

ITALIA
QUESTIONNAIRE

**STRETTAMENTE
CONFIDENZIALE**

DOXA

GIUGNO 1994

ISTITUTO PER LE RICERCHE STATISTICHE E L'ANALISI DELL'OPINIONE PUBBLICA
MILANO - Via B. Panizza, 7 - Tel. 48.19.32.76 - Telegr.: METRODOX - Milano
S.94065/C - EOS MANAGERS N.8 (EUROBAROMETRO N.28)

INT.RE: _____
INTERVISTA N°: _____
DATA: _____
COMUNE: _____

Buongiorno, sono un intervistatore dell'Istituto DOXA di Milano. La DOXA sta effettuando per conto della Comunità Economica Europea un'indagine presso alti dirigenti sul controllo di qualità nelle aziende italiane con più di 50 dipendenti. Posso farLe qualche domanda?

A. Può dirmi innanzitutto il numero totale di dipendenti della società in Italia, tenuto conto di tutte le sedi o stabilimenti:

1: meno di 50 dipendenti ---> CHIUDERE

2: da 50 a meno di 100

3: da 100 a meno di 200

4: da 200 a meno di 300

5: da 300 a meno di 400

6: da 400 a meno di 500

7: da 500 a meno di 750

8: da 750 a meno di 1000

9: da 1000 a meno di 1500

10: da 1500 a meno di 2000

11: oltre 2000 dipendenti

12: (non sa, non indica)

B. La Sua azienda opera in uno dei seguenti settori di attività? (SE SI', CHIUDERE)

1: Agricoltura, caccia foreste pesca

2: Credito, assicurazioni, servizi prestati alle imprese

3: Terziario (servizi pubblici e privati)

4: Commercio

5: NESSUNO DI QUESTI ---> CONTINUARE

C. All'interno della Sua azienda lei è il responsabile del controllo di qualità?

1: SI' ---> DOMANDA E

2: NO

D. Potrebbe passarmi il direttore del controllo di qualità o la persona responsabile di questo aspetto all'interno dell'azienda (Direttore Generale, Responsabile di produzione, Proprietario)?

1: SI'

2: No, fissare appuntamento

3: No rifiuta ---> CHIUDERE

(AL RESPONSABILE DEL CONTROLLO DI QUALITA':)

E. Qual è la Sua esatta funzione all'interno della società?

1: Presidente, proprietario

2: Direttore Generale

3: Direttore/responsabile del controllo qualità

4: Direttore/responsabile della produzione

5: Altro dirigente (SPECIFICARE:)

(AL RESPONSABILE DEL CONTROLLO DI QUALITA':)

Con questa indagine, che viene svolta a livello Europeo, si vogliono approfondire alcuni aspetti che riguardano la QUALITA' ed il SISTEMA DI QUALITA'.

- La QUALITA' è intesa in senso globale come parte della gestione strategica dell'azienda;

- Il SISTEMA DI QUALITA' riguarda, invece, le procedure e le strutture organizzative che vengono sistematicamente utilizzate per gestire la qualità all'interno dell'azienda. Queste possono essere sviluppate a diversi livelli e possono essere chiamate in modi differenti, ad esempio:

- Controllo di qualità

- Sistema di assicurazione-qualità

- Gestione per la qualità totale, eccetera

A TUTTI:

1. Pensando alla gestione del Controllo Qualità, direbbe che la Sua azienda ... ? (LEGGERE - UNA SOLA RISPOSTA)

1: Ha introdotto un SISTEMA di QUALITA' per tutta l'azienda

2: Ha introdotto un SISTEMA di QUALITA' per una parte dell'azienda o per un servizio

3: Ha introdotto un SISTEMA di QUALITA' per il controllo/l'ispezione finale

4: Prevede di introdurre un SISTEMA di QUALITA' per tutta l'azienda

5: Prevede di introdurre un SISTEMA di QUALITA' per una parte dell'azienda o per un servizio

