



Un nuovo modello sperimentale di valutazione del miglioramento L'esperienza di Agiqualitas.

**Giorgio Capoccia
(Responsabile Gruppo di Audit Agiqualitas)**

**Settimana di aggiornamento
AGIDAE**

**16 – 23 luglio 2005
Lavarone (TN)
Frazione Cappella
Albergo Soggiorno Alpino**



La politica per la Qualità

*AGIQUALITAS è un ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE nazionale per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità in accordo con la norma UNI EN ISO 9001 di organizzazioni pubbliche e private che espletano le loro attività nell'ambito del settore **EA 37: Formazione/Istruzione**.*

*Per tale settore AGIQUALITAS è **accreditata presso il SINCERT**; inoltre sta attivando la procedura per estendere tale accreditamento anche ad altri settori tra cui quello dei servizi socio assistenziali*



La politica per la Qualità

Il nostro sistema prevede la possibilità di accedere alla certificazione UNI EN ISO 9001 di qualsiasi organizzazione che opera all'interno del settore di accreditamento EA 37 ed EA 38 senza discriminazioni di nessun genere; l'accesso alla certificazione è garantito a chiunque ne fa domanda e non sarà condizionato al sussistere di condizioni di carattere finanziario, di dimensione dell'organizzazione richiedente, di appartenenza ad associazioni, gruppi, di numero di organizzazioni certificate o di altra natura.



La politica per la Qualità

AGIQUALITAS ha definito i propri obiettivi ed impegni per la qualità :

- ❑ ricercare la piena soddisfazione dell'Ente e delle altre parti interessate erogando servizi di certificazione di sistemi qualità conformi ai requisiti normativi di riferimento;
- ❑ ottenere dai Clienti motivata fiducia sulla capacità di Agiqualitas di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;
- ❑ conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego efficiente e pianificato delle risorse umane, tecnologiche e materiali, in un processo continuo di miglioramento della gestione.



Nel depliant di Agiqualitas:

Negli ultimi anni la certificazione di qualità ha assunto lentamente ma costantemente una rilevanza significativa, al punto da rappresentare uno dei requisiti fondamentali per quelle istituzioni e aziende che intendono porsi sul mercato con parametri qualitativi molto alti.

La certificazione di qualità porta con sé, fondamentalmente, tre elementi stimolanti:

- il controllo standardizzato del livello di qualità dei servizi offerti;*
- il miglioramento continuo delle prestazioni;*
- la trasparenza verso l'esterno, cioè verso il mondo degli utenti.*



Nel depliant di Agiqualitas:

Essa esige il coinvolgimento di tutti gli operatori, secondo i diversi ruoli e le differenti competenze.

Il Sistema Qualità dell'Istituto diventa il punto di riferimento del proprio modo di operare e la misura delle prestazioni (regolarità, efficienza, efficacia, rispetto delle norme cogenti, ecc.) che trovano nella valutazione degli utenti (famiglie, ragazzi, assistiti, ospiti) un inedito quanto rispettabile indicatore della qualità del servizio educativo reso, una vera coscienza critica di quanto si cerca di fare.

Il ruolo di Agiqualitas è , semplicemente, quello di monitorare gli sforzi compiuti, correggere le lacune e contribuire a migliorare le prestazioni.



UNI EN ISO 19011:2003

Ci stiamo chiedendo se unitamente al servizio di Certificazione delle organizzazioni dobbiamo mettere a disposizione del nostro cliente un nuovo servizio che gli consenta di misurare la propensione al miglioramento in ottica di Total Quality Management favorendo il

PERCORSO VERSO L'ECCELLENZA



UNI EN ISO 19011:2003

Abbiamo messo a punto un modello sperimentale di Audit di II° parte, al di fuori del sistema di Certificazione ISO 9001, che basandosi sui principi del Total Quality Management e delle indicazioni della guida UNI EN ISO 9004:2000, fornisca al nostro Cliente:

- la misura dei suoi punti di forza e delle sue aree di debolezza;
- l'entità del miglioramento effettivamente conseguito;
- gli ulteriori obiettivi di miglioramento.

(audit) , verifica ispettiva : Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit (3.3) e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit (3.2) sono stati soddisfatti.

