



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Linea Amica

Il ruolo delle reti
nell'ottica dell'attenzione al cittadino

Palermo 15 giugno 2011

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





Oltre la 150/2000

In questi dieci anni abbiamo assistito, grazie ai nuovi media, ad un generale processo di virtualizzazione, che da un lato rende la comunicazione sempre meno concreta e dall'altro la rende più accessibile e fruibile.

Il cittadino-utente-cliente diventa, sempre più attento a come la Pa comunica, ha maggiori aspettative e competenze e finalmente pretende dalla PA una qualità della comunicazione, se non pari, addirittura superiore a quella che riceve dal mondo privato.

Le sue domande sono sempre più mirate e richiedono un servizio sempre più personalizzato. Un servizio, che non può non basarsi su un totale processo di sburocratizzazione del sistema pubblico che consenta una sempre maggiore accessibilità agli atti della PA.



Oltre la 150/2000

La Legge 150/2000, pur rappresentando una sorta di caposaldo normativo della Comunicazione Pubblica e dei principi di trasparenze e di pubblicità, di fronte a questi cambiamenti non basta più.

La qualità della comunicazione non può essere garantita solo dal rispetto o dal riconoscimento di un diritto sancito in una norma. Per comunicare bene e con successo è necessario adeguare e migliorare tutta la struttura pubblica, puntando sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione crescente dell'utenza.



Oltre la 150/2000

L'impianto unitario che si proponeva di realizzare la legge 150/2000 con l'individuazione dei centri di responsabilità (uffici stampa, portavoce, Urp) deputati a gestire i rapporti con l'esterno cedono il passo ad una nuova visione del rapporto con il cittadino-cliente.

Una visione, che sembrerebbe puntare più sulla valutazione del servizio e del gradimento che sulla "professionalità" o "inquadramento" degli addetti.

Contano meno le strutture deputate alla comunicazione e molto di più le modalità con cui si comunica.



Oltre la 150/2000

Una corretta rilevazione sistematica della soddisfazione del "cliente", può condurre ad un riorientamento dell'offerta e nel contempo migliorare la percezione che si ha del servizio erogato.

La legge 150 ha consentito di codificare sia gli strumenti sia le modalità di comunicazione istituzionale e rendeva organica ed "ufficiale" una funzione che, fino ad allora, era stata frutto di volontariato. Ma uno schema imperniato esclusivamente su Uffici Stampa e Urp senza strumenti in grado di rilevare il gradimento o di sperimentare continuamente forme nuove di interazione, appare ormai insufficiente. Per superare soprattutto questi limiti intrinseci alla legge sono stati avviati, in questi ultimi anni, molti programmi incentrati principalmente sulla trasparenza e la valutazione della qualità dei servizi. Programmi che consentono forme di rilevamento della customer satisfaction dove, il cittadino-cliente, dispone di vari strumenti per dire come la pensa sui servizi ricevuti e che, in alcuni casi, come quello delle famose "faccine", consente di ottenere dei veri indici di gradimento.



Oltre la 150/2000

In questo ridisegno del modello di dialogo con il cittadino s'inseriscono strumenti quali "Linea Amica", struttura voluta dal Dipartimento della Funzione Pubblica e gestita dal Formez.

Linea Amica è una sorta di enorme contact center a disposizione del cittadino che a sua volta è alimentato da tutta la rete dei contact center italiani.

Uno strumento, linea amica, che va proprio nella direzione di individuare una nuova comunicazione pubblica, sempre più intesa come servizio, risposta diretta ad una domanda, ad un bisogno, prevedendo anche modalità di verifica e di valutazione del "risultato".

Il network di Linea Amica, che conta centinaia di amministrazioni, in molti casi utilizza gli stessi uffici Urp previsti dalla legge 150, uffici che in qualche modo si riconvertono in funzione di una nuova efficienza nella **comunicazione**.



Di cosa parliamo?

COMUNICAZIONE INTERNA E RETI:

Un processo complesso che mira a costituire una rete di canali di comunicazione per agevolare la circolazione di informazioni di qualsiasi natura, indirizzati al pubblico interno, ovvero dipendenti e collaboratori.



Di cosa parliamo?

CULTURA DELLA COMUNICAZIONE

supportare i processi decisionali

anticipare i problemi

risparmiare

migliorare i servizi

guadagnare tempo

condividere risorse

fornire risposte



Di cosa parliamo?

LAVORO COLLABORATIVO

Il vero valore aggiunto è l'apprendimento collettivo.

L'apprendimento avviene grazie alla circolazione di saperi che appartengono alle dimensioni del sapere, del saper fare e del saper essere.

Sono saperi "in pratica" poiché si generano, prevalentemente, nella progressiva soluzione di problemi: nel nostro caso dai processi comunicativi domanda/risposta.

Attraverso la pratica dei processi comunicativi gli individui elaborano repertori di saperi in uso locale molto specifico che costituiscono un patrimonio di conoscenze rilevanti per la loro attività.



