

## Lezione 6

### I Modelli delTQM

#### Cosa sono i MODELLI?

Sono strumenti pratici che permettono di verificare lo status dell'organizzazione rispetto a dei criteri fissati e condivisi, fornendo una visione completa e integrata dell'organizzazione stessa. Sono in grado di misurare la posizione dell'azienda rispetto al percorso verso l'Eccellenza e i risultati ottenuti. Questo consente anche di confrontare le organizzazioni fra loro e con le "Best in class".

La European Foundation for Quality Management (EFQM) è un'organizzazione non profit, su base associativa fondata nel 1988 per iniziativa di alcune tra le principali aziende europee (tra cui Fiat Auto, Nestlè, Olivetti, Philips, Renault, Volkswagen), con sede a Bruxelles, finalizzata alla promozione tra le imprese della qualità e dell'eccellenza.

#### IL MODELLO EFQM

Il Modello EFQM può essere rappresentato come uno schema non prescrittivo basato su 9 criteri, ed è suddiviso in due aree distinte, ma legate fra loro da circuiti virtuosi, che replicano il famoso circuito PDCA (Plan-Do-Check-Act) di Deming.

L'area cosiddetta degli "Enablers" (Fattori Abilitanti) rappresenta quello che l'organizzazione mette in atto, quella dei Results (Risultati) ciò che ottiene.

I risultati sono causati dagli "Enablers" e vanno misurati attraverso indicatori di Performance (KPI) nei confronti dei quattro Stakeholders individuati dal modello:

- § Clienti (Customers)
- § Proprietà/Azionisti (Owners/Shareholders)
- § Dipendenti (People)
- § Società (Society)

#### L'AUTOVALUTAZIONE

L'autovalutazione è l'analisi esaustiva, sistematica e periodica delle attività e dei risultati di un'organizzazione con riferimento al Modello EFQM, che fa parte del processo di miglioramento continuo dell'organizzazione.

L'obiettivo primario dell'Autovalutazione non è la definizione di un punteggio, bensì l'individuazione di punti di forza e delle aree da migliorare.

L'autovalutazione è un processo che deve coinvolgere e impegnare, sia pure in modo diverso, tutta l'organizzazione, se si vogliono avere risultati utili.

L'autovalutazione deve essere ben progettata, devono essere scelti gli strumenti appropriati, sulla base della "maturità" dell'organizzazione nella conoscenza delle metodologie di Total Quality e dell'impegno di tempo e risorse che si possono mettere a disposizione.

Non esiste un unico modo per effettuare l'Autovalutazione, ma vi sono differenti approcci, a seconda:

- della struttura e delle competenze dell'organizzazione nell'utilizzo del Modello EFQM stesso
- delle risorse ed impegno disponibili per il progetto
- degli obiettivi specifici che l'organizzazione intende conseguire