


SERVE ANCORA AVERE NEL 2009 UN SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO?

Paolo Citti

Ordinario Università degli Studi di Firenze
Presidente AICQ Tosco Ligure



- Si legge oggi sui giornali che l'azienda Italia attraversa con l'Europa un momento di grave crisi economico-finanziaria.
- Le prospettive per l'economia indicano che l'Italia avrà per il 2009 una decrescita del PIL del -2,0%.
- Negli Stati Uniti le cose non vanno meglio.



Anche se sono stati messi in atto provvedimenti d'intervento, da parte di numerosi Stati tra cui l'Italia, si continuano ad avere forti preoccupazioni per lo sviluppo del Paese.

Comunque è necessario guardare avanti, operando e mettendo in atto strategie per un futuro diverso.

3




Ci possiamo pertanto chiedere:

“Quali saranno i fattori determinanti per la crescita?”

Proviamo ad ipotizzare qualche risposta:

4

- 
- INNOVAZIONE E RICERCA vengono considerati, a giudizio unanime, la chiave decisiva per mettere in moto la ripresa;
 - MIGLIORAMENTI NEL MANAGEMENT (la “Cultura Manageriale” ispirata ai modelli d’eccellenza);
 - RICERCA DI NUOVE OPPORTUNITÀ DI MERCATO;
 - PROCESSI DI CONCENTRAZIONE ED ACQUISIZIONI;
 - DELOCALIZZAZIONE PRODUTTIVA.

5




In questo momento d’incertezza, una cosa è certa:

l’ **“innovazione”** è sicuramente la leva primaria della competitività.

Una condizione che ruota intorno a tre punti fondamentali:

- **Conoscenza e quindi istruzione e formazione;**
- **Realizzazione di nuovi prodotti, processi o servizi;**
- **Diffusione dell’innovazione attraverso le tecnologie dell’informazione e della comunicazione**

6




Tra le leve che permettono di creare sviluppo sia nell'innovazione di prodotto, che di processo e di servizio, sia nella Cultura ispirata ai modelli d'eccellenza, vi è sicuramente l'approccio alla QUALITÀ.

Ma quale qualità?


Noi diciamo la "Qualità che serve".

7

- 
- Si può senz'altro affermare che in Italia per la QUALITÀ è stato sviluppato, prevalentemente, il solo modello delle ISO 9001.
 - I risultati non sempre sono stati in linea con le attese che le aziende pensavano di conseguire.

Perché?


8

- 
- 1) In alcuni casi sono stati considerati solo gli aspetti formali, di rispondenza della norma senza che le procedure avessero niente a che fare con quello che realmente si faceva in azienda.


Il Sistema Qualità serviva solo per avere "IL BOLLINO" (la certificazione), a seguito di vincoli normativi e/o di mercato, creando all'interno del Sistema Azienda tanta carta e tanta burocrazia.

Risultato → MINORE EFFICIENZA

9


- 
- 2) Gli audit dell'Ente di Certificazione hanno dato, molto spesso, una grossa rilevanza agli aspetti formali di rispondenza alla norma, senza considerare **I RISULTATI** del Sistema Qualità in termini di "efficacia ed efficienza" per l'azienda, in un processo di reale miglioramento continuo.

10



3) Il miglioramento continuo, che è la spinta di tutti i modelli di qualità, non ha trovato quasi mai risposta sufficiente all'interno delle aziende, poiché non sono mai stati forniti gli strumenti necessari per realizzare una vera azione che producesse risultati tangibili.

11




4) Molte aziende sono arrivate alla qualità perché imposta da vincoli di legge e/o da direttive nazionali o regionali.

Alcune di queste, specie se PMI, si sono arrangiate con la connivenza di tutti (Enti di certificazione, Sincert, Associazioni, ecc.).

Oggi tutti sanno che la certificazione ISO 9001 si può anche acquisire "senza fare nulla".

12




5) La normativa, anche se oggi è notevolmente cambiata, ha riferimenti che si rifanno al "Quality Assurance", strategie messe in atto in campo nucleare, aerospaziale e militare, per aziende di Medio/Grande dimensione, che operano in settori particolari.

Pertanto il trasferimento alle Piccole Imprese porta a non poche difficoltà.

In particolare si pensi che in Italia (dati ISTAT) la dimensione media delle aziende risulta poco superiore a 3,6 addetti e che le microimprese rappresentano il 95,2% delle società italiane.

13




**Approfittiamo
delle nuove ISO 9000
(ISO 9001 e ISO 9004)
per ripensare le cose
e cambiare strategia.**


Non c'è una risposta univoca da dare che possa avere validità generale per tutti.

Si possono tuttavia fornire sicuramente alcune indicazioni su cui riflettere.

14


- 
- In primo luogo si deve considerare che non esiste un solo modello di qualità. È necessario pertanto avere più riferimenti, confrontare tra loro i modelli e, quando è possibile, scegliere riferendosi a quello o a quelli che sembrano essere più idonei, in base alla struttura dell'azienda ed al suo modo di operare.

15


- 
- Tutti, ma in particolare le piccole imprese, devono puntare a raggiungere una struttura "leggera" e "flessibile", in grado di produrre benefici immediati all'interno del lavoro, con effettivi ritorni produttivi ed economici misurabili.

Questa QUALITÀ, una volta realizzata, diviene un modo di operare proprio dell'impresa, di cui non si può fare a meno.


16

- 
- Obiettivo del modello di qualità o dei modelli prescelti deve essere quello di realizzare un sistema dinamico basato su tre fasi: *valutazione, miglioramento, verifica*.
 - Si deve creare in azienda la *dinamica del cambiamento* continuo.
 - Si deve introdurre un modo nuovo di gestire i rapporti esterni ed interni.


17

- 
- È necessario creare in azienda un modo nuovo di operare.
La Qualità deve essere una filosofia condivisa, distribuita e permeare tutta la struttura organizzativa dell'azienda.

18

- 
- È essenziale che ciascuno, per il suo ruolo in azienda, posseda gli strumenti necessari per poter verificare con sistematicità *i risultati* del suo modo di operare e della sua azione di miglioramento.

19

- 
- ❖ Da ciò la necessità di realizzare un nuovo percorso per la qualità in azienda.
 - ❖ La nuova ISO 9001 utilizziamola come un'opportunità per rivisitare il modo di lavorare delle nostre organizzazioni.
 - ❖ Dobbiamo pertanto realizzare anche per le PMI italiane, una cultura diversa, che promuove la dinamica del cambiamento, al fine di avere competitività e maggiori guadagni.

*È un lavoro da fare e
da sperimentare assieme
ed AICQ-TL può lavorare con tutti voi*

20



Grazie dell'attenzione!



AICQ Tosco Ligure

c/o Dip. di Meccanica e Tecnologie Industriali
Via di Santa Marta, 3
50139 FIRENZE

tel. 055 48.15.24
fax 055 47.96.394

website: www.aicq-tl.it
email: info@aicq-tl.it

Visita la nostra piattaforma e-learning:
www.aicq-tl.it/moodle