6: Prevede di introdurre un SISTEMA di QUALITA' per il controllo/l'ispezione finale

7: Non ha introdotto un SISTEMA di QUALITA' e NON prevede di introdurlo

8: Non ha introdotto un SISTEMA di QUALITA' e non sa se lo introdurrà

SE RISPOSTE 1, 2 o 3 ---> FARE LE DOMANDE DALLA 2 ALLA 9 E POI LA DOMANDA 20

SE RISPOSTE 4, 5 o 6 ---> FARE LE DOMANDE DALLA 10 ALLA 17 E POI LA DOMANDA 20

SE RISPOSTE 7 o 8 ---> FARE LE DOMANDE DALLA 18 ALLA 20

(SE CODICI 1, 2, 3 ALLA DOM.1:)

2. In quale anno la Sua azienda ha cominciato ad introdurre l'attuale SISTEMA di QUALITA'?

1: 1994

2: 1991-1993

3: 1988-1990

4: 1985-1987

5: 1980-1984

6: 1975-1979

7: 1974 o prima

8: (Non sa, non ricorda)

3. E in quanto tempo il SISTEMA di QUALITA' si è consolidato ed è divenuto operativo?

- 1: Meno di 6 mesi
- 2: Da 6 mesi a un anno
- 3: Circa 1 anno
- 4: Circa 2 anni
- 5: Circa 3 anni
- 6: Circa 4 anni
- 7: (Il sistema si sta consolidando attualmente)
- 8: (Non sa, non ricorda)

4. Qual è la norma utilizzata dalla vostra azienda per il vostro attuale SISTEMA di QUALITA'? Forse ... ? (LEGGERE)

- 1: UNA DELLE NORME EN 29000 o ISO 9000
- 2: LA NORMA AQAP (NATO)
- 3: LA NORMA Q101 (FORD)
- 4: UN'ALTRA NORMA CHE DEFINISCE UN SISTEMA DI QUALITA' (SPECIFICARE:)
- 5: (IL SISTEMA NON SEGUE ALCUNA NORMA PRECISA)
- 6: (NON SA, NON INDICA)

5. Quali sono i vantaggi che sono derivati alla vostra azienda dall'introduzione di un SISTEMA di QUALITA'? Forse ... (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: Una maggiore motivazione dei dipendenti
- 2: Migliori relazioni con la clientela
- 3: Un aumento del numero di clienti
- 4: Una migliore organizzazione del lavoro
- 5: Un aumento nei profitti
- 6: Una maggiore fedeltà da parte dei clienti
- 7: Altri vantaggi (SPECIFICARE:)
- 8: (IL SISTEMA NON HA PORTATO BENEFICI)
- 9: (Non sa)

INTERVISTATORE LEGGERE: L'impatto della QUALITA' sui costi e sui benefici varia in modo considerevole da un'azienda all'altra.

COSTI comprendono:

- i costi per ottenere la qualità desiderata all'interno dell'azienda
- i costi per garantire e dimostrare la qualità al di fuori dell'azienda

I BENEFICI comprendono:

- le economie realizzate grazie alla migliore qualità, sia nella produzione, che nel servizio ed assistenza post-vendita, e nei contenziosi legali
- l'aumento nelle vendite grazie alla miglior qualità

6a. I costi ed i benefici del vostro SISTEMA di QUALITA' vengono valutati sistematicamente oppure occasionalmente oppure questa valutazione è stata fatta una sola volta?

