



Automobile Club d'Italia

UT CAMPOBASSO

QualitACI (2018)

L'autovalutazione come strumento di miglioramento

L'UT di Campobasso ha deciso di avviare l'applicazione del modello di eccellenza *CAF* in modo permanente, ricorrendo in maniera sistematica all'autovalutazione, con il fine di migliorare gradualmente le *performance* in termini di efficacia e di efficienza.

Il processo di autovalutazione attuato secondo lo strumento di miglioramento continuo denominato *CAF (Common Assessment Framework)* ha natura ciclica e consente all'organizzazione di prendere coscienza dei propri punti di forza e delle aree nelle quali vi è spazio per introdurre innovazioni.

I miglioramenti nei processi hanno riscosso la soddisfazione dei portatori di interesse; l'intera iniziativa ha rafforzato la motivazione del personale in termini di *empowerment* e di partecipazione attiva.

La nuova prassi ha contribuito a diffondere i principi del *Total Quality Management* presso tutte le strutture del territorio di riferimento, creando le basi per avviare un processo di *benchlearning*.