

Introduzione

*Per chi crede che l'eccellenza e la felicità
nascono dal metodo e dalla passione*

Il titolo del volume anticipa la chiave di lettura del tema qualità: in un'organizzazione l'impegno riguarda indistintamente tutti, ognuno per quanto di pertinenza. E la figura del Responsabile Qualità viene a cadere? No. A lui il compito di coordinare le diverse qualità per assicurare che siano integrate e in grado di generare un prodotto/servizio seducente nella forma e ricco nei contenuti. L'obiettivo è soddisfare il cliente.

Questa è l'impostazione dell'ultima revisione della ISO 9001. Vissuta non sempre per quella che è la sua natura, merita una lettura su basi più mature. Lasciando da parte la certificazione, che ha una sua ragion d'essere, guardiamola sotto il giusto riflettore: la norma è un modello organizzativo. Può essere considerata una sorta di check list di ciò che deve essere fatto o tenuto presente per stare bene nel mercato: fare profitto, fidelizzare il cliente, rassicurare le parti interessate. Ma per comprendere a fondo le indicazioni e applicarle in modo utile e intelligente, occorre essere padroni di basi manageriali. Questa è la missione di questo libro: fornire concetti, metodi e strumenti propedeutici all'applicazione dei requisiti. Applicarli non sarà quindi un'azione imposta ma una scelta responsabile, sulla base della comprensione dei vantaggi.

I capitoli seguono un filo logico. Concordiamo su cosa voglia dire lavorare in qualità (Capitolo 1). Incrociamo questa dimensione di vissuto con le novità presenti nella revisione della ISO 9001 e della ISO 9000 (Capitolo 2). Mettiamoci all'opera con l'impalcatura organizzativa: è il Sistema Gestione, come scelta strategica aziendale (Capitolo 3). Quanto proposto vale non solo per la qualità ma anche per l'ambiente, la sicurezza, la 231. I motori sono i processi (Capitolo 4), vissuti dalle persone come un gioco di squadra. Prima di iniziare a lavorare dobbiamo adottare una logica di una

semplicità che rasenta la banalità: prima di fare, dobbiamo organizzarci (Capitolo 5). Ma fare senza misure serve a poco (Capitolo 6). In tutto ciò ci sono due temi che influenzano le buone intenzioni di tutte le azioni: la comunicazione nelle relazioni (Capitolo 7) e quella scritta (Capitolo 8). E adesso potete cominciare a leggere e applicare i requisiti!

Il testo approfondisce i temi portanti della qualità. Il riferimento non è solo la ISO 9001, ma anche la ISO 9000. Un suggerimento: consideratele un'accoppiata vincente. In tutti i temi proposti c'è una nota comune. Il segreto per una buona qualità risiede nella capacità di mettere in gioco il «quanto basta», a tutti i livelli: le regole, i documenti, le comunicazioni, gli strumenti ecc. È una regola universale che governa la sfera biologica come quella economica. Il mantra è: eliminare il superfluo. Cosa non facile: non è una tecnica, ma l'arte di selezionare l'utile dall'inutile, gli elementi forti da quelli deboli!

Nell'insieme gli argomenti sono seri e anche impegnativi da applicare. C'è un tocco di leggerezza con le vignette che hanno come protagonista il personaggio a fumetti creato con Bruno Bozzetto. Non a caso si chiama QB! L'impegno alla giusta quantità è ricorrente nel testo: un premio a chi dirà quante volte ricorre l'espressione: «ma non basta».

Ringraziamenti

Grazie a chi ha fiducia in me e mi segue nei progetti di formazione e di consulenza. Un grazie speciale a Bruno Bozzetto con cui ho condiviso i miei primi passi nella qualità. Insieme abbiamo introdotto nuove forme di comunicazione in questo settore: lavorare con lui è sempre un piacere! Grazie all'UNI per avermi inserita come membro della commissione tecnica «Gestione per la qualità e tecniche di supporto», offrendomi occasioni ricche di confronto e approfondimenti. Un particolare ringraziamento a Marco Cibien, funzionario tecnico Area Normazione, per l'attenzione con cui segue il gruppo, e a Nicola Gigante, coordinatore del gruppo di lavoro «Sistemi di gestione per la qualità», che sa vivere e proporre la qualità in modo seducente. Un grazie di cuore agli autori dei romanzi che nulla hanno a che fare con i temi manageriali: mi hanno confermato i collegamenti fra il mondo del lavoro e quello personale.

Grazie infine a chi... sta leggendo queste pagine!