



Nr. 0012037



*La partecipazione*  
**al “Concorso Premiamo i risultati”**  
*“Migliorare per...Innovare&Premiare”*  
**3° Circolo “San Giovanni Bosco”**  
**Massafra (TA)**

*Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione*



*Grazia Castelli*

# Il Contesto



2002

Costruzione e applicazione del SGQ

2008

Termine 2° triennio SGQ

2009

Inizio 3° triennio SGQ

- Processi chiave
- Indicatori
- Attenzione al cliente
- Azioni di miglioramento

**Direttiva "Per una PA di qualità" del 19.12.2006**

2007

Sperimentazione modello CAF

2008

Partecipazione PQ PPAA

2009

Partecipazione Concorso "Premiamo i risultati"

- Autovalutazione come punto di partenza del miglioramento continuo

Amministrazione vincitrice PQ



*"La qualità non e' mai un accidente, ma il risultato di uno sforzo intelligente"..... e continuo*

# “Premiamo i risultati”



per una pubblica  
amministrazione  
di qualità

E' un concorso promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica - finalizzato a premiare **i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione**

## **Il concorso comprende quattro diverse sezioni:**

- ✓ miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei relativi clienti
- ✓ miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale
- ✓ ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche
- ✓ riduzione dei costi di funzionamento



# Perché partecipare? **Formez**

**per gli uffici e le amministrazioni candidate**



verificare la propria capacità di pianificare interventi di miglioramento

**per gli uffici e le amministrazioni ammesse**



misurarsi con la sfida del miglioramento, secondo un percorso dichiarato che individua risultati attesi e tempi certi per il loro raggiungimento

**per gli uffici e le amministrazioni finaliste**



ottenere una valutazione esterna dei risultati ottenuti

**per gli uffici e le amministrazioni premiate**



ricevere un riconoscimento pubblico, introdurre elementi di meritocrazia nella contrattazione decentrata e partecipare, ad azioni di diffusione e valorizzazione dell'esperienza realizzata

# Miglioramento “di rottura”

4 PdM

Miglioramento dei servizi erogati e della soddisfazione dei clienti

Miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale

Finalità del percorso

Strategia nei processi

Riduzione dei costi di funzionamento

Ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche

Proposta metodologica unitaria

Comunicazione / coinvolgimento

## Innovazione





# Miglioramento “*di rottura*”

**L'innovazione non è** un solo fatto tecnico, un metodo rigido che determina il successo di un'idea, di un'intuizione, di una proposta, è piuttosto **il frutto di un'attitudine mentale**, di una predisposizione psicologica che va alimentata con la ricerca, il confronto, lo scambio di più punti di vista

Il Piano di Miglioramento Integrato durante la sua esecuzione ha attivato strumenti e tecniche per costruire un percorso che, dalla pianificazione fino alla realizzazione, ha unito **razionalità e strategia nei processi di elaborazione delle politiche del cambiamento organizzativo** del 3° Circolo “San G. Bosco”

La **comunicazione e il coinvolgimento** hanno interessato tutte le fasi del Piano per favorire la **cultura dell'innovazione** come processo che occorre saper stimolare, indirizzare, coordinare e concretizzare attraverso approcci e soluzioni in grado di perseguire l'innovazione che pone l'Organizzazione in una posizione di duraturo vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza



# Miglioramento “*di rottura*”

La **finalità del percorso** è stata la **gestione innovativa di attività** per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare il personale, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, attraverso l'attivazione di un **processo di miglioramento a tutto campo** delle condizioni organizzative e gestionali della scuola, quali la politica delle risorse umane, le nuove tecnologie, la comunicazione, la valutazione e il controllo interno, le partnership, che rappresentano sicuramente un fattore decisivo di facilitazione dell'innovazione

Le attività proposte e realizzate dai quattro gruppi di miglioramento mostrano elementi di una **proposta metodologica unitaria**, che si arricchisce e si completa con la formulazione approfondita e sistematizzata di un importante elemento che chiude il ciclo del processo di pianificazione: **il sistema di monitoraggio e valutazione dei piani**



# Partner privilegiati

per ... un percorso guidato



**Fase iniziale:** informazioni sulle modalità del concorso



**Fase in itinere:** linee guida ed esempi sull'utilizzo degli strumenti di pianificazione e valutazione



**Fase in itinere:** sistema di monitoraggio



**Fase finale:** sistema di valutazione



**Fase conclusiva:** indagine sulla partecipazione al concorso



*"Il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuove terre,  
ma nell'avere occhi nuovi" Marcel Proust*





# Gruppi in ...

... *viaggio*

I quattro gruppi di miglioramento hanno intrapreso percorsi diversi, ma integrati



mirati a perseguire obiettivi condivisi con l'utilizzo di metodologie efficaci che hanno permesso di raggiungere risultati concreti, migliorando visibilmente le performance dell'organizzazione



