



REGIONE
SICILIANA

Dipartimento Regionale
dell'Istruzione e della Formazione
Professionale

PROGETTO PER IL RAFFORZAMENTO DELLE CAPACITÀ
D'AZIONE DELLE AUTORITÀ PER L'AMMINISTRAZIONE
DELLA GIUSTIZIA DELLA REGIONE SICILIANA –
PROCURA DELLA REPUBBLICA DI SCIACCA, TRIBUNALE
DI GELA, PROCURA DELLA REPUBBLICA DI GELA,
TRIBUNALE DI SCIACCA, TRIBUNALE DI MODICA,
PROCURA DELLA REPUBBLICA DI CALTAGIRONE

BEST PRACTICES – PROGETTO DIFFUSIONE DELLE
BUONE PRATICHE NEGLI UFFICI GIUDIZIARI



Analisi fabbisogni formativi dei dipendenti

**PROCURA DELLA REPUBBLICA
DI SCIACCA**

SOMMARIO

1. Premessa metodologica
2. Il questionario di rilevazione dei fabbisogni
3. I fabbisogni formativi dei dipendenti
4. Le definizioni delle azioni formative

Allegato n.1 - Questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi somministrato alla leadership

Allegato n.2 - Questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi somministrato ai dipendenti

1. Premessa metodologica

Il documento di Analisi dei fabbisogni formativi dei dipendenti della Procura di Sciacca si inserisce all'interno della più ampia cornice di riferimento della linea 1 di attività – Analisi e riorganizzazione degli Uffici Giudiziari – del progetto di “Rafforzamento delle capacità d'azione delle Autorità per l'amministrazione della giustizia della Regione Siciliana”.

In particolare, la rilevazione delle necessità formative rappresenta la prima fase del processo di “Formazione del personale” (Linea di attività 1.3) e precede le fasi di progettazione, realizzazione dell'intervento, valutazione dei risultati e dell'efficacia dell'intervento di formazione, come evidenziato dal seguente prospetto.

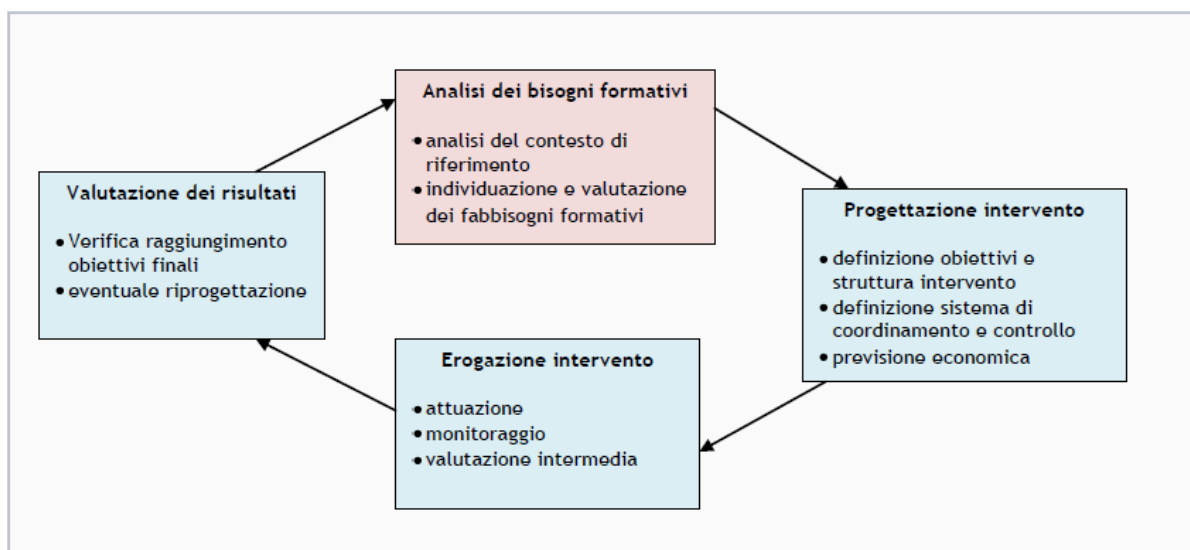


Figura 1 – Il processo formativo

Tale fase si pone, inoltre, a completamento delle azioni formative pianificate in seguito alla definizione delle competenze informatiche effettuata nell'ambito della linea 2 di intervento – Analisi dell'utilizzo delle tecnologie –.

Nell'ambito del suddetto contesto di riferimento, la presente analisi ha come obiettivo principale quello di rilevare i bisogni di competenze del personale

dipendente dell'Ufficio Giudiziario, al fine di verificare la necessità di interventi formativi nel contesto lavorativo, fissare obiettivi e risultati da raggiungere e definire quali possano essere le metodologie e gli strumenti maggiormente idonei per svolgere efficacemente l'intervento di formazione.

In generale, la letteratura relativa all'analisi dei fabbisogni formativi ruota intorno a concetti complessi e significativi come: formazione e bisogno formativo. Nel processo formativo l'analisi dei bisogni si configura come "prima attività" finalizzata all'acquisizione di dati e informazioni utili e attendibili per proseguire nella progettazione delle azioni formative (definizione degli obiettivi generali e specifici, individuazione dei destinatari, strutturazione dei contenuti, scelta dei metodi didattici) e, di seguito, nella realizzazione dell'intervento formativo stesso.

Il concetto di "bisogno formativo", pur non avendo - almeno nella letteratura più recente in materia - una definizione univoca, è prevalentemente definito come gap, stato di mancanza da colmare, distanza tra competenze che il soggetto possiede e competenze necessarie per assolvere in modo efficace ed efficiente le attività all'interno di specifici processi lavorativi.

Il fabbisogno formativo si configura, di conseguenza, come un'area potenziale di attivazione della formazione: la conoscenza del bisogno formativo permette al progettista di formazione di progettare un intervento personalizzato ed efficace. Tuttavia, affinché la formazione e lo sviluppo delle competenze delle risorse umane costituiscano uno strumento utile per l'attuazione dei processi di miglioramento e per la gestione delle fasi di cambiamento nelle organizzazioni, è necessario che le fasi di esplorazione dei fabbisogni e gli strumenti adoperati per soddisfarli siano correlate al contesto analizzato ed alle finalità specifiche dell'analisi. Occorre, ovvero, adoperare i più idonei strumenti di indagine al fine di raccogliere informazioni quantitativamente e qualitativamente utili alla corretta definizione dei bisogni formativi.

Il suddetto quadro metodologico permette di comprendere le finalità e le caratteristiche specifiche dell'attività di Analisi dei fabbisogni formativi, che,

seguendo due delle tecniche standard accettate dalla letteratura di riferimento, è stata effettuata secondo due fasi:

- Somministrazione di un questionario di rilevazione dei fabbisogni: utile per indagare, dal punto di vista quantitativo, le aree dell'organizzazione sulle quali si concentrano le maggiori carenze di competenze dei dipendenti.
- Analisi on field¹ delle azioni formative: tale fase, che si è concretizzata nella realizzazione di un incontro tra il gruppo di lavoro e la leadership della Procura, ha consentito di analizzare qualitativamente le aree sulle quali indirizzare le azioni formative e di approfondire i risultati ottenuti in seguito alla somministrazione dei questionari.

L'articolazione del documento prevede una sezione dedicata alla descrizione delle modalità di costruzione e delle finalità del principale strumento adoperato per la rilevazione dei fabbisogni, ovvero il questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi. Successivamente, mediante l'utilizzo di appositi grafici riassuntivi, sono descritti i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario ai dipendenti e alla leadership dell'Ufficio e definite le possibili azioni formative da intraprendere per assolvere ai bisogni emersi. Nello specifico, tale attività è stata effettuata incrociando le valutazioni emerse dai questionari col punto di vista qualitativo della leadership dell'Ufficio Giudiziario, ottenuto nel corso di un incontro effettuato presso la Procura di Sciacca.

¹ L'analisi "on field" (*sul campo*) è una delle principali metodologie di rilevazione dei fabbisogni formativi basata, principalmente, su Audit aziendali, finalizzata a recepire i fabbisogni, analizzarli e definire le priorità di intervento. Essa si contrappone all'analisi "desk", volta alla raccolta della documentazione utile alla formazione di un background teorico e razionale di un piano progettuale, su cui pensare ed elaborare strumenti di rilevazione per la fase di ricerca vera e propria (*field appunto*).

2. Il questionario di rilevazione dei fabbisogni

Come introdotto nel paragrafo precedente, il principale strumento utilizzato per la rilevazione dei fabbisogni formativi dei dipendenti è stato quello del questionario di rilevazione. Esso è stato strutturato attraverso una serie di domande formalizzate ed a risposta chiusa, con lo scopo di ottenere risposte ad una gamma delineata di alternative. La scelta di limitare la presenza di risposte aperte è stata finalizzata ad evitare, in fase di analisi dei dati, delle laboriose operazioni di riconcettualizzazione che avrebbero complicato l'individuazione delle esigenze di apprendimento in termini di competenze dei dipendenti dell'Ufficio Giudiziario.

Nello specifico, la metodologia utilizzata al fine di rendere l'analisi dei fabbisogni coerente con l'obiettivo prefissato si è basata sulla somministrazione di due diversi questionari, rispettivamente uno al personale dipendente ed uno alla leadership della Procura di Sciacca.

Ovvero, si è ritenuto opportuno somministrare una scheda per la rilevazione delle competenze effettivamente possedute dai dipendenti, in modalità di auto-valutazione, ed una al Direttore Amministrativo, Dott. Manlio Mirabella (etero-valutazione). Tale scelta strategica è stata effettuata allo scopo di rilevare il gap di competenze risultante dal confronto tra competenze possedute e richieste, ottenendo uno strumento in grado di definire con precisione le esigenze di formazione dei dipendenti dell'Ufficio Giudiziario.

Per quanto riguarda il questionario di rilevazione dei fabbisogni somministrato alla leadership dell'Ufficio (Allegato 1), compilato dal Dott. Mirabella, si è optato per una struttura costituita da 6 sezioni.

