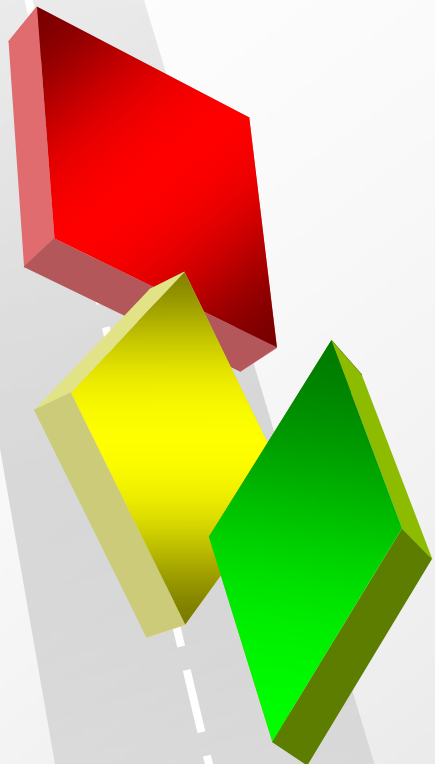




Comune di Parma

Progetto MLF

Strategie di coinvolgimento degli attori interessati





Progetto MLF Strategie di coinvolgimento degli attori interessati

1. IL PROGETTO MLF NELLA TRASPARENZA

Operatori di sportello e di relazione: I Protagonisti della Scena

Campagna informativa:

- Corsi
- Formazione
- Brochure
- Sito WEB
- Intranet



Si è scelto di operare in assoluta **chiarezza** e trasparenza nella comunicazione degli obiettivi del progetto ai soggetti coinvolti.

E' stato mantenuto stabile il flusso delle attività, senza aumentare il livello di complessità e sfruttando al massimo le infrastrutture già presenti e integrandole con il sistema regola code per non interferire nel rapporto cittadino/operatore..

“Gli operatori sono stati immediatamente coinvolti nell’intento di capire le loro esigenze e conoscere le eventuali perplessità”.

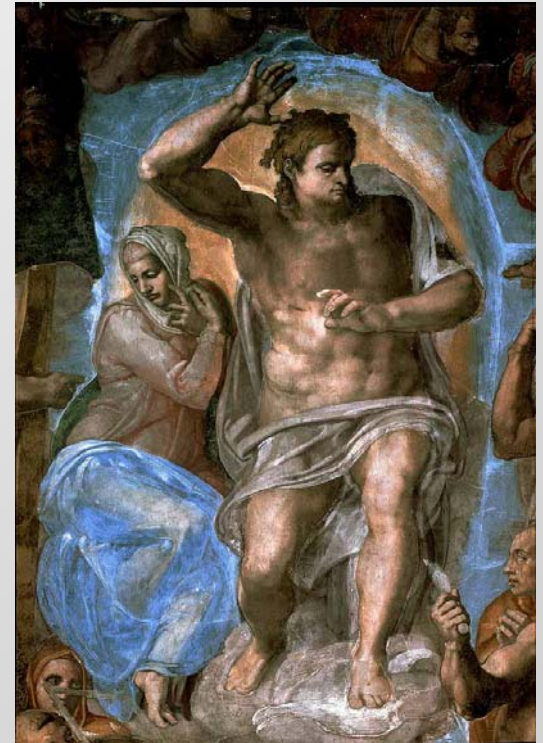


2. MLF COME MISURAZIONE DEL SUCCESSO

L'amministrazione opera un continuo aggiornamento e revisione dei suoi procedimenti con l'intento di semplificarli, MLF ci aiuta a valutare se gli interventi hanno ottenuto il fine prefissato.

Ma attraverso quale tipo di valutazione ?

- Si è scelto il *giudizio* del cittadino come unico principio di valutazione e misurazione di quanto realizzato.
- Il giudizio si intende espresso su tutto il processo. Questo si avvia dal momento in cui l'utente accede, anche geograficamente, al nostro servizio, considerando orari, logistica, fino all'ultima emanazione attraverso lo sportellista.
- Ciò che viene giudicato è come il Comune ha interpretato il procedimento e come ha fornito il servizio in tutte le sue fasi (es. moduli, allegati, presentazione, ecc..)



