

Dal Rapporto di Autovalutazione al Piano di Miglioramento

Teresa Ascione

A che cosa serve il CAF?



.... al miglioramento continuo delle performance delle
amministrazioni pubbliche

Cos'è il miglioramento

- Si parla di “**miglioramento**” solo quando si mira a livelli di performance superiori a quelli di cui sono capaci il sistema e i processi attuali.
- Deve perciò essere distinto dalla “**correzione**” che significa risolvere un problema contingente (una deriva improvvisa, un picco di difettosità) per ritornare alla situazione precedente di equilibrio, perturbato da una “causa speciale”.
- Deve essere distinto dal **cambiamento**



I 3 passaggi per definire un Piano di Miglioramento

La selezione delle aree prioritarie su cui attivare il processo di miglioramento dovrebbe seguire passaggi successivi:

- ✓ **Primo passaggio:** SELEZIONARE LE ADM
Quali sono le **aree da migliorare** che hanno un maggior impatto su strategie ed obiettivi dell'organizzazione?
- ✓ **Secondo passaggio:** IDENTIFICARE LE IDM
quali **iniziative di miglioramento** andrebbero avviate a fronte delle aree prioritarie?
- ✓ **Terzo passaggio:** DEFINIRE LE PRIORITA' DI INTERVENTO
Quale **impatto** hanno le potenziali iniziative su strategie / obiettivi dell'organizzazione? Qual è il grado di **fattibilità** in un arco di tempo ragionevolmente controllabile e con risorse realisticamente disponibili?

Primo passaggio: SELEZIONARE LE ADM

Quali sono le *aree da migliorare* emerse dall'autovalutazione? (1)

Un semplice strumento

Risultati dell'autovalutazione	Aree da migliorare (indicare, per ciascun criterio, le 2-3 principali aree da migliorare emerse dall'autovalutazione)
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Leadership in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Politiche e Strategie in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Gestione del Personale in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Partnership e Risorse in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Processi in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Risultati relativi ai Clienti in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Risultati relativi al Personale in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Risultati relativi alla Società in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare sono state identificate per il criterio Risultati chiave di performance in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>
Quali Aree da migliorare riguardanti più di un criterio sono state identificate in seguito all'autovalutazione	<input type="checkbox"/>

Quali sono le **aree da migliorare** che hanno maggiore impatto sull'organizzazione? (2)

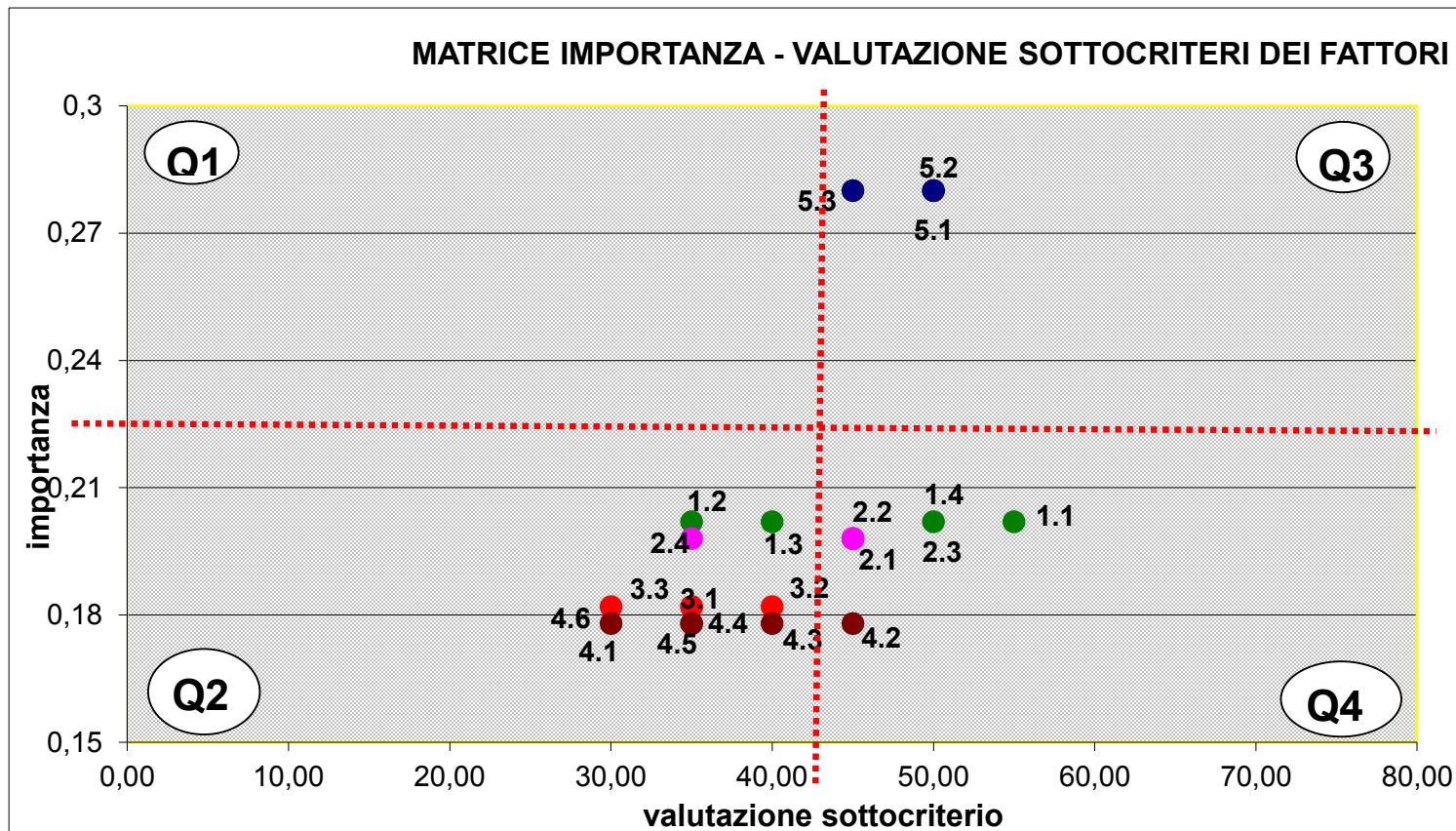
Una possibile metodologia per scegliere le aree da migliorare. La matrice "impatto / punteggio"

