

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

Le azioni per promuovere l'utilizzo del CAF nelle Università



Emanuela Stefani
Fondazione CRUI

Le azioni realizzate per promuovere l'utilizzo del CAF

- **Il Modello CAF Università**
- **Il Laboratorio CAF: gli output e gli outcome**
- **Dall'autovalutazione ai Piani della Performance**
- **Le attività CRUI per la promozione del CAF nell'Università nel periodo 2012-2013**

La Personalizzazione del CAF per l'Università

La personalizzazione del CAF per l'Università è stata effettuata conservando la struttura che contraddistingue tale strumento e seguendo lo schema già ampiamente sperimentato nell'ambito dei settori dell'**Istruzione** e della **Giustizia** con l'obiettivo di rendere il modello capace di rappresentare e cogliere:

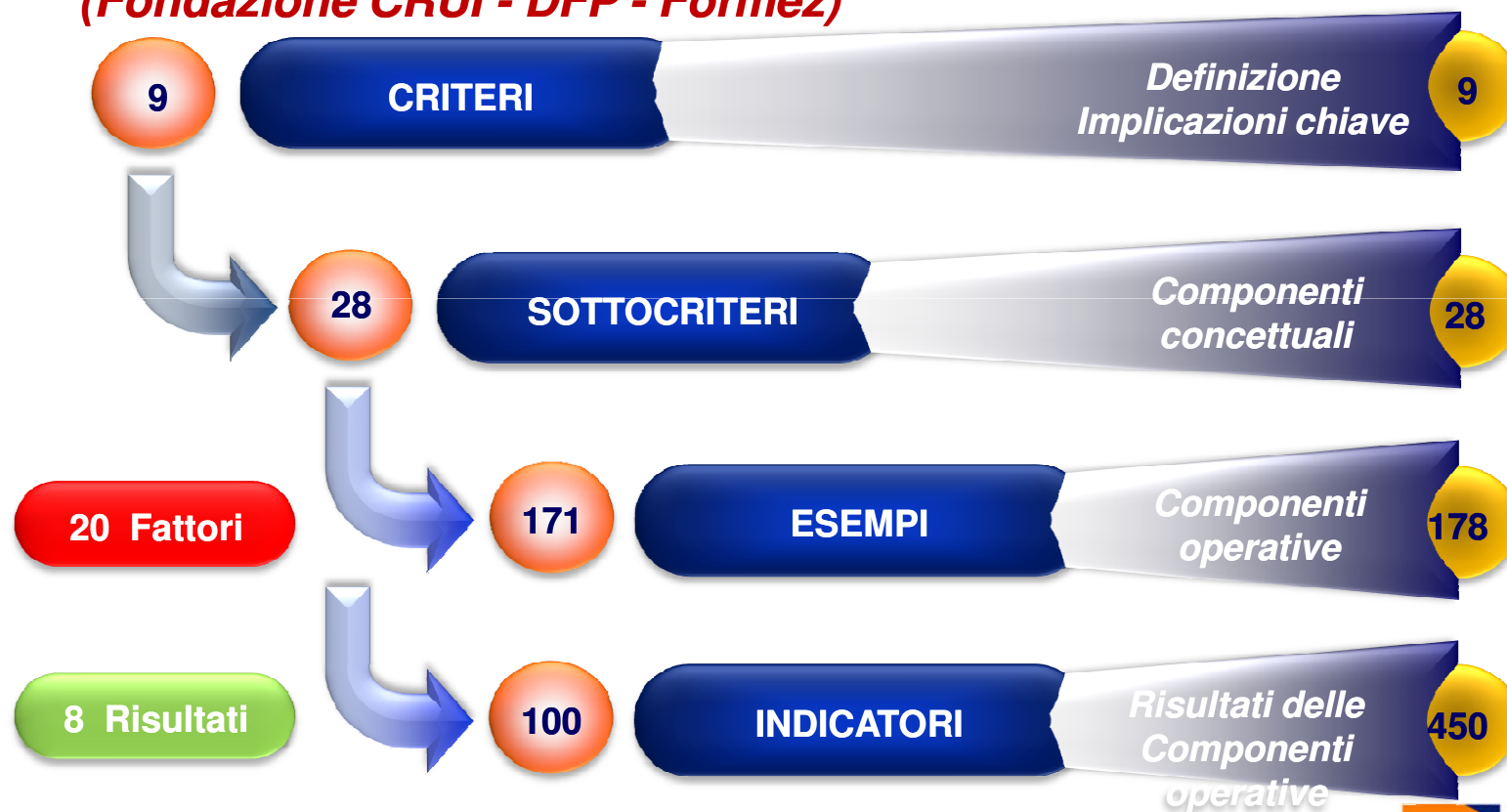
- ✓ *le peculiarità delle organizzazioni universitarie nel complesso*
- ✓ *la complessità della tipologia dei servizi offerti (didattica, ricerca,...)*
- ✓ *la particolarità dei clienti e, più in generale, dei portatori di interesse*
- ✓ *il linguaggio specifico delle diverse strutture (Amministrazione Centrale, Facoltà/Scuole, Dipartimenti, Centri di Ricerca, Corsi di Studio, ...)*
- ✓ *la specificità degli indicatori di performance*
- ✓ *il collegamento della valutazione delle prestazioni con i meccanismi di finanziamento in essere*



