



**PON Governance e Azioni di Sistema (FSE) 2007-2013 Obiettivo  
Convergenza  
Asse E “Capacita’ istituzionale”**

**Obiettivo specifico 5.3 – Migliorare gli standard dei servizi pubblici**

**Seminario Conclusivo  
9 luglio 2010**

**Laboratorio CAF**

**Amministrazione: PROVINCIA DI SALERNO**

**Settori**

- **Agricoltura e Foreste**
- **Innovazione Tecnologica e Informatizzazione**
- **Protezione Civile**



# L'esperienza di autodiagnosi prima del CAF

Dal 2005 l'organizzazione basa le proprie strategie di miglioramento sulla misurazione delle performance e il tracciamento delle procedure.

## Esempi chiave:

- Sistema UMAsys (Servizio U.M.A.)
- Sistema I-doc (tutti i Servizi del Settore - **Profilo Protocollo esportato all'intera Amministrazione**)
- Sistema "Funghi" (Servizio Foreste)
- Sistema Emersa (Servizio Protezione Civile)

# Il miglioramento prima del CAF

Definizione della mission e della vision



Tracciatura dei processi



Misurazione delle performance



Analisi dei risultati



Piano di miglioramento



## L'esperienza di autovalutazione con l'ausilio del CAF

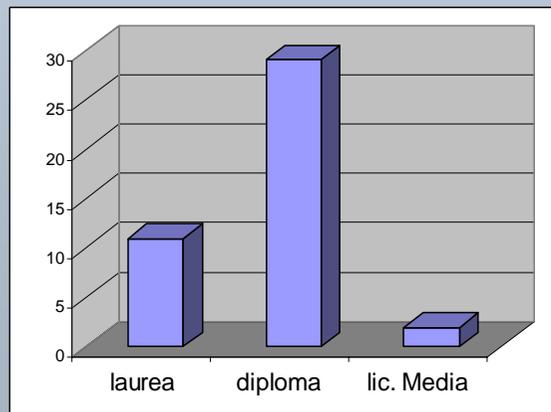
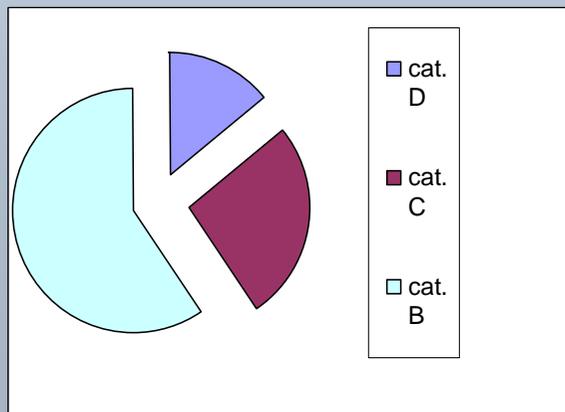
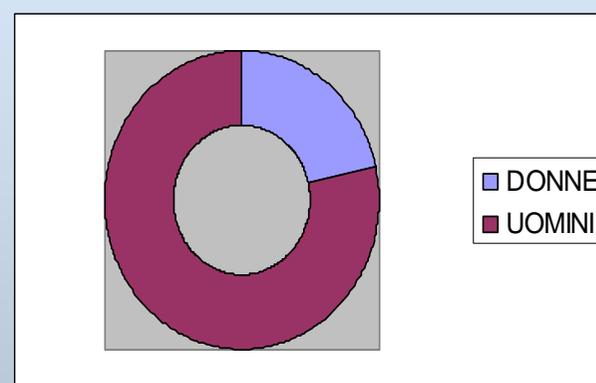
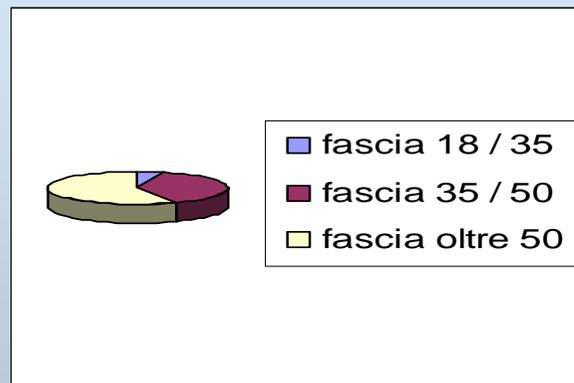
Attraverso la sperimentazione dello strumento CAF, il processo di autovalutazione, già in atto presso la nostra organizzazione, si è arricchito di elementi metodologici rigorosi, attraverso i quali sono stati indagati gli elementi di debolezza ed evidenziati i punti di forza, a fronte di una mission ben definita ed obiettivi prefissati, al fine di pianificare le iniziative di adeguamento e di miglioramento in funzione della misurazione delle performance e dell'analisi dei risultati.

## DESTINATARI DELL'INDAGINE

SETTORE  
AGRICOLTURA E  
FORESTE  
N° 36 dipendenti

SETTORE  
PROTEZIONE CIVILE  
N° 3 dipendenti

SETTORE  
INNOVAZIONE TECN.  
ED INFORMAT.  
N° 3 dipendenti

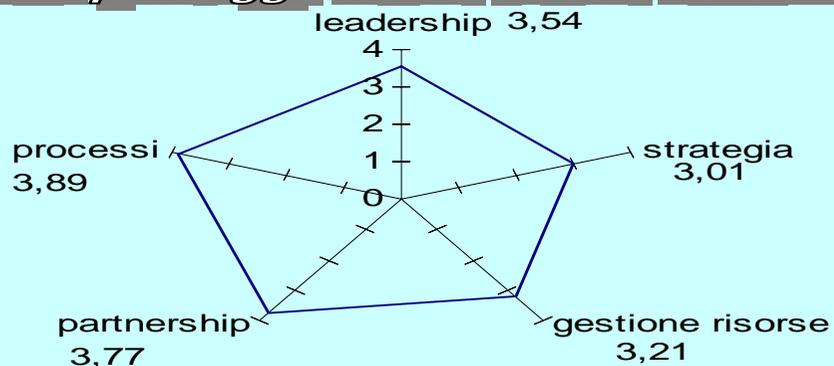


## SINTESI DELL' AUTOVALUTAZIONE (PUNTEGGI MEDI)

### A) FATTORI ABILITANTI (n°35 questionari con una percentuale pari all' 83,3%)

- Leadership **3,54**
- Strategia e pianificazione **3,01**
- Gestione risorse umane **3,21**
- Partnership e risorse **3,77**
- Processi e gestione del cambiamento **3,89**

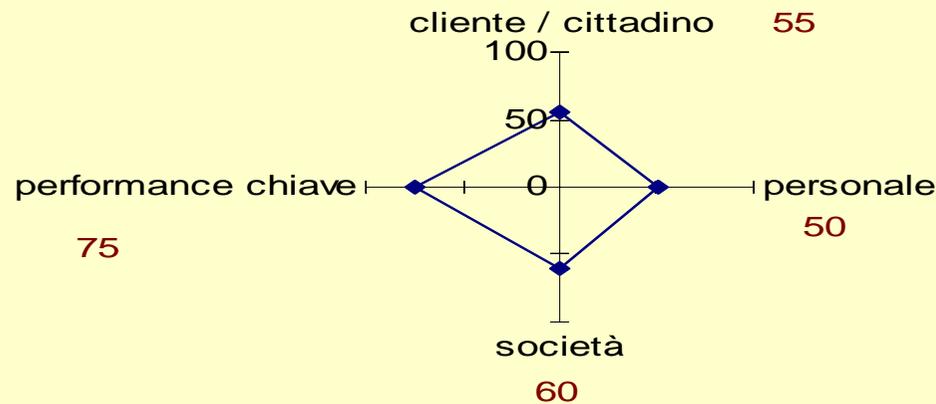
#### *media punteggi criteri fattori abilitanti*



## B) RISULTATI

- Risultati relativi al Cliente/Cittadino 55
- Risultati relativi al personale 50
- Risultati relativi alla Società 60
- Risultati relativi alle performance chiave 75

### media punteggi criteri risultati





## L'esperienza di autovalutazione con l'ausilio del CAF

### ASPETTI POSITIVI :

- L'identificazione della mission dell'organizzazione e degli obiettivi strategici.
- L'assunzione del concetto di miglioramento continuo, inteso come cambiamento sostanziale, innovativo, che comporta la messa in campo di nuove capacità o l'acquisizione di nuove competenze all'interno dell'amministrazione.
- Il miglioramento come processo guidato dai risultati, dal momento che l'autovalutazione si basa sulla misurazione e l'analisi delle performance dell'organizzazione.
- L'opportunità di misurare il grado di apprezzamento esterno dell'azione amministrativa.
- La possibilità di incamerare informazioni sullo stato dell'organizzazione molto attendibili, in quanto l'autodiagnosi è condotta direttamente dal personale che opera nei processi.
- La crescita motivazionale del personale coinvolto nella pianificazione delle attività di miglioramento.



## ASPETTI NEGATIVI :

- L'autovalutazione viene ancora percepita come processo promosso "dall'alto" , denotando un basso profilo di partecipazione da parte del personale (compilazione del questionario).
- Linguaggio (anche con riguardo alla formulazione di taluni quesiti).
- Lieve grado di incertezza legato agli umori del momento della rilevazione (fattori abilitanti) e anche di soggettività intrinseca alla valutazione (il soggetto che si autovaluta è a volte responsabile o corresponsabile di ciò su cui si pronuncia, a volte ne è l'esecutore e la controparte).



## Il contributo dell'autovalutazione con il CAF alle strategie del settore e alle nuove esperienze di miglioramento

L'esperienza CAF ha rappresentato per il Settore:

- Un valore aggiunto, in termini di metodo, al processo di autovalutazione applicato all'organizzazione, anche in relazione alla possibilità di confronto, assicurata dal carattere "comune" dello strumento CAF, con altre organizzazioni.
- Un'occasione per dare maggiore attendibilità alla direzione e ricevere consenso su cosa è necessario fare per migliorare l'organizzazione.
- Un'opportunità per promuovere e condividere le buone prassi, sviluppate all'interno di differenti aree di un'organizzazione afferenti alla stessa leadership.
- Uno strumento per aumentare la motivazione sia dei componenti il gruppo di autovalutazione che dei dipendenti coinvolgendoli, attraverso i propri suggerimenti, nel processo di miglioramento.
- Un'opportunità per identificare progressi e livelli di eccellenza dei risultati.
- Un mezzo per integrare differenti iniziative di qualità all'interno delle normali attività.
- Un'occasione per la promozione di una cultura di dialogo e comunicazione aperta e non gerarchica.