

L'esperienza della "Banca Dati BuoniEsempi.it"



Rita Pastore

Roma, 4 marzo 2010

Mission

Il progetto fin dal 2001 si è posto un **duplice obiettivo**:

- offrire alle P.A. - in particolare alle amministrazioni locali - strumenti per migliorare la loro performance nell'attuazione di percorsi di modernizzazione e nella gestione dei servizi con l'intento di aumentare la capacità competitiva dei territori;
- aumentare la coesione e la cooperazione tra le amministrazioni valorizzando il confronto e l'interazione fra P.A. diverse, affinché nel tempo possano attivare spontaneamente percorsi di scambio e l'apprendimento organizzativo

La **diffusione per imitazione** si basa sulla logica che le nuove soluzioni siano adottate in modo automatico in contesti diversi da quelli di origine per imitazione di esperienze d'innovazione comunicate e diffuse con modalità diverse. L'idea di fondo, è che sia sufficiente un buon marketing delle innovazioni per renderle appetibili e per attivare processi di imitazione.

La **logica del trasferimento**, invece, prevede un'azione di scambio basata sull'interazione fra un soggetto attivo che trasferisce una nuova soluzione ed un soggetto passivo che la riceve.

Le Azioni

Azione 1

Sviluppo Banca Dati
dei Buoni Esempi

Valorizzazione
delle esperienze

Azione 2

Diffusione per
imitazione

Apprendere e
migliorare attraverso
gli scambi
e il lavoro in rete

Azione 3

Il trasferimento

Dall'innovazione di
progetto
all'innovazione
continua

Azione 1 –Valorizzazione delle esperienze

Alimentazione e aggiornamento continuo della banca dati
attraverso:

- Raccolta e classificazione di nuovi progetti e materiali
- Esperienza in evidenza: interviste
- Selezione di progetti da diverse iniziative premiali

Monitoraggio e approfondimento dei progetti inseriti in
banca dati

- Focus sullo stato di realizzazione dei progetti e della documentazione

Azione 2 –Orientamento al trasferimento

Promuovere lo scambio e i rapporti diretti fra le amministrazioni (trasferimento per imitazione)

Schede informative sulle attività progettuali più innovative

Indicazione della disponibilità dei responsabili di progetto a fornire assistenza

Azione 3- Diffusione delle iniziative di innovazione attraverso il sostegno alla traslazione dei progetti

La diffusione dei Buoni Esempi: l'apprendimento organizzativo che fa leva sulle esperienze significative in corso

I **5** momenti fondamentali:

- ⇒ selezione delle tematiche di approfondimento e individuazione dei casi di buone pratiche
- ⇒ organizzazione di gruppi di lavoro per l'apprendimento comune
- ⇒ messa a punto di strumenti operativi condivisi
- ⇒ sperimentazione degli strumenti di lavoro condivisi presso altre amministrazioni
- ⇒ diffusione delle esperienze e degli strumenti di lavoro attraverso la costituzione di comunità di pratiche

Strumenti di apprendimento:

- seminari, workshop, stages finalizzati a far circolare le idee, le esperienze, le persone;
- organizzazione di gruppi di lavoro e di una community per la produzione di linee guida, manuali, documenti di lavoro;
- Network delle P.A.

“www.buoniesempi.it” è una **banca dati** che:

- contiene oltre **2.300 esperienze** classificate in **11 settori, 25 aree d’innovazione;**
- offre oltre **1.800 materiali** di approfondimento messi a disposizione dalle amministrazioni;
- fornisce indicazioni **per fare** (es. come organizzare lo Sportello Unico o l’URP, ecc.)

"BUONIESEMPI" in cifre

Gli 11 settori d'interesse della banca dati:

- Ambiente
- Giustizia
- Politiche educative
- Sviluppo economico
- Territorio
- Welfare, politiche sociali e previdenza
- Finanza e fiscalità
- Lavoro e Occupazione
- Sanità
- Turismo, cultura e tempo libero
- Trasporti e mobilità

I settori più presenti:

Welfare e politiche sociali: 14%

Politiche educative: 10%

Sanità: 11%

Sviluppo economico: 9%

Le 25 aree d'innovazione

- Comunicazione Istituzionale
- Miglioramento dei servizi
- Normativa e Regolamentazione
- Nuovi Servizi
- Pianificazione strategica
- Qualità
- Rapporti con i cittadini
- Semplificazione
- Soddisfazione dei cittadini
- Valutazione delle politiche e degli investimenti pubblici
- Autonomia e decentramento
- Comunicazione interna
- Finanza innovativa
- Logistica, patrimonio e servizi interni
- Organizzazione
- Partnership pubblico-privato
- Programmazione e controllo
- Reti e tecnologie
- Reclutamento ed inquadramento delle risorse umane
- Produzione, approvv.mento/acquisto di risorse e servizi
- Studi, ricerca e sviluppo
- Sviluppo professionale delle risorse umane
- Valutazione e incentivazione del personale
- Cooperazione interistituzionale
- Gestione dati e informazioni

