



# **Il CAF uno strumento di successo per l'autovalutazione e il miglioramento continuo delle amministrazioni pubbliche dell'UE**

di Sabina Bellotti

Roma, 13 marzo 2009



## 1. Cos'è il CAF

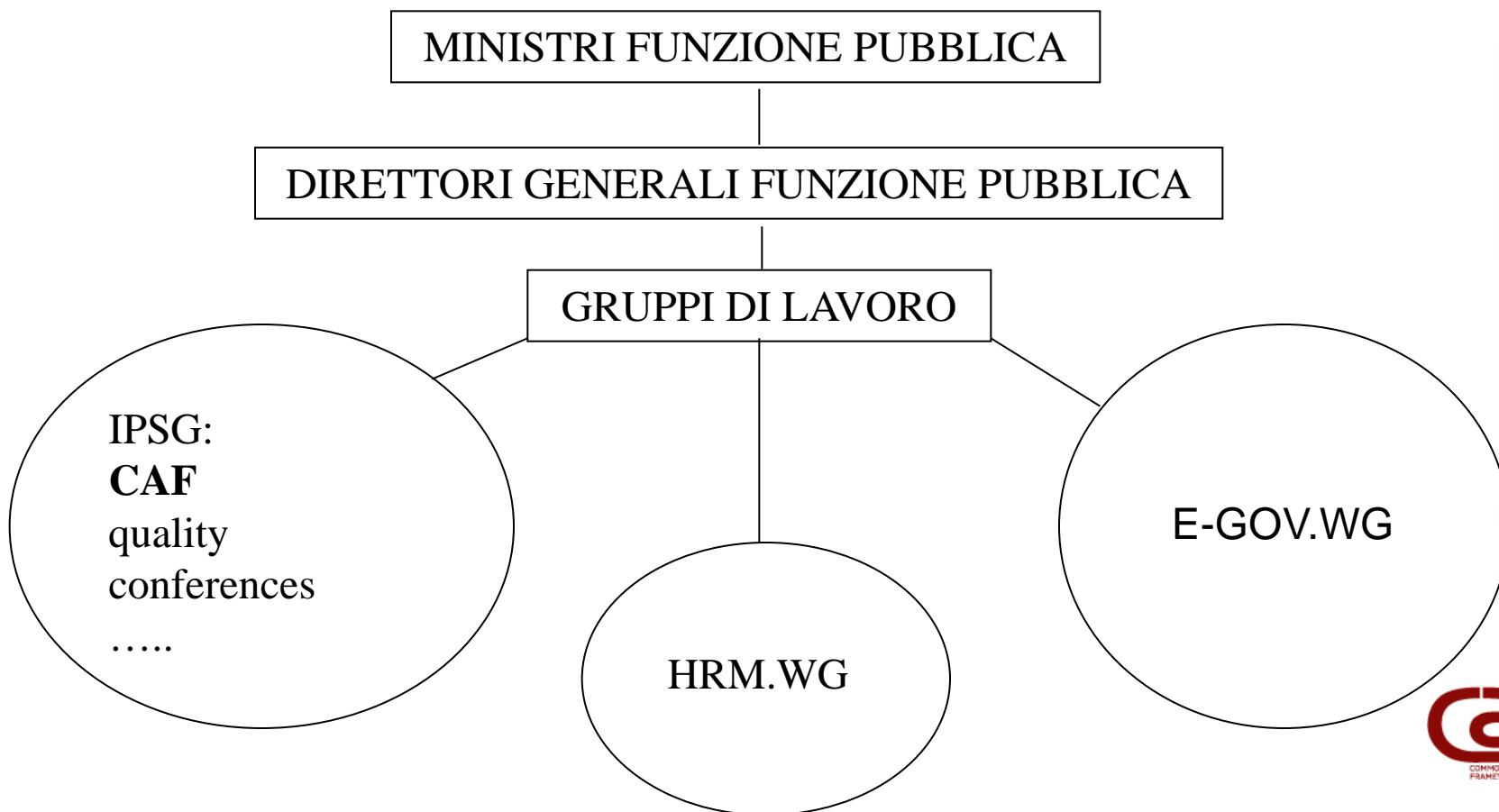
E' uno strumento per la gestione della qualità specificamente realizzato per favorire l'introduzione dell'autovalutazione e della cultura della qualità nelle amministrazioni pubbliche dell'Unione Europea

Contiene tutti gli elementi che consentono di analizzare la performance di una organizzazione e capire **dove** intervenire per migliorarla



