



# TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

## Sessione III dall'autovalutazione alla valutazione esterna Considerazioni conclusive



**La sessione rivolta alle amministrazioni che a valle dell'autovalutazione CAF hanno avviato/realizzato azioni di miglioramento era dedicata ad approfondire vantaggi, opportunità e lezioni apprese dai processi di valutazione esterna**

Abbiamo affrontato il tema della valutazione esterna dal punto di vista di:

- Il valore aggiunto della peer evaluation
- La CAF External Feedback: vantaggi e lezioni apprese
- Il Premio Qualità: vantaggi e lezioni apprese
- L'importanza di descrivere la performance organizzativa

# Il valore aggiunto della peer evaluation

La valutazione esterna assume un ruolo fondamentale per la crescita delle organizzazioni perché:

- Sottrae le amministrazioni a logiche autoreferenziali
- Fornisce indicazioni per il miglioramento della gestione sulla base di un punto di vista esterno
- Consente di veicolare un linguaggio comune
- Sviluppa nuove conoscenze nelle organizzazioni valutate e nei valutatori grazie al confronto
- Favorisce l'attitudine allo scambio di esperienze tra amministrazioni
- Consente di sviluppare piani di miglioramento correlati alla pianificazione strategica delle amministrazioni

# CAF External Feedback: vantaggi e lezioni apprese

## Vantaggi

- Contribuisce a rinnovare e sostenere l'entusiasmo dell'organizzazione verso l'autovalutazione ed il miglioramento continuo
- Fornisce un feedback esterno con ricadute in termini di indicazioni di miglioramento del processo di autovalutazione
- Favorisce il senso di appartenenza e la motivazione

## Lezioni apprese

- E' opportuno partecipare dopo aver realizzato il processo di autovalutazione come parte di un più ampio processo di miglioramento continuo (PDCA)
- E' opportuno verificare il livello di maturità organizzativa raggiunto anche avvalendosi delle griglie di analisi della procedura

# Premio Qualità PPAA: vantaggi e lezioni apprese

### Vantaggi

- verificare a che punto del percorso di miglioramento della qualità della pianificazione e della gestione è la propria organizzazione
- ricevere una visita sul posto e ottenere un rapporto, elaborato da valutatori qualificati, contenente una valutazione dettagliata delle performance dell'organizzazione

### Lezioni apprese

- La partecipazione deve essere frutto di:
  - un percorso di innovazione e miglioramento delle proprie performance. Un punto di arrivo ed una nuova partenza
  - uno studio diffuso del modello e dei principi che lo regolano (momento formativo)
  - un coinvolgimento diffuso di tutta l'organizzazione affinché si creino le migliori condizioni per rispondere agli impegni richiesti (spirito di squadra per un obiettivo comune).

# La descrizione della performance

- C'è la necessità di rafforzare la capacità di descrivere la performance anche alla luce del D.lvo.150 che richiede alle amministrazioni di “rendere conto” e dare trasparenza all’agire amministrativo.
- La capacità di descrivere la propria performance può essere rafforzata da:
  - La conoscenza del modello CAF e la realizzazione del processo di autovalutazione
  - La conoscenza diffusa dei processi dell’organizzazione e il collegamento tra i processi e le performance
  - L’esistenza di un sistema di pianificazione e controllo ed un sistema informativo utile ad acquisire dati ed informazioni
- Sarebbe utile rafforzare il supporto e l’informazione fornita dal CRCAF per aumentare il livello qualitativo (chiarezza e completezza) della documentazione