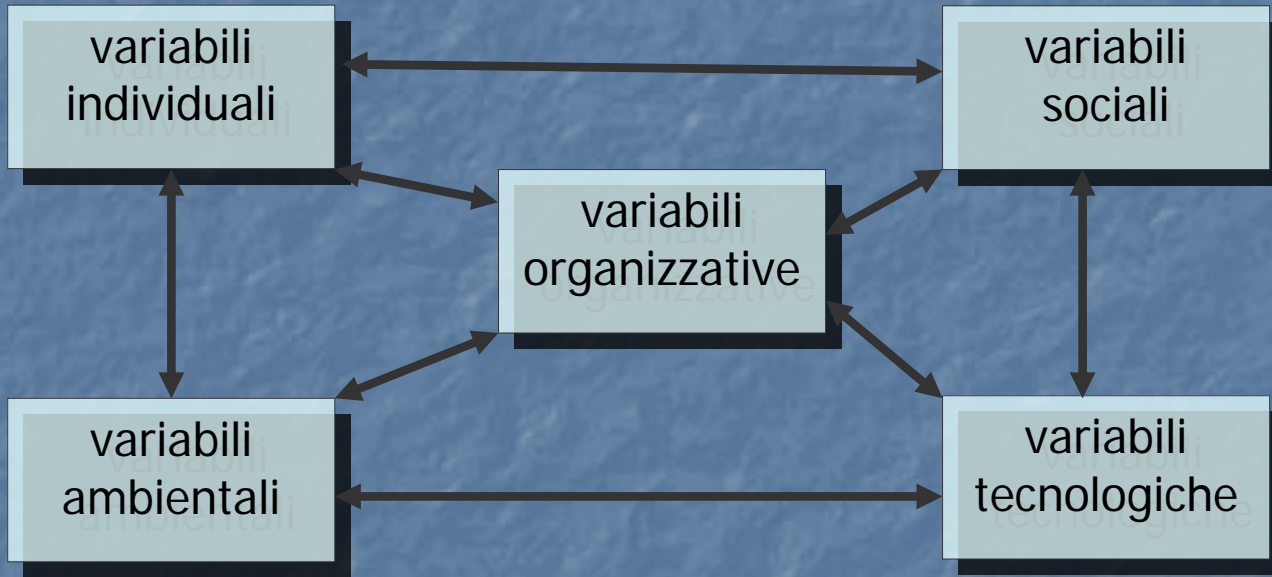


**Un Comune di Qualità:
Percorsi, strategie, prassi per una Pubblica Amministrazione al servizio
del Cittadino**

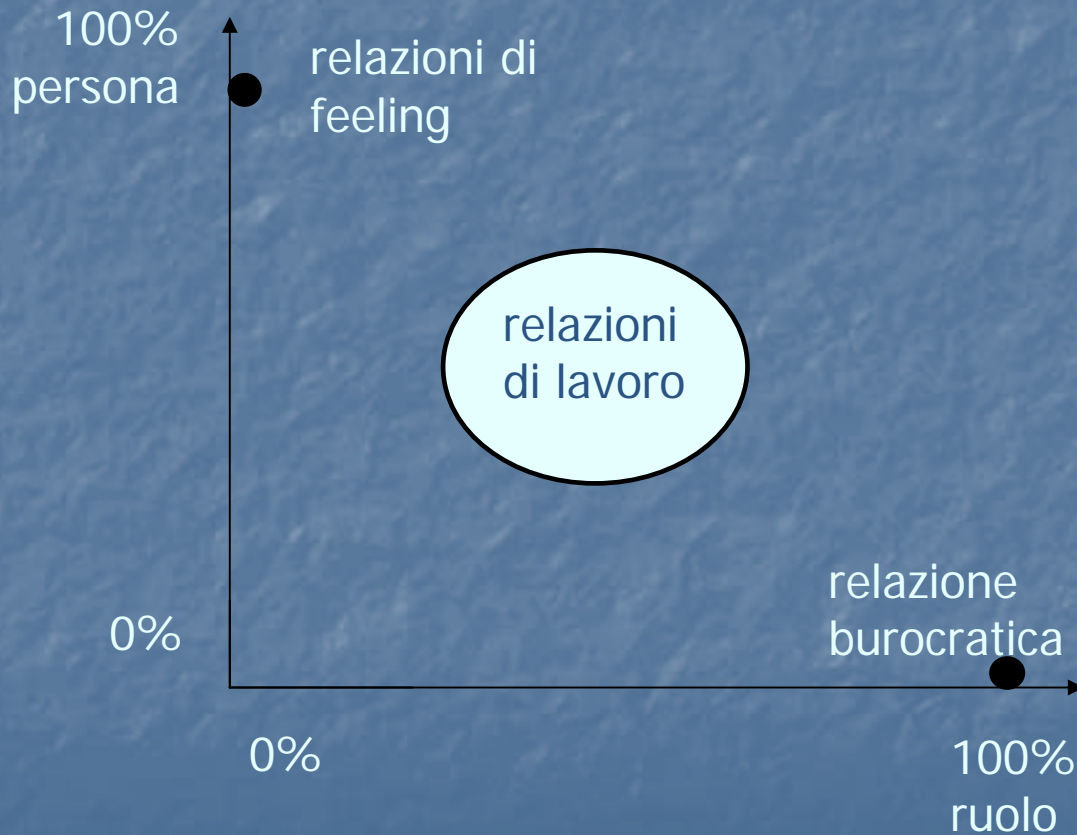
**L'esperienza del lavoro di
gruppo realizzata nel Settore
Servizi ai Cittadini del
Comune di Spinea**

Visione sistemica



PROCESSO

Mappa delle relazioni



La motivazione

*può essere definita come un **processo soggettivo**:*

- originato da **bisogni**
- finalizzato verso **obiettivi**
- caratterizzato da **direzione** (qualità dell'energia), **livello** (quantità dell'energia), **persistenza** (il mantenimento della quantità della qualità)

Settore Servizi ai Cittadini

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none">- elevate professionalità- presenza di una significativa autonomia- percezione della necessità al cambiamento- motivazione- possibilità di implementare un modello organizzativo sostenibile e condiviso- esperienze di connessione alle reti soprattutto di tipo professionale e strategico cognitive- valore trainante dell'utenza- front office	<ul style="list-style-type: none">- livello tecnologico insufficiente- scarso senso di appartenenza- possibile visione auto-referenziali dei servizi e dei professionisti rispetto alle dimensioni politica, aziendali e ambientale- mancanza di fiducia tra professionisti diversi- frammentarietà della collocazione logistica- percezione della distanza dalle decisioni strategiche- ampia discrezionalità politica malgrado la normativa
Opportunità	Minacce
<ul style="list-style-type: none">- alta tensione valoriale delle professioni- diffusione nel territorio della presenza dei servizi- cambiamenti in atto nelle professioni- nuove norme di riferimento settoriali- connessione alle reti- interrelazione continua tra interno (organizzazione, strategie, metodologie, ecc) e ambiente esterno	<ul style="list-style-type: none">- contenimento eccessivo delle risorse- elevata e in crescita la quantità e la complessità della domanda sociale (rischio di burnout)- pressione sociali costante: di cittadini singoli, organizzati, mass-media- competitività tra categorie professionali

Settore Servizi ai Cittadini

- *Rapporto diretto con il cittadino*
- *Elevate professionalità*
- *Formale costituzione*
- *Dinamicità "istituzionale"*
- *Esperienze pratiche di lavoro in gruppo*
- *Contenimento delle risorse*
- *Logistica*
- *Reti*

OBIETTIVO

Realizzare l'organizzazione del nuovo Settore Servizi ai Cittadini:

- superando la logica della one best way, per un modello contingente, dialettico e negoziale
- aumentando gli spazi del singolo attore, sviluppando nel contempo una maggiore assunzione di responsabilità dirette
- realizzando il cambiamento in modo concertato e partecipato, perché diventi un lavoro costante e diffuso, patrimonio degli attori coinvolti in un processo di miglioramento continuo e sviluppo delle competenze personali
- migliorando i flussi informativi attraverso un percorso di interpretazione e riprogettazione di alcuni specifici processi interni

SUB OBIETTIVI

- sviluppare senso di appartenenza all'organizzazione, aumentando la capacità dei soggetti di trovare una collocazione rispetto all'ente, agli altri gruppi di lavoro interni, al territorio
- sviluppare l'identità professionale e di gruppo
- sviluppare competenze relative alla gestione delle relazioni e attenzioni rispetto alle aspettative reciproche
- fornire la possibilità di sperimentare le capacità di management ai responsabili di servizio, responsabili di progetto e individuare i referenti di area attraverso l'assunzione del ruolo di coordinatore del gruppo
- facilitare e sviluppare i punti di contatto tra i servizi appartenenti al Settore, combinando le risorse e integrando le diverse professionalità al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la capacità progettuale, la fattibilità degli interventi proposti
- migliorare la capacità e la disponibilità dei soggetti di lavorare assieme aumentando anche il grado di riconoscimento professionale e di fiducia reciproca, attraverso una esperienza di lavoro coordinato e concertato
- fornire in una esperienza concertata la condivisione dell'idea di gruppo come strumento efficace di organizzazione e pianificazione del lavoro, nonché come metodo di negoziazione interno all'organizzazione nel territorio
- sviluppare l'esperienza di condivisione interna delle conoscenze accumulate al fine di utilizzare le esperienze degli altri per azioni sinergiche e per il miglioramento della qualità del servizio reso

Fasi di attuazione

FASI	Numero incontri	ATTORI
1) prima definizione del problema	1	tutti gli attori coinvolti
2) approfondimento/formazione	4	70% del personale (perché non si può interrompere l'attività amministrativa) consulente/formatore
3) presentazione della proposta da sperimentare da parte del responsabile di settore	1	tutti gli attori coinvolti
4) sperimentazione (calendario degli incontri, verbale, raccolta dati)	mesi 3	tutti i gruppi
5) monitoraggio	mesi 3	responsabile
6) verifica	7	tutti i gruppi e responsabile
	1	tutti gli attori coinvolti, formatore e responsabile
7) consolidamento(possibilità per i gruppi di accogliere un osservatore/formatore esterno)	mesi 3	tutti i gruppi e responsabile
8) avvio formazione sulle dinamiche di gruppo	2	70% del personale e consulente/formatore
9) da avviare a settembre formazione sul ruolo del coordinatore	2	coordinatori di gruppo e consulente/formatore

100%
affettività

0%

0%

100%
tecnologia

Club

**gruppo di lavoro
(TEAM)**

**gruppo
"povero", armata
"Brancaleone"**

**tecnologia
burocrazia**



Strumenti di coordinamento e integrazione

- settore
- staff
- **gruppi di lavoro ordinari a valenza interna** (si riferiscono a una rete omogenea interna all'azienda individuati per prodotto)
- **gruppi di lavoro ordinari a valenza esterna** (rete più complessa e eterogenea, con soggetti di varia natura a seconda dell'obiettivo)
- **gruppi di progetto e gruppi straordinari** (nascono da specifiche e determinate progettualità o problematicità e generalmente si riferiscono a una rete eterogenea e complessa)