## 2. Le origini

### EUPAN NETWORK





### 3. Gli obiettivi del CAF

- ✿ **Introdurre le amministrazioni pubbliche ai principi del TQM** e guidarle progressivamente, attraverso l'uso e la comprensione dell'autovalutazione, dalla sequenza "programmare – realizzare" alla sequenza completa del "ciclo PDCA"
- ✿ **Facilitare l'autovalutazione** di un'organizzazione pubblica volta ad ottenere una diagnosi della situazione e l'individuazione di azioni di miglioramento
- ✿ **Fungere da collegamento fra i vari modelli** e metodologie utilizzate dalle amministrazioni dell'UE nella gestione della qualità
- ✿ **Supportare azioni di comparazione** a fini di apprendimento (benchlearning e benchmarking)



## 4. I punti di forza del CAF

- ✿ Agisce a livello culturale, introducendo un **linguaggio comune**
- ✿ Si presenta come un *"light, easy to use quality tool"* ed è gratuito
- ✿ Punta sull'**autovalutazione** per pervenire, in logica graduale, a percorsi di miglioramento continuo
- ✿ **Valorizza il know how** esistente e le esperienze pregresse
- ✿ Favorisce la **comparazione** a fini di apprendimento (benchlearning), anche con il settore privato



## 5. L'evoluzione del CAF

definito dall'IPSG in collaborazione con Eipa, EFQM e Istituto Spayer (1998/2000)

✿ presentato al pubblico in occasione della prima Conferenza sulla qualità organizzata dall'EUPAN (1QC) – maggio 2000 Lisbona

✿ presentata la versione 2002, arricchita da linee guida, in occasione della seconda Conferenza (2QC) – ottobre 2002 Copenhagen

✿ realizzati 3 eventi europei dedicati al CAF (Roma 2003, Lussemburgo 2005, Lisbona 2007) e due indagini a livello UE sugli utenti CAF (2003 e 2005) – prevista una nuova indagine nel 2010

✿ presentata la versione 2006 in occasione della quarta conferenza (4QC) – settembre 2006 Tampere

✿ 2 progetti EUPAN 2008/2009 volti a promuovere ulteriormente l'uso del modello



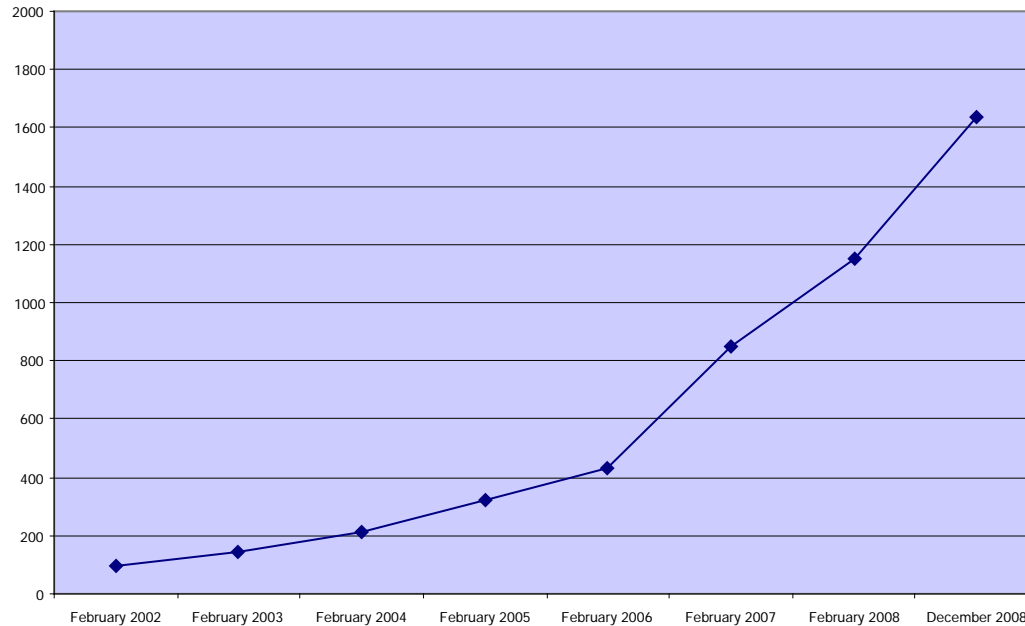
## 6. La diffusione

- Il CAF è tradotto in 19 lingue (anche in cinese!)
- E' utilizzato in diversi paesi europei nel contesto delle loro conferenze/premi nazionali sulla qualità nelle PPAA (Italia, Belgio, Danimarca, Germania, Finlandia, Portogallo, Repubblica Ceca, Ungheria, Slovacchia, Norvegia ecc...)
- Sono oltre 1600 i casi di applicazione registrati a livello europeo e si stima una cifra superiore



