



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO

Formez PA

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

Le lezioni apprese dal processo di autovalutazione CAF 2010-2011



Daniela Albanese

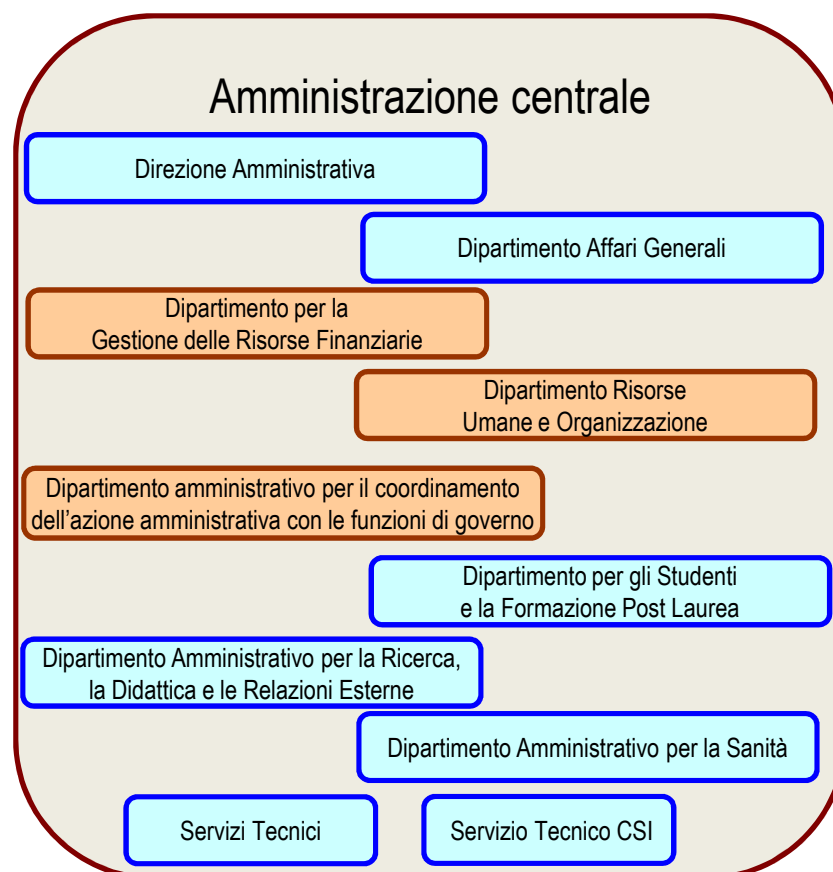
Università degli Studi di Bari Aldo Moro



Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

2010-2011 Laboratorio CAF- C.R.U.I

La sperimentazione, con la predisposizione del RAV, è stata completata in solo due dei tre Dipartimenti, in quanto in una delle strutture, per necessità organizzative, c'è stato un avvicendamento a livello dirigenziale. Per i due Dipartimenti che hanno completato il percorso di autovalutazione è in atto la stesura del Piano di Miglioramento.



15
Facoltà

48
Dipartimenti di ricerca

Studenti 59.390
Dottorandi, Specializzandi, etc. 3.672
Docenti 1.684
Personale 1.628

L'Università A.Moro e il CAF: dal Progetto Percorsi di Qualità al Laboratorio CAF-CRUI

2005

Partecipazione al progetto “Percorsi di Qualità”, con l'applicazione del modello CAF all'Area Pianificazione e Sviluppo Organizzativo. Al termine del processo, in fase di miglioramento, è stata costituita l'Area Percorsi di Qualità (APQ), con l'obiettivo di sostituire la “cultura dell'adempimento” con la diffusione della “cultura al miglioramento”.

2006-2009

Interventi finalizzati a dare applicazione graduale alla logica PDCA con approcci per processi (miglioramento a piccoli passi).

2010-2011 Laboratorio CAF-C.R.U.I

L'autovalutazione è stata condotta in **3 Dipartimenti Amministrativi** secondo il modello CAF-Università



I problemi affrontati

1. Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Scelta del contesto di applicazione, tenendo conto di:

- presenza di condizioni favorevoli per il successo dell'iniziativa (numero contenuto di personale, particolare attenzione dei Dirigenti alle tematiche di TQM)
- scelta di condurre l'autovalutazione secondo un approccio completo e diffuso con somministrazione dell'intervista e del questionario
- tempistica incalzante dettata dal Laboratorio
- necessità di non interferire con le normali e quotidiane attività degli uffici
- possibilità di elaborare, alla fine del percorso, un piano di miglioramento basato su criteri di fattibilità e priorità.

2. Comunicare il progetto di autovalutazione

Individuazione delle modalità per informare e coinvolgere il personale, facendo emergere:

le motivazioni che hanno indotto ad intraprendere l'autovalutazione

- gli obiettivi dell'autovalutazione
- l'articolazione del percorso di autovalutazione

3. Condurre l'autovalutazione

Definizione degli indicatori misurabili

Individuare e definire un insieme di pochi, ma significativi indicatori, tra tutti quelli previsti dal modello per ogni sottocriterio, valutabili sia per l'intera organizzazione che nei singoli segmenti, al fine di poter effettuare confronti temporali e spaziali.



