

Il **Modello CAF** (CAF Common Assessment Framework – Griglia Comune di Autovalutazione) è uno strumento di Total Quality Management ispirato dal modello di eccellenza **EFQM** (European Foundation for Quality Management) e dal modello Speyer della German University of Administrative Sciences. Il CAF si fonda sul principio che risultati eccellenti relativi alla performance organizzativa, agli stakeholders e alla società, si ottengono attraverso una leadership che guidi le politiche e le strategie, la gestione del personale, delle partnership, delle risorse e dei processi.

Il CAF considera l'organizzazione da diversi punti di vista contemporaneamente secondo l'approccio olistico di analisi delle performance organizzative.

Il CAF, disponibile in rete gratuitamente, si presenta come uno strumento di facile utilizzo che assiste le organizzazioni del settore pubblico in Europa nell'uso di tecniche di gestione della qualità finalizzate al miglioramento delle performance. L'autovalutazione con il modello CAF, infatti, fornisce alle istituzioni operanti nel settore dell'istruzione e della formazione una grande opportunità di conoscere meglio se stesse al fine di introdurre la gestione della qualità e progredire nella direzione del miglioramento continuo.

Il CAF è stato progettato per essere usato in qualsiasi settore della pubblica amministrazione, a tutti i livelli: nazionale, regionale e locale. Può essere usato, a seconda delle circostanze, sia come parte di un programma sistematico di riforme, sia come base per indirizzare le azioni di miglioramento in singole organizzazioni pubbliche. Pertanto è sembrato quindi logico che potesse essere uno strumento utile anche per il settore educativo.

Il CAF ha quattro scopi principali:

- introdurre le amministrazioni pubbliche ai principi di TQM e guidarle progressivamente, attraverso l'uso e la comprensione del processo di autovalutazione, dalla sequenza corrente Plan-Do al ciclo "Plan – Do – Check – Act " pienamente integrato;
- facilitare l'autovalutazione di una organizzazione pubblica al fine di ottenere una diagnosi e intraprendere azioni di miglioramento;
- agire come ponte tra i vari modelli in uso per la gestione della qualità;
- facilitare il benchlearning fra le organizzazioni del settore pubblico.

La struttura del CAF

La struttura a nove criteri descrive gli aspetti principali che devono essere presi in considerazione nell'analisi di qualsiasi organizzazione. I Criteri da 1 a 5 (gli stessi dell'EFQM):

1. **Leadership**
2. **Politiche e Strategie**
3. **Gestione del Personale**
4. **Partnership e Risorse**
5. **Processi**

si riferiscono ai fattori abilitanti di un'organizzazione. Essi descrivono ciò che l'organizzazione fa e l'approccio utilizzato per conseguire i risultati prefissati.

Nei criteri dal 6 al 9 vengono misurati e valutati i risultati ottenuti relativamente agli stakeholders, alla società e alle performance chiave, attraverso misure di percezione e indicatori di funzionamento. Ciascun criterio è articolato in una serie di 28 sottocriteri che identificano le principali dimensioni che devono essere considerate quando si valuta un'organizzazione. Essi sono illustrati con esempi che ne spiegano il contenuto in dettaglio e suggeriscono le possibili aree da prendere in considerazione per esplorare come l'organizzazione risponda ai requisiti espressi nei sottocriteri.

Sul modello CAF esiste in rete una ricca documentazione rintracciabile, per chi volesse approfondirne ulteriormente la conoscenza, all'interno del seguente sito:

www.qualitapa.gov.it/autovalutazione