Le Amministrazioni presenti

- Ministero
- Altra Amm.ne centrale
- Regione
- Provincia
- Comune
- Comunità montana
- Altra Amm.ne regionale e/o locale
- Università
- Istituzione scolastica
- Azienda Sanitaria
- Ente di previdenza
- CCIAA
- Provveditorato
- Altro

Le amministrazioni più attive:

I Comuni: 41% dei progetti

Le Province: 12% dei progetti

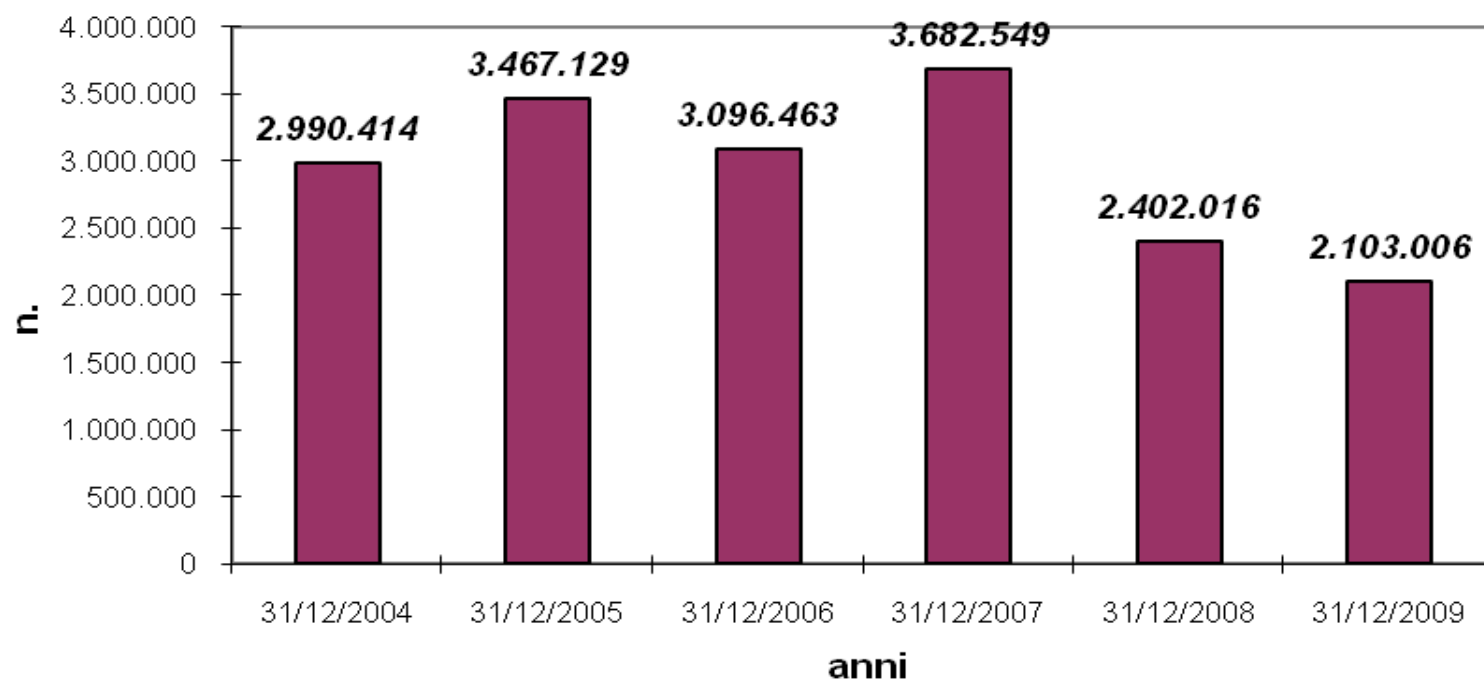
Le Regioni: 11% dei progetti

Le ASL: 10% dei progetti

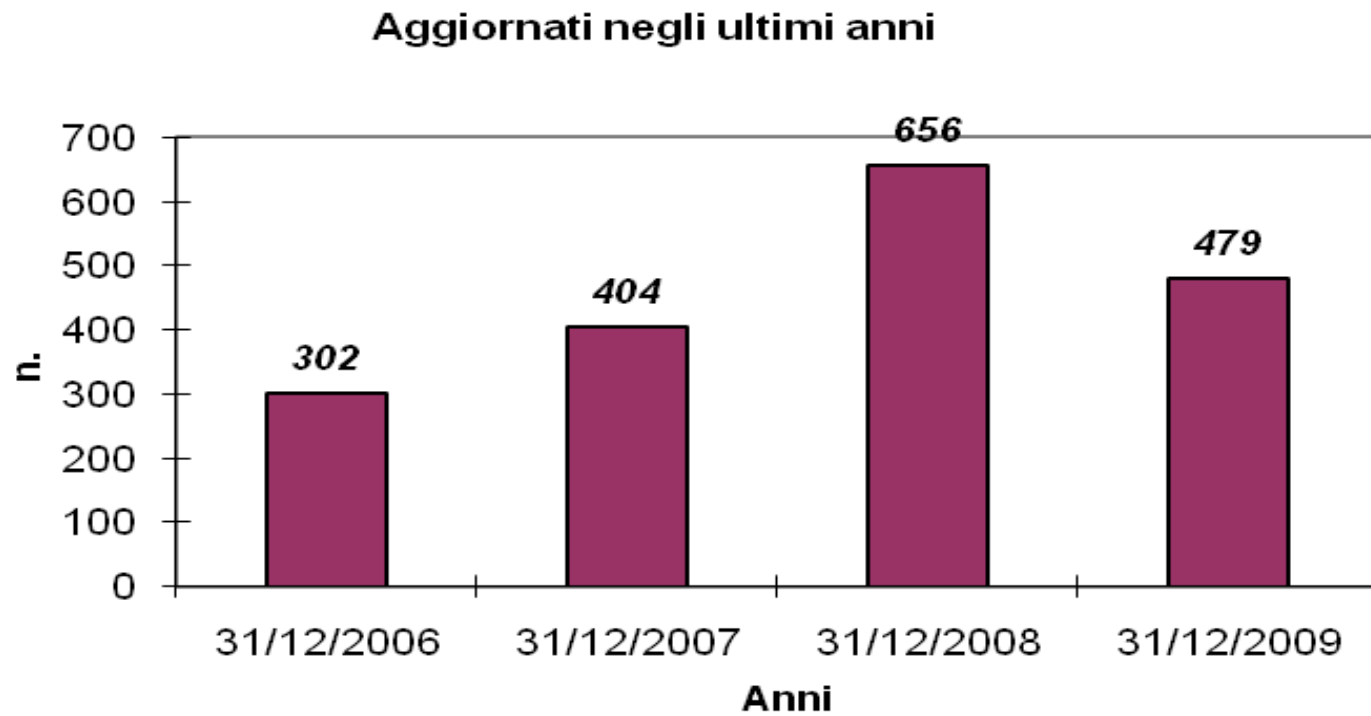
Statistiche

- Nell'ultimo trimestre si registrano:
- 1.134.746 richieste
- 624.561 pagine visitate
- una media giornaliera, pressoché costante, superiore agli 8.000 accessi

