



Un progetto pilota *Stakeholder Engagement* a Genova Anno 2011-2012

Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"

*"Dimmi e dimenticherò,
fammi vedere e forse non ricorderò,
coinvolgimi e capirò"*



Progetto promosso dal Comune di Genova nelle aree:

- Servizi Civici – Servizio Elettorale
- Politiche Educative - Ristorazione Scolastica
- Politiche Educative - Servizio 0/6
- Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia

Direzione Pianificazione, Organizzazione, Relazioni sindacali e Sviluppo Risorse Umane
Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Utenti, Qualità e Customer

Gruppo di Lavoro:

Direzione Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane
Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ed utenti, Qualità e Customer:

Sarina Liga - Direttore

Agostina Bottaro

Barbara Mignano

Daniela Ferrari

Direzione Servizi Civici - Servizi Elettorali:

Clavio Romani - Direttore

Anna Repetto

Barbara Lorenzi

Antonella Di Chiano

Maria Pia Ottonello

Direzione Politiche Educative - Gestione dei Servizi di Ristorazione - Servizio 0/6 (Progettazione e Coordinamento Sistema Pedagogico)

Massimiliano Cavalli - Direttore

Antonietta Mantegna

Doriana Allegri

Fiammetta Tonelli

Direzione Sviluppo Urbanistico e Grandi Progetti - Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia

Paolo Berio- Dirigente

Ferdinando De Fornari

Roberto Rolla

Sergio Musante

Andrea Gazzale

Themis - Scuola per la Pubblica Amministrazione s.r.l.

Caterina Repetto

Mixura s.r.l

Daniela Congiu

Isabella Cristina

Stage presso Direzione Pianificazione Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane

Elena Caminale

Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (interviste telefoniche, questionari, focus group) fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione, senza i quali non sarebbe stato possibile realizzare il percorso di stakeholder engagement.

Un particolare ringraziamento va a tutto il personale dei Servizi Civici, dei Servizi Educativi e del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia per la disponibilità a “farsi coinvolgere” nel progetto e per il tempo dedicato agli incontri, ai tavoli di progettazione e al tavolo di regia.

In tutte queste occasioni ognuno ha fornito il proprio contributo, indispensabile per la stesura del documento e per la sua realizzazione.

Si ringrazia anche Caterina Repetto della Scuola Themis del Comune di Genova, Isabella Cristina e Daniela Congiu della Società Mixura per la professionalità dimostrata.

Infine grazie alla giovane stagista Elena Caminale che, animata da un forte desiderio di apprendere e da un grande entusiasmo, ha fornito un valido aiuto durante il lungo percorso di progettazione.

Indice

1. Premessa
2. Metodologia
3. Percorso di *Engagement*
 - 3.1 *Commitment* ai principi
 - 3.2 L'integrazione dello *stakeholder* nel processo di *governance* e gestione strategica
 - 3.3 La pianificazione strategica
 - 3.4 La pianificazione
 - 3.5 La preparazione
 - 3.6 La realizzazione
4. Il contesto territoriale
5. *Stakeholder engagement* Servizi Civici – Servizio Elettorale: “Ottimizzazione logistica e accessibilità dei plessi elettorali”
 - 5.1 *Focus group* Servizio Elettorale
 - 5.2. Aspetti psicologici dei *focus*
 - 5.3. *Focus group* Centro
 - 5.4. *Focus group* Ponente
 - 5.5. *Focus group* Levante
 - 5.6. Piano di azione
6. *Stakeholder engagement* Politiche Educative - Ristorazione Scolastica: “Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie”
 - 6.1. Questionario “Come migliorare la comunicazione tra comune/scuole e cittadini”
Rivolto al personale della ristorazione scolastica uffici centrali e territoriali
 - 6.1.1. Risultanze questionario
 - 6.2 Questionario “Come migliorare la comunicazione tra comune/scuole e cittadini”
Rivolto ai rappresentanti Consigli di Circolo
 - 6.2.1. Risultanze questionario
 - 6.3 Questionario “Dai una voce alla tua mensa”
Rivolto ai genitori attivi nelle Commissioni Mensa e agli insegnanti
 - 6.3.1. Risultanze questionario

- 6.4 Piano di azione

- 7. *Stakeholder engagement* Politiche Educative – Settore 0/6: “Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie. “Il Comitato di Partecipazione”: da organismo previsto dalla norma a soggetto di partecipazione attiva”
 - 7.1. Questionario “Come migliorare la comunicazione tra uffici centrali/scuole e famiglie utenti”
Rivolto ai Funzionari e Responsabili del Servizio 0/6
 - 7.1.1 Risultanze questionario
 - 7.2. *Focus group* Servizi 0/6
 - 7.3. Aspetti psicologici dei *focus group*
 - 7.4. *Focus Group* Centro: Municipio Centro Est
 - 7.5. *Focus Group* Medio Ponente: Municipio Medio Ponente
 - 7.6. *Focus group* Levante: Municipio levante
 - 7.7. Piano di azione

- 8. *Stakeholder engagement* Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia: “Gli strumenti di comunicazione per l’accesso al Settore”
 - 8.1.1. Confronto con gli operatori degli uffici del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia
 - 8.2. *Focus group* Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia
 - 8.3. Aspetti psicologici dei *focus group*
 - 8.4. *Focus Group* del 7 marzo 2012
 - 8.5. *Focus Group* del 14 marzo 2012
 - 8.6. Piano di azione

- 9. Conclusioni

1 Premessa

Il Sindaco di Genova nel programma di mandato 2007-2012 ha previsto il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte strategiche di trasformazione della città, adottando nuovi strumenti di partecipazione in un'ottica di trasparenza dell'attività amministrativa e realizzando un servizio di comunicazione ed ascolto dei cittadini, coordinato e sistematico al fine di facilitarne la relazione con gli amministratori e gli uffici.

Di fronte a fenomeni demografici, sociali ed economici complessi è necessario, infatti, sviluppare alti livelli di coesione sociale, attraverso la compartecipazione di diversi soggetti (gli stakeholder).

La condivisione di responsabilità e di risorse, infatti, può diventare un elemento capace di generare un elevato valore aggiunto. Risorse intese non soltanto in termini economico-finanziari, ma anche come capitale umano e sociale attraverso cui realizzare la crescita della comunità, in un'ottica di creazione costante di reti all'interno della società di riferimento.

Ai cittadini non bastano astratte dichiarazioni di principi e valori, essi esigono, ormai, un impegno quotidiano e credibile, frutto di una precisa politica manageriale e di un sistema organizzato a tal fine.

Per dare concretezza a questa visione politico strategica, l'Amministrazione ha promosso e realizzato molteplici azioni di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini nella presa di decisione relativa al miglioramento dei servizi.

Tali azioni, pur risultando interessanti e utili sotto il profilo dei risultati ottenuti, hanno tuttavia evidenziato la mancanza di un metodo comune che potesse garantire trasversalità nella lettura degli impatti.

L'anno 2011 ha rappresentato per alcuni servizi un momento di profondo cambiamento dovuto principalmente a evoluzioni normative ed organizzative, oltreché alla generale e pesante contrazione di risorse economiche conseguente agli effetti delle manovre economiche che si sono susseguite nel secondo semestre.

Pertanto si è deciso di coinvolgere, in coerenza con le priorità strategiche del programma di mandato del Sindaco, gli stakeholder nella ricerca delle soluzioni condivise, utili ad affrontare tali criticità.

Queste considerazioni di base hanno portato l'Amministrazione ad identificare alcune aree particolarmente coinvolte dai cambiamenti in corso e proporre loro un percorso sperimentale di coinvolgimento dei portatori di interesse secondo la metodologia AA 1000 SES (Final Draft 2011) capace di costruire, implementare, valutare, comunicare e assicurare la qualità dei processi di partecipazione degli stakeholder.

I benefici attesi applicando questo standard sono:

- *rafforzare il rapporto con gli stakeholder, migliorando la partecipazione, la fiducia e il mantenimento di buone relazioni nel tempo;*
- *agevolare il dialogo con i soggetti terzi, riducendo le conflittualità ed instaurando un rapporto di mutua collaborazione ed arricchimento.*

L'amministrazione, dopo una fase di valutazioni interne, ha quindi identificato, anche grazie all'interesse e alla volontà espressa dai Direttori, quattro aree in cui realizzare, in via sperimentale il coinvolgimento dei portatori d'interesse, secondo lo standard AA1000 SES, nella rivisitazione di alcuni servizi ritenuti particolarmente importanti per l'impatto sul cittadino-cliente:

- ❑ Servizio elettorale,*
- ❑ Ristorazione scolastica,*
- ❑ Servizio educativo anni 0/6,*
- ❑ Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia*

Nel mese di luglio 2011, pertanto, è stata progettata e realizzata (a cura della società Mixura), un'attività formativa finalizzata a presentare e condividere gli aspetti strategici e applicativi della metodologia AA 1000 SES, rivolta a tutto il personale coinvolto nel progetto (cfr "Gruppo di lavoro" – pag. 2).

Il presente documento intende dare conto del percorso compiuto, tra settembre 2011 e marzo 2012, dai servizi coinvolti a partire dalla mappatura degli stakeholder, alla realizzazione delle azioni di coinvolgimento per arrivare alla definizione dei "Piani di Azione".

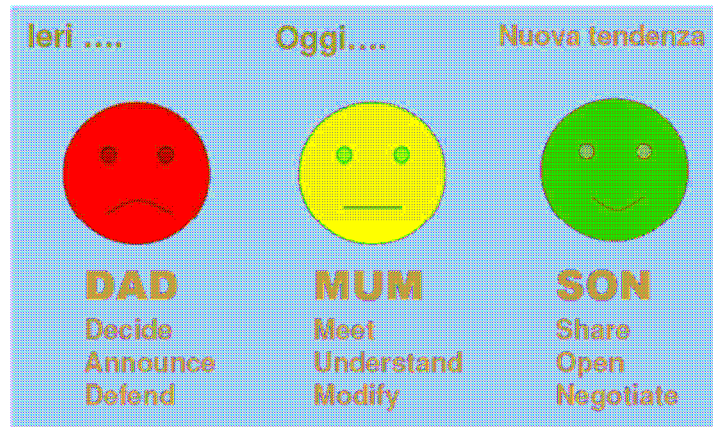
L'Amministrazione ha inteso, attraverso la realizzazione di questo percorso sperimentale, porre le basi affinché lo standard AA1000 SES divenga uno strumento abituale per coinvolgere il cittadino nelle scelte per migliorare la qualità dei servizi erogati.

*Direzione Pianificazione Organizzazione
Il Direttore
Dott.ssa Sarina Liga*

2. Metodologia

Lo *stakeholder engagement* è una metodologia di ricerca qualitativa atta ad integrare le decisioni strategiche, le aspettative e i livelli di qualità attesa dai fruitori dei servizi dell'Ente.

“Lo *Stakeholder Engagement* è la volontà di riconoscere agli *stakeholder* il diritto ad essere ascoltati ed accettare l'impegno di rendicontare la propria attività e le proprie scelte” (AA1000SES, 2005).



L'AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (AA1000 SES) rappresenta un quadro di riferimento metodologico generalmente applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei **processi** di coinvolgimento degli *stakeholder*.

ISEA (*Institute for Social and Ethical Accountability*) nel 1996 ha fondato l'Associazione Internazionale “*AccountAbility*”, finalizzata a promuovere la definizione di buone pratiche nei percorsi di pianificazione, rendicontazione sociale e coinvolgimento degli *stakeholder*.

Accountability, a partire dal 2005, ha sviluppato lo Standard AA1000 SES che si inquadra nell'ambito della famiglia strutturata degli standard AA1000.

Il coinvolgimento è il punto centrale di AA1000.

Un buon coinvolgimento degli *stakeholder* può:

- contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni trasparenti e basate sulla fiducia;
- contribuire all'equità del processo di sviluppo sociale, dando a chi ne ha il diritto, la possibilità di essere ascoltato nel percorso di presa di decisione;
- migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire i propri rischi reputazionali;
- permettere, grazie alla molteplicità di risorse in campo (conoscenza, persone, denaro e tecnologia), di risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non potrebbero essere raggiunti in autonomia dall'organizzazione;

- comprendere la complessità dell'ambiente in cui si opera, soprattutto dal punto di vista delle dinamiche culturali;
- produrre innovazione dei processi e dei prodotti, imparando dagli *stakeholder*;
- educare gli *stakeholder* a capire l'effetto delle azioni e decisioni.

(AA1000SES 2011)

Incoraggiare la partecipazione attiva è il centro della missione di *AccountAbility* (capacità di rendicontazione) che si esprime anche nel coinvolgimento come elemento profondamente radicato.

Tre sono i Principi di *AccountAbility*, uno dei quali è fondante degli altri due, utilizzati per schematizzare e strutturare il modo in cui un'organizzazione gestisce, implementa e comunica la propria *Accountability*:

• **Inclusività → collaborazione con tutti gli *stakeholder***

Nell'identificazione delle parti interessate, le organizzazioni devono passare da un generico concetto di rappresentatività degli *stakeholder* ad uno più specifico di rilevanza.

▶ Criteri oggettivi

- dimensioni, ambiti territoriali, livello e campo di attività, stabilità, risorse, trasparenza, *accountability*

▶ Criteri valutativi

- esperienza, competenza, reputazione, indipendenza, fiducia, capacità di networking, organizzazione interna, capacità di rendere visibili interessi specifici, qualità dei progetti

• **Materialità → processo di determinazione della rilevanza di temi**

I cosiddetti "temi materiali" sono quelli **significativi e rilevanti** per l'organizzazione in quanto hanno un legame con missione e strategia e/o per gli *stakeholder* in quanto possono influenzare le loro azioni, decisioni e comportamenti.

AA1000 richiede l'applicazione di un vero e proprio "processo di determinazione della materialità":

- sistematico, integrato e non sporadico
- che utilizza criteri adeguati, espliciti, credibili, chiari, comprensibili, replicabili, difendibili e verificabili
- continuo (per tenere conto dei mutamenti di contesto) e che analizza informazioni sulla sostenibilità lungo un periodo di tempo appropriato
- che risolve i conflitti tra *stakeholder* e i dilemmi etici
- che porta ad un elenco di temi materiali sui quali attivare azioni e progetti di miglioramento (rispondenza) secondo un'ottica di priorità

• **Rispondenza** → risposta agli *stakeholder*

Significa rispondere ai temi sollevati attraverso opportune decisioni, azioni e comunicazioni.

La risposta può non coincidere con il punto di vista dei portatori d'interesse, ma è generalmente il frutto di:

- ascolto e comprensione di bisogni e aspettative, normalmente attraverso il coinvolgimento diretto
- valutazione sulla materialità del tema
- progettazione, obiettivi ed indicatori, ove opportuno

Il Principio fondante della **Inclusività** è necessario per il conseguimento della **Materialità** e della **Rispondenza**.

3. Percorso di *Engagement* (AA1000 SES)

3.1 *Commitment* ai principi

Prima di avviare il percorso di *engagement* l'organizzazione è chiamata a formalizzare la propria adesione ai principi di Inclusività, Materialità e Rispondenza.

Tale adesione va comunicata ai portatori d'interesse sia interni che esterni e si configura come una sorta di "dichiarazione di intenti" preliminare, una carta dei valori dell'*engagement*.

In particolare per quanto riguarda il principio di inclusività, l'organizzazione si impegna a coinvolgere gli *stakeholder* nel percorso in modo continuativo, mettendo a disposizione risorse adeguate per far sì che il processo possa svolgersi in modo ottimale.

Relativamente al principio di materialità, l'organizzazione si impegna a definire i contenuti del processo di coinvolgimento in modo condiviso per far sì che gli *stakeholder* siano chiamati ad intervenire su questioni rilevanti e significative dal loro punto di vista.

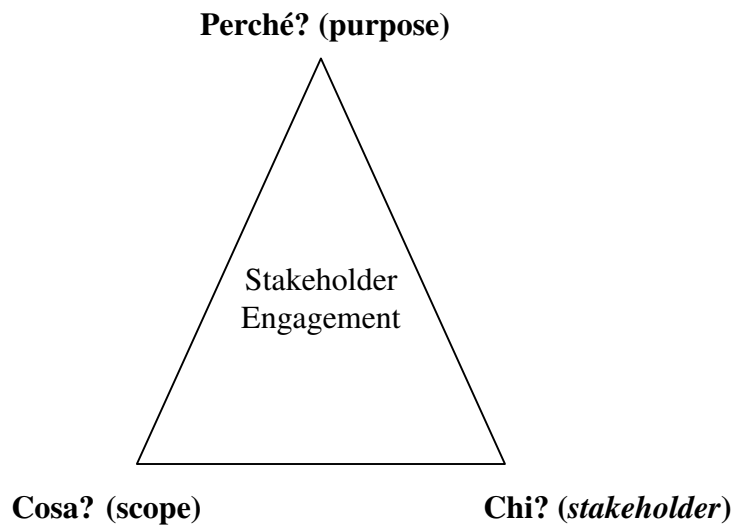
Per quanto riguarda il principio di rispondenza, l'organizzazione si impegna a dare conto in modo trasparente e puntuale agli *stakeholder* (sia quelli direttamente coinvolti che quelli interessati) dei risultati delle fasi del percorso.

3.2 L'integrazione dello *stakeholder engagement* nel processo di *governance* e gestione strategica

Lo *stakeholder engagement* deve essere integrato nei principali processi di *governance*, nella costruzione della strategia e nella gestione operativa.

