



EFQM[®]
Representative
ITALIA



EFQM: Il Modello Europeo per l'Ecceellenza Organizzativa

Vittorio Cesarotti

Direttore Executive MBA - Università di Roma "Tor Vergata"

Chairman EFQM Italia

Le organizzazioni italiane



- **Competenza tecnica**

- **Creatività**

- **Flessibilità**

- **Strategia, Pianificazione, Organizzazione**

- **Innovazione**

- **Inefficienza**

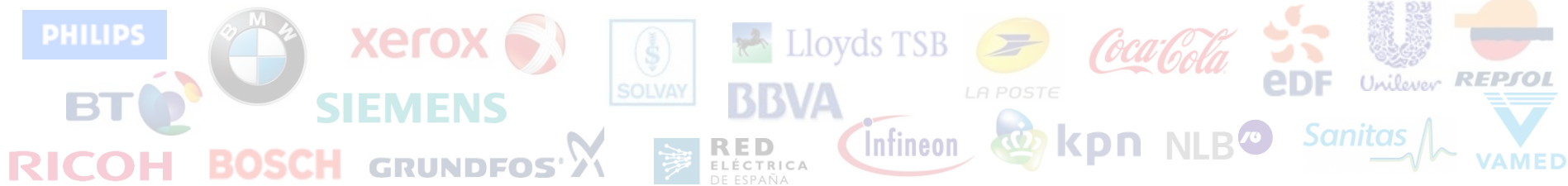
Cos'è EFQM?

- EFQM è una **fondazione** senza scopo di lucro tra più di **450 organizzazioni** (principalmente europee)



Cos'è EFQM?

- EFQM è una **fondazione** senza scopo di lucro tra più di **400 organizzazioni** (principalmente europee)



- Lo scopo è la **condivisione di metodi ed esperienze** e fornire **supporto reciproco** nel cammino verso l'eccellenza

Cos'è EFQM?

- EFQM è una **fondazione** senza scopo di lucro tra più di **400 organizzazioni** (principalmente europee)



- Lo scopo è la **condivisione di metodi ed esperienze** e fornire **supporto reciproco** nel cammino verso l'eccellenza
- A questo scopo ha creato, promosso e tenuto aggiornato il **modello EFQM per l'Eccellenza**, ad oggi usato da più di 50.000 organizzazioni nel mondo come riferimento per la crescita verso l'eccellenza

Cos'è EFQM?



- EFQM è una **fondazione** senza scopo di lucro tra più di **400 organizzazioni** (principalmente europee)



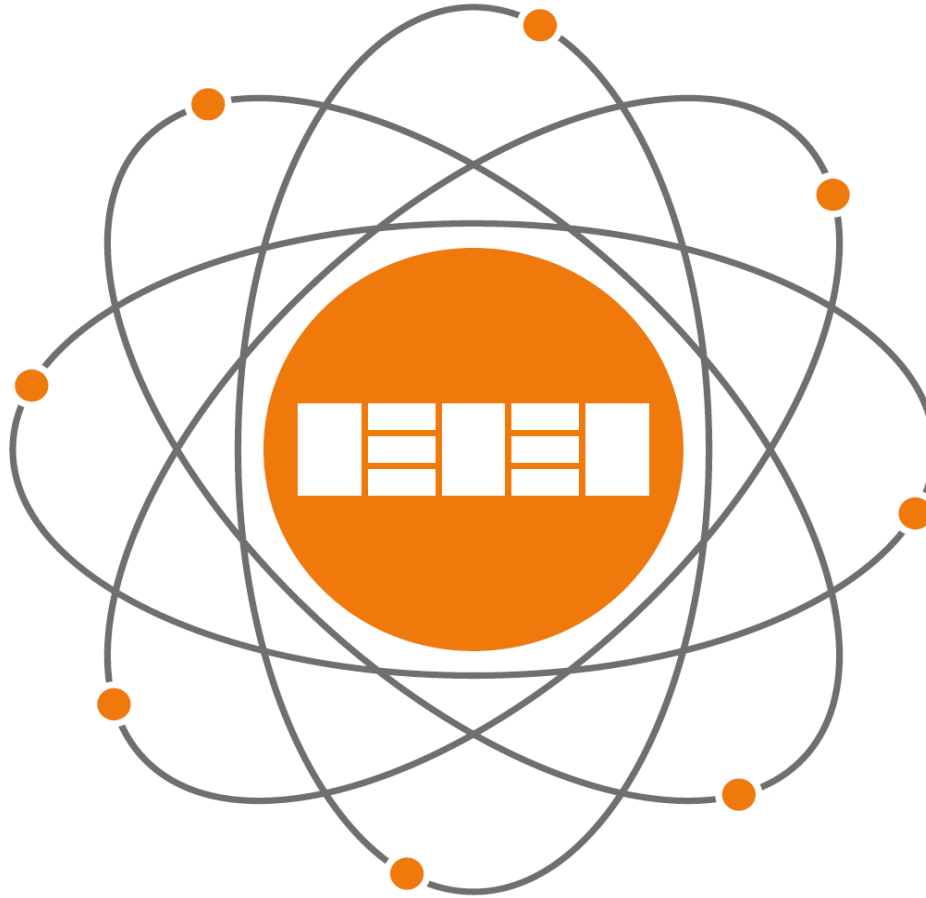
- Lo scopo è la **condivisione di metodi ed esperienze** e fornire **supporto reciproco** nel cammino verso l'eccellenza
- A questo scopo ha creato, promosso e tenuto aggiornato il **modello EFQM per l'Eccellenza**, ad oggi usato da più di 50.000 organizzazioni nel mondo come riferimento per la crescita verso l'eccellenza
- Nel 2015 è nata **EFQM Italia** per aiutare la crescita dell'eccellenza in Italia, dove sono già attive e riconosciute



Cos'è l'Eccellenza?

