

# Dialogare con il cliente esterno ed interno per un miglior servizio al cittadino

Giusi Miccoli - Amministratore Unico ASAP

# CHI È ASAP

## ASAP

- Società in house della Regione Lazio

## Finalità

- Formazione del personale della Regione Lazio, di cui ne assicura l'aggiornamento, la qualificazione, la specializzazione e lo sviluppo

## Come opera

- Opera in sinergia con l'Area Analisi delle competenze e Formazione del personale della Direzione Risorse umane e Sistemi informativi

## Attività

- Svolge attività di assistenza tecnica per le Direzioni regionali, occupandosi di progettazione, gestione, rendicontazione e monitoraggio di progetti formativi complessi.
- Realizza studi di fattibilità e ricerche su temi come il decentramento, l'esternalizzazione dei servizi e l'utilizzo delle nuove tecnologie
- Favorisce i processi di innovazione organizzativa con l'impiego di metodologie avanzate.



# COME OPERA ASAP

## RICERCA

- Individuazione di fabbisogni formativi, svolgendo indagini rivolte al management pubblico, al personale e ai vari destinatari della formazione (stranieri, giovani, operatori dei servizi pubblici locali, ...)
- Rilevazione delle competenze professionali al fine di sviluppare percorsi formativi funzionali all'organizzazione
- Realizzazione di studi di fattibilità per costruire programmi sperimentali nei campi dell'e-learning, dell'innovazione organizzativa e della gestione dei servizi

## PROGETTAZIONE

- Definizione di percorsi formativi idonei allo sviluppo delle competenze
- Progettazione di interventi formativi semplici e complessi
- Sviluppo di progetti innovativi che utilizzano metodologie formative alternative all'aula

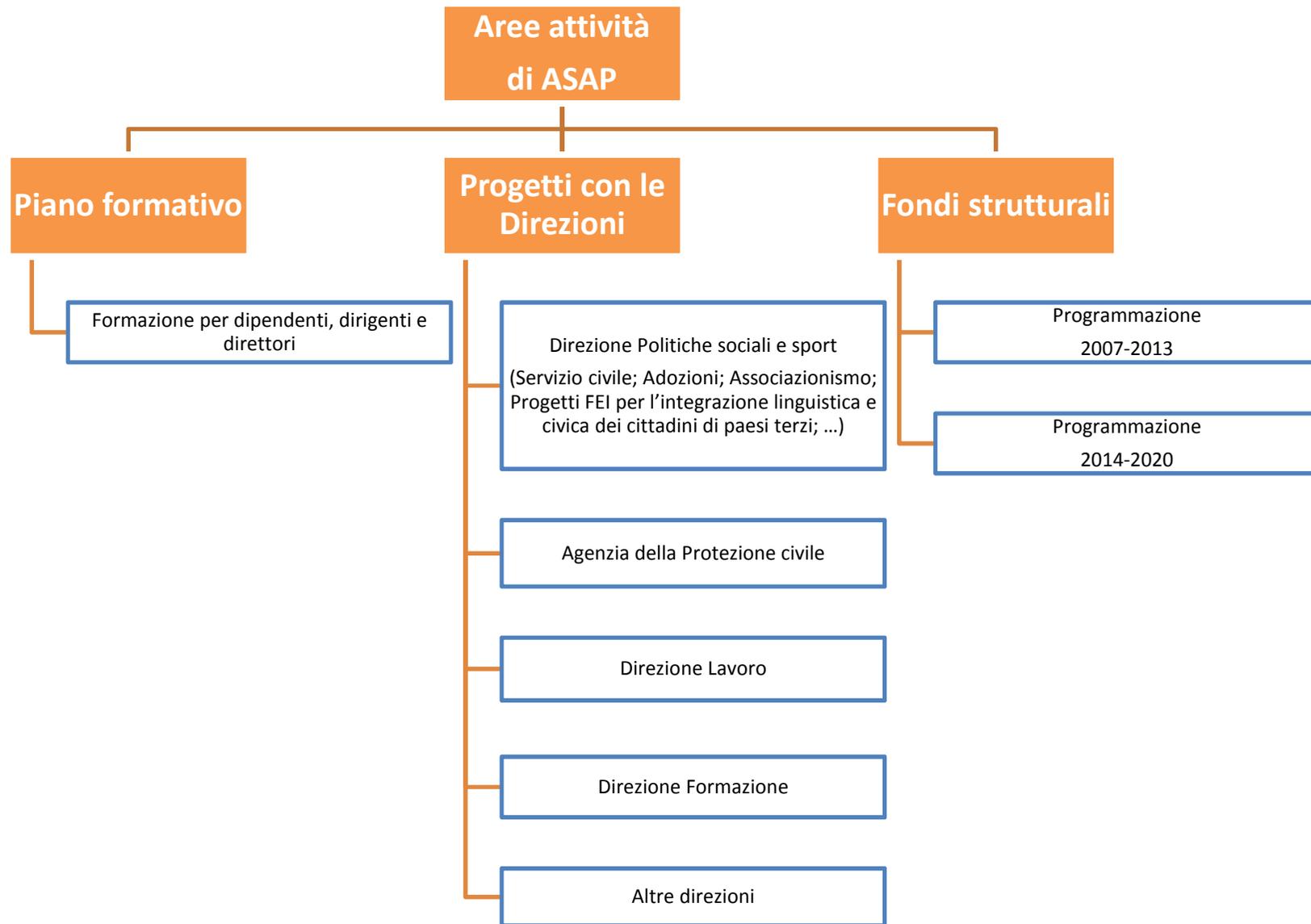
## MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