La richiesta qui è quella di evitare l'estemporaneità dell'utilizzo dello SE, ma di promuovere una visione sistemica all'interno dell'organizzazione che identifichi lo SE come strumento utile sia per il livello strategico che operativo.

3.3 La pianificazione strategica



Perché?

Nessun processo di *stakeholder engagement* può incominciare senza una finalità: è necessario innanzitutto chiarire perché si vogliono coinvolgere gli *stakeholder*.

Schematizzando possiamo identificare due ampie categorie di finalità:

- **strategica**
- **operativa**

È fondamentale condividere, in fase di avvio, con i portatori d'interesse la finalità del percorso ed eventualmente ridefinirla sulla base degli input da loro proposti.

Che cosa?

Il percorso operativo viene definito in questa fase, specificando:

- le tematiche oggetto dell'*engagement*
- la cornice temporale (medio e lungo periodo)
- gli attori dell'organizzazione (mandanti e responsabili operativi) direttamente coinvolti

Chi?

È necessario definire:

- i mandanti e i responsabili operativi del coinvolgimento,
- le categorie di *stakeholder*, seguendo una metodologia trasparente.

La proposta di AA1000 per la mappatura degli *stakeholder* è la seguente:

- Dipendenza (*Dependency*)
- Responsabilità (*Responsibility*)
- Tensione (*Tension*)
- Influenza (*Influence*)
- Altre prospettive (*Diverse perspectives*)

Mappatura degli *stakeholder*



3.4 La pianificazione

Viene predisposto un Piano di *Engagement* che comprende:

- la metodologia per la mappatura degli *stakeholder*
- le attività preliminari
- livelli e metodi di *engagement*
- politica di trasparenza
- tempi
- strumenti (tecnologie, locali)
- analisi dei rischi

3.5 La preparazione

Per garantire il successo del percorso, il responsabile dell'*engagement* deve essere certo di avere a disposizione le risorse adeguate, sia per la gestione del percorso che per affrontare i probabili cambiamenti che il percorso stesso faciliterà:

- risorse finanziarie
- risorse umane
- risorse tecnologiche

3.6 La realizzazione

Gli *stakeholder* vanno invitati per tempo e le comunicazioni devono essere adeguate a ciascun target e personalizzate (nominative).

La comunicazione deve comprendere:

- finalità e contenuti del percorso
- programma
- cosa ci si aspetta
- i benefici della partecipazione
- informazioni logistiche

È opportuno costruire un data base ad hoc, che tenga traccia dei contatti fatti e delle risposte.

Le modalità di contatto possono essere differenziate e ad ogni soggetto va associata la modalità di contatto appropriata.

Ai partecipanti si invia per tempo il materiale necessario ad un coinvolgimento competente, elemento chiave di successo dell'intero percorso.

Tra gli strumenti utilizzati per realizzare il coinvolgimento dei portatori di interesse, particolare rilievo ha il *focus group* in quanto è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale che consiste nel riunire un limitato gruppo di persone per discutere, riflettere insieme su un argomento definito a priori.

Al *focus group* partecipano un conduttore, un assistente moderatore e alcuni osservatori che verbalizzano lo svolgimento dell'incontro.

Il *focus group* permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di ricerca, attraverso modalità che non creano "rapporti privilegiati" tra chi conduce e chi partecipa.

Tale tecnica si basa infatti su un libero scambio di opinioni, attraverso il confronto reciproco.

Il risultato finale del focus sarà il frutto della reciproca influenza esercitata dai membri del gruppo e non la somma delle singole opinioni. Ciò comporta anche una reale difficoltà nel poter generalizzare il dato rispetto alle opinioni rilevate.

I limiti del *focus group* derivano proprio da questi problemi di interazione, che possono far emergere soprattutto opinioni socialmente desiderabili e conformistiche.

Le attività di *engagement* vanno documentate.

Il report dell'attività costituisce la base di lavoro per sviluppare il "Piano di azione".

Va sottolineate che, in generale, fra le azioni suggerite dagli *Stakeholder* per migliorare i servizi alcune:

- sono già attuate dalla Civica Amministrazione;
- non sono ritenute realizzabili (vincoli normativi, mancanza risorse economiche);
- sono state valutate interessanti e realizzabili.

Il "piano di azione" riporta esclusivamente quelle azioni, interessanti e realizzabili, che l'Amministrazione si impegna a mettere in atto in tempi brevi.

Agli *stakeholder* è dato un feedback completo relativo sia alle attività di documentazione che di rielaborazione e scelte operative effettuate.

L'organizzazione deve sistematicamente monitorare la qualità dei percorsi di *engagement* realizzati e dei risultati prodotti (soddisfazione delle modalità di coinvolgimento, quantità e qualità della partecipazione, materiali prodotti, visibilità esterna, ...).

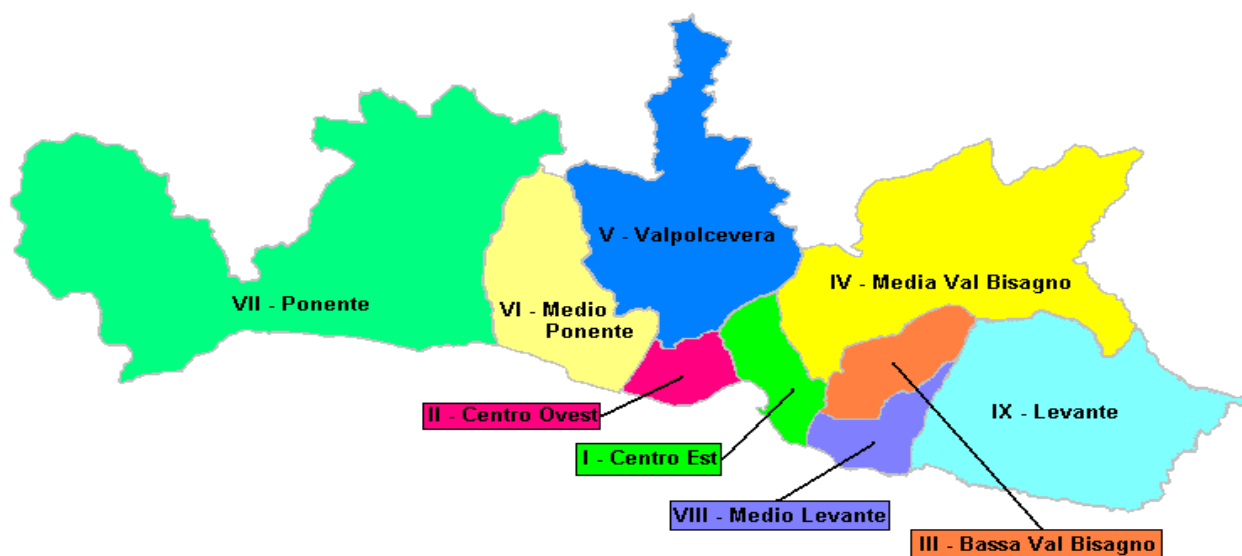
Il monitoraggio consentirà di alimentare un sistema di indicatori valutativi per dar conto del raggiungimento degli obiettivi previsti e dell'impatto dello SE.

4. Il contesto territoriale

Di seguito si riportano una serie di dati relativi alla popolazione di Genova con l'aiuto dei quali si è cercato di capire quali servizi erogati dal Comune potessero essere oggetto di un'azione di *stakeholder engagement*.

Genova è un comune italiano di 608.872 abitanti, capoluogo dell'omonima provincia e della regione Liguria.

Gli attuali confini amministrativi sono a nord con il Piemonte (provincia di Alessandria) e con l'Emilia-Romagna (provincia di Piacenza e provincia di Parma), a sud con il mar Ligure, ad ovest con la provincia di Savona e ad est con la provincia della Spezia.



Come è visibile dalla cartina sopra, la città di Genova è suddivisa in 9 grandi aree, denominate Municipi.

Ogni Municipio conta in media 67.500 abitanti, ed i due più popolosi sono il Centro-Est (oltre 90.000) e la Bassa Val Bisagno (quasi 78.000).

La tabella che segue illustra le varie unità urbanistiche e le ex circoscrizioni riconducibili a ciascun municipio.

SUDDIVISIONE TERRITORIALE DEL COMUNE DI GENOVA

7

MUNICIPI	EX CIRCOSCRIZIONI	UNITA' URBANISTICHE
I GENOVA CENTRO EST	11 OREGINA-LAGACCIO	31 LAGACCIO 32 OREGINA
	12 PRE-MOLO-MADDALENA	33 PRE 34 MADDALENA 35 MOLO
	13 CASTELLETTO	36 S. NICOLA 37 CASTELLETTO 38 MANIN
	14 PORTORIA	39 S. VINCENZO 40 GARIGNANO
II GENOVA CENTRO OVEST	9 SAMPIERDARENA	24 CAMPASSO 25 S. GAETANO 26 SAMPIERDARENA 27 BELVEDERE 28 S. BARTOLOMEO
	10 S. TEODORO	29 ANGELI 30 S. TEODORO
III GENOVA BASSA VAL BISAGNO	16 S. FRUTTUOSO	43 S. AGATA 44 S. FRUTTUOSO
	17 MARASSI	45 QUEZZI 46 FEREGGIANO 47 MARASSI 48 FORTE QUEZZI
IV GENOVA MEDIA VAL BISAGNO	18 STAGLIENO	49 PARENZO 50 S. PANTALEO
	19 MOLASSANA	51 MONTESIGNANO 52 S. EUSEBIO 53 MOLASSANA
	20 STRUPPA	54 DORIA 55 PRATO
V GENOVA VAL POLCEVERA	5 RIVAROLO	13 BORZOLI EST 14 CERTOSA 15 RIVAROLO 16 TEGLIA 17 BEGATO
	6 BOLZANETO	18 BOLZANETO 19 MOREGO
	7 PONTEDECIMO	20 S. QUIRICO 21 PONTEDECIMO
VI GENOVA MEDIO PONENTE	4 SESTRI	9 SESTRI 10 S. GIOVANNI BATTISTA 11 CALCINARA 12 BORZOLI OVEST
	8 CORNIGLIANO	22 CORNIGLIANO 23 CAMPI
VII GENOVA PONENTE	1 VOLTRI	1 CREVARI 2 VOLTRI
	2 PRA'	3 CA' NUOVA 4 PALMARO 5 PRA'
	3 PEGLI	6 CASTELLUCCIO 7 PEGLI 8 MULTEDO
VIII GENOVA MEDIO LEVANTE	15 FOCE	41 FOCE 42 BRIGNOLE
	22 S. MARTINO	60 CHIAPPETO 61 S. MARTINO
	23 S. FRANCESCO D'ALBARO	62 ALBARO 63 S. GIULIANO 64 LIDO 65 PUGGIA
IX GENOVA LEVANTE	21 VALLE STURLA	66 BAVARI 67 S. DESIDERIO 68 APPARIZIONE 69 BORSORATTI
	24 STURLA-QUARTO	66 STURLA 67 QUARTO 68 QUARTARA 69 CASTAGNA
	25 NERVI-QUINTO-SILARIO	70 QUINTO 71 NERVI
00 PORTO		

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 06/02/2007 il territorio comunale viene ripartito in 9 Municipi i cui confini sono fissati in corrispondenza del territorio delle ex circoscrizioni e delle unità urbanistiche in esso ricomprese.

Stakeholder Engagement Servizi Civici

Servizio Elettorale

“Ottimizzazione logistica e accessibilità dei plessi elettorali”

Report attività



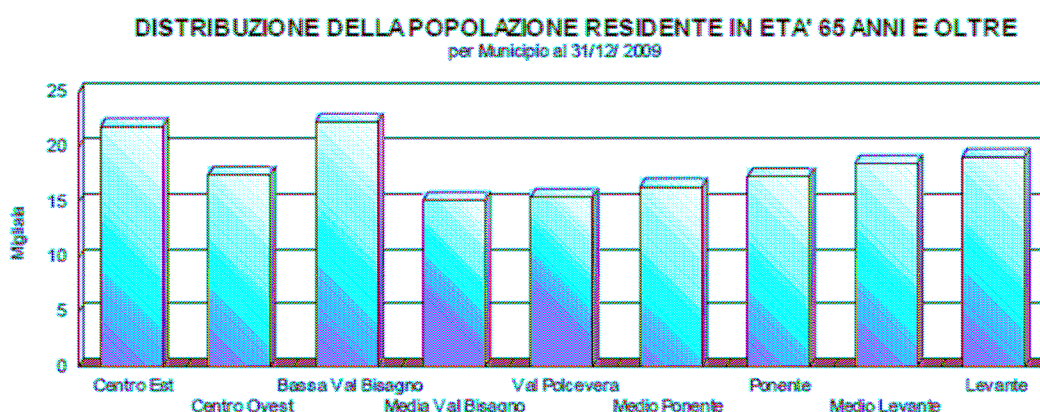
5. Stakeholder engagement Servizi Civici – Servizio Elettorale: “Ottimizzazione logistica e accessibilità dei plessi elettorali”

La popolazione della città di Genova si caratterizza per una prevalenza di anziani rispetto ai bambini ed ai giovani.

I dati pervenuti dal notiziario statistico del 2010 emanato dal Comune di Genova rilevano che in Liguria il 26,8% della popolazione è costituito da anziani ultra sessantacinquenni e stimano che tra venti anni una persona su tre avrà oltre 65 anni.

I dati relativi alla città di Genova nello specifico rilevano un incremento delle persone anziane appartenenti alla classe 65 anni pari al 5,0% dal 2001 al 2009.

Quanto alla distribuzione della popolazione anziana, le più alte concentrazioni risultano in Bassa Val Bisagno (22.363) e al Centro Est (21.965).



Dall’analisi socio-demografica emerge dunque come la popolazione della città di Genova sia in prevalenza costituita da anziani e rappresenta, come visto, una componente estesa ed in continua crescita della struttura demografica del Comune di Genova, non diversamente da quanto si può osservare negli altri centri abitati del nostro paese.

La tendenza è ormai in atto da più decenni e si accompagna, da un lato al progressivo abbattimento dell’indice di natalità che determina una modificazione della composizione strutturale della popolazione per classi di età, dall’altro lato all’allungamento della vita media che produce il fenomeno del progressivo invecchiamento della popolazione.

In virtù di questo e in vista delle oramai imminenti elezioni amministrative, si è pensato di strutturare un intervento di *stakeholder engagement* che potesse agevolare gli elettori cosiddetti “fragili”, in particolare anziani con problemi di mobilità e disabili, nel proprio diritto al voto.

Tale fascia di popolazione infatti, nonostante la fragilità, è particolarmente interessata e motivata ad esercitare il diritto di voto e l’Amministrazione deve tutelare tale diritto.

Il Direttore dei Servizi Civici ha attribuito mandato al Responsabile dei Servizi Elettorali e al Responsabile della Funzione Liste Elettorali di applicare la metodologia AA 1000 SES, per

individuare le misure atte a ottimizzare logistica e accessibilità dei plessi scolastici sedi di seggio, naturalmente nel rispetto delle normative in vigore¹.

La tematica è stata sviluppata entro l'anno 2011 affinché, in occasione delle Elezioni Amministrative della primavera 2012, l'elettorato genovese possa usufruire dei risultati positivi di tale iniziativa.

Si è proceduto quindi con la realizzazione di alcune attività preliminari al coinvolgimento degli *stakeholder*, come:

- l'analisi delle segnalazioni ricevute durante lo svolgimento delle ultime elezioni;
- le interviste con il personale interno all'Ente (impiegati Ufficio Elettorale e Municipi, addetti Consulenza Centro Prime Notizie ed al Plesso, operatori Ufficio Toponomastica ed Ufficio Tecnico Elezioni) realizzate mediante la compilazione di una scheda da restituire entro la seconda decade di ottobre per raccogliere informazioni e suggerimenti.

Si è ritenuto che la tecnica migliore per il coinvolgimento dei nostri attori fosse il *focus group*, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di ricerca, attraverso un libero scambio di opinioni ed il confronto reciproco.

Sono stati identificati tutti gli *stakeholder* da coinvolgere in base a specifiche caratteristiche, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto.

Le categorie ritenute più idonee ad essere coinvolte sono state:

- i presidenti di seggio;
- gli addetti al Plesso;
- il personale Prefettura/Questura/Azienda Sanitaria Locale;
- i rappresentanti degli Elettori e della Consulta Handicap.

I presidenti di seggio svolgono un compito istituzionale (criterio di responsabilità).

Gli addetti al Plesso sono partecipi di criticità riferite alle varie sedi (criterio di vicinanza).

Il personale della Prefettura/Questura/Azienda Sanitaria Locale ha mansioni di controllo/vigilanza/autorizzazione (criterio di influenza).

I rappresentanti degli Elettori e della Consulta Handicap rivestono una rilevanza chiave in quanto "non addetti ai lavori" ma possono esprimere un parere reputazionale e/o interessato sul servizio erogato (criterio di tensione e/o di dipendenza).

Una volta individuati gli *stakeholder* si è proceduto con i contatti preventivi ed informali, necessari per fornire maggiori informazioni sul progetto, onde evitare il rischio di scarsa partecipazione e per individuare il migliore canale con cui comunicare con loro.