“Sub iudice”

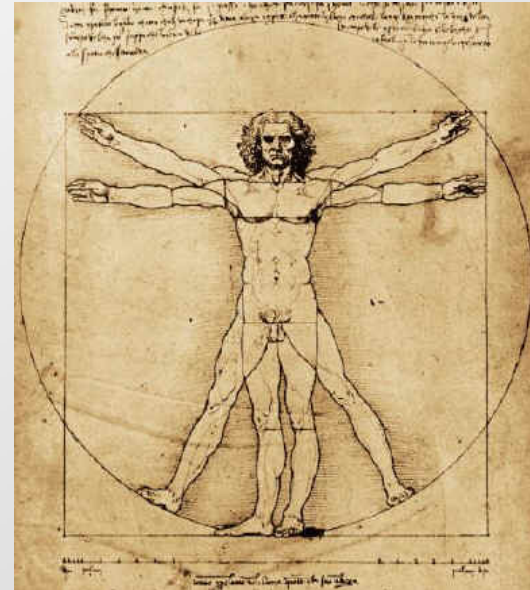


3. LA SCELTA DELLA VERITA' OGGETTIVA

Principio di Verità Oggettiva:

Abbiamo scelto la forza della **verità** per veicolare a tutti gli attori coinvolti il progetto nel suo **complesso**.

Massima **diffusione** e **comunicazione** con sindacati, commissioni consiglieri, incontri con tutti gli operatori e formazione mirata al **coinvolgimento**.



Nessun processo di sportello sarà preso in considerazione singolarmente.

Tutte le valutazioni personali saranno tramutate in un risultato collettivo.

“La verità è necessaria e caratterizza tutte le azioni collettive”



Progetto MLF Strategie di coinvolgimento degli attori interessati

4. L'OPERATORE **NON È SOLO** NEI CONFRONTI DEL MONDO

Il progetto **MLF** al Comune di Parma si è basato su alcune premesse legate al ruolo degli Sportellisti Polifunzionali:

Lo sportellista nel mettersi al servizio del cittadino e' pienamente consapevole di essere al centro di un dispositivo con ruoli e figure di supporto (funzionari, tutor, etc.) che garantiscono sostegno alle sue attività'.



Il suo operato diretto e' monitorato costantemente da componenti che sono parte del servizio stesso nei ruoli dei Tutor di vario livello.

"Il progetto non interferisce con le normali attività degli operatori ma ne è la normale prosecuzione"



5. PUNTO DI FORZA: COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE

l'Amministrazione, dal 2007 in avanti, si è posta il problema di costruire un **coinvolgimento** del proprio personale nella vita aziendale finalizzato ad accrescerne la **motivazione**, con l'intento di rafforzare il rapporto fra il Comune e i suoi dipendenti tramite l'utilizzo di **team** di lavoro. Con questa iniziativa il Comune ha quindi scelto di investire risorse ed energie in un progetto focalizzato sulle persone.



Un progetto che mette **il fattore umano al centro dell'attenzione**, consapevole del suo elevato valore strategico per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente.

“I dipendenti devono essere i primi a conoscere i progetti e le strategie che il Comune e' chiamato a realizzare”



6. CONSAPEVOLEZZA: SAPER ESSERE, NON SOLO SAPER FARE

Informazione: assume un ruolo centrale in quanto punto di partenza imprescindibile ai fini del coinvolgimento e della motivazione dei dipendenti nello svolgimento del loro lavoro. La conoscenza delle strategie e dei progetti dell'Amministrazione consente a ciascuno di sentirsi parte integrante della macchina comunale.

Tutte le fasi del progetto **MLF** sono state comunicate ai dipendenti utilizzando quale strumento privilegiato la rete **Intranet**

Formazione: una nuova politica del personale che è non solo formazione tecnica ma una formazione che interviene sull'**essere** e sul **saper essere**, più che sul sapere e sul sapere fare.



