

LINEA GUIDA PER L'INTERPRETAZIONE E VALUTAZIONE DEGLI ELEMENTI DI STRATEGIA : A1 ORGANIZZAZIONE – A1.3 RISORSE E PROCESSI - A1.3.4 PROCESSI

La voce “Processi” prevede la valutazione di :

- A1.3.4.1 Individuazione/gestione dei Processi Prioritari
- A1.3.4.2 Gestione dei risultati / del miglioramento (utilizzo delle BSC)
- A1.3.4.3 Adeguatezza dei Processi di Produzione
- A1.3.4.4 Adeguatezza degli altri processi
- A1.3.4.5 Investire nel miglioramento per la produttività

A1.3.4.1 INDIVIDUAZIONE / GESTIONE DEI PROCESSI PRIORITARI (Fig.L.G.Pr.3)

La priorità deriva da quella degli obiettivi e dalle criticità dei risultati.

Il riferimento è alla tabella C “IL QUADRO BILANCIATO DEGLI OBIETTIVI E DEI RISULTATI”, dalla cui compilazione ed elaborazione è possibile individuare i processi prioritari che devono essere comunque presidiati e monitorati, qualunque siano i risultati relativi che, nel caso di obiettivi del tutto nuovi, possono anche non essere disponibili. Tali processi sono quelli che si riferiscono agli obiettivi il cui “livello o classe di importanza I “è = 5, e vengono definiti “processi strategici”. A questi si aggiungono i “processi critici” che risultano tali dalla combinazione dell’importanza dell’obiettivo con la criticità dei risultati conseguenti al piano di miglioramento pregresso, in corso di attuazione.

A1.3.4.1_a PROCESSI STRATEGICI

I processi strategici sono quelli che, nelle quattro prospettive della tabella C (Economico/finanziaria, Cliente/stakeholder, Processi, Conoscenza) si riferiscono agli obiettivi, che, dopo aver compilato la colonna I , risultano avere valore 5.

La formulazione di tali processi può essere desunta dalla colonna “Descrizione” nella tabella dell’ Appendice A4: “Gli indicatori per le misure degli obiettivi”.

L’accoppiamento tra l’indicazione della “descrizione” e quella degli “indicatori” permette di identificare l’espressione relativa al processo strategico in questione.

(Ad esempio, nella Prospettiva Cliente, da Descrizione: “Ridurre problemi di qualità” e Indicatore: “Difettosità”, deriva il processo: “Ridurre la difettosità al Cliente, del prodotto x ... al y %”). Ad ogni processo strategico possono poi corrispondere, in una più o meno lunga correlazione “causa-effetto”, altri processi, sempre più operativi.

Lo schema di tabella seguente può essere utilizzato per raccogliere l’elenco dei processi strategici, unitamente a quelli ad essi correlati, nelle varie “prospettive”.

(segue II parte)