Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Formez

Concorso "Premiamo i risultati"

DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE

per una pubblica amministrazione di qualità

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

Ministero per i beni e le attività culturali

Direzione Generale per il Bilancio e la Programmazione economica, la Promozione e la Standardizzazione delle procedure

Firma del responsabile della candidatura

PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Denominazione del Piano

Indagine sui servizi culturali pubblici.

Responsabile:
Cognome:RAGNI_____ Nome: MADDALENA_____

Telefono: 06.67232276 E-mail: dg-bpp@beniculturali.it

Ruolo: Direttore Generale

Referente:
Cognome: LEONE Nome: MARIANTONIETTA

Telefono: 06.67232169/2575 E-mail:mariantonietta.leone@beniculturali.it
Ruolo:Dirigente
Durata dell'intervento in mesi : 10
Periodo di realizzazione: da ---20/--01/2009 a --15/-12/2009

Eventuali Risorse destinate , escluse le retribuzioni del personale coinvolto[1]:
NON SONO PREVISTE RISORSE
❑ Ammontare complessivo: €.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio:.€.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

[1] Vanno indicate solo le risorse finanziarie effettivamente disponibili e/o già stanziate in bilancio

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)

X documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
X 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)

X 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
X 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
❑
X sì, già programmate
❑ NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi: Carta della qualità,Monitoraggio, Ospitalità e assistenza al pubblico

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:
(una sola risposta)

❑ carenza di un servizio/process
❑ 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
- **X** altro: esigenza di miglioramento dell'offerta all'utenza

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.

Insufficiente conoscenza delle diverse tipologie di utenza. Maggiore attenzione e ascolto delle esigenze diversificate dell'utenza e dei portatori di interesse per migliorare l'accessibilità alla fruizione del patrimonio culturale e dei servizi di accoglienza e di ospitalità.

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
- X altri portatori di interesse
- _ responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- ❑ personale del settore/dei settori su cui si interviene
- **X** personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- ❑ altro.....

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

Il personale che realizzerà l'intervento è stato informato sin dal momento della candidatura delle linee essenziali del progetto ed ha partecipato a riunioni plenarie nel corso delle quali sono state decise le fasi e le modalità del progetto.

Sono stati coinvolti sia l'Ufficio di Statistica del MiBAC sia la Facoltà di Sociologia "La Sapienza" di Roma, interessati a ricerche nel settore dei beni culturali. Entrambi sono stati coinvolti nella scelta delle metodologie attraverso contatti diretti con la Dirigenza e preliminari alla progettazione.

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

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

Indagini e ricerche dell'Ufficio Studi, dati forniti dall'URP e call center, incontri con le Associazioni dei consumatori, con i Concessionari dei servizi di accoglienza e assistenza del MiBAC, studio e ricerche di Enti ed Associazioni esterni all'Amministrazione (Touring Club Italiano, IBM, Federculture)

X dati di funzionamento (specificare quali):

Livello degli impegni dichiarati dagli Istituti nelle Carta della Qualità dei servizi.

❑ 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

X del risultato:
X controllare i risultati
X valutare gli effetti
X 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
X modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti

1.3 Descrivere gli obiettivi:

Obiettivi generali: Si intende acquisire una conoscenza più approfondita degli utenti degli Istituti e dei luoghi della cultura* oggetto dell'indagine e ottenere risposte in merito alla valutazione dei servizi culturali con riferimento alla regolarità dei servizi, all'accoglienza, al dialogo con l'utenza per migliorare l'offerta, all'efficacia della mediazione (intesa come strumenti di conoscenza e come assistenza qualificata).

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)

Gli obiettivi specifici da perseguire saranno:1) formulazione dei questionari ed utilizzo di altri strumenti di indagine di soddisfazione dell'utenza 2) raccolta ed elaborazione dei dati relativi agli istituti selezionati, da ciascuna area geografica (nord, centro e mezzogiorno), per ciascuna tipologia di istituto, estratti con il criterio della proporzionalità in base all'affluenza, e caratterizzati, nella stessa area, da un livello "medio" di utenza. Si precisa che date le finalità di questa prima indagine, la scelta della numerosità campionaria del collettivo oggetto di studio, è stata effettuata sulla base di alcune valutazioni che escludono considerazioni di natura probabilistica. 3) interpretazione ed analisi dei risultati finalizzati all'individuazione delle proposte di correttivi di miglioramento.

*L'indagine per il 2009 si limiterà all'osservazione di 35 istituti a causa della riorganizzazione in atto che coinvolge tutta l'Amministrazione. La bozza di regolamento che abrogherà il D.P.R 233 del 26/11/2007 prevede l'istituzione di una nuova Direzione per i Musei e comporta una consistente redistribuzione del personale e delle funzioni, con maggiori difficoltà operative e inevitabili interferenze sullo sviluppo del progetto

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

Il risultato atteso sul destinatario intermedio (personale del MiBAC) si concretizzerà nella conoscenza, attraverso nuovi strumenti, delle criticità ricorrenti allo scopo di migliorare il rapporto con l'utenza e acquisire maggiore professionalità.

Il risultato atteso dai destinatari finali (utenza) consisterà, attraverso una maggiore partecipazione al dialogo con l'Amministrazione, nella migliore risposta alle aspettative ed esigenze degli utenti.

