

«Perché lo dice la Qualità» o «Perché io lavoro in Qualità?»

Quando stavo scrivendo questo articolo mi chiedevo se scriverlo in "Qualitatese", se ripetere frasi del tipo "La qualità è il nostro punto di forza" oppure "Noi abbiamo sempre creduto nella qualità dal primo istante"...

Ho preferito partire con delle domande:

- Che cosa è la Qualità per la Mozzanica?
- Che significato le diamo?
- Abbiamo otto certificazioni, ma perché ottenerle? Quale è lo scopo? Il fine?

Ma soprattutto.

Perché investire tempo e denaro in una cosa che è vista solo come un insieme di regole e burocrazia?

Prima di rispondere vi racconto una mia esperienza e il pensiero che ho maturato negli anni.

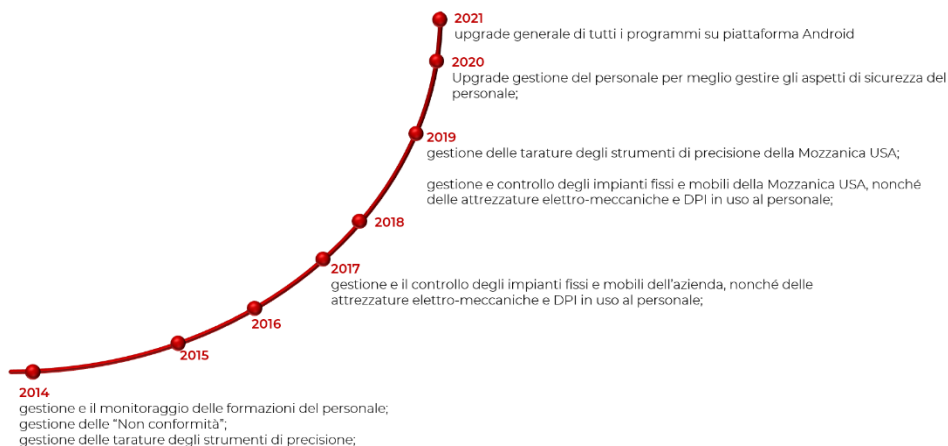
Qualche tempo fa ho avuto l'opportunità di partecipare ad un corso riservato ai Responsabili Qualità.

Fin dall'inizio mi accorsi di una divisione esistente nel gruppo:

- Alcuni vivevano un sentimento di frustrazione, incomprensione e si sentivano a capo di una Divisione svalutata;
- Altri, inclusa la docente, si sentivano al settimo cielo. Erano più che soddisfatti perché scrivevano regole, diagrammi di flusso, procedure, se non "mattoni"..., in linguaggi di difficile comprensione;

Personalmente fino a qualche anno fa io ero nel primo gruppo.

Dopo una brillante carriera nella vendita, mi ritrovavo, controvoglia e con la convinzione che la "Qualità" era solo un "insieme di regole noiose", a prenderne la gestione.



Un primo cambiamento però avvenne quando mi avvicinai al mercato estero.

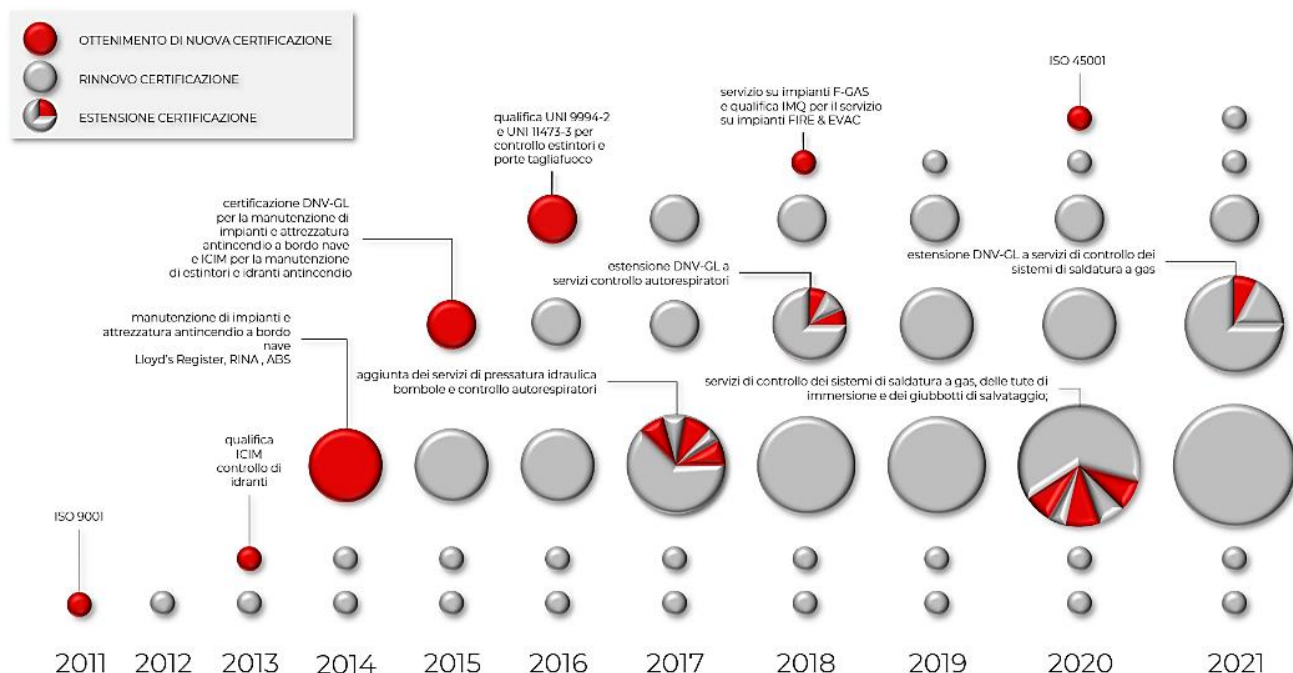
Notai che il retaggio culturale diverso, più incline all'osservanza delle regole rispetto all'Italia, spingeva a vedere la "Qualità" come parte integrante del Sistema e quindi necessaria.

