

# Innovazione tecnologica, leadership e customer satisfaction management

Percorso di assistenza integrata

**Il nuovo codice dell'amministrazione digitale**

Quarta edizione

Relatore: Germano Cipolletta

Bari, 3 luglio 2012



Migliorare la trasparenza dei procedimenti

Prima parte applicando il Codice dell'Amministrazione Digitale

## **LE SEI DIMENSIONI D'ANALISI: LA LEADERSHIP**


# Cosa si intende per leadership nell'ambito di **Migliora** ?

- In un sistema democratico rappresentativo i politici eletti definiscono le strategie e gli scopi che vogliono raggiungere nelle diverse politiche
- I dirigenti delle organizzazioni pubbliche
  - supportano i politici nella formulazione delle politiche pubbliche, fornendo loro suggerimenti in termini di analisi, visione d'insieme o strategica
  - Sono responsabili dell'implementazione e realizzazione delle politiche



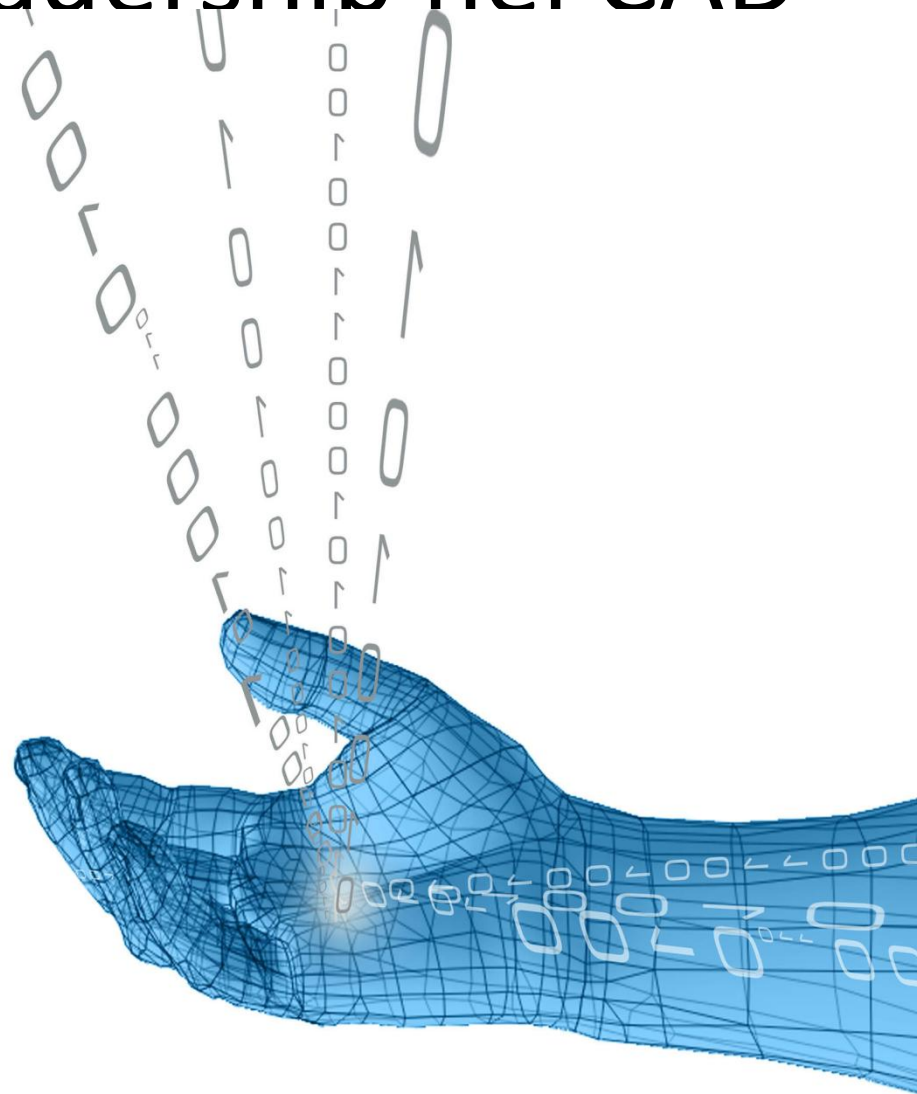
# Cosa si intende per leadership nell'ambito di ?



