



Università degli Studi di Firenze
Facoltà di Economia

Corso di Laurea in Economia e Commercio - Ind.ambientale
Corso di Laurea in Economia e Ingegneria della Qualità
Corso di Laurea in statistica

Sede P.I.N.- Piazza Ciardi
59100 Prato



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa
Artigianato Pratese

Via Zarini, 350/C
59100 Prato

QUESTIONARIO PER AZIENDE CERTIFICATE ISO9000 E NON CERTIFICATE ISO 14000 O EMAS

QUESTIONARIO n. _____

RILEVATORE _____

AZIENDA N. _____

DATA INTERVISTA _____

DOMANDE GENERALI (PER TUTTE LE AZIENDE)

1. QUALIFICA DEL RISPONDENTE NELL'AZIENDA

TITOLARE
DIRIGENTE
RESPONSABILE settore _____
IMPIEGATO
OPERAIO mansione _____

2. NUMERO ADDETTI

3. ADDETTI SECONDO QUALIFICA

DIRIGENTI
IMPIEGATI
OPERAI

4. NUMERO ADDETTI SESSO MASCHILE
5. NUMERO ADDETTI SESSO FEMMINILE

6. ETÀ MEDIA ADDETTI

7. TITOLO STUDIO PREVALENTE (TRA GLI ADDETTI)

LICENZA ELEMENTARE
MEDIE INFERIORI
DIPLOMA
LAUREA

8. PRINCIPALE ATTIVITÀ DELL'AZIENDA _____

9. TIPO DI PRODOTTO PRINCIPALE _____

10. MERCATO DELL'AZIENDA (%)

NAZIONALE
INTERNAZIONALE

11. SE L'AZIENDA ESPORTA, QUALE È LA SUDDIVISIONE SUL MERCATO INTERNAZIONALE (%) ?

EUROPEO
USA
ASIA
AFRICA

Nota: la somma delle % nella domanda 11 deve essere il valore % della dom.10 alla modalità: internazionale.

12. PUÒ FORNIRE UNA VALUTAZIONE APPROSSIMATA DEL FATTURATO COMPLESSIVO ANNUALE DELL'AZIENDA ?

DA 0 A 1 MILIONE DI EURO
1-| 2 MILIONI DI EURO
2-| 3 MILIONI DI EURO
3-| 5 MILIONI DI EURO
5-| 10 MILIONI DI EURO
10-| 40 MILIONI DI EURO
> 40 MILIONI DI EURO



NOTA: la parte generale continua a pagina seguente

DA UNA RILEVAZIONE TELEFONICA EFFETTUATA IN PRECEDENZA (MESE DI SETTEMBRE 2002) ORGANIZZATA DA CNA-PRATO E UNIVERSITÀ DI FIRENZE, SEDE PRATO, CI RISULTA CHE L'AZIENDA:

È CERTIFICATA:

ISO 9000

14000/EMAS

OPPURE

NON È CERTIFICATA

13. È CAMBIATO (DA SETTEMBRE 2002) QUALCOSA A LIVELLO DI CERTIFICAZIONE NELL'AZIENDA?

SÌ

NO

14 SE HA RISPOSTO SÌ ALLA DOMANDA 13:

QUALE È LA DIFFERENZA RISPETTO ALLA SITUAZIONE DI SETTEMBRE 2002?

Stiamo facendo la certificazione ISO 9000:2000

Stiamo facendo la certificazione 14000

Stiamo iniziando a certificarci

15. PER L'AZIENDA CHE STA INIZIANDO A CERTIFICARSI:

A QUALE CERTIFICAZIONE STATE DANDO LA VOSTRA PRIORITÀ ?



QUESTIONARIO PER AZIENDE CERTIFICATE ISO 9000

NOTA: METTERE STESSO RIFERIMENTO DELLA SEZIONE PRECEDENTE

QUESTIONARIO N. _____

AZIENDA _____

1. AVETE OBIETTIVI DI QUALITÀ DEFINITI ?

SÌ

NO

1A. SE SÌ, TALI OBIETTIVI SONO STATI FORMALIZZATI IN PROCEDURE STANDARD (A LIVELLO AZIENDALE) ?