1919_____

¹ Art. 48 Costituzione; D.P.R. 20/03/1967, n. 223 e successive modifiche; Legge 15/01/1991, n. 15 "Norme intese a favorire la votazione degli elettori non deambulanti"; Legge 5/02/1992, n. 104 " Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"; Legge 5/02/2003, n. 17 "Annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale"; decreto legge 3/01/2006, n. 1, convertito con modificazioni, dalla legge 27/01/2006, n. 22, come modificato dalla legge 7/05/2009, n. 46 in materia di voto domiciliare di "elettori affetti da infermità che ne rendano impossibile l'allontanamento dall'abitazione"

A questo punto si è scelto di organizzare tre *focus group* per coinvolgere la rappresentatività di tutto l'elettorato genovese .

Ogni *focus group* rappresenta l'elettorato di 3 municipi:

10 Novembre 2011 - Focus Centro: municipi coinvolti → Medio Levante - Centro Est - Centro Ovest

15 Novembre 2011 - Focus Ponente: municipi coinvolti → Medio Ponente - Ponente - Val Polcevera

17 Novembre 2011 - Focus Levante: municipi coinvolti → Media Valbisagno - Bassa Valbisagno – Levante

Gli *stakeholder* selezionati hanno ricevuto, con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo e data di svolgimento dell'incontro, indicazioni sulla finalità, sui contenuti, sui benefici e sul contributo richiesto.

I *focus group* si sono svolti nelle sedi dei locali del Comune di Genova e si sono avvalsi degli strumenti a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Dai 3 *focus group* sono emerse:

- le principali problematiche che rendono disagevole il voto per disabili e/o anziani;
- le proposte per ottimizzare logistica e accessibilità delle sedi.

La rendicontazione e la sintesi sono state elaborate entro la seconda decade di dicembre, per consentire la messa in atto degli interventi necessari nei tempi stabiliti.

5.1 Focus group servizio elettorale

I *focus group* sono stati condotti dallo stesso moderatore il quale, dopo aver illustrato il percorso complessivo del progetto di *stakeholder engagement*, le azioni propedeutiche ai focus, le regole del gioco (ascolto, toni pacati, non aggressività, non “svalutazione” reciproca), l'impegno a rendicontare senza citare la singola fonte, ha presentato il gruppo di lavoro ed i singoli partecipanti ringraziandoli per la disponibilità.

Prima dell'inizio del confronto è stato consegnato ad ogni partecipante una “scheda di segnalazione” da compilare al termine dell'incontro o a casa, nella quale indicare casi specifici di criticità.

Il moderatore ha comunicato la durata del focus, impegnandosi con i partecipanti a rispettarla ed ha proposto tre stimoli di discussione.

Primo stimolo: “Quali sono, secondo voi, per la vostra esperienza generale i principali fattori facilitanti e/o ostacolanti nel favorire l'accessibilità al voto delle persone fragili? Una volta individuati i fattori strategici, attribuite loro un ordine di importanza.”

Secondo stimolo: “Quali strumenti di miglioramento suggerite per ognuno dei fattori strategici individuati, anche differenziati per tipologie di utenti potenziali?”

Terzo stimolo: “Sul vostro territorio, per quanto di vostra conoscenza, ritenete ci siano situazioni particolarmente critiche rispetto a uno o più dei fattori strategici evidenziati?”

A conclusione dell'incontro è stato ricordato ai partecipanti di consegnare la scheda di segnalazione, sia per avere un quadro delle varie realtà sia per proseguire il rapporto intrapreso con le persone coinvolte.

Durante i saluti è stato anche consegnato come ringraziamento per la disponibilità, un ingresso gratuito per due persone ad un museo a scelta del Comune di Genova.

5.2 Aspetti psicologici dei *focus group*

“La conversazione è un’attività linguistica razionale e cooperativa, governata dal “principio di cooperazione”: in base a questa regola tacita, i partecipanti si sentono, per così dire, obbligati a dare un loro contributo affinché la conversazione in cui sono immersi funzioni bene” (Grice, 1975).

Un’interazione comunicativa costruttiva può essere considerata come un elemento importante per la buona riuscita di un *focus group*.

I *focus* sono stati condotti nel rispetto delle regole di discussione e di lavoro di gruppo.

I partecipanti hanno, infatti, manifestato collaborazione, motivazione e soprattutto attenzione alle regole del dialogo e della conversazione.

In tutti e tre gli eventi è prevalso un clima rilassato e amichevole, rivelatosi fondamentale per instaurare un dialogo efficace.

Tutti i partecipanti, pertanto, hanno avuto la possibilità di parlare liberamente esponendo la propria opinione e offrendo idee, suggerimenti, punti di vista alternativi sull’argomento oggetto di discussione (nessuno ha assunto il ruolo dell’ “esperto” o del “logorroico” monopolizzando l’attenzione).

Nonostante siano emersi, inevitabilmente, punti di vista divergenti tra i partecipanti, non si sono mai verificate situazioni di tensione, questo perché ognuno ha saputo esprimere il proprio dissenso nel rispetto di idee differenti dalla propria.

Di seguito verranno esposte alcune considerazioni relative ai singoli *focus*.

Il *focus* che ha coinvolto i municipi del Centro si è rivelato il più “formale” di tutti: i partecipanti, infatti, si sono limitati ad esporre la propria esperienza ed opinione lasciando spazio agli altri, e rivolgendosi spesso e volentieri al moderatore.

Di notevole interesse sono risultati gli interventi di alcuni membri, che essendo particolarmente sensibili all’argomento della disabilità, hanno non solo offerto preziosi suggerimenti, ma hanno anche raccontato alcuni aneddoti, a tratti divertenti, richiamando l’attenzione del gruppo ed il suo consenso. I partecipanti di questo *focus*, inoltre, non si sono limitati a prospettare strumenti di miglioramento, ma si sono proposti per rendersi parte attiva e collaborare con l’Amministrazione nella realizzazione dei suggerimenti forniti.

Il secondo *focus*, che ha interessato i municipi del Ponente, è stato quello più “tecnico”, ovvero i partecipanti si sono focalizzati maggiormente su problematiche inerenti la logistica interna, proponendo interessanti idee a riguardo.

Si è notata una leggera tendenza al conformismo da parte di due partecipanti, che nonostante i tentativi di coinvolgimento da parte del moderatore, si sono limitati a dichiararsi d'accordo con il gruppo, rinunciando ad esprimere la propria opinione in maniera più incisiva.

L'ultimo *focus*, relativo ai municipi del Levante, si è rivelato quello più “spontaneo” di tutti: dopo alcuni minuti iniziali di silenzio ed incertezza, il gruppo si è “sciolto” e i partecipanti, particolarmente coinvolti, hanno dato vita ad un acceso, ma rispettoso, scambio di opinioni.

Si evidenzia che è stato particolarmente apprezzato dai partecipanti di questo *focus group* il coinvolgimento da parte dell'Amministrazione e che essi, durante il confronto, hanno ricercato in più occasioni l'intervento della Responsabile dei Servizi Elettorali per avere chiarimenti e approfondimenti.

L'entusiasmo, la partecipazione collaborativa, la disponibilità manifestata dai partecipanti e la ricchezza di argomentazioni raccolte, hanno sicuramente contribuito in maniera decisiva alla buona riuscita dei tre incontri, che a sua volta riflette un ottimo lavoro preliminare di reclutamento.

5.3 Focus group Centro: municipi Medio Levante - Centro Est - Centro Ovest

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Accessibilità esterna: da casa al plesso	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà riscontrate dai disabili e dagli anziani per raggiungere la sede del plesso elettorale. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contattare per tempo le Associazioni che gestiscono i mezzi di trasporto per disabili e stipulare con le stesse delle convenzioni. ○ Prendere in considerazione il trasporto multiplo perché ha costi inferiori. ○ Il giorno delle votazioni bus gratis.
Logistica interna	<ul style="list-style-type: none"> • Per arrivare a tutti i seggi bisogna utilizzare tante rampe di scale. • Corridoi troppo stretti. • Mancanza sedie per attesa per persone fragili. • Tutti ravvisano la necessità di un trasferimento definitivo delle persone con disabilità motorie presso un seggio idoneo. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevedere seggi in strutture che non abbiano barriere architettoniche interne. Possibilità di trasferire i plessi elettorali in strutture più idonee. ○ <i>“Si vota in posti adibiti all'accoglienza dei bambini e quindi bisognerebbe riconsiderare la ricollocazione dei plessi in sedi alternative”</i>. ○ Prevedere postazioni “ristoro” all’interno della struttura: posizionare sedie sia per l’attesa sia dopo ogni rampa di scala, laddove ci siano più piani da fare.
Accessibilità esterna e logistica interna		<ul style="list-style-type: none"> ○ Individuare strutture alternative idonee e quindi prive di barriere architettoniche esterne ed interne. Tra le proposte sono state citate diverse strutture: il “Cesto”, le palestre, la Fiera di Genova, i locali delle Poste.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inidonea. • Necessità di utilizzo di mezzi di comunicazione più appropriati soprattutto per l’elettorato fragile. • Rivedere il linguaggio della comunicazione spesso burocratese e non facilmente comprensibile dall’anziano • Sito <i>internet</i>: mezzo inadeguato per raggiungere l’elettorato anziano. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manifesti meno anonimi, con simboli/figure per attirare l’attenzione e per semplificare e rendere più immediato il messaggio. ○ Coinvolgimento Ordine dei Medici e dei Medici di base per informare le persone fragili sulle azioni che l’Amministrazione mette in atto per agevolare le operazioni di voto e su come usufruirne (richieste, certificazioni, ecc.) ○ Allegare alle tessere elettorali una comunicazione che illustri un modo per la richiesta di trasferimento ad una sede più idonea e le azioni che il Comune mette in atto per agevolare il voto. ○ Comunicazione in genovese. ○ Maggiore informativa sulle certificazioni che servono a seconda delle varie disabilità. ○ Televisione come strumento principale di comunicazione. ○ Creazioni gruppi di lavoro fra Associazioni (Consulta Handicap, Associazione Ciechi e disabili) e Servizi preposti all’elettorato (Civica Amministrazione, ASL) per individuare metodi che di informazione adeguate per i vari portatori di handicap. ○ Voto elettronico

I partecipanti al *focus* hanno attribuito un diverso grado di importanza di alcuni fattori.

La scaletta che ha raccolto maggiori consensi è stata la seguente:

1° posto comunicazione;

2° “ accessibilità esterna;

3° “ logistica interna.

5.4 Focus group Ponente: municipi Medio Ponente - Ponente - Val Polcevera

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Accessibilità esterna: da casa al plesso	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà riscontrate dai disabili e dagli anziani per raggiungere la sede del plesso elettorale. • Mancanza a volte di mezzi di trasporto per raggiungere il plesso. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rivedere la collocazione dei plessi elettorali per ridurre le percorrenze o far sì che le stesse siano servite da aree di parcheggio e di mezzi di trasporto pubblico.
Logistica interna	<ul style="list-style-type: none"> • Per arrivare a molti seggi bisogna utilizzare rampe di scale e assenza in tanti plessi di ascensore o montacarichi. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevedere seggi in strutture che non abbiano barriere architettoniche interne. Possibilità di trasferire i plessi elettorali in strutture più idonee. ○ Fare sopralluoghi nelle scuole per rivedere le aule da utilizzare come seggio e portare le aule ai piani più accessibili possibile. ○ Individuare strutture idonee ad accogliere plessi elettorali alternativi (es. Municipi, sezioni dei vigili) ○ Usare piano terra del Matitone creando cabine elettorali con box movibili per area voto dedicata ad anziani. ○ Creare seggio al primo piano dove far votare le persone con problemi di salute. A tal fine si possono accorpate seggi con pochi elettori per avere disponibilità di presidenti e scrutatori per questi nuovi seggi. ○ Riequilibrio numero elettori dei seggi. ○ Accorpamento sezioni. ○ Dotare i presidenti di modulistica da consegnare agli elettori con problemi per chiedere lo spostamento in seggio adeguato.
Accessibilità esterna e logistica interna		<ul style="list-style-type: none"> ○ Verifica tecnica su tutto il territorio per rivedere i plessi sia per una ridistribuzione interna dei seggi sia per eventuali spostamenti in altre strutture più idonee.
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Lunghe attese per votare • Problemi sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Scelta scrutatori che agevolino l'elettore fragile e formazione degli stessi.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inidonea. • Necessità di utilizzo di mezzi di comunicazione più appropriati. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manifesti meno anonimi. ○ Inserire nei manifesti, a caratteri cubitali e colorati, un numero help desk dedicato. ○ In occasione dell'invio delle nuove tessere allegare informativa (come manifesto) con numero help desk. ○ <i>"Trovare un modo per arrivare all'elettore"</i>. ○ Coinvolgere gli Sportelli del Cittadino per idonea informativa elettorale e per consegnare la modulistica di richiesta spostamento seggio. ○ Televisione come strumento principale di comunicazione (Primocanale). ○ Contattare le associazioni per disabili per avere elenchi iscritti così da variare il seggio di appartenenza senza bisogno di richiesta. ○ Utilizzo associazioni del territorio (vedi associazioni)

		<p>consumatori) per informativa e distribuzione modulistica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Consegnare ad ogni Presidente nella busta un modulo da compilare per segnalare le problematiche riscontrate e dare suggerimenti per migliorare il servizio. ○ Voto elettronico.
--	--	---

I partecipanti al *focus* hanno attribuito un diverso grado di importanza di alcuni fattori. La scaletta che ha raccolto maggiori consensi è stata la seguente:

- 1° posto accessibilità esterna;
- 2° “ logistica interna;
- 3° “ comunicazione;
- 4° “ formazione.

5.5 Focus group Levante: municipi Media Valbisagno - Bassa Valbisagno – Levante

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Accessibilità esterna: da casa al plesso	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà riscontrate dai disabili e dagli anziani nel raggiungere la sede del plesso elettorale. • Mancanza, a volte, di mezzi di trasporto per raggiungere il plesso. • Le persone sole hanno bisogno di essere accompagnate. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevedere scivoli per disabili (adeguamento alla normativa sulle barriere architettoniche). ○ Coinvolgere le associazioni di volontariato.
Logistica interna	<ul style="list-style-type: none"> • Per arrivare a molti seggi bisogna utilizzare rampe di scale e assenza di ascensore in tanti plessi. • Ascensore che non funziona. Devono scendere i Presidenti oppure i disabili devono essere portati fisicamente al seggio. • Troppe sezioni nello stesso edificio. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevedere seggi in strutture che non abbiano barriere architettoniche interne. ○ Creare seggio al primo piano dove far votare le persone con problemi di salute. ○ Riequilibrare i numeri di elettori dei seggi. ○ Dotare i presidenti di modulistica da consegnare agli elettori con problemi per chiedere lo spostamento in seggio adeguato.
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • Poco personale addetto alle informazioni. Il personale scolastico statale non presta più servizio in occasione delle elezioni. • Lunghe attese per votare. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coinvolgere le associazioni di volontariato ○ Identificare meglio il personale addetto al plesso, oltre alle forze dell'ordine che sono in divisa, per mezzo di cartellini identificativi o con casacche colorate (tipo Tutor allo stadio). ○ Mettere cartelli che invitino a dare precedenza alle persone anziane o con problemi.
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inadeguata. • Necessità di utilizzo di mezzi di comunicazione più appropriati. • Problematica di comunicazione in caso di cambio di seggio. • Per la maggioranza dell'elettorato non esiste la cultura della tessera come documento obbligatorio ed identificatorio al pari della carta di identità. • Difficoltà per le persone anziane a leggere la scheda elettorale (caratteri troppo piccoli). Non si legge il numero del seggio. • Pochi sanno che in certi casi può essere richiesto il voto a domicilio. • Mancanza di sostegno da parte delle associazioni e degli operatori sociali (durante le elezioni non si fanno carico di aiuto al voto). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prevedere un numero verde temporaneo dedicato alle informazioni da attivare alcuni mesi prima delle elezioni. ○ In caso di cambio di seggio inviare una nuova tessera e non solo l'etichetta. ○ Promuovere la televisione come strumento principale di comunicazione (Primocanale). ○ Incaricare le strutture sanitarie e gli assistenti sociali di sensibilizzare le persone con problemi sulla possibilità di ottenere agevolazioni per esercitare il diritto di voto. ○ Sensibilizzare le associazioni che danno servizio di assistenza affinché il loro personale informi ed aiuti gli elettori fragili. ○ In occasione delle elezioni insieme alle informazioni generali sul voto, che vengono illustrate anche con i mezzi televisivi e la stampa, dare anche l'informazione relativa alle agevolazioni all'esercizio del voto previste per i disabili e gli anziani. ○ Acquisire indirizzi email delle Associazioni per inviare anche a loro l'informativa relativa al voto per i disabili come suggerito da ASL 3. ○ Aumentare la grandezza del carattere delle tessere elettorali almeno per quanto riguarda il numero della sezione. ○ Predisporre manifesti informativi per tempo.

I partecipanti al *focus* hanno attribuito un diverso grado di importanza di alcuni fattori. La scaletta che ha raccolto maggiori consensi è stata la seguente:

- 1° posto comunicazione;
- 2° “ accessibilità esterna;
- 3° “ logistica interna;
- 4° “ personale.

5.6 “Piano di azione”

Fra le azioni suggerite dagli *Stakeholder* per migliorare la logistica e l'accessibilità ai plessi elettorali:

- alcune sono già attuate dalla Civica Amministrazione;
- alcune non sono state ritenute realizzabili (vincoli normativi, mancanza risorse economiche.....);
- altre sono state valutate interessanti e realizzabili.