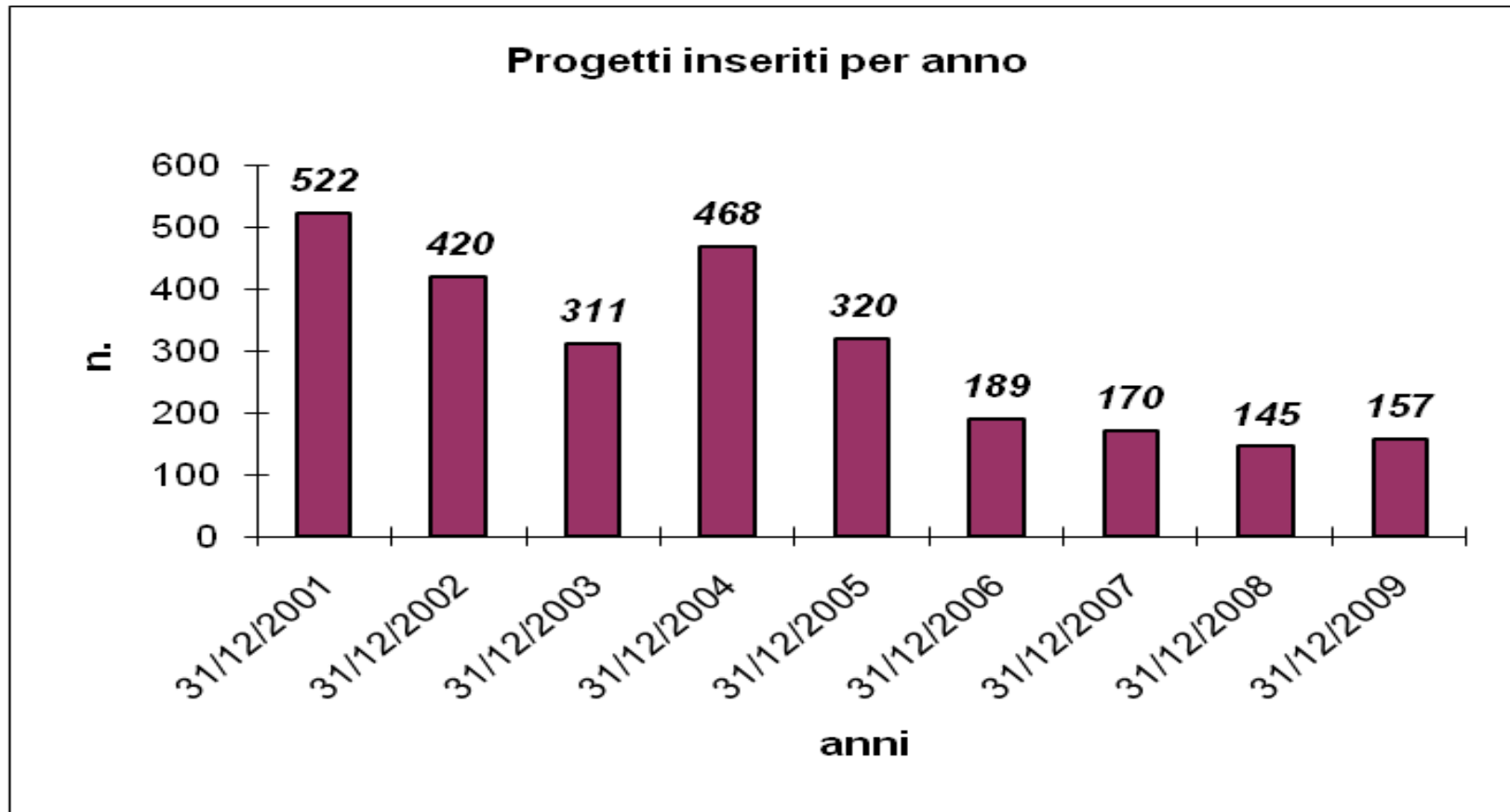
Richieste totali per anno



L'aggiornamento delle esperienze



L'alimentazione della banca dati



"BUONIESEMPI" INTERNATIONAL

www.buoniesempi/international è la sezione della banca dati dei Buoni Esempi che intende:

- offrire una importante **occasione di visibilità** alle buone pratiche di innovazione promosse e realizzate dalle Amministrazioni italiane;
- costruire uno spazio cooperativo per il contatto e lo **scambio di esperienze** nel più ampio **contesto internazionale dell'Europa** allargata.
- Attualmente è disponibile on line la versione in lingua inglese di **132 iniziative** di innovazione amministrativa

Cosa offre "BUONIESEMPI"

- ⇒ visibilità agli "Innovatori" attraverso la raccolta e la classificazione di nuovi progetti e materiali
- ⇒ informazioni e approfondimenti sempre aggiornati attraverso un'attenzione costante sullo stato di realizzazione dei progetti e della documentazione
- ⇒ approfondimenti tematici con la realizzazione di **indagini** per la ricerca di buone pratiche in settori specifici (Comunicazione Interna, Servizi di igiene urbana)
- ⇒ occasioni di confronto e scambio attraverso l'organizzazione di:
 - **Laboratori** per lo sviluppo di approfondimenti tematici e linee guida per l'applicazione degli strumenti sperimentati nelle attività di Laboratorio,
 - **workshop aperti** a tutte le P.A. interessate,
 - **incontri di lavoro e assistenza on line**, mediante forum on line, alle Amministrazioni partecipanti al network di BE che intendono sperimentare gli strumenti proposti,
 - **seminari** finali e diffusione dei materiali prodotti attraverso la pubblicazione on line.

I Laboratori realizzati nel periodo 2002 - 2008

- La customer satisfaction negli Istituti Scolastici autonomi
- La customer satisfaction negli Sportelli Unici
- Il project finance nelle P.A.
- Integrabili
- FormAssociata
- La comunicazione interna
- GlobCultura
- Gli Osservatori Provinciali Sociali
- Turismo (lo sviluppo dei Sistemi Integrati Turistici Locali)
- Campagne di comunicazione degli enti e delle aziende pubbliche locali
- Interregionalità e transnazionalità
- La governance locale a sostegno della conciliazione dei tempi
- Sistemi di gestione e controllo

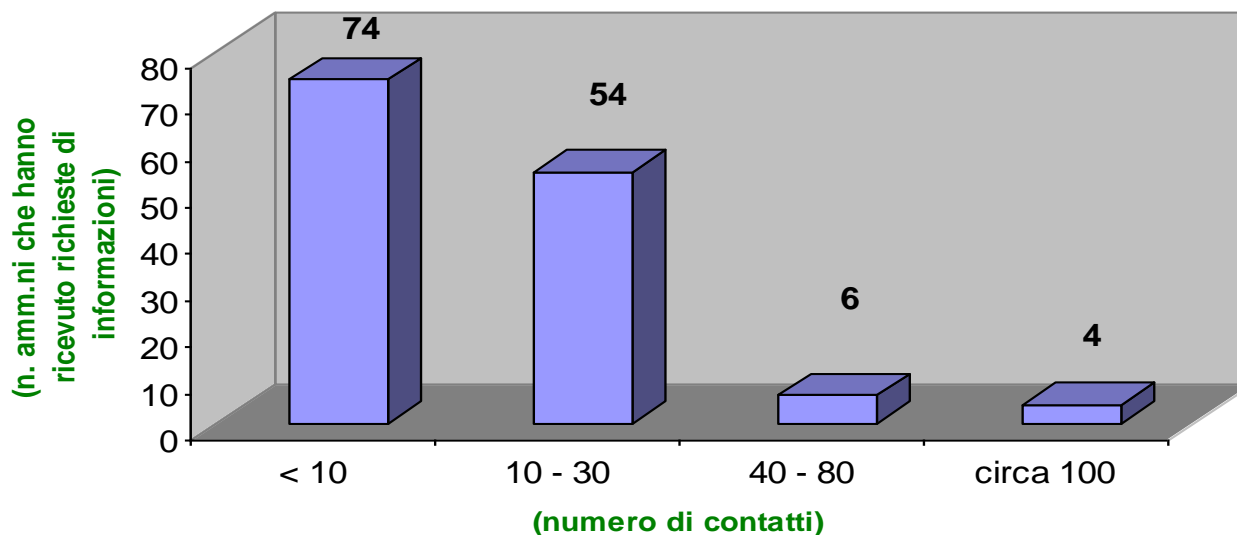
Il sondaggio 2009 sullo scambio spontaneo di buone pratiche tra PA attivato dalla banca dati BuoniEsempi.it

