

L'APPROCCIO ALLA QUALITA' CON I MODELLI DI ECCELLENZA

Ing. Angelo Carnevale, Segretario Generale AICQ

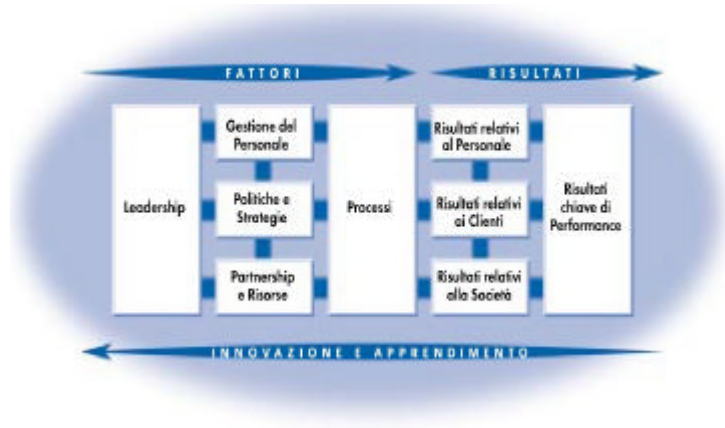
25 novembre 2004

- AICQ e EFQM
- Il Modello EFQM per l'Eccellenza
- Lo Schema di riconoscimento europeo
I Livelli di Eccellenza
- Testimonianze dalla Scuola

25.11.2005 - 2

- Associazione senza fini di lucro fondata nel **1955**
- Dal 1982 Federazione di otto Associazioni territoriali
- “Full Member Organization”
dell’ **European Organization for Quality**
- “National Partner Organization”
dell’ **European Foundation for Quality Management**

- 1989 Fondazione
- 1991 Lancio del Premio Europeo della Qualità
basato sul **Modello per l’Eccellenza**
- 1996 Lancio del Premio per il **Settore Pubblico**
- 1999 Creazione della rete europea delle
“**National Partner Organizations**”
- 2001 Lancio dello Schema “**Levels of Excellence**”



- **Cosa dice il Modello**

I risultati relativi ai cliente, al personale e alla società (gli "stakeholder") derivano da un'azione di leadership, che si esprime attraverso le grandi scelte - politiche e strategiche -, attraverso la gestione del personale, delle partnership e delle risorse, si realizza nei processi, e conduce all'eccellenza dei risultati di performance dell'organizzazione

- **9 criteri**

- pesi
- 32 sottocriteri

- **Fattori e risultati**

- bilanciamento dei pesi
- rapporto di causa-effetto

- **Miglioramento continuo**

- **Un metro per misurare le aziende**
che concorrono ai Premi della Qualità
- **Uno “strumento campione”**
con cui ogni organizzazione può
 - tarare i propri strumenti gestionali
 - individuare i propri punti di forza e di debolezza,
attraverso l’ **“autovalutazione”**
 - assicurare un fondamento razionale
ai programmi strategici di miglioramento
- **Una checklist di alto livello**
con cui è possibile individuare le proprie risposte
alle sfide della qualità

- **23 Premi Qualità in Europa**
... oltre all’ European Quality Award
- **Più di 25.000 organizzazioni in Europa**
- **Dalla seconda metà anni ‘90:**
una crescente adesione dal settore pubblico in Europa
 - Pubblica Amministrazione
 - Sanità
 - Scuola

- **23 Premi Qualità in Europa**
... oltre all' European Quality Award
- **Più di 25.000 organizzazioni in Europa**
- **Dalla seconda metà anni '90:**
una crescente adesione dal settore pubblico in Europa
 - Pubblica Amministrazione
 - Sanità
 - Scuola

La Scuola in Europa

- **Autovalutazione e programmi di miglioramento**

Spesso su indirizzo di Ministero o Ente locale

Premi Qualità specifici per la Scuola

- **Incluso il settore privato della formazione permanente**
- **In fase di decollo lo Schema Levels of Excellence**

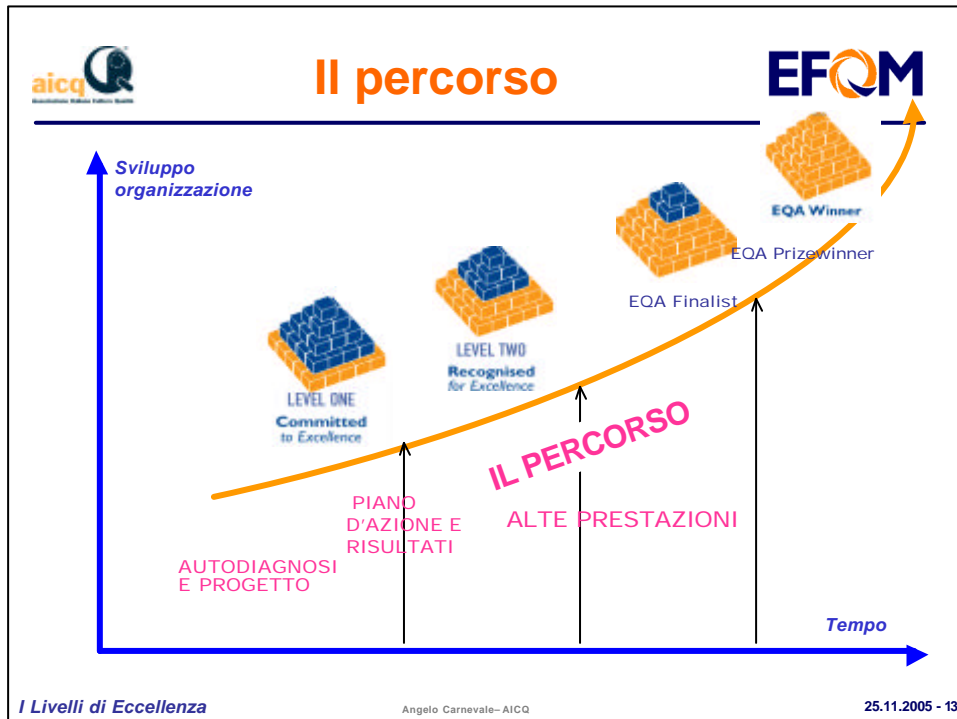
Fonte: indagine NPOs EFQM, marzo 2003

- Fornisce un quadro a 360°, non prescrittivo
- Stimola l'individuazione di azioni strategiche su misura, guardando alle persone, ai processi, ai risultati
- Un potente strumento di autodiagnosi e di gestione
- Capace d'interpretare la complessità della P. A. attraverso la mobilitazione di risorse proprie
- Ora supportato da un coerente **Schema di Riconoscimento**



- Una metodologia di riconoscimento per le organizzazioni che hanno avviato un percorso di crescita secondo il Modello EFQM ...
- ... con modalità coerenti a livello europeo

- Il Modello EFQM, "standard di fatto" europeo nel campo dei modelli di *organizational excellence*
- La sua valorizzazione quale strumento allargato di misurazione del livello di maturità di qualunque organizzazione
- La prospettiva europea



Impegno verso l'eccellenza

Committed to Excellence

AICQ

EFQM

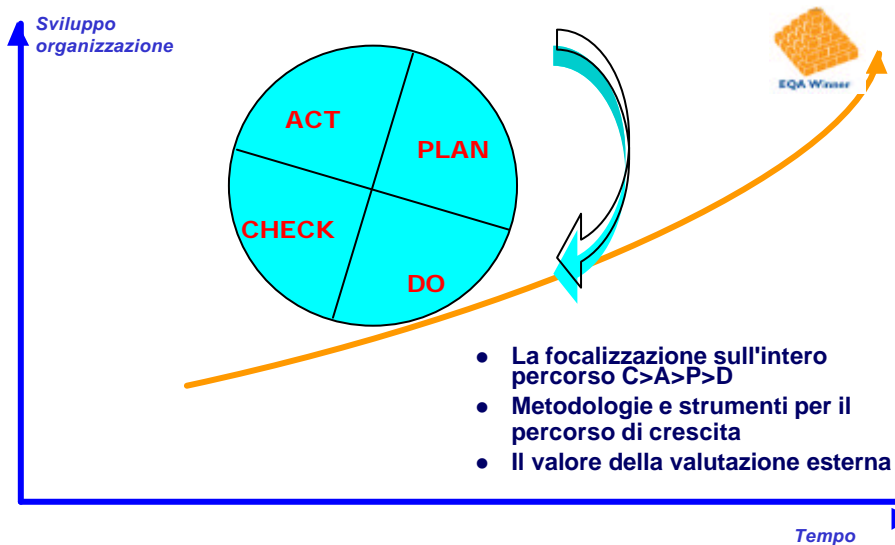
- **Rivolto alle organizzazioni**
 - che si trovano all'inizio del loro percorso nel TQM
 - che intendono rafforzare la propria capacità di miglioramento competitivo
- **Un percorso in tre stadi:**
 - la definizione delle azioni miglioramento, a seguito di un'autovalutazione secondo i 9 Criteri del Modello,
 - l'attuazione del corrispondente piano di miglioramento nell'arco di 6-9 mesi,
 - la "validazione" di questo percorso mediante visita da parte di un Valutatore con competenze certificate da EFQM

I Livelli di Eccellenza

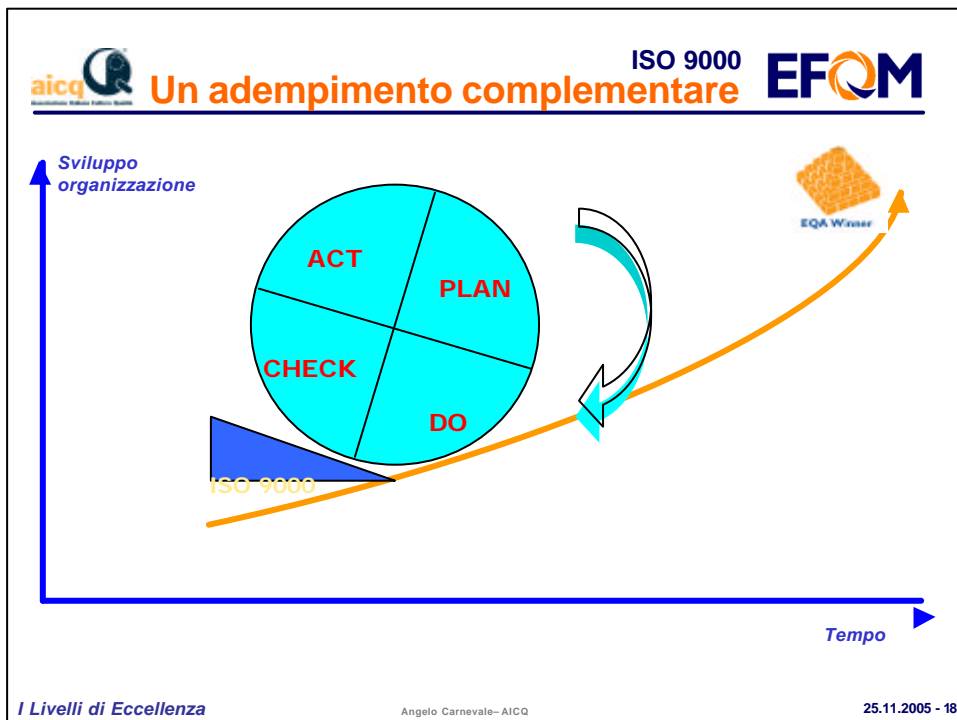
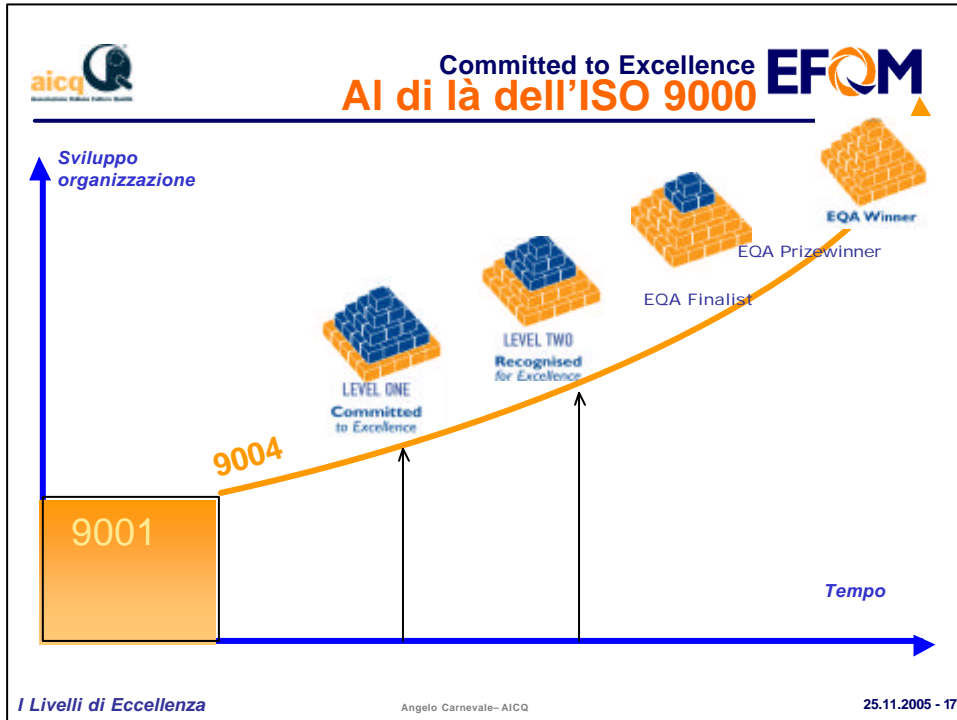
Angelo Carnevale - AICQ

