

**Questionario di Autovalutazione
di un
Sistema di Gestione per la Qualità
verso:**

**“Otto Principi
sulla Gestione per la Qualità
previsti dalla ISO 9000:2005”**

QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Otto Principi per la Gestione per la Qualità

Perché questo questionario?

Per poter procedere con l'applicazione pratica del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della nostra Organizzazione, attraverso la definizione e il raggiungimento di Obiettivi correlati con la Politica per la Qualità, ci proponiamo di effettuare una verifica del livello di soddisfacimento degli otto principi di Gestione per la Qualità che costituiscono le colonne portanti del nostro SGQ.

A conclusione del sondaggio, sarà nostra cura comunicarVi i risultati.

Esecuzione dell'autovalutazione.

Indicate, tra le parentesi, molto oggettivamente e secondo il Vostro parere personale, una valutazione su scala da **1** a **6** di quale sia il livello di soddisfacimento di ciascuno degli otto Principi di seguito riportati (**1** indica “**non realizzato**”; **6** indica “**pienamente realizzato**”) e scrivete un eventuale commento sintetico a supporto della valutazione fornita.

1. Come giudichi l'orientamento al Cliente nella nostra Organizzazione? []

(Orientamento al Cliente per capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative)

Altre domande a integrazione della N° 1 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Viene misurato il livello di soddisfazione dei clienti?
- Viene analizzata l'immagine e la visibilità dell'Organizzazione?
- Conoscete quali sono i clienti strategici?
- Si conoscono le percentuali dei clienti persi/acquisiti e le cause dei clienti persi?
- Vengono valutate le aspettative dei clienti?

COMMENTI:

2. I Leader stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'Organizzazione. Essi devono creare e mantenere un livello di Leadership all'interno della stessa. []

(L'ambiente interno atto a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi definiti dall'Organizzazione).

Altre domande a integrazione della N° 2 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Valutate la Politica per la Qualità adeguata alla nostra Organizzazione?
- La Direzione ha definito Obiettivi per il raggiungimento di quanto previsto dalla Politica per la Qualità?
- Sono state definite strategie per raggiungere tali Obiettivi?
- Viene misurato il grado di Leadership almeno dei Capi?

COMMENTI:

3. Livello di coinvolgimento del Personale. []

(Coinvolgimento del Personale che costituisce l'essenza dell'Organizzazione. Il suo pieno coinvolgimento permette di porre le sue capacità al servizio dell'Organizzazione e trasformare l'impegno per la Qualità in concrete azioni quotidiane tese al suo raggiungimento).

Altre domande a integrazione della N° 3 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Il personale ha ricevuto formazione e addestramento adeguato alle competenze richieste?
- Viene misurato il grado di soddisfazione del personale?
- Vengono comunicati efficacemente a tutti i collaboratori gli obiettivi e i piani d'azione dell'Organizzazione?
- I collaboratori sono informati dei progressi e dei successi realizzati dall'Organizzazione?

COMMENTI:

4. E' presente un approccio basato sui processi?

[]

(Approccio basato sui processi per ottenere con maggiore efficacia/efficienza i risultati attesi).

Altre domande a integrazione della N° 4 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Sono stati individuati i processi Gestionali, Realizzativi e di Supporto dell'Organizzazione?
- Sono stati individuati i relativi sottoprocessi e attività?
- E' stato definito un sistema di indicatori?
- Sono state definite le responsabilità dei Gestori di Processo?

COMMENTI:

5. In quale misura ritenete che si è riusciti ad attuare un approccio sistemico alla gestione nella nostra Organizzazione?

[]

(Approccio sistemico alla gestione per identificare, capire e gestire il sistema dei processi che sono interconnessi e per contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'Organizzazione nel perseguire gli Obiettivi stabiliti).

Altre domande a integrazione della N° 5 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- E' stato capito il modo di gestire la nostra Organizzazione per processi?
- Le Funzioni costituiscono un ostacolo alla gestione per processi nella nostra Organizzazione ?

COMMENTI:

6. Si attua il miglioramento continuo?

[]

(Miglioramento continuo che costituisce un obiettivo permanente della nostra Organizzazione).

Altre domande a integrazione della N° 6 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Esistono obiettivi e piani per il miglioramento continuo?
- Il miglioramento continuo viene perseguito per tutte le attività della nostra Organizzazione?
- Viene valutata l'efficacia e l'efficienza delle attività miglioramento?

COMMENTI:

7. Le decisioni prese nella nostra Organizzazione sono basate su dati di fatto?

[]

(Decisioni basate sui dati di fatto, perché le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni reali).

Altre domande a integrazione della N° 7 per formulare correttamente l'autovalutazione:

- Vengono raccolti i dati pertinenti i processi, i servizi, il Sistema di Gestione per la Qualità?
- I risultati vengono confrontati con gli obiettivi stabiliti?
- Il successo sul mercato ed i risultati economici finanziari sono perseguiti e monitorati utilizzando indicatori numerici che esprimono gli obiettivi e i risultati raggiunti?

