

Italy partnership on CAF

Roma, 31 ottobre 2012

Second visit to Italy :

**La promozione dell'autovalutazione CAF e della CEF in ACI
nell'ambito della gestione della qualità totale ACI**

Beatrice Bisogni
Automobile Club d'Italia

La CEF in ACI

Lo scenario

La decisione di promuovere l'Iniziativa CAF External Feedback in ACI è un'esperienza maturata da ACI nel solco:

- del percorso effettuato già da tempo, dall'Ente sulla qualità totale;
- della politica nazionale avviata dal Dipartimento della Funzione Pubblica per una crescita della PA italiana incentrata sulle logiche del TQM.



L'autovalutazione CAF come strategia di qualità ACI

L'uso del modello CAF in ACI ha i seguenti obiettivi

Obiettivi nel breve periodo

Definire un sistema di coerenze di tipo:

- interno: avviare il ciclo di gestione delle performance in sinergia con la pianificazione strategica e operativa,
- esterno: operare un sempre maggiore coinvolgimento degli stakeholder;

Obiettivi nel medio periodo

- valorizzare le buone prassi delle unità periferiche ACI in quanto, *strutture di front office*, ad interagire con gli stakeholder locali per declinare sul territorio sia la mission *“presidiare i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una nuova cultura dell'auto”* che la vision dell'Ente *“migliorare la circolazione di persone, beni e idee”*;
- avviare sul territorio progetti di benchmarking e benchlearning.

L'evoluzione delle strategie di TQM: dal Premio alla CEF

Le esperienze premiali condotte da ACI hanno avuto il merito di introdurre nell'organizzazione l'uso sistematico di modelli di eccellenza quale è il CAF.

La CEF, pertanto, si è connotata in ACI, fin da subito, come uno strumento offerto dal DPF per operare un check sul grado di estensione nell'organizzazione dei principi del TQM declinati nel modello e, per prospettare, in termini di vision organizzativa, un percorso di crescita continua verso l'eccellenza.

La CEF in ACI

Le motivazioni alla base della promozione della CEF in ACI

La decisione di supportare la CEF in CAF sottende la forte volontà dell'Ente di avviare, in maniera capillare sul territorio nazionale, la prassi dell'autovalutazione, secondo le dimensioni di analisi proposte dal modello CAF, con l'obiettivo finale di acquisire tutti gli strumenti tipici del TQM di pianificazione, gestione, valutazione, revisione e miglioramento organizzativo.

La CEF in ACI

Il supporto alla CEF in 5 mosse :

1. Approvazione dell'iniziativa CEF in ACI da parte dell'Alta Direzione Segretario Generale ACI- dott. Ascanio Rozera-;
2. erogazione di una formazione specialistica al management locale del panel di strutture periferiche ACI scelte a valenza di laboratorio CEF ; 3 UUPP ACI (UP Savona, UP Lucca, UP Terni) e 3 AACC (Campobasso, Modena, Salerno);
3. creazione di un sistema di tutoraggio delle strutture concorrenti presso la Funzione Qualità volta a “facilitare”il processo di autovalutazione di miglioramento in chiave CEF;
4. avvio del percorso di autovalutazione presso le 6 strutture ACI da maggio 2011 a luglio 2011 e realizzazione del piano di miglioramento nella tempistica prefissata;
5. pianificare e realizzare il miglioramento entro ottobre 2012 secondo le linee guida contenute nel feedback report.

Le strategie CEF ACI: l'idea organizzativa *“il tutoraggio”*

La Funzione Qualità ACI si è mossa, già nella fase embrionale dell'iniziativa, per acquisire tutto il know how necessario strumentale ad operare presso le unità periferiche ACI concorrenti un tutoraggio sistematico e strutturato (on site e in modalità video conferenza) nei termini di :

- promozione di un uso appropriato del modello, facilitandone la comprensione;
- assistenza puntuale alle 6 strutture ACI partecipanti in modalità “step by step” durante l'intero viaggio CEF.

La CEF in ACI: i risultati ottenuti

- 6 le strutture ACI che si sono candidate nel 2012 alla procedura CEF AACC di Salerno, Campobasso, Modena UUPP di Savona, Lucca e di Terni. Tre le strutture ACI AC Salerno UP di Lucca e di Savona che, a seguito della site visit effettuata dai valutatori EFA a luglio 2012, hanno conseguito l'attestato europeo di "Effective Caf User"; Le altre tre strutture ACI AC Modena, AC Campobasso e UP di Terni riceveranno la site visit strumentale al Label 2012 a novembre p.v.
- Valorizzazione nelle strutture ACI che hanno aderito all'esperienza CEF in termini di:
- coinvolgimento del personale nelle strategie di qualità dell'Ente;
 - crescita formativa dello stesso sul fronte dei temi del TQM;
 - realizzazione di risultati di performance coerenti con gli obiettivi generali e nel pieno rispetto delle specificità locali.

-Grazie per l'attenzione.

*-Beatrice Bisogni – Direttore Centrale Servizi Ispettivi e
Revisione Interna – ACI
Via Marsala, 8 – 00185 Roma*

b.bisogni@aci.it
