

## **SOMMARIO**

### ***“PERCORSI QUALITÀ: IL COMUNE ALLO SPECCHIO”***

#### ***LO SVILUPPO DI UN PROGETTO DI AUTOVALUTAZIONE***

La tesi è il risultato del progetto “Percorsi Qualità: il Comune allo Specchio”, che è stato sviluppato all'interno del Comune di Pisa, utilizzando il modello CAF, strumento europeo di autovalutazione per il miglioramento organizzativo, con l'obiettivo principale di individuare i punti di forza e le aree da migliorare.

Il processo di autovalutazione si è basato, oltre che sulle informazioni provenienti dall'elaborazione di un questionario proposto a tutti i dipendenti e sulle interviste rivolte ad alcuni dirigenti, anche su una serie di risultati e evidenze oggettive disponibili, ottenute in seguito ad incontri con dirigenti e/o responsabili delle direzioni. Le analisi e le valutazioni sono state svolte utilizzando checklist e linee guida sviluppate a fronte dei criteri e sottocriteri del modello CAF. Sulla base del rapporto di autovalutazione redatto è stato possibile individuare le criticità riguardanti sia problematiche di rilevanza strategica che carenze di tipo operativo, ed infine sono stati proposti metodi e strumenti per implementare le azioni di miglioramento.

## **ABSTRACT**

### ***“PERCORSI QUALITÀ: IL COMUNE ALLO SPECCHIO”***

#### ***THE DEVELOPMENT OF A SELF-ASSESSMENT PROJECT***

The thesis is the outcome of the project “Percorsi Qualità: il Comune allo Specchio” that it has been developed in Pisa town Council, using the CAF model, the european instrument of self-assessment for the organisational improvement; the project aims to identify strength and weakness points.

The self-assessment process is based on informations that have been taken from a questionnaire, proposed to staff, on interviews, proposed to some leaders, and from all objective evidences that have been obtained after many meetings with leaders and executive of offices. Analysis and assessment have been realized using checklist and guidelines that have been developed starting from CAF criteria. Using the self-assessment document some criticises have been identified, concerning strategic and operative problems; in the end various method and instrument have been proposed, in order to implement improvement's actions.