Di seguito presentiamo i principali ambiti sui quali si è deciso di intervenire rispondendo puntualmente alle esigenze espresse.

Comunicazione

Si precisa che il servizio tiene costantemente aggiornato il sito istituzionale, pubblicizza le agevolazioni al voto con manifesti affissi su tutto il territorio cittadino e abitualmente allega alla tessera elettorale un'informativa sui servizi elettorali.

Alcuni elettori, ciononostante, non recepiscono l'informazione così fornita, e pertanto, si è pensato per le prossime elezioni di mettere in atto le seguenti azioni suggerite:

- utilizzo delle reti radio televisive per un'informazione capillare;
- creazione di un gruppo di lavoro, formato da rappresentanti della ASL e della Consulta dell'Handicap, al fine di individuare ulteriori metodi di informazione adeguati alle varie tipologie di handicap;
- coinvolgimento dell'Ordine dei Medici (tramite la Prefettura), affinché i medici di famiglia vengano sensibilizzati ad informare il paziente anziano/disabile sulle possibili agevolazioni al voto;
- fornire i presidenti di seggio di modulistica da consegnare agli elettori con problemi, per richiedere lo spostamento in un seggio più idoneo;
- collaborazione dei presidenti di seggio richiedendo i loro suggerimenti tramite la compilazione di un questionario.

Accessibilità esterna da casa al plesso

Si sottolinea che già esistono 120 seggi strutturati per disabili, e che si accoglie il suggerimento di:

- potenziare il numero di tali sedi;
- rivedere le convenzioni con le associazioni di trasporto per disabili al fine di migliorare il servizio in termini di efficacia ed efficienza;
- aumentare il numero delle pedane/scivoli atti ad agevolare l'accesso.

Logistica interna

Si procederà a:

- effettuare una verifica su tutto il territorio comunale per rivedere, ove possibile, la distribuzione dei seggi ed incrementare il numero delle sezioni al piano terra;

- predisporre piccole postazioni di “ristoro” all’interno dei plessi, collocando soprattutto delle sedie per l’attesa.

Accoglienza

Significativi e quindi sicuramente attuati dall’Amministrazione i suggerimenti di:

- dotare di cartellino identificativo gli addetti al plesso;
- predisporre cartellonistica di cortesia con simboli e figure;
- formare/addestrare scrutatori, presidenti, addetti al plesso affinché aiutino, nei modi più idonei, gli elettori in difficoltà.

Tutti i suggerimenti, anche quelli che non sono applicabili a breve, ma comunque attuabili, saranno tenuti in considerazione nella programmazione delle attività.

Stakeholder Engagement Politiche Educative

Servizio Ristorazione Scolastica

“Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie”

Report attività



6. Stakeholder engagement Politiche Educative – Servizio Ristorazione Scolastica: “Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie”

I bambini iscritti al Servizio di Ristorazione del Comune di Genova sono circa 39.000 e i pasti annui totali sono circa 4.300.000.

Ogni giorno circa 27.000 di loro consumano il pasto a scuola prodotto secondo tre sistemi gestionali diversi:

- ✓ circa 17.000 pasti prodotti in n. 7 Centri di cottura aziendali veicolati in 162 scuole
- ✓ circa 1.400 crudi prodotti in 21 cucine scolastiche di nidi infanzia da 64 cuochi comunali
- ✓ circa 8.600 pasti prodotti in 109 cucine scolastiche condotte da personale aziendale

Ogni anno vengono effettuate, in collaborazione con un laboratorio convenzionato, circa 600 analisi di laboratorio su alimenti, semilavorati, pasti, acqua e superfici. Il personale della ristorazione effettua circa 1600 visite di controllo documentate presso i Centri di Produzione Pasti – Centri di Fornitura Derrate – cucine in gestione a terzi e cucine dirette.

Il Servizio è presente sul territorio con 9 Uffici Territoriali dove operano le Dietiste che effettuano controlli e monitoraggi, mantengono rapporti con le famiglie e le scuole ed elaborano le diete richieste dagli utenti.

ANNO SCOLASTICO 2011/2012

TOTALE SEDI SCOLASTICHE

	CENTRO EST	CENTRO OVEST	BASSA VALB	MEDIA VALB	VALPOLCEV	MEDIO PONENTE	PONENTE	MEDIO LEVANTE	LEVANTE	
NIDO (AN)	6	4	5	3	5	3	2	3	2	33
INFANZIA STATALI (IS)	10	7	7	11	7	7	11	4	9	73
INFANZIA COMUNALI (IC)	8	6	7	6	4	4	3	7	6	51
(PRIMARIE) PR	11	11	9	15	9	10	16	8	14	103
SECONDARIE (SEC)	3	4	5	4	4	1	7	2	2	32
TOTALI	38	32	33	39	29	25	39	24	33	292

VEICOLATI	17	19	12	30	16	15	26	10	17	162
------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

CUCINE IN LOCO										
DIRETTE	4	2	2	2	5	3	1	1	1	21
ESTERNALIZZATE	13	11	19	7	9	7	12	13	15	106
CENTRALIZZATE	1	2								3
TOTALI										130

I Servizi Educativi Integrati ritengono opportuno sperimentare il percorso dello *stakeholder engagement* (coinvolgimento dei portatori di interesse), con l'obiettivo di instaurare relazioni stabili con gli *stakeholder*, in quanto il coinvolgimento aiuta l'Organizzazione a costruire il consenso, la fiducia, e a migliorare i processi decisionali.

Per ottenere tali risultati è necessaria la massima trasparenza e il dialogo, evitando un'informazione unidirezionale, ma permettendo di dar voce alle opinioni senza alcuna limitazione.

La partecipazione attiva di tutti gli *stakeholder* alla costruzione del processo della ristorazione scolastica è presente all'interno del Comune di Genova fin dagli anni Ottanta, ed è stata formalizzata nel 2003 all'interno delle linee guida sulla ristorazione scolastica.²

Organismo deputato alla realizzazione di tale partecipazione attiva è la "Commissione Mensa".³

I componenti della Commissione Mensa (genitori, insegnanti, funzionari comunali e imprese di ristorazione), oltre la verifica della qualità della ristorazione scolastica, promuovono un ampio discorso di educazione alla salute e facilitano l'accettazione consapevole di nuove abitudini.

L'educazione alimentare trova un terreno fertile nell'ambito scolastico poiché i bambini stanno ancora impostando le loro abitudini alimentari, quindi è possibile raggiungere risultati migliori nell'apprendere le corrette pratiche nutrizionali.

Nell'anno scolastico 2010/2011, sono emerse diverse critiche da parte dei genitori per una comunicazione ritenuta non sollecita ed esaustiva, a seguito di una problematica relativa ad un prodotto non conforme agli standard di qualità.

Negli incontri delle Commissioni Mensa, svoltisi nei mesi di maggio/giugno 2011, è emerso come bisogno prioritario il miglioramento della comunicazione tra il servizio, le scuole ed i genitori, in relazione non solo al menù proposto, ma anche ad eventuali criticità emergenti, rafforzando la rappresentatività delle commissioni mensa nei confronti dei genitori.

MUNICIPIO	DATA INCONTRO	SEDE INCONTRO
VALPOLCEVERA	23-mag-11	Pr. Dante Alighieri Bolzaneto
MEDIA VALBISAGNO	24-mag-11	uct media valbisagno - salone
MEDIO PONENTE	25-mag-11	primaria Carducci
	27-mag-11	primaria Ferrero
CENTRO OVEST	30-mag-11	centro civico Buranello - sala ottagonò
BASSA VALBISAGNO	26-mag-11 e 30-mag-11	uct bassa valbisagno - salone
PONENTE	01-giu-11	uct ponente - salone
MEDIO LEVANTE	01-giu-11	uct medio levante - salone
LEVANTE	06-giu-11	uct Levante - salone
CENTRO EST	6-7 giu-11	uct centro est - salone

3131_____

² Ministero della Salute - Conferenza Unificata Provvedimento 29 aprile 2010 Intesa, ai sensi dell'art.8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n.131, G.U. n. 134 del 11-6-2010: "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica".

³ Regolamento della Commissione Mensa Scolastica - Direzione Politiche Educative Ristorazione, consultabile sul sito internet del Comune di Genova.

“Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie” è, dunque, risultato essere il tema di forte attrattiva, di rilevante impatto sociale, ma di facile condivisione su cui coinvolgere i portatori di interesse.

Il Direttore delle Politiche Educative conferisce, quindi, mandato alla Responsabile del Servizio Ristorazione Scolastica al fine di attivare un’azione di *stakeholder engagement* per individuare le misure atte a migliorare il processo di comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie utenti.

I mezzi più idonei per il coinvolgimento sono risultati essere i questionari.

Al fine di attuare una metodologia di identificazione degli *stakeholder* trasparente ed efficace, si sono selezionati tutte le categorie dei portatori d’interesse che, attraverso la loro attività, possono contribuire al miglioramento del servizio:

- Dirigenti scolastici
- Insegnanti
- Rappresentanti dei genitori
- Imprese di ristorazioni
- Associazioni dei consumatori
- ASL genovese

I dirigenti scolastici svolgono un ruolo istituzionale (criterio di responsabilità) e sono preposti ad individuare dei rappresentanti, nell’ambito del corpo docente, che partecipino attivamente alla Commissione Mensa.

I rappresentanti dei genitori e degli insegnanti (criterio influenza/tensione) che partecipano alle Commissioni Mensa esercitano un ruolo di verifica della qualità del servizio di ristorazione scolastica, esaminano le clausole contrattuali riguardanti le grammature, la qualità delle derrate alimentari e la gradibilità del pasto.

Sono stati individuati come portatori di interesse anche i rappresentanti delle associazioni dei consumatori (criterio di influenza/tensione).

Le imprese di ristorazione in quanto fornitori di servizi sono state scelte per il criterio di dipendenza e la ASL, infine, per il criterio di responsabilità e collaborazione.

Questionari specifici sono stati, pertanto, somministrati alle Commissioni Mensa, ai rappresentanti del Consiglio di Circolo ed al personale interno al servizio, con il fine di creare un panorama complessivo dei bisogni e raccogliere informazioni utili per migliorare la comunicazione.

Nei primi mesi dell'anno scolastico 2011/2012 i questionari sono stati somministrati alle Commissioni Mensa durante i seguenti incontri:

MUNICIPIO	DATA INCONTRO	SEDE INCONTRO
MEDIA VALBISAGNO	15-nov-11 22-nov-11	via Molassana,71
VALPOLCEVERA	21-nov-11	P.zza Rissotto
MEDIO LEVANTE	23-nov-11	via Mascherpa
CENTRO EST	23/24- nov-11	via delle Fontane
BASSA VALBISAGNO	21/24- nov-11	p.zza Manzoni 1
MEDIO PONENTE	28-nov-11 05-dic-11	Scuola Carducci Scuola Perla Ferrero
LEVANTE	30-nov-11	via Pinasco, 7
CENTRO OVEST	30-nov-11	centro civico Buranello
PONENTE	01-dic-11	P.za Bignami, 4

6.1 Questionario “Come migliorare la comunicazione tra comune/scuole e cittadini”.

Rivolto al personale della ristorazione scolastica uffici centrali e territoriali



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE

“COME MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA COMUNE/SCUOLE E CITTADINI” RIVOLTO AL PERSONALE DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA UFFICI CENTRALI E TERRITORIALI

CARO/A COLLEGA,

VOGLIAMO CHIEDERE LA VOSTRA COLLABORAZIONE NELL' INDIVIDUAZIONE DI AREE/MODALITA'/STRUMENTI CHE CIASCUNO RITIENE PIÙ INTERESSANTI PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA COMUNE E CITTADINI.

A QUESTO PROPOSITO VI CHIEDIAMO DI COMPLETARE QUESTO BREVE QUESTIONARIO CHE CI FORNIRÀ UN' INDICAZIONE DI LAVORO PER REALIZZARE LE ATTIVITÀ NEL MODO PIÙ VICINO POSSIBILE ALLE VOSTRE ASPETTATIVE.

NOME: COGNOME:

UFFICIO:

Ti proponiamo di segnare con un NUMERO DA 1 A 5 gli argomenti in relazione ai quali pensi sia prioritario avviare attività di miglioramento

CRITICITA' PIU' DIFFUSE DA PARTE DEI CTTADINI RIGUARDO ALLA COMUNICAZIONE

STUMENTI D'INFORMAZIONE INADEGUATI (es. cartellonistica)

- METODO (es. incontro)
- TEMPI
- CHIAREZZA
- COMPLETEZZA
- INDIVIDUAZIONE REFERENTI
- ALTRO (specificare).....

IN RIFERIMENTO AI DIRIGENTI SCOLASTICI/RESPONSABILI TERRITORIALI

Quali strumenti di comunicazione pensi siano ritenuti i piu' idonei

- SOLO LETTERA FORMALE
- POSTA ELETTRONICA
- TELEFONATA
- TELEFONATA E SUCCESSIVA E:MAIL
- SITO ISTITUZIONALE
- ALTRO (specificare).....

IN RIFERIMENTO ALLE FAMIGLIE

Quali MEZZI/STRUMENTI/METODI di comunicazione pensi siano ritenuti i piu' idonei

- SITO ISTITUZIONALE
- PAGINE WEB SPECIFICHE INTERATTIVE
- INCONTRO PRESSO LA SEDE SCOLASTICA
- STRUMENTI (specificare).....
- ALTRO (specificare).....

Pensi che l'attuale SITO ISTITUZIONALE sia completo SI

NO

Se NO come lo modifichereesti?.....

Note:.....

DATA,.....

FIRMA,.....

6.1.1 Risultanze questionario

(n. 32 questionari somministrati il 28.9.2011 al personale interno)

<i>Domande</i>	<i>Risposte in ordine di preferenza</i>	<i>Suggerimenti</i>
Criticità più diffuse da parte dei cittadini riguardo alla comunicazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. strumenti d'informazione inadeguati 2. individuazione referenti 3. chiarezza 4. tempi 5. completezza 6. metodo 	
In riferimento ai Dirigenti Scolastici/Responsabili Territoriali Quali strumenti di comunicazione pensi siano ritenuti i più idonei ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. telefonata e successiva e:mail 2. posta elettronica 3. telefonata 4. solo lettera formale - sito istituzionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni sui diari degli alunni; • Incontri periodici.
In riferimento alle famiglie Quali mezzi/strumenti/metodi di comunicazione pensi siano ritenuti i più idonei ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. incontro presso la sede scolastica 2. sito istituzionale 3. pagine web specifiche interattive 4. strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono – mail • Utilizzare più frequentemente e meglio i programmi televisivi regionali. • Cartelli, bacheca scuola
Pensi che l'attuale sito istituzionale sia completo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. SI 22% 2. NO 9% 	
Se NO come lo modifichereesti?		<ul style="list-style-type: none"> • Implementare le informazioni; • Inserire campi interattivi con utenza; • Migliorare la chiarezza; aggiornamento costante; semplificare l'utilizzo del sito; • Incrementare gli strumenti informatici; • Pubblicizzare l'esistenza del sito e dare istruzioni relative al suo utilizzo.

6.2 Questionario “ Come migliorare la comunicazione tra comune/scuole e cittadini” Rivolto ai rappresentanti Consigli di Circolo



DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE

“COME MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA COMUNE/SCUOLE E CITTADINI”

VOGLIAMO CHIEDERE LA **VOSTRA** COLLABORAZIONE NELL' INDIVIDUAZIONE DI AREE/MODALITA'/STRUMENTI CHE CIASCUNO RITIENE PIÙ INTERESSANTI PER **MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA COMUNE E CITTADINI**.

A QUESTO PROPOSITO **VI** CHIEDIAMO DI COMPLETARE QUESTO BREVE QUESTIONARIO CHE CI FORNIRÀ UN' INDICAZIONE DI LAVORO PER REALIZZARE LE ATTIVITÀ NEL MODO PIÙ VICINO POSSIBILE ALLE **VOSTRE** ASPETTATIVE.

SCUOLA:

Vi proponiamo di segnare con un NUMERO DA 1 (quello più importante) a 5 gli argomenti in relazione ai quali pensate sia prioritario avviare attività di miglioramento

CRITICITA' CHE RITIENE PIU' PIU' DIFFUSE

- STRUMENTI D'INFORMAZIONE INADEGUATI (es. cartellonistica)**
- METODO (es. incontro)**
- TEMPI**
- CHIAREZZA**
- COMPLETEZZA**
- INDIVIDUAZIONE REFERENTI**
- ALTRO (specificare).....**

Quali MEZZI/STRUMENTI/METODI di comunicazione pensa siano i piu' efficaci?

- SITO ISTITUZIONALE**
- PAGINE WEB SPECIFICHE INTERATTIVE**
- INCONTRO PRESSO LA SEDE SCOLASTICA**
- STRUMENTI (specificare).....**
- ALTRO (specificare).....**

Pensa che l'attuale SITO ISTITUZIONALE sia completo **SI**
NO

Se NO come lo modificherebbe?.....
.....

Note:.....
.....
.....

DATA,.....
FIRMA,.....

