

AUTOMOBILE CLUB CAMPOBASSO

**Pianificazione e organizzazione
del processo di autovalutazione**

Piano di massima - aprile 2011

Pianificazione e organizzazione del processo di autovalutazione

Premessa

Il presente piano è stato redatto dalla risorsa facente capo alla Funzione Qualità dr.ssa Antonina Pennacchio in forza del ruolo di tutor dei lavori del Label e di facilitatore presso la struttura tenendo conto delle indicazioni dal Dirigente con il quale sono state condivise le decisioni riportate nel presente documento.

La qualifica di facilitatore ACI conferita dal Direttore Centrale facente capo alla Funzione Qualità alla risorsa è stata conferita alla risorsa in questione in forza dei seguenti elementi:

- esperienza maturata nelle materie del TQM all'interno dell'Ente;
- acquisizione del know how in forza della formazione ricevuta nel contesto universitario riportato sotto e dal Centro Risorse CAF – Dipartimento della Funzione Pubblica che le ha comportato l'acquisizione del titolo di valutatore CAF;
- possesso delle seguenti abilità e/o conoscenze:
 - capacità di gestione del processo partecipazione alla CAF External Feedback della struttura in esame
 - capacità di facilitatore la comprensione del modello in chiave olistica agli stakeholder interessati incluso il personale;
 - capacità di progettazione e realizzazione del processo di autovalutazione e di miglioramento secondo le linee guida dettate dal Centro Risorse Caf conformi alle istanze del modello;
 - capacità di formare ed informare i gruppi di lavoro sugli strumenti dell'autovalutazione e su quelli volti a definire il miglioramento compatibilmente con le risultanze emerse dall'autovalutazione stessa;
 - possesso di conoscenze in materia di project management.

Il contesto organizzativo di riferimento. Formazione del consenso.

ACI nel 2011 ha promosso l'iniziativa CAF External Feedback presso alcune strutture periferiche ACI – UUPP e AAC-- volta a candidare le suddette strutture all'omonimo riconoscimento europeo.

Tale candidatura è stata autorizzata su richiesta della Funzione Qualità dal Segretario Generale.

L'obiettivo da perseguire è avviare processi di autovalutazione e successivi piani di miglioramento secondo il modello CAF presso le strutture periferiche dell'Ente, in applicazione della legge N°15 del 2009 e del successivo decreto legislativo N°150 che ha prescritto la necessità per le PA di definire programmi e obiettivi sempre più conformi alle istanze dei portatori di interessi sia interni che esterni.

Tale decisione, è maturata in forza della qualifica dell'AC di ente pubblico non economico e quindi dotato di competenze gestionali ed organizzative, corrispondenti alle dimensioni di analisi proposte dal modello (rappresentate dai criteri e sotto-criteri), conformemente ai requisiti prescritti nella guida alla partecipazione 2012 (pag 3 del citato documento) al Label edita dal Centro Risorse CAF e pubblicata nel sito www.qualitapa.gov.it.

In tal senso sia l'ACI come ente federante e poi l'AC come ente federato hanno assunto, il primo nel piano delle performance 2011-2013 il secondo nel piano delle attività locali, il processo di autovalutazione come strumento per operare la revisione delle strategie in atto conformandole alla propria mission in una logica di continua attenzione ai bisogni e alle aspettative dei portatori di interessi di riferimento.

Inoltre l'Ente, secondo quanto dichiarato nei piani sopra citati, intende usare il miglioramento come approccio per avviare le successive pianificazioni strategiche:

come processo guidato dai risultati, dal momento che l'autovalutazione si basa: sui risultati di performance dell'organizzazione (parte destra del modello), o più precisamente dagli scarti fra tali risultati e gli obiettivi (attuali e/o auspicati) e fra i risultati propri e quelli di organizzazioni assunte a riferimento; sulle evidenze in relazione allo stato dei "fattori abilitanti" (parte sinistra del modello).

come cambiamento sostanziale, innovativo, che comporta la messa in campo di nuove capability o l'acquisizione di nuove competenze all'interno dell'amministrazione.

Le strutture, presso cui implementare la procedura CEF, sono state scelte dalla Direzione Risorse Umane in ragione della sua conoscenza istituzionale di competenze e professionalità presenti nel territorio ACI.

La Funzione Qualità, con la collaborazione della Direzione Risorse Umane, ha approntato un corso di formazione presso l'Università Roma 3 sul modello CAF e in generale sui principi della Qualità Totale e sulla procedura CEF.

Il Direttore dell'AC Campobasso ha formalmente aderito all'iniziativa Label manifestando la sua volontà alla Funzione Qualità -titolare dell'iniziativa stessa in ACI su mandato del Segretario Generale - di candidare la sua organizzazione alla procedura label 2012 call di maggio (site visit giugno-luglio).