Nota 2

Gli audit esterni comprendono quelli che sono generalmente denominati "audit di seconda parte" e di "terza parte". Gli audit di seconda parte sono effettuati da chi ha un interesse nell'organizzazione, quali i clienti, o da altre persone per conto degli stessi. Gli audit di terza parte sono effettuati da organismi di audit esterni indipendenti, quali quelli che rilasciano certificazioni di conformità ai requisiti della ISO 9001 e della ISO 14001.

"Devono essere stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle VI.

La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche ispettive devono assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva.....I responsabili delle aree sottoposte a verifica ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause....."



UNI EN ISO 9001:2000

Si intende verificare che il Sistema Qualità:

è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa;

è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.



UNI EN ISO 9004:2000

""..valutare i punti di forza e di debolezza del sistema di gestione per la qualità" auspicando che "i responsabili assicurino che, a seguito dei risultati delle verifiche ispettive interne, siano state adottate azioni di miglioramento".



UNI EN ISO 9004:2000

Si intende valutare:

efficace ed efficiente attuazione dei processi;
opportunità per il miglioramento continuo;
capacità dei processi;
utilizzo efficace ed efficiente di tecniche statistiche;
utilizzo di tecnologie informatiche;
analisi dei dati sui costi della qualità;
efficace ed efficiente utilizzazione delle risorse;
risultati ed aspettative su prestazioni dei processi e del prodotto;
adeguatezza ed accuratezza delle misure delle prestazioni;
attività per il miglioramento;
rapporti con le parti interessate.



L'audit nell'approccio UNI EN ISO 9004:2000

Questo tipo di audit ha lo scopo di verificare l'efficienza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la qualità quindi la capacità degli approcci o dei modi di gestire di conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

L'organizzazione, nel proprio sistema di gestione per la qualità, ha:

- Definito la propria missione e la propria politica;
- Stabilito le risorse necessarie;
- Individuato i propri processi e le loro interazioni;
- Stabilito le modalità di gestione di tali processi;
- Individuato indicatori e stabiliti parametri obiettivi di misura di efficienza ed efficacia dei processi;
- Individuato indicatori e stabiliti parametri obiettivi di misura dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione;
- Individuato indicatori e stabiliti parametri obiettivi per la misura del miglioramento continuo.

L'audit non è il solo mezzo utilizzato per verificare l'efficienza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità o parti di esso ma è sicuramente il mezzo che assicura una visione più profonda e più completa poiché condotta da esperti in verifiche di sistema (auditor), indipendenti rispetto ai processi in esame, con tecniche di valutazione che tengono conto del rapporto causa effetto e che vedono l'organizzazione indifferentemente come elemento distinto (Efficienza ed efficacia dei singoli processi) ed indistinto (Efficienza ed efficacia dell'intera organizzazione).

Gli altri strumenti di misura, invece, sono generalmente interni all'organizzazione; sono effettuati dai responsabili dei vari processi e comportano, quindi un giudizio spesso parcellizzato che risente di una visione limitata e non integrata.



UNI EN ISO 9004:2000

Le altre forme di valutazione dell'efficienza e dell'efficacia come il tradizionale Riesame da parte delle Direzione previsto dai requisiti dalla UNI EN ISO 9001:2000 è spesso utilizzato come strumento di analisi e verifica quando dovrebbe, invece essere uno strumento con il quale sulla base di analisi e commenti precedenti e continui si assumono decisioni rispetto alle politiche, ai requisiti, agli indicatori, ai parametri obiettivi di misura e si riesamina il sistema per valutare l'esigenza di integrazioni e/ modifiche.

L'Auditor, nella fase di preparazione della verifica, analizza la missione e la politica dell'organizzazione, gli indicatori ed i parametri obiettivi stabiliti per la misura dell'efficienza e dell'efficacia dei processi e del sistema complessivamente inteso costituendo così i requisiti a base della propria verifica.



UNI EN ISO 9001:2000

Tali requisiti possono essere riassunti in una specifica check list o possono essere semplicemente riportati su appunti da utilizzare nel corso dell'audit.

L'audit si espleta soprattutto mediante:

- ✓ esame dei documenti di rilevazione dei processi,
- ✓ esame ed analisi dei risultati di ciascun indicatore
- ✓ valutazione dei risultati conseguiti rispetto ai parametri obiettivo
- ✓ valutazione dei trend
- ✓ Valutazione della influenza dei risultati sui processi connessi a quello in esame
- ✓ Valutazione del contributo dei risultati di singoli o gruppi di processi sui risultati del sistema complessivamente inteso.
- ✓ Valutazione delle capacità dell'organizzazione di autovalutarsi e di migliorarsi.

