

Concorso “Premiamo i risultati”

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE



PREMESSA

Il “documento di partecipazione” ha come oggetto la progettazione esecutiva del piano di miglioramento gestionale presentato sinteticamente in fase di candidatura.

Esso va predisposto, dalle amministrazioni ammesse alla seconda fase del concorso, seguendo le indicazioni contenute nel presente formulario strutturato in domande aperte, domande con alternative di risposta e istruzioni per la compilazione.

Il formulario deve essere compilato con cura in ogni sua parte e corredato della firma del responsabile della candidatura. Nel caso di dubbi interpretativi si suggerisce di rivolgersi all’help desk del concorso per chiarimenti.

Il documento risultante non dovrà superare nel suo complesso (compresa la copertina) le 20 pagine e non dovrà essere allegata alcuna documentazione aggiuntiva.

La trasmissione del documento di partecipazione va effettuata **esclusivamente**:

- in formato PDF
- entro e non oltre le ore 24 del giorno 19 Novembre 2008
- con inoltro all’indirizzo di posta: concorso@qualitapa.gov.it.

La valutazione del documento, per l’ammissione alla fase successiva, riguarderà nuovamente la coerenza con gli obiettivi del concorso e la presenza di tutti gli elementi richiesti necessari a valutare la fattibilità operativa degli interventi di miglioramento da realizzare.

PIANO DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

(amministrazione/ufficio)

**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA BASILICATA
UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE POTENZA**



Firma del responsabile della candidatura

IL DIRIGENTE
Claudia DATENA

Claudia Datena

SECONDA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 | ORIGINE DEL PIANO

1.1. L'intervento è riconducibile alle strategie politiche e/o di gestione espresse in:

(sono possibili più risposte)

- documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
- piani di miglioramento/programmi settoriali
- è un'iniziativa autonoma del proponente
- altro (specificare) _____

1.2. La decisione di intervenire sull'ambito scelto deriva da:

(sono possibili più risposte)

- autovalutazione sullo stato dell'organizzazione effettuata con l'utilizzo di metodologie appropriate (es: modelli Caf, Efqm, gruppi di qualità, ecc.)
- risultati di indagini di customer satisfaction
- analisi dei reclami raccolti in modo sistematico
- specifica indagine realizzata da personale interno
- specifica indagine realizzata da consulenti
- indicazioni di uno degli organi interni di valutazione e/o di audit
- richiesta del vertice (politico o amministrativo)
- altro (specificare) _____

1.3. Il piano è connesso con altre attività di miglioramento:

- sì, già realizzate
- sì, in corso
- sì, già programmate
- NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi

È stato realizzato il portale dell'USP Potenza www.usppotenza.it che ha consentito a circa 350.000 (trecentocinquantamila) utenti, in 30 (trenta) mesi, di ricevere notizie in tempo reale da casa. Sostituendo le convocazioni dei docenti e personale ATA aventi diritto alla nomina a tempo indeterminato per l'a.s. 2008-2009 a mezzo telegramma con SMS ottenendo un risparmio di circa 4.000,00 € (quattromila/00).

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:

(una sola risposta)

- carenza di un servizio/processo
- esigenza di rispondere a nuove domande di altri uffici/servizi
- esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder
- esigenza di ridurre i costi
- esigenza di migliorare il clima organizzativo
- altro (specificare) _____

1.5. Definizione del problema

Illustrare il problema che l'intervento intende affrontare. La descrizione deve in particolare evidenziare a quali bisogni l'intervento vuole dare risposta sia dal punto di vista dei portatori di interesse implicati, che dell'amministrazione/ufficio.

Tale intervento intende affrontare il problema dei costi di telefonia, eccessivamente elevati, garantendo comunque un servizio efficiente all'utenza cui si rivolge. Partendo da tali considerazioni l'intervento mira ad implementare, nello specifico, un sistema di comunicazione innovativo. La comunicazione fino ad ora prettamente cartacea (telegrammi etc.) o telefonica verrà sostituita da un sistema di comunicazione telematico. La formazione prevista per tale progetto sarà effettuata tramite piattaforma e.learning e l'utilizzo di strumenti per video conferenza. L'utenza potrà seguire le lezioni in aule virtuali, porre quesiti e scaricare dispense su gli argomenti trattati.

