

## METTERE ORDINE PER LAVORARE MEGLIO

“Le organizzazioni possono apprendere soltanto attraverso individui che apprendono. L’apprendimento dei singoli non garantisce l’apprendimento dell’organizzazione, ma senza di esso non può avvenire apprendimento da parte dell’organizzazione.” Sorge, *La quinta disciplina*, 1992

### Premessa

Il lavoro delle segreterie scolastiche è sempre più complesso. Molte delle competenze costruite dagli assistenti amministrativi nel corso degli anni rischiano di essere disperse al termine della loro carriera, non essendo previsto un adeguato onboarding per le figure che si troveranno a sostituirli. La maggior parte delle procedure messe in atto per rispondere alle richieste normative e ai bisogni diversi portatori di interesse non sono formalizzate e questo rende non sempre efficaci ed efficienti le azioni messe in atto; troppo è lasciato all’azione personale del singolo.

### Proposta

Si propone l’organizzazione di un percorso formativo volto al potenziamento delle competenze professionali degli assistenti amministrativi, attraverso azioni di coaching volte alla predisposizione di strumenti operativi (scadenziari, procedure formalizzare, workflow...) utili al singolo ed all’organizzazione.

### Finalità

L’azione formativa si pone principalmente tre finalità:

- ⇒ valorizzare le competenze individuali degli assistenti amministrativi, formalizzando e ordinando le conoscenze acquisite sul campo;
- ⇒ favorire lo scambio e il dialogo tra il personale amministrativo, migliorando il clima aziendale, nella consapevolezza che i processi spesso non sono confinati all’interno delle singole strutture amministrative;
- ⇒ efficientare la gestione dei processi della segreteria amministrativa, anche attraverso l’implementazione delle competenze digitali dei dipendenti.

### Attività e metodologie

Il lavoro di coaching e affiancamento del dipendente si baserà sui principi del project management e della reingegnerizzazione dei processi.

Si cercheranno di implementare le competenze digitali, in particolare connesse all’utilizzo delle diverse potenzialità del gestionale di segreteria in uso.

L’approccio sarà di carattere propositivo e motivazionale, volto al miglioramento delle condizioni di benessere lavorativo.

Una via per realizzare nelle piccole imprese attività formative efficaci e al contempo poco impattanti è quella di ricorrere a modelli di intervento ispirati all’apprendimento situato (situated learning). In tali modelli, l’esperto esterno lavora insieme al gruppo reale dei lavoratori, mentre essi lavorano, e porta il suo contributo “a bordo campo”, arricchendo le dinamiche già esistenti, ma senza interrompere l’attività e senza richiedere costi organizzativi per aule, tutoraggi, trasferte, ecc.

Perché ragionare per processi?

Ragionare per processi permette di operare in modo soddisfacente nel quotidiano; porta a esplicitare gli obiettivi da raggiungere, a chiarire il contributo atteso dai diversi ruoli e attori per raggiungerli e a predisporre un sistema di misura delle prestazioni effettivamente ottenute. Definire i processi pone così le basi per la gestione corrente e fornisce lo stimolo per indirizzare l’organizzazione su un percorso di miglioramento continuativo nel tempo. Al tempo stesso, ragionare per processi permette di controbilanciare alcune deviazioni frequenti all’interno delle organizzazioni, in particolare la tendenza a ragionare prendendo come

riferimento preminente il ruolo (o la posizione o la funzione) occupato nell'organizzazione e le procedure formali adottate, invece che il servizio da fornire e i risultati per l'Ente.

Inoltre, in molti casi ci si trova nella necessità di ripensare o di riprogettare processi specifici: a volte occorre ripensare il modo di operare corrente perché i risultati ottenuti su quel processo non sono soddisfacenti; altre volte occorre rivedere il processo per riuscire a erogare un servizio adeguato pur essendo cambiato il contesto (ad es. normativo, ma non solo) e pur in presenza di risorse limitate (se non addirittura, talvolta, in diminuzione); altre volte ancora lo si deve fare per cogliere appieno le opportunità offerte dall'introduzione di nuove tecnologie digitali.

Nei diversi casi la messa in opera di una soluzione soddisfacente richiede ai Responsabili e alle persone che operano nell'Ente innanzitutto di individuare i processi e poi, per ciascun processo, di valutare con cura quali sono gli apporti necessari al raggiungimento del livello di servizio e dei risultati perseguiti e di coordinare il contributo che deve essere fornito da ciascuna delle posizioni organizzative interessate.

### **Calendario e ore previste**

Il calendario degli interventi formativi e a supporto della segreteria verrà definito, in maniera flessibile, con la Dirigente Scolastica e la DSGA.

Si prevede:

- un momento iniziale di presentazione del percorso, nel quale fornire una cornice di senso ed alcuni semplici spunti teorici (1 ora);
- una serie di incontri di affiancamento di un'ora ciascuno, in numero variabile da tre a sei, per gli assistenti amministrativi di ciascuna area (20 ore circa);
- un lavoro individuale di rielaborazione e formalizzazione di quanto raccolto nel confronto con gli assistenti amministrativi – predisposizione di materiali digitali da utilizzare per l'efficientamento nella gestione dei processi (9 ore circa);
- un momento finale di confronto, per prendere visione dei prodotti elaborati e condividere gli esiti del percorso – momento collegiale e diviso per settori (2 ore).

**Totale ore previste: 32 ore.**

Data, 24/01/2024

Firma

Angela Palletti