



UNIONE EUROPEA



*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca*



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*

# **IL PROGETTO QUALITA' TOTALE 2007-2013**

*Sentirsi protagonisti per il successo del progetto*

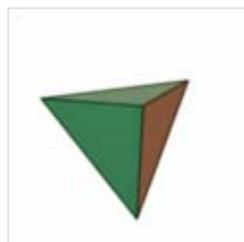
Prologo

16 luglio 2009

<CRESCERE INSIEME>

→ TU → IO → NOI →

<MIGLIORARE LA QUALITA'>



*Prologo al*

1° Incontro “totale” per il PQT07-13

*fra-m-menti a cura di Fulvio OBICI*

MIGLIORARE LA QUALITÀ'

**Progetto Qualità Totale 2007-2013**

CRESCERE INSIEME

- NOI POSSIAMO FARLO!
- NOI POSSIAMO COLLABORARE!
- NOI POSSIAMO METTERE INSIEME I  
NOSTRI TALENTI E LE NOSTRE CAPACITA'  
E **CREARE** INSIEME QUALCOSA DI PIU'  
GRANDE!





***STIAMO  
INVESTENDO NEL  
VOSTRO FUTURO***

## QUALITA'

Termine che indica l'insieme delle **CARATTERISTICHE** di una persona e/o di un prodotto e/o di un servizio e/o di un processo e/o di una Organizzazione e che ne conferiscono la capacità di **SODDISFARE ESIGENZE** espresse o implicite

## **L'OBIETTIVO GENERALE**

*DEL <PROGETTO QUALITA' TOTALE 2007-2013>:*

### **Per la soddisfazione delle Parti Interessate:**

favorire e facilitare i processi di “miglioramento continuo della qualità” dei prodotti/servizi, dei processi e dell'intera Organizzazione dedicata alla gestione, valutazione e comunicazione del Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività 2007-2013.

## **LA MISSIONE**

*DEL <PROGETTO QUALITA' TOTALE 2007-2013>:*

### **Per la ricerca dell'eccellenza:**

curare l'ambiente organizzativo per facilitare tutte le Parti Interessate a “crescere insieme”, fornendo ad esse le risorse, la formazione al ruolo e all'utilizzo degli strumenti necessari per essere agenti (inter-agenti) più efficaci della politica d'investimento - in ricerca e innovazione di qualità - nel Quadro Strategico Nazionale per le politiche di sviluppo regionale 2007-2013.

Un passo alla volta mi  
basta.

*Gandhi*

*NOIO VULEVONS SAVOIR L'INDIRIZ:*

**PER ANDARE DOVE  
DOBBIAMO ANDARE !**

**PER DOVE DOBBIAMO  
ANDARE ?**



CHE COSA NOI POSSIAMO FARE ?

**INTERDIPENDENZA**



NOI POSSIAMO FARLO.

NOI POSSIAMO COLLABORARE.

NOI POSSIAMO METTERE INSIEME I  
NOSTRI TALENTI E LE NOSTRE CAPACITA'  
E **CREARE** INSIEME QUALCOSA DI PIU'  
GRANDE

CHE COSA IO POSSO FARE ?

**INDIPENDENZA**



IO POSSO FARLO

IO SONO RESPONSABILE

IO SONO PADRONE DI ME STESSO

IO POSSO SCEGLIERE

CHE COSA TU DAI A ME ?

**DIPENDENZA**



TU TI PRENDI CURA DI ME

TU AGISCI PER ME

TU NON HAI AGITO

TU SEI RESPONSABILE DEI RISULTATI

## ASCOLTIAMO IL NOSTRO LINGUAGGIO

Il nostro linguaggio è una spia molto reale ed eloquente della misura in cui vediamo noi stessi come **persone proattive**.

Dal momento che i nostri atteggiamenti e comportamenti scaturiscono dai nostri paradigmi, se usiamo autoconsapevolezza per analizzarli possiamo spesso ravvisarvi la natura delle nostre mappe interiori.

*Analizziamo il linguaggio del soggetto reattivo e confrontiamolo con quello del soggetto proattivo.*

## ASCOLTIAMO IL NOSTRO LINGUAGGIO

### *Linguaggio reattivo*

- Non posso farci niente.
- Sono fatta così e basta.
- Lui mi fa uscire dai gangheri.
- Non me lo lasciano fare.
- Devo farlo.
- Non posso.
- Devo.
- Se soltanto ...