COMMENTI:

8. I rapporti con i Partner commerciali e i Fornitori sono di reciproco beneficio? []

(Rapporti di reciproco beneficio con i Partner commerciali e i Fornitori perché un rapporto di questo tipo migliora la capacità reciproca di creazione di valore).

Altre domande a integrazione della N° 8 per formulare correttamente l'autovalutazione:

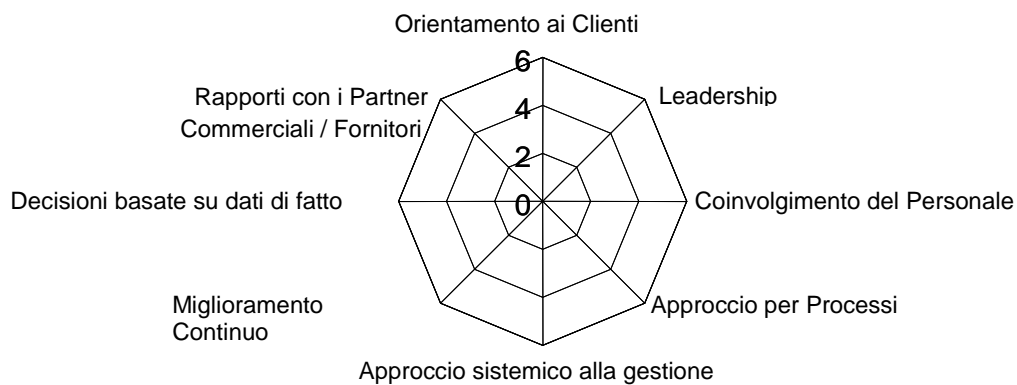
- E' adeguato il grado di collaborazione della nostra Organizzazione con i Partner commerciali e con i Fornitori?
- In caso di collaborazione "strategica", sono stati ottenuti benefici?
- Esiste un sistema di valutazione periodica delle prestazioni dei Fornitori?

COMMENTI:

RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE

	Autovalutazione (punteggio medio)	Valore eventualmente riscontrato dalla Funzione Qualità (tramite audit o altro)
1 – Orientamento ai Clienti	_____	_____
2 – Leadership	_____	_____
3 – Coinvolgimento del Personale	_____	_____
4 – Approccio per Processi	_____	_____
5 – Approccio sistemico alla gestione	_____	_____
6 – Miglioramento Continuo	_____	_____
7 – Decisioni basate su dati di fatto	_____	_____
8 – Rapporti con i Partner Commerciali / Fornitori	_____	_____

Autovalutazione degli Otto Principi di Gestione per la Qualità



— Autovalutazione (media punteggi)
— Valore eventualmente riscontrato da AQ

Nota: riportare sul grafico “RADAR” i punteggi ottenuti

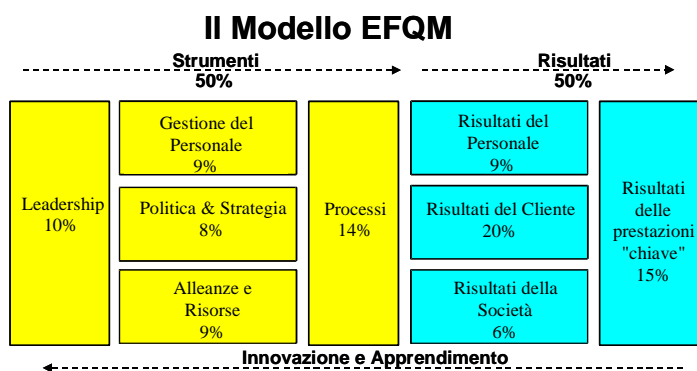
Matrice delle Priorità di Intervento

LA MATRICE DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

Dopo l'esecuzione dell'autovalutazione degli otto Principi di Gestione, per poter definire Obiettivi di miglioramento concreti e a questi correlati, è opportuno definire anche le priorità di intervento. La matrice della priorità individua **quattro aree di intervento**, in funzione di:

- Livello percepito di soddisfacimento degli otto principi (valutazione negativa/positiva);
- Impatto che ciascun principio ha sul grado di realizzazione globale del SGQ della Organizzazione

Per determinare l'impatto (peso) di ciascun principio, si è assunto il **Modello EFQM** come base di riferimento:



Nei casi in cui gli 8 Principi di Gestione per la Qualità della ISO 9000:2005 coincidono con i criteri del modello EFQM, è stato attribuito lo stesso valore di impatto.

Nei casi in cui non c'è riscontro diretto tra i criteri del modello EFQM e gli 8 Principi è stata ridistribuita la percentuale di impatto sui principi rimanenti.

