



**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.
Quinta Edizione.**

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

SCHEDA D'ISCRIZIONE

<i>Titolo del progetto</i>	Call 03
<i>Ente proponente</i>	Comune di Monza
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Settore Servizi Sociali / Servizi Educativi e Prima Infanzia
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Appiani, 17 – 20052 – Monza (MI)

RELAZIONE DI PROGETTO

(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)

N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto
nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.

La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.

TITOLO

CALL 03

TEMPI

Data di avvio

Inizio progetto Marzo 2006 – avvio servizio Novembre 2006

Data (prevista) di conclusione

Periodo sperimentale: 2007-2009

INTRODUZIONE

Destinatari

Adulti che si occupano di bambini da zero a tre anni: genitori, parenti, amici, operatori.

Contesto

Il contesto in cui si realizza il Call 03 è la città di Monza: terza città della Lombardia, con circa 122.000 abitanti, risulta connotata da tutte le problematiche che caratterizzano oggi gli insediamenti urbani. I nuclei familiari con almeno un bambino da 0 a 3 anni sono 4.069 (7% del totale dei nuclei familiari residenti – dati Piano di Zona 2006-'08).

Dalla lettura socio-economico-culturale elaborata nell'ambito dei servizi e di tavoli interistituzionali, a carattere multidisciplinare, emerge un quadro di sistemi familiari, connotato dalla complessità, da cui si evincono bisogni di informazione, orientamento e supporto. I cittadini percepiscono parcellizzazioni e frammentazioni disorientanti e poco rispondenti a bisogni di unità ed integrità; i servizi mancano di una visione di sistema nel quale collocarsi e con il quale interagire. Consapevoli delle complessità e dei cambiamenti che attraversano in modo trasversale i sistemi familiari ed i sistemi istituzionali, e delle conseguenze che questo comporta nel rapporto tra famiglie e servizi, le Amministrazioni comunali del Distretto, nell'ambito della programmazione di Zona, hanno fatto propria la proposta di realizzare il Call center.

Il progetto è altresì contestualizzato in un più ampio scenario che vede:

- L'assunzione di un ruolo di governance da parte degli Enti Locali
- L'attivazione di processi multipli, finalizzati a favorire l'accesso di tutti i cittadini al sistema di Welfare locale
- Il riconoscimento della centralità della famiglia nell'ambito della prevenzione primaria e della promozione del benessere.

Breve descrizione del servizio se esistente

Il Call 03, aperto dal 20 Novembre 2006, si trova a Monza in via Bertacchi. La scelta di tale sede è strategica in quanto inserisce il servizio in un plesso che comprende una scuola dell'infanzia, uno spazio polifunzionale destinato a progetti per l'infanzia e un asilo nido, la cui coordinatrice coordina anche il call center ed il Tavolo Prima Infanzia nell'ambito dei Piani di Zona.

Il Call 03 è aperto tre giorni alla settimana: martedì, giovedì e venerdì. Dalle 10.00 alle 13.30 l'operatore risponde alle chiamate del numero verde, il resto del tempo è impegnato in attività di back office.

In caso di assenza dell'operatore, l'apertura del call center è garantita da un altro operatore che, da un'altra sede, si connette al programma informatico attraverso un server centrale del Comune e risponde al numero verde grazie ad una deviazione telefonica.

Gli strumenti utilizzati dal Call per comunicare con le famiglie sono: il numero verde, l'e-mail e la mailing list; per comunicare con i servizi vi sono inoltre un numero di telefono riservato ed il fax.

Per soddisfare velocemente la richiesta del cittadino, per connettersi con altri servizi e per registrare ed elaborare dati, si è predisposto un programma informatico. Tale sistema prevede una scheda di registrazione della domanda, una scheda di registrazione delle caratteristiche dei servizi e una banca dati a carattere incrementale e con la possibile connessione ad altre banche dati.

Motivazioni

Con il progetto Call 03 si vuole rispondere ai bisogni di informazione ed orientamento espressi dalle famiglie con bambini da zero a tre anni e favorire il consolidamento e la costruzione di reti tra i servizi che si occupano di questo target di utenza.

Operativamente il Call si configura come un punto unitario di ascolto della molteplicità dei bisogni dei genitori rispetto all'individuazione ed alle modalità di accesso ai servizi pubblici e privati, siano essi di carattere educativo, sociale, sanitario, lavorativo, ricreativo ecc...

