisfatto?" followed by three radio button options: "Sì", "In parte", and "No".



# Coinvolgere il Cittadino

Sono stati attivati:



Sezione del sito web per proporre modifiche al materiale



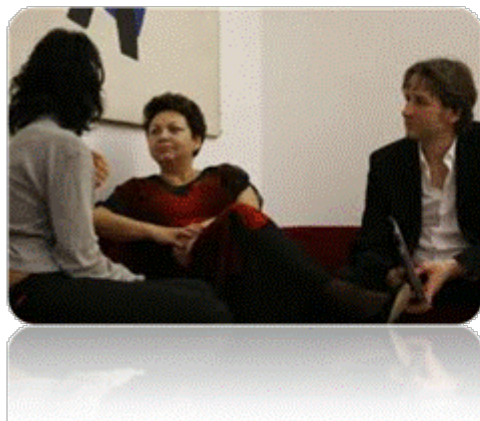
The screenshot shows the website of the Tribunale di Monza, Ministero della Giustizia. The header includes the court's logo, a search bar with the text "CERCA" and a "Vai" button, and a navigation menu with links: Home, Tribunale di Monza, Servizi al cittadino, Procura, Pubblicità legale, and Link utili. Below the menu, a breadcrumb trail reads: Home - Servizi al cittadino - Moduli e schede informative - Amministrazione di sostegno. The main content area contains the text: "Migliorate il contenuto della scheda indicando cosa non avete trovato" and "Vi ricordiamo che, non essendo un servizio di consulenza legale, non è possibile richiedere informazioni specifiche e personalizzate su singoli casi." Below this text is a large, empty text input field. At the bottom left of the form is an "Invia" button.

# Coinvolgere il Cittadino

Sono stati attivati:



Raccolta delle modifiche al materiale tramite interviste



# Coinvolgere il Cittadino

Sono stati attivati:



Realizzazione focus group con i Cittadini sulle reali esigenze



Da una ricognizione è inoltre emerso che ci sono **Cittadini Volontari** che prestano la loro opera sul territorio per il supporto alle fasce deboli della popolazione che utilizzano anche i servizi del Tribunale

Si tratta di Cittadini:

- competenti
- interessati alle tematiche oggetto dei servizi
  - che comprendono le esigenze espresse
  - che colgono le esigenze inesprese

→ COINVOLGIAMOLI NELL'EROGAZIONE ←

Sono stati attivati:



7 Sportelli territoriali di prossimità dove il Cittadino trova informazioni e consulenza esperta direttamente da altri cittadini volontari che hanno avuto il suo stesso problema.

Gli operatori di questo sportello sono stati adeguatamente formati dal Tribunale e sono costantemente seguiti dai Comuni.

Riduzione del 30% negli accessi di Cittadini alla Cancelleria

Riduzione del 20% nella durata media del tempo per un primo deposito di istanza

Il 50% dei Cittadini arriva in Cancelleria con la modulistica corretta evitando errori e rilavorazioni

# Concludendo

Coinvolgendo i Cittadini...