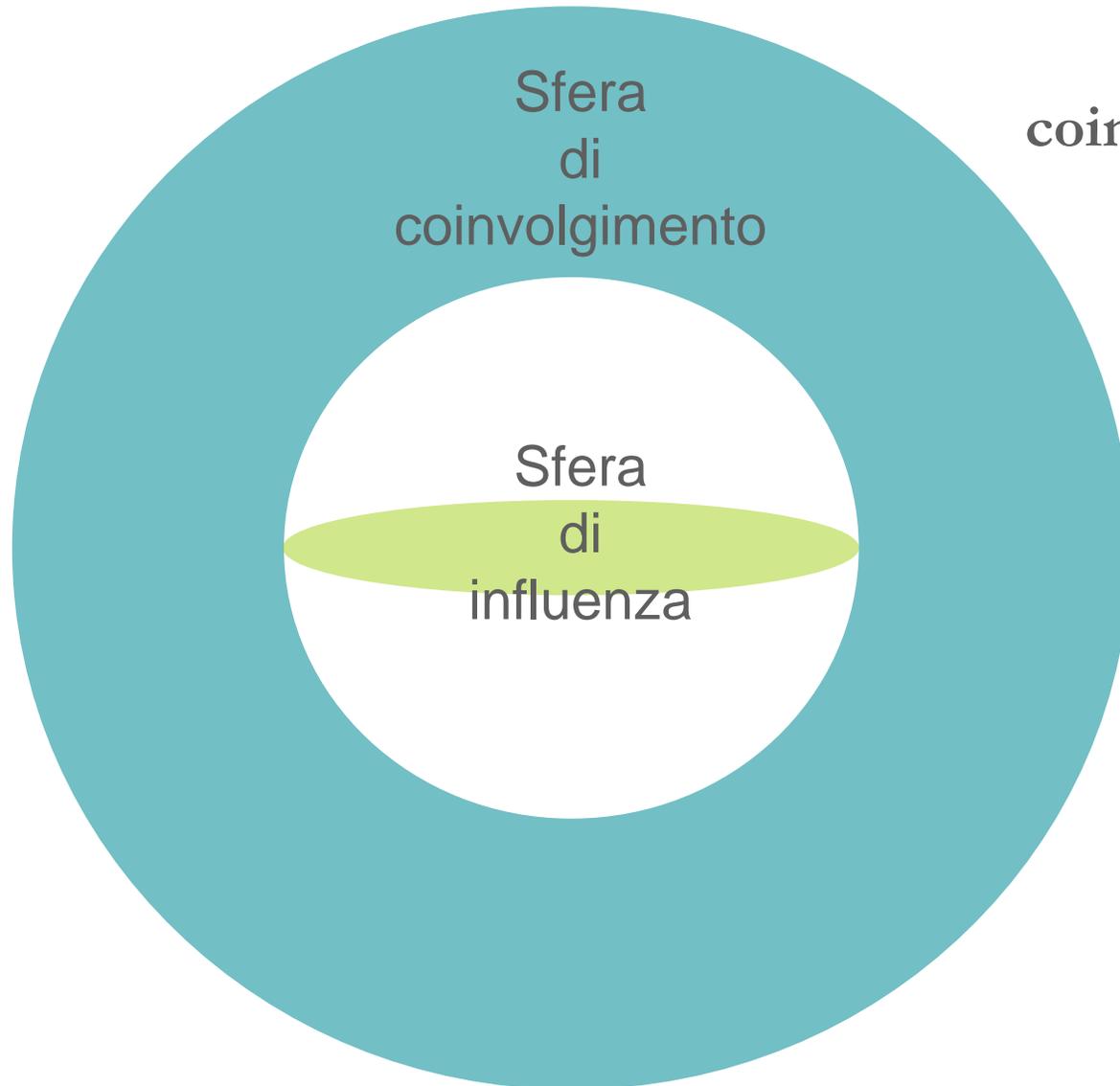
### *Linguaggio proattivo*

- Consideriamo le possibili alternative.
- Posso scegliere un approccio diverso.
- Controllo i miei sentimenti.
- Preparo una relazione efficace.
- Sceglierò una risposta adeguata.
- Io scelgo.
- Io preferisco.
- Io voglio.

