



UNA MARCIA IN PIÙ NEL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

GIOVANNI MATTANA

PRESIDENTE NAZIONALE

ASSOCIAZIONE ITALIANA CULTURA

QUALITÀ - aicq



Qualche dato di scenario

- **“Nessun vantaggio competitivo è duraturo”.**
- **Il cambiamento diventa permanente ed accelerato, pilotato dalla velocità dei migliori.**
- **Conviviamo con altissimi tassi di inefficienza e di spreco, di cui nemmeno ci accorgiamo, che possono diventare grandi opportunità, specie se colte prima di altri.**
- **Diventa centrale la capacità di padroneggiare il passo di miglioramento e la sua velocizzazione.**
- **Emerge un nuovo parametro che si aggiunge alla efficacia ed alla efficienza: la capacità di modificarci.**

In questo **scenario**
le aziende - **coinvolte in processi di cambiamento accelerati come mai prima d'ora** - scoprono che:

- **conoscono assai poco se stesse** (è insufficiente il grado di consapevolezza del proprio operato: il riesame critico dei processi, delle proprie esigenze, l'apprendimento da esse);
- **conoscono poco gli altri e si confrontano troppo poco con gli altri;**
- **ascoltano troppo poco i clienti;**
- **hanno investito finora troppo poco nell'innovazione diffusa e nella incentivazione della creatività;**
- **si sta prendendo coscienza che il tasso di creatività e innovazione diffusa potrebbe essere enormemente più grande e di entità fino a ieri impensabile .**

LA CAPACITÀ DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

**DIVENTA LA VERA FONTE DI
VANTAGGIO COMPETITIVO DI UN'AZIENDA.**

- **ANCHE NEI SERVIZI PUBBLICI....**

ANCHE NEI SERVIZI PUBBLICI.....

...nel recente passato si sono moltiplicati i segnali di cambiamento *Rif. EUROPEAN QUALITY, Dicembre 2000 Numero speciale: "Storie di successo nel Settore Pubblico in Europa"*

- **U.S.A. National Partnership for Re-inventing Government 1993 - 1996 Performance-based-Organization**
- **Istituzione di uno "Schema comune di valutazione" COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK per il Settore Pubblico** *UE Lisbona 5.2000*
- **Lo schema di Riconoscimento secondo il Modello EFQM presso gli enti della P.A. in UK**
- **Assegnato per la prima volta (settembre 2000) il Premio Qualità Europeo per il Public Sector**
Inland Revenue Accounts Office Cumbernauld

... esempi di accostamento al Modello EFQM

Quesiti importanti:

- **QUANTO LA NOSTRA AZIENDA HA PROGREDITO NELLA QUALITA' NEGLI ULTIMI ANNI?**
- **OGGI DOVE SIAMO?**
- **DOVE SIAMO RISPETTO AGLI ALTRI?**
- **QUAL È IL NOSTRO PASSO?**

**PER RISPONDERE OCCORRE
UN MODELLO ED UNA METRICA**



LO STRUMENTO DEI PREMI

1987-IL PREMIO USA LANCIATO DAL PRESIDENTE REAGAN

“... esso offre uno strumento alle organizzazioni grandi e piccole, sia manifatturiere che dei servizi, per esaminare il loro approccio alla qualità. Esso offre alle organizzazioni un riferimento con il quale confrontare il proprio progresso con quello delle migliori del paese.

Gli elementi della strategia furono:

- fare della qualità un valore nazionale;
- creare una base per la diagnosi ed il trasferimento delle informazioni;
- creare uno strumento di cooperazione tra le organizzazioni;
- istituire un sistema di premio dinamico capace di evolvere attraverso il consenso e continuamente migliorato.

Il Modello EFQM per l'Eccellenza



Lo strumento dei "Modelli per l'Eccellenza" dà una risposta ai precedenti quesiti

- perché rappresenta un **riferimento particolarmente sfidante** e dedotto dalle esperienze migliori: in Europa esso è il Modello EFQM;
- perché richiede di **autovalutarsi** a fronte di tutte le componenti del Modello;
- perché consente **l'accumulo di dati e i confronti**;
- perché obbliga a **ripensare criticamente i propri approcci** ed i propri punti di forza e debolezza;
- generando così **apprendimento** e consapevolezza di **diagnosi** e **accelerando** quindi **il proprio passo**.

L'autovalutazione secondo il Modello EFQM presso le Aziende dei SPL di Torino

- **Una iniziativa avanzata di quality management nel settore dei Servizi Pubblici in Italia,**
- **sviluppata con il presidio tecnico-organizzativo AICQ,**
- **resa possibile dal ruolo catalizzatore svolto dall'Agencia per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Torino per offrire valore alle aziende,**
- **anche attraverso nuove metodologie di lavoro,**
- **con parallelo piano di formazione finalizzato all'iniziativa.**



Gli scopi dell'Autovalutazione a fronte del Modello

- **Condividere la Visione del Modello.**
- **Valutare dove siamo, anche rispetto agli altri, su tutti i Fattori.**
- **Valutare i nostri punti di forza e debolezza.**
- **Valutare il nostro passo di miglioramento.**
- **Costruire un progetto per accelerare il nostro passo.**

LE TAPPE DEL PERCORSO

- **5 Seminari per l'allineamento delle Aziende**
- **“Autovalutazione assistita”**
 - reperimento degli Sponsor tecnici e selezione dei Valutatori
 - autovalutazione con il giudizio esperto di manager esterni
 - acquisizione della metodologia
- **Presentazione alla Direzione delle singole Aziende**
 - mappa dei punti di forza e delle aree di miglioramento
 - input al processo di pianificazione strategica del miglioramento
- **Avvio del Piano di miglioramento nel contesto dello Schema di riconoscimento europeo EFQM**

L'ESPERIENZA APPLICATIVA COSTRUIRE CONOSCENZA CONDIVISA

- **Conoscersi.**
- **Socializzare la conoscenza.**
- **Interiorizzare la sequenza: approccio-dispiegamento-risultati.**
- **Dalle cose al processo che genera le cose.**
- **Dai miglioramenti sul processo al governo del miglioramento dei processi.**
- **"Ci siamo mossi in una dimensione fortemente sistemica e olistica; abbiamo guardato le connessioni".**
- **Il "setting" del miglioramento.**
- **Quantificare la velocità di miglioramento.**

LA CAPACITÀ DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

**DIVENTA LA VERA FONTE DI VANTAGGIO
COMPETITIVO DI UN'AZIENDA**

- **La priorità più urgente è apprendere come si fa ad apprendere per poter apprendere più velocemente.**

IL PERCORSO