6.2.1 Risultanze questionario

(n. 8 questionari somministrati il 17.10.2011 ai rappresentanti Consiglio di Circolo)

<i>Domande</i>	<i>Risposte in ordine di preferenza</i>	<i>Suggerimenti</i>
Criticità che ritiene più diffuse	<ol style="list-style-type: none">1. strumenti d'informazione inadeguati2. metodo3. tempi4. chiarezza5. completezza6. individuazione referenti	
Quali mezzi/strumenti/metodi di comunicazione pensa siano i più efficaci?	<ol style="list-style-type: none">1. pagine web specifiche interattive2. incontro presso la sede scolastica3. sito istituzionale4. strumenti	Utilizzo e-mail da parte dei rappresentati di istituto e di classe
Pensi che l'attuale sito istituzionale sia completo ?	<ol style="list-style-type: none">1. SI 50%2. NO 50%	
Se NO come lo modifichereesti?		Diversa organizzazione della grafica del sito per agevolare il reperimento di informazioni Creazione di una sezione dedicata all'offerta formativa

6.3 Questionario “Dai una voce alla tua mensa”
Rivolto ai genitori attivi nelle Commissioni Mensa e agli insegnanti



COMUNE DI GENOVA

Direzione Politiche Educative
Servizio di Ristorazione

dai una voce alla tua mensa

Gentili genitori attivi nelle Commissioni Mensa, gentili insegnanti, Vi chiediamo, cortesemente, alcuni minuti del Vostro tempo per compilare il questionario allegato che ci consentirà di raccogliere informazioni utili a migliorare la comunicazione tra Voi ed il Comune.

Grazie per la collaborazione.

Con i migliori saluti.

La Ristorazione Scolastica

- Sesso:

M F

- Risponde in qualità di: GENITORE

INSEGNANTE

- Scuola

- MUNICIPIO
(mettere elenco da barrare)

QUESTIONARIO

dai una voce alla tua mensa

1) Cosa secondo Lei è più importante per favorire la qualità complessiva del processo di comunicazione tra Civica Amministrazione e Famiglie (dove 1 è il più importante) :

- Chiarezza delle informazioni
- Completezza dei contenuti
- Tempestività nella comunicazione di situazioni critiche
- Tempi di risposta

2) QUALI SONO I CANALI DI COMUNICAZIONE CHE UTILIZZA OGGI?

- Sito internet
- Cartellonistica
- Telefono
- E- mail
- Insegnanti
- Dirigente scolastico

3) QUALI SONO I CANALI DI COMUNICAZIONE CHE LE PIACEREBBE UTILIZZARE DOMANI (li metta in ordine di preferenza, dove 1 è il preferito)?

- Sito internet
- Cartellonistica
- Telefono
- E-mail
- SMS
- Insegnanti
- Dirigente scolastico
- Altro (specificare)

4) Ha la possibilità di utilizzare un computer?

si no

5) Cosa vorrebbe trovare sul sito internet della ristorazione? (in ordine di importanza dove 1 è il più importante)

- Menu
- Informazioni sul sistema tariffario
- Informazioni nutrizionali
- Comunicazioni relative a situazioni critiche
- Resoconto dei lavori delle Commissioni Mensa

- Modalità di gestione dei reclami
- Informazioni sui criteri per la scelta dei fornitori
- Dati sul monitoraggio del servizio realizzato dai fornitori
- Altro (specificare)
-

6) **Come valuta oggi la qualità complessiva della comunicazione, relativa al servizio ristorazione, in atto tra Civica Amministrazione e utenti ?**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

6.3.1 Risultanze questionario

Questionari somministrati negli incontri Commissioni Mensa novembre/dicembre 2011 a genitori ed insegnanti. Il 77% degli intervistati sono genitori. Gli intervistati sono per il 90% di genere femminile.

Su n. 289 soggetti risultano avere la possibilità di accesso informatico n. 264.

<i>Domande</i>	<i>Risposte in ordine di preferenza</i>	<i>Suggerimenti</i>
Cosa è più importante per favorire la qualità complessiva del processo di comunicazione tra C.A. e utenza ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chiarezza informazioni 2. Tempestività comunicazione in situazioni critiche 3. Tempi di risposta 4. Completezza contenuti 	
Canali di comunicazione più utilizzati:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insegnanti 2. Telefono 3. Sito internet 4. E-mail 5. Dirigente scolastico - cartellonistica 	
Quali canali comunicativi le piacerebbe utilizzare in futuro ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sito internet 2. E-mail 3. Insegnanti 4. Telefono 5. SMS 6. Dirigente scolastico 7. Cartellonistica 	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentanti di classe • Avvisi consegnati agli alunni • Consultazione diretta dirigenti/genitori • Fax
Cosa vorrebbe trovare sul sito internet ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menù 2. Informazioni nutrizionali 3. Comunicazioni relative a situazioni critiche 4. Informazioni criteri scelta fornitori 5. Resoconto lavori Commissioni Mensa 6. Modalità gestione reclami – Informazioni sistema Tariffario 7. Monitoraggio servizi forniti dai Fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Capitolato, contratti, provenienza materie prime • Informazioni qualità prodotti utilizzati • Informazioni filiera prodotti • Proposte integrazione menù • Chiarezza provenienza alimenti • Prodotti contenenti sostanze cancerogene • Suggerimenti di integrazione pranzo – cena • Criticità • Ricette con tutti gli ingredienti e provenienza degli alimenti utilizzati • Capitolato appalto, verbali controllo, accessi presso luoghi di preparazione, approvvigionamento • Contenuto alimenti (conservanti) • Ingredienti dettagliati, provenienza, marca, livello qualitativo, se biologici • Provenienza prodotti, meglio se italiani
Valutazione qualità della comunicazione tra C.A. e utenza relativa al servizio Ristorazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sufficiente 2. Buono 	
Possibilità di accesso informatico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sì (264) 	

6.4 “Piano di azione”

Il settore Ristorazione a valle delle indagini effettuate ha accolto le richieste avanzate dagli *Stakeholder* nei seguenti tre ambiti:

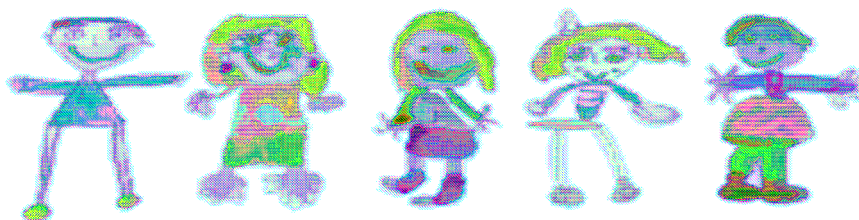
- 1) informare tempestivamente ed esaurientemente i genitori delle eventuali criticità del servizio ristorazione, attivando in tempo reale una nuova procedura di contatto. Infatti, presso la scuola Primaria Brignole Sale, in occasione di un’anomalia di prodotto che ha previsto il campionamento da parte della ASL, per la prima volta si è messo in atto questo nuovo canale di comunicazione, inviando avviso a tutti i genitori. L’esito del campionamento, nel mese di febbraio 2012, è stato inviato dal Settore Ristorazione Scolastica alla scuola Primaria Brignole Sale con l’invito di diffonderlo ai genitori.
- 2) potenziare la diffusione delle informazioni dettagliate relative alle caratteristiche dei prodotti che vengono utilizzati per la produzione del pasto (tabelle merceologiche dei capitolati d’appalto) e confermare la disponibilità di visita da parte delle Commissioni Mensa per verificare, senza preavviso, i centri aziendali di produzione pasti e forniture derrate.
- 3) integrare, ove possibile, i suggerimenti degli *stakeholder* nella definizione del menu 2012-2014, al fine di aumentare la gradibilità e ridurre gli sprechi (è già operativa la sperimentazione dell’utilizzo del pane in filoni da tagliare a fette e l’introduzione del *self service* soprattutto nelle scuole secondarie).
- 4) procedere con le modifiche e le implementazioni del sito *internet* istituzionale per l’anno scolastico 2012-2013 inserendo approfondimenti ed indicazioni relativi alla gestione del servizio, alle linee di indirizzo per una corretta alimentazione e attivando, inoltre, *link* utili in materia di nutrizione, dietetica ed educazione alimentare.
Si stanno contestualmente indagando nuovi canali di comunicazione informatica eventualmente utilizzabili.

Stakeholder Engagement Politiche Educative

Settore 0/6

“Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie. “Il Comitato di partecipazione”: da organismo previsto dalla norma a soggetto di partecipazione attiva”

Report attività



7. Stakeholder engagement Politiche Educative – Settore 0/6: “Migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie. “Il Comitato di Partecipazione”: da organismo previsto dalla norma a soggetto di partecipazione attiva”

I servizi ai bambini 0/6 anni sono luoghi di educazione, sostegno alla genitorialità, formazione degli adulti e diffusione della cultura dell’infanzia. Vi si promuove l’educazione alla pace, i diritti dei bambini, la partecipazione ed il confronto, valorizzando le diversità e l’incontro fra culture. Viene proposta un’idea di educazione secondo la quale l’adulto accompagna il bambino nelle sue esperienze di gioco ed apprendimento, arricchendole e valorizzandole. Viene promossa una pedagogia della relazione e dell’ascolto volta ad accogliere il bambino e la sua famiglia, a riconoscere i bisogni di ciascuno, a creare e mantenere un ambiente sereno.

Il Sistema Educativo Integrato dei servizi ai bambini 0/6 anni comprende servizi a gestione diretta :

32 nidi d’infanzia e 2 centri bambini

accolgono

1901 bambini 0/3 anni di cui 513 con cittadinanza straniera

16 sezioni primavera (bambini 24 / 36 mesi) e 51 scuole dell’infanzia (bambini 3/ 6 anni)

accolgono

4803 bambini di cui 786 con cittadinanza straniera

Comprende inoltre servizi accreditati e convenzionati, privati e del privato sociale (cooperative, associazioni, onlus, aziende):

27 nidi d’infanzia e 7 centri bambini e bambine

e

23 scuole dell’infanzia e 2 servizi di educatore domiciliare

I Servizi Educativi Integrati ritengono opportuno sperimentare il percorso dello *stakeholder engagement* individuando una tematica di forte attrattiva e rilevante impatto sociale, ma di facile condivisione, esprimendo il proponimento di ascoltare ed accettando l’impegno di rendicontare le proprie scelte.

Il Direttore delle Politiche Educative attribuisce mandato alla Responsabile del Coordinamento Pedagogico di applicare tale metodo, per individuare le misure atte a migliorare il processo di comunicazione e lo scambio di informazioni con le famiglie utenti dei servizi a gestione diretta .

I cambiamenti che hanno investito la Pubblica Amministrazione nella sua globalità, introducendo nuovi modelli culturali, innovando le logiche di funzionamento e le strutture organizzative interne, trasferiscono le funzioni dal “centro” alle “periferie” e ridefiniscono i rapporti tra Pubblica Amministrazione e utenti – cittadini.

La riorganizzazione, la manovra economica e i conseguenti cambiamenti organizzativi che hanno coinvolto il settore Servizi Educativi Integrati hanno sottolineato la necessità di realizzare rapporti costruttivi con l'utenza al fine di rendere più trasparenti e comprensibili le scelte dell'Amministrazione.

Si ritiene utile pertanto rivitalizzare il ruolo di alcuni organismi di partecipazione attraverso un coinvolgimento più attivo, rendendoli nei fatti veri interlocutori e luoghi di reale discussione e condivisione.

Le tecniche più idonee per il coinvolgimento dei nostri attori sono risultate essere la somministrazione di questionari e l'organizzazione di *focus group*.

Nell'attuare una metodologia di identificazione degli *stakeholder* primari trasparente ed efficace sono state individuate le categorie coinvolte nel processo di partecipazione.

La mappatura ha evidenziato come tali categorie di *stakeholder* siano già coinvolte all'interno dei comitati di partecipazione delle scuole e nidi d'Infanzia, in quanto organismi ufficiali di partecipazione delle famiglie e del territorio alla vita della scuola.

Infatti, come previsto dal Regolamento dei servizi per l'infanzia del Comune di Genova, i Comitati di Partecipazione⁴ sono così composti:

- responsabile territoriale, o suo delegato (criterio di responsabilità);
- rappresentante dei collaboratori socio educativi (criterio di dipendenza);
- rappresentante per sezione degli educatori/insegnanti (criterio di dipendenza);
- rappresentante per sezione dei genitori (criteri di tensione e influenza);
- rappresentante dei servizi sanitari di zona NOAC - Nucleo Operativo Assistenza Consultoriale (criterio di collaborazione);
- rappresentante dell'ambito territoriale sociale di zona (criterio di collaborazione);
- rappresentante designato dal Consiglio del Municipio (criterio di tensione).

Sono stati inoltre individuati come *stakeholder* secondari:

- i rappresentanti del "Terzo Settore" (cooperative ed associazioni sociali no profit) in quanto fornitori di servizi (criterio di dipendenza);
- dirigenti scolastici scuole statali (criterio di collaborazione);
- biblioteche e musei (criterio di collaborazione);
- genitori bambini disabili;
- associazioni consumatori ed utenti.

Coerentemente con le finalità del percorso si è deciso di focalizzarsi sul coinvolgimento del Comitato di Partecipazione integrato da rappresentanti del terzo settore.

Il percorso di coinvolgimento è stato sviluppato nell'anno scolastico 2011-2012 utilizzando strumenti, sedi e personale a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

4545_____

⁴ Regolamento del Comitato di Partecipazione (approvato con delibera di Consiglio Comunale 4/2009) consultabile sul sito *internet* del Comune di Genova

Come attività preliminari sono state realizzate:

- prima informativa a tre comitati preselezionati come interlocutori privilegiati;
- informativa generale a tutti i comitati di partecipazione e ai rappresentanti del “Terzo Settore” sull’avvio dell’attività e sull’impegno alla rendicontazione del processo;
- analisi delle criticità rilevate nel passaggio di informazione/comunicazione con le segreterie delle Unità Operative Servizi Territoriali (UOST) e con le scuole;
- distribuzione a responsabili e funzionari territoriali un questionario finalizzato ad esaminare la gestione delle informazioni/comunicazioni all’utenza.

Mediante l’elaborazione dei questionari sono stati evidenziati i punti di forza e le criticità più diffuse nel processo di comunicazione.

L’analisi delle criticità risultano opportune come punto di partenza in attesa di approfondimenti ed integrazioni.

I contatti preventivi ed informali con i candidati *stakeholder* sono stati ritenuti necessari per evitare il rischio di una scarsa partecipazione e per individuare il migliore canale di comunicazione.

La scelta organizzativa si è orientata sulla realizzazione di 3 *focus group* effettuati in zone diversificate allo scopo di coinvolgere la rappresentatività dei diversi territori cittadini:

CENTRO EST

17 gennaio ore 14,30 Nido Sarzano in Piazzetta Ninfeo 30.

MEDIO PONENTE

24 gennaio ore 14,30 Medio Ponente Scuola Infanzia Guido Rossa in via Gattorno 6.

LEVANTE

07 febbraio ore 14,30 Levante Scuola Infanzia Villa Stalder in via Priaruggia 50.

Gli *stakeholder* selezionati hanno ricevuto, con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo e data di svolgimento dell’incontro, indicazioni sulla finalità, sui contenuti, sui benefici e sul contributo richiesto.

Dai tre *focus group* sono emerse:

- le principali problematiche sulle criticità nel passaggio delle comunicazioni;
- proposte per il miglioramento della comunicazione tra uffici centrali, segreterie territoriali, scuole e famiglie.

La rendicontazione e la sintesi sono state elaborate nel corso della prima decade di marzo 2012.

7.1 Questionario “Come migliorare la comunicazione tra uffici centrali /scuole e famiglie utenti ”

Rivolto ai Funzionari e Responsabili dei Servizi 0/6



DIREZIONE POLITICHE EDUCATIVE

“COME MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE TRA UFFICI CENTRALI /SCUOLE E FAMIGLIE UTENTI”

GENT. COLLEGHI

VOGLIAMO CHIEDERE LA VOSTRA COLLABORAZIONE NELL' INDIVIDUAZIONE DI AREE/MODALITA'/STRUMENTI CHE RITENETE PIÙ INTERESSANTI PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE UTENTI DEI NOSTRI SERVIZI.

Vi proponiamo di segnare con un numero da 1 A 5 gli argomenti in relazione ai quali pensate sia prioritario avviare attività di miglioramento

CRITICITA' PIU' DIFFUSE RIGUARDO ALLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

- STRUMENTI D'INFORMAZIONE INADEGUATI (es. cartellonistica)
- METODO (es. incontro)
- TEMPI
- CHIAREZZA
- COMPLETEZZA
- INDIVIDUAZIONE REFERENTI
- ALTRO (specificare).....

IN RIFERIMENTO ALLA COMUNICAZIONE TRA UOST E UFFICI CENTRALI QUALI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE PENSATE SIANO RITENUTI PIU' IDONEI

- SOLO LETTERA FORMALE
- POSTA ELETTRONICA
- TELEFONATA
- TELEFONATA E SUCCESSIVA mail
- ALTRO (specificare).....

IN RIFERIMENTO ALLE FAMIGLIE QUALI STRUMENTI/ METODI DI COMUNICAZIONE PENSATE SIANO RITENUTI PIU' IDONEI

- SITO ISTITUZIONALE
- PAGINE WEB SPECIFICHE INTERATTIVE
- INCONTRO PRESSO LA SEDE SCOLASTICA
- STRUMENTI (SPECIFICARE).....
- ALTRO (SPECIFICARE).....