Il dott. Giovanni Caturano, ha assunto la responsabilità del processo di autovalutazione tramite delibera del Consiglio in forza del suo ruolo direttoriale, del know how acquisito con la sua partecipazione al corso sulla qualità totale, per il fatto di costituire l'unica interfaccia con le Direzioni Centrali per l'attuazione delle strategie della Federazione ACI, delle sue conoscenze sistemiche sull'organizzazione che dirige ed infine della fiducia del personale ubicato presso l'AC.

Obiettivi del processo di autovalutazione presso l'AC Campobasso

L'obiettivo del processo di autovalutazione condotto è in linea con quanto definito in precedenza a livello generale.

In sostanza la finalità precipua perseguita è complessivamente rivolta a migliorare la qualità del servizio rivolto all'utenza.

Per raggiungere questo traguardo l'AC si è impegnato a considerare l'autovalutazione non come un'attività estemporanea, a sé stante, ma al contrario come un processo vero e proprio, che l'AC intende ripetere sistematicamente nel tempo in modo direttamente correlato con il processo di definizione delle strategie e dei piani di attività locali dell'AC e di quelli previsti dal piano delle performance di ACI Italia redatto in ossequio alla legge N°15 del 2009 e successivo decreto legislativo.

Inoltre nel dettaglio gli obiettivi da ulteriormente perseguire saranno:

- adottare strumenti di autodiagnosi adeguati, all'interno di un ciclo PDCA guidato dal modello,

- interpretare meglio i problemi collettivi da tradurre poi in obiettivi operativi (qualità come “fare le cose giuste”); raggiungere gli obiettivi posti (qualità come “fare le cose bene”);
- ricavare informazioni sullo stato dell’organizzazione più attendibili, questo perché l’autodiagnosi è condotta direttamente dal personale che opera nel processo e che conosce “da vicino” le aree di debolezza e quelle di forza della sua amministrazione;
- ottenere un personale motivato. Il personale direttamente coinvolto è motivato ad analizzare i propri risultati e a pianificare il miglioramento;
- realizzare un’ adeguamento delle competenze all’insegna dell’innovazione organizzativa.

Ambito di applicazione

Il piano di autovalutazione sarà applicato all’ intera organizzazione per i seguenti motivi:

- l’applicazione a un singolo processo della struttura non avrebbe consentito di declinare tutti i criteri del modello ma solo una parte;
- l’applicazione del modello CAF ad una singola area funzionale non sarebbe stata coerente con la tipologia dell’organizzazione in esame.

Definizione del sistema di punteggio

Scopo primario dell’autovalutazione è l’individuazione dei punti di debolezza, ai fini del miglioramento, e dei punti di forza che, se coerenti con gli obiettivi, possono essere mantenuti o, ulteriormente, rafforzati.

Questa è la dimensione qualitativa dell’autovalutazione, che porterà a una definizione delle aree di debolezza e di forza e – in sede stessa di valutazione all’identificazione delle loro cause radice (diagnosi).

La valutazione, come richiede la prassi impostata dal Dipartimento - Centro Risorse CAF richiederà anche un giudizio quantitativo che consentirà di percepirne l’entità.

A tal fine, secondo le indicazioni contenute nel CAF 2006 e quelle assunte dai documenti messi a disposizione dal Centro Risorse CAF sarà scelto il sistema di punteggio avanzato in quanto consente all’organizzazione di valutare in maniera più dettagliata i sottocriteri perché permette di assegnare un punteggio – per ciascun sottocriterio – considerando simultaneamente tutte le fasi del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Costituzione del gruppo di lavoro

La composizione del gruppo di lavoro dell’autovalutazione sarà definita dal Dirigente..

Trattandosi di un ente a struttura semplice si è ritenuto necessario costituire un solo gruppo di autovalutazione in quanto l’unicità del gruppo è stata valutata come adeguata al completo presidio dei lavori di autovalutazione presso la struttura.