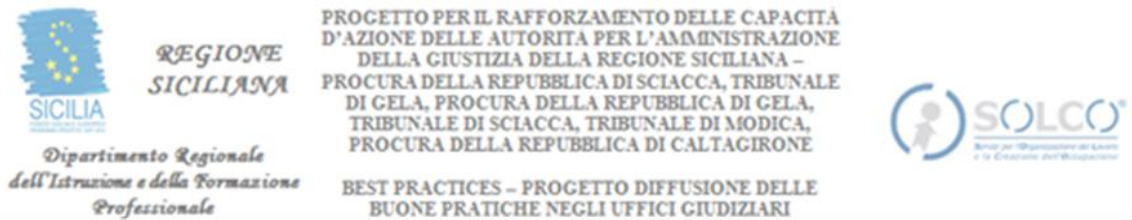
Le prime 2, "Anagrafica e informazioni sul personale dell'Ufficio Giudiziario" e "Informazioni sulle attività formative dell'Ufficio Giudiziario", di carattere prettamente generale, sono state inserite al fine di ottenere un quadro riepilogativo della Procura e del contesto di riferimento nel quale operano i dipendenti, dal quale possono certamente dipendere le eventuali azioni formative. In particolare, il format predisposto ha consentito di evidenziare le

caratteristiche del personale in forza all'Ufficio, le principali strategie adoperate per fronteggiare la crisi economica e le eventuali attività formative svolte negli anni precedenti. Nelle restanti 4 sezioni, invece, sono state inserite domande volte all'esplorazione di competenze trasversali che investono i processi lavorativi. Ciò al fine di identificare, tra le diverse aree tematiche (Sviluppo organizzativo, Innovazione tecnologica, Competenze Gestionali e di processo, Innovazione organizzativa), quelle potenzialmente più suscettibili di azioni di sviluppo delle competenze. Inoltre, per ogni sezione, si è richiesto di scegliere tra un elenco di possibili corsi di formazione, in modo tale da definire, per le aree tematiche caratterizzate da maggiori criticità, le potenziali azioni formative cui sottoporre i dipendenti.

Al contempo, è stato predisposto dal Team di Lavoro un ulteriore strumento di rilevazione, di simili contenuti rispetto a quello prima presentato, la cui somministrazione è stata rivolta esclusivamente ai dipendenti (Allegato 2). Tale strumento, a causa della visione meno ampia dell'organizzazione posseduta dai lavoratori, è stato redatto in forma ridotta, mantenendo le prime 2 sezioni di carattere generale, ma concentrandosi sull'approfondimento di 3 sole sezioni tematiche (Sviluppo organizzativo, Innovazione tecnologica, Innovazione organizzativa) inerenti le attività di specifica competenza del personale.

La metodologia di rilevazione così costruita, seppur già sufficiente per definire i fabbisogni formativi dei dipendenti, rischiava di trascurare alcuni fattori parimenti importanti per la definizione delle azioni formative da intraprendere. Il questionario è, infatti, lo strumento privilegiato dalla ricerca quantitativa, mentre solo mediante un'analisi on field (costituita da interviste face to face, audit o focus group) è possibile evidenziare dati di tipo qualitativo, poiché tali strumenti lasciano spazio alla soggettività e danno possibilità di comprendere in profondità quello che l'interlocutore vuole comunicare.

L'integrazione dell'approccio quantitativo con quello qualitativo risulta, infatti, quello più corretto poiché riesce a comporre un quadro maggiormente aderente alla realtà. La metodologia scelta ha trovato applicazione, in questo caso, integrando i risultati dei questionari con valutazioni qualitative provenienti da un



confronto col Maresciallo Murè ed il Dott. Milanese, indicando così, in via definitiva, i corsi di formazione cui sottoporre i dipendenti della Procura della Repubblica di Sciacca.

3. I fabbisogni formativi dei dipendenti

I due questionari di rilevazione, realizzati seguendo il criterio metodologico introdotto nel paragrafo precedente, sono stati sottoposti all'attenzione del Direttore Amministrativo, Dott. Mirabella, e di 10 dipendenti della Procura di Sciacca. Al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato nell'offerta tecnica del Progetto, ossia rilevare il gap di competenze risultante dal confronto tra competenze attese e possedute, si riportano di seguito le risposte ottenute dalla somministrazione dei due questionari.

SEZIONE 1: Anagrafica e informazioni sul personale dell'Ufficio Giudiziario

Allo scopo di definire le risorse umane a disposizione della Procura di Sciacca, si è richiesto al Direttore Amministrativo di definire le caratteristiche del personale dell'Ufficio, evidenziandone inquadramento, tipologia contrattuale e caratteristiche individuali.

	PERSONALE UFFICIO GIUDIZIARIO	<i>Donne lavoratrici</i>	<i>Lavoratori con età superiore a 45 anni</i>	<i>Contratti di inserimento o di reinserimento</i>	<i>Lavoratori di età inferiore a 32 anni</i>	<i>Lavoratori assunti da meno di 12 mesi</i>	TOTALE
PERSONALE DIPENDENTE	Direttori Amministrativi						
	Funzionari Giudiziari	2					2
	Cancellieri	1					1
	Assistenti giudiziari	4					4
	Ausiliari	1					1
LAVORATORI CON CONTRATTI ATIPICI	Collaboratori Occasionali						
	Collaboratori a Progetto						
	Lavoratori con contratto di somministrazione						
	Altri Atipici						

Figura 2 – Personale in forza all'UG, per inquadramento, tipologia contrattuale e caratteristiche individuali

Un'analisi del contesto nel quale opera la Procura, tuttavia, non può prescindere da considerazioni relative allo scenario di crisi economica, i cui effetti sono evidenti anche nel settore della Pubblica Amministrazione. Dal questionario è emerso che le maggiori difficoltà incontrate nell'ultimo anno dall'Ufficio sono state dovute all'esiguità delle risorse finanziarie assegnate, che ha condotto a problematiche nell'acquisto del materiale necessario al buon funzionamento dell'Ufficio.

Tra le strategie utilizzate per fronteggiare tali difficoltà, invece, sono state sottolineate la "Riqualificazione e/o aggiornamento del personale" e "L'informatizzazione dell'Ufficio", mirando a un innalzamento delle competenze dei dipendenti e, di conseguenza, della qualità del servizio offerto ai cittadini.

SEZIONE 2: Informazioni sulle attività formative dell'Ufficio Giudiziario

Come segnalato dalla leadership e dai dipendenti, gli interventi formativi promossi negli ultimi 2 anni dall'Ufficio presso il proprio personale hanno riguardato le seguenti aree:

AREA TEMATICA	AREA CONTENUTISTICA	ORE DI CORSO
SVILUPPO ORGANIZZATIVO		
INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Sistema e-procurement nelle P.A.	7
	Sistema di notifiche digitali nel settore penale	6
	Istanza WEB SIAMM	3
COMPETENZE GESTIONALI E DI PROCESSO	NJR (Network Judicial Registers) – Casellario giudiziario europeo	6
INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA	CAD	10
ALTRO	Spese di Giustizia	
	Corso di formazione Operatore e Assistente Giudiziario	6 + 18

Figura 3 – Interventi formativi effettuati per area tematica, contenutistica ed ore

Le attività formative hanno condotto all'ottenimento di Certificazioni delle Competenze mediante attestazioni di Frequenza o Certificazioni specifiche rilasciate dall'organismo realizzatore.

SEZIONE 3: Area tematica sviluppo organizzativo

Essendo emerso dal questionario che la Procura di Sciacca è dotata di una Politica di Gestione delle Risorse Umane, è stata valutata la strategia (in house o outsourcing) adottata dall'Ufficio Giudiziario per la realizzazione delle diverse politiche e/o attività relative all'area in questione:

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	IN HOUSE	OUTSOURCING
FORMAZIONE		X
ORGANIZZAZIONE	X	
PIANI DI CARRIERA		
COMPENSATION & BENEFIT		
AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	X	
CHANGE MANAGEMENT		
KNOWLEDGE MANAGEMENT		
ALTRO (SPECIFICARE)		

Figura 4 – Gestione delle risorse umane: Politiche e/o attività realizzate in house in outsourcing

Inoltre, è stato chiesto di evidenziare le capacità che i dipendenti dovrebbero Acquisire (A) o Perfezionare (P) relativamente alle competenze comportamentali, organizzative e personali necessarie alla gestione dell'Ufficio. Occorre precisare che nelle barre dei seguenti istogrammi sono state indicate le risposte ottenute dalla somministrazione del questionario ai dipendenti, mentre sono state cerchiare in rosso/verde quelle fornite dalla leadership, al fine di poter valutare eventuali scostamenti nelle competenze rilevate.