Ma che significa?

La costruzione di un sistema di comunicazione a rete risulta funzionale sia all'attività produttiva dell'organizzazione, sia alla dimensione del clima interno, che tendenzialmente tendono a migliorare grazie ad un flusso di informazioni di qualità comunicato capillarmente.

Inoltre, la comunicazione a rete ha un peso considerevole nell'immagine che l'ente offre di sé all'esterno: i dipendenti sono i primi promotori dell'ente, aspetto spesso sottovalutato o addirittura dimenticato.



Creare un ambiente favorevole: lavorare sulla legittimazione.

Fondamentale affrontare l'avvio di una rete di comunicazione interna senza prescindere da un costante sforzo di informazione.

Condividere fin da subito con tutto il personale “cosa” si sta avviando, in modo da sviluppare un diffuso grado di sensibilità al progetto.

Partecipazione alla nuova avventura non percepita come un'incombenza in più ma come opportunità.



Garantire la continuità

Creare condizioni di permanenza nella relazione fra back e front end, ovvero condividere una cultura organizzativa comune che consenta di condividere comuni obiettivi.



Quali strumenti

La collaborazione, come forma di relazione organizzativa basata sulla solidarietà e sul sostegno reciproco davanti alla necessità di affrontare e risolvere problemi comuni originati dalla pratica.

La collaborazione può essere formalizzata nell'ambito di un progetto ma si alimenta, per essere agita, nella cultura organizzativa: soluzione di problemi, presa in carico, orientamento al cittadino, ruolo non formale ma di "servizio civile", ecc.



La condivisione attraverso logiche cooperative.
E se facessimo un social network?

- Una rete sociale (in inglese social network) consiste di un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.
- La comunità di pratica (Wenger): aggregazione informale costituita spontaneamente attorno a pratiche di lavoro comuni.



Linea Amica:

- Condivide un interesse di lavoro comune.
- Si alimenta di contributi e impegni reciproci legati dalla consapevolezza di un'impresa comune.
- Dispone di un repertorio condiviso: linguaggi, routine di azione, storie, valori, strumenti ecc.
- L'identità individuale e quella collettiva hanno un intreccio comune inteso come esperienza, appartenenza, traiettoria di apprendimento, reciprocità.



Linea Amica:

le reti di relazione fra gli operatori
la rete
la newsletter
gli incontri
la formazione
il lavoro di gruppo
la discussione
ecc.



Linea Amica:

- realizzazione di una “impresa comune”
la comunità (gruppo sociale) sostiene lo sviluppo e il miglioramento delle relazioni P.A./cittadino assumendo come propri gli obiettivi del progetto
- esistenza di un “impegno reciproco”
la comunità (gruppo sociale) interagisce, collabora e partecipa al raggiungimento degli obiettivi attraverso i canali attivati dal progetto
- presenza di un “repertorio condiviso”
la comunità (gruppo sociale) ha costruito linguaggi, stili di azione, sensibilità, modalità e tecniche di azione e di pensiero attraverso le iniziative realizzate dal progetto
- costruzione di identità
- la comunità (gruppo sociale) costruisce la convivenza dei soggetti sia come individualità, i singolari, sia come soggetto collettivo, il plurale



Linea Amica:

La finalità della Rete è quella di creare un collegamento tra i vari enti o vari URP del territorio al fine di far circolare tutte le informazioni di pubblica utilità e dar vita ad un “luogo” virtuale in cui il cittadino possa trovare una raccolta completa di notizie di interesse pubblico.



Linea Amica:

- Implementare lo scambio di informazioni tra enti;
- organizzare confronti periodici tra gli addetti URP dei vari enti;
- offrire un accompagnamento (anche formativo) mirato agli operatori URP dei vari enti.



Linea Amica:

Chi si struttura a rete?

- Aziende, USL, comuni, enti, università fare leva sulla propria struttura distrettuale.
- Amministrazioni comunali di grandi dimensioni che possono trarre vantaggi dal decentramento delle funzioni di comunicazione e informazione sul territorio di competenza: riqualificare strutture preesistenti quali le circoscrizioni, le sedi decentrate degli uffici anagrafici, ecc.



Elementi costitutivi del modello a rete

- i "nodi" della rete rappresentano le componenti della rete organizzativa, ciascuna delle quali può essere più o meno autonoma rispetto all'organizzazione di appartenenza e intrattenere relazioni con gli altri nodi della rete di diversa natura;
- i legami tra i diversi nodi della rete:
il sistema informativo per lo scambio strutturato e costante di informazioni;
le comunicazioni scritte, le comunicazioni verbali e non verbali scambiate attraverso riunioni, gruppi di lavoro; i processi decisionali; i sistemi di incentivazione, ecc;
- le modalità operative: ovvero le "regole" che governano il funzionamento della rete organizzativa;
- la cultura e i valori: ovvero i riferimenti culturali e concettuali su cui poggia e si orienta il funzionamento della rete organizzativa.