



*Presentazione del modello CAF alle scuole*

# **LE NOVITA' EUROPEE DEL MODELLO CAF**

Giovanni Bertorelli

Firenze, 18 gennaio 2010



## ■ **Soci Fondatori**

**AICQ**

**CONFINDUSTRIA**

**CONSORZIO QUINN**

- 10 Soci ordinari
- 2 Sponsor
- 240 Valutatori



- Consiglio Direttivo
- Comitato di Coordinamento
- Giuria

## **Categorie del Premio**

- Piccole Medie Imprese
- Scuole
- *Innovazione (Ixl)*
- *Pubblica Amministrazione*



# ASSOCIAZIONE PREMIO QUALITÀ ITALIA

---

## SCOPO

- ➔ Migliorare la qualità e la competitività del “Sistema Paese”

## STRUMENTO

- ➔ Il Premio Qualità Italia per Scuole e Imprese basato sui Modelli di Total Quality Management riconosciuti a livello europeo

## OBIETTIVI

- ➔ Diffondere la conoscenza dei modelli di eccellenza
- ➔ Stimolare l'utilizzo dell'autovalutazione per il miglioramento delle performance e il conseguimento della mission
- ➔ Premiare le organizzazioni eccellenti



# PREMI APQI PER L'ECCELLENZA

---

## **Associazione Premio Qualità Italia (1997 – 2009)**

→ **26** Edizioni di premi nazionali e regionali per Imprese, Scuole, Amministrazioni PA, di cui:

➔ **2 edizioni nazionali del PQI Scuola (2005 – 2007)**

Premio nazionale basato sul modello EFQM adattato alla scuola

➔ **3 edizioni del Premio Qualità del Veneto (2003 – 2005)**

Promosso dalla Regione Veneto

Gestito da Irre Veneto in partnership con APQI

Basato sul Modello EFQM adattato alla scuola

➔ **2 edizioni del Premio Qualità PPAA (2005 – 2007)**

Promosso dal Dipartimento per la Funzione Pubblica

Gestito da Formez in partnership con APQI

Basato sul Modello CAF



# IL COMMON ASSESSMET FRAMEWORK

---

- ❖ Il Common Assessment Framework (CAF) è un modello di valutazione sostenuto dall'Unione Europea e sviluppato/gestito da EIPA (European Institute for Public Administrations).
- ❖ Il CAF è derivato dal modello EFQM, con un processo di adattamento alle caratteristiche e al linguaggio delle amministrazioni pubbliche per facilitarne l'utilizzo.
- ❖ Il CAF ha lo scopo di fornire ai manager pubblici una procedura semplice di autovalutazione e miglioramento della propria organizzazione e di consentire l'introduzione di confronti (*Benchmarking*).



# CAF E PREMI

---

EIPA ha dichiarato più volte di non voler lanciare un Premio Europeo basato sul modello CAF, dato che ritiene che il modello debba essere usato principalmente per l'autovalutazione e il miglioramento.

I singoli paesi possono promuovere il Premio nazionale e l'Italia è uno dei primi ad avere un premio per l'eccellenza basato sul CAF: il Premio Qualità PPAA.

Al fine di sostenere e promuovere la diffusione del modello e la valutazione tra pari, EIPA ha deciso di sviluppare un'iniziativa premiante: il ***CAF Recognition***.



# CAF RECOGNITION

---

## PROCEDURE FOR EXTERNAL FEEDBACK (PEF)

Sistema di valutazione della capacità delle Amministrazioni Pubbliche di attivare e gestire un percorso di **autovalutazione**, **sviluppo** e **attuazione** del piano di miglioramento, coerente con i principi del modello CAF.

Il riferimento del sistema è costituito dai primi *9 step* delle Linee Guida per migliorare le organizzazioni tramite l'uso del CAF.

Lo sviluppo del PEF è stato coordinato da EIPA con la collaborazione di 5 paesi, tra cui l'Italia, ed è stato annunciato da EIPA il 12 novembre.



# GLI OBIETTIVI DEL PEF

---

- ✓ Supportare la qualità dell'applicazione del CAF e i suoi impatti sull'organizzazione.
- ✓ Verificare se l'organizzazione sta integrando i principi del TQM e i risultati dell'applicazione del CAF.
- ✓ Sostenere il livello di motivazione e rafforzare l'entusiasmo nell'organizzazione.
- ✓ Promuovere la “valutazione tra pari” (*peer review*) e il benchlearning.
- ✓ Riconoscere l'organizzazione che sta avviando il percorso verso l'eccellenza.
- ✓ Facilitare la partecipazione delle Amministrazioni che utilizzano il CAF nel percorso EFQM verso l'Eccellenza.