SÌ

NO

2. ESISTE UNA MODULISTICA PER LA RILEVAZIONE CONTINUA DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL PRODOTTO/I IN FASE DI PRODUZIONE ?

SÌ

NO

2A. SE SÌ, ESISTONO PROCEDURE QUALITATIVE (VALUTAZIONE A VISTA) O QUANTITATIVE (CONTEGGIO DIFETTI) PER IL CONTROLLO PERIODICO DEL PRODOTTO ?

SÌ

NO

SE SÌ SPECIFICARE _____

2B. ESISTE UNA SCHEDA DI RIEPILOGO GIORNALIERA DELLA PRODUZIONE PER OGNI TIPOLOGIA DI PRODOTTO ?

SÌ

NO

3. IL PERSONALE DELL'AZIENDA È COINVOLTO NELL'OBIETTIVO DI QUALITÀ DELL'AZIENDA ?

SÌ

NO

4. SE SÌ, A CHE TITOLO ?

Corsi di formazione per la qualità

Incentivi economici per diminuire
la non qualità

Addestramento specifico del personale

5. AVETE UNO (O PIÙ) ADDETTI PREPOSTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ AZIENDALE E/O AL SISTEMA QUALITÀ ?

SÌ

NO

5A. SE SÌ, CHE INCARICO SVOLGE FORMALMENTE ?

6. È STATA VALUTATA LA RISPOSTA DEL MERCATO ALLA CERTIFICAZIONE DELL'AZIENDA ?

SÌ

NO

6A. SE SÌ, COME ?

DALLE VENDITE

DALLA CRESCITA SUL MERCATO LOCALE

DALLA CRESCITA SUL MERCATO NAZIONALE

DALLA CRESCITA SUL MERCATO INTERNAZIONALE

DA APPOSITE RICERCHE DI MERCATO

7. HA L'IMPRESSIONE CHE LA CERTIFICAZIONE RAGGIUNTA DALL'AZIENDA CORRISPONDA VERAMENTE AD UN CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ?

SÌ

NO

7A. SE SÌ (alla dom.7): PERCHÈ ?

Il controllo sulla produzione rileva minori difetti, in generale

Esiste una maggiore attenzione in tutte le procedure aziendali

La migliore qualità ha prodotto una migliore organizzazione aziendale e minori costi di gestione

Altro: specificare _____

7B. SE NO (alla dom.7): PERCHÈ ?

La certificazione è una procedura di routine

Si presta attenzione alla qualità solo se vicini alle visite ispettive

Non si è riusciti a migliorare l'organizzazione aziendale e quindi non si sono inserite procedure regolari di controllo

8. QUALI METODI E/O CONTROLLI SONO STATI APPLICATI PER RAGGIUNGERE LA CERTIFICAZIONE ?

9. TALI METODI E/O CONTROLLI SONO STATI SISTEMATIZZATI IN PROCEDURE STANDARD EFFETTUATE PERIODICAMENTE ?

SÌ

NO

10. SE ESISTONO PROCEDURE DI CONTROLLO PERIODICHE, AVETE UTILIZZATO METODI QUANTITATIVI: METODI STATISTICI O METODI INGEGNERISTICI PER LA LORO IMPLEMENTAZIONE?

SÌ
NO

10A. SE SÌ, SPECIFICARE:

Medie
Variabilità
Conteggi difetti/non conformità
Procedure di valutazione del rischio di danno per il cliente
Metodi per lo studio della durata del prodotto

11. PER I VOSTRI CONTROLLI, UTILIZZATE SOLO SUPPORTI (MODULI CARTACEI) O ANCHE PROCEDURE INFORMATIZZATE (COMPUTER) ?

Solo su cartaceo
Solo su computer
Entrambi

12. DOPO LA CERTIFICAZIONE, RITENETE CHE L'AZIENDA SIA DIVENTATA PIÙ COMPETITIVA SUL MERCATO ?

SÌ
NO

13. DA QUANTI ANNI L'AZIENDA È CERTIFICATA ?

Meno di 1 anno
1 -| 2 anni
2 -| 3 anni
> 3 anni

DOMANDE SU ENTI DI CERTIFICAZIONE PER ISO9000

14. IN SCALA DA 1 A 10, IN GENERALE COME VALUTA L'ENTE DI CERTIFICAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI PARAMETRI ? (nota: dare un voto per ogni voce)