## 7. Le applicazioni registrate al 31/12/ 2008

Evolution registered CAF users since 2002







## 8. Gli attori del CAF

### A livello europeo:

- ✿ gli utenti CAF (iscritti al sito EIPA, partecipanti agli eventi CAF)
- ✿ i corrispondenti nazionali: funzionari pubblici in rappresentanza di istituzioni pubbliche per ciascun SM
- ✿ il CAF network (i corrispondenti nazionali)
- ✿ il Centro risorse CAF europeo gestito dall'Eipa

### Ai livelli nazionali:

- ✿ Referenti nazionali (DFP)
- ✿ Centri risorse CAF nazionali (Formez)
- ✿ Istituti/agenzie nazionali di formazione, Università, Centri privati di consulenza



## 9. Le ragioni del successo dal punto di vista dell'EUPAN

- Commitment politico (piani di azione CAF biennali approvati da Ministri/DG)
- Molti e diversificati gli attori in campo
- Strategie di intervento a diversi livelli (nazionali ed europeo)
- Azioni di accompagnamento e di sostegno (del livello europeo verso gli SM e dei livelli nazionali verso le amministrazioni)
- Confronto continuo e scambio di esperienze fra gli SM partecipanti sulle diverse politiche adottate ai livelli nazionali



## 10. Le ragioni del successo - risultati di indagine 2003 e 2005 (1)

### 1. L'investimento iniziale richiesto:

- ✿ coinvolgimento attivo dell'alta dirigenza
- ✿ piano di comunicazione
- ✿ project leader
- ✿ gruppo di autovalutazione composto da +/- 12 persone rappresentativo dell'intera organizzazione
- ✿ formazione per il gruppo di autovalutazione
- ✿ tempo: da 5 a 6 mezze giornate per il processo di autovalutazione; 3 mesi in media per l'intero percorso



## 10. Le ragioni del successo - risultati di indagine 2003 e 2005 (2)

### 2. I benefici secondo le amministrazioni

✿ identificazione :

del bisogno di scambiare informazioni e migliorare la comunicazione interna all'organizzazione

dei punti di forza e delle aree di miglioramento

delle azioni da intraprendere per migliorare

✿ Azioni di miglioramento conseguenti all'applicazione CAF: 62% nel 2003 e **87%** nel 2005

✿ Intenzione di usare di nuovo il CAF: 82% nel 2003 e **95%** nel 2005



## 11. L'azione europea per il 2008/2009

**“ Favorire l’ulteriore diffusione del CAF nell’UE, massimizzando la collaborazione a livello europeo e ai livelli nazionali, allo scopo di raggiungere il target di 2010 utenti CAF registrati nel 2010 e di contribuire al buon funzionamento del settore pubblico e all’innalzamento della qualità dei servizi pubblici “**

**IL METODO:** il piano d’azione europeo è integrato dall’insieme dei piani di azione definiti dagli SM partecipanti al network, sviluppati in piena autonomia ma, in accordo con strategie comuni definite in sede europea



## 12. Gli obiettivi nazionali

- ✿ promuovere la conoscenza e l'utilizzo del CAF nel quadro di strategie volte a promuovere l'autovalutazione e il miglioramento continuo
- ✿ assistere le amministrazioni interessate ad utilizzare il CAF (per settori e coinvolgendo diversi target)
- ✿ contribuire allo sviluppo di ulteriore know how sul modello



## 13. Le attività

- ✓ il Centro Risorse CAF (nell'ambito del portale PAQ) fornisce servizi e materiali di lavoro per le amministrazioni interessate
- ✓ azioni di diffusione della conoscenza (seminari nazionali e territoriali, convegni, ecc...)
- ✓ azioni di accompagnamento (laboratori)
- ✓ azioni di sviluppo di know how
- ✓ azioni di valorizzazione (Premio Qualità PPAA)



## 14. Per saperne di più

### A livello UE

**EIPA CAF resource centre**

[caf@eipa-nl.com](mailto:caf@eipa-nl.com)

**EIPA web site:**

[www.eipa.eu](http://www.eipa.eu)

### A livello nazionale

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

[CAF@formez.it](mailto:CAF@formez.it)