

Autovalutazione come strumento per migliorare la qualità

Testo Dr. Beatrice Hess, sociologa e consulente in sviluppo organizzativo BSO

Verificare la qualità del proprio lavoro e capire dove è necessario migliorare? L'autovalutazione consente a un'organizzazione di riflettere sul proprio operato e sulla sua efficacia.

Definire le condizioni quadro

Per prima cosa bisogna stilare un piano di valutazione di massima pluriennale. Per ottenere un effetto duraturo nel tempo occorre infatti prevedere diversi piccoli programmi di valutazione distribuiti su più anni. Poi si istituisce un gruppo strategico, responsabile della pianificazione e dell'esecuzione della prima valutazione e della comunicazione dei risultati. Il gruppo strategico chiarisce le condizioni quadro ed elabora una corrispondente proposta all'attenzione della direzione.

Questioni importanti

Il gruppo strategico e la direzione stabiliscono insieme alcune (poche) questioni importanti da affrontare durante la prima valutazione. Le tematiche importanti sono quattro:

- quali risultati perseguiamo?
- con quali risorse lavoriamo?
- in che modo otteniamo i nostri risultati?
- la nostra offerta soddisfa un reale bisogno?

Forse gli obiettivi e i compiti principali sono già descritti nel mandato (di prestazioni), nelle linee guida o nella pianificazione annuale. Eventualmente le modalità per accertare il raggiungimento degli obiettivi sono già state definite a suo tempo (indicatori). Sulla base di questi indicatori si potrà verificare e identificare gli ambiti in cui è necessario migliorare.

Dati significativi

Come prossimo passo il gruppo strategico valuta quali sono i dati assolutamente necessari dal punto di vista quantitativo e qualitativo per elaborare le questioni da affrontare. Le modalità della raccolta dei dati e le considerazioni ricavate dalla loro analisi devono essere comprensibili anche a terze persone. Dati interessanti si ricavano dai documenti scritti disponibili, come i rapporti e i conti annuali, i bilanci, i contratti, i budget, i piani o i verbali.

Forse è possibile procurarsi altri dati necessari attraverso sondaggi effettuati in forma orale o scritta nel periodo di tempo auspicato? O al riguardo bisogna tenere statistiche regolari? Convieni assegnare ai singoli collaboratori e alle singole collaboratrici incarichi concreti per una parte della raccolta dei dati. Vale inoltre la pena informarsi su come altre organizzazioni svolgono questo compito.

Riflettere insieme

Il fulcro dell'autovalutazione è un evento in cui un gruppo di persone si trova a riflettere sul lavoro svolto e sulla sua efficacia. Può essere un workshop di mezza giornata o un ritiro di più giorni. Per garantire una prospettiva il più variegata e completa possibile si coinvolgeranno tutte le persone che concorrono al successo della missione dell'associazione.

Visione interna e visione esterna

La visione interna viene dai membri della direzione e dai collaboratori/dalle collaboratrici nelle loro diverse funzioni. La visione esterna la forniscono le persone importanti per l'attività dell'associazione: esperti di altre organizzazioni, la clientela e l'utenza dell'offerta dell'associazione e chi la finanzia. Queste persone possono partecipare all'evento di valutazione o essere interpellate nella fase della raccolta dati. Il luogo dell'evento dovrà essere tale da favorire un ambiente di lavoro rilassato e stimolante.

Imparare insieme

L'evento di valutazione è stato adeguatamente preparato e le persone partecipanti possono concentrarsi sull'essenziale: l'apprendimento comune. La condizione è l'ascolto reciproco improntato al rispetto. Le insicurezze devono poter essere espresse, poiché in questo ambito sono più importanti delle conoscenze. L'orgoglio per quanto si è fatto e la ricerca delle possibilità di miglioramento devono essere in equilibrio.

Trarre conclusioni e mettere in pratica provvedimenti

L'esito della raccolta dei dati e i risultati dell'evento vengono messi per iscritto. L'attuazione delle misure decise spetta ai responsabili di linea. Non bisogna dimenticare di definire chi ne verificherà la corretta esecuzione. Alla fine il gruppo strategico informa tutte le persone che hanno partecipato all'autovalutazione. A questo punto il suo compito è terminato e la direzione lo congeda. In occasione del prossimo programma di valutazione il (nuovo) gruppo strategico potrà avvalersi delle esperienze acquisite.