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

La somministrazione di un questionario dedicato nell'ambito degli Istituti oggetto dell'indagine ci permetterà di acquisire una conoscenza più completa del grado di soddisfazione dell'utenza. L'analisi dei risultati ci permetterà di calibrare l'offerta dei servizi negli istituti e luoghi della cultura e migliorarne la qualità attraverso l'individuazione delle proposte di interventi correttivi da realizzare.

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

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	**Progettazione operativa dell'intero progetto**	Progetto	1 su 1
Fase 2	**Elaborazione questionari**	Questionari	4 su 4
Fase 3	**Training dei referenti e costituzione dei Focus group**	Attività di formazione	n. 35 referenti su 35 e n. 4 su 4 focus group
Fase 4	**Somministrazione e raccolta questionari**	Acquisizione dei dati	
Fase 5	**Immissione (caricamento) e controllo**	Costituzione del Data Base	
Fase 6	**Elaborazione ed analisi dati**	Presentazione e pubblicazione dei risultati	
Fase 7	**Interpretazione ed analisi dei risultati**		
Fase 8	**Definizione e proposte di intervento**	Miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi	

Gli indicatori verranno definiti successivamente alla progettazione operativa

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
Maggiore conoscenza dell'utenza da parte degli operatori	Valori medi rappresentativi della struttura sociale demografica e dell'occupazione dell'utenza	60%
Attenzione e dialogo con l'utenza	Numero questionari compilati su numero questionari distribuiti	60%
Individuazione delle criticità organizzative per il miglioramento della qualità dell'offerta	Numero di segnalazioni verificate su numero segnalazioni ricevute	60%

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

X Si
❒ No

3.2 Se si, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro
10

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti	Scelta degli obiettivi e individuazione degli interlocutori	40 gg
Funzionari	Coordinamento delle attività e rapporti con gli Istituti e con gli enti coinvolti	80 gg
Altro personale	Gestione dei focus group, delle interviste e dei questionari	300 gg

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione
(specificare numero, ruolo e funzioni)

2 Funzionari dell'Ufficio di Statistica, con compiti di consulenza e assistenza per l'individuazione dei campioni e per l'analisi dei dati.
35 coordinatori d'Istituto.

4 LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI

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

Sono stati presi contatti con l'Università di Roma la Sapienza, Facoltà di Sociologia che provvederà a designare i componenti di un'equipe di monitoraggio del progetto che affiancherà l'Amministrazione nelle fasi di maggiore criticità della realizzazione.
In particolare ci si avvarrà della consulenza dei docenti che saranno coinvolti nelle fasi di progettazione del questionario, realizzazione dei focus group e nella costruzione del quadro interpretativo dei risultati finali della ricerca.

Si prevede di stipulare convenzioni con Università e altre Associazioni.

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

No

5 DIREZIONE E VALUTAZIONE

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

L'intervento sarà assicurato attraverso il gruppo di lavoro formalizzato con decreto dirigenziale e il raccordo con i vertici dell'Amministrazione sarà curato attraverso il continuo confronto con il Segretariato Generale.

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

Il coordinamento sarà gestito rapportandosi con i referenti dei singoli Istituti ed utilizzando I.CT.

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.

Lo strumento dell'intervista ci permetterà di individuare gli eventuali scostamenti rispetto al questionario e a focalizzare gli opportuni correttivi da apportare

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

Alla comunicazione tradizionale in senso stretto (circolari, comunicazioni telefoniche, incontri) si è scelto di affiancare anche un tipo di informazione e comunicazione che tenga conto delle innovazioni tecnologhe più recenti (posta elettronica, videoconferenza).
Per la comunicazione interna si prevede,oltre all'emanazione di una circolare di illustrazione del premio e di coinvolgimento degli Istituti, lo svolgimento di incontri e l'organizzazione di videoconferenze, nonchè l'utilizzo della posta elettronica. Inoltre, sarà attivata una pagina web sulla rete intranet dedicata al Progetto e sarà utilizzata la newsletter istituzionale.
Per la comunicazione esterna si farà ricorso al sito e alla newsletter istituzionale ma non saranno trascurati i momenti di ascolto diretto dell'utenza.
La comunicazione sia di tipo tradizionale che di genere più innovativo sarà utilizzata per ogni fase del Premio.
Soprattutto per la comunicazione esterna sarà posta particolare attenzione alle disabilità sensoriali e saranno rispettate le linee guida del manuale Minerva per l'accessibilità dei siti e le disposizioni regolamentari interne per la qualità dei servizi on-line, nonché saranno adottate tutte quelle misure utili a facilitare il dialogo con il cittadino (non sottovalutando l'uso di colori, la scelta di caratteri, il ricorso ai simboli ecc...).
I risultati dell'indagine saranno presentati nel corso di un convegno e pubblicati sul sito.

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

Carenza di personale,carenza di risorse.

7 ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO

7.1 Inserire il Gannt relativo alla tempistica del piano

Progettazione operativa dell'intero progetto 3 settimane

Elaborazione questionari 4 settimane

Training dei referenti e costituzione dei Focus group 3 settimane

Somministrazione e raccolta questionari 7 settimane

Immissione (caricamento) e controllo 5 settimane

Elaborazione ed analisi dati 8 settimane

Interpretazione ed analisi dei risultati 7 settimane

Definizione e proposte di intervento 6 settimane