L'efficacia di questo tipo di audit dipende da due fattori determinanti:

- un sistema di gestione per la qualità ben progettato e ben applicato (Processi chiari, ben disegnati e ricchi di indicatori);
- prassi dell'analisi e delle decisioni basate sui dati;
- una ampia disponibilità dell'organizzazione a collaborare fornendo all'auditor assistenza, documenti, dati, ecc.

- ❑ Il Rapporto di audit deve nascere da un confronto con i responsabili delle aree verificate e soprattutto con la direzione che è la funzione garante del sistema di gestione per la qualità.
- ❑ L'auditor deve mettere a disposizione dell'organizzazione tutta la propria esperienza e conoscenza manageriale rendendosi conto che i processi di miglioramento debbono essere condivisi e gradualisti.
- ❑ L'organizzazione deve aprirsi, deve capire che la "qualità non è forma ma è sostanza" e che non esiste una "Qualità raggiunta" ma esiste soltanto una "Qualità" che per essere veramente tale deve essere continuamente migliore.



UNI EN ISO 9004:2000

**IL MODELLO DI VALUTAZIONE ED
AUTOVALUTAZIONE BASATO SUI PRINCIPI
DELLA GUIDA UNI EN ISO 9004:2000**

DA NOI PROPOSTO

La valutazione secondo UNI EN ISO 9004:2000

Un esempio applicativo a tutti i criteri della ISO 9004

Approcci/Metodi

27

Quesiti che trattano tutti i requisiti della guida per la parte delle azioni di sistema (approcci) messe in atto dall'organizzazione al fine di conseguire gli obiettivi della propria politica per la qualità.

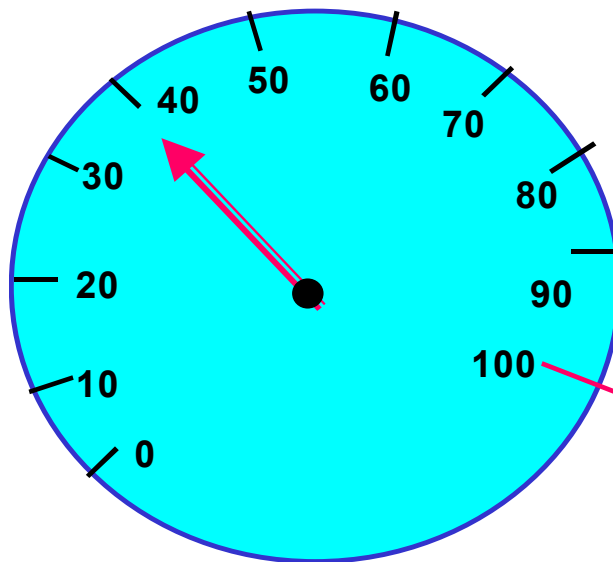
Benefici/Risultati

27

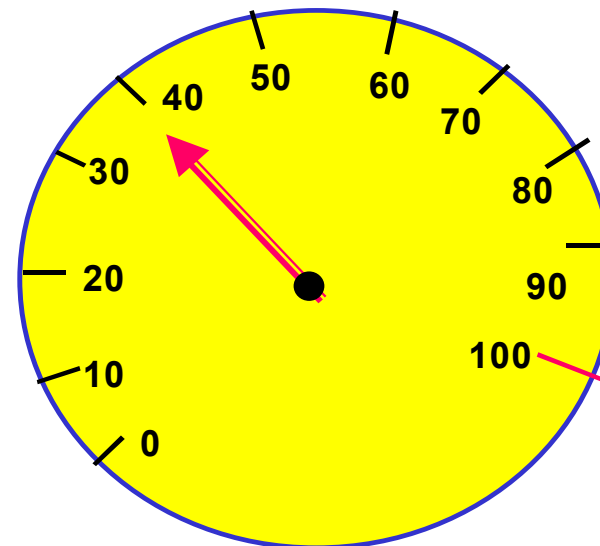
Quesiti che trattano tutti i requisiti della guida per la parte dei benefici che l'organizzazione ha ottenuto grazie all'adozione degli approcci.