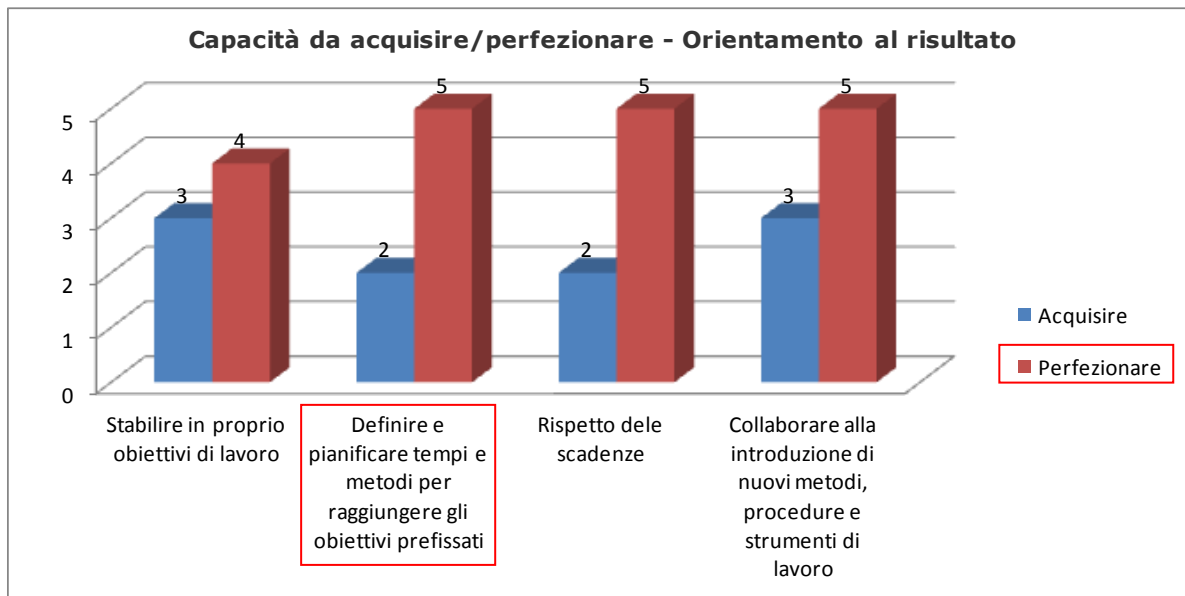


Figura 5 – Orientamento al risultato: capacità da acquisire/perfezionare

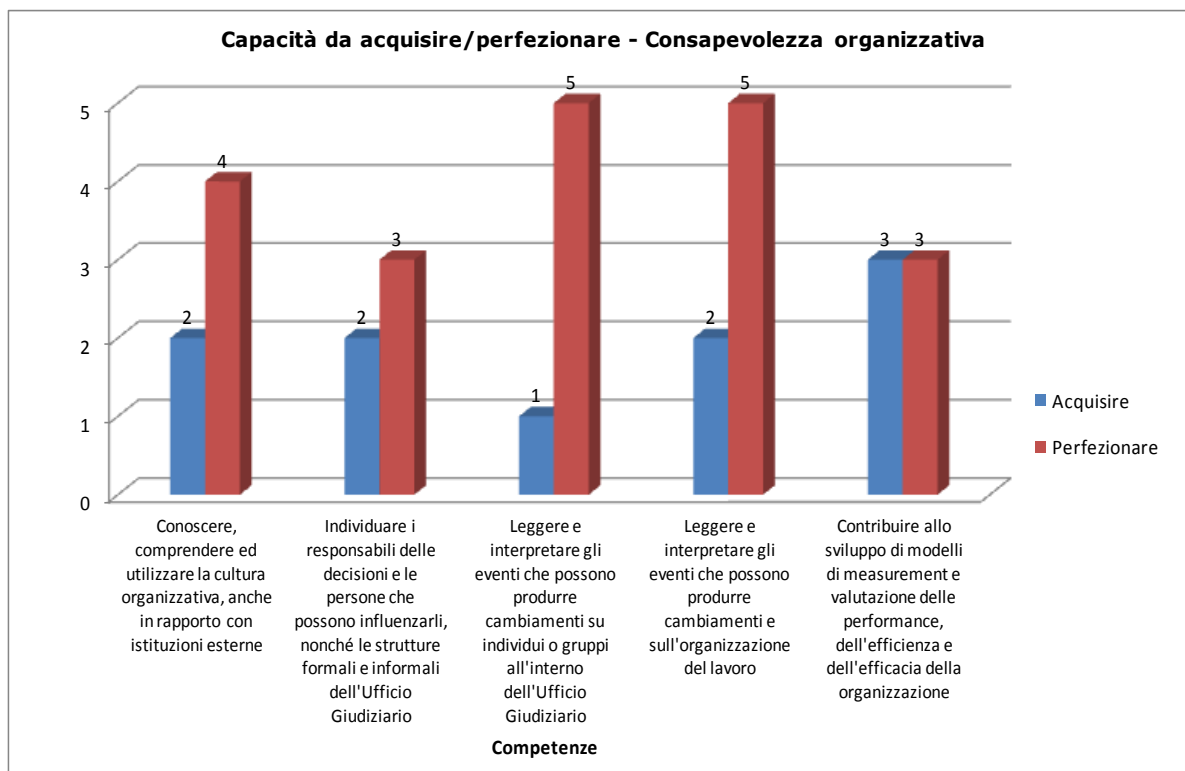


Figura 6 – Consapevolezza organizzativa: capacità da acquisire/perfezionare

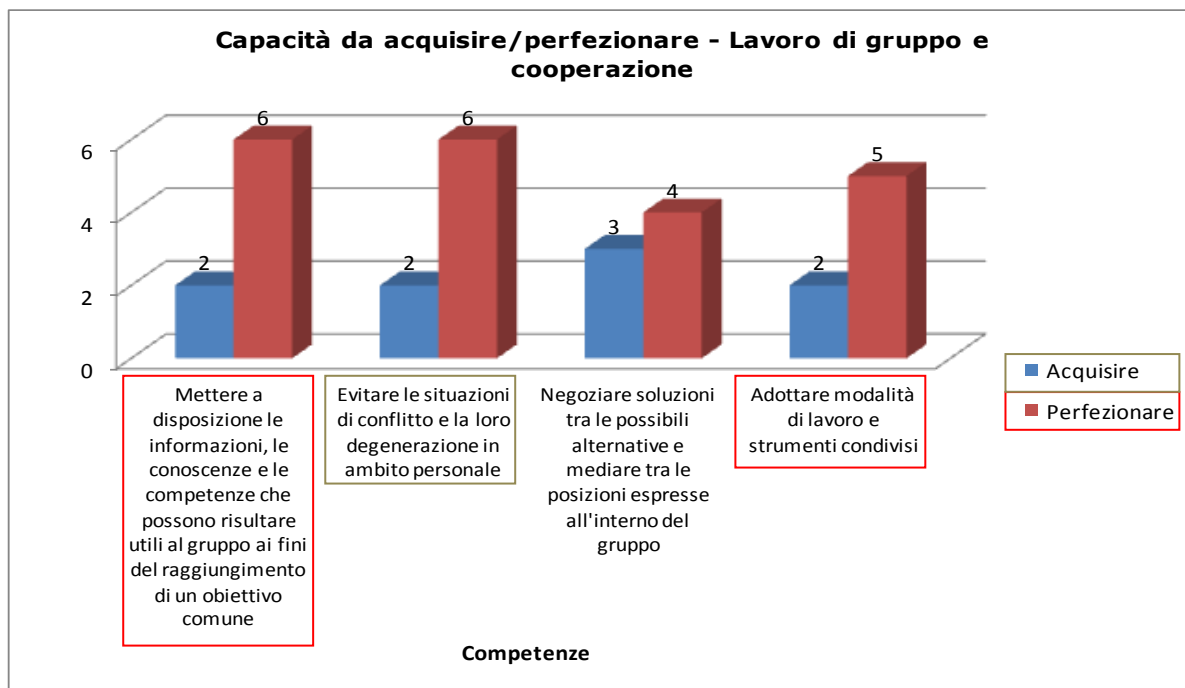


Figura 7 – Lavoro di gruppo e cooperazione: capacità da acquisire/perfezionare

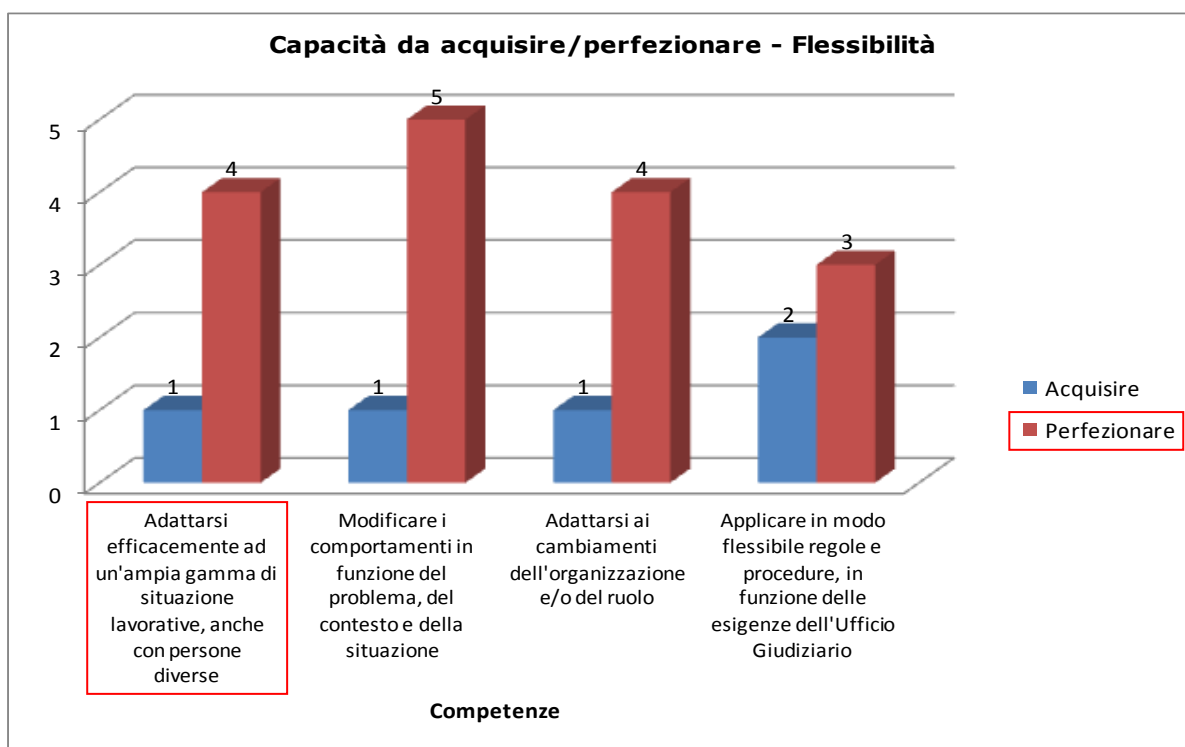


Figura 8 - Consapevolezza organizzativa: capacità da acquisire/perfezionare

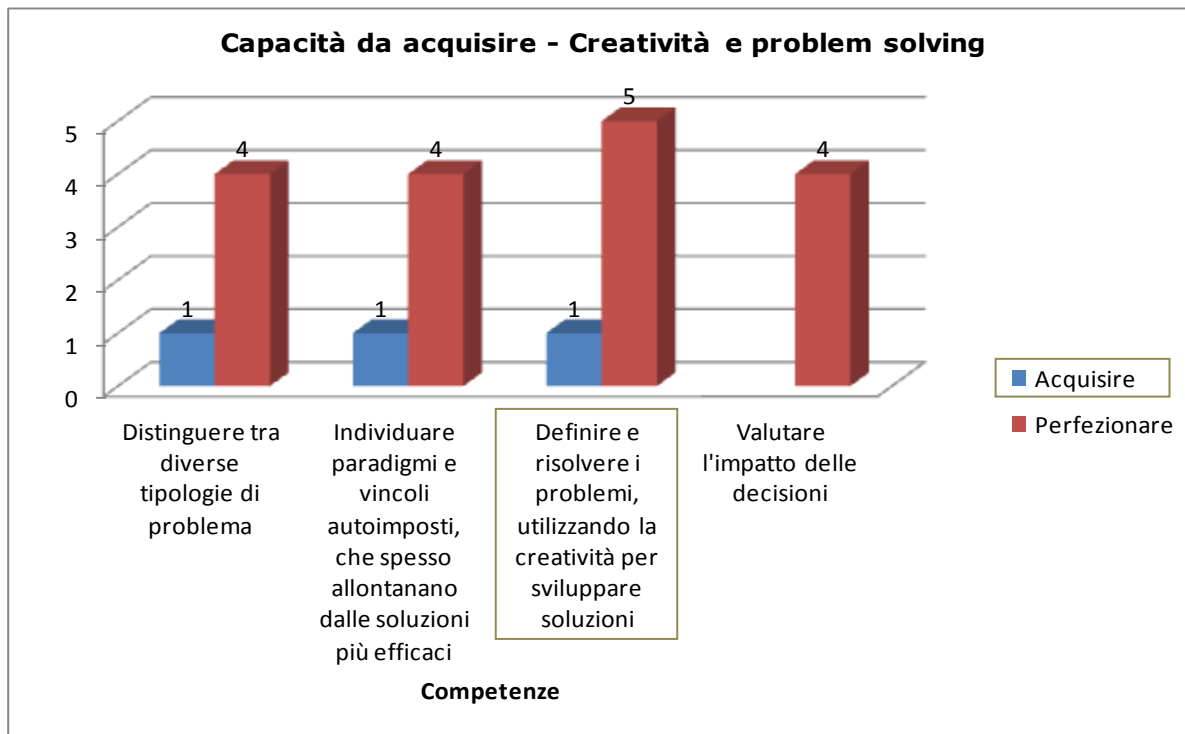


Figura 9 - Creatività e problem solving: capacità da acquisire/perfezionare

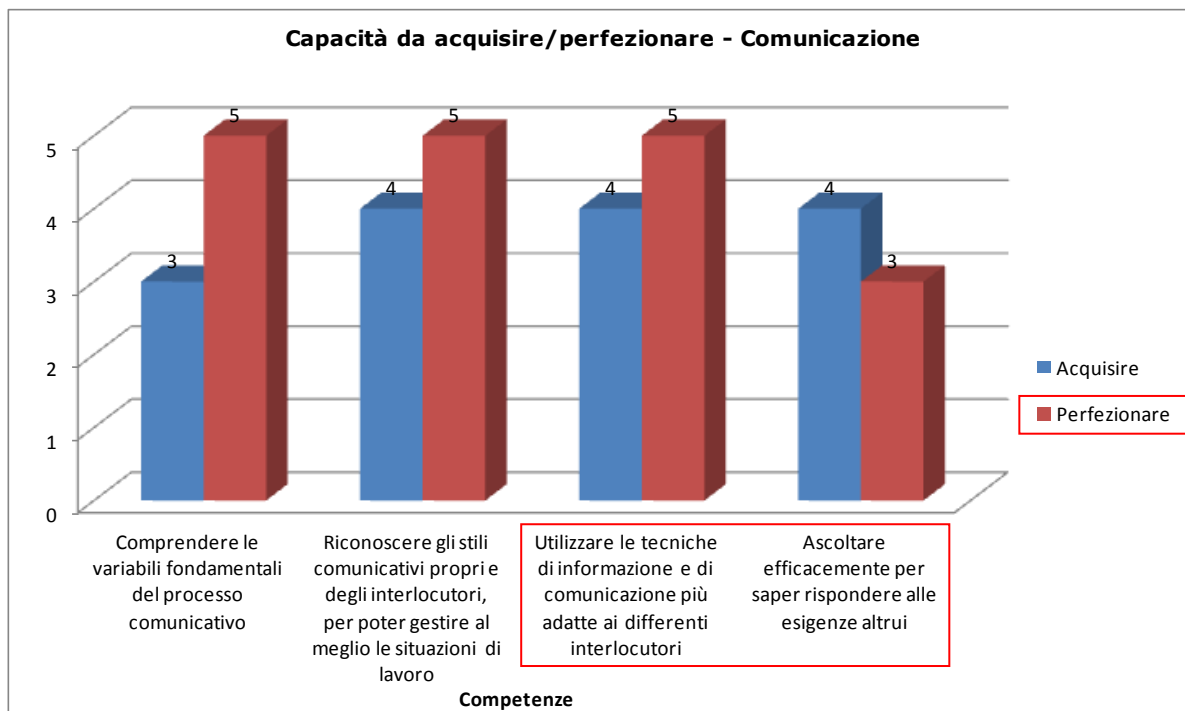


Figura 10 - Comunicazione: capacità da acquisire/perfezionare

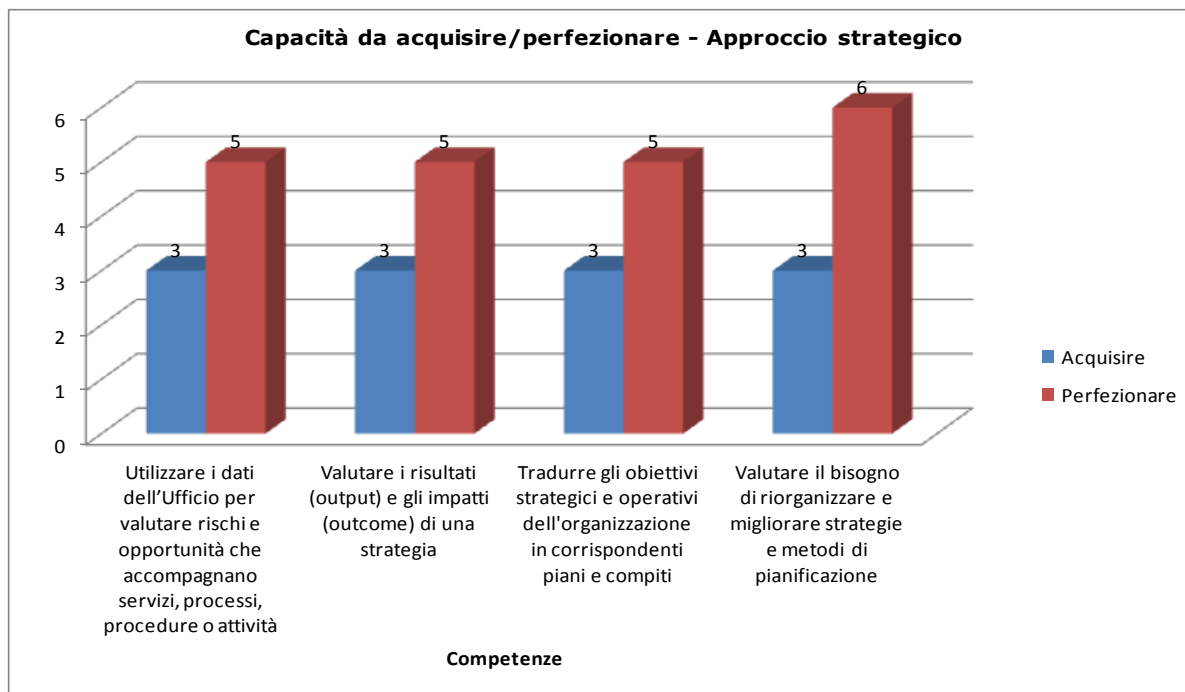


Figura 11 – Approccio strategico: capacità da acquisire/perfezionare

Per quanto riguarda i percorsi formativi di interesse, sono state riscontrate le seguenti preferenze:

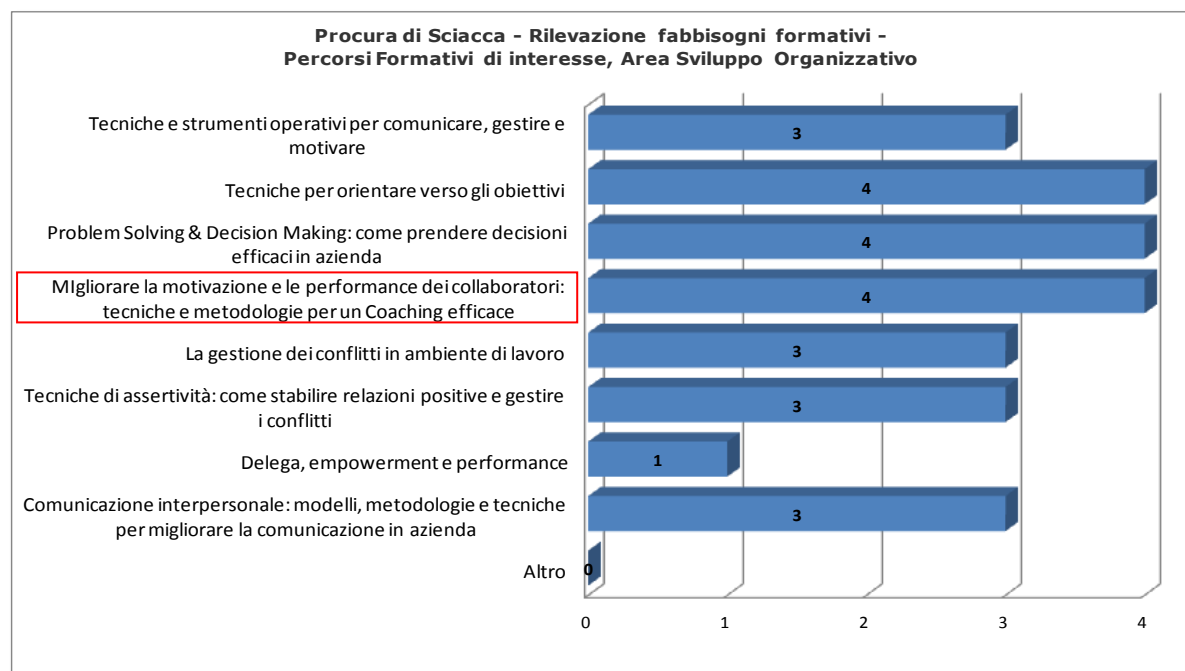


Figura 12 - Percorsi formativi di interesse, Area Sviluppo Organizzativo

Dall'intersezione delle risposte ottenute dai dipendenti e dalla leadership dell'Ufficio, emerge che le aree per le quali può risultare utile un intervento formativo sono le seguenti:

- ✓ Tecniche per orientare verso gli obiettivi;
- ✓ Problem Solving & Decision Making: come prendere decisioni efficaci;
- ✓ Migliorare la motivazione e le performance dei collaboratori;
- ✓ Comunicazione interpersonale: modelli, metodologie e tecniche per migliorare la comunicazione.

Appare evidente come tali corsi consentirebbero di acquisire le competenze per le quali, negli istogrammi precedenti, si sono manifestate le maggiori carenze per i dipendenti, ovvero "Lavoro di gruppo e cooperazione", "Creatività e problem solving", "Comunicazione" e "Consapevolezza organizzativa".

SEZIONE 4: Area tematica Innovazione tecnologica

In questa sezione è stato chiesto ai dipendenti di esplicitare le principali modalità di interazione utilizzate sia internamente che esternamente all'organizzazione, ponendo particolare attenzione sull'eventuale utilizzo di Sistemi Informatici. Nello specifico, sono state esaminate sia le competenze già in possesso dei dipendenti che quelle carenti ma potenzialmente utili all'organizzazione, quindi da sviluppare.

Ciò è stato sintetizzato attraverso i seguenti grafici a torta. Anche in questo caso sono state cerchiare in rosso le risposte fornite dalla leadership della Procura, Dott. Mirabella.