25.11.2005 - 14

- Rivolto alle organizzazioni già entrate nello spirito del miglioramento continuo, con buona esperienza di utilizzo del Modello
- Il valore di un approccio di valutazione uguale a quello dell'European Quality Award:
 - application secondo 32 sottocriteri
 - esame individuale e di gruppo da parte di un Team di valutazione
 - visita sul posto
 - rapporto di valutazione
- Riconoscimento formale alle aziende quotate >400



- La focalizzazione sull'intero percorso C>A>P>D
- Metodologie e strumenti per il percorso di crescita
- Il valore della valutazione esterna





Alcune testimonianze dalla Scuola [1]



Il valore della valutazione esterna nelle Scuole del Progetto "aQUa"

autoanalisi ➤ autovalutazione ➤ miglioramento

- Un importante progetto coordinato dall' **IRRE Toscana**, con le Università di Firenze e Pisa, e il nucleo Scuola AICQ ...
- ... valorizzato dal riscontro della Regione Toscana: il riconoscimento dei **Livelli di Eccellenza** come sistema di certificazione valido ai fini dell'accreditamento degli enti di formazione



Alcune testimonianze dalla Scuola [2]



Il Premio Qualità Scuola del Veneto

promosso dalla Regione Veneto (prima edizione marzo 2003)
con il supporto di AICQ e dell'Associazione Premio Qualità Italia

Un percorso articolato in 4 Fasi nell'arco di 12 mesi

- Check-up (169 scuole) maggio
- Selezione giugno-luglio
- Formazione referenti e autovalutazione settembre-dicembre
- Valutazione (43 team) e premiazione gennaio-marzo 2004

Le scuole migliori proseguono ora nel miglioramento



REGIONE DEL VENETO

Assessorato alle Politiche per la Cultura
e l'Identità Veneta, Istruzione, Diritto allo Studio

- Il Premio rappresenta per la Regione Veneto una modalità per sviluppare la propria scelta di governance del sistema dell'Istruzione.
- Il punto di forza di questo cammino risiede nel fatto che le scuole attraverso un percorso di analisi e valutazione potranno mettere a punto politiche e strategie di ottimizzazione.
- Il vero scopo del premio è quello di stimolare le scuole a posizionarsi, confrontarsi per intraprendere un percorso di crescita.

Ermanno Serrajotto
Assessore regionale Istruzione

25.11.2005 - 21

Il Modello EFQM per l'Eccellenza nella Scuola

Basato sul Modello EFQM per il Settore Pubblico e il Volontariato

Una versione del Modello EFQM personalizzata per la Scuola,
dovuta all'impegno congiunto di

- IRRE Toscana
- Premio Qualità Scuola del Veneto
- Associazione Premio Qualità Italia
- Polo Qualità di Milano

che, con il coordinamento AICQ, hanno voluto mettere a fattore comune la loro precedente esperienza per offrire uno strumento unificato di riferimento per la comunità italiana della Formazione.