



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 ISO14000 O EMAS MA NON CERTIFICATE ISO 9000

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 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)

15A. 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"/>

## QUESTIONARIO PER AZIENDE NON 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 DEL PRODOTTO ?

SÌ

NO

5A. SE SÌ, CHE INCARICO SVOLGE FORMALMENTE ?

---

6. È STATA VALUTATA LA POSSIBILITÀ DI CERTIFICARE L'AZIENDA ?

SÌ

NO

6A. SE SÌ, CON CHE PRIORITÀ ?

ISO 9000:2000

AMBIENTE (14000)

SICUREZZA (626)

6B. TRA I MOTIVI PER CUI NON HA ANCORA INTRAPRESO LA CERTIFICAZIONE ISO 9000 C' È ANCHE IL COSTO ?

SÌ

NO

7. RITENETE CHE L'AZIENDA POTREBBE ESSERE PIÙ COMPETITIVA SUL MERCATO CON LA CERTIFICAZIONE ?

SÌ

NO

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

SÌ

NO

9. 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

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

Solo su cartaceo

Solo su computer

Entrambi

11. AVETE EFFETTUATO INDAGINI DI MARKETING PER AVERE UNA VALUTAZIONE SUL VOSTRO PRODOTTO DA PARTE DEL CLIENTE ?

SÌ

NO

### DOMANDE SUL RAPPORTO CON I FORNITORI

12. AVETE FORNITORI ABITUALI ?

SÌ

NO

13. ESISTE UN CONTROLLO PERIODICO SUL MATERIALE FORNITO ?

SÌ

NO

14. LE AZIENDE FORNITRICI SONO CERTIFICATE ?

SÌ

NO

14A. SE SÌ, QUANTE (%) ?

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

SÌ

NO

15A. SE SÌ, COME ?

Rapporto scritto

Comunicazione verbale

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

### DOMANDE SU GESTIONE PRODUZIONE

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

20A. SE SÌ, È UNA PROCEDURA MANUALE ?

SÌ

NO

SPECIFICARE: \_\_\_\_\_

---

21. REGISTRATE GIORNALMENTE LA PRODUZIONE PER TIPI DI PRODOTTO ?

SÌ

NO

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

---

---

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

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

SÌ

NO

SOLO PER AZIENDE TESSILI

27. TIPO DI AZIENDA

Terzisti

Su commessa

Altro (filiera parziale o totale)

28. ESISTE UNA PROCEDURA DI RINTRACCIABILITÀ DEL DIFETTO LUNGO LA FILIERA ?

SÌ   
NO

#### **DOMANDE DI AUTOVALUTAZIONE**

29. IN SCALA DA 1 A 10, COME VALUTA IL LIVELLO DI COMPETITIVITÀ DELL'AZIENDA RISPETTO AGLI STANDARD LOCALI ?

VOTO

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

VOTO

31. SE L'AZIENDA HA DICHIARATO IN PRECEDENZA DI AVERE UN MERCATO INTERNAZIONALE:

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

VOTO

32. RITIENE CHE LA CERTIFICAZIONE DOVRÀ ESSERE UNA SCELTA OBBLIGATA?

SÌ   
NO