

QUALITA' E GESTIONE

Alberto Spada
Responsabile area Qualità Sicurezza Ambiente

Soluzioni Srl

Per evitare che la qualità comporti delle vere e proprie situazioni di "impasse" gestionale e di diffusa demotivazione dei collaboratori, con conseguenti rilevanti incrementi dei costi (senza alcun corrispondente ricavo aggiuntivo) e significativi decadimenti dello spirito di collaborazione dei collaboratori, è fondamentale pensare alla qualità come elemento coincidente con la gestione aziendale.

Il nostro approccio è orientato a favorire il lavoro in qualità, ma in un'ottica di semplificazione degli adempimenti e di facilità di applicazione,

con utilizzo di strumenti e di metodiche che consentano di unire la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 al miglioramento dei risultati della gestione aziendale.

In altri termini il miglioramento continuo può essere concretamente perseguito se si considera la qualità come un'opportunità per accrescere la propria capacità competitiva. In questo contesto diviene possibile ottenere significativi risultati impostando le attività aziendali verso la "soddisfazione del cliente" anziché limitarle "alla gestione del reclamo cliente".

Le modalità operative coordinate, con una visione completa dei meccanismi aziendali che favorisce la soluzione dei problemi o lo sviluppo di nuove strategie, l'esperienza di

dieci anni di lavoro e miglioramento in aziende certificate ci consentono di affermare che il metodo utilizzato consente di assistere con successo l'azienda in un indispensabile processo di miglioramento continuo che coniughi efficacemente qualità e positivi risultati di gestione.

Il focus non dovrebbe più essere sulla documentazione delle procedure per dimostrare che sono conformi ai requisiti della ISO 9000 per ricevere "la targhetta", ma sulla costruzione di processi attivi che producano benefici aziendali.

E' necessario cambiare il modo di pensare alla qualità, non si tratta più di seguire procedure, ispezioni, regole e regolamenti. Si tratta di

stabilire i bisogni e le aspettative di chi scegliamo di servire, impostando scopi per la soddisfazione di tali bisogni, progettando un sistema di processi che realizzino questi scopi, misurando le prestazioni e migliorando continuamente la capacità di

soddisfare i bisogni di tutte le parti interessate.

I processi devono essere gestiti efficacemente affinché siano prodotti i risultati richiesti con le seguenti caratteristiche:

- uno scopo e un obiettivo chiaramente definiti;
- siano progettati per realizzare tali obiettivi attraverso compiti che usano informazioni, capaci risorse umane e finanziarie;
- siano misurati gli output dei processi e continuamente soggetti a riesame e miglioramento.

Lo sviluppo della documentazione deve sempre

tener presente i requisiti seguenti:

- semplificazione (utilizzo preferibile di flow chart);
- verifica e snellimento dell'utilizzo di modulistica;
- integrazione con i requisiti obbligatori della ISO 9001:2000.

Il Manuale di Gestione della Qualità e le Procedure che descrivono i processi, le funzioni aziendali, i loro compiti e responsabilità sono documenti fondamentali di riferimento per gli addetti ai lavori e veicolo di coinvolgimento per mantenere gli standard qualitativi prefissati e il loro costante miglioramento.

