



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

MODULO I – La Qualità Totale: una sfida vincente per l'Amministrazione

16 luglio 2009

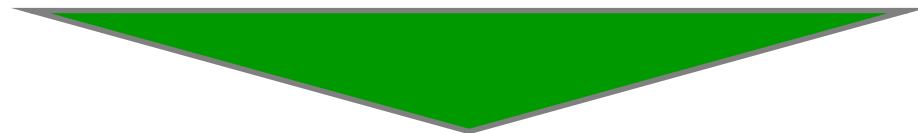
- **Obiettivi dell'incontro**

- **Il Progetto Qualità Totale 2007-2013**
 - *Ma a noi ... chi ce lo fa fare?*
 - *Ed io... che c'entro*
 - *E poi... quale è il ruolo della UOQ?*

L'incontro di oggi, 16 luglio 2009, non è il primo incontro per il Progetto Qualità Totale 2007-2013, ma è il **primo incontro di tutto il personale** in forza all'Organizzazione dedicata all'attuazione del Programma Operativo Nazionale Ricerca e Competitività 2007-2013.

Quello di oggi è il primo incontro "totale" per il Progetto Qualità Totale 2007-2013.

Il primo incontro per...



- assicurare – *su una comune scala di bisogni, desideri, motivazioni e aspettative individuali* - **il coinvolgimento di tutto il personale** nel ciclo di vita del Progetto Qualità Totale 2007-2013;
- condividere - *sulla medesima scala di scelte, priorità e valori dell'Organizzazione* - **i primi passi** del Progetto Qualità Totale 2007-2013.

Sui primi passi - fatti e da fare - ci soffermeremo subito dopo con l'intervento di ***Fabio MARINO***

Il Progetto Qualità Totale 2007-2013 ha la missione di coinvolgere tutto il personale:

- nei processi di miglioramento continuo della qualità per:
 - **tutti i prodotti/servizi;**
 - **tutti i processi;**
 - **tutta l'organizzazione;**

- nel processo di ricerca dell'eccellenza per l'apprendimento organizzativo e per l'innovazione.



Ma a noi ... chi ce lo fa fare?

ORGANIZATIONAL COMMITMENT

Atteggiamento favorevole nei confronti della Qualità

Se si traducesse letteralmente “**organizational commitment**” dovremmo intenderlo come quel/quei comportamenti individuali e/o di gruppo che possono essere definiti nei termini di:

- **impegno,**
- **senso di responsabilità,**
- **senso del dovere.**



ORGANIZATIONAL COMMITMENT

o anche semplicemente "commitment"

- Il coinvolgimento di tutto il personale è la componente più difficile, critica e strategica del cambiamento culturale;
- Il coinvolgimento di tutto il personale è il fattore su cui si basa l'essenza (la filosofia) stessa dell'innovazione dell'Organizzazione.

- Coinvolgere tutto il personale significa fare in modo che tutte le persone si trasformino in “risolutori di problemi” e siano sempre alla ricerca di nuovi miglioramenti.
- Ciascuno, cioè, dovrebbe avere due attività: il proprio lavoro e il miglioramento del modo in cui il lavoro è fatto.
- Ciò implica che i manager credano nelle capacità di tutti i collaboratori e nel desiderio di migliorare. Questo è l'aspetto più cruciale del rapporto capo-collaboratori.

Ed io ... che c'entro?

Il Commitment dell'Organizzazione è una variabile organizzativa che è il risultato:

- delle politiche;
- delle scelte strategiche;
- delle modalità gestionali utilizzate dai vertici;
- dei rapporti di potere;
- dei conflitti;
- del clima psicologico e organizzativo dell'Organizzazione.

Ed io ... che c'entro?

La nuova mentalità si esprime con i seguenti più importanti assunti:

1. Rispetto del personale come esseri umani;
2. Qualità prima;
3. Market-in;
4. Il reparto a valle è il tuo cliente;
5. Analizza i fatti e parla con i dati;
6. Concentrarsi su poche cose importanti;
7. Controllo nel processo (*in-process control*);
8. Controllo a monte (*up-stream control*);
9. Non scaricare le colpe sugli altri.



Se... il Progetto Qualità Totale 2007-2013

Non serve per cambiare

Non serve per migliorare

Non serve per innovare

Non serve per “crescere insieme”

Non serve!

APPROFONDIMENTI

Per quanto riguarda una generale definizione di **organizational commitment**, la più conosciuta e condivisa è quella proposta da Mowday et al. (Mowday, Steers & Porter, 1979), che lo considera

“uno stato di identificazione dell’individuo con una particolare organizzazione; l’accettazione dei valori e degli obiettivi dell’organizzazione; l’impegno a raggiungere tali obiettivi e il desiderio di mantenere la propria membership all’interno dell’organizzazione”.

Tuttavia, questi termini - impegno, senso di responsabilità e senso del dovere - non sono sufficienti né rendono giustizia della complessità e ricchezza del concetto.

Allen e Meyer (1993) e Modway (1979) parlano di forme di identificazione degli individui con l'organizzazione, di identificazione con i suoi obiettivi unitamente al desiderio di rimanere a farne parte.

Il rapporto capo-collaboratori



Il capo deve dare la priorità al processo e agli sforzi per ottenere quello che è poi utile all'Organizzazione: il raggiungimento degli obiettivi e l'ottenimento di grandi risultati.

Dobbiamo avere chiaro che il commitment dell'Organizzazione dipende dal commitment degli individui che la compongono.

Anche Allen e Meyer si sono dedicati ad una rassegna critica di tale argomento (Allen & Meyer 1990; Allen, Meyer & Smith; 1993; Meyer & Allen, 1987, 1991) evidenziando tre elementi cardini nelle varie definizioni di commitment:

- commitment come attaccamento affettivo all'organizzazione, identificazione con essa, condivisione dei suoi valori e delle sue regole (**impegno affettivo** o Affective Commitment);
- commitment come risultato di una valutazione di costi/benefici relativi all'interruzione dei rapporti con l'organizzazione di appartenenza (**impegno di continuità** o Continuance Commitment);
- commitment come una sorta di obbligazione morale a dover rimanere con l'organizzazione (**impegno normativo** o Normative Commitment).

Con il termine **atteggiamento** si indica la disposizione di ogni persona di produrre risposte, determinate dall'ambiente familiare o sociale, riguardo a situazioni, gruppi o oggetti.

Gli atteggiamenti rappresentano uno dei costrutti di maggior interesse per la psicologia sociale sin dalle sue origini. È possibile definire l'atteggiamento come una tendenza psicologica che viene espressa valutando una particolare entità con un determinato grado di favore o sfavore.