

Citizen Relationship Management: intervista al Sindaco di Lecce Paolo Perrone

L'evoluzione del rapporto Cittadini/P.A., l'attività politica incentrata sui bisogni dei cittadini, il ruolo dell'IT e dell'URP in questo processo. L'intervista al Sindaco più apprezzato d'Italia, Paolo Perrone

“Non vi è alcun dubbio che il cittadino debba essere, al giorno d'oggi, il perno attorno al quale ruota tutta l'attività politica ed amministrativa.” È questo il leitmotiv dell'intervista al Sindaco di Lecce, **Paolo Perrone**, oggi al suo secondo mandato, che lo vede alla guida di una città variegata, candidata a Capitale Europea della Cultura 2019, ma che al tempo stesso è riuscita nel corso degli anni a creare una vivace “movida”.

Secondo Datamedia Ricerche Paolo Perrone è il Sindaco di città capoluogo di provincia più apprezzati in Italia (<http://www.datamediaricerche.it/monitor-citta-20-edizione-1-posto-ex-aequo-per-perrone-lecce-e-andreatta-trento-3-cattaneo-pavia/>) ; la città che amministra vede crescere il turismo in maniera costante di anno in anno; Lecce come Smart City è ormai una realtà.

Non potevamo lasciarci sfuggire l'occasione di analizzare più da vicino un aspetto forse poco dibattuto, ma che è diventato centrale in ogni agenda politica per avere il consenso popolare: il **Citizen Relationship Management**. Abbiamo cercato di capire il passaggio che ha visto crollare il modello “impositivo” di mero rispetto delle norme, lasciando spazio ad una logica più partecipativa, dove il cittadino diventa “fonte” di informazioni da cui attingere per orientare in maniera efficace la propria strategia di governo locale. Abbiamo anche fotografato il ruolo dell'IT, e dell'URP in questo processo, e soprattutto il ruolo del Comune come ente propulsore di iniziative sollecitate direttamente dai cittadini.

1) Secondo Lei, perché oggi, alla luce del periodo di forte contrazione e incertezza, in cui i bisogni dei cittadini cambiano, e cambiano anche le priorità a ritmo vertiginoso, è imprescindibile per la P.A. mettere il cittadino e i suoi bisogni al centro della sua attività?

Non vi è alcun dubbio che il cittadino debba essere, al giorno d'oggi, il perno attorno al quale ruota tutta l'attività politica ed amministrativa. Ritengo che l'analisi dei bisogni sia il requisito fondamentale attorno al quale si possa fare una qualsivoglia programmazione, dacché quest'ultima, solo in questo modo, diventa mirata, specifica, e, perché no, visti i tempi di contrazione economica, anche meno dispendiosa in termini di impiego di risorse umane e finanziarie.

2) Il Citizen Relationship Management si basa sul presupposto che l'utente non è visto solo come fruitore di servizi, ma soprattutto come “fonte” di informazioni ed specchio delle esigenze sulla base delle quali pianificare servizi mirati, migliori nonché elaborare nuove strategie di governo locale. Partendo dalla Sua esperienza, in che modo il Comune di Lecce è riuscito in questi anni a farsi portavoce di queste esigenze e quindi ad essere una città “Citizen Centered”?

Il cittadino – ma anche lo studente, l'utente di un servizio, il lettore, etc – non può più essere considerato mero spettatore di un servizio o di un progetto già stilato e realizzato, ma deve poter essere, già in fase di programmazione, attivo protagonista del processo stesso. All'interno di una “pubblica” amministrazione, questa teoria non può che trovare la sua massima applicazione. Il Comune di Lecce è pienamente consapevole di questa nuova condizione, e sono anni ormai che lavora per individuare soluzioni originali per coinvolgere i cittadini, farli uscire dalle loro bolle individuali e trasformarli in pivot della cittadinanza partecipata. Il processo partecipativo che abbiamo messo in atto nell'ambito della candidatura di Lecce a Capitale della Cultura 2019 – che ha previsto la realizzazione di incontri ciclici con i cittadini e l'implementazione di un portale (www.ideeperlecce.it) che è diventato l'incubatore delle idee per lo sviluppo della città - è sicuramente, ad oggi, l'esempio più importante del lavoro che la città sta svolgendo in tal senso.

3) C'è stato un “momento di rottura” in cui il Comune di Lecce ha capito che non era più possibile adottare una logica di azione dall'alto meramente “impositiva”, ma era necessaria una logica e una cultura interna dell'ente più partecipativa, e di imprinting di un'azione politica “a misura” delle esigenze dei cittadini?