*“L' **Informazione** e la **formazione** sono stati i due assi portanti del progetto”*



7. LA COMUNICAZIONE INTERNA IN MLF: QUALITÀ COME ASCOLTO e FIDUCIA NEI RUOLI VERTICALI

Così come gli utenti sono stati coinvolti attraverso una campagna di sensibilizzazione sulla possibilità di esprimere il loro giudizio sui servizi erogati dal Comune, allo stesso modo è stato necessario motivare e appassionare al progetto anche gli operatori di sportello.

In questa circostanza e' stato determinante il rapporto di fiducia riposto nei rispettivi ruoli tra responsabile e dipendenti. Quanto esposto, circa le modalita' di dispiegamento progettuali, e' stato rispettato pienamente.





8. POLIFUNZIONALITA' COME VALORE AGGIUNTO

L'operatore polifunzionale è il punto nodale del processo, grazie alla formazione trasversale su tutti i procedimenti erogati e grazie alla multi-conoscenza soddisfa i bisogni dell'utenza e riesce a soddisfare se stesso aumentando la propria stima personale.

L'operatore di sportello è **versatile**, non corre il rischio quindi di essere autoreferenziale perché è sottoposto ad un continuo aggiornamento professionale.



“La capacita' di adattamento e' la caratteristica antropologica piu' spiccata.”



Progetto MLF Strategie di coinvolgimento degli attori interessati

9. AUTOSTIMA: MLF E METTIAMOCI IN GIOCO

Ogni cittadino è portatore di un bisogno sempre nuovo, spesso difficile da soddisfare...

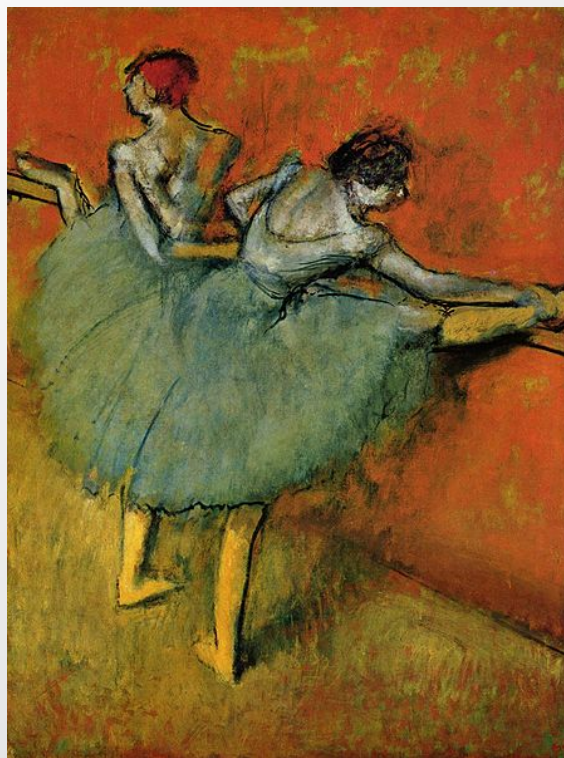


... e sempre maggiore è la **gratificazione** quando le necessità, soprattutto quelle più complesse, vengono risolte.



10. CONFRONTO ALLA PARI

Il rapporto tra cittadino e PA, superando ogni forma di autoreferenzialità degli operatori, genera un nuovo corso impostato su una corrispondenza completamente paritetica, in perfetto *equilibrio* tra domanda e risposta.



L'utilizzo degli emoticon sottende una conversione del rapporto di servizio, da captive e vincolato, a quello same-level, e sottoposto alla valutazione del cittadino.

“E' importante porre la soddisfazione degli utenti all'interno del ciclo organizzativo dell'amministrazione”.