- **Obiettivo:** valutare il grado di efficacia e di interattività del sito attraverso l'analisi degli scambi spontanei.
- **Risultati:** i contatti tra PA hanno contribuito ad attivare network funzionali ed apprendimenti "bidirezionali".
- **Metodo:** intervista telefonica supportata da questionario.
- **Campione:** selezione di 219 progetti fra i 1.844 più letti della banca dati BuoniEsempi.it a partire dalla sua attivazione nel 2002 con l'esclusione di quelli archiviati; 181 interviste realizzate pari a circa il 10% dell'universo dei progetti presenti in banca dati.

Gli scambi tra PA attivati da BuoniEsempi.it

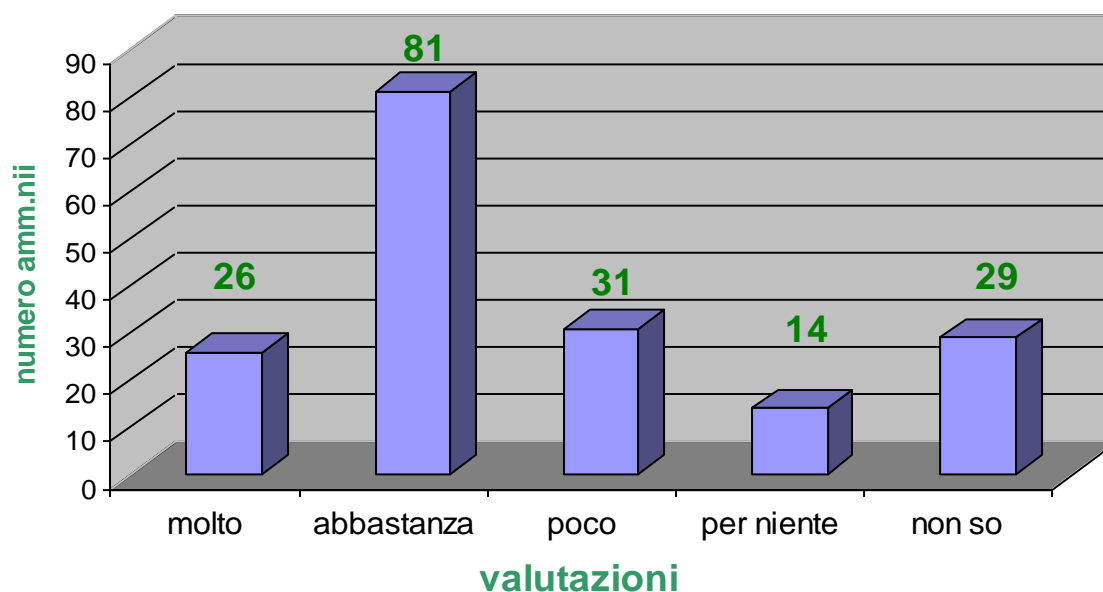
138 amministrazioni, pari al 76% delle intervistate, hanno ricevuto richieste di informazioni da dipendenti di altre PA ed hanno soddisfatto tutte le richieste pervenute. Più della metà delle amministrazioni che hanno ricevuto richieste ha ancora contatti in corso.