IMPATTO SU POLITICHE, STRATEGIE, OBIETTIVI DELL' ORGANIZZAZIONE E	alto	AM 8 AM 5 AM 9 AM12	AM 14 AM 2 AM 10 AM 15 AM 16 AM 17
	basso	AM 7 AM 13 AM 18 AM 6 AM 4	AM 11 AM 3 AM 19
		basso	alto

VALORE = PUNTEGGIO

Quali sono le **aree da migliorare** che hanno maggiore impatto sull'organizzazione? (2)

Un esempio di matrice "impatto / punteggio" applicata ai sottocriteri



Obiettivo : focalizzarsi sui criteri a basso punteggio, con priorità su quelli di maggiore importanza

Q1	<ul style="list-style-type: none"> • Basso valore • Alta importanza • Miglioramento Priorità 1	Q3	<ul style="list-style-type: none"> • Alto valore • Alta importanza • Mantenimento/Miglioramento Priorità 3
Q2	<ul style="list-style-type: none"> • Basso valore • Bassa importanza • Miglioramento Priorità 2	Q4	<ul style="list-style-type: none"> • Alto valore • Bassa importanza • Mantenimento Priorità 4

Secondo passaggio: IDENTIFICARE LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

- Identificare una o più iniziative di miglioramento per ciascuna delle aree da migliorare prioritarie.

A	B
Area di miglioramento	Iniziativa di miglioramento
Area x -	
Area xx -	

Terzo passaggio: IDENTIFICARE LE PRIORITA' DI INTERVENTO

La matrice Impatto – Capacità

A	B	C	D	E
AZIONE (INIZIATIVA)	IMPATTO	CAPACITÀ	PUNTEGGIO (B x C)	LIVELLO DI PRIORITÀ

Scala valutazione Impatto: 1: 2: 3:

4: 5:

Scala valutazione Capacità: 1: 2: 3:

4: 5:

IN SINTESI.....

1. Selezionare i PDD **più significativi**

2. Definire le **azioni di miglioramento**

3. Scegliere le **priorità di intervento**

	Processo	Aree da migliorare (auto valutazione o valutazione)	Iniziativa di miglioramento
Autovalutazione	Individuazione aree da migliorare per ciascun criterio	19	
Primo passaggio	Scelta aree da migliorare con maggior impatto su obiettivi organizzazione (attenzione ai temi trasversali!)	5	
Secondo passaggio	Identificazione iniziative di miglioramento (1-2 per ogni area da migliorare)		8
Terzo passaggio	Valutazione della priorità (impatto e fattibilità)		6

Risalendo alla fonte: Juran, il padre del miglioramento continuo

“Solo se prende la forma di un progetto il miglioramento può ottenere legittimazione e quindi ottenere risorse e sostegno”

Juran, 1950



LA LOGICA **PDCA** NELLA STRUTTURAZIONE DEL PIANO

Lo “Schema per la stesura del piano di miglioramento” presenta una modalità di strutturazione del piano secondo l’approccio di tipo PDCA.

GRAZIE

E

BUON LAVORO!

