

# 9001, TUTTI CERTIFICATI MA IN POCHI AD ESSERE DAVVERO ORGANIZZATI!

9001: un numero tanto citato e tanto pubblicizzato, quanto poco messo in pratica.

Per chi non lo conoscesse mi sto riferendo alla UNI EN ISO 9001:2015: lo standard internazionale più celebre in tema di qualità organizzativa. Ma a cosa serve realmente? È solo un marchio esteriore da sfoggiare o anche una concreta opportunità per crescere? In questo articolo non ti farò l'elenco dei benefici, ma piuttosto proverò a darti degli spunti sulle aree concrete di miglioramento che puoi toccare.

Partiamo dalle basi: cosa si intende per "qualità"?

Bene, dare una definizione di "qualità" non è affatto facile. Nel corso degli anni però, molte persone ci hanno provato. Tra le definizioni più interessanti, te ne propongo ben 10:

1. "cercare sempre il modo migliore per fare una cosa"
2. "fare le cose giuste la prima volta" (Price)
3. "amore per il cliente" (Alberto Galgano)
4. "il livello di eccellenza che possiede un prodotto o un servizio"
5. "adeguatezza all'uso" (Juran)
6. "un prodotto/servizio che ha qualcosa che gli altri prodotti/servizi simili non hanno"
7. "garantire la soddisfazione delle esigenze esplicite e implicite dei clienti, al costo minimo e confrontandosi di continuo con la concorrenza"
8. "un risultato determinato dalla misura in cui un prodotto risponde alle esigenze dei clienti per i quali è stato realizzato"

9. "la qualità deve essere raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente" (Newell & Dale)

10. "la Qualità è una vera e propria trasformazione del modo in cui facciamo le cose, del modo in cui pensiamo, del modo in cui lavoriamo insieme e, dei nostri valori" (Peter Senge)

Concordo su tutte o quasi queste definizioni e in particolare aggiungo che: qualità è anche sinonimo di organizzazione. Quando c'è qualità reale nella propria organizzazione (e questo si costruisce, non nasce certo dal nulla) le cose funzionano molto meglio, ci sono più risultati e meno stress; tutto scorre con meno intoppi. Guarda la "qualità della natura", il miglior esempio secondo me di come dovrebbero funzionare le cose, tutte in armonia in una interdipendenza complessa stupefacente; che sia un filo d'erba o una singola ape operaia che sa cosa fare come e quando farlo, coordinandosi con il resto delle sue colleghe, è per me sempre fonte di meraviglia.

È esperienza di molti che la qualità non ci è di nessun supporto significativo, quando cerchiamo di ottenerla solo ed esclusivamente perché qualcuno (i clienti, il mercato, la concorrenza) ci obbliga a farlo. In una parola: un bisogno che ci viene imposto dall'esterno, mica il nostro!

Quando mi trovo nelle aziende in veste di professional organizer, o mi aggiro più "in borghese" come semplice consumatore, non è raro sentirsi dire: "i nostri prodotti sono di alta qualità", "noi lavoriamo in qualità", "abbiamo la certificazione", etc. etc... A quel punto giro subito l'angolo e mi metto le mani nei capelli!

Avviarsi sul cammino della certificazione solo per ottenere un marchio esteriore, senza mirare ad ottenere da questa occasione un vantaggio tangibile per la propria organizzazione è il modo migliore per far sì che il progetto resti un mero esercizio di burocrazia, un costo fine a sé stesso e proprio qui il punto di vista del professional organizer può essere d'aiuto.

Talvolta mi sorprendo a chiedermi:

Forse non c'è tempo? Ma per le cose importanti c'è tempo, vero?

Allora a questo punto dovrebbe essere sufficiente mettere in luce i punti deboli delle organizzazioni e i benefici che si possono ottenere! E se non c'è mai tempo? Beh, allora questo è il problema da correggere: liberare tempo, con una buona organizzazione!

- Forse costa troppo? Anche qui tutto dipende da come impostiamo il lavoro, il consulente che scegliamo, ma soprattutto la domanda migliore sarebbe quanto ci costa oggi la "non-qualità", la disorganizzazione, e tra 2 anni quanto ci sarà costata?
- Forse non sono ben chiari i benefici? Benefici che derivano da una virtuosa applicazione dei principi della qualità; eppure, basta guardare alle organizzazioni che fanno ogni giorno sorprenderci, non vorresti che anche solo una piccola parte di quella forza magica sia dentro la tua organizzazione?

Andando al punto, la mia esperienza come professional organizer in azienda è questa: la certificazione qualità è una ottima occasione di rivedere la propria organizzazione, per correggere alcune storture, ma soprattutto scoprire, nutrire ed esprimere le potenzialità organizzative.

Allora vediamo, tra le criticità che più spesso mi capita di vedere in giro ritroviamo:

- Confusione e disorganizzazione generale
- I documenti non si trovano
- Nessuno sapeva delle scadenze
- Riunioni assenti o inefficaci
- Procedure operative teoriche
- Non si capisce chi fa cosa e quando
- I dipendenti non rispettano le direttive
- La modulistica è burocratica e ripetitiva
- Reclami dai clienti

Ma vediamo anche ciò che di positivo mi capita di vedere quando trovo delle realtà virtuose:

Maggior ordine ed efficacia, clima rilassato

Uniformità nell'archiviazione

Finalmente c'è uno scadenziario

Riunioni più brevi e dritte al punto

Procedure scritte e funzionali

Organigramma e mansionario efficaci

I collaboratori sono più consapevoli e coinvolti

La modulistica è snella e funzionale

Sensibile diminuzione di reclami e lamentele dei clienti

Ti ci sei ritrovato in almeno una di queste? Il bello è che al miglioramento non c'è fine, non a caso la ISO parla di processi di miglioramento continuo. Ma per ottenere questo cosa bisogna fare concretamente?

Ti elenco alcuni passaggi chiave presenti in un buon sistema di gestione:

Definire e comunicare la politica ovvero i valori e la volontà dell'organizzazione di eccellere;

Provare ad anticipare i problemi con il risk-based thinking;

Definire un organigramma funzionale;

Chiarire in un mansionario chi fa che cosa;

- Stabilire e condividere delle procedure snelle che chiariscano i flussi di lavoro e prevedano soluzioni agli intoppi;

- Definire obiettivi e metriche semplici per fare il punto mensilmente;

Condividere un sistema di archiviazione facile e piacevole;

- Prevedere momenti dedicati al confronto con i collaboratori favorendo interscambio e coinvolgimento di tutti.

Prima di mettere una cosa per iscritto sembra chiara a tutto e sottolineato sembra: prendersi il tempo di fare anche solo un semplice schema di sintesi alla lavagna può produrre dei miglioramenti e degli spunti notevoli.

Insomma, metti giù le tue idee e soprattutto metti in pratica e osserva e poi ricalibra, anche l'eccellenza organizzativa si raggiunge per prove ed errori.

Buona sperimentazione!

**Raffaele De Simone**

Fonti:

[www.qualitiamo.com](http://www.qualitiamo.com)

[www.tsemplifico.it](http://www.tsemplifico.it)