- 1: Si' la valutazione è sistematica
- 2: Si' la valutazione è occasionale
- 3: Si' la valutazione è stata fatta una volta
- 4: No non è mai stata fatta un'analisi costi/benefici del Sistema Qualità
- 5: (Non sa)

SE RISPOSTE 1, 2 o 3 alla dom.6a ---> FARE LA DOM.6b
SE RISPOSTE 4 o 5 alla dom.6a ---> FARE LA DOM.6C

6b. Quale è stato il risultato netto dell'ultima valutazione effettuata, in percentuale sul fatturato? (INT. SCRIVERE LA PERCENTUALE NELLO SPAZIO CORRETTO: PROFITTO OPPURE PERDITA. SE L'INTERVISTATO NON SA INDICARE UNA PERCENTUALE, CHIEDERE SE SI TRATTAVA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA E SCRIVERE 99 SOLO NELLO SPAZIO CORRETTO. SE NON SA SE SI TRATTAVA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA SCRIVERE 99 IN ENTRAMBI GLI SPAZI)

PROFITTO NETTO MISURABILE IN |___|___| % DEL FATTURATO

PERDITA NETTA MISURABILE IN |___|___| % DEL FATTURATO

6c. Secondo Lei, comparando i costi ed i benefici derivati dal vostro SISTEMA di QUALITA', quale è stato il risultato (il profitto netto o la perdita netta), in percentuale sul fatturato? Non siamo interessati ad un valore preciso, ma ad una Sua valutazione dell'impatto positivo o negativo del SISTEMA di QUALITA' sul fatturato aziendale? (INT. SCRIVERE LA PERCENTUALE NELLO SPAZIO CORRETTO: PROFITTO OPPURE PERDITA. SE L'INTERVISTATO NON SA INDICARE UNA PERCENTUALE, CHIEDERE SE SI TRATTAVA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA E SCRIVERE 99 SOLO NELLO SPAZIO CORRETTO. SE NON SA SE SI TRATTAVA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA SCRIVERE 99 IN ENTRAMBI GLI SPAZI)

PROFITTO NETTO MISURABILE IN |___|___| % DEL FATTURATO

PERDITA NETTA MISURABILE IN |___|___| % DEL FATTURATO

7. I sistemi di qualità possono essere "certificati" secondo standard, norme precise. Per quanto riguarda la vostra azienda, il vostro Sistema di Qualità ... ? (LEGGERE)

- 1: E' GIA' CERTIFICATO
- 2: STA PER ESSERE CERTIFICATO
- 3: LA CERTIFICAZIONE VERRA' (PROBABILMENTE) CHIESTA
- 4: LA CERTIFICAZIONE NON VERRA' (PROBABILMENTE) CHIESTA
- 5: LA CERTIFICAZIONE NON VERRA' CERTAMENTE CHIESTA
- 6: NON SA SE VERRA' CHIESTA
- 7: (NON SA NULLA AL RIGUARDO)

8a. Per quanto concerne i vantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è una garanzia per mantenere gli attuali mercati
- 2: offre opportunità di espansione verso nuovi mercati all'interno del nostro Paese
- 3: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati all'interno della Comunità Europea
- 4: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati al di fuori della Comunità Europea
- 5: è un'assicurazione contro i reclami dei clienti
- 6: è uno stimolo per il vostro personale
- 7: (ha altri vantaggi e cioè:)
- 8: (non porta alcun vantaggio)
- 9: (non so quali vantaggi possano derivare)

8b. E per quanto riguarda invece gli svantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è inutile
- 2: è troppo impegnativa
- 3: è troppo costosa
- 4: è troppo complicata
- 5: sarebbe troppo rischiosa
- 6: (ha altri svantaggi e cioè:) _____
- 7: (non porta alcuno svantaggio)
- 8: (non so quali svantaggi possano derivare)

(SE CODICE 1 ALLA DOMANDA 7)

9a. Quale è stato il costo complessivo per la certificazione? (SE NON SO, INSISTERE) Approssimativamente, entro quali limiti, minimo e massimo, si potrebbe stimare il costo sostenuto dall'azienda per la certificazione? (INT.RE: FARE LA MEDIA DELLE DUE CIFRE INDICATE) (SE NON SO, SCRIVERE 9999)

|_|_|_|_| MILIONI DI LIRE

(SE CODICE 2 ALLA DOMANDA 7)