Criteria

Estensione



Completezza





UNI EN ISO 9004:2000

Criteria di valutazione degli approcci e dei benefici

Estensione

Per estensione si intende, a quanta parte dell'organizzazione e dei processi sono applicate le tecniche della qualità.

Completezza

Per Completezza, si intende il livello di profondità e di sofisticazione con il quale le tecniche della qualità sono applicate all'argomento in esame.



La nostra mini sperimentazione nel campo degli istituti scolastici

Abbiamo applicato il modello appena descritto alla valutazione secondo

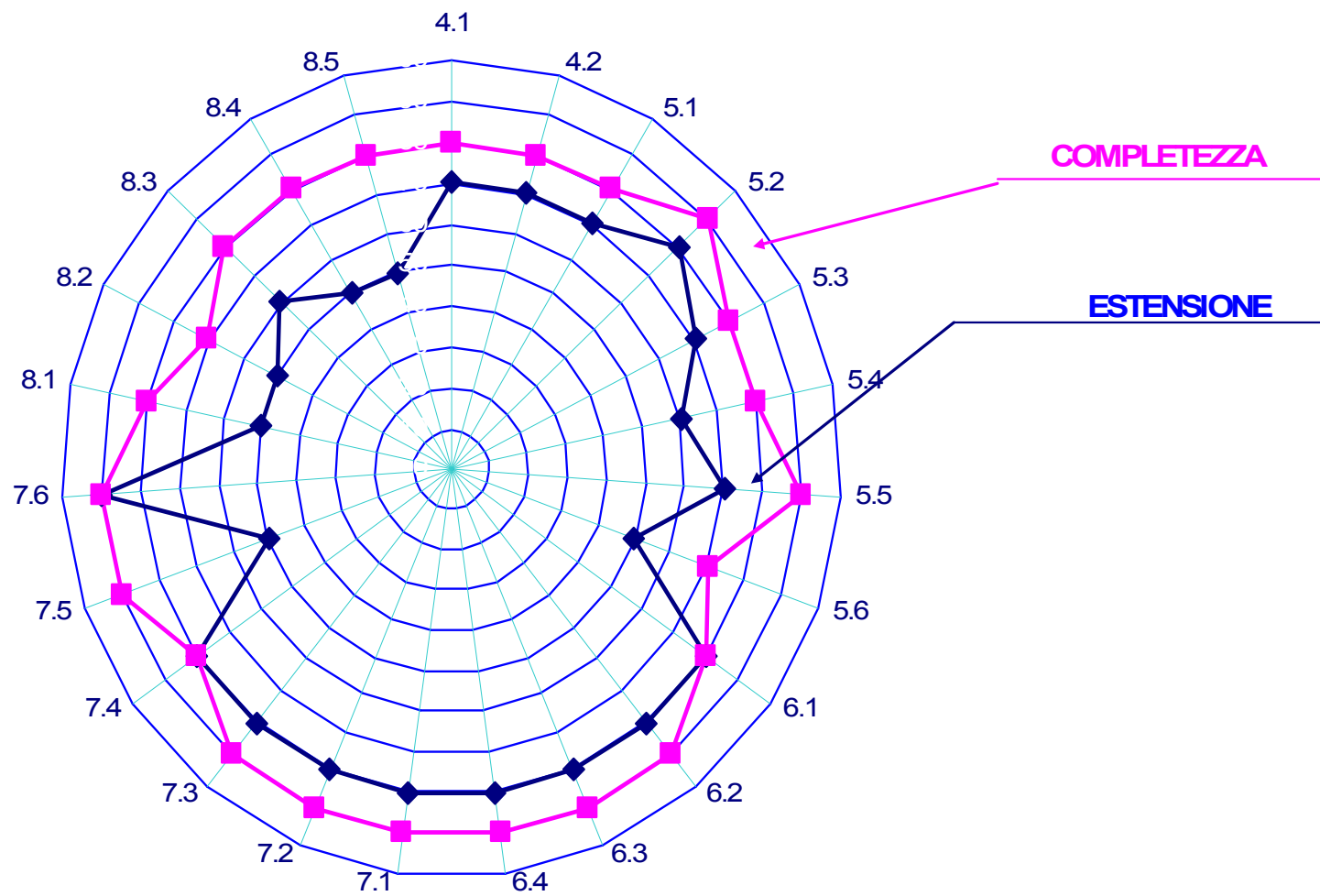
- o UNI EN ISO 9001:2000
- o UNI EN ISO 9004:2000

Ad un Istituto Scolastico che abbiamo ritenuto il migliore di quelli esaminati (10) al fine di effettuare una prima valutazione di significatività.



UNI EN ISO 9001

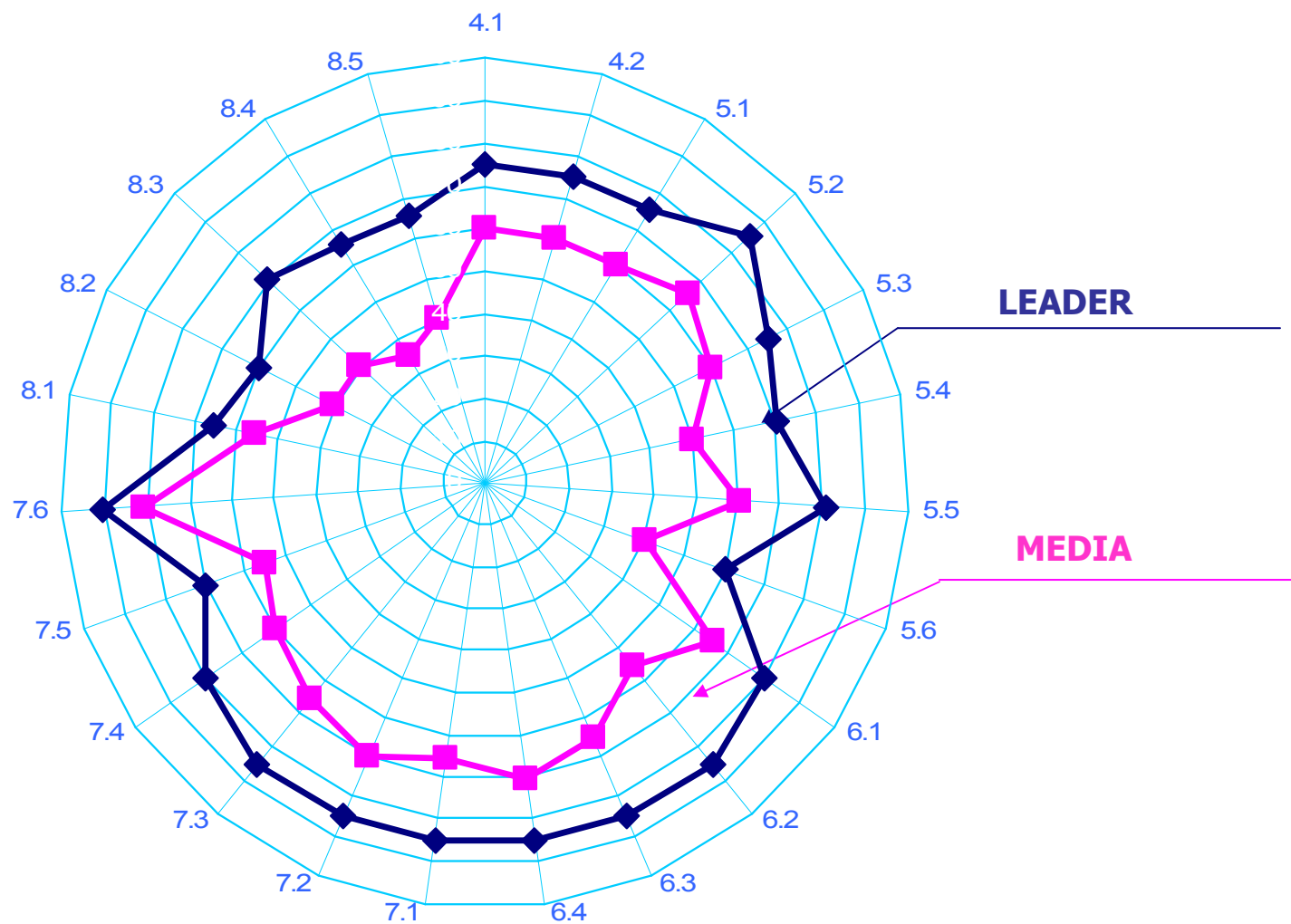
(solo approcci)





UNI EN ISO 9001:2000

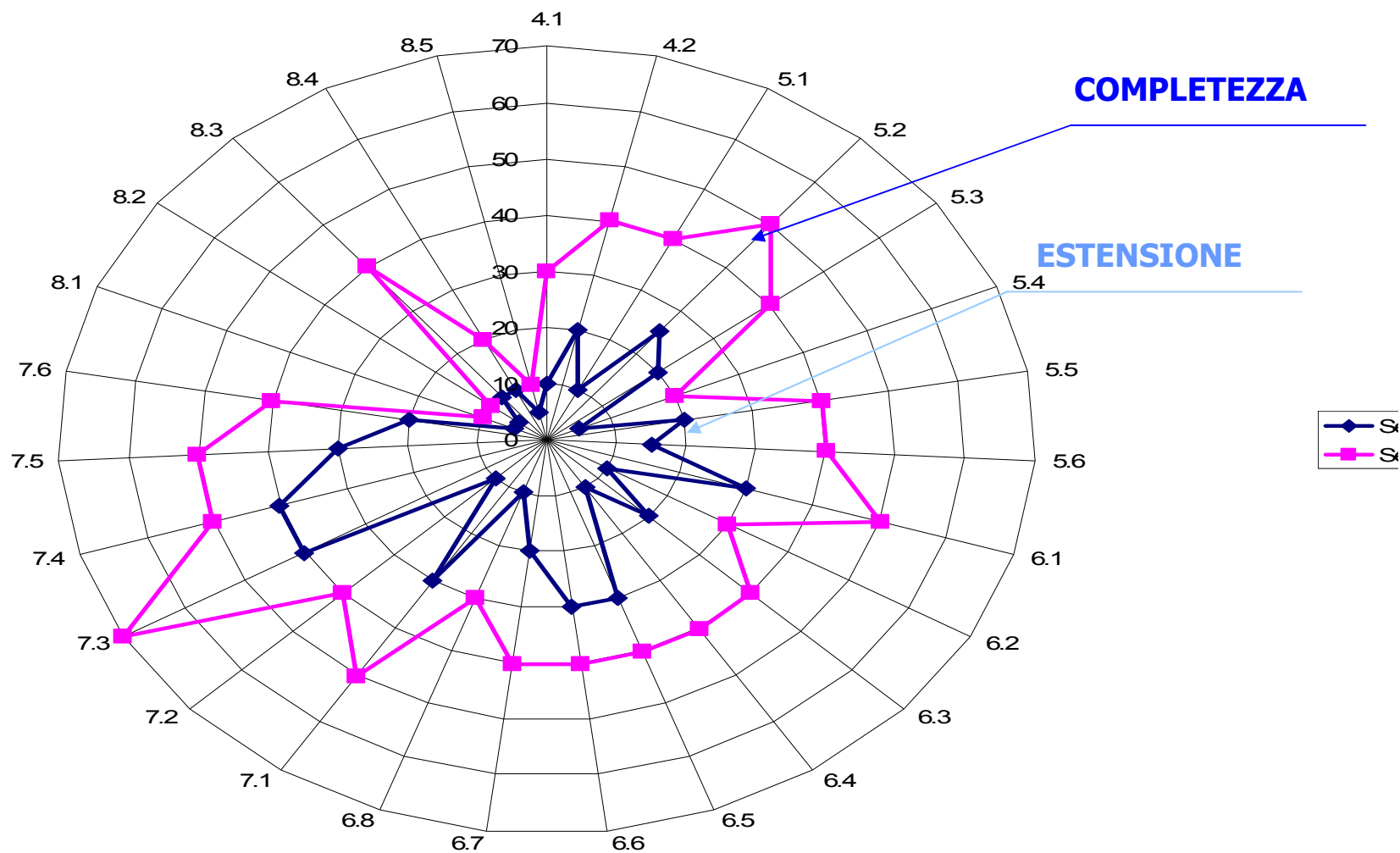
Confronto tra il risultato del Leader e il risultato medio del campione





UNI EN ISO 9004:2000

I risultati relativi agli approcci conseguiti dal Leader





UNI EN ISO 9004:2000

I risultati relativi ai Benefici conseguiti dal Leader

