



Premessa

Il Comune di Schio ha deciso di applicare il modello CAF – Common Assessment Framework per l'anno 2012; l'ottica è quella di intraprendere un percorso per diffondere la cultura della qualità, con un'attenzione crescente nei confronti del raggiungimento degli obiettivi, nei tempi prefissati e con il fattivo contributo di tutti gli attori coinvolti (personale, *stakeholder*) verso il miglioramento continuo.

Cosa è il CAF - Common Assessment Framework?

Il CAF è un modello europeo di qualità che può essere utilizzato in tutto il settore pubblico come strumento per l'autovalutazione organizzativa. È stato sviluppato, a livello di Unione Europea, l'egida del Gruppo Innovative Public Services (IPSG), un gruppo informale di lavoro di esperti nazionali istituito dai direttori generali, al fine di promuovere gli scambi e la cooperazione in cui interessati modi innovativi di governo e di modernizzazione dei servizi pubblici negli Stati membri dell'UE.

Il CAF è un modello internazionale che punta all'eccellenza attraverso il miglioramento continuo. Operativamente consiste in un'analisi esauriente, sistemica e periodica delle attività e dei risultati di un'organizzazione. Grazie al confronto con il modello di eccellenza CAF si può conoscere lo stato di salute di una struttura e si è in grado di scattare una sorta di prima fotografia sulle capacità e strategie innovative di un'organizzazione per capire dove e come è possibile migliorare.

Quali sono i vantaggi dell'autovalutazione per l'organizzazione e i suoi stakeholder?

La procedura di autovalutazione con il modello CAF permette ad una amministrazione pubblica di migliorare - in modo efficace, efficiente e continuo – le proprie performance.

Il modello CAF agisce infatti come una bussola che suggerisce “dove indagare”, “dove agire”, “dove misurare”, “dove progettare il miglioramento”.

Affinché il confronto con il modello di eccellenza CAF sia efficace, è necessario che l'attività di una pubblica amministrazione segua i seguenti passaggi:

- definizione chiara degli obiettivi che si intendono raggiungere;
- esecuzione delle attività pianificate adeguatamente misurate da opportuni indicatori;
- verifica dei risultati raggiunti facendo una riflessione fra il risultato realizzato e atteso;
- adozione di azioni di correttive e di miglioramento sulle criticità e aree di debolezza emerse.

Altri motivi per cui è opportuno e consigliabile attivare l'autovalutazione sono:

- favorire la partecipazione e la condivisione del personale e degli *stakeholder* e permettere, tramite l'ascolto, di far emergere aspetti e risvolti che non sono facilmente percepibili dal *management*. È un mezzo quindi per creare entusiasmo e ispirazione tra i dipendenti, coinvolgendoli nel processo di miglioramento continuo;
- il modello CAF è internazionale, permette e favorisce, tramite l'utilizzo di un linguaggio comune, la ricerca e il confronto con altre pubbliche amministrazioni (*benchmarking*);
- il CAF è un mezzo per misurare i progressi nel tempo attraverso autovalutazioni periodiche e fornisce un collegamento tra gli obiettivi e le strategie di supporto, per mettere a fuoco le attività di miglioramento dove sono più necessarie.

Applicare il CAF è sufficiente a migliorare le prestazioni dell'organizzazione?

L'autovalutazione CAF ha lo scopo di individuare punti di forza e aree di miglioramento di un'organizzazione ed è uno strumento potente per avviare un processo di miglioramento continuo. Fornisce una valutazione di come l'organizzazione gestisce in qualità le attività/servizi dell'ente.

Dimostra come l'organizzazione migliora nel tempo, se il CAF è applicato in modo sistematico.

Deve pertanto essere visto come l'inizio di un processo di continuo miglioramento e trova il suo completamento nelle azioni di miglioramento pianificate e monitorate nel tempo (piano di miglioramento)

Quali organizzazioni possono applicare CAF?

Il CAF è un ottimo punto di partenza per ogni organizzazione (pubblica) di approccio alla qualità. Non è necessaria una precedente esperienza o la conoscenza di "gestione della qualità". Un certo livello di maturità e di esperienza aiuta comunque a trattare problemi di qualità e ad essere critici con se stessi.

Il CAF è uno strumento obiettivo di autovalutazione?

Il CAF contiene sia un elemento di oggettività (approccio basato sui fatti) che di soggettività (conta la conoscenza individuale e l'esperienza). La chiave sta nel bilanciare ed essere portatori di entrambi gli elementi!