Pensate che l'attuale SITO ISTITUZIONALE sia completo SI NO

Se NO come lo modifichereste?.....
.....
.....

SECONDO VOI QUALI SONO LE AREE TEMATICHE DI MAGGIOR INTERESSE PER LE FAMIGLIE?

- POF, PROGRAMMAZIONE, VERIFICHE
- CARTA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO
- CUSTOMER SATISFACTION, STRUMENTI E DATI
- EVENTI TERRITORIALI O DI SCUOLA
- INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

ALTRO (specificare).....
.....
.....

Grazie per la collaborazione

7.1.1 Risultanze questionario – Rivolto ai funzionari e responsabili del servizio 0/6

<i>Domande</i>	<i>Risposte in ordine di preferenza</i>	<i>Suggerimenti</i>
Criticità più diffuse riguardo alla comunicazione con le famiglie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempi 2. Completezza 3. Chiarezza delle informazioni 4. Metodo 5. Individuazione dei referenti 6. Strumenti di informazione inadeguati 	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento della comunicazione da parte di insegnanti/educatori/collaboratori
In riferimento alla comunicazione tra UOST e uffici centrali quali strumenti di comunicazione pensate siano ritenuti più idonei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posta elettronica 2. Telefonata e successiva mail 3. Telefonata 4. Lettera formale 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro specifico • Incontro specifico su temi individuati come strategici • Coadiuvante comunicazione presso ogni sede scolastica • Importanza della risposta scritta alle mail inviate • Incontri al Matitone • Mail alla UOST e non solo alla responsabile
In riferimento alle famiglie quali strumenti/ metodi di comunicazione pensate siano ritenuti più idonei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incontri presso la sede scolastica 2. Sito istituzionale 3. Pagine web specifiche, interattive 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartellonistica (2) • Dipende dal target, va bene il sito istituzionale solo per gli alfabetizzati informatici ma per ora molti non utilizzano questo medium • Telefono, pc, fax • E-mail individuale alle famiglie • Incontri presso la sede scolastica per i momenti di maggiore criticità organizzativa • Lettere aperte, utilizzo media • Colloqui individuali • Giornalino scolastico mensile • Newsletter da inviare periodicamente agli utenti • Lettera esposta o consegnata personalmente • Mailing list con indirizzi famiglie indicate nelle domande di iscrizione • Telefonate
Pensate che l'attuale SITO ISTITUZIONALE sia completo ?	SI 80% NO 20%	<ul style="list-style-type: none"> • A proposito di simulazione tariffe l'ho trovato utilissimo • Aggiornamento più costante e vicino agli ambiti territoriali • Sarebbe utile esporre il POF • Necessario uno sforzo per scuola e referenti per aggiornarlo almeno mensilmente

<i>Domande</i>	<i>Risposte in ordine di preferenza</i>	<i>Suggerimenti</i>
Secondo voi quali sono le aree tematiche di maggior interesse per le famiglie?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniziative di partecipazione con le famiglie 2. Eventi territoriali o di scuola 3. POF programmazione, verifiche 4. Customer satisfaction 5. Carta del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni giornaliere sulle routine (pasto, nanna, riposo,...); quindi predisposizione di strumenti che possano fornire agevolmente le informazioni che rassicurano i genitori

7.2 Focus Group Servizi 0/6

I *focus group* sono stati condotti dallo stesso moderatore il quale, dopo aver illustrato il percorso complessivo del progetto di *stakeholder engagement*, le azioni propedeutiche ai focus, le regole del gioco (ascolto, toni pacati, non aggressività, non “svalutazione” reciproca) e l’impegno a rendicontare, senza citare la singola fonte, ha presentato il gruppo di lavoro ed i singoli partecipanti ringraziandoli per la disponibilità.

Il moderatore ha comunicato la durata del *focus*, impegnandosi con i partecipanti a rispettarla ed ha proposto quattro stimoli di discussione:

Primo stimolo: “Quali sono secondo voi, per la vostra esperienza generale, i principali fattori/elementi caratterizzanti – facilitanti e/o ostacolanti - la comunicazione al fine di creare un rapporto costruttivo? Cercate di attribuire un ordine di importanza ai fattori individuati?”;

Secondo stimolo: “Rispetto alla vostra esperienza e al vostro punto di vista quali sono i punti di forza e di debolezza nel processo di comunicazione tra i Servizi Educativi Integrati e le famiglie utenti? E quale tra questi elencati è l’aspetto più importante da affrontare e cercare di risolvere per migliorare la comunicazione?”;

Terzo stimolo: “Quali strumenti di miglioramento suggerite per ognuno dei fattori strategici della comunicazione individuati al fine di creare rapporti costruttivi con i Servizi Educativi Integrati?”;

Quarto stimolo: “Rispetto al Comitato di Partecipazione, in quanto organismo ufficiale di partecipazione delle famiglie e del territorio alla vita della scuola, quali pensate possano essere le azioni da compiere affinché risponda maggiormente alle caratteristiche di partecipazione attiva?”.

Durante i saluti è stato anche consegnato come ringraziamento per la disponibilità un CD con le ninne nanne cantate in genovese.

7.3 Aspetti psicologici dei *focus group*

I tre *focus group* sono stati condotti nel rispetto delle regole di discussione e di lavoro di gruppo.

I *focus group* realizzati sul tema della comunicazione hanno visto partecipati gruppi eterogenei di interlocutori: docenti, genitori, medici e personale dei Servizi Educativi. L’eterogeneità ha il vantaggio di raccogliere dati provenienti da punti di vista diversi, ma pone il rischio che il confronto tra le diverse categorie faccia scivolare la discussione su argomenti fuori tema.

Riguardo al *setting*, le regole per un corretta ed efficace conduzione del *focus* non sono state completamente rispettate:

- nei primi due incontri la disposizione delle sedie, del tavolo e quindi anche dei partecipanti, non ha favorito la interazione del gruppo;
- nel primo *focus* ci sono state, inoltre, parecchie interferenze dall’esterno che hanno disturbato il clima generale dell’incontro e nello specifico hanno reso poco chiare le istruzioni del moderatore.

Il primo *Focus*, che ha coinvolto i comitati di partecipazione del Centro, si è caratterizzato per un clima particolarmente vivace. La figura del genitore si è dimostrata una figura forte, attiva e promotrice di idee e suggerimenti, manifestando grande interesse e partecipazione.

Il moderatore ha invitato i partecipanti a focalizzarsi maggiormente sugli argomenti oggetto di indagine, al fine di orientare quelle considerazioni che stavano innescando meccanismi di fuga dall'argomento.

Nel secondo *Focus*, che ha interessato i Comitati di Partecipazione del Ponente, lo scambio di opinioni tra i partecipanti è stato particolarmente produttivo.

Il gruppo si è trovato d'accordo in molteplici occasioni e riguardo a diverse tematiche:

- fattori caratterizzanti la comunicazione;
- ordine di importanza di vari fattori;
- punti di forza/debolezza;
- strumenti suggeriti (*internet* come elemento aggiuntivo).

A seconda del ruolo ricoperto si è data maggiore importanza a fattori diversi tra loro, ma ugualmente importanti, raggiungendo lo scopo prefissato. Per i genitori, ad esempio, il fattore "contesto ambientale" e "ascolto" si sono rivelati elementi molto importanti per una comunicazione efficace con l'insegnante.

Il responsabile territoriale, invece, ha parlato di un elemento ricorrente nella comunicazione e che riguarda in modo particolare gli insegnanti: il timore da parte di quest'ultimi nel comunicare al genitore eventuali problematiche osservate nel bambino.

Il ruolo partecipativo dei genitori si è evidenziato anche a proposito dei punti di forza e debolezza della comunicazione. La presenza del genitore alla vita della scuola si è rivelato un punto fondamentale che ha aperto un approfondito dibattito coinvolgendo anche il corpo insegnanti.

Un ultimo fattore condiviso dal resto del gruppo riguarda l'utilizzo degli strumenti informatici.

L'idea "innovativa" di utilizzare *internet*, la posta elettronica, e quindi una modalità del tutto nuova di comunicare, è stata condivisa e accettata dal gruppo, ma esclusivamente come rinforzo, cioè come mezzo aggiuntivo al rapporto diretto/affettivo tra genitore – insegnante.

Il terzo *Focus*, che ha visto partecipi i comitati del Levante, è stato molto costruttivo.

I Comitati di Partecipazione del Levante si sono rivelati particolarmente attivi ed attenti alle dinamiche ed alle problematiche della scuola. I genitori e gli insegnanti, sono già un gruppo coeso e collaborativo, abituati ad incontri frequenti e perciò nell'esprimere criticità e suggerimenti si sono trovati subito in accordo.

Sono due le principali criticità condivise dal gruppo:

- scarsa chiarezza comunicativa dall'esterno;
- difficoltà nel reperimento dei recapiti dei genitori da raggiungere nel momento dell'emergenza.

Un'altra richiesta fatta e stata quella di intensificare i momenti di confronto e questo dimostra quanto i genitori vogliano partecipare e condividere le scelte inerenti la vita scolastica.

Riguardo agli strumenti informatici i genitori si sono dimostrati particolarmente entusiasti nell'utilizzo di queste nuove metodologie e hanno dato la loro disponibilità ad essere coinvolti nell'eventuale progettazione del sito.

7.4 Focus Group Centro: Municipio Centro Est

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Il contenuto della comunicazione e i livelli della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni poco chiare • Manca trasparenza • Le informazioni partono giuste ma arrivano in modo distorto 	<p>Le informazioni dovrebbero essere il più possibile selezionate e trasparenti. Occorre inoltre creare delle procedure definite al fine di dare informazioni uniformi, strutturate e tempestive:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ dedicare uno spazio della bacheca alle sole informazioni, fornite in più lingue; ○ organizzare incontri con tutti i genitori quando ci sono importanti informazioni da trasmettere, proseguire quindi con le assemblee di inizio anno e con le riunioni dedicate; ○ predisporre un depliant informativo da consegnare ai genitori al momento dell'iscrizione o della conferma dell'iscrizione (ad es. orari nido, pediatra, servizi sanitari). Sono stati predisposti opuscoli, manifesti e pieghevoli da parte dei Servizi Educativi Integrati.
L'individuazione del referente	<ul style="list-style-type: none"> • L'unico referente è l'educatore: "personalizzazione del referente" • Comunicazione difficile fra gli uffici centrali e le scuole • Problema nel passaggio delle informazioni dai genitori rappresentanti agli altri genitori 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coinvolgere maggiormente il presidente del Comitato di Partecipazione nelle riunioni del nido: informare i rappresentanti dei genitori che si faranno carico di passare le notizie agli altri genitori anche a mezzo posta elettronica. ○ Creare una <i>mailing list</i> per le comunicazioni tra il rappresentante dei genitori e i genitori rappresentati al fine di creare una rete
Il linguaggio della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di comunicazione con le mamme extracomunitarie che non conoscono la lingua italiana • Il linguaggio a volte può essere poco comprensibile 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evitare tecnicismi e dare informazioni in più lingue (v. informazioni in bacheca, sito multilingue e interattivo) ○ Corsi di lingua straniera per gli insegnanti ○ Cartellonistica in varie lingue
I tempi della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei tempi di risposta nelle richieste di informazione delle famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Migliorare e strutturare la comunicazione tra gli uffici centrali e la scuola
Il Sito	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet difficile da consultare • Mancanza di informazioni sul sito 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rendere il sito di più agevole consultazione ○ Fare il sito multilingue ○ Dedicare sul sito internet uno spazio in cui ognuno può fare arrivare le lamentele e nel quale sia possibile uno scambio di informazioni fra i genitori ○ Allegare al sito il verbale del Comitato di Partecipazione
Il Comitato di Partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> • Il Comitato non prende decisioni ma ha solo una funzione informativa • E' difficile che si parli di problematiche reali. Si parla solo di gite e di feste • Poca conoscenza dei compiti del Comitato da parte anche degli stessi componenti • I genitori non sono informati sulle funzioni dei Comitati di Partecipazione. Non sanno che possono fare arrivare i loro problemi ai Comitati attraverso i genitori rappresentanti. • Scarsa relazione-comunicazione tra il rappresentante dei genitori e i genitori rappresentati 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fare una campagna informativa sui compiti dei rappresentanti dei genitori, dei Presidenti dei Comitati e sulle funzioni degli stessi ○ Riunire i Comitati di Partecipazione il più presto possibile (all'inizio dell'anno scolastico) ○ Cadenzare le riunioni del Comitato in più incontri per instaurare un dialogo continuo e strutturato, i primi incontri infatti non possono che essere informativi ○ Informare i genitori che possono fare arrivare ai Comitati di Partecipazione i loro problemi che poi verranno discussi in tale sede, trattare tematiche rilevanti sulle quali i componenti possano "co-decidere" ○ Creare una <i>mailing list</i> dei genitori ○ Creare un'anagrafe dei Presidenti e dei genitori in multilingue ○ Nominare un rappresentante dei genitori per ogni lingua presente al nido ○ Allegare il verbale del Comitato sul sito e affiggerlo in bacheca ○ Il rappresentante dei Servizi Sanitari Locali dovrebbe essere il pediatra del nido, in quanto a conoscenza della realtà della scuola.

7.5 Focus Group Medio Ponente: Municipio Medio Ponente

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Il contenuto della comunicazione e i livelli della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Contesto organizzativo difficile • Mancano momenti di aggregazione in cui fare incontrare le famiglie con i genitori (ad es. prima si organizzavano feste in cui tutti venivano coinvolti “a portare qualcosa di cucinato a casa” che adesso non possono essere più fatti a causa di normativa e problemi di orario delle insegnanti) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Selezionare le comunicazioni ○ Agevolare la comunicazione diretta tra genitori e insegnanti attraverso strumenti diversificati: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formare piccoli gruppi di incontro, oltre alle riunioni e ai colloqui individuali, per agevolare la socializzazione fra bambini, genitori e insegnanti, quali feste. ✓ organizzare laboratori dove i genitori possano “fare manualmente” dei lavori con i bambini. ○ Avere più strumenti a disposizione: cartellonistica, avvisi in bacheca, comunicazione diretta con l’insegnante, telefono, posta elettronica, sito internet.
La capacità di ascolto e la disponibilità nella relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Poco interesse dei genitori verso il mondo della scuola • Poca partecipazione dei genitori alla vita della scuola • Timore da parte delle insegnanti a comunicare ai genitori le problematiche che si possono presentare nei confronti di un singolo alunno • Difficoltà di comunicazione tra i genitori rappresentanti di classe e gli altri genitori dovuta anche alla mancanza di interesse di alcuni alla vita scolastica dei figli o al poco tempo disponibile da dedicare alla scuola 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Individuare altri canali e momenti di comunicazione, oltre il momento dell’accompagnamento del bambino alla scuola, dato che spesso entrambi i genitori lavorano e quindi o non accompagnano il bambino a scuola o non possono fermarsi a dialogare con l’insegnante (v. incontri suddetti). ○ Approfondire le conoscenze sulla cultura dei paesi di provenienza delle famiglie extracomunitarie.
Il linguaggio della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di comunicazione con mamme extracomunitarie che non conoscono la lingua italiana 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Usare lo stesso linguaggio.
Il contesto ambientale I tempi della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Contesto ambientale (ad esempio rumore durante la lezione che impedisce la comunicazione tra insegnanti e genitori) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Individuare altri momenti e canali di comunicazione sopra elencati.
Il Sito	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet difficile da consultare, è difficile trovare la pagina che interessa • Mancanza di informazioni sul sito 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rendere il sito di più agevole consultazione. ○ Il sito dovrebbe fornire vari livelli di informazione: generale, relativa ad es. a orari e calendario della scuola; relativa alle emergenze, ad es. chiusura della scuola causa sciopero; relativa alla singola scuola infanzia, ad es. calendario delle riunioni. ○ Creare un sito apposito per la scuola infanzia ○ Possibilità di interagire con la scuola attraverso il sito, o quanto meno tramite e-mail, ad es. per richiedere e concordare colloqui individuali con gli insegnanti, per ricevere comunicazioni in merito alle convocazioni delle riunioni e del Comitato. ○ Pubblicare sul sito i verbali delle riunioni dei Comitati.