**Numerosità delle richieste di informazioni da parte di PA
sul totale delle interviste**

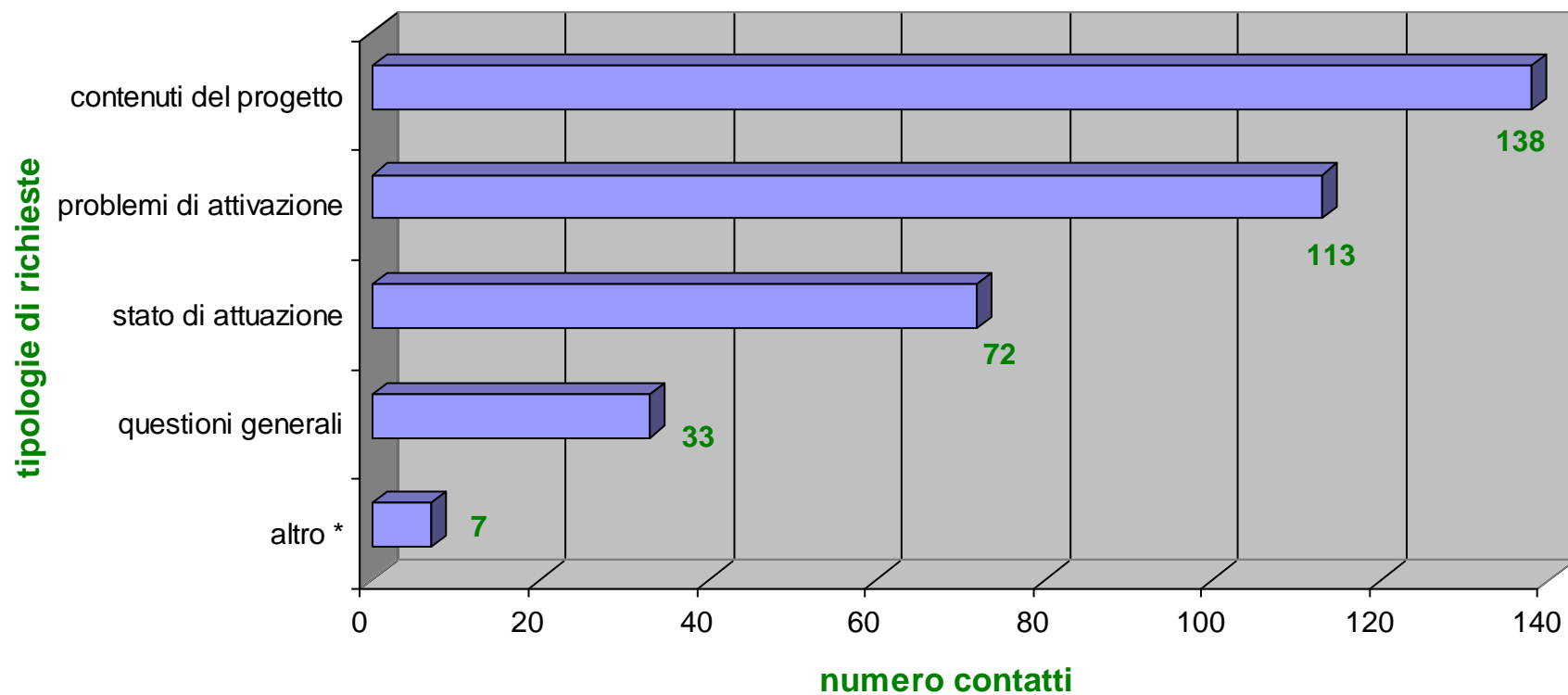


Il giudizio espresso dalle PA della banca dati sulla capacità del sito di incrementare i rapporti di scambio risulta molto o abbastanza positivo secondo il 70% delle 152 amministrazioni in grado di fornire tale valutazione.

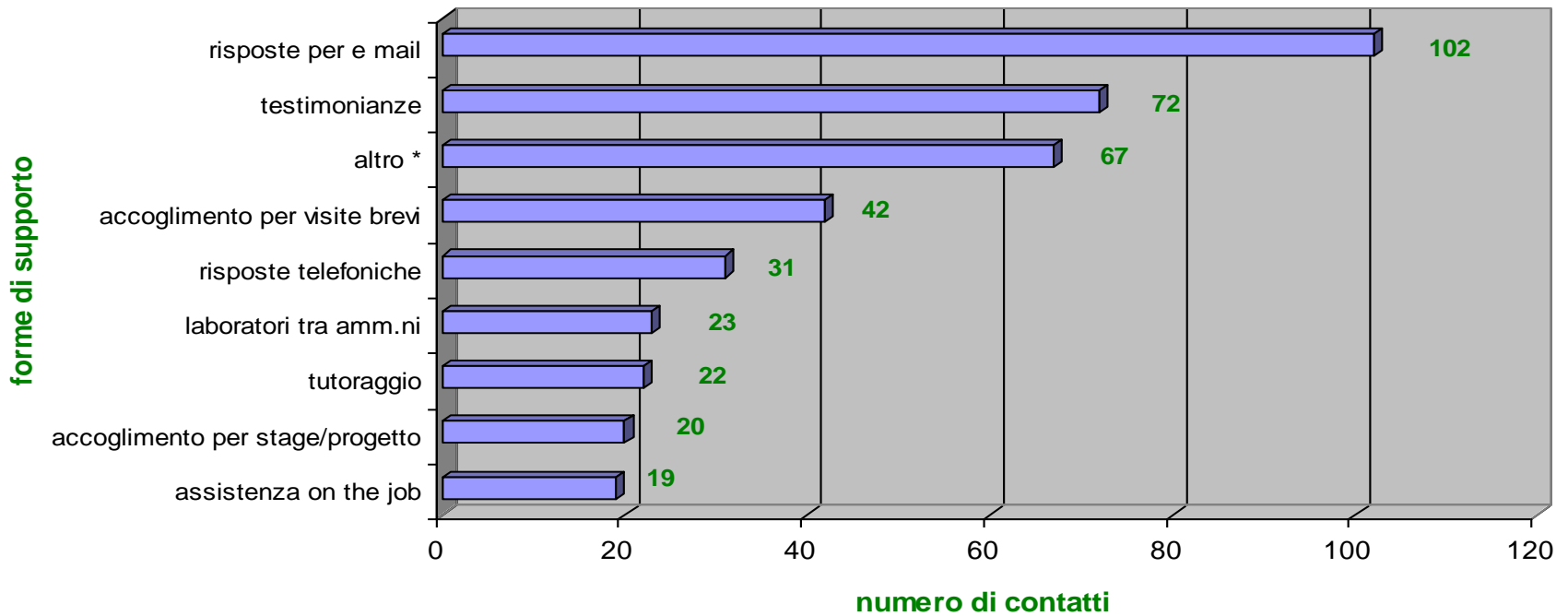
Influenza di Buoniesempi.it sull'incremento dei rapporti di scambio