9b. Quale sarà il costo complessivo per la certificazione? (SE NON SO, INSISTERE) Approssimativamente, entro quali limiti, minimo e massimo, si potrebbe stimare il costo che l'azienda dovrà sostenere per la certificazione? (INT.RE: FARE LA MEDIA DELLE DUE CIFRE INDICATE) (SE NON SO, SCRIVERE 9999)

|_|_|_|_| MILIONI DI LIRE

(SE CODICI 3...7 ALLA DOMANDA 7)

9c. Quale sarebbe, secondo Lei, il costo complessivo per la certificazione? (SE NON SO, INSISTERE) Approssimativamente, entro quali limiti, minimo e massimo, si potrebbe stimare il costo che l'azienda dovrebbe sostenere per la certificazione? (INT.RE: FARE LA MEDIA DELLE DUE CIFRE INDICATE) (SE NON SO, SCRIVERE 9999)

|_|_|_|_| MILIONI DI LIRE

SE RISPOSTE 1, 2 o 3 ALLA DOM. 1, PASSARE A DOMANDA 20

SE RISPOSTE 4, 5 o 6 ALLA DOM.1, CHIEDERE:

10. In quale anno la Sua azienda potrebbe iniziare ad introdurre il SISTEMA di QUALITA'?

- 1: 1994
- 2: 1995
- 3: 1996
- 4: 1997 e oltre
- 5: (Non sa, non indica)

11. Ed in quanto tempo il SISTEMA di QUALITA', secondo lei, potrà consolidarsi e diventare operativo?

- 1: Meno di 6 mesi
- 2: Da 6 mesi a un anno
- 3: Circa 1 anno
- 4: Circa 2 anni
- 5: Circa 3 anni
- 6: 4 anni o più
- 7: (Non sa, non indica)

12. Quale potrebbe essere la norma utilizzata dalla vostra azienda per l'introduzione del SISTEMA di QUALITA'? Forse ... ? (LEGGERE)

- 1: UNA DELLE NORME EN 29000 o ISO 9000
- 2: LA NORMA AQAP (NATO)
- 3: LA NORMA Q101 (FORD)
- 4: UN'ALTRA NORMA CHE DEFINISCE UN SISTEMA DI QUALITA' (SPECIFICARE:) _____
- 5: (IL SISTEMA NON SEGUIRA' ALCUNA NORMA PRECISA)
- 6: (NON SA, NON INDICA)

13. Quali sono i vantaggi che la Sua azienda spera di ottenere dall'introduzione di un SISTEMA di QUALITA'? Forse ... (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: Una maggiore motivazione dei dipendenti
- 2: Migliori relazioni con la clientela
- 3: Un aumento del numero di clienti
- 4: Una migliore organizzazione del lavoro
- 5: Un aumento nei profitti
- 6: Una maggiore fedeltà da parte dei clienti
- 7: Altri vantaggi (SPECIFICARE:) _____

- 8: (Il sistema NON PORTERA' BENEFICI)
- 9: (Non sa)

INTERVISTATORE LEGGERE: L'impatto della QUALITA' sui costi e sui benefici varia in modo considerevole da un'azienda all'altra.

I COSTI comprendono:

- i costi per ottenere la qualità desiderata all'interno dell'azienda
- i costi per garantire e dimostrare la qualità al di fuori dell'azienda

I BENEFICI comprendono:

- le economie realizzate grazie alla migliore qualità, sia nella produzione, che nel servizio ed assistenza post-vendita, e nei contenziosi legali
- l'aumento nelle vendite grazie alla miglior qualità

14. Secondo Lei, comparando i costi ed i benefici derivanti da un SISTEMA di QUALITA', quale potrebbe essere il risultato (il profitto netto o la perdita netta) del sistema, in percentuale sul fatturato? Non siamo interessati ad un valore preciso, ma ad una Sua valutazione dell'impatto positivo o negativo di un SISTEMA di QUALITA', una volta consolidato ed operativo, sul fatturato aziendale? (INT. SCRIVERE LA PERCENTUALE NELLO SPAZIO CORRETTO: PROFITTO OPPURE PERDITA. SE L'INTERVISTATO NON SA INDICARE UNA PERCENTUALE, CHIEDERE SE SI TRATTA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA E SCRIVERE 99 SOLO NELLO SPAZIO CORRETTO. SE NON SA SE SI TRATTA DI UN PROFITTO O DI UNA PERDITA SCRIVERE 99 IN ENTRAMBI GLI SPAZI)