Il Modello CAF Università: la struttura

2010 Modello CAF Università (*Fondazione CRUI*)

2011 Sperimentazione del modello CAF Università in 38 Università
(*Fondazione CRUI - DFP - Formez*)



Il Laboratorio CAF-Università: gli obiettivi

Il Laboratorio CAF-Università è stato promosso dalla Fondazione CRUI in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica ed il supporto del Centro Risorse Nazionale CAF per:

- ✓ *validare il modello CAF Università attraverso la sua utilizzazione per l'autovalutazione nelle strutture di alcuni Atenei che hanno manifestato la disponibilità a sperimentare*
- ✓ *testare il set di indicatori personalizzati*
- ✓ *fornire indicazioni in merito alle problematiche di attuazione del Dlgs n. 150/2009 nelle Università*
- ✓ *valutare la possibilità di utilizzare il CAF quale strumento per la valutazione delle prestazioni nell'ambito del Dlgs n. 150/2009*
- ✓ *fornire indicazioni utili alla revisione dei modelli organizzativi e alla mappatura dei processi universitari per una migliore attuazione del Dlgs n. 150/2009*

Le attività sviluppate dagli Atenei partecipanti

- ✓ Informazione e presentazione del Progetto all'interno dell'Amministrazione
- ✓ Scelta dell'ambito di applicazione del CAF
- ✓ Individuazione dei Gruppi di Lavoro per il coordinamento e lo sviluppo del progetto
- ✓ Formazione a management e gruppi di lavoro sul processo d'autovalutazione dei fattori abilitanti
- ✓ Raccolta dati relativi ai risultati di performance
- ✓ Personalizzazione e utilizzazione degli strumenti di autovalutazione (questionario, interviste, workshop, ecc)
- ✓ Elaborazione dei dati e delle informazioni raccolte
- ✓ Stesura della relazione di autovalutazione
- ✓ Condivisione con i vertici dell'Ateneo sui risultati dell'autodiagnosi, scelta delle priorità di intervento e definizione dei piani di miglioramento

I “numeri” del Progetto

- 38 Università partecipanti (circa 100 delegati)
- 2 Laboratori (14 università nel Laboratorio 1, 24 nel Laboratorio 2)
- Nuove richieste per attivare il Laboratorio 3
- Un sito dedicato attivato dal Centro Risorse Nazionale CAF
- 12 Incontri in Presenza
- 10 Forum on Line
- Attività formative aggiuntive presso la sede CRUI e presso alcune Sedi Universitarie

Gli OUTPUT delle attività del Laboratorio

- **9 delle 14 Università del Laboratorio-1 hanno predisposto il Rapporto di Autovalutazione e alcune di queste hanno avviato la definizione dei progetti di miglioramento**
- **14 delle 24 Università del Laboratorio-2 hanno cominciato a predisporre il Rapporto di Autovalutazione, 8 di queste sono a un buon livello di definizione del documento**
- **una prima lettura dei Rapporti di Autovalutazione definitivi mostra un apprezzabile livello di elaborazione degli stessi**
- **18 delle 37 Università che hanno presentato il Piano delle Performance in ottemperanza al *Dlgs n. 150/2009* hanno indicato come modello di riferimento per il Sistema di Misurazione delle Performance il Modello CAF**

Gli OUTCOME delle attività del Laboratorio

Il Laboratorio CAF-Università ha permesso di:

- **diffondere** una cultura manageriale orientata alla gestione della qualità e alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza degli Atenei attraverso la conoscenza dell'organizzazione, dei suoi processi, la condivisione di obiettivi e risultati, la pianificazione del miglioramento
- **favorire** l'utilizzo nelle Università italiane di strumenti di autovalutazione e miglioramento delle performance che rendano le scelte strategiche consapevoli, coerenti, integrate e partecipate
- **fornire** ai manager universitari una visione di insieme, quanto più esaustiva possibile degli strumenti e delle metodologie sul TQM sviluppate a livello nazionale e internazionale

Dall'Autovalutazione ai Piani delle Performance-1

- **sono stati esaminati 40 Piani delle Performance disponibili entro il 30 giugno**
- **l'analisi è stata condotta sulla base di uno schema di valutazione sintetico rispetto a quello proposto da CiVIT al fine di individuare gli elementi salienti in una logica di coerenza con il percorso di autovalutazione e miglioramento**
- **per ciascun item di valutazione è stata formulata una valutazione sulla base di una scala a 4 livelli (insufficiente, accettabile, buono, eccellente)**

Dall'Autovalutazione ai Piani delle Performance-2

- **Punti Forza**

- Leggibilità/Comprensibilità
- Pubblicazione
- Analisi del Contesto
Interno/Esterno
- Presenza Obiettivi Strategici
- Presenza Obiettivi Operativi

- **Aree da Migliorare**

- Integrazione con altri strumenti di pianificazione degli Atenei
- Analisi dei Processi
- Cascading Obiettivi
- Presenza di Target
- Presenza di Obiettivi/Indicatori di Customer Satisfaction
- Presenza di Obiettivi/Indicatori di Outcome

Le attività CRUI per la promozione del CAF nell'Università nel periodo 2012-2013

- Apertura di un 3° Laboratorio per l'autovalutazione con il CAF
- Seminario di approfondimento sull'allineamento tra Autovalutazione, Sistema di Misurazione delle Performance, Piano della Performance e Standard di Qualità
- Formazione sull'autovalutazione e sull'assessment con il Modello CAF
- Formazione su "La gestione dei processi e delle performance nelle organizzazioni universitarie"
- Predisposizione di un Data Base di indicatori di dettaglio per le aree della Amministrazione, Didattica, Ricerca e Servizi
- Predisposizione Linee Guida per l'Autovalutazione nelle Università