Le informazioni richieste

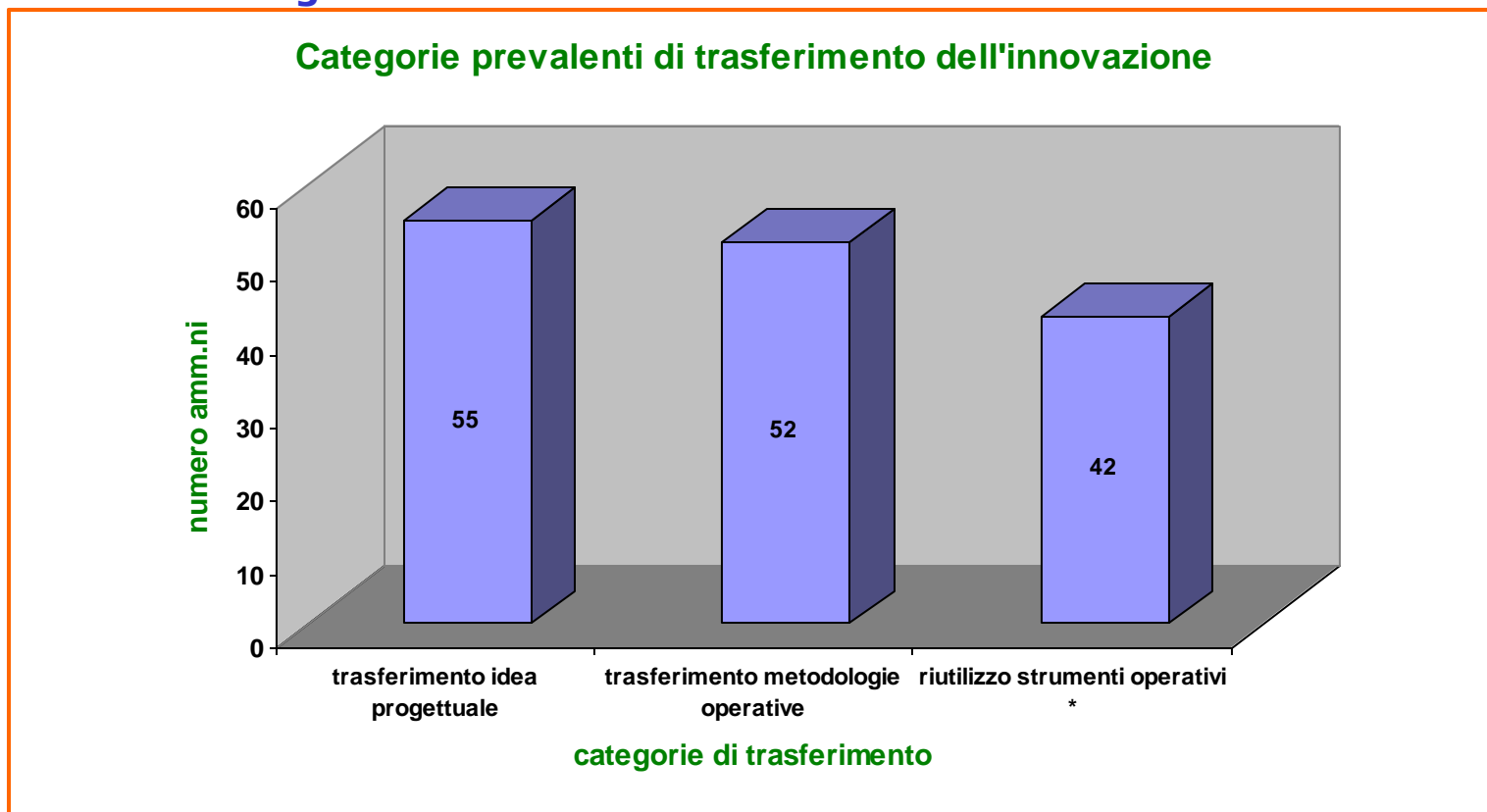


Il supporto richiesto



Il trasferimento

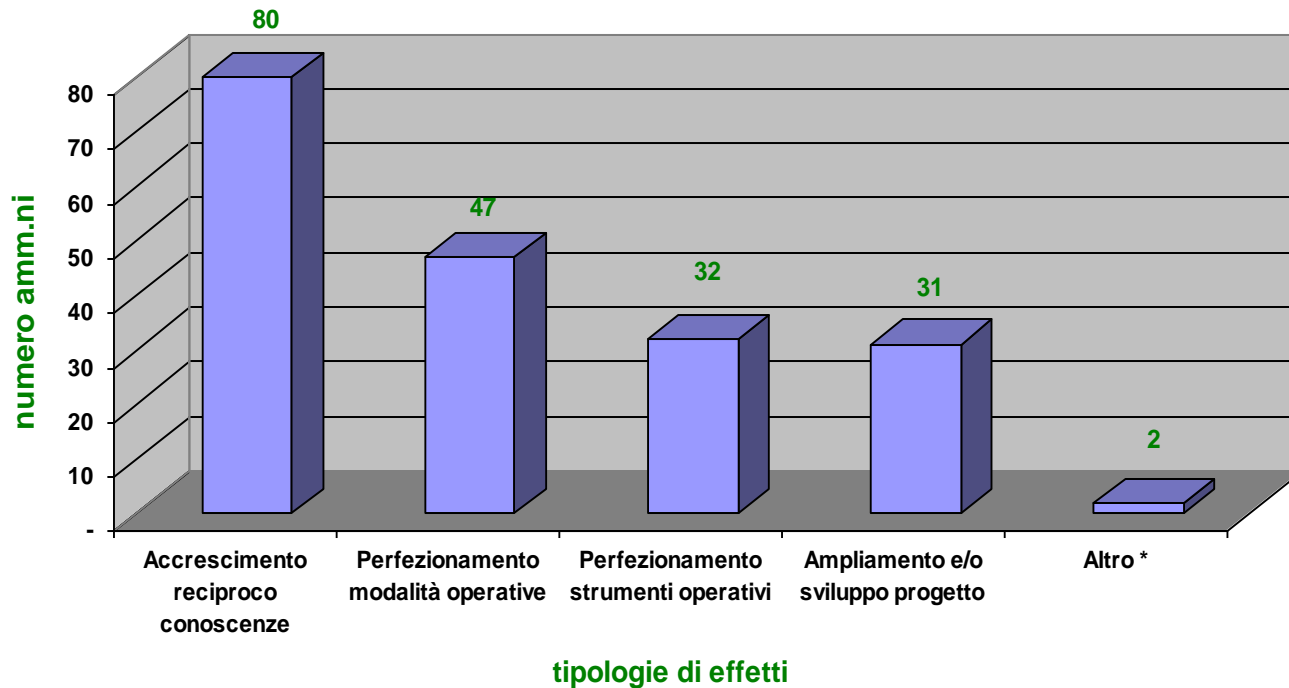
Il 57% delle 138 amministrazioni che hanno ricevuto richieste (79 in v. a.) è a conoscenza di sviluppi progettuali presso altre amministrazioni a seguito delle risposte fornite o degli interventi effettuati.



Feed back sulle amministrazioni "innovatrici"

Il 58% delle 138 P.A. che hanno ricevuto richieste (80 in v. a.) ritiene che gli scambi hanno avuto effetti positivi sulla realizzazione del progetto anche nel proprio ente

Effetti degli scambi sull'amministrazione da cui si trasferisce l'innovazione



Il metodo dei "buoni esempi" oggi

innovatoripa.it

www.innovatoripa.it è un sito che mette al centro l'individuo, la sua identità professionale e personale, che premia la capacità di fare innovazione nella Pubblica amministrazione e di attivare relazioni nella Rete

Nonsolofannulloni

<http://www.nonsolofannulloni.forumpa.it/>

PAQ – per una pubblica amministrazione di qualità

il marchio del Dipartimento della Funzione Pubblica che, nell'ambito degli indirizzi internazionali ed europei, promuove un insieme di iniziative per sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici: <http://www.qualitapa.gov.it/>

- Mettiamoci la faccia
- Premiamo i risultati
- Centro risorse CAF
- PON GAS 2007-13 Obiettivo Convergenza (linee: Autovalutazione, Benchmarking, Customer satisfaction)

Il Network delle P.A. di Linea Amica

<http://lineamica.gov.it/>

La trasmissione di domande frequenti con le relative risposte consente di rispondere al cittadino nel minor tempo possibile alleggerendo i centri di contatto di richieste di facile risoluzione