2 ELABORAZIONE DEL PIANO

2.1. La progettazione ha coinvolto:

(sono possibili più risposte)

- utenti (interni/esterni) del servizio/processo di lavoro su cui si interviene
- altri portatori di interesse
- responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- personale del settore/dei settori su cui si interviene
- personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- altro.....

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

Il coinvolgimento in questa idea progettuale è stato garantito dall'invio di una circolare dettagliata nella quale è stato evidenziato il problema da cui si parte, ossia costi di telefonia eccessivi per l'Amministrazione, e l'iter ritenuto ottimale per la risoluzione dello stesso.

2.2. In fase di progettazione ci si è avvalsi dei seguenti elementi di analisi del problema (indicatori di criticità):

(sono possibili più risposte)

- dati di indagine sugli utenti o stakeholder (specificare quali):

Come indicatori di criticità presi in considerazione in fase di progettazione ed estrapolati da indagini sugli utenti abbiamo considerato i seguenti:

- Capacità e competenze nell'utilizzo della piattaforma e-learning;
- Approccio ad un nuovo sistema di comunicazione.

- dati di funzionamento (specificare quali):

Come indicatori di criticità presi in considerazione in fase di progettazione per quel che concerne il funzionamento abbiamo considerato la possibilità di assenza della rete ADSL in alcuni piccoli centri della Regione

- Altro (specificare)

TERZA SEZIONE

CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO

1 GLI OBIETTIVI

1.1 Con l'intervento si punta ad un miglioramento principalmente nell'area:
(scegliere l'area di interesse prevalente e indicare minimo una risposta nell'area scelta)

del contesto:

- integrare le amministrazioni
- valorizzare la comunità
- rinnovare il rapporto centro/periferia

del problema:

- cogliere le esigenze degli utenti
- interpretare la missione
- analizzare la situazione, definire obiettivi

della soluzione:

- coinvolgere il personale
- utilizzare tecnologie e metodi
- gestire le risorse economiche

del risultato:

- controllare i risultati
- valutare gli effetti
- consolidare e diffondere le buone pratiche

1.2 L'intervento si basa prioritariamente su:

(una sola risposta)

- innovazione nelle modalità di applicazione di norme di legge
- ottimizzazione nell'uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza (es. risparmi)
- gestione innovativa di funzioni per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare i ruoli direttivi, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, ecc.
- modifica dei processi organizzativi per migliorare la gestione
- modifica dei ruoli per migliorare il benessere del personale
- modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti
- altro (specificare) _____

1.3 Descrivere gli obiettivi

Obiettivi generali (finalità cui mira globalmente il piano)

In questi ultimi anni si sta progressivamente diffondendo l'utilizzo di Internet come strumento di accesso ai servizi pubblici. Questo è favorito anche da dinamiche culturali: da una parte, infatti, molti cittadini hanno cominciato ad utilizzare la Rete in modo sistematico per informarsi e per ottenere servizi; dall'altra parte le amministrazioni, indotte anche da alcune spinte normative, hanno ripensato a modalità di erogazione delle informazioni e dei servizi attraverso i diversi canali a disposizione, anche quelli tecnologici. Alla luce di quanto detto ed in risposta al 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 seguente piano ha come obiettivo generale quello di migliorare il servizio "Comunicazione" tra le Amministrazioni che operano nel campo dell'amministrazione scolastica a livello provinciale (USP, USR; SCUOLE; ex IRRE) garantendo l'erogazione di informazioni e servizi attraverso l'ICT attivando un canale efficiente per comunicare e abbattendo di gran lunga i costi di telefonia. La formazione a distanza (che caratterizzerà la nostra 3° fase), l'e-learning, il web based training sono sempre più i pilastri su cui poggia la nostra vita professionale futura, in un percorso continuo e ciclico di formazione - aggiornamento - lavoro. Partendo da queste considerazioni generali, il presente piano intende creare i presupposti affinché l'utenza possa usufruire di servizi in grado di rendere facile la fase di apprendimento di notizie, conoscenze e informazioni varie attraverso lo strumento informatico.

Obiettivi specifici (obiettivi operativi in cui è possibile scomporre l'obiettivo generale, anche in relazione alle diverse fasi di realizzazione previste, compresa la descrizione delle realizzazioni previste)

Considerando l'obiettivo generale di integrare le attività di comunicazione tra le Amministrazioni che operano nel settore scuola a livello Provinciale (USP, USR; SCUOLE; ex IRRE) il presente piano seguirà le diverse fasi:

1 FASE: Presentazione del progetto e pubblicizzazione

Obiettivo di questa prima fase è presentare ai soggetti coinvolti il progetto e attivare un tavolo di lavoro attraverso il quale raccogliere suggerimenti. Il tutto sarà reso possibile attraverso un convegno rivolto alle Amministrazioni operanti nel settore dell'Istruzione della Provincia di Potenza durante il quale verrà delineata l'iniziativa proposta e per dare la possibilità a chi non potrà fisicamente partecipare al convegno il tutto verrà realizzato anche in videoconferenza.

2 FASE: Raccolta di adesioni

La II fase ha come obiettivo generale il raggiungimento di un numero elevato di adesioni che possa consentire al nuovo sistema implementato di lavorare con /sull'intero territorio Provinciale. In questa fase verranno somministrate delle schede (di adesione) e verrà consentita la possibilità di sperimentare il servizio attraverso una demo per un totale di 20gg.

3 FASE: Formazione /Informazione

Obiettivo generale di questa fase è formare l'utenza in merito al servizio prospettando anche l'aspetto vantaggioso della riduzione dei costi ed informarla su diverse iniziative. La formazione verrà effettuata con metodologia FAD, ricreando le dinamiche relazionali umane, e garantendo un ulteriore approccio dell'utenza con piattaforme e-learning. Formazione e informazioni saranno garantite dalla presenza on line di un tutor o facilitatore che organizzando dei focus group assisterà e guiderà l'utenza attraverso strategie di semplificazione da praticare. Tale percorso di semplificazione dovrebbe lasciare un segno nel metodo e nel merito all'interno dei quadri dell'amministrazione ed in itinere co-sperimentare ed avere costantemente un feed-back di verifica da parte degli utenti.

4 FASE: Monitoraggio

Un puntuale sistema di monitoraggio e di verifica dei risultati, trasversale allo svolgimento di tutte le fasi progettuali, consentirà di tenere sotto controllo l'andamento e l'intero ciclo di vita del progetto, così da fornire periodicamente e regolarmente dati relativi all'avanzamento finanziario, fisico e procedurale delle fasi sulla base di appropriati indicatori, descrivendo gli strumenti, la tempistica, le responsabilità e le procedure, nonché le modalità di rilevazione e trattamento dei dati.

L'obiettivo è quello di predisporre un sistema che sia di supporto per la gestione del progetto, attraverso una continua verifica sullo stato di attuazione e sulla realizzazione dei risultati.

Attraverso le attività valutative previste, da realizzare sia in itinere che in fase conclusiva, si cercherà di garantire l'efficacia dell'intero percorso, valutando il rispetto dei tempi di realizzazione previsti in funzione dei seguenti criteri qualitativi: funzionalità, affidabilità, efficienza. Il sistema valutativo è, dunque, ispirato all' "approccio qualità", cioè all'individuazione dei fattori che intervengono sulla validità e sul successo del servizio erogato (qualità erogata) e alla rilevazione delle percezioni, delle sensazioni, delle valutazioni dei clienti /utenti (qualità percepita).

Nello specifico, esso si basa su elementi di verifica e valutazione dell'azione formativa, ex ante (elementi di coerenza interna del progetto, grado di innovazione e di trasferibilità, valutazione diagnostica), in itinere (per esempio, schede di valutazione da compilare da parte degli utenti, verifiche sui contenuti appresi, somministrazione di questionari di soddisfazione/gradimento, etc.) ed ex post (schede di valutazione, indicatori) che possano fornire elementi di efficacia e di qualità dell'intervento.

