



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 ISO14000 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. RISPETTO IN SCALA DA 1 A 10, IN GENERALE COME VALUTA L'ENTE DI CERTIFICAZIONE 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 RICONTRABILE ?
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 CERTIFICATE ISO 14000/EMAS

NOTA: METTERE STESSO RIFERIMENTO DELLA SEZIONE PRECEDENTE

QUESTIONARIO N. _____

AZIENDA _____

1. AVETE LA CERTIFICAZIONE ISO 14000 O IL REGOLAMENTO COMUNITARIO EMAS ?

Emas

Iso 14000

2. QUALE È IL MOTIVO DI QUESTA SCELTA?

3 QUANDO L'AVETE CONSEGUITA?

4. TALE CERTIFICAZIONE O REGISTRAZIONE AMBIENTALE VI CONSENTE DI GESTIRE MEGLIO LE SITUAZIONI DI EMERGENZA AMBIENTALE?

SÌ

NO

4A. VENGONO EFFETTUATE ESERCITAZIONI O PROVE PRATICHE PER PREVENIRE E GESTIRE POTENZIALI SITUAZIONI DI EMERGENZA?

SÌ

NO

5. RITIENE CHE I COSTI DI PRODUZIONE SIANO EFFETTIVAMENTE DIMINUITI AL SEGUITO DEL CONSEGUIMENTO DI TALE CERTIFICAZIONE?

SÌ

NO

6. PENSA CHE L'AZIENDA ABBA CONSEGUITO UN MIGLIORAMENTO IN TERMINI DI IMMAGINE DI MARCHIO O DI PRODOTTO?

SÌ

NO

7. RITIENE CHE SIA MIGLIORATA LA GESTIONE DI EVENTUALI CONFLITTI NEI CONFRONTI DEI SOGGETTI SOCIALI ED ISTITUZIONALI ESTERNI ALL'IMPRESA ?

SÌ

NO

7A. PER CHI HA LA REGOLAMENTAZIONE EMAS.
IL CONSEGUIMENTO DELLA REGISTRAZIONE EMAS HA CONSENTITO
ALL'AZIENDA DI OTTENERE UN CONTROLLO GLOBALE DELLE SUE
PROBLEMATICHE AMBIENTALI ?

SÌ
NO

8. 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

8A. SOLO SE CONSUMA RISORSE NATURALI.
CHE TIPO DI RISORSE NATURALI VENGONO UTILIZZATE?

9. RITIENE CHE IL PERSONALE AZIENDALE SIA PIU' SENSIBILE VERSO I
PROBLEMI AMBIENTALI DOPO IL CONSEGUIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE?

SÌ
NO
in parte, indicare % personale coinvolto

10 IN SCALA DA 1 A 10: COME VALUTA IL LIVELLO DI FORMAZIONE DEL
PERSONALE IN MERITO ALLE TEMATICHE AMBIENTALI ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. CON IL CONSEGUIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE È NATA ANCHE LA
FIGURA DEL REFERENTE AZIENDALE PER IL CONTROLLO REALE DEI
PROCESSI PRODUTTIVI A FINI AMBIENTALI ?

SÌ
NO

11A. SE SÌ, TALE REFERENTE CHE MANSIONE SVOLGE NELL'AZIENDA?

11B. SE SÌ, IL REFERENTE SI OCCUPA ANCHE DEL REGISTRO CARICO SCARICO DEI
RIFIUTI E DEL M.U.D.?

SÌ
NO

12. VENGONO SVOLTE ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'ANDAMENTO DELLE PRESTAZIONI AMBIENTALI DELL'AZIENDA ?

SÌ

NO

13. PER I VOSTRI CONTROLLI USATE SOLO SUPPORTI CARTACEI O ANCHE PROCEDURE INFORMATIZZATE?

solo su cartaceo

solo su computer

entrambi

14. FATE VERIFICHE PERIODICHE PER CONTROLLARE EVENTUALI NON CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE VIGENTI E AGLI OBIETTIVI STABILITI NELL'AMBITO DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ?

SÌ

NO

14A SE SÌ, OGNI QUANTO TEMPO?

14B SE SÌ, CI SONO DELLE PROCEDURE STANDARD DI INTERVENTO CORRETTIVO?

SÌ

NO

15 PER ARRIVARE ALLA CERTIFICAZIONE CI SONO TRE CATEGORIE DI COSTO. SECONDO LEI SONO PIU' INFLUENTI:

costo di progettazione e di implementazione del sistema di gestione ambientale piu' il mantenimento

costo di registrazione (Emas)
o di certificazione (Iso 14000)

costo di miglioramento delle prestazioni ambientali (spese per la prevenzione e contenimento degli impatto ambientali)

5A. QUALI SONO STATI GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA VOSTRA EFFICIENZA AMBIENTALE?

15B. QUALI SONO STATI GLI INTERVENTI A CUI AVETE DECISO DI DARE MASSIMA PRIORITA' E SUI QUALI SI SONO DOVUTI INDIRIZZARE GLI SFORZI E LE RISORSE AZIENDALI?

**DOMANDE SU ENTI DI CERTIFICAZIONE PER ISO14000 O REGOLAMENTO
EMAS**

16. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità dell'ente	VOTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costi di certificazione	VOTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Minore costo	<input type="checkbox"/>
Maggiore competenza nel settore	<input type="checkbox"/>
Esperienza di altre aziende vicine	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare) _____	

18. PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE VI SIETE AVVALSI ANCHE DI CONSULENZE TECNICHE ESTERNE ALL'AZIENDA ?

SÌ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

18A. SE SÌ, TALI CONSULENTI VI SONO STATI CONSIGLIATI DALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE PRESCELTO ?

SÌ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

18B. ATTUALMENTE, PER MANTENERE IL LIVELLO CONSEGUITO CON LA CERTIFICAZIONE, EFFETTUATE IN MODO AUTONOMO LE ANALISI NECESSARIE ?

SÌ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

18C. SE NO ALLA DOMANDA 18B, PENSATE DI RIUSCIRE NEL BREVE PERIODO A DIVENTARE AUTONOMI RISPETTO A CONSULENZE ESTERNE ?

SÌ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

18D. CONOSCETE LE PROCEDURE DA ATTIVARE NEL CASO DI PERDITA DELLA CERTIFICAZIONE ?

SÌ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>