PROFITTO NETTO MISURABILE IN | | | % DEL FATTURATO

PERDITA NETTA MISURABILE IN | | | % DEL FATTURATO

15. I sistemi di qualità possono essere "certificati" secondo standard, norme precise. Se la Sua azienda introducesse un Sistema di Qualità, lo certificherebbe? Probabilmente o certamente?

- 1: Certamente si'
- 2: Probabilmente si'
- 3: Forse, bisognerà valutarlo al momento
- 4: Probabilmente no
- 5: Certamente no
- 6: Non sa, non se ne è ancora parlato
- 7: (Non sa nulla al riguardo)

16a. Per quanto concerne i vantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è una garanzia per mantenere gli attuali mercati
- 2: offre opportunità di espansione verso nuovi mercati all'interno del nostro Paese
- 3: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati all'interno della Comunità Europea
- 4: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati al di fuori della Comunità Europea
- 5: è un'assicurazione contro i reclami dei clienti
- 6: è uno stimolo per il vostro personale
- 7: (ha altri vantaggi e cioè:)
- 8: (non porta alcun vantaggio)
- 9: (non so quali vantaggi possano derivare)

16b. E per quanto riguarda invece gli svantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è inutile
- 2: è troppo impegnativa
- 3: è troppo costosa
- 4: è troppo complicata
- 5: sarebbe troppo rischiosa
- 6: (ha altri svantaggi e cioè:)
- 7: (non porta alcuno svantaggio)
- 8: (non so quali svantaggi possano derivare)

17. Approssimativamente, quale potrebbe essere il costo complessivo per la certificazione? (SE NON SO, INSISTERE) Provi a stimare quali potrebbero essere i limiti, minimo e massimo, del costo che l'azienda dovrebbe sostenere per la certificazione? (INT.RE: FARE LA MEDIA DELLE DUE CIFRE INDICATE) (SE NON SO, SCRIVERE 9999)

| | | | MILIONI DI LIRE

SE RISPOSTE 4, 5 o 6 ALLA DOM. 1, PASSARE A DOMANDA 20

SE RISPOSTE 7 o 8 ALLA DOM.1, CHIEDERE:

18. Ha mai sentito parlare o letto qualche cosa a proposito della "CERTIFICAZIONE" o degli standard/delle norme che definiscono un SISTEMA di QUALITA', come ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: LE NORME EN 29000 o ISO 9000
- 2: LA NORMA AQAP (NATO)
- 3: LA NORMA Q101 (FORD)
- 4: ALTRE NORME CHE DEFINISCONO UN SISTEMA DI QUALITA' (SPECIFICARE:)
- 5: (HA LETTO/SENTITO QUALCOSA MA NON RICORDA COSA)
- 6: (NON HA LETTO/SENTITO NULLA IN PROPOSITO) ---> DOM.20

INTERVISTATORE LEGGERE: L'introduzione di un SISTEMA DI QUALITA' che si basi su precisi standard/norme, può arrecare sia vantaggi che svantaggi ad un'azienda.