<p>Il Comitato di Partecipazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Comitato non prende decisioni ma ha solo una funzione informativa • E' difficile che si parli di problematiche reali • Necessità di avere del tempo a disposizione per fare proposte 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Predisporre ordini del giorno dettagliati e da conoscere in anticipo (cosa che tra l'altro avviene). ○ Dovrebbero essere trattati temi condivisi, proposti dai componenti: si potrebbe dedicare una parte della riunione del Comitato alle proposte di temi da parte dei componenti. ○ Interagire, tramite il sito internet, sulla scelta dei temi e delle problematiche da affrontare durante le Riunioni dei Comitati. ○ Informare i genitori che possono fare arrivare ai Comitati di Partecipazione i loro problemi che poi verranno discussi in tale sede. ○ Sarebbe utile pubblicare il verbale sul sito.
---	---	---

7.6 Focus Group Levante: Municipio Levante

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Il contenuto della comunicazione e i livelli della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Susseguirsi di troppe informazioni, anche non essenziali, che ostacolano la focalizzazione dei problemi più importanti • Poca chiarezza nel contenuto delle informazioni • I frequenti cambiamenti delle disposizioni impartite al servizio • Comunicazione difficile fra gli uffici centrali e le scuole • Mancanza di procedure strutturate di comunicazione tra la scuola e le famiglie: “non esiste un sistema di comunicazione” 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fornire e garantire informazioni in maniera costante. ○ Più chiarezza nel contenuto delle informazioni. ○ Comunicazioni essenziali e più puntuali. ○ Predisporre una bacheca presso la sede della scuola dove inserire tutte le comunicazioni, perché non tutti possiedono un PC. Ma la bacheca non può essere l’unico strumento, soprattutto per quanto riguarda la comunicazione con le famiglie di bambini della scuola infanzia spesso assenti per malattia. ○ Organizzare incontri più frequenti con tutti i genitori quando ci sono importanti informazioni da trasmettere. ○ Garantire una continuità del sistema.
La disponibilità nella relazione		<ul style="list-style-type: none"> ○ Più rispetto per gli interlocutori.
L’individuazione del referente	<ul style="list-style-type: none"> • In alcuni casi è difficile individuare il referente e le funzioni del referente • Mancanza di una banca dati contenente indirizzi mail e numeri telefonici che permetta di contattare, in caso di urgenza, i genitori • Difficoltà da parte dei Genitori Rappresentanti a reperire tutti i numeri telefonici o e-mail dei genitori anche per motivi di privacy • Le frequenti riorganizzazioni dei Servizi del Comune di Genova hanno creato un distacco tra le strutture (Comune-Asl) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Predisporre, al momento dell’iscrizione, presso le UOST una modulistica dove i genitori possano indicare il numero di cellulare e un eventuale indirizzo e-mail, dando il consenso all’utilizzo di tali dati. ○ Costruire una rete tra i rappresentanti dei genitori e i genitori rappresentati attraverso una <i>mailing list</i>. ○ Creare presso la UOST un’anagrafe dei genitori e dei rappresentanti dei genitori. ○ A seguito della profonda riorganizzazione dei Servizi Educativi è necessario ridefinire i ruoli anche delle strutture che con essi collaborano. Attraverso riunioni tra genitori, personale scolastico e personale delle strutture al fine di rendere note le varie competenze.
I tempi della comunicazione: la gestione delle emergenze	<ul style="list-style-type: none"> • Occorre rispettare i tempi di apprendimento degli interlocutori • Informazioni non tempestive in caso di emergenze 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Creare un <i>mailing-list</i> presso la UOST per le comunicazioni urgenti. ○ Rafforzare la già esistente disponibilità del rappresentante dei genitori e degli educatori a porsi come canale di comunicazione con i genitori nella gestione delle emergenze.
Il Sito	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di informazioni sul sito 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sito <i>internet</i>, di facile consultazione, dove riassumere tutte le informazioni. ○ Sito <i>internet</i> interattivo, nel quale sia possibile uno scambio di informazioni fra i genitori e scuola. ○ Sito come mezzo di comunicazione e interazione su più livelli: informazioni sul servizio in generale (orari, apertura/chiusura scuole, modulistica e uffici per iscrizioni); informazioni sui servizi del territorio; possibilità di interagire con la scuola e gli altri genitori attraverso un forum.

<p>Il Comitato di Partecipazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il Comitato, attualmente, si riunisce solo due/tre volte all'anno • Difficoltà a creare un collegamento tra i genitori attraverso il Comitato • Nel momento dell'elezione dei rappresentanti non è possibile da parte di un membro (es. genitore lavoratore) delegare persona di fiducia che possa esprimere il suo voto 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alle riunioni del Comitato potrebbero essere invitati altre figure, scelte per competenza, in base all'argomento in discussione. ○ Prevedere la possibilità di delega del rappresentante di sezione dei genitori, in modo tale che, se impossibilitato ad intervenire alla riunione di Comitato per cause gravi, la sezione possa essere comunque rappresentata. ○ Riunire i Comitati di Partecipazione con più frequenza ○ si auspica una revisione e aggiornamento del Regolamento del Comitato di Partecipazione, magari con il coinvolgimento dei componenti del Comitato
---	--	--

7.7 “Piano di azione”

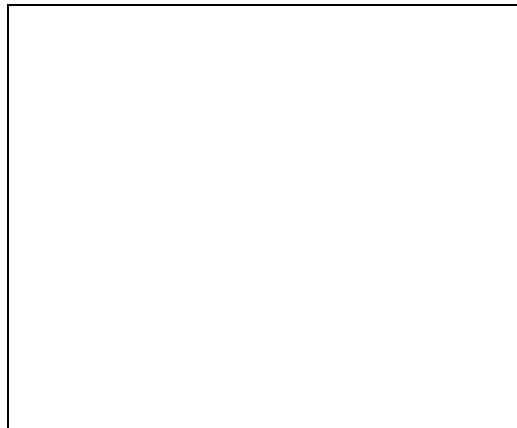
	<i>Azioni intraprese a seguito delle osservazioni emerse dal percorso di stakeholder engagement</i>
Il contenuto della comunicazione e i livelli della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sono stati predisposti dépliant informativi, le famiglie da febbraio 2012 possono consultarli e chiederne copia al momento dell’iscrizione a scuola. Ogni dépliant personalizzato per ciascuna scuola contiene informazioni su: orari, offerta formativa, percorsi educativi e momenti di partecipazione. ➤ Il giorno 22 marzo è stata organizzata una riunione con tutte le responsabili territoriali per condividere i risultati dei focus e predisporre risposte e strumenti adeguati rispetto alle richieste sul passaggio di informazioni alle famiglie e all’organizzazione degli incontri di Comitato di partecipazione. ➤ Si è attivato un gruppo di lavoro sul processo della comunicazione coordinato dagli uffici centrali, al gruppo partecipano Responsabili, Funzionari e segretari delle UOST. Gli aspetti affrontati sono : il passaggio di informazioni e comunicazioni dagli uffici centrali alle UOST, dalle segreterie UOST alle scuole e dalle scuole alle famiglie. Il giorno 5 aprile è stato presentato a tutti i partecipanti ai gruppi il risultato dei lavori e i documenti prodotti. ➤ Creazione e accesso di uno spazio sul server in comune tra uffici centrali e UOST per la condivisione dei documenti più importanti. Gli uffici Gestione logistica e sicurezza hanno già attivato un area condivisa per tutti i documenti che riguardano la sicurezza.
L’individuazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Per facilitare l’individuazione dei referenti di ciascuna area verranno predisposti organigrammi e funzionigrammi sia per gli uffici centrali che per le segreterie delle UOST. ➤ Durante le prossime iscrizioni i genitori potranno lasciare la loro <i>e-mail</i> per creare una mailing list a disposizione della scuola.
Il linguaggio della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proseguono i corsi di formazione di lingua spagnola per le insegnanti
I tempi della comunicazione: la gestione delle emergenze	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si stanno aggiornando i piani di emergenza di protezione civile per ogni plesso scolastico con la previsione di tutte le norme comportamentali di autoprotezione previste dal piano generale del Comune di Genova in relazione alle specificità di ogni singola scuola. La Direzione Politiche Educative si sta attivando per mettere in atto una serie di procedure per diffondere nel più breve tempo possibile tutte le informazioni relative all’emergenza in atto. ➤ Si stanno rivedendo e potenziando, anche mediante nuovi strumenti (vedi sms simultanei), procedure di comunicazione già da tempo utilizzate in situazioni di emergenza. ➤ Si stanno mettendo in atto processi informativi/formativi verso il personale scolastico comunale e le famiglie.
Il Sito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sono in corso le modifiche e le implementazioni del sito <i>internet</i> istituzionale. Saranno inseriti approfondimenti e indicazioni relative alle diverse scuole. ➤ Si stanno indagando nuovi canali di comunicazione informatica eventualmente utilizzabili.

<p>Il Comitato di Partecipazione</p>	<p>➤ Saranno organizzati periodicamente incontri con la “ Giunta” dei Presidenti dei Comitati di partecipazione coordinati dalla Responsabile territoriale UOST per fornire elementi conoscitivi diretti circa l’andamento del servizio e in preparazione delle riunioni con tutti i componenti di ciascun comitato.</p> <p>➤ È prevista una revisione e aggiornamento del regolamento del Comitato di partecipazione che sostanzialmente di più la partecipazione delle famiglie.</p> <p>Nel Regolamento dei Servizi per l’Infanzia del Comune di Genova sono elencate le azioni che il Comitato di Partecipazione di ciascuna scuola può mettere in atto.</p> <p>Art. 8 Comitato di Partecipazione Il Comitato di Partecipazione è l’organo di partecipazione delle famiglie e del territorio alla vita della scuola. Il Comitato di Partecipazione: vigila e svolge azione di garanzia su: - la trasparenza del servizio in riferimento alla corretta applicazione dei criteri relativi a iscrizioni, ammissioni, dimissioni dei bambini e delle bambine, variazioni d'orario in rapporto al normale funzionamento, esercitando il diritto di prendere visione degli atti e richiedere chiarimenti, notizie, informazioni nelle materie considerate; indica: -i rappresentanti della Commissione Mensa, ove funzionante, il cui funzionamento è definito dalla Carta dei Servizi del Settore Ristorazione, scelti fra i genitori volontari, rendendo pubblici i criteri di individuazione; collabora: - con il Gruppo di Lavoro per la realizzazione delle finalità educative espresse dal presente regolamento e per la promozione dei diritti dei bambini e delle bambine; promuove: - iniziative volte a stimolare la partecipazione e le proposte delle famiglie per la qualificazione del servizio; - azioni per il miglioramento degli spazi del nido d’infanzia e della scuola dell'infanzia; - iniziative scuola - territorio su progetti educativi; verifica periodicamente: -la realizzazione della progettazione educativa; -la realizzazione di eventuali sperimentazioni e ricerche educativo/didattiche; formula: -proposte integrative sulle modalità organizzative e le attività educative; -proposte di collaborazione con altri servizi per l’infanzia e con altre strutture sociali, sanitarie, culturali, educative.</p>
---	--

*Stakeholder Engagement Settore Approvazione Progetti e
Controllo Attività Edilizia*

“Gli strumenti di comunicazione per l’accesso al Settore”

Report attività



8. Stakeholder engagement Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia: “Gli strumenti di comunicazione per l’accesso al Settore”

Il Settore Approvazione Progetti gestisce i procedimenti approvativi in materia edilizia ed esercita il controllo sull’attività edilizia.

Per l’anno 2011 sono state trattate circa 9.000 pratiche, comprensive di permessi di costruire, denunce di inizio attività (DIA), segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), comunicazione di avvio attività (CAA).

Per quanto concerne il controllo dell’attività edilizia, lo stesso ha comportato, l’esecuzione di circa 1.600 sopralluoghi. Il Settore svolge inoltre il compito di rilascio dei certificati di agibilità, per un numero di pratiche all’anno di 360.

Pur considerando la difficoltà di contabilizzare le presenze dei tecnici e dei cittadini presso gli uffici del Settore, il numero di accessi diretti annuali presso il Settore può essere ragionevolmente stimato in:

- Circa 4.000 accessi al servizio di visura atti e progetti;
- Circa 2.500 accessi al servizio agibilità;
- 25.000 – 30.000 accessi presso i servizi relativi allo sportello verifica progetti, alle aree istruttorie dei progetti riguardanti permessi di costruire, DIA, SCIA, CAA oltre che per il ritiro dei provvedimenti edilizi.

Con riferimento alla dimensione del servizio erogato, la facile accessibilità allo sportello, ad esempio, la flessibilità degli orari, un’adeguata comunicazione si sono rivelate variabili molto importanti per l’utente che usufruisce del servizio.

A fronte di questa reale esigenza il direttore della Direzione Sviluppo Urbanistico e Grandi Progetti, ed il Dirigente del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia hanno ritenuto che potesse essere vantaggioso sperimentare il percorso innovativo dello *stakeholder engagement* al fine di migliorare l’accesso al servizio, migliorando la comunicazione in termini di trasparenza e riducendo i tempi di attesa per l’utenza (cfr. “scheda per la pianificazione strategica e percorso operativo”).

A tal proposito, si è rivelato opportuno e necessario attuare due attività preliminari al coinvolgimento degli *stakeholder*:

- una, di matrice interna, ha previsto un confronto con gli operatori degli uffici del Settore;
- l’altra invece, rivolta all’esterno, è stata suddivisa in due fasi. La prima, si è realizzata principalmente attraverso contatti informali, finalizzati ad informare gli ordini professionali circa l’attività in corso; la seconda, più formalizzata, mirava ad illustrare nel dettaglio la presente attività mediante comunicazione scritta.

Si è pensato al *focus group* come tecnica da privilegiare per il coinvolgimento degli *stakeholder*, in quanto permette di inquadrare nel dettaglio la tematica oggetto d’indagine, attraverso un’interazione comunicativa collaborativa e costruttiva.

Sono stati identificati tutte le categorie di *stakeholder* del servizio:

- L'Ordine Professionale degli Ingegneri (criterio di influenza)
- L'Ordine Professionale degli Architetti (criterio di influenza)
- Il Collegio dei Geometri (criterio di influenza)
- Gli imprenditori edili (criterio di dipendenza)
- Associazioni datoriali (criterio di influenza)
- I singoli professionisti (ingegneri, architetti, geometri) (criterio di dipendenza e tensione)
- I cittadini (criterio di dipendenza)
- I cittadini extracomunitari (criterio di dipendenza)
- Gli addetti al servizio (criterio di dipendenza e influenza)

Coerentemente con le finalità del percorso si è deciso di focalizzarsi sul coinvolgimento delle seguenti categorie di *stakeholder*, in base a specifiche caratteristiche, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto:

- Gli Ordini Professionali
- I singoli professionisti
- Gli addetti al servizio

Sono stati organizzati due *focus group*:

- 7 Marzo ore 15 presso la sala riunioni del 24° piano del Matitone
- 14 Marzo ore 15 presso la sala riunioni del 24° piano del Matitone

Gli stakeholder chiamati a partecipare agli incontri hanno ricevuto con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo, data di svolgimento dell'incontro, nonché indicazioni su finalità, contenuti e contributo richiesto.

Agli incontri hanno partecipato 4 quattro rappresentanti per ciascuna delle seguenti categorie :

- ingegneri
- architetti
- geometri

di cui due scelti dai rispettivi ordini professionali, mentre gli altri due sono stati scelti dal Settore tra i professionisti che frequentano abitualmente gli uffici; hanno inoltre partecipato quattro addetti al servizio per ogni incontro.

Dai due *focus group* sono emerse:

- le principali criticità relative sia alla comunicazione sia all'accesso ai servizi del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia;
- le proposte per migliorare la comunicazione e facilitare l'accesso ai servizi prestati.

La rendicontazione e la sintesi sono state elaborate nel corso della prima decade di aprile per consentire la messa in atto degli interventi necessari nei tempi stabiliti.

8. 1 Confronto con gli operatori degli uffici del “Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia”

Come attività preliminari sono state realizzate nel mese di settembre 2011 alcune interviste agli operatori degli uffici del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia.

Gli uffici coinvolti sono stati:

- ✓ Ufficio Agibilità,
- ✓ Ufficio Permessi,
- ✓ Ufficio Visura,
- ✓ Ufficio Denuncia Inizio Attività (DIA),
- ✓ Ufficio Verifica Progetti.

	Criticità	Suggerimenti
Ufficio Agibilità	<ul style="list-style-type: none"> - Necessità di indicazioni relative all’ubicazione degli uffici all’ingresso del “<i>Matitone</i>”; - Manca un ufficio informazioni, <i>infopoint</i> e <i>display</i> al piano del settore; - Il numeratore ad oggi è posizionato vicino a quello dell’Ufficio Visura, creando confusione agli utenti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliamento del sistema di ricevimento per appuntamento; - Presentazione di documentazione integrativa direttamente all’ufficio Agibilità.

	Criticità	Suggerimenti
Ufficio Permessi	<ul style="list-style-type: none"> - Sito informatico difficilmente consultabile. 	<p>Organizzare la sala d’attesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - suddividerla per aree; - dotarla di cartellonistica idonea e di colore diverso per ogni zona; - prevedere una bacheca per ogni zona; - dotare la sala di più sedie; <ul style="list-style-type: none"> - Segnare i percorsi; - Rivedere la modulistica - Installazione di un visore per informazioni generali.

	Criticità	Suggerimenti
Ufficio Visura	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopiatore sotto strutturato rispetto all'elevato numero di copie richieste con conseguente ritardo nella consegna della documentazione - Mancanza di personale addetto alle fotocopie; - Spazio sottodimensionati nell'Ufficio Fotocopie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rivedere gli orari dedicati al ricevimento; - Migliorare il sistema di visura online in particolare tramite la scansione dei progetti.

	Criticità	Suggerimenti
Ufficio DIA	<ul style="list-style-type: none"> - Mancanza sportello di prima informazione; - Necessità di una stanza per l'attesa dotata di display. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dotazione di un numeratore dedicato e di segnalazione dei percorsi; - Rivedere la funzionalità del centralino telefonico - Migliorare; l'informazione sulle modalità di accesso al servizio e sulla modulistica; - Riorganizzare lo spazio degli uffici prevedendo un unico open space per il ricevimento; - Apertura pomeridiana su appuntamento; - Incremento dell'uso della posta elettronica.