- Monitoraggio degli interventi formativi in itinere avvalendosi di un sistema oggettivo di rilevazione dei dati e di lettura degli indicatori
- Verifica della validità degli interventi realizzati mediante un sistema certificato di controllo della qualità
- Valutazione intermedia e finale con particolare riferimento alla efficacia

## ORGANIZZAZIONE

- Pianificazione e gestione di interventi formativi, progetti complessi, indagini e ricerche sul campo
- Cura di tutti gli aspetti organizzativi e logistici utili allo svolgimento delle iniziative formative, di comunicazione e ricerca.
- Sviluppo di piani e strumenti di comunicazione finalizzati alla diffusione delle informazioni sui progetti e sui risultati raggiunti
- Amministrazione e rendicontazione dei progetti formativi e delle attività assegnate dalle direzioni regionali

3



# Piano formativo 2014



# I corsi con il più alto numero di partecipanti



## 1. Il Bilancio regionale semplificato

506 partecipanti

## 2. Sviluppo manageriale

190 partecipanti

## 3. Prevenzione della frode e della corruzione

146 partecipanti

## 4. La contrattualistica pubblica e il sistema degli appalti

122 partecipanti

6

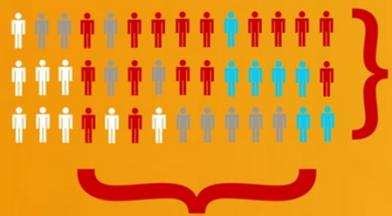


# Piano formativo 2014

numero di partecipanti

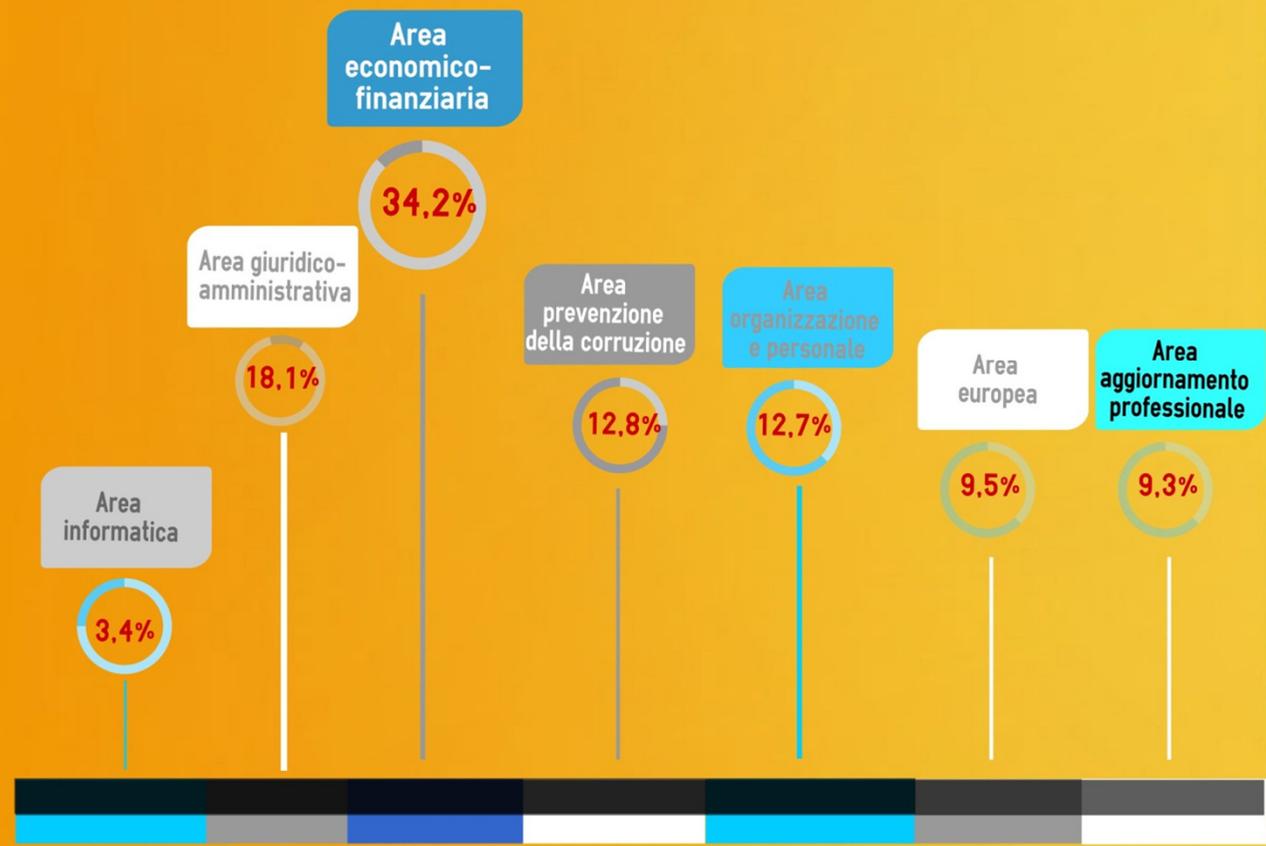
1657 partecipazioni





# Piano formativo 2014

% di partecipanti



# Il Piano formativo della Regione Lazio Annualità 2015

# Piano formativo 2015

## Quattro macro obiettivi

### Obiettivi strategici dell'amministrazione regionale

- supportano l'implementazione di programmi e progetti strategici che interessano tutte le Direzioni e le Agenzie

### Obiettivi di sviluppo manageriale

- identificano le necessità formative in relazione al "comportamento organizzativo" del personale

### Obiettivi di crescita professionale

- in termini di conoscenze e competenze qualificanti che supportano la semplificazione amministrativa e caratterizzano i processi di lavoro dell'amministrazione regionale

### Obiettivi di crescita e sviluppo di singole Direzioni e Agenzie

- in termini di competenze specialistiche necessarie per aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'azione pubblica nei settori di intervento delle singole Direzioni e Agenzie

10

# Piano formativo 2015

## Quattro macro aree

### Competenze trasversali

- Prevenzione della corruzione e Amministrazione trasparente