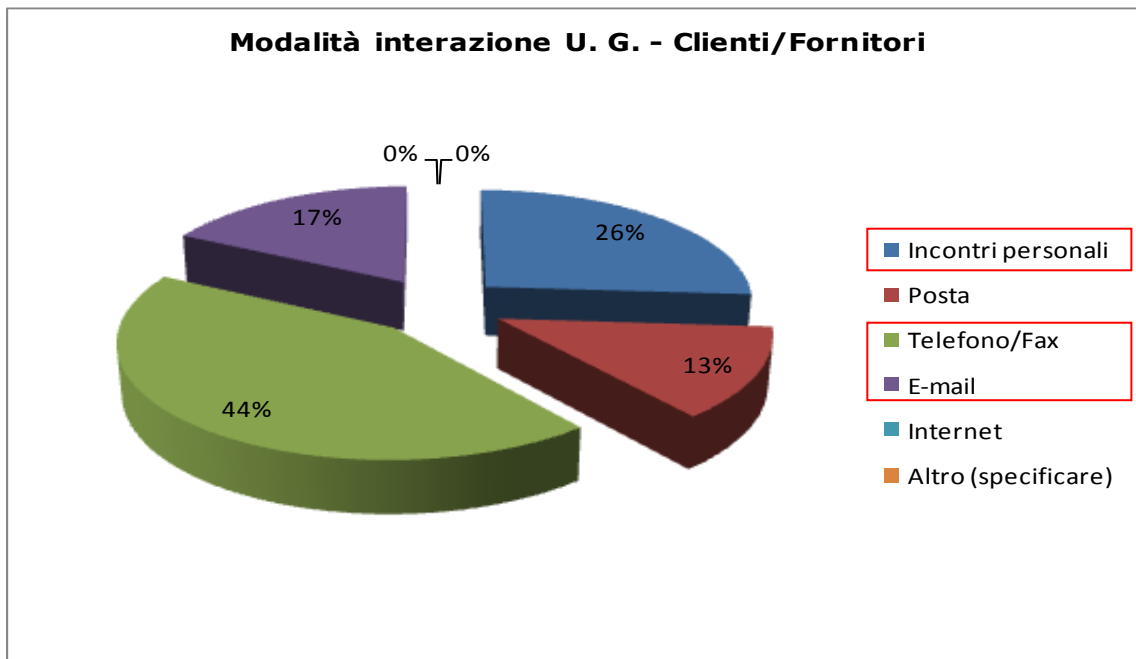


Figura 13 - Modalità interazione U.G. - Clienti/Fornitori

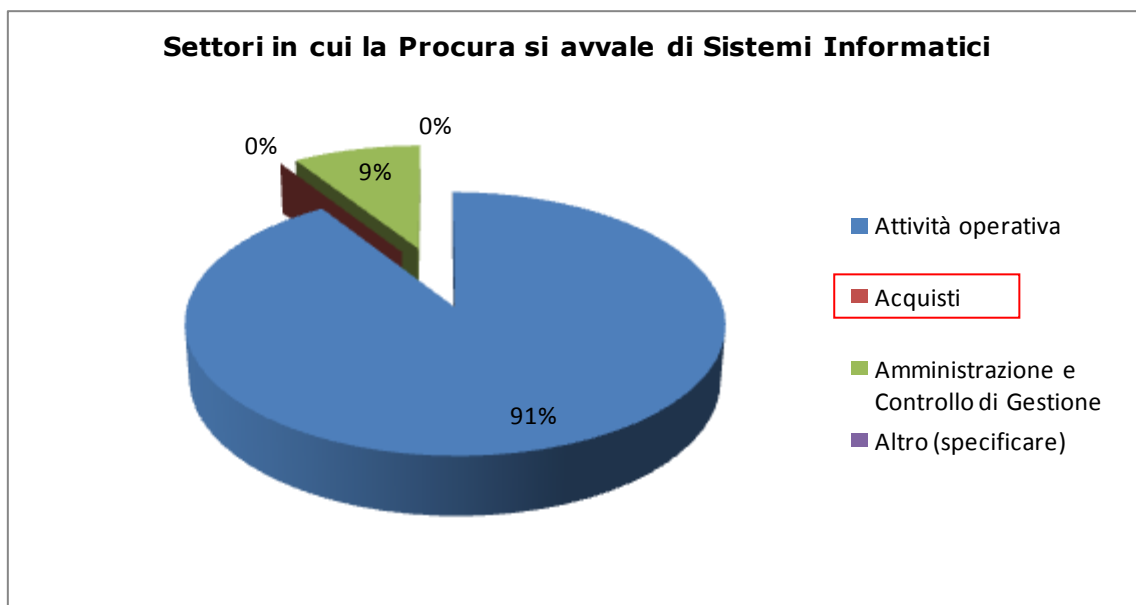


Figura 14 - Settori di utilizzo di Sistemi Informatici

Tipologie di Sistemi Informatici ritenute più utili da adottare/conoscere

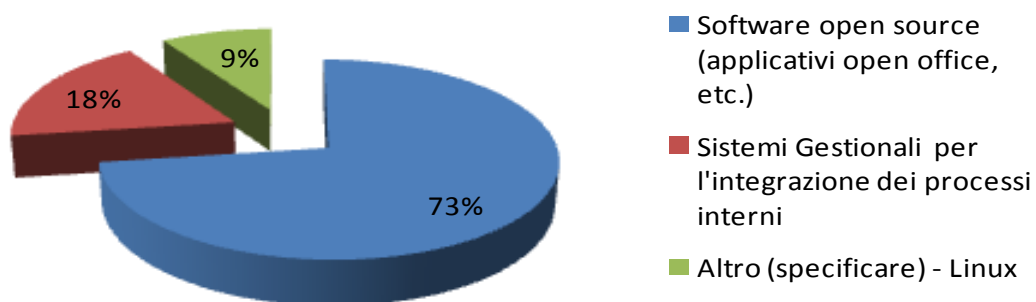


Figura 15 – Tipologie di Sistemi Informatici più utili da adottare/conoscere

Tipologie di Sistemi Informatici per le quali si ritiene necessaria azione formativa

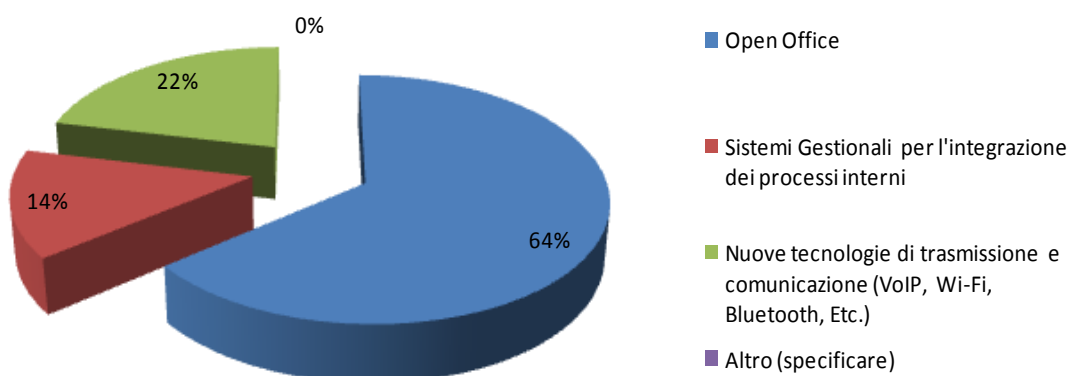


Figura 16 – Tipologie Sistemi Informatici per le quali è ritenuta necessaria azione formativa

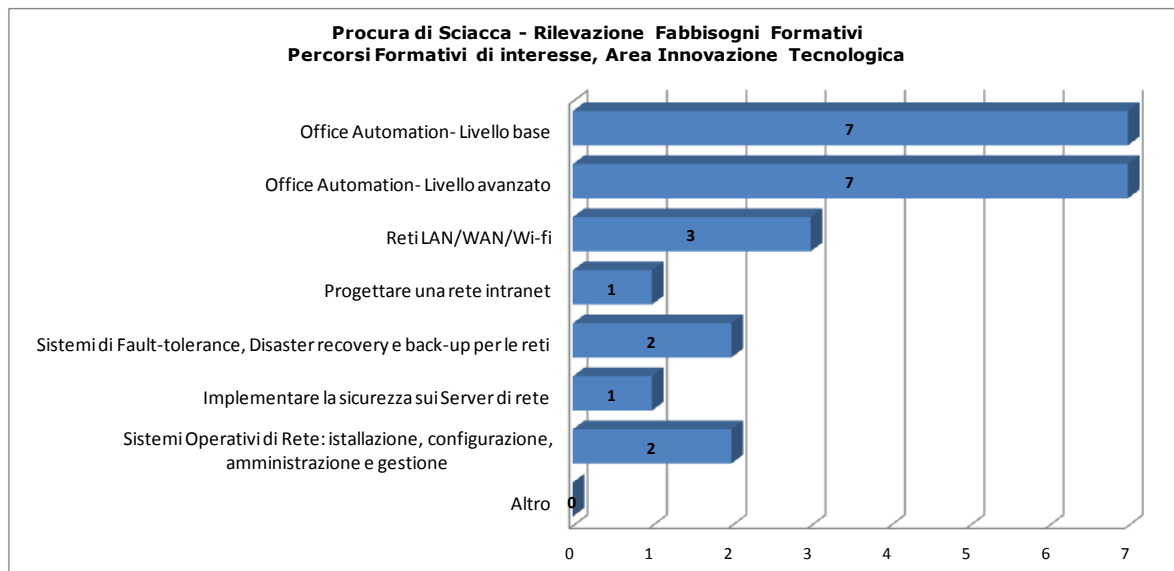


Figura 17 – Percorsi formativi di interesse, Area Innovazione Tecnologica

Le risposte fornite relativamente all'area tematica Innovazione Tecnologica hanno mostrato come le principali carenze di competenze dei dipendenti riguardano la conoscenza ed utilizzo di Office Automation (a livello base e avanzato) e delle Reti LAN/WAN/Wi-fi. Essendo emerso che l'Ufficio utilizza internet e i sistemi informatici prevalentemente per attività di tipo operativo si ritiene che sottoporre i dipendenti a corsi di formazione di tal tipo potrebbe consentire un importante salto di qualità per la Procura.

SEZIONE 5: Area tematica competenze gestionali e di processo

La sezione volta ad indagare le competenze che il personale dovrebbe acquisire o perfezionare relativamente alle attività gestionali e di processo, è stata sottoposta solamente al giudizio della leadership, poichè riguarda un'area la cui conoscenza, solitamente, spetta ai livelli apicali dell'organizzazione. I dipendenti, dunque, non avrebbero avuto adeguati strumenti per fornire una valutazione oggettiva sulla necessità di acquisire o meno determinate conoscenze.