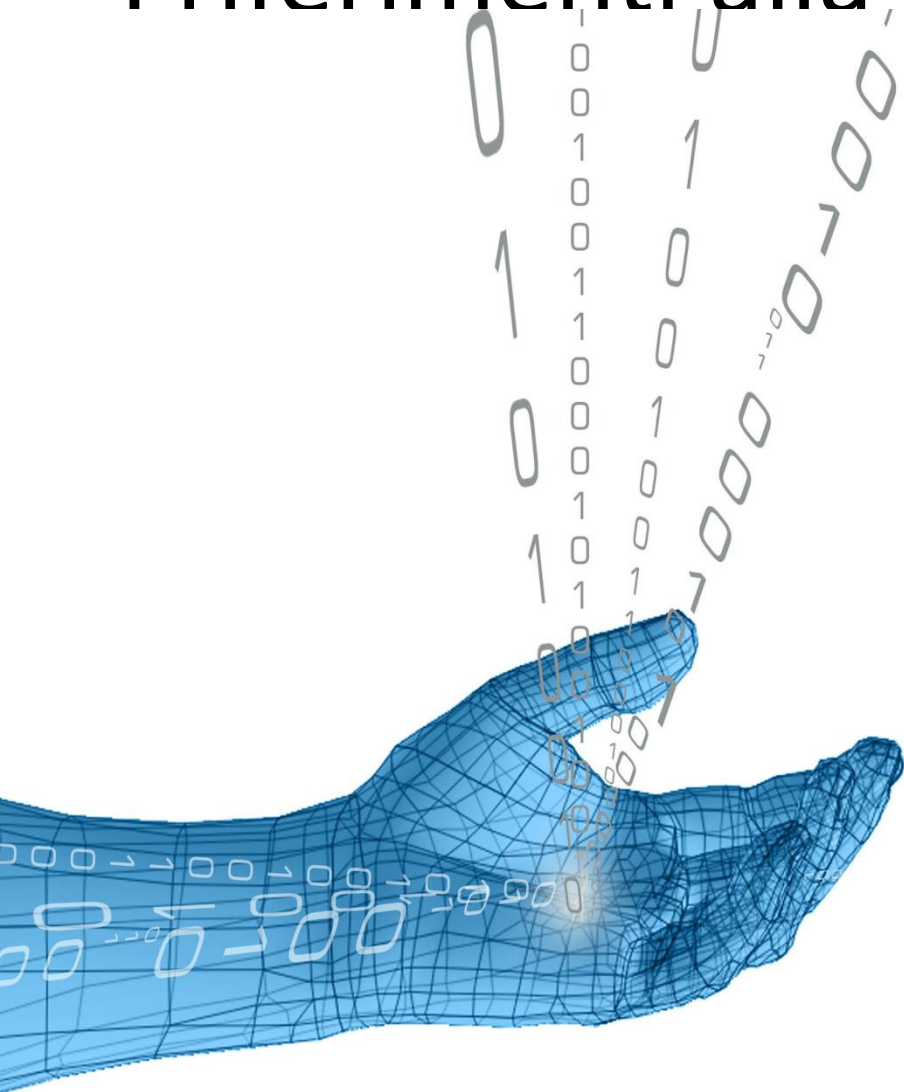
- È necessario, dunque, distinguere il ruolo della leadership politica da quello della leadership gestionale
-  focalizza l'attenzione sulla gestione dell'organizzazione pubblica piuttosto che sulla "qualità" delle politiche pubbliche, che è responsabilità del livello politico

# I riferimenti alla leadership nel CAD

- Nessun articolo del CAD fa esplicito riferimento alla leadership
- Il D.Lgs. 82/05 e s.m.i. stabilisce che la P.A. deve assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale ancorando tali aspetti alla valutazione della performance dei dirigenti



# I riferimenti alla leadership nel CAD



Art. 12 - Organizzazione delle pubbliche amministrazioni rapporti fra Stato, Regioni e Autonomie locali

- Comma 1-ter. I dirigenti rispondono dell'osservanza ed attuazione delle disposizioni di cui al presente decreto [.....]  
L'attuazione delle disposizioni del presente decreto è comunque rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale dei dirigenti