- Open Data
- Programmazione comunitaria 2014-2020 & Capacità amministrativa

### Capacità manageriali

- Leadership e Governo delle relazioni interne (Progetto Olimpo)
- Dialogare con il cliente interno ed esterno (Progetto Agorà per la Categoria D)

### Competenze professionali qualificanti

- le competenze necessarie per la semplificazione amministrativa (il procedimento amministrativo e le figure coinvolte)
- le competenze relative all'efficace gestione di gare e appalti
- le competenze relative all'uso di strumenti e metodi di programmazione, monitoraggio e reporting

### Competenze specialistiche

- le competenze specialistiche sono legate alle specifiche attività svolte dalla singola Direzione e che pertanto caratterizzano il ruolo esercitato ai vari livelli dal personale delle singole Direzioni regionali

11

# Piano formativo 2015

## Le metodologie formative

Nel 2015 il piano formativo prevede l'utilizzo di una varietà di metodologie formative allo scopo di valorizzare al massimo l'efficacia delle azioni formative in cui si articola l'intervento complessivo.

In base all'obiettivo formativo che si intende raggiungere, gli interventi saranno organizzati con le metodologie ritenute più efficaci e adatte al consolidamento e allo sviluppo delle competenze del personale interessato.

Tra le metodologie proposte :

- Training on the job
- Comunità di pratica
- Facilitazione
- Formazione peer to peer
- Formazione d'aula
- Serious game

# Piano formativo 2015

## Le competenze manageriali

Le **competenze manageriali** rappresentano l'ambito di intervento al tempo stesso più importante e delicato perché attengono allo sviluppo di capacità relazionali e comportamentali necessarie per rispondere al meglio alle esigenze di trasformazione della Regione Lazio.

L'azione formativa deve essere volta ad accompagnare, in particolare, il processo di trasformazione della figura professionale del dirigente e del personale di fascia D in modo da consentire di modificare l'approccio al lavoro agendo su elementi quali:

- **la definizione del ruolo;**
- **l'assunzione di responsabilità;**
- **il lavoro per obiettivi;**
- **l'attenzione ai risultati.**





# Progetto OLIMPO

# Piano formativo 2015

## Progetto OLIMPO per i dirigenti

### WEB LEARNING

- **Serious Game** (progettazione e test con gruppo di dirigenti)
- **Yammer** (progettazione e test con gruppo di dirigenti)