	Criticità	Suggerimenti
Ufficio verifica progetti	<ul style="list-style-type: none"> - Mancanza personale per fornire informazioni; - Sito informatico difficilmente consultabile. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diversificazione dei giorni di apertura al pubblico degli uffici tecnici ubicati al Matitone; - Incremento dell'uso della posta elettronica.

8.2 Focus group “Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia”

I *focus group* sono stati condotti dallo stesso moderatore il quale, dopo aver illustrato il percorso complessivo del progetto di *stakeholder engagement*, le azioni propedeutiche ai focus, le regole del gioco (ascolto, toni pacati, non aggressività, non “svalutazione” reciproca), l’impegno a rendicontare senza citare la singola fonte, ha presentato il gruppo di lavoro ed i singoli partecipanti ringraziandoli per la disponibilità.

Il moderatore ha comunicato la durata del focus, impegnandosi con i partecipanti a rispettarla ed ha proposto quattro stimoli di discussione:

Primo stimolo: “Quali sono secondo voi, per la vostra esperienza generale, i principali fattori/elementi caratterizzanti – facilitanti e/o ostacolanti – l’accessibilità a un servizio di sportello/consulenza?”

Secondo stimolo: “Rispetto alla vostra esperienza diretta e al vostro punto di vista quali sono i punti di forza e di debolezza in merito ai fattori che caratterizzano l’accessibilità al servizio del Settore Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia? E quali tra questi elencati sono gli aspetti più importanti da affrontare e cercare di risolvere per migliorare la comunicazione?”

Terzo stimolo: “Quali strumenti di miglioramento suggerite per ognuno dei fattori strategici individuati al fine di migliorare l’accessibilità al servizio?”

Come ringraziamento per la disponibilità i partecipanti sono stati omaggiati di un ingresso gratuito presso i musei civici.

8.3 Aspetti psicologici dei *focus group*

I due *focus group* sono stati condotti nel rispetto delle regole di discussione e di lavoro di gruppo.

Un primo elemento positivo da segnalare è stata la puntualità di tutti i partecipanti vedendo così rispettato l'orario di inizio e di fine del *focus*.

Riguardo al *setting*, la disposizione delle sedie, del tavolo e quindi anche dei partecipanti, ha favorito un'interazione efficace del gruppo. Inoltre, le regole per una corretta comunicazione sono state rispettate da tutti i membri.

In entrambi i *focus* è prevalso un clima partecipativo e collaborativo: ognuno ha avuto la possibilità di parlare liberamente esprimendo la propria posizione, nonostante in certi momenti la discussione abbia assunto dei tratti polemici.

Per quanto riguarda il primo *focus* al momento della scelta del proprio posto gli invitati si sono raggruppati a seconda della categoria di appartenenza, in particolare gli operatori degli uffici comunali si sono seduti vicini a un lato del tavolo e alcuni di loro non sono intervenuti in prima persona, allineandosi alle considerazioni dei colleghi. A parte questo primo momento le persone hanno poi partecipato attivamente confrontandosi e interagendo molto fra di loro. Alcuni spunti di discussione sono emersi proprio dagli operatori del settore.

Il moderatore, al fine di ripristinare un clima costruttivo, è intervenuto più volte riportando i partecipanti più "accesi" sugli argomenti e sulle finalità del *focus*.

Durante il *focus* il Dirigente Responsabile del Settore è spesso intervenuto per fornire precisazioni su questioni specifiche.

Rispetto al primo invece, nel secondo *focus* gli operatori del Comune e i professionisti si sono seduti al tavolo integrandosi gli uni agli altri. Un'operatrice ha offerto dei biscotti cucinati da lei. Gli invitati al *focus* hanno partecipato attivamente al confronto e in particolare si è osservato un dialogo costante tra due- tre partecipanti con la complicità del resto del gruppo.

L'assistente moderatore, infatti, ha cercato di coinvolgere i partecipanti più silenziosi chiedendo se le loro opinioni si uniformavano a quelle espresse dai partecipanti più attivi.

In entrambi i *focus* alcuni membri hanno assunto il ruolo da "protagonista" monopolizzando, a tratti, la discussione e portando l'attenzione del gruppo su alcune criticità più urgenti, elencando suggerimenti adeguati per ovviare a tali problematiche.

8.4 Focus Group del 7 marzo 2012

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Accesso agli uffici dall'esterno	<ul style="list-style-type: none"> • All'ingresso principale del "Matitone" mancano le indicazioni per accedere agli uffici. • Mancanza di personale addetto a fornire informazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Predisporre punto accoglienza all'ingresso principale. ○ Dotare di cartellonista l'ingresso principale.
Accoglienza fisica	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza sala d'attesa adeguata 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Allestire una sala d'attesa idonea e predisposta per permettere all'utenza di utilizzare personal computer con accesso WI-FI.
Accesso ai singoli uffici	<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di punto di orientamento per la prima informazione per individuare il referente e l'ufficio che si vuole raggiungere. • La disposizione degli uffici è inadeguata rispetto alla tipologia dei servizi prestati ed all'accoglienza dell'utenza. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Allestire una sala d'attesa idonea dotata di un tabellone luminoso fornito di visore con numero di attesa per gestire l'ordine di accesso ai singoli uffici. ○ In mancanza di un numeratore con tabellone luminoso che interessi tutti gli uffici del settore, allestire meglio lo spazio che ad oggi accoglie gli attuali numeratori (ufficio Agibilità e Ufficio Visura Progetti) affinché l'utente sia facilitato nell'individuazione dello sportello a cui si deve rivolgere e del numeratore che deve usare. ○ Razionalizzare e perfezionare i cartelli informativi. ○ Garantire la presenza, nella sala d'attesa, durante l'orario di ricevimento, di personale interno addetto che dia indicazioni. ○ Predisporre ed affiggere all'ingresso o nella sala d'attesa un elenco dei singoli uffici con indicato il numero della stanza e le rispettive competenze. ○ Permettere la prenotazione dell'accesso agli uffici on-line. ○ Ampliare l'orario di ricevimento al pubblico anche al pomeriggio. ○ Differenziare l'orario di ricevimento per progetti complessi e progetti meno complessi e l'orario del ricevimento professionisti e non professionisti. ○ Razionalizzare gli orari di ricevimento dei vari uffici affinché l'utente possa in una sola visita esperire più adempimenti. ○ Orari più flessibili. È stata molto apprezzata l'apertura dell'ufficio visura al lunedì dedicata ai professionisti ma in quel giorno sono chiusi gli altri uffici del settore e l'ufficio Condonò.

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Personale in numero insufficiente a coprire le esigenze dei vario uffici, anche in considerazione del pensionamento di figure con competenze professionali specifiche. • Mancanza di un addetto alle fotocopie. • Scarso coordinamento con gli uffici coinvolti nel procedimento. • Formazione del nuovo personale lunga e complessa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aggiornamento normativo continuo del personale e affiancamento ad operatori esperti in modo che possano formarsi più referenti della materia ○ Formare il personale sia sotto il profilo tecnico che relazionale individuando i bisogni dal loro punto di vista ○ Identificare un referente dell'Ufficio Visura per ogni categoria di utente (professionisti, cittadini, Consulente Tecnico di Ufficio) e stabilire appuntamenti dedicati ○ Implementare l'utilizzo della posta elettronica nelle comunicazioni tra gli uffici e gli utenti per ridurre i tempi e per avere una tracciabilità scritta delle comunicazioni. ○ Migliore coordinamento tra uffici appartenenti a diversi settori del Comune coinvolti nell'iter della pratica ○ Stimolare la comunicazione a due vie (funzionario che chiama cliente)
Gestione dei tempi	<ul style="list-style-type: none"> • Dilatazione dei tempi di attesa per la difficoltà nella gestione/recupero progetti dall'archivio storico. • Procedura progetti edilizi informatizzata a partire dal 1994, la ricerca di progetti a partire dal 1994 può essere effettuata solo su cartaceo. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informatizzare il materiale relativo ai progetti avvalendosi della collaborazione gratuita di praticanti forniti dagli ordini dei professionisti per la scannerizzazione. ○ Semplificare ulteriormente le procedure per velocizzare i tempi.
Strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • Insufficienti/inadeguate attrezzature informatiche, in particolare dell'ufficio visura. • In relazione alla possibilità di acquisire pareri preventivi, il Regolamento Edilizio del Comune di Genova "restrittivo nell'applicazione della norma regionale" prevedendo il preparare soltanto per le pratiche della Conferenza dei Servizi. • Non esiste un archivio progetti informatico. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementare, ove possibile, l'uso delle comunicazioni via e-mail. ○ Sito informatico che contenga per ogni attività (DIA, SCIA ecc.) le informazioni necessarie e l'elenco della documentazione basilare per la presentazione delle domande. ○ Possibilità di implementare il sito inserendo la sezione FAQ. ○ Sostituire l'uso della raccomandata utilizzando la posta elettronica certificata ○ Per quanto riguarda la cartografia, anche se non è un ufficio del Settore, si suggerisce di predisporre dei CD Rom contenenti le cartografie che potranno essere acquistati dai professionisti.

8.5 Focus Group del 14 marzo 2012

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Accesso agli uffici dall'esterno	<ul style="list-style-type: none"> All'ingresso principale del "Matitone" mancano le indicazioni per accedere agli uffici. 	<ul style="list-style-type: none"> Installare all'entrata del "Matitone" uno schema/piantina, anche informatico, con le indicazioni dettagliate degli uffici e del personale.
Accoglienza fisica	<ul style="list-style-type: none"> Per alcuni uffici non esiste una sala d'attesa 	<ul style="list-style-type: none"> Razionalizzare gli spazi e dotare tutti gli uffici di numeratore così che gli utenti possano prendere numeri di diversi uffici e quindi gestire il tempo di attesa senza stanziare nei corridoi.
Accesso ai singoli uffici	<ul style="list-style-type: none"> Mancanza di indicazioni chiare sui vari uffici e le relative competenze. Mancanza di un numeratore per ogni ufficio. Insufficienti due mezze giornate di apertura al pubblico degli uffici. 	<ul style="list-style-type: none"> Predisporre ed affiggere all'ingresso o nella sala d'attesa un elenco dei singoli uffici con indicato il numero della stanza e le rispettive competenze dei referenti. Installare un numeratore per ogni ufficio (allo stato attuale ne sono dotati solo l'ufficio agibilità e l'ufficio visura) in modo tale che l'utente possa gestire il tempo d'attesa (es: accedere ad altri uffici). Permettere la prenotazione on-line dell'accesso agli uffici. Aumentare l'orario di ricevimento al pubblico prevedendo l'apertura pomeridiana o una giornata in più. Razionalizzare gli orari di ricevimento dei vari uffici affinché l'utente possa in una sola visita esperire più adempimenti. Predisporre un'agenda dedicata agli appuntamenti con i tecnici. Possibilità di fissare gli appuntamenti per mezzo di un'agenda elettronica o via e-mail.
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Personale non in numero sufficiente a coprire le esigenze dei vari uffici. Disomogeneità nelle risposte di uffici appartenenti a diversi settori del Comune sia in merito ai contenuti sia in merito alla tempistica. Gli uffici istruttori e/o l'ufficio verifica progetti non rilasciano pre-parere scritto. 	<ul style="list-style-type: none"> Richiedere stagisti o tirocinanti agli Ordini per scansionare la cartografia e/o i progetti Reperire il personale interno spostandolo da altri settori. Aggiornamento continuo delle conoscenze degli operatori. Migliorare il coordinamento e la comunicazione sia agli uffici del settore sia a quelli collocati in diversi settori del Comune Identificare gli operatori allo sportello con un cartellino con nome e ruolo per facilitare la relazione con l'utente. Semplificare e facilitare la relazione utilizzando la posta elettronica, anche per avere una tracciabilità scritta delle comunicazioni con l'ufficio del Comune. Gli utenti vorrebbero avere un parere scritto da parte dell'operatore.

Fattori Caratterizzanti	Criticità	Suggerimenti
Gestione dei tempi	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi lunghi per il rilascio di copie dell'ufficio Visura. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Permettere la prenotazione dell'accesso agli uffici <i>on-line</i> (ufficio visura). ○ Digitalizzare l'archivio e implementare l'uso della posta elettronica come di seguito dettagliato.
Strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • Insufficienti/inadeguate attrezzature informatiche. • I pagamenti <i>on line</i> richiedono attestazioni aggiuntive. • La struttura di alcuni modelli on-line non permette una facile compilazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementare, ove possibile, l'uso delle comunicazioni via <i>e-mail</i>. ○ Possibilità di presentare pratiche semplici (DIA, CAA ed alcuni tipi di SCIA) anche in formato elettronico (file formato PDF) tramite posta certificata, come già avviene in alcuni piccoli comuni come Arenzano. ○ Sostituire l'uso della raccomandata utilizzando la posta elettronica certificata ○ Informatizzare il materiale relativo ai progetti, qualcuno suggeriva di inserire on line le pratiche pregresse avvalendosi della collaborazione degli ordini dei professionisti, in quanto tutti i professionisti ne possiedono sicuramente una copia in formato elettronico. ○ Possibilità di procedere alla visura on-line, effettuando il pagamento dei diritti di visura a cadenza periodica per fare in modo che il professionista possa accedere alle visure e stampare la documentazione, come avviene peraltro già per il catasto. ○ Si è attuato un miglioramento in merito ai pagamenti on line: entro 6 giorni dalla data di pagamento dell'utente, il versamento è visibile dall'operatore e non è più richiesta documentazione aggiuntiva. ○ Modificare la struttura di alcuni modelli on-line ampliando, ad esempio, lo spazio dedicato all'inserimento del codice fiscale ○ Prevedere tariffe istruttorie in caso di ripetizione di richieste di accertamento ispettivo

8.6 “Piano di azione”

Il settore “Approvazione Progetti e Controllo Attività Edilizia” a valle delle indagini effettuate ha accolto le richieste avanzate dagli *Stakeholder* nei seguenti cinque ambiti:

- 1) **Accesso agli uffici dall'esterno:** sono in fase di realizzazione appositi cartelli di cortesia da posizionare all'ingresso principale del Matitone con l'indicazione dell'ubicazione degli specifici uffici (Ufficio DIA, Ufficio Agibilità, ecc.).
- 2) **Accoglienza fisica:** è in fase di allestimento una sala d'attesa dedicata ai professionisti dotata di connessione wi fi.
- 3) **Accesso ai singoli uffici:**
 - a. acquisto di un “elimina code” per l'Ufficio DIA;
 - b. predisposizione nella sala d'attesa di una cartellonistica migliorata/semplificata;
 - c. disponibilità a potenziare gli orari di ricevimento dei responsabili su appuntamento in tutte le giornate non dedicate al ricevimento del pubblico (compatibilmente con le esigenze del servizio).
- 4) **Personale:**
 - a. potenziare l'attività formativa su aggiornamento normativo (a cura dei responsabili).
 - b. si valuta la possibilità di dedicare una persona all'accoglienza.
- 5) **Strumenti:**
 - a. aggiornamento e riorganizzazione dei contenuti del sito web;
 - b. avvio di discussione finalizzata alla stipula di un accordo con gli Ordini Professionali che prevede la messa a disposizione di personale da parte degli stessi da dedicare alla scansione della documentazione cartacea;
 - c. verifica della disponibilità degli Ordini Professionali a contribuire sotto il profilo economico per la dotazione di un tabellone luminoso per gestire l'ordine di accesso ai singoli uffici;
 - d. presentazione della documentazione richiesta per DIA e SCIA su supporto digitale oltre che cartaceo

9. Conclusioni

Il percorso sopra esposto ha ulteriormente confermato come la comunicazione sia una leva organizzativa importante ai fini dell'attuazione del miglioramento dei servizi.

I cittadini hanno voglia di parlare con le amministrazioni e di essere coinvolti direttamente a patto che l'attività di ascolto non sia fine a sé stessa, ma abbia un reale riscontro nel miglioramento dei servizi e, perché no, nella definizione delle politiche pubbliche.

Talvolta la volontà di partecipazione non ha trovato il modo di esprimersi completamente, nei percorsi qui rendicontati, a causa di resistenze di natura prevalentemente culturali emerse, seppur in modo discontinuo, da parte dei rappresentanti dell'Amministrazione chiamati a realizzare il coinvolgimento: infatti le preoccupazioni legate ai possibili effetti destabilizzanti hanno, in alcune occasioni, superato l'interesse per le potenzialità positive ed innovative dei contributi proposti dagli stakeholder.

Preme tuttavia sottolineare come anche il personale coinvolto nei percorsi, inizialmente frenato nell'affrontare con trasparenza e fiducia la relazione con gli stakeholder, ne abbia infine riconosciuto il valore sia in termini di risultato che di impatto.

In conclusione la volontà rappresentata da entrambe le parti, cittadini ed amministrazione, di proseguire e consolidare il percorso strutturato intrapreso, rappresenta il risultato più interessante dal punto di vista dei possibili impatti nel medio/lungo periodo che il percorso può generare.

*“Lo Stakeholder Engagement è un viaggio”
AA1000 SES*

Per qualsiasi informazione potete contattare:

Comune di Genova

**Direzione Pianificazione, Organizzazione, Relazioni Sindacali e Sviluppo Risorse Umane
Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ed Utenti, Qualità e Customer**

16124 Genova GE – Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – Lato Ponente – 9° piano

Tel. ++39 010 5572824 – 72359 - fax 010 5572255

e-mail: rapportiassocconsumatori@comune.genova.it

Sito internet: www.comune.genova.it