19a. Secondo Lei, per quanto concerne i vantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è una garanzia per mantenere gli attuali mercati
- 2: offre opportunità di espansione verso nuovi mercati all'interno del nostro Paese
- 3: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati all'interno della Comunità Europea
- 4: apre le porte alle esportazioni verso nuovi mercati al di fuori della Comunità Europea
- 5: è un'assicurazione contro i reclami dei clienti
- 6: è uno stimolo per il vostro personale
- 7: (ha altri vantaggi e cioè:)
- 8: (non porta alcun vantaggio)
- 9: (non so quali vantaggi possano derivare)

19b. E per quanto riguarda invece gli svantaggi, direbbe che la certificazione ... ? (LEGGERE - AMMESSE PIU' RISPOSTE) (RUOTARE)

- 1: è inutile
- 2: è troppo impegnativa
- 3: è troppo costosa
- 4: è troppo complicata
- 5: sarebbe troppo rischiosa
- 6: (ha altri svantaggi e cioè:)
- 7: (non porta alcuno svantaggio)
- 8: (non so quali svantaggi possano derivare)

A TUTTI

20. Esistono molteplici fattori che possono migliorare i risultati economici di un'azienda, ad esempio:

- una crescita naturale della domanda
- innovazioni tecnologiche
- una riduzione nei costi
- un adattamento dei prezzi di vendita, eccetera

Alcuni sostengono che: UNA MIGLIORE ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITA' sia uno di questi fattori, in grado cioè di migliorare le performances economiche di un'azienda.

Secondo Lei, per la Sua azienda, UNA MIGLIORE ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITA' è o sarebbe un fattore di miglioramento dei risultati aziendali assolutamente essenziale, molto importante, ecc. (LEGGERE) ... ?

- 1: ASSOLUTAMENTE ESSENZIALE
- 2: MOLTO IMPORTANTE
- 3: IMPORTANTE
- 4: POCO IMPORTANTE
- 5: MOLTO POCO IMPORTANTE
- 6: PER NIENTE IMPORTANTE
- 7: (NON SA/NON INDICA)

DATI FISSI

A. Può dirmi il settore di attività della Sua azienda?

- 1: Energia, gas e acqua
- 2: Industrie estrattive
- 3: Industrie chimiche, manifatturiere per la trasformazione di minerali
- 4: Industrie manifatturiere per la lavorazione e trasformazione dei metalli
- 5: Meccanica di precisione
- 6: Industria alimentare
- 7: Altre industrie manifatturiere (tessili, pelli e cuoio, abbigliamento, legno, mobilio, ecc.)
- 8: Edilizia e opere pubbliche
- 9: Riparazioni di beni di consumo e di veicoli
- 10: Trasporti e comunicazioni
- 11: Altri settori (SPECIFICARE:) _____

B. Approssimativamente quale è il giro d'affari, il fatturato della vostra società in Italia?

- 1: meno di 2 miliardi
- 2: da 2 a meno di 4 miliardi
- 3: da 4 a meno di 10 miliardi
- 4: da 10 a meno di 20 miliardi
- 5: da 20 a meno di 40 miliardi
- 6: da 40 a meno di 60 miliardi
- 7: da 60 a meno di 80 miliardi
- 8: da 80 a meno di 100 miliardi
- 9: da 100 a meno di 150 miliardi
- 10: oltre 150 miliardi
- 11: (non sa, non indica)

C. Che Lei sappia, la vostra azienda sta pianificando di instaurare relazioni di lavoro, come investimenti, contratti di import/export, joint ventures o altre forme di collaborazione, accordi con uno o più Paesi dell'estremo oriente asiatico, oppure avete già rapporti di lavoro con questi Paesi?

- 1: Sì, stiamo pianificandolo
- 2: Sì, li abbiamo attualmente
- 3: No
- 4: Non so/non indica

D. Sesso dell'intervistato/a:

- 1: UOMO
- 2: DONNA

E. Età dell'intervistato/a:

- 1: fino a 30 anni
- 2: 31-40 anni
- 3: 41-50 anni
- 4: 51-60 anni
- 5: 61 anni e più
- 6: (non indica)

F. AREA GEOGRAFICA

- 1: NORD-OVEST
- 2: NORD-EST
- 3: CENTRO
- 4: SUD
- 5: ISOLE

NOME E COGNOME DELLA PERSONA INTERVISTATA:

SEGUONO DATI "DUN & BRADSTREET"