### FORMAZIONE IN AULA

**Leadership e integrazione interna**  
(2 gg per 12 ore complessive)

**Performance management: valutare per dare valore**  
(2 gg per 12 ore complessive)

# Leadership e Governo delle relazioni

---

Destinatari **Dirigenti di seconda fascia**

---

Numero dirigenti in formazione **200**

---

Numero edizioni **10**

---

Ore corso **12**

---

Periodo di svolgimento **Maggio-Ottobre 2015**

---

17

# Obiettivi del percorso

Il percorso formativo si pone come obiettivi:

## Capacità di motivazione

- Stimolare l'empowerment organizzativo, favorendo la partecipazione dei collaboratori a gruppi di lavoro e/o tematici
- Sviluppare un clima collaborativo con riunioni finalizzate alla diffusione di indirizzi gestionali e condivisione delle informazioni
- Distribuire equamente i compiti, vigilare sull'operato dei collaboratori ed essere in grado di accrescerne impegno e prestazioni

## Attribuzione degli obiettivi e valutazione

- Focalizzare l'attività sui risultati, attribuendo obiettivi e/o piani operativi coerenti con le priorità dell'organizzazione
- Effettuare un monitoraggio costante degli obiettivi, adottando interventi correttivi rispetto ad eventuali scostamenti
- Valorizzare le prestazioni dei collaboratori con criteri di selettività e merito, differenziando la valutazione in relazione ai contributi

## Tutela del benessere e delle pari opportunità

- Promuovere le pari opportunità, interessarsi alle esperienze svolte in altri ambiti e impegnarsi nell'attuazione delle "buone prassi"
- Promuovere il benessere organizzativo
- Favorire il dialogo interno, la comunicazione e lo sviluppo professionale, coinvolgendo i collaboratori in eventi qualificanti

18



# Agorá

Dialogare con il  
cliente interno e  
con il cliente  
esterno

# Agorà:

## Dialogare con il cliente interno e con il cliente esterno

---

Destinatari	Dipendenti delle categorie D
-------------	------------------------------

---

Numero dipendenti in formazione	1350
---------------------------------	------

---

Numero edizioni	49
-----------------	----

---

Ore corso	12
-----------	----

---

Monte ore complessivo	588
-----------------------	-----

---

Periodo di svolgimento	Maggio-Ottobre 2015
------------------------	---------------------

---

20

# Agorà: dialogare con il cliente interno ed esterno

strategia di cambiamento della cultura e degli stili gestionali di Regione Lazio



migliorare l'inter-funzionalità

migliorare il dialogo interno e verso l'esterno



creare sinergie per gestire il servizio in un'ottica sistemica

sviluppare la capacità di affrontare i problemi in un'ottica trasversale ed integrata

# Agorà: Contenuti del percorso

Il percorso prevede lo sviluppo di contenuti, quali:

Qualità dei servizi e modelli di lavoro nella PA

Settorialità e specializzazione vs interfunzionalità e integrazione

Dal presidio delle competenze al governo dei processi

La metafora del cliente/fornitore come modello di efficacia

Dialogo interno e collaborazione

Dialogo esterno e negoziazione

Come misurare la qualità del servizio in un'ottica sistemica: il valore del feedback esterno

22

# Agorà: Metodologia del percorso

Personalizzazione dei contenuti rispetto ai destinatari  
Coinvolgimento e utilizzo di giochi d'aula ed esercitazioni  
Sperimentazione attiva dei saperi acquisiti  
Sintesi collaborativa  
Creazione di nuovi modelli e significati



23

# Agorà: il modello di qualità

## Comprensione e conoscenza dell'interlocutore

- Capire le esigenze dell'interlocutore

## Comunicazione

- Prestare ascolto e fornire informazioni dell'interlocutore

## Competenza

- Possedere le abilità e le conoscenze necessarie a dare un servizio soddisfacente

## Cortesia

- Trattare l'interlocutore con gentilezza, rispetto e considerazione

## Credibilità

- Avere a cuore l'interesse dell'interlocutore mostrando fiducia e onestà

## Capacità di risposta

- Essere disponibili e pronti nell'offrire il servizio

## Sicurezza

- Garantire all'interlocutore libertà di scelta minimizzando i rischi

## Accesso

- Favorire la facilità di accesso e la facilità di contatto

## Attività tangibili

- Avere attenzione per l'aspetto fisico del servizio

## Affidabilità

- Garantire la corrispondenza tra prestazione e quanto promesso

24

# Agorà: Competenze in uscita del percorso

Il percorso punta a:

trasferire modelli e strumenti in linea con gli obiettivi

creare una sensibilità organizzativa orientata verso principi quali: inter-funzionalità, collaborazione e dialogo interno/esterno, centralità del cliente finale

supportare una prima riflessione in termini di sviluppo personale dei partecipanti e quindi a svolgere un primo bilancio delle competenze individuali

25