In realtà, un vero momento di rottura non c'è stato. Si è trattato, al contrario, di un processo molto naturale, a cui siamo giunti, come Amministrazione, per esperienza, grazie alla lungimiranza dei nostri amministratori e attraverso una attenta osservazione delle dinamiche sociali e dei risultati ottenuti. Nel corso degli anni, infatti, abbiamo compreso che i progetti calati dall'alto, mancanti di visione e di consenso verticale sul futuro della città, erano condannati al fallimento. Al contrario, quelli che avevano previsto la partecipazione del cittadino e l'analisi delle sue proposte, ottenevano risultati completamente diversi. Direi che è bastato dotarsi di un minimo di attenzione e di avvedutezza.

4) Il sito web e l'URP sono il biglietto da visita del Comune, il primo passo che il cittadino fa quando vuole dialogare con la PA. Può dirci in che modo la tecnologia e lo staff oggi possono dare un contributo rilevante all'interazione utenti/Comune e quindi contribuiscono ad un più efficace Citizen Relationship Management?

Per la nostra Amministrazione, la tecnologia, anche grazie al processo che abbiamo attivato per la trasformazione di Lecce in una Smart City, è ormai uno strumento acquisito, di cui ci serviamo quotidianamente per agevolare e potenziare il rapporto con gli utenti. Oltre al sito internet, l'attività di comunicazione prevede l'utilizzo di una serie di social network, strumenti efficacissimi per incentivare il dialogo e garantire ai cittadini la massima possibilità di espressione e di partecipazione.

5) Può farci un esempio concreto di un'iniziativa o un'attività di cui il Comune si è fatto portavoce e che è nato proprio dall'ascolto dei cittadini, e di un'attività che al contrario è stata cambiata o interrotta per un feedback negativo dell'utente?

Come anticipavo prima, probabilmente l'iniziativa più importante ed esemplificativa del processo partecipativo che stiamo adottando è rappresentata, nel suo complesso, dalla candidatura della città a Capitale Europea della Cultura 2019. La candidatura, sin dalle sue battute iniziali, è stata concepita come un processo del cittadino, al quale, simbolicamente, abbiamo offerto le chiavi d'accesso e di indirizzo. Non c'è stata alcuna scelta o alcuna iniziativa che non sia nata dalla stretta collaborazione con i cittadini, dall'attenta analisi delle loro proposte e, perché no, anche delle loro disapprovazioni. A parte il portale a cui accennavo prima – ideeperlecce.it – lo staff di Lecce2019 ha portato avanti incontri nei quartieri della città e nei paesi limitrofi per ascoltare le istanze e valutare insieme il percorso. I feedback negativi, che pure ci sono stati, sono stati considerati come spunti per una valutazione in itinere, a seguito della quale sono stati apportati i relativi aggiustamenti e le relative correzioni.

6) Quali saranno le prossime sfide che il Comune dovrà affrontare, e in che modo un'efficace Citizen Relationship Management può venire incontro alla macchina pubblica?

Siamo pronti, come città, ad incentivare il processo partecipativo che abbiamo iniziato e che riteniamo essere fondamentale ai fini della riuscita degli interventi e della ottimizzazione dei risultati. Riteniamo che un efficace citizen relationship management sia una modalità di gestione ad oggi imprescindibile, che l'amministrazione comunale utilizzerà per qualsivoglia sfida si vorrà porre sulla nostra strada.

Biografia di PAOLO PERRONE – Sindaco di Lecce

Paolo Perrone si Laurea con lode all'Università Commerciale "L. Bocconi" di Milano in Economia Aziendale (specializzazione in "Amministrazione e Controllo"), discutendo una tesi su "Comparabilità dei valori nel controllo delle sussidiarie delle imprese multinazionali: il caso Alcatel".

Prosegue i suoi studi all'estero e a Milano; nel 1992 ottiene l'abilitazione alla professione di Dottore commercialista. Dopo esperienze didattiche maturate dal 1992 al 1997 in corsi di formazione professionale, ottiene l'idoneità al corso di dottorato di ricerca in Economia Aziendale di Bari e diviene titolare dell'insegnamento di "Economia delle Pubbliche Amministrazioni" presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Lecce. Nel 1998 viene eletto consigliere con 542 voti al Comune di Lecce ed ottiene la carica assessorile con delega al Bilancio, ai Rapporti con l'Università, al Decentramento e alle Pari opportunità. Nel maggio del 2007 è eletto Sindaco di Lecce al primo turno con il 56,21% delle preferenze.

Paolo Perrone ha svolto l'attività politica in sinergia con quella professionale, in qualità di amministratore delegato della "Gieffe s.r.l." (società operante nel settore della grande distribuzione) e di membro del comitato di indirizzo scientifico della "Links s.r.l." (società impegnata nel settore delle applicazioni web e information technology), incarichi lasciati nel momento in cui ha accettato la candidatura.

