

# Quality management

STRATEGIE DI ECCELLENZA ORGANIZZATIVA E MIGLIORAMENTO  
DELLE PERFORMANCE ECONOMICO - FINANZIARIE

Dr. Fulvio Paparo

**EFQM**  
Licensed Consultant



European Quality Award Assessor  
Titolare EQM Consulting

## La qualità vince e fa crescere le aziende

**U**na ricerca finanziata congiuntamente dalla European Foundation for Quality Management (EFQM) e dalla British Quality Foundation (BQF) fornisce prove indipendenti e oggettive circa il fatto che un'implementazione efficiente dei principi del Modello EFQM per l' Eccellenza ha un impatto sui risultati finanziari finali.

Lo studio è stato condotto da un team internazionale di influenti accademici, tra i quali il dr Louise Boulter (project director e direttore delegato), il prof. Tony Bendell (direttore) e Hanida Abas (ricercatore associato), Centre of Quality Excellence, University of Leicester (UK); il prof. Jens Dahlgard (professore di Quality Technology and Management), Linköping University (Svezia) e il prof. Vinod Singhal (professore di Operations Management presso il Georgia Institute of Technology, USA).

Ai fini dello studio sono state impiegate due serie di misure di performance:

- il valore delle quote azionarie
- misure contabili.

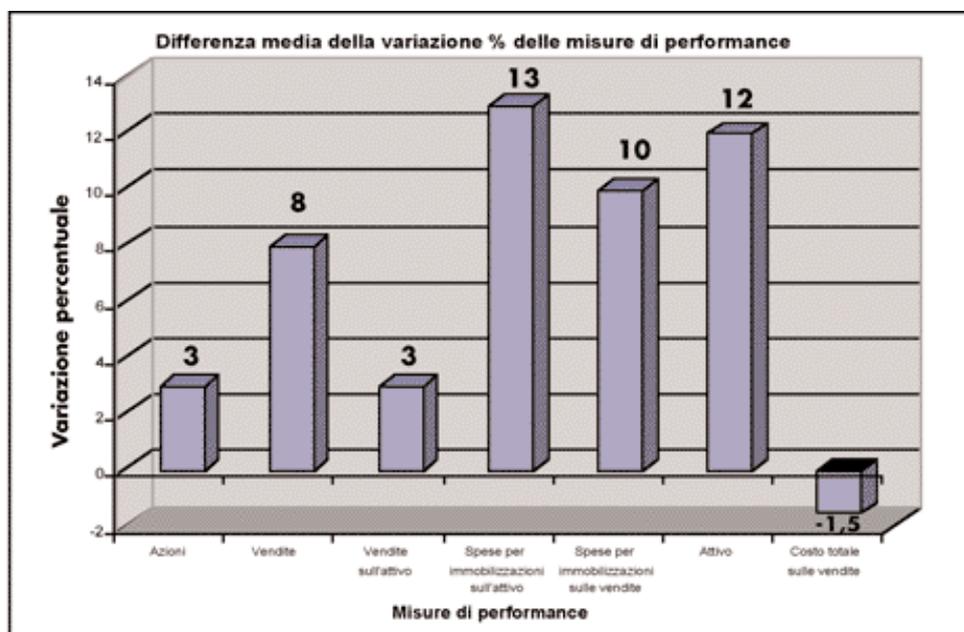
Le misure contabili includono: entrate/vendite, costi, reddito operativo e investimenti per immobilizzazioni.

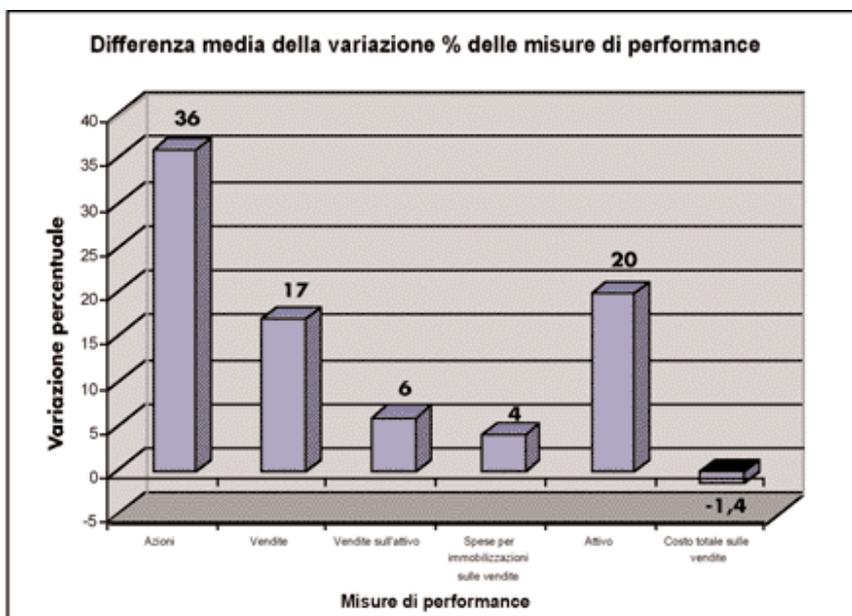
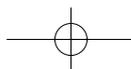
Dopo aver ampiamente studiato i vincitori dei Premi Qualità, il team ha confrontato la performance finanziaria di 120 aziende vincitrici dei Premi Qualità che soddisfano specifici criteri con aziende di confronto simili per dimensione e operanti nel medesimo settore industriale. In seguito, è stata tracciata la performance finanziaria delle aziende per un intervallo di 11 anni.

