
ORGANIZZAZIONE, SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA DI FRONT-OFFICE

di MARINA COSTA

Negli incontri di formazione nel progetto “Sportello per il Microcredito” si sono affrontate diverse tematiche in una modalità di partecipazione attiva finalizzata ad un arricchimento congiunto anche attraverso il racconto delle esperienze professionali e l’evidenziazione delle competenze e delle risorse dei partecipanti. La prima parte ha esplorato le funzioni connesse all’accoglienza, l’interazione con il cittadino e l’analisi della domanda. L’incontro si è basato sulla disamina della specificità di ogni richiesta e soprattutto sulla modalità dinamica di analisi della “reale” domanda attuata dall’utenza. Si è evidenziato come non sempre il percorso sia così

semplice e lineare; l’analisi della domanda si situa proprio in questa ottica con la finalità di dipanare la richiesta e analizzare i reali bisogni dell’utente. Si è parlato quindi di accoglienza come un momento dinamico caratterizzato da componenti professionali, organizzative ed operative che si concretizza dal primo contatto tra cittadini e servizio. Si è evidenziata quindi una funzione attiva nella quale interagiscono la domanda individuale, il servizio (erogato dall’operatore) e l’Ente pubblico (rappresentato, in quel contesto, dallo stesso operatore). L’accoglienza, quindi, percepita e vissuta come un contenitore che ascolta, elabora e indirizza.

Si è sottolineato come l’ottimizzazione del primo incontro con l’utenza favorisca una migliore percezione dei servizi ma, soprattutto, faciliti il processo di individuazione del percorso più adegua-