Contemporaneamente il call center si inserisce nel sistema dei servizi come interfaccia, utile a veicolare informazioni che facilitino l'accesso agli stessi servizi, e si posiziona nel sistema istituzionale come punto di raccordo di più reti.

Analisi preliminari

L'analisi della domanda espressa e del sistema dei servizi, ha avvalorato la scelta di creare un call center, quale strumento di facilitazione dell'accesso ai servizi e della connessione di reti. L'attivazione di servizi telefonici registra negli ultimi anni un crescente interesse da parte di soggetti pubblici e privati: nell'ambito dei servizi alla persona distinguiamo le help lines, i contact center e i call center.

È a quest'ultima tipologia di servizio che si è orientata la realizzazione del Call 03.

Obiettivi

La realizzazione del progetto è volta a perseguire gli obiettivi di:

- facilitazione dell'accesso ai servizi;
- incremento del senso di prossimità tra cittadini ed istituzioni;
- semplificazione e miglioramento dei processi comunicativi tra cittadini ed istituzioni;
- implementazione dell'offerta di servizi alla cittadinanza;
- ottimizzazione dei tempi delle famiglie, contribuendo così a costruire "nuovi tempi della città per una migliore qualità della vita";
- consolidamento della rete, intra ed interistituzionale, ed incremento della reciproca conoscenza tra servizi;
- innalzamento del valore preventivo del sistema dei servizi;
- miglioramento della soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia e procedure

- Dal punto di vista istituzionale il progetto è stato recepito nel PEG 2006 del Comune di Monza e nel PdZ. del Distretto di Monza 2006-'08.
- Per la realizzazione del Call 03 è stato dato mandato ad un gruppo di lavoro multiprofessionale a carattere interdisciplinare.
- Nella fase fondativa del progetto Call 03 è stato lasciato ampio margine alla documentazione specialistica. Nella condivisione dei contenuti il gruppo di lavoro ha assimilato gli elementi basilari inerenti l'attivazione di servizi telefonici e ha tracciato le linee progettuali che hanno poi caratterizzato il Call 03.
- Le principali coordinate che hanno orientato il processo di realizzazione del progetto hanno considerato:
 - la soddisfazione del cliente;
 - la rete dei servizi coinvolti;
 - l'adeguatezza professionale degli operatori addetti;
 - la pubblicizzazione dell'iniziativa;
 - l'elaborazione e la veicolazione dei dati raccolti.

- Le fasi di realizzazione del progetto sono state pianificate e i componenti del gruppo di lavoro hanno lavorato per compito.
- Rispetto alla logistica del servizio, si è lavorato in forte connessione con gli uffici:
 - Sistemi Informativi
 - Impiantistica
 - Economato
- Sono state utilizzate metodologie attive, che hanno coinvolto nel processo di realizzazione del progetto sia un campione di famiglie, potenziali utenti del call center, sia soggetti diversi che fanno parte della rete. Ciò ha consentito di avere dati attuali, di rendere partecipi i destinatari del servizio e di diffonderne la conoscenza sul territorio.

Soggetti coinvolti

- a) Il gruppo di lavoro;
- b) il sistema dei servizi e uffici;
- c) le famiglie.

a) Per elaborare il progetto Call si è fatto riferimento a risorse in economia, operatori già in servizio nel Settore Servizi Sociali del Comune di Monza. Con ciò si è inteso sia ottimizzare il know-how di Settore, sia favorire l'empowerment degli stessi operatori coinvolti nel processo di progettazione.

Il gruppo di lavoro è stato individuato adottando criteri di interfunzionalità e complementarità. Vi hanno partecipato:

- Antonia Ferrari, Responsabile Servizi Educativi Prima Infanzia e supporto alla Genitorialità, componente dell'Ufficio di Piano;
- Grazia Pioggiarella, Coordinatrice Nido Libertà, Referente Tavolo Prima Infanzia;
- Monica Piva, Segreteria di Settore - ambito Comunicazione Sociale;
- Sabina Moreton, Psicologa Servizi Prima Infanzia, con pregresse esperienze di call center, quali ad esempio il "Telefono Azzurro" di Milano;
- Iris Terzi, Impiegata Ufficio Asili Nido, con pregressa esperienza di Educatore Professionale, subentrata ad Alessandra Arabia, che ha partecipato alle fasi iniziali di elaborazione del progetto;
- Damiano Hornung, Assistente Sociale e Programmatore Informatico;
- Giovanna Barni, Funzionario Amministrativo.

