

Sintesi dell'intervento di

GIOVANNI MATTANA

Presidente Nazionale dell'Associazione Italiana per la Cultura della QUALITÀ

“UNA MARCIA IN PIÙ NEL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI”

Nell'attuale scenario economico, caratterizzato da un cambiamento non solo molto forte ma anche accelerato, diventa centrale la capacità di padroneggiare il proprio *passo di miglioramento*, in relazione a quello dei migliori.

Le aziende che pure stanno prendendo coscienza della centralità di tale fattore, non hanno, spesso, lo strumento adatto per misurarlo e confrontarlo a quello degli altri.

Lo strumento dei *"Modelli per l'Eccellenza"* dà una risposta a questa esigenza:

- perché rappresenta un riferimento particolarmente sfidante e dedotto dalle esperienze migliori: in Europa esso è il Modello EFQM, che considera *sia i risultati* (quelli aziendali ma anche quelli nell'ottica dei clienti, della collettività, dei dipendenti) *sia l'insieme dei fattori interni* che portano a quei risultati (la strategia, la leadership, i propri processi, le risorse);
- 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'Agenzia per i Servizi Pubblici di Torino ha siglato, nel 2000, una Convenzione con *l'Associazione Italiana per la Cultura della Qualità*, per avviare un *progetto* lungo questa direzione: è stato proposto un percorso per l'intero gruppo di aziende, molto innovativo nel settore considerato, che includeva fasi di coinvolgimento, formazione, autovalutazione, e valutazione esterna da parte di manager esperti; esso ha prodotto nuovi Input alla pianificazione strategica del miglioramento: cioè *dove* migliorare, *quanto* migliorare, *come* migliorare.

La valutazione del percorso sarà illustrata dai protagonisti, ma si può certamente anticipare che si è riscontrato un cambio significativo nel processo gestionale e nel suo *passo di miglioramento*.

Giovanni Mattana, è Presidente nazionale AICQ, past President di Federmanagement, trentennale esperienza direttiva in una delle principali Società di telecomunicazioni, e successiva esperienza didattica e consulenziale, ammesso nel 1986 nell'International Academy for Quality, Presidente Commissione UNI per le ISO 9000, autore di molte pubblicazioni.