marina mandini

crm: la relazione con i cittadini si fa "sistema"

WWW.SEPEL.IT

biblioteca

Non è certo una classica lettura da "sotto l'ombrellone", eppure è lì che mi sono gustata quest'estate, "Gestire i rapporti con i cittadini comunicazione, multicanalità e citizen relationship management nella pubblica amministrazione" scritto a duè mani da Claudio Forghieri e Valentina Mele per i tipi di Maggioli (pgg. 210 - € 20).

Gli autori, Claudio Forghieri, di cui ho potuto apprezzare le qualità come comunicatore ed esperto di CRM, per aver collaborato ad un comune progetto presso La Funzione Pubblica, e Valentina Mele, docente alla SDA Bocconi ed esperta di e-governement ed innovazione nella pubblica amministrazione, non si sono di certo improvvisati esperti dei temi trattati nel volume, dal momento che questo lavoro, come dichiarano gli stessi autori, è frutto di uno scambio di idee durato qualche anno e di una ricerca sulle amministrazioni locali ed i nuovi strumenti tecnologici.

Sebbene il testo sia diretto soprattutto agli addetti ai lavori, amministratori e comunicatori pubblici in primis, sarà forse per la scorrevolezza del linguaggio e la semplicità dello stile, che questo manuale può rappresentare un'ottima lettura non solo durante un'estate non brillante ma soprattutto per neofiti che vogliano avvicinar-

sì alle tematiche del "CRM - Citizen Relationship Management".

Ma cosa si nasconde dietro questo acronimo?

Ce lo spiega Valentina Mele che nel primo capitolo, definisce il customer relationship management, (la gestione della relazione con i clienti) "l'infrastruttura che permette di delineare e aumentare il valore percepito dai clienti, e gli strumenti corretti attraverso cui fidelizzare clienti importanti, motivandoli a comprare ancora". "Attraverso sistemi sofisticati di raccolta dati ed informazioni che viene effettuata in ogni momento di interazione con il cliente, il CRM aiuta a predire il comportamento del consumatore".

Quale è dunque il punto di contatto del CRM con la pubblica amministrazione? L'acronimo si trasforma ed il customer diventa citizen, per mettere al centro del processo comunicativo il cittadino, una pura questione semantica in verità, dal momento che le pubbliche amministrazioni, mediante anche la "cultura del riuso" guardano al mondo delle imprese private. Il citizen relationship management può essere dunque definito come l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte della pubblica amministrazione per migliorare le relazioni con i cittadini, aggiungendo a questa

definizione riduttiva tutta la storia del processo di riforma che ha investito la pubblica amministrazione a partire dai primi anni '90.

L'apporto della Mele si conclude con l'esempio di casi reali: dall'esigenza di dotarsi di un sistema di relazioni con l'utenza, mediante strumenti telematici e telefonic,i della Camera di Commercio di Milano al Sistema "Unox1" del comune di Modena, che rappresenta, non a caso, una delle più importanti esperienze di CRM in Italia.

Non a caso, dicevo, poiché tra i responsabili del progetto "Unox1" di Modena è proprio Claudio Forghieri, che nel secondo capitolo di questo lavoro, introduce il concetto di multicanalità, descrivendo i canali e gli strumenti che le pubbliche amministrazioni possono utilizzare per erogare e proporre servizi. La comunicazioneinformazione, il servizio arrivano direttamente a casa dell'utente o ovunque egli sia. Tutto è a portata di mouse sfruttando ogni media, dalla tv e la radio sino al pc, al telefono cellulare, ai palmari mediante le più disparate tecnologie gsm, gprs, umts se pensiamo solo al telefonini di cui gli Italiani non fanno più a meno. E le amministrazioni pubbliche? Ancora una volta devono adeguarsi ai tempi che cambiano, ed eccole tutte in rete, con i loro siti web, parte integrante del front-end dei loro uffici per le relazioni con il pubblico, disponibili



telefonicamente tramite call center, o ancora, arrivare via sms e newsletter nelle nostre caselle di posta elettronica. Tutto a vantaggio del cittadino-utentecliente.

Per gestire ed organizzare la multicanalità la pubblica amministrazione ha però necessità di segmentare e definire l'utente, analizzando i fabbisogni oltre che dell'utenza anche propri, analisi questa che permettere di scegliere eventuali soluzioni in outsourcing, "anche in Italia infatti la PA tende sempre più ad affidare ad imprese esterne la gestione di interi canali: call center, sportelli fisici, portali web, servizi di invio newsletter."

Forghieri termina indicando alle pubbliche amministrazioni cosa serve per organizzare un sistema di CRM, sottolineando che affinché tali sistemi "portino risultati concreti è necessario coinvolgere tutta l'amministrazione nel suo complesso e l'insieme di dipendenti di ogni ordine e grado".

Ad arricchire ulteriormente il volume una serie di interviste, tra le quali quella a Franco Carcillo, direttore del Servizio Telematico Pubblico del Comune di Torino, il cui sito web è stato segnalato, nel Rapporto "Città Digitali" 2004 del Censis, al primo posto tra i comuni italiani; l'intervista a Mariella Gramaglia, assessore alle Politiche per la Semplificazione Comunicazione e Pari Opportunità del Comune di Roma, che illustra lo 060606, call center del Comune di Roma; e ancora l'intervista a Miranda Brugi, Responsabile della Direzione Sistema Informativo e Reti Tecnologiche del Comune di Siena, che ha portato ad esempio le soluzioni innovative realizzate dal suo comune.

"Il CRM dunque, grazie a Claudio Forghieri e Valentina Mele, non e' difficile, e' che lo disegnano cosi'", direbbe Jessica Rabbit.

"Gestire i rapporti con i cittadini comunicazione, multicanalità e citizen relationship management nella pubblica amministrazione" di Claudio Forghieri e Valentina Mele.