I componenti del gruppo saranno scelti secondo i seguenti criteri:

- assicurare la presenza di un responsabile presso l’AC dotato di un know how, in forza delle competenze tecnologiche maturate dallo stesso nell’ambito dell’AC;
- assicurare la presenza della risorsa della Funzione Qualità dedicata ai lavori del Label sul territorio in forza del know how acquisito come valutatore CAF e in materia di valutazione EFAC, e di coordinatore EFAC della sua esperienza professionale maturata nell’Ente sulle tematiche della qualità totale in quanto dedicata da almeno un quinquennio a tempo pieno e con diverse responsabilità all’implementazione di modelli di qualità in ACI e all’elaborazione di progetti da presentare ad iniziative premiali di stampo governativo:

Il numero di componenti del gruppo si comporrà di 4 unità, delle quali 1 risorsa della Funzione Qualità – ordinamentalmente affidata alla Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna - che ha conseguito il Master in “Qualità nella P.A.” presso la Facoltà di Economia “Federico Caffè” dell’Università degli Studi di Roma anno accademico 2007/2008, dal Direttore che ha partecipato al percorso sulla Qualità totale presso l’Università degli Studi di Roma 3 Economia Federico Caffè nel 2011, una risorsa dell’Ufficio Provinciale ACI di Campobasso che ha conseguito il Master sopra citato e 1 risorsa dell’Automobile Club Campobasso che ha esperienza sulla gestione del personale e dei processi..

La responsabilità del GAV sarà in capo al Responsabile del progetto di autovalutazione - dott. Giovanni Caturano.

I principali compiti del GAV saranno:

- provvedere alla stesura della documentazione di supporto;
- effettuare le interviste al personale e agli stakeholder;
- condurre i *focus group*;
- consolidare i risultati delle interviste e dei focus group e dei questionari e aggregarli ai livelli definiti dal Modello;
- raccogliere tutte le informazioni sui processi, sui risultati ecc. che possano essere utili per componenti del GAV come base per la loro valutazione;
- preparare il rapporto di autovalutazione;
- raggiungere il consenso sul RAV;
- presentare al personale e agli stakeholder i risultati in corso d’opera del processo di autovalutazione e del RAV .
- Formalizzare il RAV alla Funzione Qualità.

Organizzazione del processo valutativo

Nel particolare il processo di autovalutazione sarà condotto secondo **un approccio diffuso** che si strutturerà nel seguente modo:

- partecipazione degli stakeholder più significativi;
- utilizzo di metodi diversificati di ascolto dei soggetti interessati all'autovalutazione (focus group; interviste e questionari di autovalutazione);
- consentire una diagnosi completa dell'organizzazione che si sottopone all'autovalutazione.

Tempistica del processo e stima dell'impegno delle risorse

tempi di esecuzione: da maggio a luglio 2011 (attività di autovalutazione) settembre 2011 per l'avvio delle azioni migliorative; fine giugno 2012 per la conclusione del piano di miglioramento;

risorse coinvolte e quantificazione dell'impegno :

4 persone coinvolte compreso il Dirigente, stimati complessivamente in 60 giorni lavorativi fino al completamento dell'autovalutazione; il resto del tempo sarà suddiviso tra la Funzione Qualità e gli altri due componenti del GAV;

impegni della Funzione Qualità: in gran parte a distanza, fino al completamento dell'autovalutazione e svolgimento del ruolo di tutor e di facilitatore per economizzare le spese connesse al progetto (costi di missione).

monitoraggio delle attività; incontri con il Direttore volti a rendicontare lo stato dell'arte dei lavori.

Per quanto riguarda il personale, considerato che l'AC è una struttura di front office, si è valutato che l'impegno a livello individuale fosse adeguato rispetto agli obiettivi da perseguire.

L'impegno del personale è stato, infatti, stimato nell'ottica di non compromettere i livelli di servizio delle prestazioni, essendo l'AC una struttura di front office e, quindi, della normale gestione lavorativa della struttura stessa.

Tale impegno si stima sia distribuito in attività formative e/o informative sul modello CAF, sul processo di autovalutazione correlato al modello, nelle attività proprie dell'autovalutazione e sullo stato avanzamento dei lavori.

Di seguito una tabella dettagliata delle fasi principali del processo valutativo:

Fasi del processo valutativo	Attori	Modalità	Tempi previsti di esecuzione	Strumenti	Target
1. organizzazione delle attività di formazione del personale	I due componenti del GAV	Riunione Plenaria	Dal 9 al 13 maggio 2011	Incontro	Personale
2. consultazione di portatori di interesse	GAV	Incontri ad hoc	Dal 9 maggio 2011 A fine giugno 2011	Questionari Focus group Interviste	Personale Delegati Istituzioni scolastiche Regione Molise Forze dell'Ordine
3. raccolta della documentazione necessaria a supportare la valutazione;	GAV	Durante la normale attività lavorativa	Entro il 30 giugno 2011	Schemi compilati di raccolta informazioni dei fattori abilitanti; Schemi compilati di raccolta informazioni dei risultati;	Personale
4. raggiungimento del consenso;	GAV	Riunione ad hoc	Entro fine la prima settimana di luglio	Valutazioni individuali (registro e punteggi);	GAV
5. stesura del rapporto di autovalutazione.	GAV Responsabile di Struttura con il supporto della Funzione Qualità	Riunioni ad hoc	Entro luglio 2011	Format del Centro Risorse CAF	Stakeholder

Programmazione della comunicazione del processo di autovalutazione.