		COMPETENZE DEL PERSONALE	
		A	P
PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ GIUDIZIARIA	Avere una visione chiara della funzione che rivestono i processi di Pianificazione, Programmazione e Controllo		
	Conoscere le attività giudiziarie le caratteristiche e le criticità dei diversi ambienti di lavoro		X
	Conoscere i Key Performance Indicators (KPI's) delle attività lavorative		
	Utilizzare i KPI's (efficienza, saturazione, capacità produttività del personale etc.) per sviluppare la Pianificazione, la programmazione e il monitoraggio delle attività		
	Focalizzare le aree critiche di inefficienza su cui intervenire		X
	Utilizzare tecniche specifiche di incremento dell'efficienza e di rimozione delle perdite della stessa		X

Figura 18 – Pianificazione e programmazione dell'attività giudiziaria: capacità da acquisire/perfezionare

Dalle risposte fornite dalla leadership è emerso che risultano da perfezionare diverse competenze relative all'area "Pianificazione e programmazione dell'attività giudiziaria", ovvero:

- Conoscere le attività giudiziarie le caratteristiche e le criticità dei diversi ambienti di lavoro;
- Focalizzare le aree critiche di inefficienza su cui intervenire;
- Utilizzare tecniche specifiche di incremento dell'efficienza e di rimozione delle perdite della stessa.

Le possibili azioni formative, di conseguenza, potrebbero riguardare corsi di "Introduzione al Project Management", "Competenze manageriali e gestionali per il Project Management", "Tecniche e strumenti per il Project Management".

SEZIONE 6: Area tematica innovazione organizzativa

Relativamente ai principi guida che sottendono i Sistemi di Gestione della Qualità, è stato innanzi tutto richiesto quale sia l'ordine di priorità seguito dall'Ufficio Giudiziario, ottenendo il seguente prospetto:

	PRINCIPI GUIDA DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'	PRIORITÀ'
1	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	1
2	LEADERSHIP	3
3	COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE	3
4	APPROCCIO PER PROCESSI	3
5	APPROCCIO SISTEMICO ALLA GESTIONE	3
6	MIGLIORAMENTO CONTINUO	1
7	DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO	3
8	RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI	3

Figura 19 – Priorità dei Principi guida dei Sistemi di Gestione della Qualità

Inoltre, sono state indagate le otto aree riguardanti i principi guida dei SGQ, chiedendo di specificare se le competenze inerenti ciascuno di essi fossero acquisite o da perfezionare. Il questionario relativo alle competenze riguardanti la leadership dell'U.G. (Figura 21) è stato ovviamente sottoposto al solo Dirigente Amministrativo, non riguardando competenze strettamente inerenti ai dipendenti.

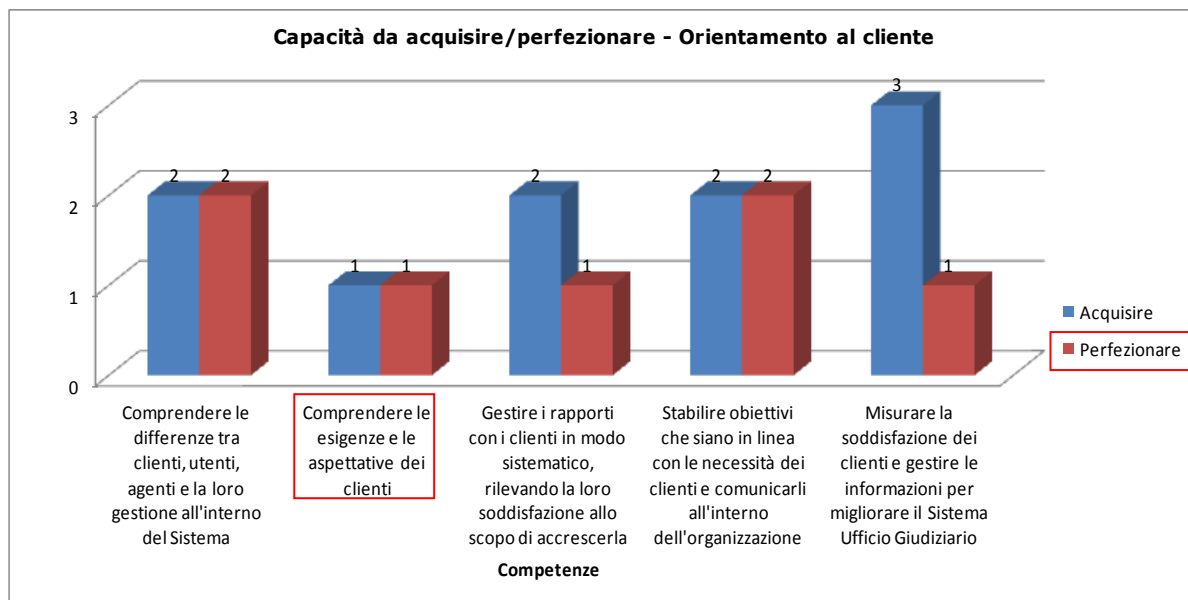


Figura 20 – Orientamento al cliente: capacità da acquisire/perfezionare

PRINCIPI GUIDA	COMPETENZE DEL PERSONALE	A	P
LEADERSHIP	Contribuire a stabilire obiettivi chiari, nonché valori e modelli condivisi nell'Ufficio Giudiziario		
	Organizzare le risorse per consentire di progettare, implementare e migliorare in maniera sistematica un SGQ		
	Contribuire a definire metodi per incoraggiare, riconoscere e premiare i contributi individuali ai traguardi dell'organizzazione		
	Creare un ambiente di lavoro nel quale tutti si sentano coinvolti in prima persona, incoraggiati e motivati		X
	Comunicare in modo trasparente per far comprendere la direzione verso la quale sta andando l'organizzazione, riducendo la paura nei confronti dei cambiamenti		