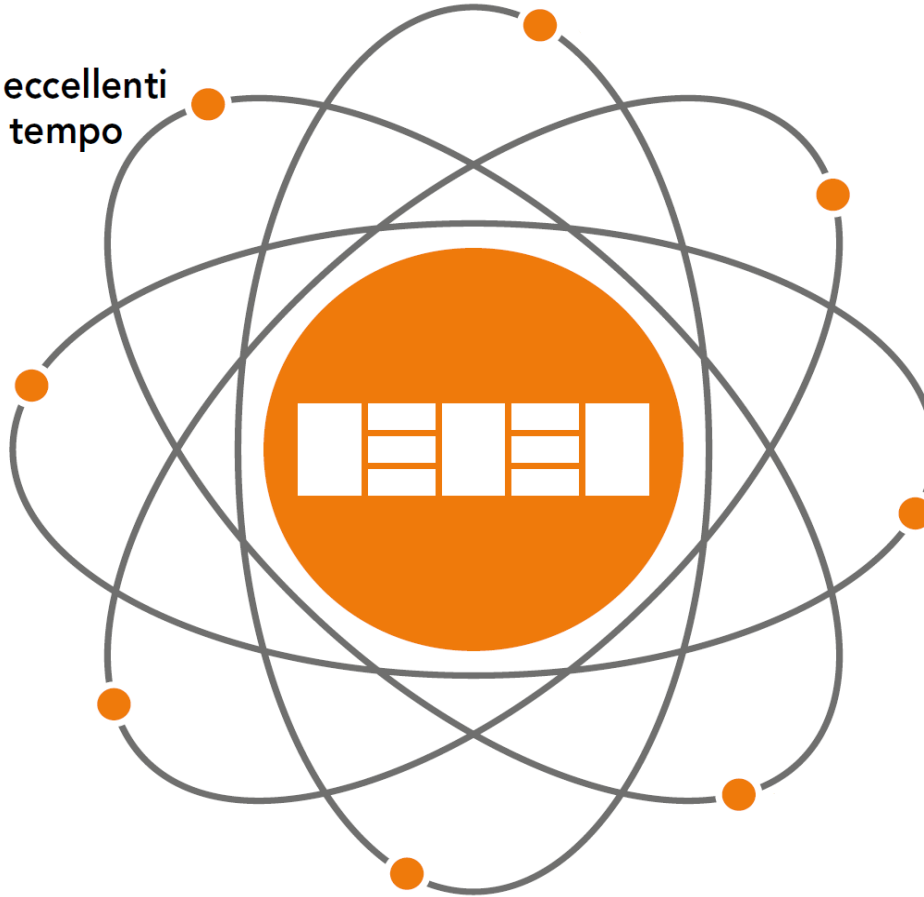
Le Organizzazioni eccellenti raggiungono e mantengono eccezionali livelli di prestazione che raggiungono o superano le aspettative di tutti i loro stakeholder.

La nostra Ambizione di Eccellenza

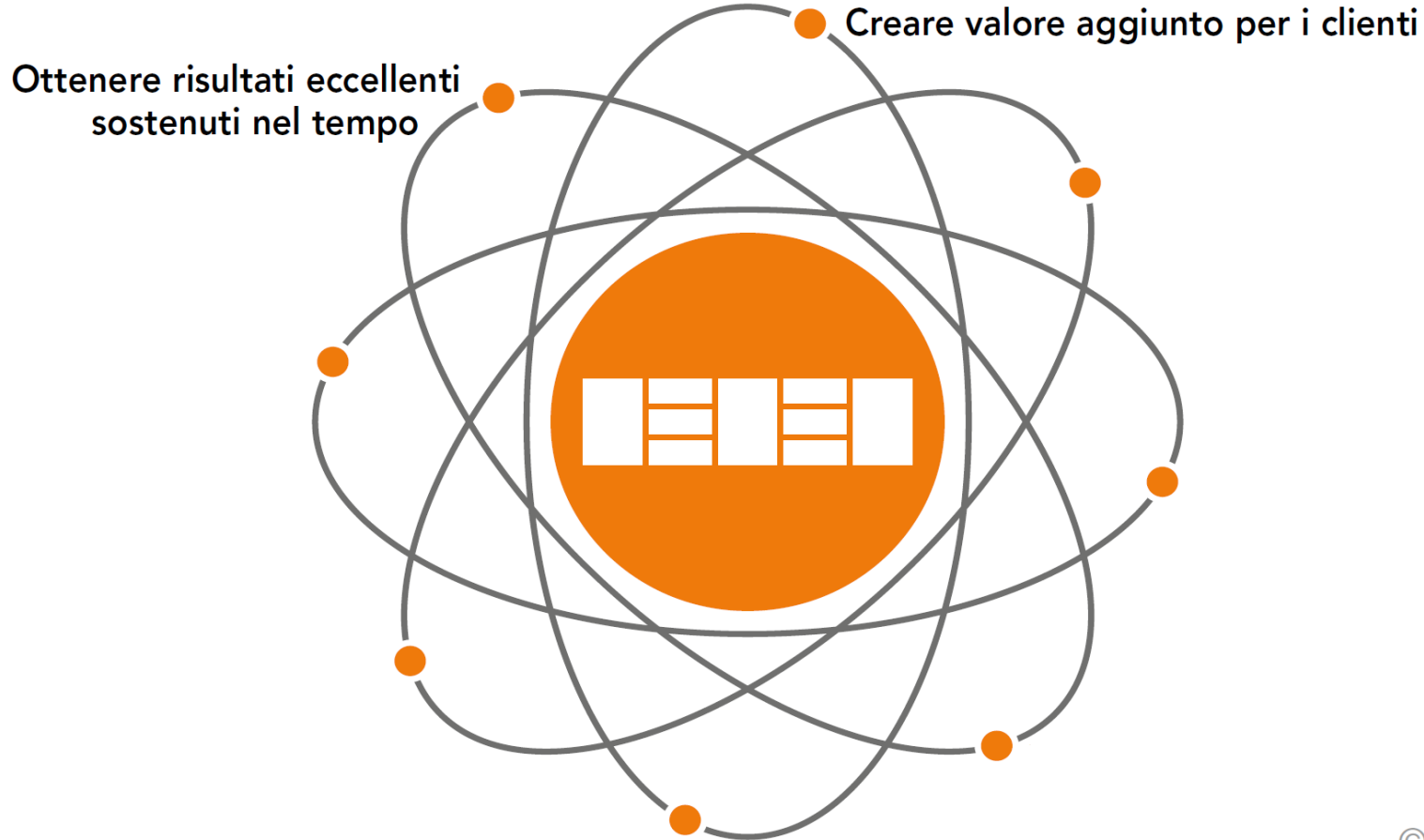


La nostra Ambizione di Eccellenza

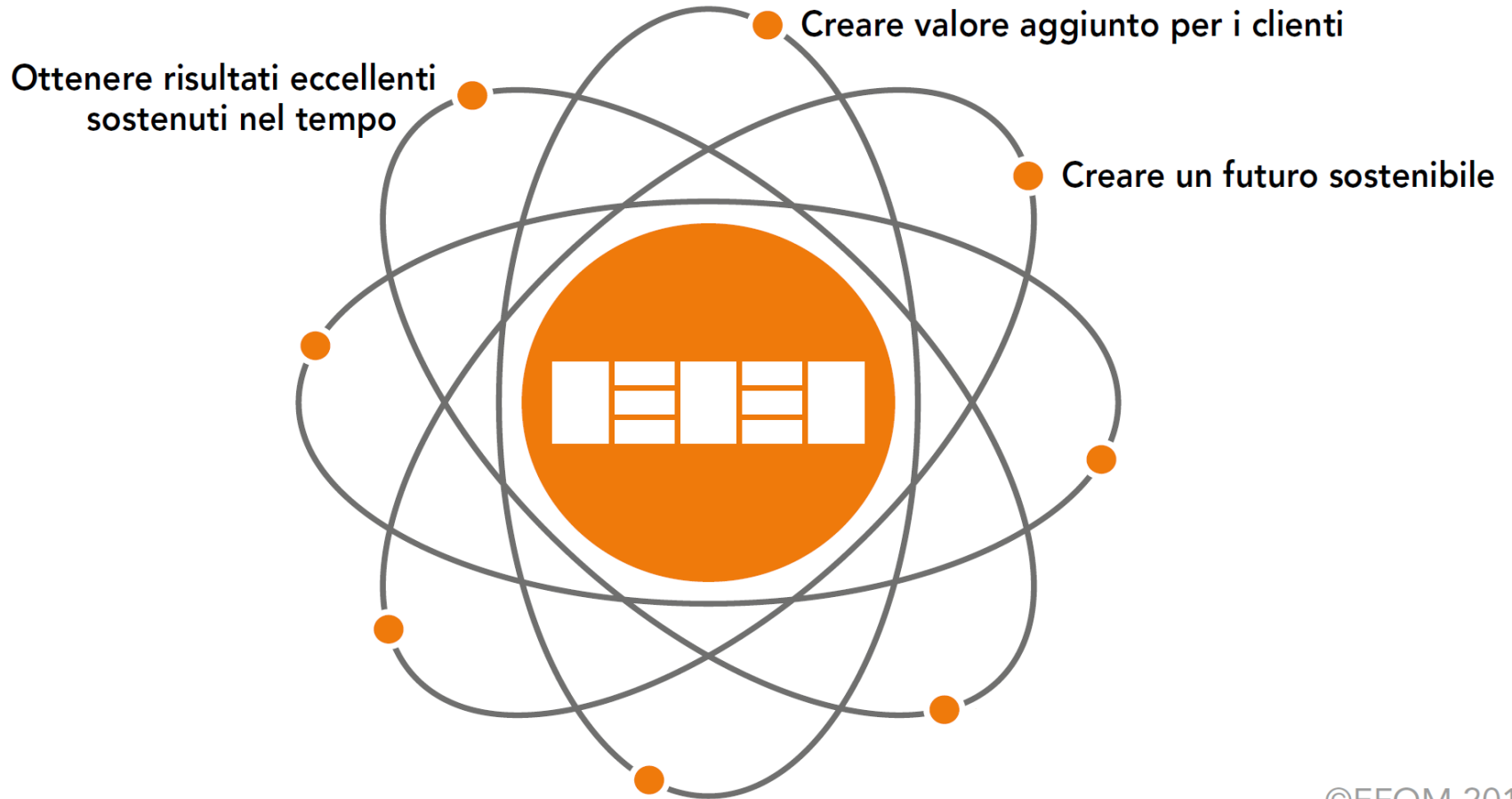
Ottenere risultati eccellenti
sostenuti nel tempo



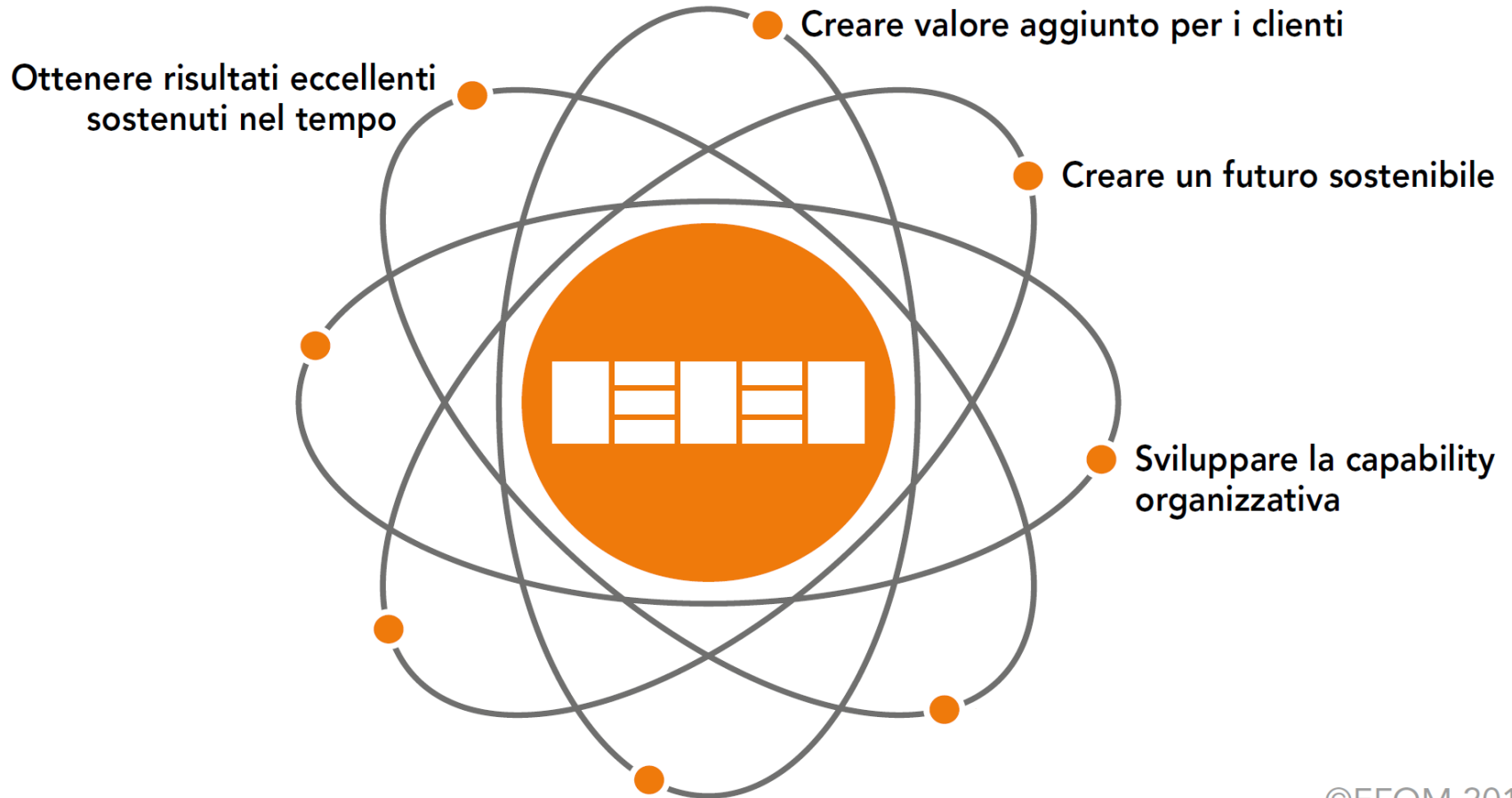
La nostra Ambizione di Eccellenza



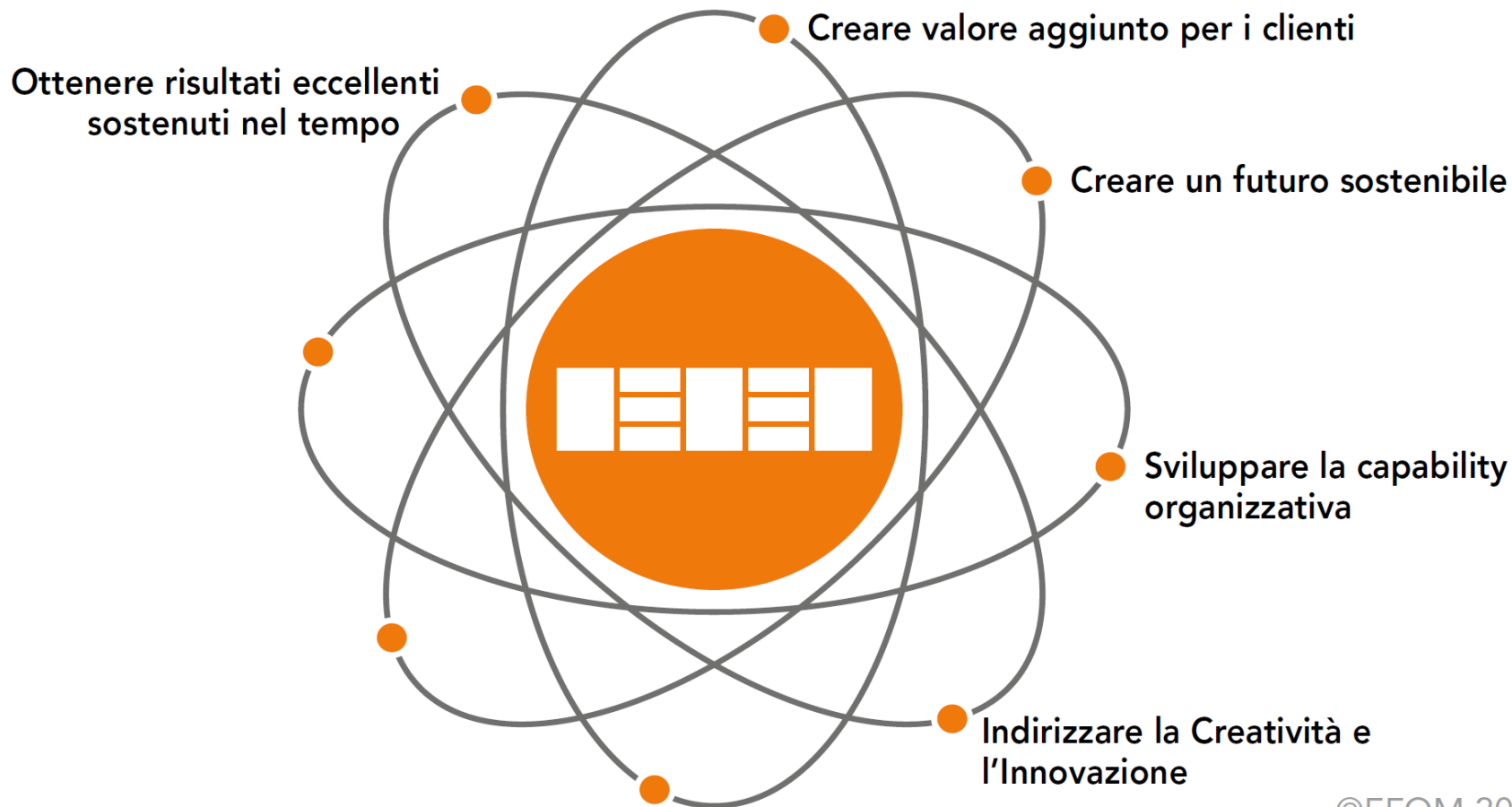
La nostra Ambizione di Eccellenza



La nostra Ambizione di Eccellenza

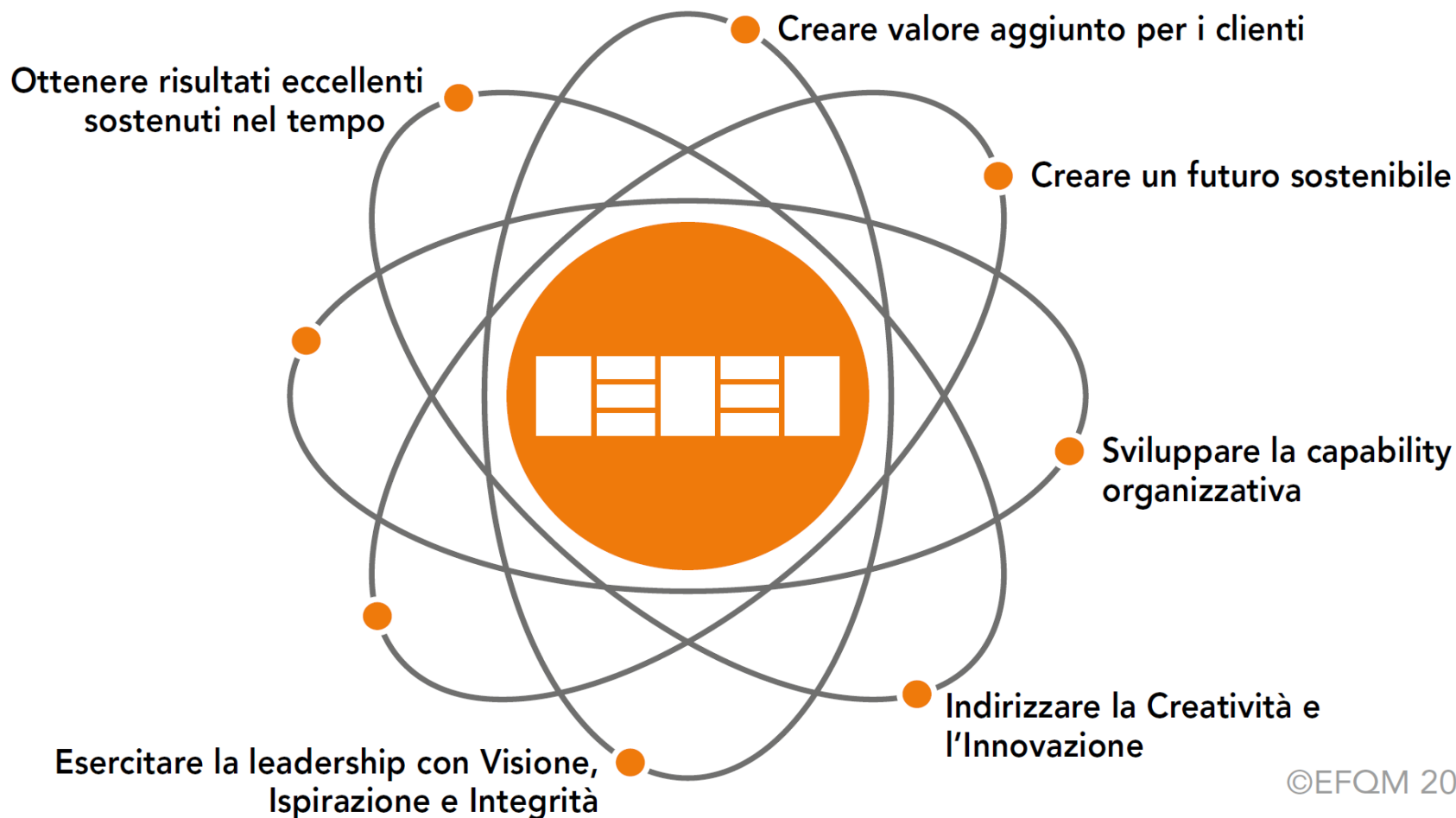


La nostra Ambizione di Eccellenza



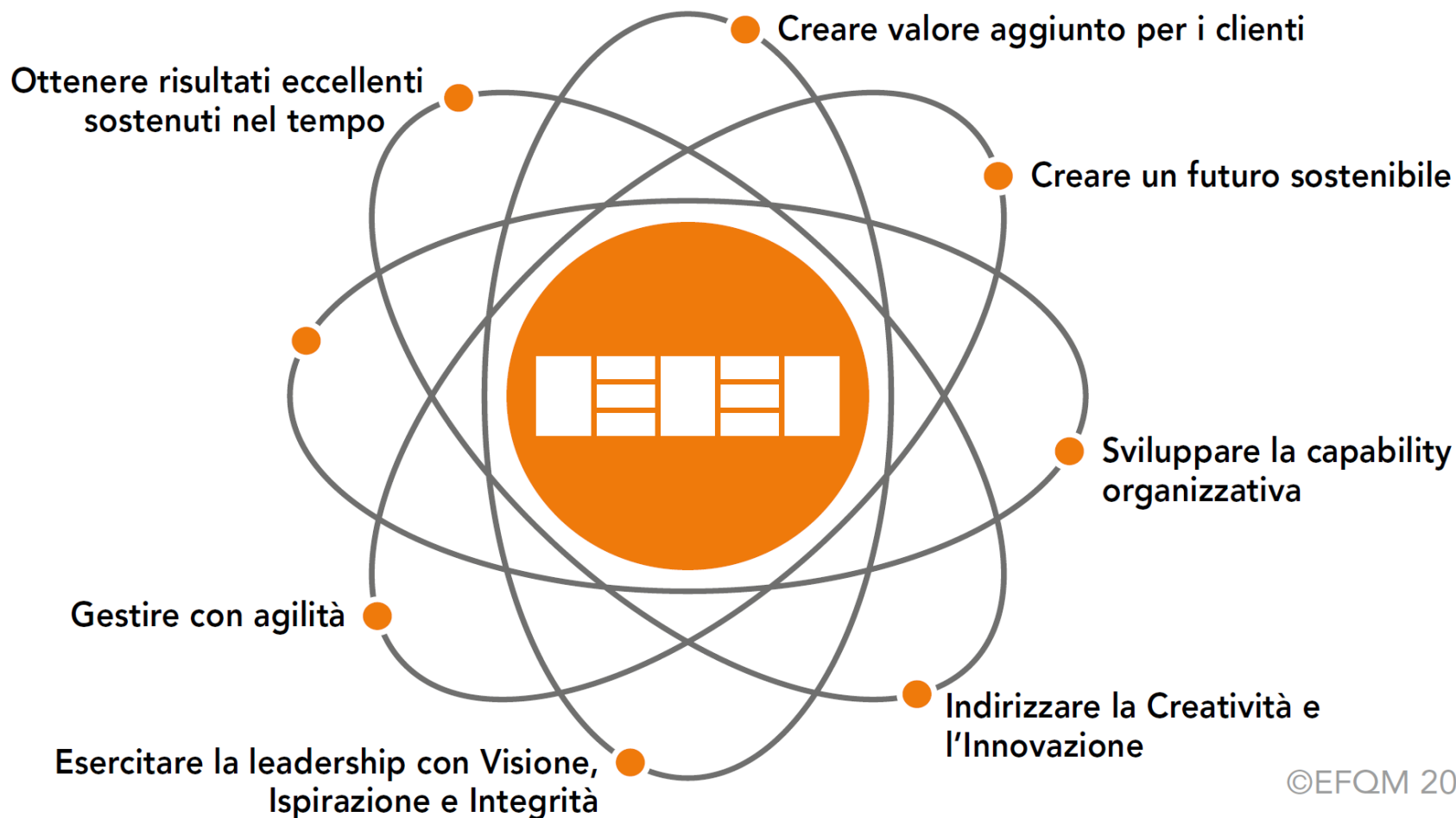
©EFQM 2012

La nostra Ambizione di Eccellenza



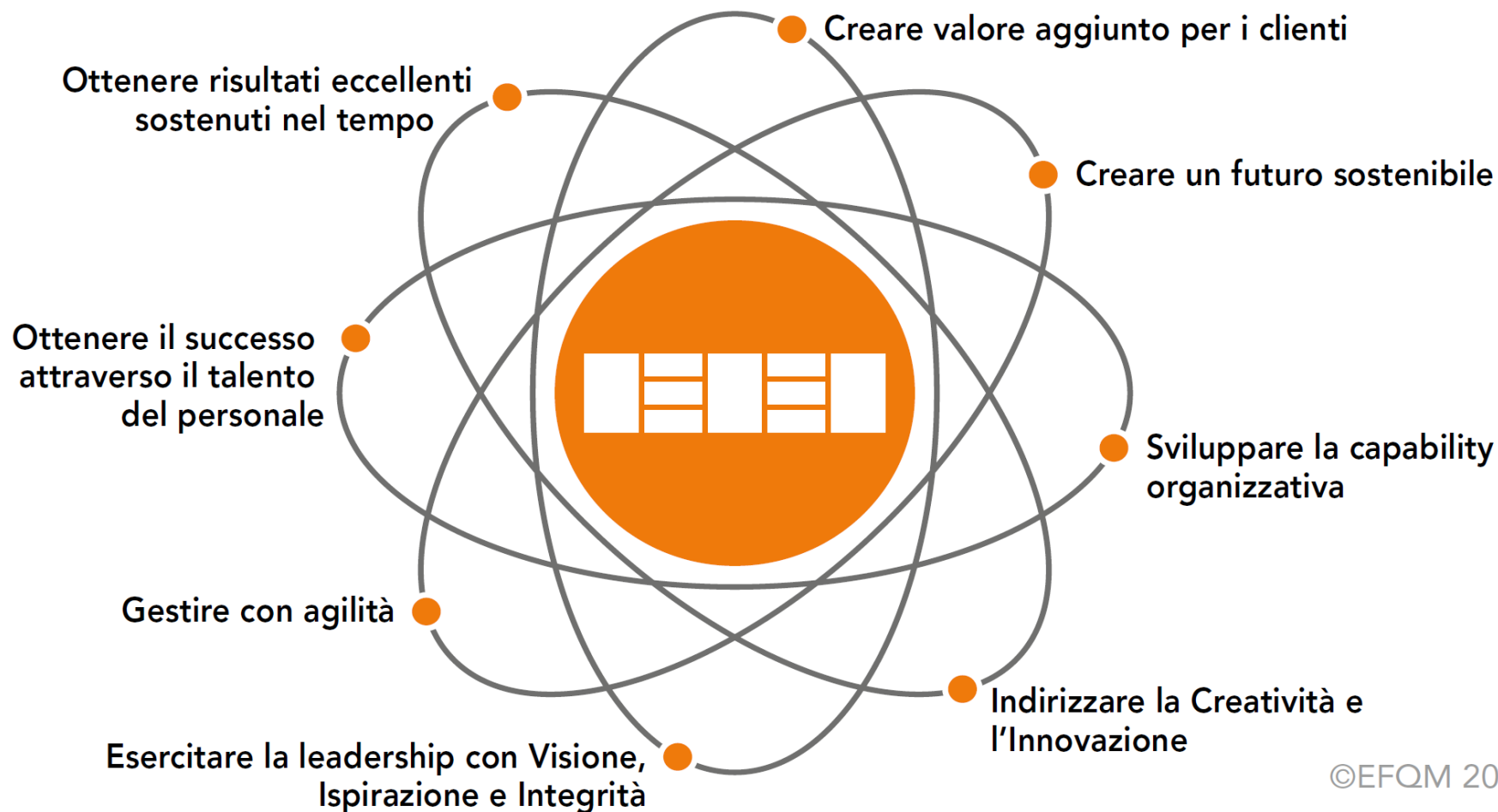
©EFQM 2012

La nostra Ambizione di Eccellenza



©EFQM 2012

La nostra Ambizione di Eccellenza



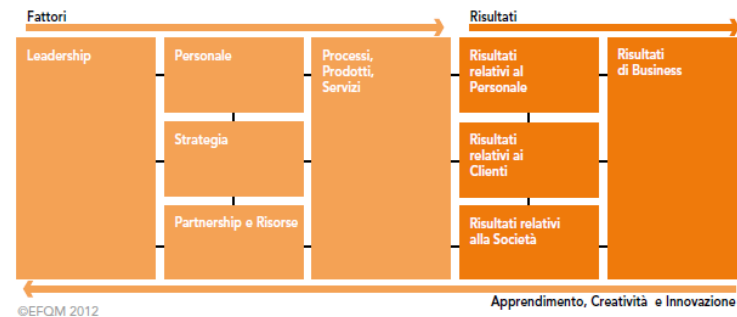
©EFQM 2012

Il Modello EFQM: cos'è e cosa non è



Concetti Fondamentali

La Visione «Alta» di Eccellenza



Modello (9 criteri)

Il Modello Operativo: cosa fanno le organizzazioni eccellenti e che risultati ottengono

- Non è un modello prescrittivo
- Non produce alcuna certificazione di valore «commerciale»
- Non prevede alcun impegno fine a se stesso/burocratico
- È un **modello mentale**, un **linguaggio comune**
- Capace di far **trasformare i valori in azioni**

Un Approccio Strutturato all'Eccellenza

Cosa **fare**

Cosa **misurare**



Migliorare



Comprendere

Un Approccio Strutturato all'Eccellenza

Cosa **fare**

Cosa **misurare**



Migliorare

Comprendere

Una raccolta di buone pratiche

<p>1. Leadership</p> <p>1a. Indicare la direzione</p> <p>1b. Guidare la organizzazione</p> <p>1c. Coinvolgimento personale</p> <p>1d. Rafforzare l'eccellenza</p> <p>1e. Gestire il cambiamento</p>	<p>3. Personale</p> <p>3a. Pianificazione</p> <p>3b. Sviluppo</p> <p>3c. Coinvolgimento</p> <p>3d. Comunicazione</p> <p>3e. Riconoscimenti</p> <p>2. Strategia</p> <p>2a. Contesto esterno</p> <p>2b. Contesto interno</p> <p>2c. Definizione</p> <p>2d. Esecuzione</p> <p>4. Partnership & Risorse</p> <p>4a. Partner e fornitori</p> <p>4b. Finanze</p> <p>4c. Risorse fisiche</p> <p>4d. Tecnologia</p> <p>4e. Conoscenza</p>	<p>5. Processi, Prodotti & Servizi</p> <p>5a. Processi</p> <p>5b. Sviluppo prodotti/servizi</p> <p>5c. Marketing</p> <p>5d. Produzione e consegna</p> <p>5e. Relazioni con i clienti</p>	<p>7. Risultati sul Personale</p> <p>7a. Percezioni</p> <p>7b. Indicatori di performance</p> <p>6. Risultati sui Clienti</p> <p>6a. Percezioni</p> <p>6b. Indicatori di performance</p> <p>8. Risultati sulla Società</p> <p>8a. Percezioni</p> <p>8b. Indicatori di performance</p>	<p>9. Risultati di Business</p> <p>9a. Risultati chiave di business</p> <p>9b. Indicatori di performance</p>	<p>5d. I prodotti e servizi sono prodotti, distribuiti e gestiti.</p> <p>Per esempio, le organizzazioni eccellenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Producono e forniscono prodotti e servizi per raggiungere o superare le richieste e le aspettative dei clienti, in linea con la proposta di valore offerta. ■ Sviluppano una catena di valore efficace ed efficiente per assicurare di poter fornire la proposta di valore promessa. ■ Assicurano che il proprio personale abbia tutte le necessarie risorse, competenze e deleghe per essere in grado di massimizzare l'esperienza del rapporto con il cliente. ■ Gestiscono i prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita, incluso il riutilizzo e il riciclaggio quando applicabile, considerando ogni possibile impatto sulla salute, sicurezza e ambiente. ■ Confrontano la propria prestazione con riferimenti appropriati e imparano dai loro punti di forza e opportunità di miglioramento al fine di massimizzare il valore generato per i clienti.
--	---	---	---	---	---

- Auto-valutarsi/diagnosticarsi
- Prendere spunto per miglioramenti
- Confrontarsi con altri
- Essere valutati altri per avere un punto di vista esterno

Una guida al deployment delle priorità



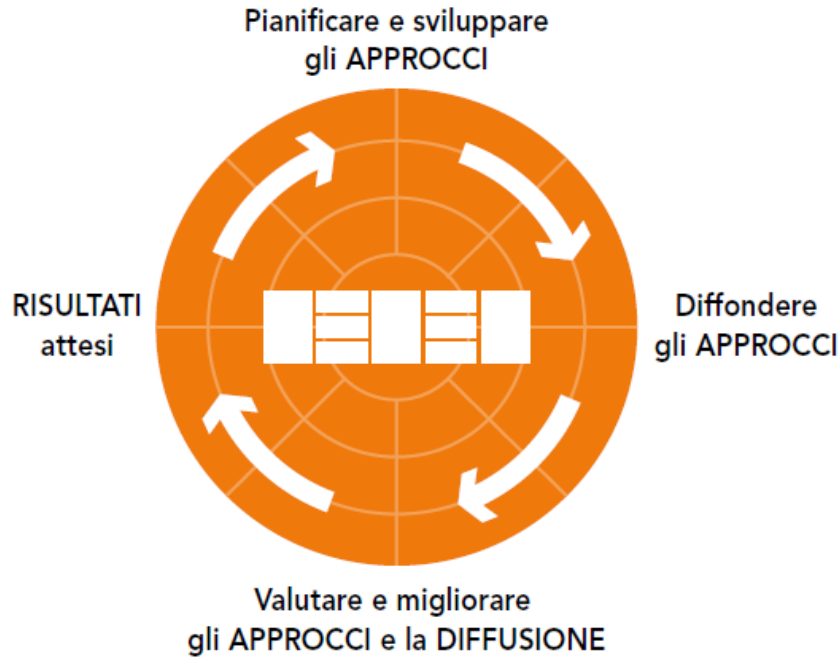
EFQM
Leading Excellence



Uno Strumento per Misurare l'Eccellenza



RADAR



Approccio	Guida	Non in grado di dimostrare	Limitata capacità di dimostrare	Capacità di dimostrare	Completa capacità di dimostrare	Riconosciuto come modello di ruolo globale	
Coerente	Gli approcci hanno un chiaro fondamento logico, basato sulle necessità degli stakeholder pertinenti e sono basati su processi.						
Integrato	Gli approcci supportano la strategia e sono collegati a altri approcci pertinenti.						
Diffusione (Deployment)		Non in grado di dimostrare	Limitata capacità di dimostrare	Capacità di dimostrare	Completa capacità di dimostrare	Riconosciuto come modello di ruolo globale	
Implementato	Gli approcci sono implementati nelle aree rilevanti, in modo tempestivo.						
Strutturato	L'esecuzione è strutturata e favorisce la fidelizzazione.						
Valutazione e miglioramento (Assessment & Refinement)	Rilevanza e Usabilità	Guida	Non in grado di dimostrare	Limitata capacità di dimostrare	Capacità di dimostrare	Completa capacità di dimostrare	Riconosciuto come modello di ruolo globale
Misurazione	Copertura e rilevanza	E' stato identificato un set di risultati coerente, compresi i risultati chiave, in grado di dimostrare le prestazioni dell'organizzazione relative alla sua strategia, ai suoi obiettivi e alle necessità e aspettative degli stakeholder pertinenti.					
Apprendimento e creatività	Integrità	I risultati sono tempestivi, affidabili e accurati.					
Miglioramento e innovazione	Segmentazione	I risultati sono appropriatamente segmentati per fornire una visione significativa di dettaglio.					
Scala	Prestazione		Non in grado di dimostrare	Limitata capacità di dimostrare	Capacità di dimostrare	Completa capacità di dimostrare	Riconosciuto come modello di ruolo globale
Punti totali	Trend	Trend positivi o buone prestazioni sostenute su almeno 3 anni.					
	Target	Sono definiti e coerentemente raggiunti target appropriati per i risultati chiave, in linea con gli obiettivi strategici.					
	Confronti	Sono effettuati confronti esterni significativi e i risultati sono favorevoli per i risultati chiave, in linea con gli obiettivi futuro strategici.					
	Confidenza	C'è confidenza che i livelli di prestazione possano essere sostenuti nel futuro, sulla base di relazioni stabilite di causa - effetto.					
	Scala		0%	25%	50%	75%	100%
	Punti totali						

Non c'è eccellenza senza misurazione

Un modo di Premiare l' Eccellenza



EFQM
Leading Excellence



3000 Assessor

Manager

Peer Assessment



EFQM Global Excellence Index

Home > Full Sector Directory

Full Sector Directory

<p>Aerospace Features airports, airlines, space agency organisations. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Association & Institutions Features organisation which who unite or join together for some special purpose or business and organisations founded for a religious. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Automotive Features car and automotive component manufacturers (OEMs). VIEW ORGANISATIONS</p>
<p>Financial Services Features banking, insurance and credit unions. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Pharmaceuticals Features also organisation active in the field of biotechnologies and chemicals. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Construction Features organisations active in the field of building construction and other infrastructure and public works such as roads and bridges. VIEW ORGANISATIONS</p>
<p>Engineering & Consulting Features organisations offering professional service that provides expertise in engineering, science and related areas. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Education Features both public and private lower and higher education institutions. VIEW ORGANISATIONS</p>	<p>Energy Features utility and oil and gas organisation both creation and distribution. VIEW ORGANISATIONS</p>



Uno Strumento per Integrare

- EFQM non prescrive requisiti per i sistemi di gestione, ma li integra:

ISO 9001

ISO 14001

OHSAS 18001

- EFQM non propone strumenti né approcci specifici, ma li integra:

Balanced Scorecard

Six Sigma

Agile

Valutazione Performance

Lean

WCM

- Spingendo sempre verso un allineamento sui risultati:



Una Rete

50.000 Organizzazioni in 60 Paesi

- Grandi, medie e piccole
- Private e pubbliche
- Nazionali e internazionali
- In più di 30 settori differenti



Condividere

Confrontarsi

Aprirsi

Crescere



Se si condivide la visione di Eccellenza di EFQM, si può:

Saperne di più:

- Eventi divulgativi
- Incontro con un Champion EFQM
- Webinar
- Modello EFQM (gratuito)
- www.efqm-italia.it, www.efqm.org
- info@efqm-italia.it

Condividere e fare rete:

- Diventare membro EFQM
- Good Practice Workshop
- Forum EFQM

Iniziare ad applicare l'EFQM thinking:

- One day workshop
- In-house Action learning
- Excellence Builders
- Sviluppare un Management Document

Confrontarsi con il modello:

- Self-Assessment management workshop
- Assessment esterni
- Concorrere per Recognised for Excellence

Sviluppare le persone:

- Internal Assessor Training
- EFQM Assessor Training
- Change Leader Training
- Partecipare ad assessment

Noi siamo ciò che facciamo
ripetutamente: **l'Eccellenza non è
un'azione, l'Eccellenza è un'abitudine.**

(Aristotele)

cesarotti@uniroma2.it