I risultati dello studio indicano che, se confrontate alle aziende di confronto, le aziende vincitrici di premi riscontrano un incremento superiore per quanto riguarda il valore delle quote azionarie, le vendite, gli investimenti in immobilizzazioni sull'attivo e gli investimenti in immobilizzazioni sulle vendite, un incremento superiore dell'attivo e un'ulteriore riduzione dei costi sulle vendite entro un breve periodo di tempo dopo l'assegnazione del primo premio (Grafico 1).

I risultati dello studio indicano che, se confrontate alle aziende di confronto, le aziende vincitrici di premi riscontrano un incremento superiore per quanto riguarda il valore delle quote azionarie, le vendite, gli investimenti in immobilizzazioni sull'attivo e gli investimenti in immobilizzazioni sulle vendite, un incremento superiore dell'attivo e un'ulteriore riduzione dei costi sulle vendite entro un breve periodo di tempo dopo l'assegnazione del primo premio (Grafico 1).

Grafico 1 – Vincitori di premi: miglioramento della performance un anno dopo l'assegnazione del premio.

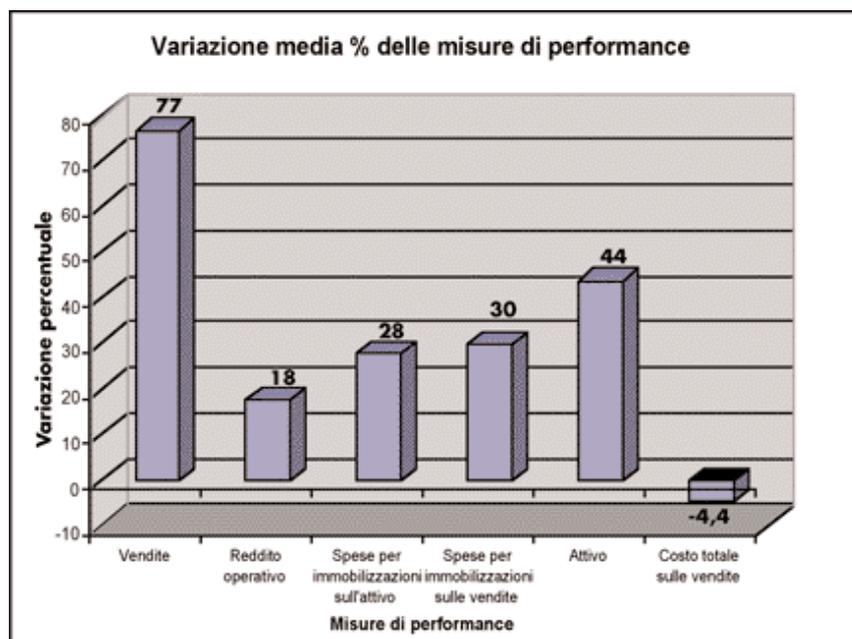




**Grafico 2 – Vincitori di premi: miglioramento della performance tre anni dopo l'assegnazione del premio.**

Tre anni dopo aver ricevuto il premio, le aziende vincitrici di premi presentano risultati migliori del 36% rispetto alle aziende di confronto per quanto riguarda il valore delle quote azionarie, del 17% per quanto riguarda le vendite, del 6% per quanto riguarda le vendite sull'attivo, del 4% per quanto riguarda le spese per immobilizzazioni sulle vendite, del 20% per quanto riguarda l'attivo e una riduzione dei costi dell'1,4% (*Grafico 2*).

Per quanto riguarda l'ultimo anno di registrazione della performance, i vincitori del premio hanno riscontrato incrementi ancora più grandi. Rispetto alle aziende di confronto, le aziende vincitrici di premi hanno riscontrato un incremento delle vendite superiore del 77%, un incremento del reddito operativo superiore del 18%, un incremento delle spese per immobilizzazioni sull'attivo superiore del 28% e delle spese per immobilizzazioni sulle vendite superiore del 30%, un aumento dell'attivo superiore del 44% e un'ulteriore riduzione dei costi sulle vendite del 4,4% (*Grafico 3*).



**Grafico 3 - Vincitori di premi: miglioramento della performance cinque anni dopo l'assegnazione del premio.**

co, rispetto agli investimenti attuabili in formazione e applicazione, per quelle che stanno forse pensando di focalizzare la loro strategia di sviluppo competitivo verso tale direzione. In conclusione, possiamo affermare con ragionevole certezza che i risultati di questo studio indicano che l'efficiente ed efficace implementazione dei principi dell'Eccellenza hanno buoni ritorni sul piano economico per le aziende.

### Conclusioni

I risultati dell'indagine indicano, in maniera inequivocabile, che quando i principi del Modello EFQM per l'Eccellenza sono stati applicati approfonditamente, la performance migliora sia sul breve che sul lungo termine.

Ciò dovrebbe risultare rassicurante per quelle aziende che hanno investito e si sono vincolate a lungo termine ai principi del Modello EFQM per l'Eccellenza e offre altresì adeguate garanzie positive di ritorno economi-