b) Rispetto alla costruzione della rete è stato di fondamentale importanza il coinvolgimento effettivo del vertice politico ed amministrativo dell'Ente. Questo ha permesso la diffusione e la condivisione del progetto, creando le premesse per l'effettiva collaborazione ed integrazione tra Uffici/Settori ecc., sia del Comune di Monza, sia delle agenzie del Territorio. Presentato il progetto in ambiti strategici (Giunta, Tavolo di Sistema ecc.), si sono contattati uffici/servizi che si occupano del target individuato, qualificandoli come imprescindibili coattori rispetto all'avvio ed al successo dell'iniziativa (allegato nr.3-4).

c) Ai fini dell'individuazione del bisogno e della conseguente declinazione e strutturazione dell'offerta del servizio, è stato elaborato un questionario distribuito sia in ambito di manifestazioni pubbliche che all'interno dei Servizi comunali per la Prima Infanzia. (allegati nr.5-6).

Materiali predisposti

Nel corso di realizzazione del progetto, sono stati predisposti i seguenti materiali:

- Schede informatiche per la rilevazione della domanda e per la registrazione dei servizi.
- Banca dati (allegati nr.1-2).
- Informativa di primo contatto con i servizi.
- Rappresentazione della rete dei servizi coinvolti nel progetto (allegati nr.3-4).
- Questionario per le famiglie (allegati nr.5-6).
- Rappresentazione di sintesi dell'attività del Call 03 al 31/01/07 (allegati nr.7-8).
- Griglia di valutazione (allegato nr.9).
- Logo del servizio e volantino formato tascabile (allegato nr.10).

Fasi di realizzazione

FASI	AZIONI	SOGGETTI	TEMPI	NOTE
Definizione del progetto	Concezione del progetto; definizione degli obiettivi; costituzione gruppo di lavoro	Assessore Dirigente Responsabile	Marzo 2006	Recepimento del progetto nel PEG 2006 e nel PdZ 2006/2008
Caratterizzazione e pianificazione	Documentazione sulla tipologia di servizio; caratterizzazione del progetto; individuazione degli step di realizzazione	Gruppo di lavoro	Aprile Luglio	Cambiamento nell'individuazione dell'operatore di riferimento del call
Mappatura di servizi ed interventi rivolti alla prima infanzia	Ricognizione del materiale informativo; predisposizione della "mappa cognitiva di riferimento"	Gruppo di lavoro	Luglio Settembre	
Costruzione del sistema informatico	Predisposizione scheda di rilevazione delle domande; predisposizione tabulato di catalogazione delle offerte; predisposizione banca dati; rodaggio del sistema di funzionamento	Gruppo di lavoro+ consulente informatico	Luglio Ottobre	

Predisposizione della logistica	Cablatura polo; acquisizione dotazione informatica; acquisizione dotazione telefonica; arredi	Gruppo di lavoro + Ufficio sistemi informativi – Ufficio impiantistica e Controllo Utenze; Ufficio Economato	Luglio Ottobre	
Realizzazione di un percorso di costruzione partecipata del Call 03	Focalizzazione della “fotografia del cliente”; connessione dei nodi strategici della rete; individuazione delle persone chiave di riferimento	Assessore Dirigente Gruppo di lavoro	Ottobre Novembre	
La formazione dell’operatore	Individuazione del bisogno formativo; individuazione di ambiti e modalità formative; realizzazione intervento formativo	Operatore call + Psicologa	Ottobre	
La diffusione dell’iniziativa	Valorizzazione degli ambiti di costruzione partecipata del progetto; utilizzo media; individuazione di luoghi e strategie di diffusione	Assessore Dirigente Gruppo di lavoro Ufficio stampa	Novembre	Start di avvio della diffusione in concomitanza con la Fiera di Monza
Apertura call center	Inaugurazione	Assessore Dirigente Gruppo di lavoro	20 novembre	

Aspetti innovativi da segnalare

Gli aspetti di innovazione di cui il Call 03 è portatore sono:

- è il primo numero verde del Comune di Monza;
- è una nuova tipologia di servizio relativamente al target individuato;
- interconnette soggetti pubblici, privati profit e no profit –autorizzati/ convenzionati/accreditati- appartenenti ad aree specifiche che di consueto sono tra loro poco collegate (allegato nr.2);
- consente una rapida rilevazione e lettura del bisogno espresso dal Territorio.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

- Soddisfacimento della domanda ed incremento del numero di cittadini, appartenenti al nostro target, che vengono a conoscenza del Numero Verde e ne fanno uso.
- Incremento dei servizi, coinvolti nel sistema, che instaurino una collaborazione con il Call.
- Consolidamento ed implementazione del servizio.

Criteri di valutazione

Per la valutazione del progetto sono stati messi a punto degli indicatori che vertono sui seguenti ambiti:

- a) l'utenza;
- b) la rete;
- c) l'organizzazione del servizio;

Per il primo anno di attività verranno elaborati dei report semestrali.

Strumenti e metodologie di valutazione

Il gruppo di progetto mantiene una funzione di monitoraggio rispetto all'evoluzione del servizio e ai fini della valutazione ha predisposto una griglia (allegato nr.9).

RISORSE

Costo complessivo del progetto

Costi del personale in fase di progettazione	11.000,00 €
Costi personale per gestione del servizio	Operatore 80 h/mese Coordinatore 13 /h mese Responsabile 4 h/mese Supervisione 3 h/mese 100 h/mese x 18 €= 1.800,00 €
Costi attrezzature e funzionamento logistico	4.000 €
Costi pubblicizzazione	1.000 €

I costi segnalati hanno margine di approssimazione

Fonti di finanziamento

Bilancio comunale

Risorse umane impegnate:

5 operatori. Professionalità coinvolte: operatore call center, coordinatore, responsabile di servizio, psicologo supervisore, consulente informatico.

Per l'operatore è prevista una formazione permanente sugli aspetti connessi alla relazione telefonica e sull'utilizzo degli strumenti informatici.

Sia l'operatore che il coordinatore stanno partecipando ad un corso di formazione finalizzato alla messa in rete di sportelli locali nell'ambito dell'Accesso al Welfare.

Risorse tecnologiche

- attivate

Strumentazione informatica (computer completo, stampante, programmi personalizzati).

Apparecchiature telefoniche (telefono fisso, cordless, segreteria telefonica, fax).

Due linee telefoniche attive sul Numero Verde più una linea comune per il contatto coi servizi.

- da attivare

Risponditore telefonico e cuffie

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE*Positività e criticità*

Nel complesso si valutano positivamente gli esiti fin qui raggiunti: in merito all'utenza, per il numero complessivo di contatti raggiunti, per quanto riguarda la rete, per il numero di soggetti coinvolti e le interconnessioni avviate, ed in merito all'organizzazione del servizio, per la codificazione delle procedure di base.

Nello specifico, si vogliono sottolineare alcuni aspetti:

- Banca dati – La raccolta dei dati si è svolta attraverso la selezione di informazioni tratte da documentazione cartacea e/o siti web. In alcuni casi si è reso opportuno il confronto di tali dati attraverso l'incontro con i referenti significativi dei diversi servizi. In altri casi, le informazioni mancanti sono state richieste tramite telefonate o e-mail.

Ad oggi sono registrate in banca dati 262 schede.

Tale dato è significativo, ma da considerarsi in progress, in quanto alcune aree sono ancora da sviluppare. La banca dati è di tipo incrementale ed in prospettiva c'è la connessione con altre banche dati.

- La rete –

Al fine di costruire una collaborazione con il mondo dei servizi, è stata elaborata un'informativa di presentazione del progetto, inviata ad operatori comunali ed a

rappresentanti di enti e del terzo settore presenti sul territorio ed è stata pianificata una fitta agenda di incontri in ambito istituzionale ed interistituzionale.

L'esito di tali incontri è da considerarsi positivo in quanto, ogni servizio contattato, ha accettato di coinvolgersi nel progetto, individuando un referente quale interfaccia del Call.

Come la banca dati, anche la rete è incrementale e necessita di manutenzione.