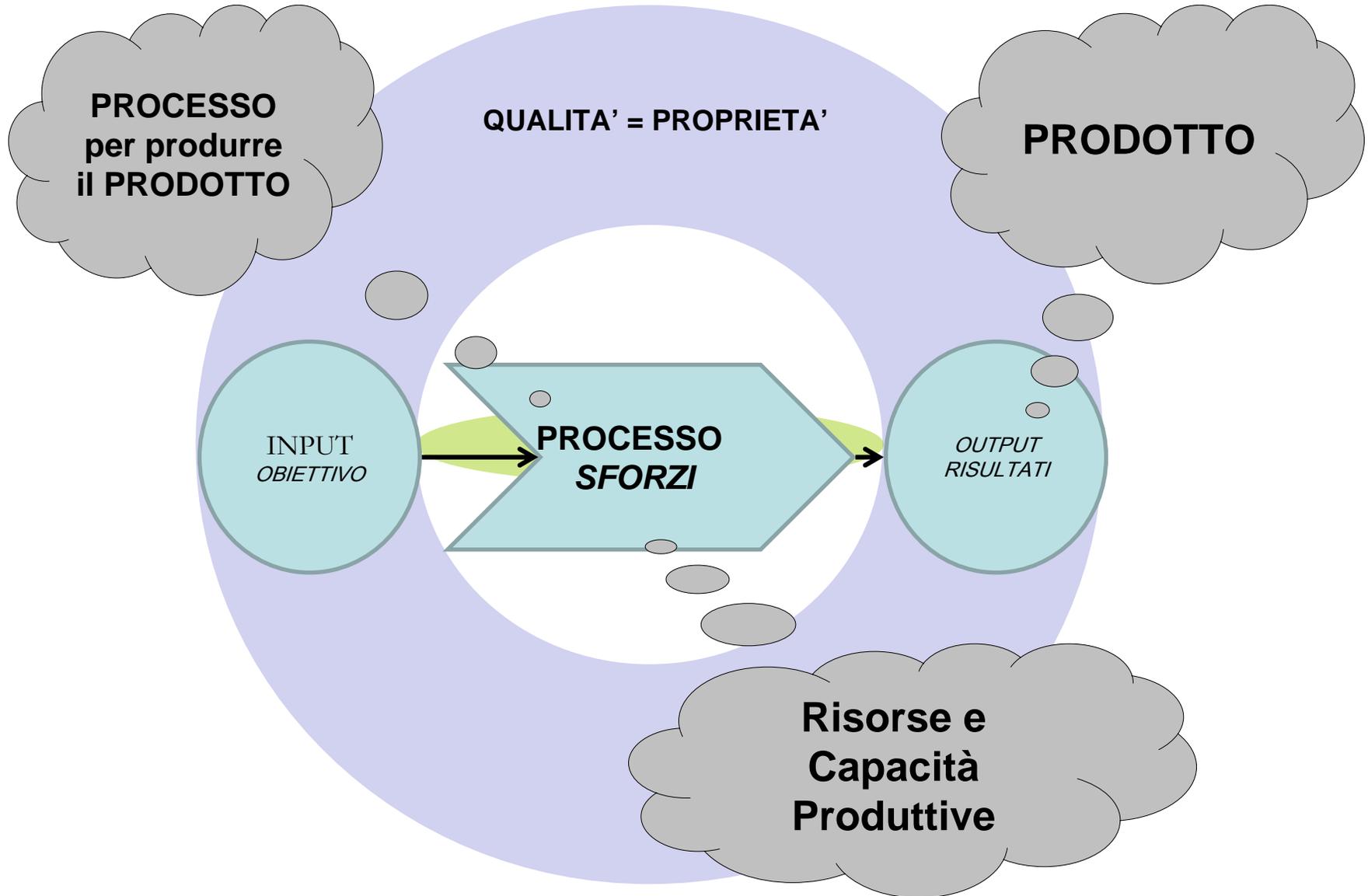
Nessun  
coinvolgimento  
diretto



Sfera di  
coinvolgimento



Nessun  
coinvolgimento  
diretto



**La Qualità è una PROPRIETA' delle PERSONE, dei  
PRODOTTI/SERVIZI, PROCESSI E  
DELL'ORGANIZZAZIONE**

## **Il Progetto Qualità Totale 2007-2013**

mette in gioco risorse aggiuntive sia per facilitare e orientare le relazioni organizzative col fine di “crescere insieme”, sia per accompagnare e supportare ogni <processo di miglioramento continuo della qualità> dei prodotti/servizi, dei processi e dell'Organizzazione.