EFQM

GLI 8 PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ISO 9000:2005

Criterion n°	Descrizione	Impatto %	Principio n°	Descrizione	Impatto %
6	Risultati del Cliente	20 %	1	Orientamento al Cliente	20%
1	Leadership	10%	2	Leadership	10%
3	Gestione del Personale	9%	3	Coinvolgimento del Personale	18%
7	Risultati del Personale	9%			
5	Processi	14%	4	Approccio basato sui processi	14%
/	/	/	5	Approccio sistemico alla gestione	9%
/	/	/	6	Miglioramento continuo	10%
/	/	/	7	Decisioni basate sui dati di fatto	10%
4	Alleanze e Risorse	9%	8	Rapporti di reciproco beneficio con i Partner commerciali/Fornitori	9%
2	Politica e Strategie	8%	/	/	/
8	Risultati della Società	6%	/	/	/
9	Risultati delle Prestazioni "Chiave"	15%	/	/	/

Le **quattro aree di intervento** possono essere così definite:

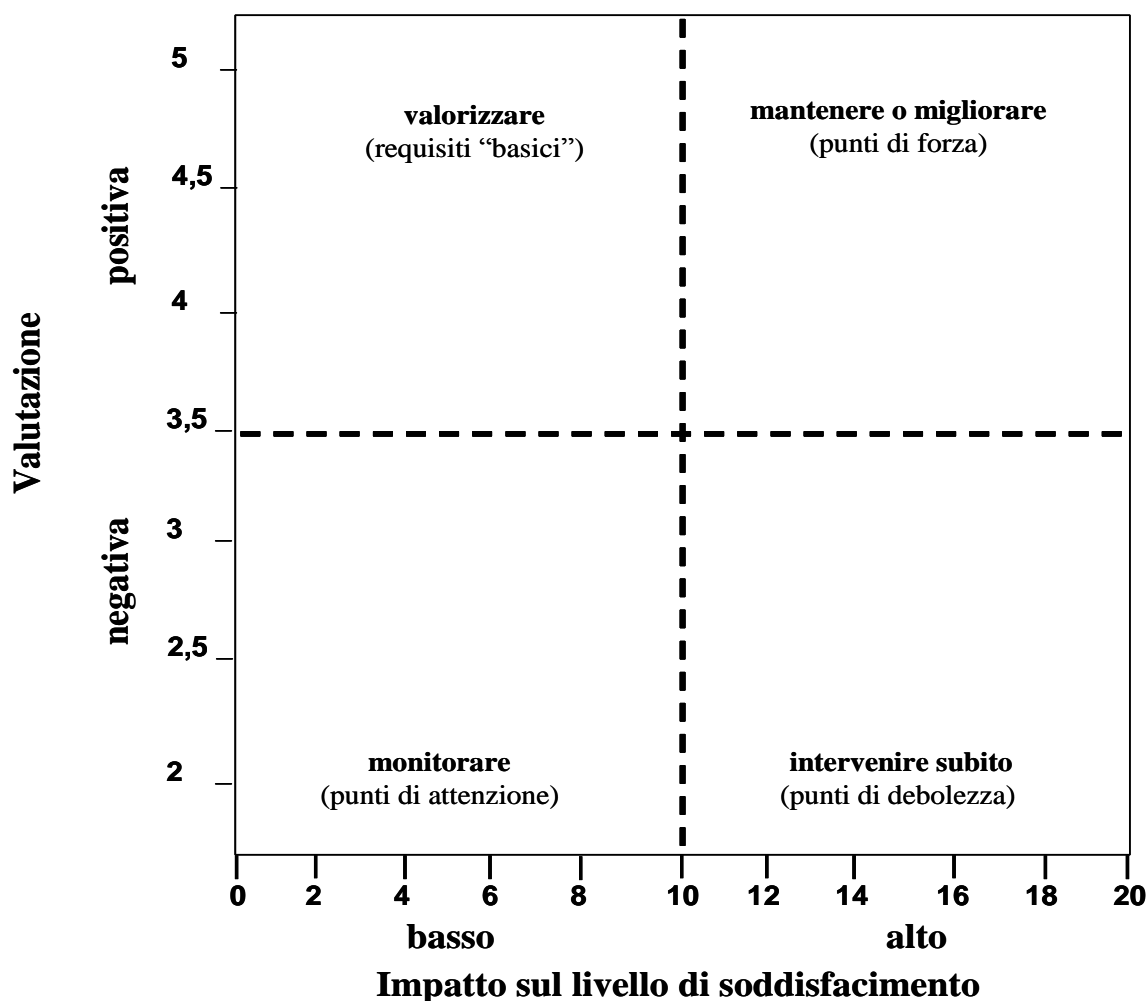
- Punteggio basso (inferiore a 3,5 punti) ottenuto nell'autovalutazione e impatto alto (superiore al 10%) = **area delle priorità (punti di debolezza)**, su cui è necessario intervenire immediatamente.
- Punteggio alto (superiore a 3,5 punti) e impatto alto = **area dei punti di forza**, che è necessario mantenere o migliorare.
- Punteggio alto (superiore a 3,5 punti) e impatto basso (inferiore al 10%) = **area dei "requisiti basici"** che nella valutazione sono dati per scontati, in quanto ci si aspetta che siano almeno su livelli molto buoni e che è necessario valorizzare.
- Punteggio basso (inferiore a 3,5 punti) e impatto basso (inferiore al 10%) = **area dei punti di attenzione**, ovvero quegli aspetti che è necessario monitorare.

	alto punteggio basso impatto	alto punteggio alto impatto
↑ punteggio	valorizzare	mantenere
	basso punteggio basso impatto	basso punteggio alto impatto
	non investire	migliorare
	→ Impatto sulla soddisfazione	

È necessario quindi trasferire i "punteggi" ottenuti nell'autovalutazione degli "otto principi" con il loro valore di "impatto" nella seguente tabella per determinare su quali, dei citati otto principi, è necessario intervenire con priorità.

Valutazione: punteggio medio ottenuto attraverso l'elaborazione dei risultati del questionario di autovalutazione degli "otto principi"

Impatto: in che misura il singolo principio contribuisce al raggiungimento del successo dell'Organizzazione.



Dopo aver trasferito sulla tabella precedente gli otto Principi di Gestione:

- con il loro punteggio medio
- con il loro valore di impatto

sarà necessario definire almeno:

- Obiettivi
- Strategie (macroazioni da dettagliare con piani di azione corredati di responsabilità e data di attuazione)

correlati con i Principi che sono allocati nella parte in “basso a destra” della tabella (punti di debolezza).

R. De Pari

Direttore Registri AICQ

Nota:

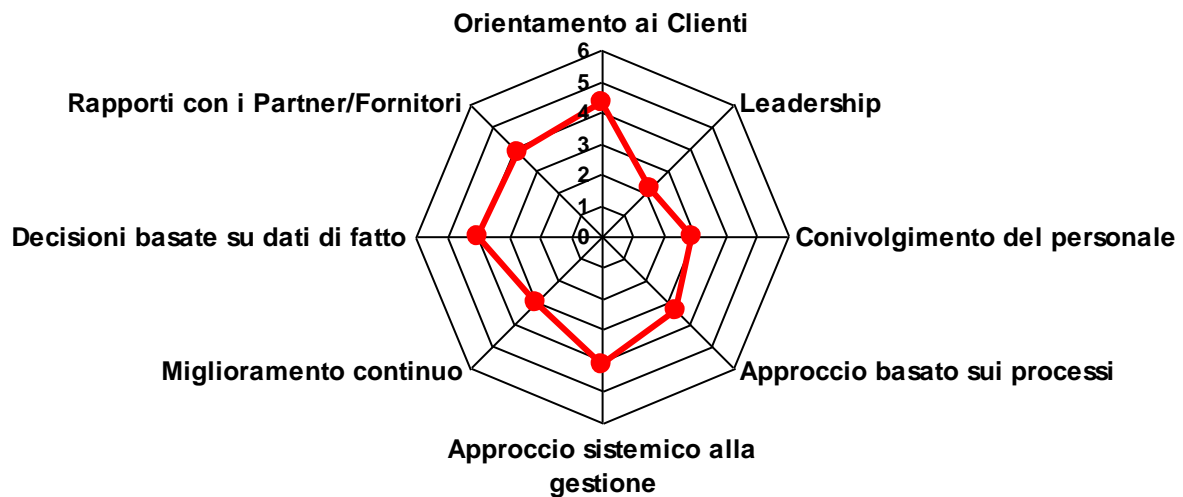
in allegato è riportato un esempio di compilazione di:

- Grafico RADAR
- Matrice delle priorità di intervento

ESEMPIO DI RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI OTTENUTI DALL'AUTOVALUTAZIONE

PRINCIPI	AUTOVALUTAZIONE (punteggio medio)
1 – Orientamento ai Clienti	4,3
2 – Leadership	2,5
3 – Coinvolgimento del personale	2,9
4 – Approccio basato sui processi	3,4
5 – Approccio sistemico alla gestione	4,1
6 – Miglioramento Continuo	3,0
7 – Decisioni basate su dati di fatto	4,0
8 – Rapporti con i Partner/Fornitori	3,8

ESEMPIO DI RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI OTTENUTI DALL'AUTOVALUTAZIONE SUL GRAFICO RADAR



—●— Autovalutazione

MATRICE DELLE PRIORITA' DEGLI INTERVENTI A SEGUITO DELL'AUTOVALUTAZIONE:

