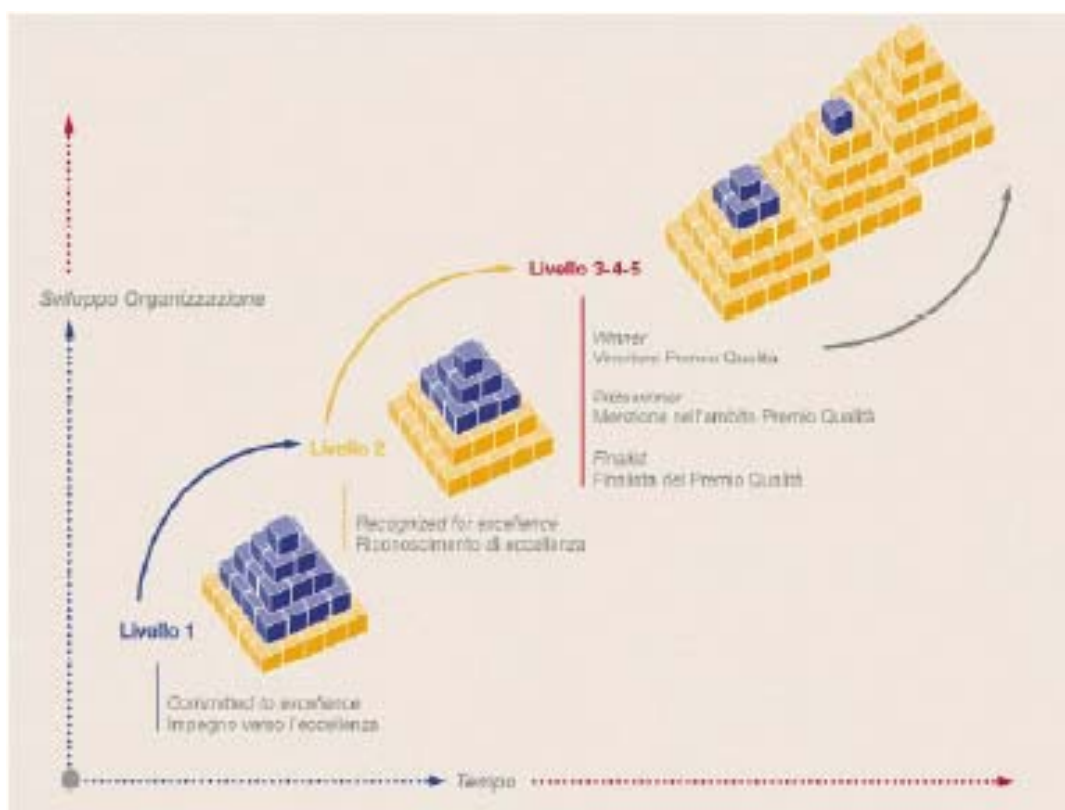


Livelli di Eccellenza

Un nuovo Schema di Riconoscimento europeo

Nell'ottobre 2001 è stato istituito lo Schema di Riconoscimento EFQM dei "Levels of Excellence" che costituisce una metodologia di riconoscimento, con modalità coerenti a livello europeo, nei confronti delle organizzazioni impegnate in un percorso di crescita secondo il Total Quality Management (TQM, o business excellence), con riconoscimento dei meriti commisurati a livello di maturità raggiunto. Parliamo qui di "organizzazioni" in senso lato, intendendo fare riferimento sia a piccole/medie imprese che a grandi imprese, a enti sia privati che pubblici, a aziende commerciali e a operatori del volontariato. Il lancio in Italia è avvenuto nel Dicembre 2002. Nella presentazione grafica dello Schema, i cinque livelli di eccellenza sono rappresentati da altrettanti gradini in una struttura piramidale: i primi due gradini precedono e, volendo, preparano la partecipazione ai Premi della Qualità ("Committed to Excellence" e "Recognized for Excellence"), mentre gli ultimi tre gradini corrispondono alle tre categorie già attualmente riconosciute nell'ambito dello European Quality Award ("Finalist", "Prize Winner", "Award Winner").



“Committed to Excellence”

Il livello “Committed to Excellence” è stato pensato per organizzazioni che si trovano all'inizio del loro percorso nel TQM. Viene quindi posto l'accento sull'esigenza di far capire dove ci si colloca rispetto al Modello EFQM, onde stabilire le priorità di miglioramento. All'organizzazione che intende ottenere questo riconoscimento viene proposto di seguire un processo in due stadi. Il primo stadio prevede che venga effettuata un'autovalutazione, utilizzando un questionario basato sul Modello EFQM. E' così possibile ricavare un quadro complessivo delle proprie performance rispetto al Modello di riferimento, e individuare di conseguenza le aree su cui intervenire, impostando un piano di miglioramento. Nel secondo stadio l'azienda è tenuta a dimostrare di avere sviluppato le azioni contenute nel piano di miglioramento scaturito dall'autovalutazione. La "validazione" di questo processo – che si sviluppa nell'arco temporale di 6-9 mesi - viene affidata alla figura di un valutatore appositamente addestrato (“Validator”), che svolgerà i necessari accertamenti nel corso di una visita in loco. L'esito positivo della validazione porta al riconoscimento formale con un attestato, nonché un logo che potrà essere utilizzato nella documentazione commerciale e nelle iniziative promozionali dell'azienda. Soltanto se si entra veramente nella logica del miglioramento continuo è possibile ottenere risultati via via più importanti. Questo è il senso del “Committed to Excellence”, un riconoscimento che viene dato all'intero processo, dalla autovalutazione iniziale alla validazione finale, passando attraverso un programma di miglioramento strutturato. Il primo dei “Levels of Excellence” intende dunque dare riconoscimento dell'*impegno* ad avere imboccato il nuovo percorso di crescita.

“Recognized for Excellence”

Il livello “Recognized for Excellence” si rivolge a organizzazioni che abbiano già maturato una buona esperienza di utilizzo del Modello per l'Eccellenza. Ai partecipanti viene offerto il valore di un approccio ben strutturato nell'identificazione dei punti di forza dell'organizzazione e delle aree suscettibili di miglioramento. L'approccio seguito è del tutto simile a quello dello European Quality Award. È previsto l'esame individuale e di gruppo della documentazione preparata dall'azienda da parte di un Team di valutazione (composto da un team leader e da 1 a 3 “assessor” a seconda della dimensione dell'organizzazione), che raccoglierà inoltre opportuni riscontri in sede di visita sul posto. Al termine del processo viene consegnato un Rapporto di valutazione, con l'indicazione di possibili percorsi per ulteriori miglioramenti, mentre la specificazione del profilo di punteggio consentirà all'azienda di confrontarsi con altre organizzazioni. Il riconoscimento formale (con certificato e logo) viene assegnato alle aziende che superano la soglia di 300 punti e si differenzia su tre fasce di punteggio (300-400 punti, 400-500 punti e maggiore di 500 punti), corrispondenti rispettivamente ai certificati con indicazione di 3 stelle, 4 stelle e 5 stelle .

Tre livelli dell'European Quality Award Per i livelli "Finalist", "Prize Winner", "Award Winner" vale il processo rigoroso dello European Quality Award, ampiamente collaudato a partire dall'inizio degli anni 90. Gli esatti livelli di punteggio assegnati ai tre riconoscimenti vengono fissati dalla Giuria di anno in anno: storicamente, e a titolo indicativo, si può fare riferimento a soglie di 500-550, 600-650, 700-750 rispettivamente.

Lo Schema EFQM costituisce una linea di sviluppo naturale alle ISO 9000

Le Norme ISO 9000:2000 hanno incorporato diversi elementi del TQM, che erano inizialmente presenti soltanto nel Modello EFQM (il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, la visione per processi, il coinvolgimento del personale sugli obiettivi, ...); inoltre la stessa Norma ISO 9004:2000, proponendo lo strumento dell'autovalutazione, stimola di fatto il passaggio alla nuova logica del miglioramento continuo. D'altronde, da parte delle aziende più preparate era da tempo percepita l'esigenza di andare al di là delle ISO 9000, alla ricerca di strumenti di valutazione capaci di accompagnarle nel percorso di crescita, e di procurare eventuali riconoscimenti formali ai traguardi conseguiti: di fatto, con i livelli di diffusione raggiunti, il certificato ISO 9001, pur rappresentando un prerequisito per stare sul mercato, ha perso la connotazione iniziale di vantaggio competitivo per l'azienda che l'ha ottenuto.

Lo Schema EFQM si pone a livello europeo

Nel corso degli ultimi anni, l'EFQM ha istituito nei vari Paesi europei una rete internazionale di oltre 25 *National Partner Organizations* (NPO), costituite tipicamente dalle Associazioni Nazionali per la Qualità (AICQ in Italia). Attraverso questa rete, si è realizzato un ampio processo di consultazione e di verifica sul campo, che ha portato alla formulazione dello Schema nei termini sopra esposti, che le NPO si impegnano ora a realizzare sul proprio territorio secondo modalità e regole comuni. Ciò significa che un riconoscimento assegnato a livello nazionale godrà della credibilità e del prestigio di un certificato europeo, e avrà quindi validità anche negli altri Paesi europei, in quanto presidiati dalle NPO dell'EFQM.



L'accesso ai Levels of Excellence in Italia è offerto da AICQ E CISQ