Le soluzioni individuate

1. Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione.

Composizione del Gruppo di autovalutazione (GAV) con figure professionali eterogenee per saperi ed interessi, rappresentative dell'intera organizzazione, in modo da garantire una lettura oggettiva ed efficace delle criticità e dei punti di forza.

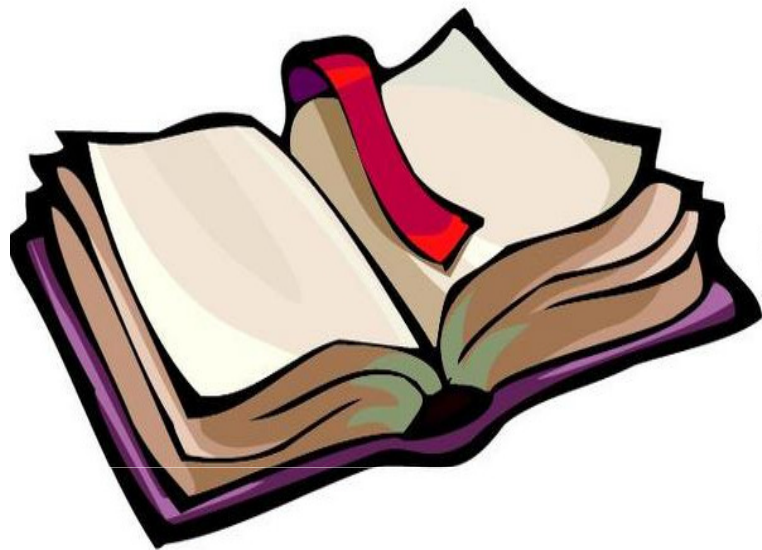
2. Comunicare il progetto di autovalutazione.

Canali diversificati di Informazione e comunicazione al personale

- comunicazione di adesione al Laboratorio rivolta agli Organi di Governo, al NDV, alle OO.SS e alle RSU; comunicazione, trasmessa a mezzo mail, di avvio della sperimentazione al personale dei Dipartimenti interessati ed alle OO.SS. e RSU;
- Pubblicazione della notizia sul portale Uniba; pubblicazione del materiale informativo/formativo relativo al modello CAF sulla piattaforma web per l'e-learning MOODLE, con accesso riservato al personale coinvolto nell'autovalutazione.

3. Condurre l'autovalutazione.

- **Predisposizione di una griglia “guida”** con l'aiuto dei dirigenti coinvolti, per rilevare le informazioni necessarie ad ottenere gli indicatori e i risultati rilevanti nei contesti di applicazione.



Le lezioni apprese

Comunicare il progetto di autovalutazione

- Coltivare nel personale il senso di appartenenza all'Amministrazione, attraverso un sempre maggiore coinvolgimento
- Non sottovalutare l'esigenza di tutti gli attori coinvolti ad essere costantemente aggiornati sui processi di cambiamento

Organizzare la formazione

- Potenziare i processi informativi/formativi per stimolare un atteggiamento proattivo

Condurre l'autovalutazione

- Interviste e questionari si sono rivelati non sufficienti a coprire in maniera completa tutti i criteri del modello; semplificare le modalità di somministrazione interviste

Stendere un report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione.

Nella redazione del RAV :

- evitare di inserire generici dati e informazioni, al contrario, supportare quanto dichiarato con evidenze coerenti;
- relativamente ai **Fattori Abilitanti** superare le criticità emerse nell'analisi del Check e dell'Act, per la mancanza di informazioni continue e strutturate nel tempo e nello spazio;
- relativamente ai **Risultati**, correlare gli stessi ad obiettivi e target predefiniti (attuabile anche con l'adozione del Piano delle Performance);

La redazione dei RAV, unitamente al confronto con i risultati del rapporto di valutazione esterna, hanno fornito utili indicazioni e suggerimenti di miglioramento su quanto attuato e su quanto da attuare.

**Potenzialità da non sottovalutare
I vantaggi dell'autovalutazione**

L'esperienza di autovalutazione ha consentito una più capillare diffusione della conoscenza del metodo CAF e la volontà di:

- *sviluppare di buone pratiche di valutazione ed autovalutazione, stimolando iniziative che pongono attenzione alla qualità dei servizi*
- *costruire di una solida competenza organizzativa per definire ed attuare politiche di gestione e sviluppo delle risorse.*

Lo stato dell'arte

In tale ottica l'Università degli Studi di Bari :

- *ha correlato gli obiettivi previsti nei documenti di programmazione e valutazione (Sistema di Misurazione e Valutazione e Piano delle Performance) con gli indicatori CAF.*
- *sta individuando di procedure standard per favorire la riproducibilità del modello in condizioni omogenee, potenziando il know how acquisito .*

**Le lezioni apprese dal processo di autovalutazione CAF
2010-2011**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE