

Newsletter della Qualità

La distanza tra mondo ISO e realtà quotidiana

Quante volte avremo sentito la frase ‘.. *certificazione di qualità, un sacco di moduli da riempire, ci fa solo perdere tempo* ..’, ma è veramente così? Purtroppo questa è spesso la sensazione del personale operativo in un’organizzazione certificata, soprattutto se e quando il management non trasmette un messaggio forte e chiaro, su quale sia l’importanza del seguire la strada tracciata dalle norme ISO.

Ma la distanza tra mondo reale e mondo ISO è tanto più grande quanto il Sistema Qualità è calato dall’alto ed avulso dalla realtà lavorativa accumulata con anni di esperienza. Chiedere alle persone di cambiare è sempre molto difficile, soprattutto se si vuole

che questo avvenga senza il consenso dei diretti interessati, tutti si chiedono e si dicono ‘.. *ma se fino ad ora siamo andati avanti bene che bisogno c’era di tutto questo* ..’. In effetti questa frase deve far riflettere, perché se un’organizzazione riesce a stare sul mercato di certo qualcosa di buono ha fatto, ma è proprio questo il messaggio centrale di un Sistema Qualità: ***partire da qualcosa di buono per cercare di migliorarlo ancora!!***

Un Sistema Qualità che sia efficace deve sicuramente essere agile e non opprimente, partire da una versione minimalista, che preveda il rispetto delle regole base e poco più. Il SGQ crescerà poi mese dopo mese, anno dopo anno, aggiungendo un tassello dopo l’altro, mano a mano che sia tra gli operatori che nella dirigenza aumenta la consapevolezza di quale sia l’importanza e soprattutto l’utilità

del cammino intrapreso. Perché questo è il punto centrale: dimostrare che quanto messo in atto è utile ed aiuta nelle funzioni lavorative quotidiane, riesce a migliorare i risultati, consente di fare le stesse operazioni di prima con minori costi, in minor tempo e con una migliore qualità del prodotto o servizio fornito al cliente. Riempire

l’ambiente lavorativo di moduli e procedure, senza spiegare perché lo si fa e qual è il loro scopo sarebbe il più grave errore.

Un ruolo fondamentale, in questo percorso, c’è l’ha il management come del resto prevede la norma ISO, che mette la direzione in una posizione assolutamente centrale all’interno di

un SGQ, come è certamente lecito aspettarsi, dato che la direzione ha un ruolo (*naturalmente!*) centrale in una qualsiasi organizzazione. La direzione è la sola che può far digerire agli operatori l’ingresso in un SGQ, in cui molto spesso si fa poco di diverso rispetto a quanto si faceva prima, ma magari lo si fa solo in maniera più formale, seguendo dei percorsi e soprattutto documentando le azioni compiute, perché documentare serve per sapere come fare a ripetere (o evitare) le stesse azioni nelle stesse condizioni.

Tanto più la distanza tra le azioni di tutti i giorni e quanto prevede il SGQ sarà piccola, tanto più il SGQ stesso sarà efficace ed efficiente e ci sarà di aiuto nella nostra quotidianità.

Marco Gorini

*Responsabile Sistema Qualità
Fondazione per il Tuo cuore – HCF*



Le Non Conformità (NC): croce o delizia?

La parola stessa, Non Conformità, è di quelle che incutono un certo timore, che evoca pensieri di compiti scolastici pieni di correzioni con la matita rossa e blu.

Nei fatti una NC è il *mancato soddisfacimento di un requisito*. Di sicuro il termine non è dei più felici, visto che le parole hanno un peso, probabilmente risente dell'origine delle norme ISO, pensate per l'industria manifatturiera, in cui un prodotto difettoso veniva etichettato con il *cartellino rosso*.

Ma lo spirito della norma non è questo, la rilevazione di una Non Conformità è per prima cosa l'individuazione di una criticità e dunque un'opportunità di miglioramento, da cui partire per valutare se e come cambiare qualcosa nel SGQ, in modo da correggere il problema ed eventualmente prevenirne la ripetizione.



Un Sistema Qualità in cui non ci sono NC è certamente un sistema poco vivo, ingessato in vuoti formalismi e poco vissuto e partecipato dagli operatori come dalla direzione. Paradossalmente un indicatore per la misurazione

della bontà del sistema può essere il n° di NC rilevate, anche se la sola rilevazione non è di per se sufficiente per portare benefici.

Infatti l'identificazione di una non conformità è di certo il punto di partenza, ma poi ci sono altri fattori da tenere in conto:

- quante volte si presenta lo stesso tipo di NC, soprattutto se dopo la prima NC è stata intrapresa un'azione preventiva;
- quante volte ci si limita ad un'azione correttiva, perché se è spesso così forse vuol dire che non si va a fondo nell'analisi del problema;
- in ogni caso è sempre necessaria un'attenta analisi del problema, coinvolgendo tutte le componenti umane interessate più o meno direttamente, per presentare alla direzione una proposta di risoluzione che sia al tempo efficace ed efficiente.

In definitiva potremmo dire che ***non tutti i mali vengono per nuocere***, cerchiamo di non avere più paura di questa parola, ma proviamo a ***prendere il toro per le corna!!!***

<http://www.uni.com/it/>

UNI=Ente Italiano di Unificazione

<http://www.uni.com/uni/controller/it/normazione/norma.htm>

EN=Norma Europea

<http://www.iso.org/>

ISO=International Organization for Standardization

<http://www.anmco.it/fondazione/centrostudi/qualita/>

Centro Studi ANMCO e Qualità

<http://www.anmco.it/fondazione/CertificazioneQualita/>

Certificazione di Qualità della Fondazione

Riferimenti utili

L'etichetta di Qualità della Fondazione

Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 n° 5929-A rilasciata da Cermet il 22/12/2005