# I PRINCIPI DEL CAF RECOGNITION (1)

---

1. Il PEF è un *framework* (schema di riferimento) che può essere adattato in funzione dei contesti nazionali, non è prescrittivo, obbligatorio e non è una procedura di accreditamento.
2. Il PEF offre alle PA l'opportunità di avere feedback sulla qualità dell'utilizzo del Caf e sui relativi effetti sull'organizzazione.
3. Il feedback viene dato da esperti esterni e/o da "pari".
4. Se l'amministrazione partecipante supera determinate soglie viene rilasciato un attestato (*label*) di "Effective Caf User" (*ECU*)



## I PRINCIPI DEL CAF RECOGNITION (2)

---

5. Il PEF è basato su tre pilastri (*Pillar*)
  - > il processo di autovalutazione (step 1 → 6 – 22 domande)
  - > il processo di miglioramento dalla definizione del piano all'avvio delle azioni (step 7 → 9 – 13 domande)
  - > il livello di “TQM maturity” dell'organizzazione basato sugli 8 principi dell'eccellenza EFQM  
(8 principi per l'eccellenza - 22 domande)
  
6. L'applicazione pratica del PEF è demandata ai “National Correspondent” che garantiscono l'implementazione del programma e il rilascio dell'attestato ECU, ricercano adeguati partner (National Organiser) e collaborano con EIPA e, se necessario, con gli NPO di EFQM.

# **LE 3 FASI DEL PROCESSO CAF RECOGNITION**



# FASE 1 – LA PARTECIPAZIONE

---

1. Dopo aver completato l'autovalutazione e avviato le azioni di miglioramento, l'Amministrazione chiede al National Organiser di partecipare al programma.
2. IL National Organiser richiede l'invio della documentazione (Rapporto di autovalutazione, breve presentazione dell'organizzazione e la descrizione del processo di autovalutazione).
3. L'amministrazione invia la documentazione.
4. Il National Organiser accetta formalmente la candidatura.



## FASE 2 – PROVIDING THE FEEDBACK

---

1. IL National Organiser incarica 2 o più valutatori (CAF External Feedback Actor).
2. N.O. Comunica i nomi dei valutatori e invia i 3 questionari all'A. per l'autovalutazione.
3. Il Team analizza i questionari compilati e la documentazione inviata dall'Amministrazione.
4. Il Team concorda con l'Amministrazione il programma della visita sul posto.
5. Il Team effettua la visita per analizzare la qualità del processo di autovalutazione, del processo di miglioramento e valuta il livello di maturità dell'organizzazione.
6. Il Team prepara entro un mese il "Feedback Report" e lo invia al NO con le sue considerazioni sulla possibilità di assegnare il riconoscimento.



## FASE 3 – RICONOSCIMENTO

---

1. Il National Organiser decide, sulla base delle informazioni fornite dal Team, se assegnare o meno il riconoscimento.
2. IL National Organiser invia il rapporto e la comunicazione della decisione all'Amministrazione, che non può "fare ricorso".
3. Nel caso di esito positivo l'Amministrazione riceve la label "Effective CAF User", che ha la durata di 2 anni e può essere rinnovata.
4. EIPA inserisce il nominativo dell'Amministrazione nel database online Europeo dei CAF User.



# THE CAF RECOGNITION ACTOR

---

- ➔ La scelta dei “valutatori” è di responsabilità degli Enti nazionali nell’ambito delle competenze definite da EIPA.
- ➔ Il profilo attualmente definito è coerente con quello dei valutatori dei modelli di TQM (CAF / EFQM Assessor).
- ➔ L’approccio alla formazione deve essere comune a livello europeo.
- ➔ Tutti i valutatori devono partecipare al corso di formazione di 2 giorni, in fase di sviluppo da parte di EIPA.
- ➔ Il primo corso per i docenti dei vari paesi si terrà a Marzo 2010 a Maastricht.



# ADATTAMENTI DEL MODELLO CAF

---

## ➡ Personalizzazione del modello CAF alla Scuola

2008 - Tavolo del DFP con la partecipazione del Ministero Istruzione

2009 - Tavolo EIPA per la messa a punto del CAF Education con la partecipazione dell'Italia (annuncio nei prossimi mesi)

## ➡ Personalizzazione del modello CAF alla Giustizia

2008 - Tavolo del DFP con la partecipazione del Ministero

2009 – Laboratori per la sperimentazione del CAF Giustizia

## ➡ Personalizzazione del modello CAF all'Università

2009 - Tavolo CRUI concluso a metà novembre 2009