Imparzialità dell'ente VOTO
Affidabilità dell'ente VOTO
Costi di certificazione VOTO

15. CON QUALE CRITERIO AVETE SCELTO L'ENTE CON CUI VI SIETE CERTIFICATI ?

Minore costo
Maggiore competenza nel settore
Esperienza di altre aziende vicine
Atro (specificare) _____

- 15A. PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE VI SIETE AVVALSI ANCHE DI CONSULENZE TECNICHE ESTERNE ALL'AZIENDA ?
- SÌ
- NO
- 15B. SE SÌ, TALI CONSULENTI VI SONO STATI CONSIGLIATI DALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE PRESCELTO ?
- SÌ
- NO
- 15C. ATTUALMENTE, PER MANTENERE IL LIVELLO DI QUALITÀ CONSEGUITO CON LA CERTIFICAZIONE, EFFETTUATE IN MODO AUTONOMO LE ANALISI NECESSARIE ?
- SÌ
- NO
- 15D. SE NO ALLA DOMANDA 15C, PENSATE DI RIUSCIRE NEL BREVE PERIODO A DIVENTARE AUTONOMI RISPETTO A CONSULENZE ESTERNE ?
- SÌ
- NO
- 15E. CONOSCETE LE PROCEDURE DA ATTIVARE NEL CASO DI PERDITA DELLA CERTIFICAZIONE ?
- SÌ
- NO
16. AVETE EFFETTUATO INDAGINI DI MARKETING PER AVERE UNA VALUTAZIONE SUL VOSTRO PRODOTTO DA PARTE DEL CLIENTE ?
- SÌ
- NO
- 16A. AVETE INTENZIONE DI RINNOVARE LA CERTIFICAZIONE ISO 9000 ALLA SUA SCADENZA ?
- SÌ
- NO
- 16B. SE SÌ, STATE GIÀ PROCEDENDO ALLA CERTIFICAZIONE ISO 9000:2000?
- SÌ
- NO
- 16C. QUALI SONO LE PRINCIPALI MOTIVAZIONI CHE VI HANNO SPINTO AD OTTENERE LA CERTIFICAZIONE ISO 9000:2000 ?
- Semplicità della nuova procedura (rispetto alla vecchia)
- Riscontro della qualità del prodotto sul mercato
- Semplice passaggio (aggiornamento alla norma)
- Motivi pubblicitari
- Altro (specificare) _____

16D. TROVATE CHE LA CERTIFICAZIONE ISO 9000:2000 COMPORTI DEI VANTAGGI MAGGIORI RISPETTO ALLA PRECEDENTE (ISO 9000:1994) PER L'AZIENDA?