- Il coinvolgimento delle famiglie –

286 famiglie hanno accettato di compilare i questionari distribuiti. Dall'elaborazione dei risultati emergono i seguenti elementi:

* il 53.9 % ritiene di conoscere abbastanza i servizi presenti sul territorio; è significativo che il 30 % dichiara di non esserne a conoscenza;

* l'89.5% afferma di essersi trovato nella situazione in cui, se avesse avuto un numero di telefono specializzato per informazioni, lo avrebbe utilizzato;

* rispetto alla tipologia di informazioni che avrebbero richiesto, prevalgono nettamente le aree educativa, ricreativa, culturale e sportiva; seguono l'area sui diritti e lavoro, l'area socio-sanitaria e quella di supporto alla genitorialità.

Attraverso la compilazione del questionario, 160 famiglie hanno anche scelto di iscriversi alla mailing list del Call 03.

- Operatività del servizio –

Seppure il periodo di attività del servizio è assai breve, è stato possibile fare una sintesi dei dati raccolti, evidenziando il flusso della comunicazione, sia con i cittadini, sia con i servizi, ed il tipo di informazioni richieste.

Come si evince dagli allegati nr. 7 e 8, il numero verde è ancora poco utilizzato dai cittadini, in quanto la pubblicizzazione è ancora in corso.

L'uso della mailing list consente una rapida e capillare diffusione delle informazioni e registra già oggi un significativo numero di iscritti.

Sia le informazioni richieste, sia quelle diffuse attraverso gli invii periodici, evidenziano una dominanza nell'area relativa all'ambito educativo, ricreativo, culturale e sportivo.

Si crea così una convergenza tra l'analisi del bisogno rilevato attraverso la somministrazione dei questionari e la richiesta espressa al Call 03.

Per quanto riguarda la connessione della rete del Call, è interessante notare come già alcuni servizi orientino all'utilizzo del numero verde e come il Call, a sua volta, favorisca la veicolazione di informazione/iniziativa all'interno della sua rete.

Rispetto alle criticità, sui tempi di costruzione ed implementazione del servizio, incide il fatto che tutti gli operatori coinvolti nel progetto, ad eccezione dell'operatore, sono contemporaneamente impegnati nell'ambito delle proprie attività istituzionali; ciò comporta, in talune fasi, dei rallentamenti rispetto alla tempistica prevista. Inoltre la piena operatività del servizio renderebbe necessaria in pianta stabile un secondo operatore, rispetto al quale si hanno difficoltà ad individuare le fonti di finanziamento.

Comunicazione interna ed esterna

Il coinvolgimento attivo di genitori, operatori, agenzie del territorio nel processo di realizzazione del call center, ha costituito una prima azione di diffusione del progetto. All'apertura del servizio sono stati pubblicati su di esso alcuni articoli sulla stampa locale e non, e contestualmente è stata inserita un'informativa sui siti internet del Comune di Monza e di "Monza e Brianza in rete".

Per i dipendenti comunali è stata data comunicazione all'interno del "Comuneinforma". Attraverso il "Tua Monza", informatore periodico comunale inviato a tutti i residenti, nel mese di Dicembre 2006 si è diffusa l'informazione in modo capillare a tutta la cittadinanza. Attualmente è in corso la stampa di volantini plastificati, formato tascabile, del Call ed è in fase di progettazione la locandina. Entrambi verranno distribuiti in luoghi strategici per il nostro target.

Inoltre si sono presi accordi con l'Anagrafe per spedire alle famiglie dei nuovi nati il volantino tascabile unitamente alla lettera del Sindaco e ad una poesia dedicata ai bambini.

Successive implementazioni

A medio termine, le prospettive di sviluppo del Call 03 vertono sui seguenti obiettivi:

- completare le azioni di diffusione del servizio;
- consolidare la rete intra ed interistituzionale, anche attraverso la partecipazione al percorso formativo "Accesso al welfare" (sportelli in rete) e ad una maggiore collaborazione con l'Urp;
- incrementare la banca dati e svilupparne il raccordo con quelle di altri servizi;
- sviluppare l'elaborazione informatica dei dati raccolti e veicolare l'esito;
- individuare un secondo operatore;
- portare all'attenzione dell'Ufficio di Piano la possibilità di ampliare il servizio al Distretto di Monza.

A lungo termine, non si esclude di estendere il target del Call a famiglie con bambini da 0 a 6 anni.