# Migliorare per ... innovare

Gli strumenti di pianificazione integrata del cambiamento

si propongono come sostegno metodologico per ideare e realizzare l'innovazione finalizzata al miglioramento

attraverso

approccio sistemico che incentiva la coerenza e l'equilibrio delle scelte e delle soluzioni

*l'empowerment* istituzionale, che favorisce lo sviluppo delle capacità di leggere il contesto e individuare in autonomia le migliori soluzioni da adottare

Il processo di ideazione, progettazione e diffusione degli strumenti come caratteristica distintiva dell'approccio della scuola, orientato al miglioramento continuo, all'autoapprendimento, alla sperimentazione e alla valutazione dei risultati raggiunti

***Il miglioramento più significativo introdotto riguarda sicuramente l'estensione e l'approfondimento, potremmo dire la sistematizzazione, della metodologia di monitoraggio e di valutazione dei Piani***



# Le soluzioni adottate



**Miglioramento dei servizi erogati e della soddisfazione dei clienti**



**Partecipazione e coinvolgimento per veicolare mission, vision, strategie e diffusione dei risultati**

**Miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale**



***Performance Evaluation* come strumento di sviluppo del personale per perseguire politiche premianti**

**Ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche**



**Dalla customer satisfaction alla stakeholder satisfaction che misura l'efficacia strategica della organizzazione e assicura un processo di negoziazione di tipo win-win a 360°**

**Riduzione dei costi di funzionamento**



**Pratiche di gestione efficaci finalizzate alla riduzione dei costi**

# I risultati

Clients soddisfatti cruscotto **99,7%**  
Percentuale indicatori positivi **94%**  
Soddisfazione dei risultati **96%**

Comprensione motivi  
rilevazione competenze **99 %**  
Motivazione a partecipare  
alla sperimentazione **99 %**  
Coinvolgimento del personale  
nella valutazione **83%**

Dematerializzazione dei contratti **42%**  
Riduzione costi supplenze **67%**

Iniziative realizzate **23**  
Azioni di miglioramento **1**  
Visibilità sul territorio **12**  
Rapporti attivi con altre realtà **39**  
Riconoscimenti **11**  
Grado di consapevolezza **95%**

*Oggi si può sempre più affermare che l'organizzazione è un sentimento di appartenenza e che lo scopo di ogni collettivo è la produzione del clima migliore per la produzione di ricchezza: sempre più per tutti e sempre più progressivamente soggettiva E. Spaltro*



# Effetti del miglioramento

Maggiore attenzione alle esigenze espresse degli stakeholder

Maggiore consapevolezza delle decisioni relative ai processi di cambiamento

Esperienza maturata

Visibilità e valorizzazione dell'esperienza realizzata  
Motivazione del personale

Maggiore coinvolgimento dei partner esterni

*L'innovazione è contagiosa*





# Effetti del miglioramento



Comunicazione  
organizzativa

Formazione di un percorso  
di sviluppo culturale  
*per le persone*  
e *per l'organizzazione*

Miglioramento  
del clima  
organizzativo

Professionisti di provata  
competenza  
e con *uno stile unico*

Approccio strutturato  
alla propria gestione  
con un *paniere*  
di metodologie e tecniche  
di altissimo livello

***L'innovazione è contagiosa***



# I fattori di successo

**miglioramento organizzativo  
che presuppone  
coinvolgimento e formazione**

**tutto ciò è possibile  
se si dispone di giusti riferimenti  
e di approcci adeguati**

**Dare una visione all'organizzazione  
coagulare tutti attorno ad un sogno  
porsi obiettivi ambiziosi**









**condivisione di un linguaggio comune  
concretizzando valori e modi di essere**

**sviluppo della cultura del dialogo  
e del confronto nel quale  
è necessario investire  
tempo ed emozioni**

***Il miglioramento, l'innovazione, l'eccellenza sono frutto di un  
delicato equilibrio di valori, metodo, passione***



# Riflessioni conclusive



*La passione porta al successo che è una conquista di coloro che fanno accadere le cose, non di coloro che lasciano che le cose accadano*

*La passione porta alla conquista di quella innovazione che, con audacia, bisogna mettere in campo perché solo così ...l'innovazione diventa davvero contagiosa, nella consapevolezza che è sempre un punto di partenza per proseguire il viaggio di scoperta ... da cui ripartire ...*



# Per informazioni

***Dott.ssa Grazia Castelli e-mail [grazia.castelli@istruzione.it](mailto:grazia.castelli@istruzione.it)***

***Ins. Maurizia Marrari criteria owner PdM 1***

***Ins. Valentina Bellini criteria owner PdM 2***

***Ins. Antonia Mellone criteria owner PdM 3***

***DSGA Maria Summa criteria owner PdM 4***

***Contatto tel. 099 8801180 / fax 099 8806136***

***e-mail istituzionale [taee07000r@istruzione.it](mailto:taee07000r@istruzione.it)***

***Sito della scuola [www.terzocircolomassafr.it](http://www.terzocircolomassafr.it)***

***Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso ...***

***lavorare insieme un successo ... vincere insieme un trionfo***

***Anonimo***