11. INCLINAZIONE AL SERVIZIO

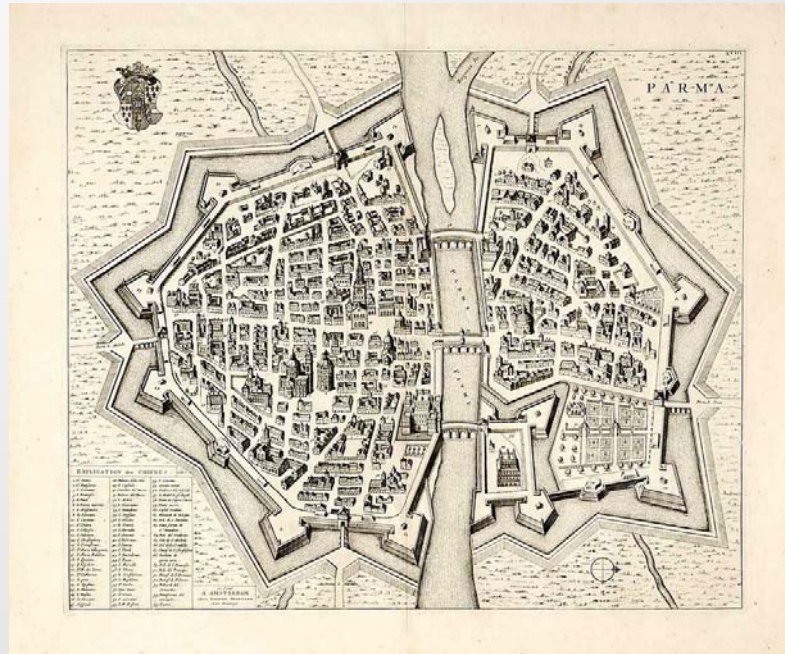
Gli operatori polifunzionali hanno nel loro DNA una forte inclinazione al servizio rivolto alla cittadinanza. Occorre mantenere elevata e possibilmente incrementare ulteriormente la qualità dei servizi erogati, poiché gli utenti si abituano rapidamente ad un livello di servizio migliore e quindi aumentano le proprie *aspettative*.





12. MLF IN PROPAGAZIONE

Il progetto Emoticon è stato da subito proposto a sportelli gestiti internamente al Comune di Parma ma appartenenti ad enti e multiutility esterne, che hanno inteso sottoporre anche il proprio operato alla valutazione dell'utenza. La città', in tutte le sue forme di servizio, si sottopone al giudizio dei cittadini.



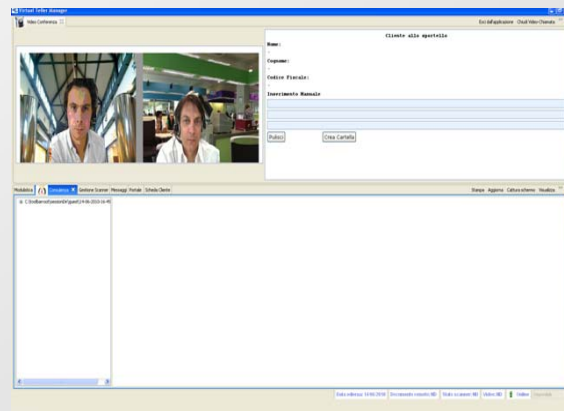
“Estendere il progetto significa per il Comune raggiungere obiettivi relazionali con altre entità aziendali che si sviluppano nel territorio”.



13. VIRTUAL TELLER: ULTIMA FRONTIERA DELL' ASCOLTO

Il telesportello rappresenta una vera e propria rivoluzione nei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione creando il concetto di ufficio che va "fisicamente" incontro all'utenza. Una sorta di "bancomat dei certificati" che potrà erogare servizi in modalità "remota" dai luoghi di vita quotidiani evitando di doversi recare nei luoghi classicamente deputati all'erogazione di servizi di PA.

Anche il telesportello si sottopone, già' dal suo esordio, al giudizio di MLF



"Installare i Telesportelli presso luoghi di aggregazione sociale ad elevata presenza di cittadini?"



Progetto MLF Strategie di coinvolgimento degli attori interessati

...

Le problematiche che il cittadino sottopone allo sportello costituiscono sempre una sfida per l'operatore ...non si sa mai cosa si dovrà affrontare ...

Far fronte all'imprevisto e annullarne l'incertezza con il massimo dell'impegno portano il cittadino/cliente ad una consapevolezza di un impegno espresso che porta nella maggior parte dei casi un giudizio positivo.