Si intende, in tal modo, perseguire le seguenti finalità:

- sostenere il progetto e consentire di verificare la realizzazione degli obiettivi;
- identificare il livello qualitativo del progetto;
- individuare punti di debolezza in itinere per apportarvi eventuali cambiamenti;
- valutare l'impatto del progetto e le sue ricadute sulle persone e sui contesti.

Le attività di monitoraggio saranno svolte da un apposito nucleo di valutazione, composto da esperti in grado di esprimere un giudizio sui mutamenti intervenuti sulla professionalità dei partecipanti e di monitorare l'andamento delle attività relative alle fasi, grazie ad indicatori oggettivi e quantificabili.

Il sistema di valutazione e monitoraggio implementato si avvale di uno strumento fulcro, una griglia di valutazione strutturata, che, mediante l'identificazione di indicatori, permette di controllare l'andamento finanziario e qualitativo del progetto. Per consentire un confronto costante tra i risultati conseguiti e gli obiettivi relativi alla fase del progetto sviluppata, gli esperti si avvarranno di strumenti quali:

- l'esame di documenti tecnici, come i rapporti;
- schede da somministrare;
- tracce di interviste strutturate.

Durante lo svolgimento delle attività formative on line, sarà il tutor ad effettuare un puntuale monitoraggio al fine di valutare l'efficacia, la qualità e il grado di soddisfazione/gradimento degli allievi.

5 FASE : analisi dei risultati

I dati rilevati durante tutto l'intervento, la griglia di valutazione, gli indicatori consentiranno, in fase finale di effettuare un bilancio sui risultati del progetto. Il monitoraggio, in quanto finalizzato al controllo di qualità del processo, è strettamente correlato e coordinato al sistema di valutazione attivo durante l'iter progettuale, poiché le performance degli interessati relativamente all'utilizzo del sistema offerto sono un forte segnale dell'efficacia del progetto. In generale, l'intero sistema di monitoraggio sarà volto a garantire la qualità, la continuità, la coerenza, così che il progetto risulti armonico in tutte le sue parti e consegua il suo obiettivo di creare una rete di comunicazione tra le Amministrazioni che operano nel campo scuola a livello Provinciale (USP, USR; SCUOLE; ex IRRE).

1.4 Descrivere i risultati attesi

Descrivere i cambiamenti/impatti attesi sui destinatari intermedi e finali dell'intervento come conseguenza del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento

L'impatto ed il cambiamento che vivranno i destinatari intermedi e finali dell'intervento sarà dato solo ed esclusivamente dal nuovo sistema di comunicazione non più cartaceo bensì telematico. Nell'idea di questo piano di miglioramento il fattore impatto vissuto dall'utente è stato di gran lunga considerato tanto che si è pensato a garantire nelle comunicazioni e nell'utilizzo in genere della piattaforma e-learning la presenza di un tutor o facilitatore in grado comunque di ricreare le dinamiche relazionali umane.

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

Si intende realizzare un nuovo ed innovativo sistema di comunicazione tra le Amministrazioni operanti nel settore dell'Istruzione per raggiungere come risultato un abbattimento dei costi di telefonia, spese postali, costo carta e riduzione tempo-lavoro.

2 LE ATTIVITA' PREVISTE

2.1. Descrivere le attività, articolate in fasi, con indicazione degli output attesi e dei relativi indicatori di realizzazione per ciascuna attività

Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Presentazione del progetto e pubblicizzazione	Risposte favorevoli all'iniziativa (partecipazione ed interesse)	Presenza degli utenti programmati
Raccolta Adesioni	Coinvolgimento dell'intera Provincia	Schede adesioni e Demo per 20gg.
Formazione/Informazione	Formare ed informare i fruitori del servizio	FAD: attivazione di corsi e altro supervisionati da un Tutor/facilitatore Elaborazione di dispense
Monitoraggio	Efficacia e qualità del servizio	Verifiche, questionari di soddisfazione/gradimento
Analisi dei risultati	Efficace servizio di comunicazione e abbattimento dei costi di telefonia	Report dei costi degli interventi e costi delle spese telefoniche dell'anno precedente

2.2 Definire il livello di miglioramento atteso per ciascun risultato previsto

Risultati attesi (vedi domanda 1.4)	Indicatore (descrizione e unità di misura)	Target
Ridurre i costi	Comparazione con gli stessi mesi dell'anno precedente	60% nel primo anno 80% nel secondo anno
Comunicazioni trasversali	Numero di comunicazioni effettuate	+ 20%

3 LE RISORSE UMANE COINVOLTE

3.1. Indicare se è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per la elaborazione e realizzazione del piano

- Si
 No

3.2 Se sì, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti	Supervisore	
Funzionari	Coordinatore progetto	
Altro personale	Responsabile Tecnico	
	Responsabile Amministrativo	
	Responsabile rete interna USP Potenza	
	Docente Formatore	
	Sistemista Piattaforma e.learning	
	Tecnico riprese video	
	2 Tutor	

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione)

(specificare numero, ruolo e funzioni)

Donato Marsico Responsabile Tecnico

4 LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI

4.1. Indicare tipologia e modalità di collaborazione di eventuali partnership (altre amministrazioni, altri soggetti)

Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata
Istituzioni scolastiche della provincia di Potenza
ANSAS ex IRRE Basilicata

4.2 Indicare se sono previste consulenze e quali sono le attività che saranno garantite dalla consulenza

SI - Presentazione del progetto tramite video conferenza e formazione on-line

5 DIREZIONE E VALUTAZIONE

5.1. Indicare le modalità previste per il presidio dell'intervento e il raccordo con i vertici dell'ufficio/amministrazione

La direzione ed il coordinamento del Progetto stabilirà sufficienti controlli tali da assicurare il raggiungimento degli obiettivi.

Il continuo monitoraggio del progetto consentirà di acquisire informazioni sistematiche e continue tali da identificare e risolvere problemi di realizzazione e verificare l'andamento del progetto in relazione al piano originario.

In tutte le fasi del progetto ci sarà un contatto diretto con il Dirigente dell'Ufficio per informarlo sull'andamento dello stesso e concordare iniziative per risolvere eventuali problematiche.

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

Per poter raggiungere gli obiettivi descritti nel progetto occorre coordinare quotidianamente le attività di tutti gli attori del progetto stesso attivando vari laboratori dove si analizzano e confrontano le varie azioni messe in campo.

E' importante mettere in relazione le esigenze informative con i diversi livelli della struttura che gestisce il progetto.

Inoltre, è indispensabile stabilire i ruoli, le funzioni e le responsabilità (chi fa che cosa).

Il Coordinatore sarà costantemente presente alle riunioni di programmazione e revisione in modo da rilevare le lacune o gli eccessi che rendono il processo decisionale inefficiente. Tutti gli attori del progetto devono avere resoconti periodici (possibilmente settimanali) dei progressi per poterli confrontare con il programma.

5.3 Descrivere le modalità previste per seguire l'andamento delle attività nel corso della realizzazione e verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi.

L'andamento delle attività sarà effettuato con elementi di verifica e valutazione dell'azione formativa, ex ante (elementi di coerenza interna del progetto, grado di innovazione e di trasferibilità, valutazione diagnostica), in itinere (per esempio, schede di valutazione da compilare da parte degli utenti, verifiche sui contenuti appresi, somministrazione di questionari di soddisfazione/gradimento, etc.) ed ex post (schede di valutazione, indicatori) che possano fornire elementi di efficacia e di qualità dell'intervento.

5.4 Descrivere le modalità di comunicazione (interna ed, eventualmente, esterna) previste per far conoscere l'intervento e i suoi esiti

Publicazione sul Portale dell' USP Potenza di tutti gli atti del Progetto dal documento di partecipazione alla verifica dei risultati raggiunti

6 FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

6.1 Descrivere i fattori critici di successo dell'intervento e cioè i principali problemi che si ritiene si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi

I principali problemi che si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi sono:

- Impatto dell'utenza con il nuovo sistema di comunicazione

7 ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO

7.1 Inserire il Gantt relativo alla tempistica del piano