Figura 21 – Leadership: capacità da acquisire/perfezionare

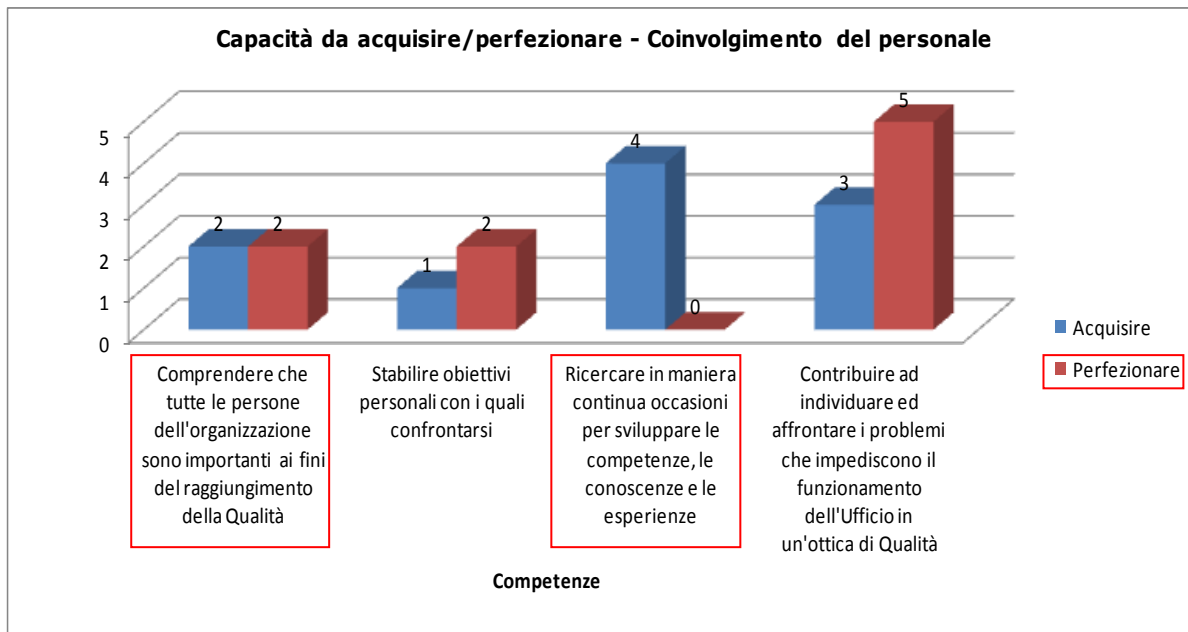


Figura 22 – Coinvolgimento del personale: capacità da acquisire/perfezionare

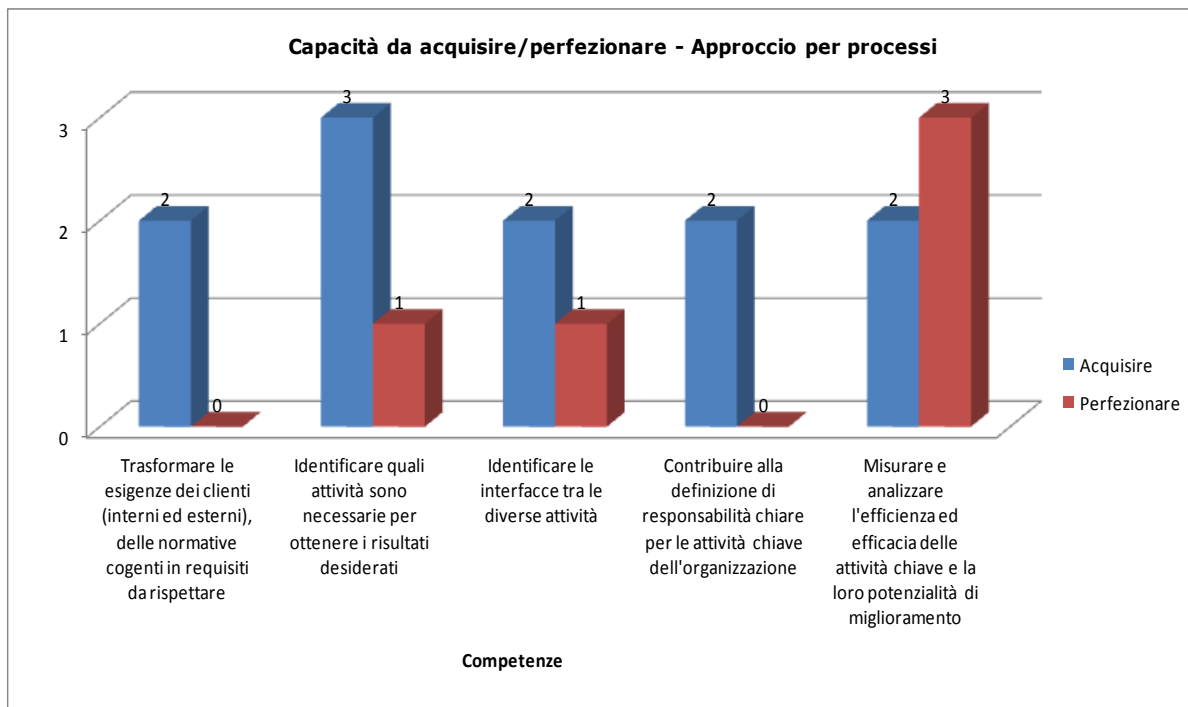


Figura 23 – Approccio per processi: capacità da acquisire/perfezionare

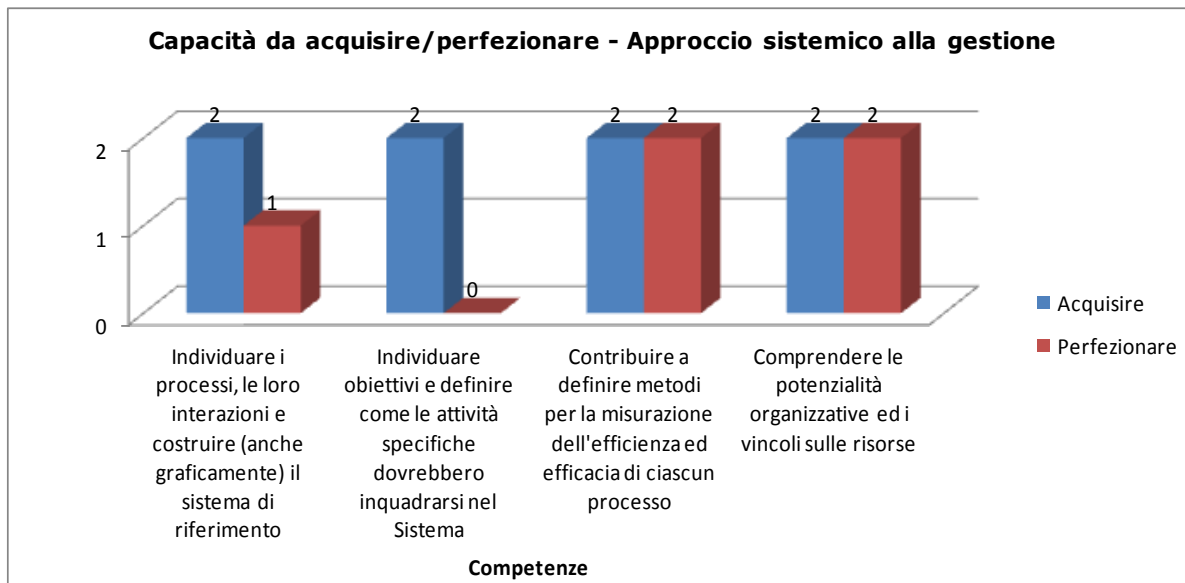


Figura 24 – Approccio sistemico alla gestione: capacità da acquisire/perfezionare

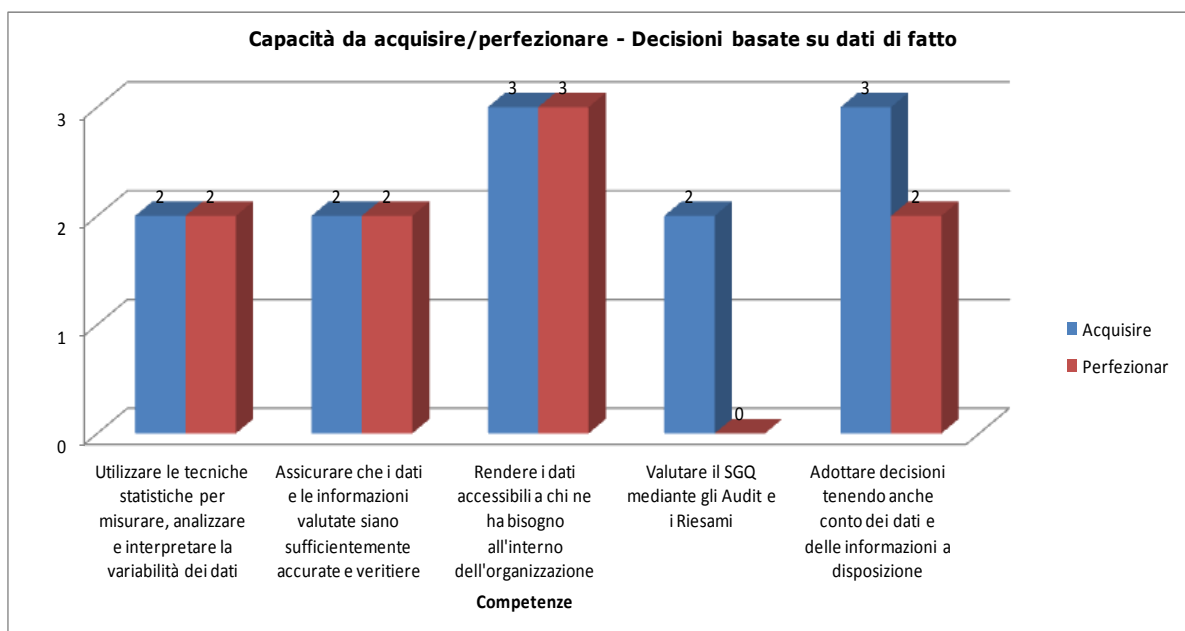


Figura 25 – Decisioni basate su dati di fatto: capacità da acquisire/perfezionare

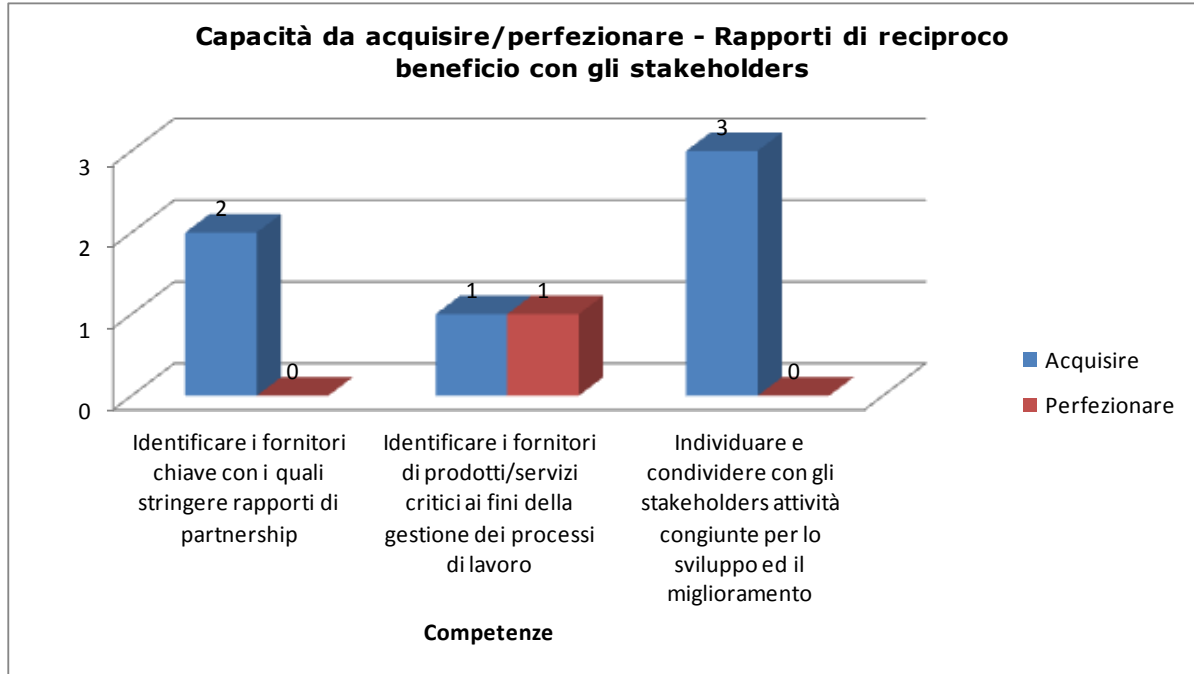


Figura 26 – Rapporti di reciproco beneficio con gli stakeholders: capacità da acquisire/perfezionare