Premessa

L'AC nell'ambito della programmazione dei lavori dell'autovalutazione intende definire una pianificazione di massima delle modalità con le quali l'intero processo valutativo sarà comunicato sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione stessa.

Il piano di comunicazione farà parte integrante del piano di autovalutazione.

Inoltre il Direttore, visto il dimensionamento dell'AC di competenza, attuerà modalità di comunicazione con il personale e con alcuni stakeholder significativi sullo stato dell'arte dei lavori, anche in maniera informale, durante il normale svolgimento delle quotidiane attività lavorative di gestione dell'AC.

Contenuti generali del piano.

La comunicazione dell'avvio della procedura CEF sarà fatta dal Direttore a tutte le risorse dell'AC di competenza.

La comunicazione avverrà a cura del Direttore, nell'ambito di un seminario, durante il quale, con la coadiuvazione della Funzione Qualità e delle risorse esperte in qualità in dotazione presso l'AC, saranno illustrati gli obiettivi dell'iniziativa, in termini di impatto della stessa per il miglioramento delle performance locali e di conseguenza di quelle a livello generale di Ente, il piano di attività, i tempi e le risorse necessarie per avviarlo.

Di seguito una tabella dettagliata delle fasi principali del piano di comunicazione

Fasi del processo	Tempi	Cosa	Chi	Come	Verifica si e no
Avvio del processo di autovalutazione	Prime due settimane di maggio	Significato per l'organizzazione, obiettivi ed attese, piano di massima	Personale Delegati Regione Molise Forze dell'Ordine Istituzioni scolastiche	Riunione plenaria Interlocazione telefoniche Riunioni dedicate	Si Si Si Si
Sviluppo del processo di autovalutazione	Da Maggio 2011 ad Agosto 2011	Avanzamento del piano	Tutti i portatori di interesse	Riunioni dedicate	No
Conclusione del processo di autovalutazione	Da Giugno 2011 ad Agosto 2011	Risultati del processo, principali elementi emersi, aree prioritarie di intervento	Tutti i portatori di interesse	Riunioni dedicate Aggiornamento Web	Si Si

Organizzazione delle attività di formazione del GAV e del personale.

Premessa

L'autovalutazione, per essere efficace, deve poter prevedere un'adeguata formazione e/o informazione specifica rispetto ai componenti del GAV, sia pure con modalità e impegno diversificati, mentre tutto il personale deve essere almeno informato.

La formazione/informazione sarà erogata a tutto il personale per metterlo in grado di capire e condividere i vantaggi dell'autovalutazione, gli obiettivi di base del progetto e comprendere i principi del modello e come gli stessi possano essere efficacemente applicati presso l'AC.

I componenti del GAV avranno una formazione più approfondita, grazie alle risorse della Funzione Qualità in qualità di tutor e di facilitatore del processo CEF e saranno resi loro disponibili gli strumenti dell'autovalutazione facilitandone l'uso tra gli altri componenti del gruppo.

Contenuti generali

Il modello CAF sarà presentato al personale e al gruppo così come saranno illustrati gli scopi e la natura del processo di autovalutazione.

Inoltre, nella fase formativa, si darà spazio alla definizione dei portatori di interesse, i prodotti e servizi erogati e i processi chiave.

Il Responsabile dell'autovalutazione sarà adeguatamente formato ed avrà insieme alla persona preposta della Funzione Qualità un ruolo decisivo nella formazione del personale.

In generale si prevede di effettuare delle esercitazioni pratiche con il costituendo GAV su come avviare la prassi valutativa, a cura della risorsa di cui sopra in forza delle competenze specialistiche coadiuvata dal Direttore.

Si prevede di effettuare durante tutte le fasi del processo valutativo delle riunioni informative e/formative con il personale per aggiornarlo sullo stato dell'arte dello stesso.

Di seguito una tabella dettagliata delle fasi principali del **piano di formazione**

Piano di formazione e/ informazione

Destinatari	In quale fase del processo	Livello di conoscenza necessario	Contenuti della formazione / informazione	Tipo di azione	Tempi
Personale Delegati Istituzioni scolastiche	Avvio Sviluppo Conclusione	Medio	Principi di TQM Modello Caf processo di autovalutazione e miglioramento e Risultati dell'autovalutazione	In sede di riunione seminari dedicati	Dal 9 maggio a luglio 2011