# Innovazione tecnologica: Il ruolo della leadership gestionale

1. Diffondere i valori dell'innovazione e del miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione
2. Elaborare e condividere a tutti i livelli la *vision* riguardante l'evoluzione tecnologica dei servizi e dei processi di lavoro



# Innovazione tecnologica: Il ruolo della leadership gestionale



3. Creare le condizioni per l'innovazione e del miglioramento continuo mediante il coinvolgimento e l'impegno personale per:
  - Analizzare gli scenari e l'evoluzione dei contesti di riferimento
  - Riesaminare sistematicamente i processi di lavoro e gli output
  - Acquisire le risorse strumentali e tecnologiche necessarie
  - Potenziare le capacità e le competenze del personale

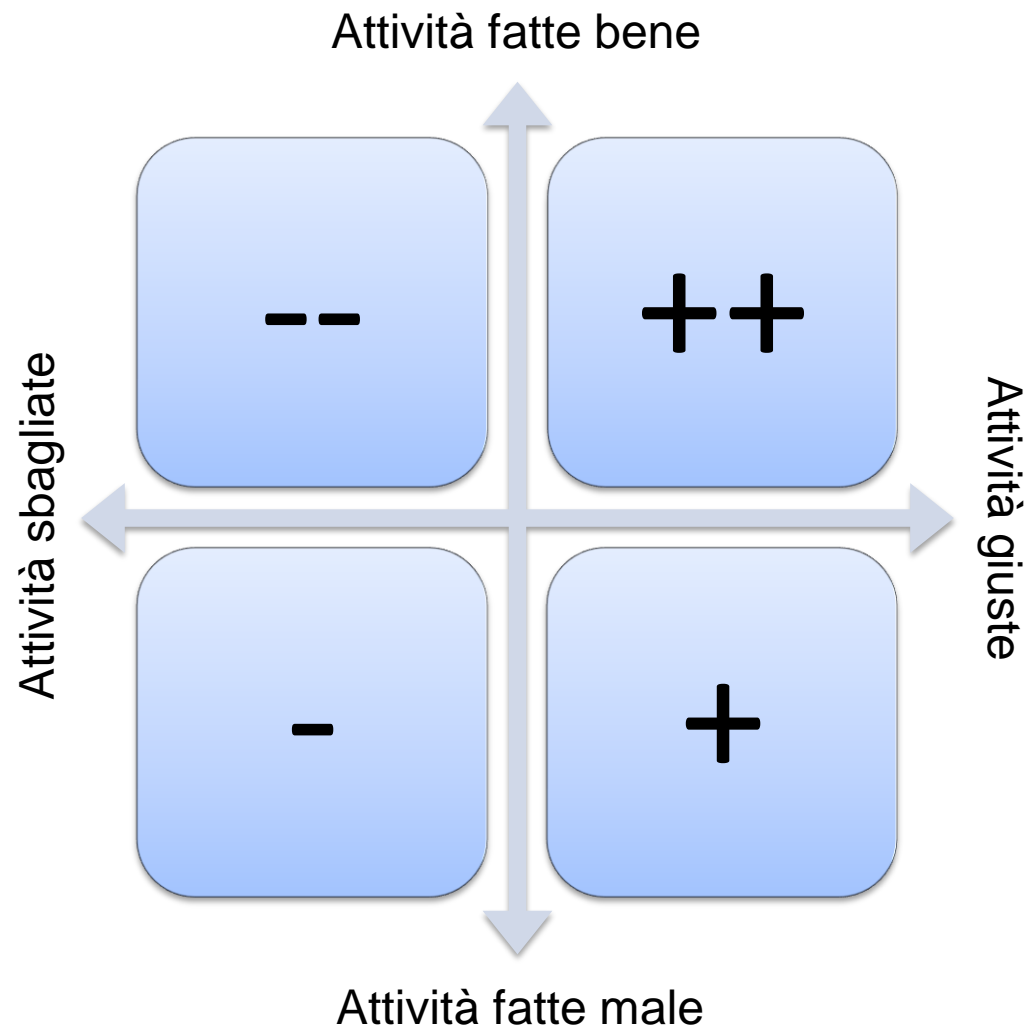


# Innovazione tecnologica: Il ruolo della leadership gestionale

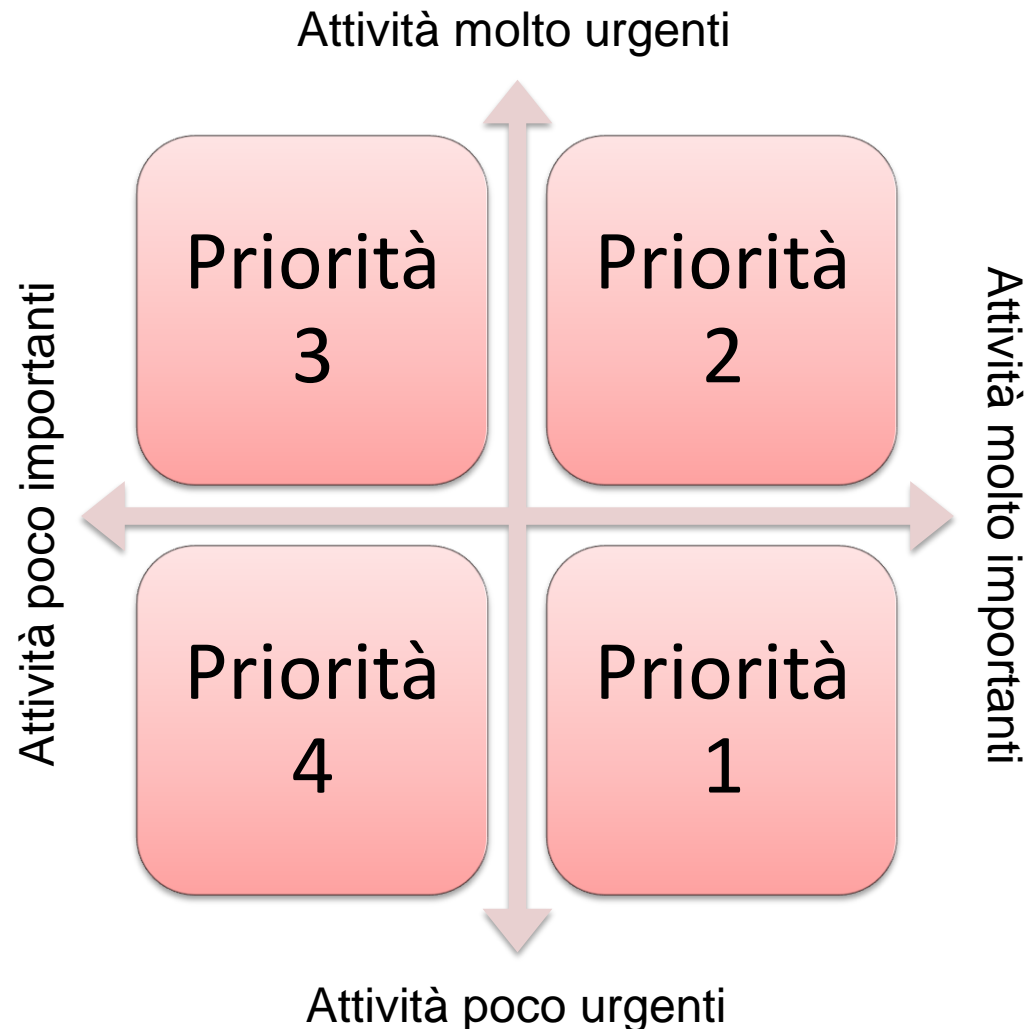
4. Stimolare attivamente l'introduzione di tecnologie per:
  - l'erogazione/fruizione dei servizi
  - la comunicazione con i cittadini, le imprese e le altre PA
5. Favorire l'accesso telematico ai dati e ai documenti della propria unità organizzativa nel rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento in materia di protezione dei dati personali, di accesso ai documenti amministrativi, di tutela del segreto e di divieto di divulgazione



# Il ruolo della leadership gestionale: uno schema di riferimento (1 di 2)



# Il ruolo della leadership gestionale: uno schema di riferimento (2 di 2)



Seconda parte

# **LA GESTIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

# Piano di Miglioramento AdA:

## Azione 1.3. - Customer satisfaction

- Il focus group per la rilevazione delle percezioni dei principali destinatari delle attività dell'AdA (2° semestre 2011) ha evidenziato :
  - la considerazione positiva dell'AdA (organizzazione autorevole e affidabile, in grado di erogare servizi di qualità)
  - la necessità di realizzare un sistema continuativo di rilevazione della customer satisfaction



# Piano di Miglioramento AdA:

## Azione 1.3. - Customer satisfaction



- Il sistema di rilevazione della customer satisfaction prevede:
  - la somministrazione on-line di un questionario di gradimento ai soggetti controllati
  - la rilevazione del loro grado di cooperazione mediante una checklist compilata dagli auditor
  - La rilevazione del clima interno mediante il questionario “90 domande per la qualità”
- Il sistema di rilevazione sarà regime già da luglio 2012



## CAF 90 domande per la qualità

L'Autorità di Audit della Regione Puglia sta effettuando una rilevazione finalizzata all'autovalutazione della qualità dei processi e dei servizi erogati.

L'accesso a questa indagine è controllato. Per partecipare è necessario avere un identificativo valido.

Inserisci il tuo Identificativo nella campo in basso e clicca continua.

Identificativo

Continua

**Titolo:** CAF 90 domande per la qualità (ID 57841)

**URL dell'indagine (Italiano):** <http://customeraudit.regione.puglia.it/index.php?sid=57841&lang=it>

## CAF 90 domande per la qualità

L'**Autorità di Audit della Regione Puglia** sta effettuando una rilevazione finalizzata all'autovalutazione della qualità dei processi e dei servizi erogati.

Ti preghiamo di rispondere al questionario riportato di seguito indicando la risposta che, secondo te, meglio descrive le caratteristiche attuali dell'Ufficio Ufficio Controllo e Verifica Politiche Comunitarie.

**Eccezionalmente**, solo nel caso non avessi alcuna informazione sull'argomento, puoi dare la risposta 'Non so'.  
**Grazie per la collaborazione.**

*Questa indagine è composta da 90 domande.*

### ***Nota sulla privacy***

Questa indagine è anonima.

Il record delle risposte fornite non contiene alcuna informazione che ti identifichi a meno che non sia prevista, all'interno del questionario, qualche domanda che possa identificarti. Anche se hai risposto ad un questionario con identificativi di accesso non vi è alcun collegamento tra questi e le tue risposte. Gli identificativi sono gestiti in un database aggiornato solo per tener conto se hai completato o meno il questionario. Non vi è alcuna possibilità di collegare gli identificativi alle tue risposte.

Carica questionario non terminato

Avanti >>

Azzera e esci dal questionario

## CAF 90 domande per la qualità

L'Autorità di Audit della Regione Puglia sta effettuando una rilevazione finalizzata all'autovalutazione della qualità dei processi e dei servizi erogati.

0%  100%

### Proposizioni 1

**I nostri responsabili hanno definito un codice di valori per il nostro vivere e lavorare assieme (trasparenza, etica, spirito di servizio, codice di condotta, ecc.).**

1  2  3  4  5  Nessuna risposta



- 1 - Totalmente in disaccordo
- 2 - In disaccordo
- 3 - Motivi di accordo e disaccordo equilibrati
- 4 - D'accordo
- 5 - Completamente d'accordo
- Non so

**I nostri responsabili ci aiutano a comprendere il legame tra i compiti che ci vengono affidati e gli obiettivi da conseguire, facendoci sentire parte dell'organizzazione.**

1  2  3  4  5  Nessuna risposta



- 1 - Totalmente in disaccordo
- 2 - In disaccordo
- 3 - Motivi di accordo e disaccordo equilibrati
- 4 - D'accordo
- 5 - Completamente d'accordo
- Non so

**Nel nostro Ufficio l'obiettivo del raggiungimento dei risultati non prescinde mai dal rispetto delle norme, della morale e dell'etica.**

1  2  3  4  5  Nessuna risposta



- 1 - Totalmente in disaccordo
- 2 - In disaccordo
- 3 - Motivi di accordo e disaccordo equilibrati
- 4 - D'accordo
- 5 - Completamente d'accordo

**Siamo una squadra affiatata di cui i nostri responsabili sono gli allenatori (coach) che ne rafforzano la fiducia, la collaborazione e il rispetto reciproco.**