

di Ferruccio Marellò ed Aurelio Prisco



Potrebbe non essere molto gentile fare i conti in tasca ai lettori, ma, se e' fatto a fin di bene, magari nessuno se ne avrà a male.

Naturalmente non ci permettiamo chissà quali conteggi, ma ci limiteremo ai conti relativi alla qualità, o meglio alla Qualità, quella con la Q maiuscola, intesa come concreto e quotidiano sistema di lavoro e non come astratto grande Sistema dell'Universo, come ce ne sono tanti.

Lungi dall'essere scontato o semplice, questo conteggio riveste un notevole interesse, in quanto, essendo collocato a monte del Sistema Qualità tutto un importante e costoso lavoro di progettazione ed installazione di procedure operative, istruzioni, manuali, metodi di controllo e quant'altro, si parte a ben guardare un po' svantaggiati.

Infatti, prima di aver ottenuto il benché minimo beneficio dal nostro apparato, già dobbiamo fare i conti con una cifra piccola o grossa, che abbiamo appena speso o quasi.

Purtroppo, se vogliamo essere freddi e realistici, dobbiamo dire che inizialmente non riusciremo a trarre nessun grosso beneficio economico dal Nostro Sistema ISO appena tirato fuori dal cilindro del Consulente e questo per almeno tre buone ragioni.

La prima e' collegata a chi ci ha prestato la sua consulenza, nella progettazione, realizzazione ed installazione del Sistema, perché lui rappresenta giocoforza una persona esperta delle regole del gioco, però, se non abbiamo avuto la fortuna di incontrare un professionista comunicativamente valido, potrebbe averci creato un Sistema conforme, ma difficile da utilizzare.

La seconda e' collegata con il tempo che deve passare prima che gli effetti benefici derivanti dall'applicazione del Sistema Qualita' comincino a farsi sentire e questo aspetto rappresenta una sorta di convitato di pietra, che sicuramente non possiamo evitare e che non ci aiuta a voler bene al nostro nuovo metodo di lavoro.

La terza e' collegata alla Direzione dell'Azienda, che deve gia' occuparsi dei problemi relativi ai Clienti, ai Fornitori, agli automezzi, al carico e scarico delle merci, al monitoraggio degli autisti, a seguire la legislazione vigente e via elencando e che quindi magari proprio non ce la fa a mettere testa ed attenzione anche al Sistema Qualita'.

Da questo insieme di fattori, altamente sinergici fra loro, possono nascere delusione, malcontento, insofferenza, cattiva comprensione delle regole e delle procedure, repulsione psicologica verso le verifiche provenienti dall'esterno, fino ad arrivare, nei casi peggiori, alla decisione di lasciar perdere tutto.

Poiche' questo tipo di situazione e' riscontrabile in giro piu' spesso di quanto si possa immaginare, condividere qualche riflessione sul tema potrebbe essere di aiuto, soprattutto per evitare di sprecare una buona possibilita' di miglioramento per l'Azienda ed anche per non buttare via il denaro dalla finestra, sconsigliabile a prescindere, ma più che mai di questi tempi.

Per quanto riguarda la scelta di un buon consulente, purtroppo astuzie decisive non ne esistono, poiché quasi sempre, quando ci si accorge dei problemi, il danno e' già stato fatto.

Rivolgersi per consiglio alle Associazioni di Categoria può servire, ma quasi mai e' la soluzione certa, poiché anche così a volte si verificano problemi ed incomprensioni.

Una regola empirica, ma spesso utile da seguire e' quella di diffidare di professionisti esageratamente costosi o incredibilmente economici, in quanto il giusto, come dice il proverbio, generalmente sta nel mezzo.

Leggere criticamente i curricula può essere di aiuto, poiché anche qui scritti altisonanti e poche righe assai dimesse potrebbero nascondere persone con poca esperienza e quindi magari capaci di creare un Sistema formalmente conforme, ma operativamente inutilizzabile.

Il tempo, si dice, e' galantuomo, ma nel nostro caso specifico apparentemente non ci rende un gran servizio, perché di certo preferiremmo che i soldi spesi nella certificazione potessero rapidamente ritornarci, magari raddoppiati o addirittura triplicati.

Questo non capita mai e bisogna farsene una ragione, anche perché avviare un Sistema ISO non e' come comperare un nuovo apparecchio, attrezzatura o veicolo, per i quali vi sara' bisogno di un periodo di formazione per l'autista o per l'operatore addetto, ma poi tutto dovrebbe funzionare per il meglio, con la garanzia a fare da cintura di sicaurezza.

Nel Mondo della Qualita' non funziona così e devono sempre essere la Direzione e tutta l'Azienda al suo seguito a darsi da fare in prima persona, ognuno per i suoi compiti, poiché, in caso contrario, il Sistema e' fatalmente destinato a rimanere perennemente al palo.

Gia', la Direzione, quell'elemento tanto importante nel determinismo del buon funzionamento del lavoro quotidiano e purtroppo così spesso assente dal Sistema Qualita', eccettuata una piccola parte periodica, in cui esegue il fatidico riesame annuale, con tutto ciò che ne consegue.

Una Direzione assente e incapace di motivare adeguatamente il personale puo' rappresentare la causa principale di un lento ma inevitabile insabbiamento del Sistema Qualita' e quindi della derivante incapacità da parte del medesimo di assolvere al suo unico vero obiettivo. Rendere dei soldi.