DOMANDE SUL RAPPORTO CON I FORNITORI

17. AVETE FORNITORI ABITUALI ?

SÌ
NO

18. ESISTE UN CONTROLLO PERIODICO SUL MATERIALE FORNITO ?

SÌ
NO

19. LE AZIENDE FORNITRICI SONO A LORO VOLTA CERTIFICATE ?

SÌ
NO

20. SE SÌ, QUANTE (%) ?

21. SE EFFETTUATE CONTROLLI SUL MATERIALE FORNITO, COMUNICATE I RISULTATI DEI VOSTRI CONTROLLI AI FORNITORI ?

SÌ
NO

22. SE SÌ, COME ?

Rapporto scritto
Comunicazione verbale

23. USATE TECNICHE QUANTITATIVE (PREVISIONI) PER GESTIRE L'APPROVVIGIONAMENTO CON I FORNITORI ?

SÌ
NO

24. USATE LE INFORMAZIONI PASSATE (VENDITE/ACQUISTI) PER GESTIRE L'APPROVVIGIONAMENTO CON I FORNITORI ?

SÌ
NO

DOMANDE SU GESTIONE PRODUZIONE

25. NELLA VOSTRA PRODUZIONE (GAMMA DI PRODOTTI) IL DIFETTO MAGGIORMENTE PRESENTE È FACILMENTE RISCONTRABILE ?

SÌ

NO

26. SE SÌ, IL VOSTRO INTERVENTO PUÒ ESSERE EFFICACE PER RIPARARLO ?

SÌ

NO

27. ESISTE UNA PROCEDURA DI CONTROLLO PER METTERE IN EVIDENZA I DIFETTI DEL PRODOTTO IN USCITA ?

SÌ

NO

28. SE SÌ, È UNA PROCEDURA MANUALE ?

SÌ

NO

SPECIFICARE: _____

29. REGISTRATE GIORNALMENTE LA PRODUZIONE PER TIPI DI PRODOTTO ?

SÌ

NO

30. È STATA FATTA UNA RICERCA DELLE CAUSE PRINCIPALI DI DIFETTOSITÀ PER PRODOTTO ? CHE TIPO DI RICERCA ?

31. ESISTONO DELLE PROCEDURE SCRITTE CHE DANNO UNA DEFINIZIONE PRECISA DI DIFETTO O NON CONFORMITÀ PER PRODOTTO ?

SÌ

NO

32. VENGONO ANALIZZATI I PRODOTTI RESI DAI CLIENTI/ACQUIRENTI ?

SÌ

NO

33. RISPETTO AL CLIENTE, L'AZIENDA È IN GRADO DI RISPONDERE TECNICAMENTE AL RECLAMO ?

SÌ

NO

34. ESISTE UNA PROCEDURA SCRITTA PER RISPONDERE AL PRODOTTO RITENUTO NON SODDISFACENTE DAL CLIENTE ?

SÌ

NO

DOMANDE DI AUTOVALUTAZIONE

35. IN SCALA DA 1 A 10, COME VALUTA IL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'AZIENDA RISPETTO AGLI STANDARD NAZIONALI ?

VOTO

36. IN SCALA DA 1 A 10, COME VALUTA IL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'AZIENDA RISPETTO AGLI STANDARD INTERNAZIONALI ?

VOTO

37. RITIENE CHE LA CERTIFICAZIONE SIA STATA UNA SCELTA OBBLIGATA ?

SÌ

NO

QUESTIONARIO PER AZIENDE NON CERTIFICATE ISO 14000/EMAS

NOTA: METTERE STESSO RIFERIMENTO DELLA SEZIONE PRECEDENTE

QUESTIONARIO N. _____

AZIENDA _____

1. HA MAI SENTITO PARLARE DI CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14000 O DEL REGOLAMENTO COMUNITARIO EMAS ?

SÌ
NO

2. SAREBBE INTERESSATO AD INTRAPRENDERE IL CAMMINO VERSO LA ISO 14000 O VERSO IL REGOLAMENTO AMBIENTALE EMAS ?

SÌ
NO

2A SE SÌ PERCHÉ?

per poter tener meglio sotto controllo gli aspetti ambientali dell'azienda
per ridurre i costi di produzione
per migliorare la competitività e l'immagine aziendale

3 TRA I MOTIVI PER CUI NON HA INTRAPRESO ANCORA IL CAMMINO VERSO LA CERTIFICAZIONE O REGISTRAZIONE AMBIENTALE C'È ANCHE IL COSTO ?

SÌ
NO

4 QUALI DEI SEGUENTI ASPETTI AMBIENTALI RIGUARDANO MAGGIORMENTE LA SUA ATTIVITÀ PRODUTTIVA ?

Aria
acqua
suolo
rumore
utilizzo energia
consumo di risorse naturali
incendi
uso di sostanze pericolose
rifiuti tossici

4A. SOLO SE CONSUMA RISORSE NATURALI.
CHE TIPO DI RISORSE NATURALI VENGONO UTILIZZATE ?

5. RITIENE DI RIUSCIRE A PREVENIRE FENOMENI DI INQUINAMENTO E SITUAZIONI DI EMERGENZA AMBIENTALE ?

SÌ

NO

5A SE SÌ, COME ?

6. ESISTE UNA DOCUMENTAZIONE AZIENDALE RELATIVA ALL'IMPATTO SULL'AMBIENTE DELL'ATTIVITÀ PRODUTTIVA?

SÌ

NO

7. IN SCALA DA 1 A 10 COME VALUTA IL LIVELLO DI SENSIBILITÀ DEL PERSONALE IN MERITO ALLE TEMATICHE AMBIENTALI ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10