

Adesso “qualità totale”

È LA PAROLA D'ORDINE DELLE AZIENDE PIÙ AVANZATE, CHE LA RAGGIUNGONO CON UNA CERTIFICAZIONE INTERNAZIONALE, L'ISO 9000. REGOLE PRECISE, UTILI ANCHE NELLA PROPRIA CARRIERA. ECCO COME.

Sempre più, le aziende puntano sulla certificazione del metodo di lavoro. Attraverso le norme Iso 9000, per esempio: un pacchetto di principi standard elaborato da un comitato internazionale (Iso) a cui fanno capo 140 paesi. In Italia, sono più di 30 mila le aziende Doc. Ma anche chi lavora può provare a “certificarsi”? Insieme a un pool di esperti abbiamo selezionato le voci di Iso 9000 che si adattano alle professionalità individuali. E abbiamo scoperto che...

Il nuovo sapere

«Il principio fondamentale della nuova certificazione? Il “sapere dell'uomo come valore di mercato”, dice Erika Leonardi, consulente senior della società di consulenza Galgano e associati. «Ora, più che in passato, conta il patrimonio umano. In un'azienda, servono le tecnologie, ma sono le persone, con il loro bagaglio

di conoscenze, a fare la differenza». Così, il primo passo verso la qualità totale è l'ottima organizzazione delle conoscenze di ciascuno. «Tutti possono fare chiarezza con umiltà sulla propria abilità, ma anche sulle motivazioni. Le domande da porsi? “Dove sono, dove voglio posizionarmi nel futuro?”. Ma soprattutto: “In cosa credo, cosa è importante per me, come intendo operare?”. Insomma, “Quale è la mia *mission*, e quale la mia *politica*, la strategia da adottare?».

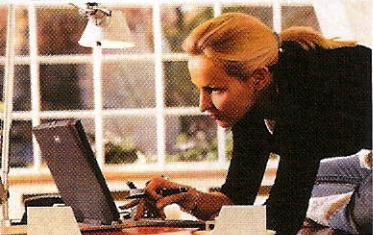
Misurarsi sempre

La seconda mossa, invece, è sforzarsi di lavorare in un'ottica di prestazione, come insegna l'ultima versione delle norme Iso. «Per farlo, è necessario prendere innanzitutto le proprie misure: tempi, costi, risorse, ma anche accuratezza, affidabilità, flessibilità. Cioè, bisogna valutare il più oggettivamente possibile la pro-

pria produttività», aggiunge Leonardi. Un consiglio: «Confrontarsi con i colleghi e con i clienti per indagare le eventuali pecche, dai tempi di risposta alle esigenze dei clienti o dei superiori, alla percentuale di richieste lasciate inavese, alla velocità con cui si entra nei problemi e li si risolve efficacemente». Tutto questo non basta. «Conviene sviluppare la capacità di prevenire gli sbagli e prevedere gli eventi negativi».

Subito la cosa giusta

«Lavorare non significa soltanto fare qualcosa, ma fare bene la cosa giusta, e al primo tentativo». È il principio del *Right first time*. Può sembrare banale, ma funziona e, per metterlo in pratica, occorre un'attenta gestione, del lavoro e di sé: obiettivi chiari e dettagliati, fonti sicure e già sperimentate a cui attingere le informazioni, attitudine a lavorare per gradi. «Mai buttarsi.



«PREVEDERE GLI ERRORI,
PREPARARE STRATEGIE, NON
SMETTERE DI MIGLIORARE».

a preparare una strategia ragionata». Questo vale sia quando si è alle prese con la definizione di un nuovo, grande progetto, sia quando il compito consiste nello stendere una semplice relazione.

Il lavoro per processi

«In questo modo, si possono individuare i passaggi critici nel processo della propria attività», scrive Erika Leonardi nel suo libro *Capire la qualità* (Il Sole 24 Ore, €29,95). Processo, infatti, è la parola chiave dell'azienda di qualità, secondo gli standard recentemente fissati dall'Iso. E nel caso dei singoli? Oggi, bisogna concepire il lavoro come un organismo vivo, pulsante, da monitorare per evitare intoppi e problemi. «Davanti a un errore, bisogna chiedersi cosa ha permesso che si verificasse, e in quale momento. E non chi è il responsabile: lo sono tutti, dirigenti compresi. Infatti, l'improvvisazione non aiuta mai sul lungo periodo. Un ritardo, un computer che non funziona, un file perso... Per ogni problema ci sono soluzioni. Ma è meglio individuarle prima». Ogni mossa deve essere finalizzata all'obiettivo, che è la

customer satisfaction, ovvero la soddisfazione del cliente.

Crescere!

Un altro obiettivo è quello di migliorare, sempre. Il lavoro certificato Iso è frutto di costanti aggiornamenti, dal punto di vista organizzativo, oltre che tecnico. Allo stesso modo, i singoli professionisti non devono mai abbassare la guardia. «Anzi, devono allenare costantemente il loro occhio critico», ribadisce la consulente, «e non smettere mai di controllare gli strumenti a disposizione, la preparazione, addirittura il "tasso" di stanchezza». «Crescere è l'unica strategia per mantenere alto il livello di qualità», conferma Giancarlo Sampò, che è amministratore delegato di www.consultequ.com, il primo sito italiano che qualifica on line i suoi iscritti come professionisti Doc, facendo un accurato *reference check* (il controllo delle referenze). «Conviene interrogarsi sempre sulla propria formazione, confrontandosi con l'esterno. Mai tagliarsi fuori dal flusso di informazioni. Nessuno può più permettersi di lavorare da solo, chiuso nella sua torre d'avorio».

E on line?

I siti per sapere tutto sui nuovi criteri di certificazione sono tre.

- www.iso.ch. L'indirizzo ufficiale dell'International Organisation for Standardization (Iso).
- www.uni.com. È il sito del comitato italiano che ricerca e sperimenta i nuovi standard.
- www.sincert.it. Qui, si trovano le norme da scaricare e l'elenco delle aziende certificate.

Doppio ruolo

Elasticità e capacità di interagire sono considerate qualità basilari. «Ogni persona, in azienda, vive oggi un doppio ruolo: quello di cliente interno e quello di fornitore interno dei suoi colleghi. Riceve da loro informazioni (cliente) ma, al contempo, le produce (fornitore)», spiega ancora Leonardi. Così, «vince» chi sa dialogare con gli altri, chi è consapevole del suo contributo, ma anche chi vive il proprio lavoro con spirito positivo. Qualche dritta? «Cogliere i dettagli, cercare sempre nuove opportunità, curare gli ambiti (e i momenti) in cui intervenire, "spremere" le possibilità offerte dalle situazioni più diverse, non aver paura di mettersi in discussione, di scoprire i punti deboli».

Ora si cambia

«Il risultato è straordinario e va al di là, spesso, della sola sfera professionale», conclude la consulente. «Lavorare in qualità significa anche "essere" in qualità». Un azzardo? «Forse. Ma l'equazione funziona: più di tutto, l'Iso 9000 è una filosofia. Di lavoro e di vita».

Federica Brunini