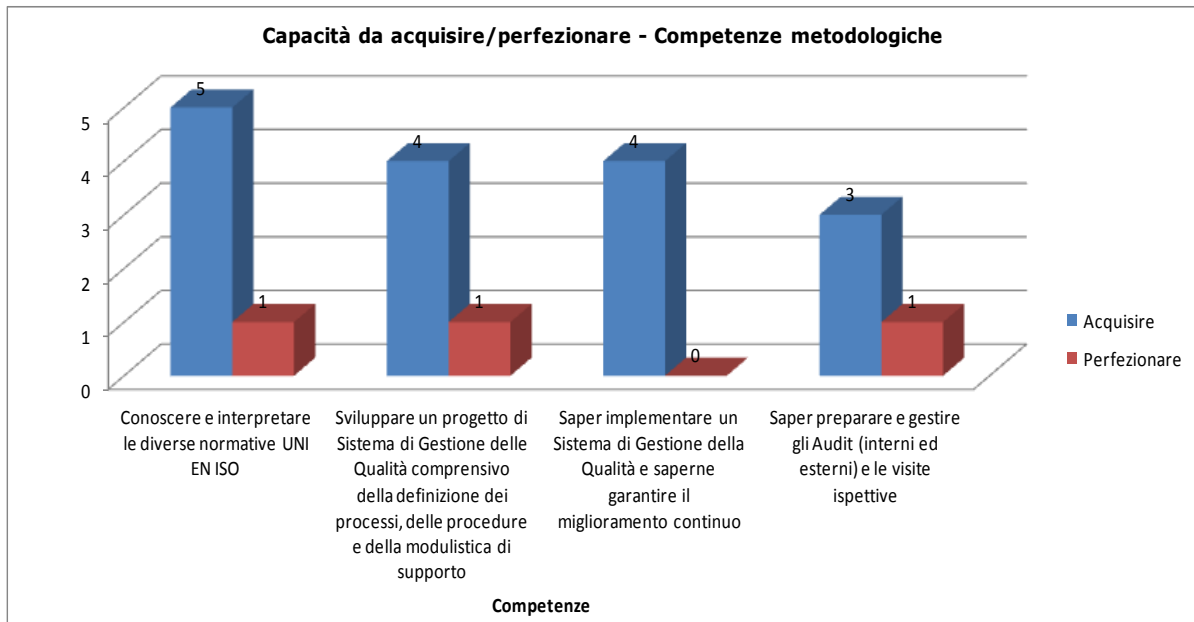


Figura 27 – Competenze metodologiche: capacità da acquisire/perfezionare

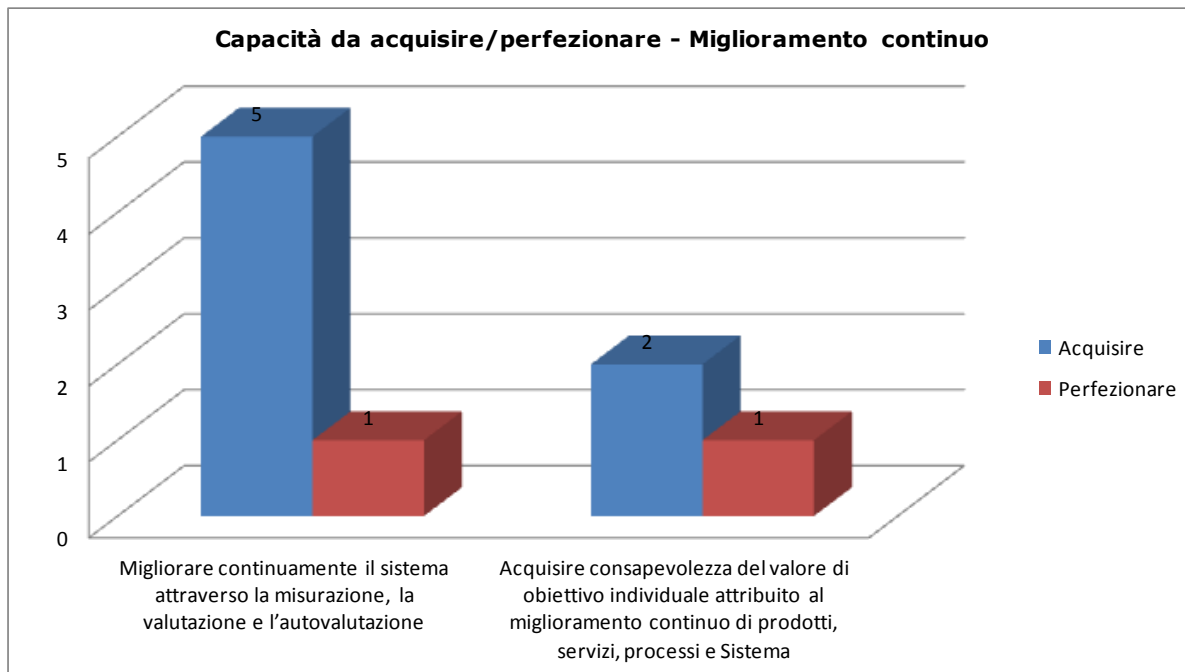


Figura 28 – Miglioramento continuo: capacità da acquisire/perfezionare

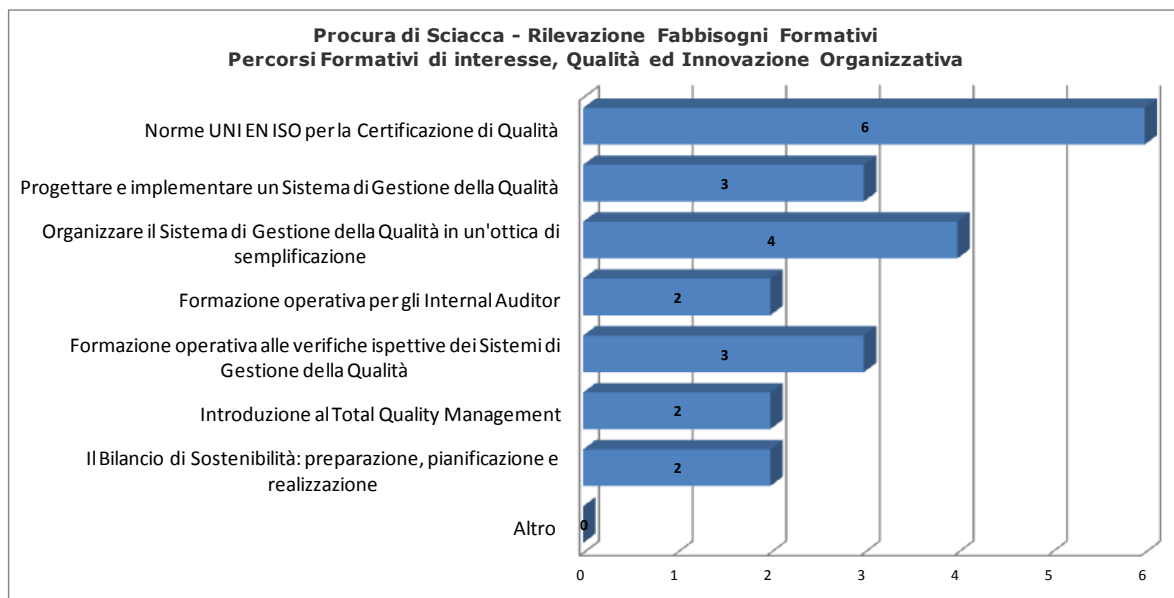


Figura 29 - Percorsi formativi di interesse, Area Qualità ed Innovazione Organizzativa

Dall'analisi degli istogrammi relativi all'acquisizione/perfezionamento delle competenze e dal format di rilevazione dei fabbisogni formativi, è emerso che le potenziali azioni formative possono riguardare:

- Norme UNI EN ISO per la Certificazione di Qualità;
- Organizzare il Sistema di Gestione della Qualità in un'ottica di semplificazione.

4. La definizione delle azioni formative

L'analisi delle risposte ottenute dalla somministrazione dei questionari di rilevazione dei fabbisogni formativi (Paragrafo 3) ha condotto all'ottenimento di un ampio ventaglio di possibili azioni formative utili allo sviluppo di competenze core per l'organizzazione.

Di seguito, si riporta un prospetto riassuntivo delle stesse, dividendole per area tematica di riferimento:

AREA TEMATICA	PERCORSI FORMATIVI
SVILUPPO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche per orientare verso gli obiettivi; ➤ Problem Solving & Decision Making: come prendere decisioni efficaci ➤ Migliorare la motivazione e le performance dei collaboratori ➤ Comunicazione interpersonale: modelli, metodologie e tecniche per migliorare la comunicazione
INNOVAZIONE TECNOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Office Automation – Livello base ➤ Office Automation – Livello avanzato ➤ Reti LAN/WAN/Wi-fi
COMPETENZE GESTIONALI E DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduzione al Project Management ➤ Competenze manageriali e gestionali per il Project Management ➤ Tecniche e strumenti per il Project Management
INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Norme UNI EN ISO per la Certificazione di Qualità ➤ Organizzare il Sistema di Gestione della Qualità in un'ottica di semplificazione

Figura 30 - Percorsi formativi di interesse suddivisi per area tematica

Come introdotto nella premessa metodologica, il questionario è stato costruito con finalità esplorative, mirando a realizzare un prospetto generale delle necessità formative espresse dalla popolazione dell'Ufficio Giudiziario per ciascuna delle 4 aree tematiche individuate (ognuna contenente l'insieme di tutti i possibili percorsi formativi potenzialmente di interesse). Conseguentemente, in considerazione dell'elevato numero di potenziali azioni formative così ottenute e dell'impossibilità di estrapolare dai questionari le aree tematiche più rilevanti per l'organizzazione, è stato necessario scremare ulteriormente i corsi da realizzare mediante un incontro con la leadership della Procura della Repubblica di Sciacca. Viste le sue finalità dello strumento, infatti, la struttura dei questionari di rilevazione dei fabbisogni non prevedeva una valutazione comparativa tra le aree tematiche che evidenziasse la priorità da attribuire ad ognuna di esse.

In particolare, dall'incontro che il gruppo di lavoro ha effettuato con il Dott. Milanese e il Mar. Murè, è emerso che le azioni formative più utili allo sviluppo di competenze funzionali all'esecuzione delle mansioni lavorative dei dipendenti potessero essere quelle di **Office Automation – Livello base**. Nello specifico, verranno effettuati corsi di Microsoft Word ed Excel, consentendo di svilupparne le conoscenze basilari per velocizzare i tempi necessari all'esecuzione di molteplici attività amministrative e giudiziarie che ne richiedono il supporto. Occorre precisare che la pianificazione di dettaglio di tali azioni formative presuppone un raccordo tra i referenti di Linea 1 e di Linea 2 – All'interno della quale sono previsti ulteriori interventi formativi sull'utilizzo delle tecnologie e l'innovazione tecnologica – al fine di assicurarsi che gli argomenti trattati nell'ambito delle due linee di intervento siano tra loro complementari.

A completamento dell'analisi, dal confronto con la leadership dell'Ufficio Giudiziario, è emerso che i percorsi formativi inerenti le altre aree tematiche avessero un'importanza secondaria per i dipendenti della Procura. Infatti, le nozioni sulle Norme UNI EN ISO per la Certificazione di Qualità e sull'organizzazione del Sistema di Gestione della Qualità potrebbero essere apprese nel corso delle azioni relative alla linea 4 di intervento – Accompagnamento alla certificazione di Qualità. Inoltre, a seguito del confronto

con la Leadership della Procura, è emerso che i corsi relativi alle competenze gestionali e di processo (Project Management), facendo riferimento ad un'area tematica la cui conoscenza è fondamentale per la dirigenza ed, in generale, i livelli apicali dell'organizzazione, fossero di interesse ma secondari rispetto a quelli inerenti le attività dei dipendenti. Sviluppare le conoscenze e capacità sulle principali mansioni operative svolte, porterebbe infatti un maggiore valore aggiunto per l'organizzazione rispetto ai corsi di Project Management.

In ogni caso, sarà analizzata la possibilità di riportare ciascuna delle azioni formative emerse dalla presente analisi (Figura 29) all'interno del "Piano di formazione", rivalutandone l'opportunità di esecuzione secondo un'ottica più ampia, che faccia riferimento all'intera attività progettuale. Tale documento, che rappresenta un servizio aggiuntivo fornito da Solco S.r.l., si configura come uno strumento di governo ed integrazione delle diverse attività formative previste nelle diverse linee di azioni di cui si compone il progetto. Ciò consentirà la costruzione di percorsi formativi inquadrati in modo coerente nel sistema organizzativo degli Uffici e renderà il messaggio formativo ed informativo omogeneo e non contraddittorio, come talvolta accade in assenza di strumenti di integrazione tra le diverse attività.