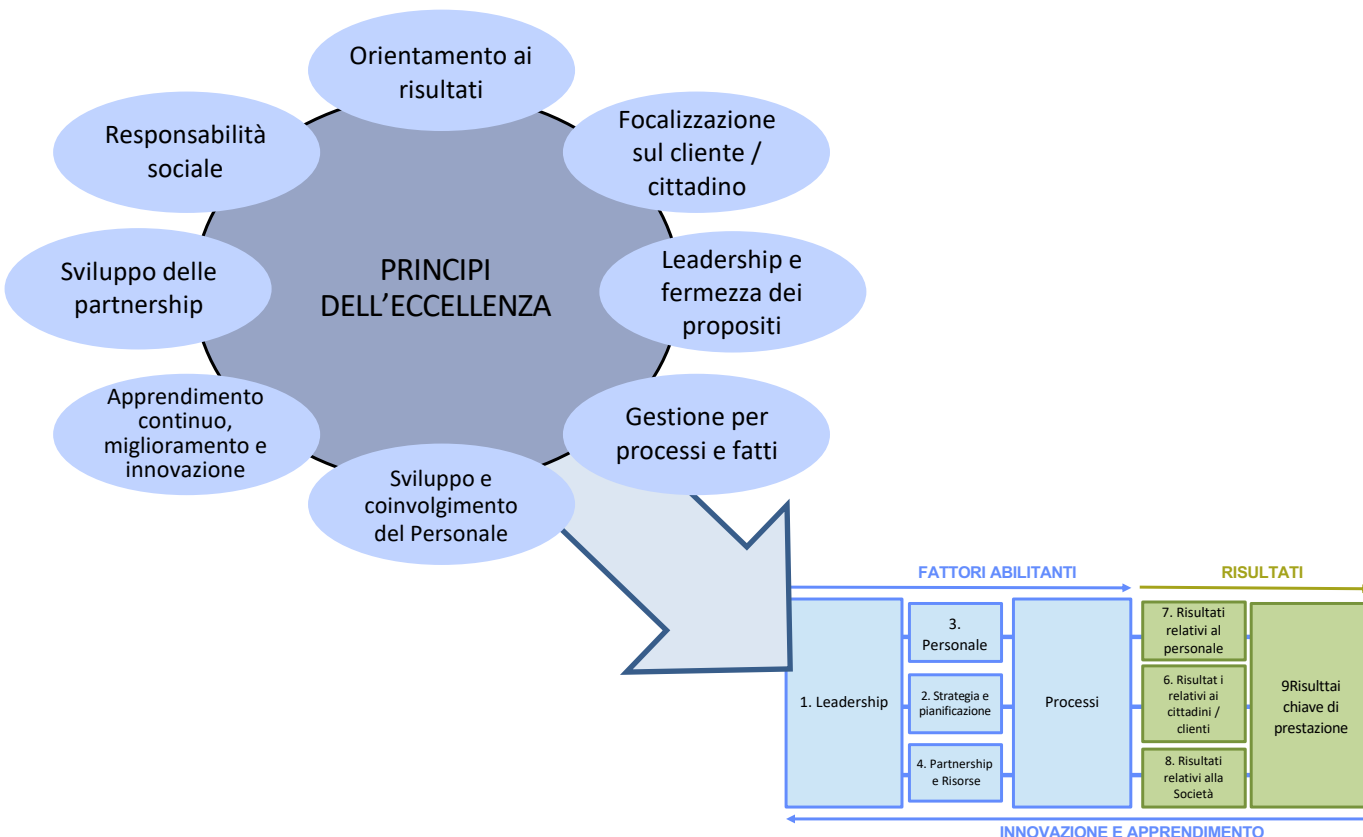


CAF TUTTO L'ANNO

I Principi dell'Eccellenza a sostegno della cultura organizzativa

Italo Benedini

IL MODELLO CAF: I PRINCIPI



Sono gli elementi concettuali che accomunano le organizzazioni eccellenti

Guidano la cultura organizzativa e vengono tradotti nei Criteri, gli elementi gestionali delle organizzazioni

Dal Modello CAF: “I Principi intendono migliorare le prestazioni della organizzazione; la loro implementazione fa la differenza tra la tradizionale impostazione burocratica e quella di una organizzazione orientata alla cultura della qualità delle prestazioni”

CAF tutto l'anno

I Principi a sostegno della Cultura Organizzativa

Vengono pianificate annualmente (ciclicamente) azioni ad impatto complessivo sull'organizzazione

- il Modello CAF è in grado di indirizzare non solo l'azione diagnostica, ma anche quella di pianificazione strategica, applicando i Principi (gli elementi concettuali) alla base del modello e le buone pratiche (gli elementi operativi) ad essi associate
- il modello dovrebbe essere quindi consultato, considerato e utilizzato in più fasi di vita dell'organizzazione, da più soggetti e rispetto a diverse finalità
- il modello CAF è una valida guida per lo sviluppo continuo della cultura organizzativa

CAF Tutto l'anno

Applicando i Principi dell'Eccellenza (1)

I Principi dell'Eccellenza

Orientamento ai risultati

- Definizione obiettivi strategici
- Coinvolgimento dei customer su strategia

Focalizzazione su Cittadino-Cliente

- Esigenze attuali e future:
- Risultati di soddisfazione e prestazione

Leadership

- Mission, vision e valori
- Stakeholder istituzionali

Sviluppo e coinvolgimento personale

- Piani del personale e della formazione

Gestione per processi e fatti

- Obiettivi di miglioramento e innovazione
- Risultati e target

Responsabilità sociale

- Iniziative sociali
- Iniziative ambientali

Un esempio:

La pianificazione strategica

Dai Principi l'organizzazione trae indicazioni su contenuti, stakeholder a cui sono riferiti, chi deve contribuire, come definire e gestire la pianificazione strategica, in quale arco di tempo

CAF Tutto l'anno

applicando i Principi dell'Eccellenza (2)

I Principi dell'Eccellenza

Un altro esempio:

Il Piano della Comunicazione

Considerando significato e contenuto dei Principi della Eccellenza CAF, l'organizzazione ricava elementi per costruire un efficace piano di comunicazione rivolto ai diversi stakeholder

Focalizzazione su Cittadino-Cliente

- Comunicazione per il coinvolgimento
- Comunicazione per comprensione aspettative
- Comunicazione strategie e piani
- ...

Leadership

- Comunicazione Mission/Vision/Valori
- Comunicazione con partner istituzionali
- ...

Sviluppo e coinvolgimento personale

- Comunicazione per coinvolgimento
- Comunicazione con partner istituzionali
- ...

Sviluppo delle partnership

- Comunicazione per condivisione strategie, obiettivi e piani
- ...

CAF Tutto l'anno

applicando i Principi dell'Eccellenza (3)

I Principi dell'Eccellenza

Un altro esempio:

Il Piano della formazione

I Principi forniscono indicazioni su quali contenuti dare alla formazione, per quali obiettivi e relativamente a quale arco di tempo

Focalizzazione su Cittadino-Cliente

- Esigenze attuali e future e impatto su conoscenze/competenze del personale
- ...

Leadership

- Formazione per vision e valori
- Formazione su etica e anticorruzione
- ...

Sviluppo e coinvolgimento personale

- Formazione per sviluppo competenze
- Formazione su miglioramento e cambiamento
- Esigenze formative di breve e medio periodo
- ...

Gestione per processi e fatti

- Formazione sui processi
- Formazione su miglioramento e cambiamento
- ...

CAF Tutto l'anno

Il dialogo con altri strumenti/modelli

I Principi dell'Eccellenza

La valutazione partecipativa:

“Linee Guida” della Commissione tecnica per la Performance

Le amministrazioni CAF user sono preparate ad effettuarla!

Focalizzazione su Cittadino-Cliente

- Coinvolgimento nella valutazione e miglioramento
- Customer satisfaction
- ...

Orientamento ai risultati

- mappatura degli stakeholder e delle aree di risultato
- Definizione priorità in relazione a mission e vision

Apprendimento continuo, miglioramento e innovazione

- Autovalutazione come base di miglioramento
- PDCA come base per il miglioramento efficace
- ...