*Contesto  
facilitante  
(care)*

Individuale

Sociale

Basso

Orientamento  
all'accaparramento

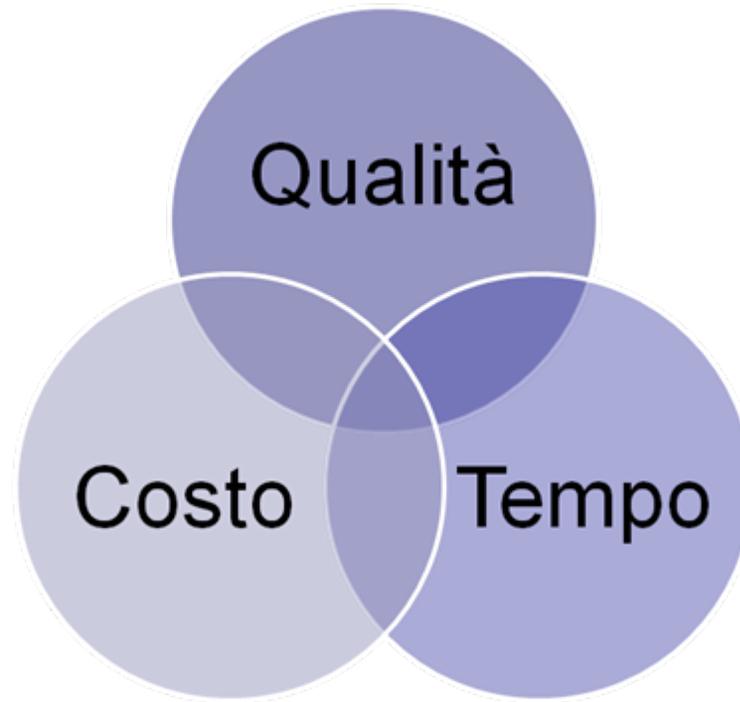
Orientamento allo  
scambio

Alto

Orientamento alla  
Condivisione

Orientamento a  
“crescere insieme”

## La sfida: mantenere in equilibrio qualità/costo/tempo



## Il modello di gestione del tempo



Se ci concentriamo sul primo quadrante esso si ingigantisce sempre di più



Il Secondo Quadrante è il cuore di un'efficace gestione personale. Esso riguarda cose non urgenti, ma importanti



**Le cose che contano di più non devono mai  
essere alla mercé di cose che contano meno.**

***Goethe***

## Sinergia

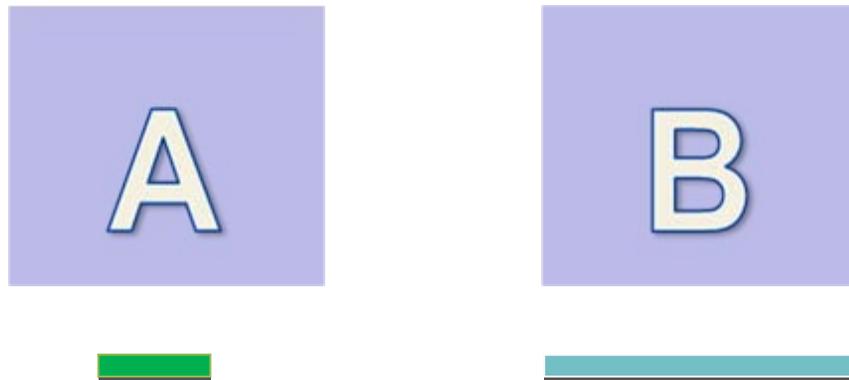
Sinergia si ha quando il **RISULTATO** globale conseguito con il **CONCORSO** di più **AGENTI** è superiore alla somma dei risultati singolarmente ottenuti da ciascun agente

(altrimenti noto come:  $2 + 2 = 5$ )

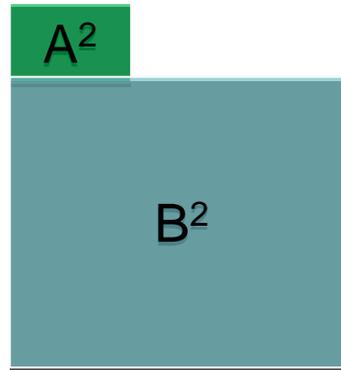
*Fourier ha sviluppato una dimostrazione matematico-geometrica del concetto.*

Supponiamo che due persone (“A” e “B”) decidano, entrambe e autonomamente, di elevare al quadrato la propria prestazione.

Se la performance originaria viene rappresentata con un segmento di lunghezza proporzionale all’efficienza raggiunta dai singoli individui:



Qualora ciascuno decidesse (indipendentemente) di elevare al quadrato la propria prestazione, la rappresentazione geometrica del risultato fornito dai singoli diventerebbe:



e il risultato complessivo risulterebbe pari alla somma delle sue parti.

Se, però, le due persone SCEGLIESSERO di lavorare in modo sinergico, la prestazione originaria da elevare al quadrato diventerebbe  $\langle A+B \rangle$ , e, di conseguenza, il RISULTATO COMPLESSIVO finale sarebbe dato dalla:

$$(A+B)^2 = A^2 + B^2 + 2AB$$

che, se rappresentato in forma geometrica, mostra chiaramente la generazione di quella superficie aggiuntiva che rappresenta, appunto, l'incremento di valore complessivo generato:

