

**4 Modalità operative**

**RACCOLTA DEI DATI**

Gli RDP, nello svolgimento delle loro mansioni, hanno l'onere di raccogliere i dati (ed eventualmente normalizzarli per una successiva elaborazione informatica) nei moduli resi loro disponibili dall'RGQ e previsti all'interno delle procedure di propria competenza.

Più in particolare la raccolta avviene attraverso il seguente schema:

| Oggetto del monitoraggio                         | Responsabile della performance e dalla raccolta dati | Dati da raccogliere  | Modulo                                 |
|--|--|--|--|
| Soddisfazione dei clienti                        | AD   | Indice di adeguatezza generale<br>Obiettivo<br>Scostamento<br>Indice di adeguatezza dei singoli fattori  | MOD-910-C Soddisfazione clienti        |
| Soddisfazione delle persone                      | RDP (PERSONALE)                                      | Indice di adeguatezza generale<br>Obiettivo<br>Scostamento<br>Indice di adeguatezza dei singoli fattori  | MOD-910-E Soddisfazione persone        |
| Soddisfazione dei fornitori                      | RDP (ACQUISTI)                                       | Indice di adeguatezza generale<br>Obiettivo<br>Scostamento<br>Indice di adeguatezza dei singoli fattori  | MOD-910-G Soddisfazione fornitori      |
| Efficacia della gestione del contesto            | RDP (MARKETING)                                      | N° fattori di influenza<br>N° fattori interni<br>N° fattori esterni<br>Livello di influenza medio<br>Obiettivo indice di adeguatezza<br>Indice di adeguatezza<br>Scostamento   | MOD-400-A Contesto                     |
| Efficacia della gestione delle parti interessate | RDP (MARKETING)                                      | N° parti interessate<br>N° parti interessate esterne<br>N° parti interessate interne<br>Livello di influenza medio<br>Obiettivo indice di adeguatezza<br>Indice di adeguatezza<br>Scostamento  | MOD-400-B Parti interessate            |
| Efficacia nella gestione delle persone           | RDP (PERSONALE)                                      | N° persone in organizzazione<br>Indice di adeguatezza<br>Obiettivo indice di adeguatezza<br>Scostamento<br>Livelli di consapevolezza media per fattore<br>Livelli di competenza media per fattore<br>Valore di adeguatezza di ciascuna persona | MOD-530-B Ruoli e requisiti            |
| Tenuta della responsabilità nell'organizzazione  | AD   | N° di processi<br>N° di responsabili coinvolti<br>N° di fasi controllate<br>Indice di distribuzione responsabilità<br>Indice di adeguatezza  | MOD-530-C Matrice delle responsabilità |

## IMPLEMENTAZIONE DELLA STRATEGIA DI MIGLIORAMENTO

La strategia di miglioramento contenuta nel modulo **MOD-1030-A Strategia di miglioramento** viene presentata dal gruppo di miglioramento dall'alta direzione in occasione del riesame di direzione. La presentazione avviene in maniera ufficiale e, a seconda delle opportunità, avviene alla presenza dei soci finanziatori dell'organizzazione e alla presenza di tutte le parti interessate.

La strategia verrà resa operativa ed implementata sotto la guida dell'alta direzione da tutti i soggetti coinvolti ed indicati nella relativa documentazione.

La strategia deve essere impostata contenendo al minimo i seguenti argomenti:

- Relazione sui dati raccolti
- Modalità di analisi dei dati
- Risultati dell'analisi
- SWOT Analisi (Punti di forza, debolezza, opportunità e minacce)
- Definizione dello scenario desiderato
- Analisi dei rischi
- Pianificazione generale
- Pianificazione esecutiva.

Il documento che illustra la strategia di miglioramento deve fornire delle indicazioni dettagliate "esecutive" per essere applicate da ciascun RDP all'interno dei propri processi di competenza.

## 5 RISORSE

| RISORSA                         | CATEGORIA   | RESPONSABILE   |
|---------------------------------|-------------|----------------|
| Software per analisi statistica | Dispositivi | Alta direzione |
| Competenza in analisi dati      | Competenza  | Alta direzione |