Il secondo avvenne quando, notando l'approccio burocratico di diversi Ispettori, mi feci la domanda "quale è il vero scopo di quello che faccio?" La risposta mi motivò, perché notai come la Qualità in realtà, sia un elemento che partecipa attivamente al processo aziendale.

Come? Vi faccio degli esempi.

- Senza la Qualità, come si possono avere indicazioni su come monitorare il prodotto o il servizio che viene offerto? E quindi capire se stiamo facendo le giuste scelte?
- L'Ufficio Produzione come potrebbe eseguire il suo lavoro in totale sicurezza, se ogni suo strumento, di misura o elettromeccanico, non fosse regolarmente controllato?
- L'Ufficio Commerciale come può vendere se non gli vengono dati dei parametri su cui stabilirsi, indicazioni inerenti al prodotto o al servizio, alle normative o agli aspetti ambientali e di sicurezza che fanno sempre parte della vendita?

Quindi la Qualità, la pesante Qualità, è in realtà un elemento portante dell'Azienda.



Il terzo e più importante cambiamento avvenne quando ebbi il privilegio di conoscere l'Ex Direttore Generale della Philip Morris. Una persona veramente in gamba, che vent'anni fa si ritrovò ad affrontare un'esperienza molto simile alla mia.

Lui mi confermò che la Qualità era fatta di aspetti noiosi e burocratici, ma quelli erano solo una parte del tutto.

Ma disse infatti che era mio compito cambiare volto alla Qualità e far sì che tutti in Azienda capissero la sua reale importanza.

Bisogna infatti comprendere che non si seguono regole "perché me lo dice la Qualità", ma "perché io lavoro in Qualità" e operando in questo modo, concorro attivamente al benessere dell'impresa, vendendo la sua immagine e contribuendo alla sua continuità nel tempo.

Quindi?

Che cosa motiva e spinge la Mozzanica a investire sempre e tutt'ora in questo ambito?

Perché, consapevoli del valore aggiunto che la Qualità può dare, vogliamo darci una metodologia di lavoro, migliorarci, operare delle scelte e riuscire ad offrire un prodotto o un servizio di alto livello, dando un futuro all'Impresa.

Forte della mia esperienza di sette anni, ora direi che per essere Responsabile Qualità occorre:

- Avere una buona conoscenza di sé stessi e delle proprie capacità: se non si ha fiducia in noi stessi, si verrà facilmente schiacciati dagli eventi o dalle altre personalità dell'Azienda;



- Avere un obiettivo: un capitano deve stabilire una rotta, non può navigare senza meta;

- Essere semplici: su questo punto insisto particolarmente. Non tutti hanno la medesima forma mentis e non tutti hanno la stessa formazione. E' inutile scrivere "Istruzioni" o "Specifiche" con un'ottima forma, ma da tecnocrati. L'allergia alla Qualità sarebbe inevitabile;

- Vivere l'azienda: anche qui insisto. Bisogna uscire dall'ufficio, vivere e comprendere le necessità degli altri Reparti. Non lavorare solo sulla "teoria", ma conoscere anche la "pratica". Non serve scrivere disposizioni che ingessano l'azienda. Bisogna essere comprensivi e adattabili;

- Essere pronti a cambiamenti o imprevisti: non c'è nulla di standard in questa vita e a volte bisogna ricominciare da zero;

- Prepararsi alle contestazioni: per alcuni la Qualità sarà sempre una materia pesante, soprattutto per chi svolge una professione pratica;
- Avere sempre voglia di imparare: un processo continuo quotidiano che non smette mai.

In conclusione, ecco il pensiero personale alle domande di inizio articolo:

"La Qualità sarà sempre quell'olio che permette agli ingranaggi dell'azienda di girare, tramite la regolamentazione dei processi, l'istituzione di indicazioni, regole, procedure. Per questo è un elemento fondamentale per l'Impresa".



note sull'autore

Jordan Mozzanica è Vicepresidente e Responsabile della Qualità di Mozzanica&Mozzanica Srl. Si occupa di garantire l'implementazione ed il mantenimento sistemi di gestione di processi, prodotti e competenze, per la qualità e la sicurezza ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001 e ISO 45001. Cura inoltre il mantenimento delle certificazioni internazionali di competenza per l'impiantistica terrestre e navale con primari enti di certificazione come RINA, ABS, DNV-GL e LLOYD'S REGISTER per diversi servizi tra cui ispezione e manutenzione di attrezzature e sistemi antincendio, autorespiratori, sistemi di saldatura a gas, tute per immersione, servizi di ispezione e manutenzione di giubbotti di salvataggio, test idraulici ad alta e bassa pressione delle bombole. Cura inoltre il mantenimento delle certificazioni nazionali aziendali relative al servizio di manutenzione estintori-idranti secondo lo schema ICIM-UMAN, la certificazione per l'installazione, manutenzione e riparazione di impianti a gas fluorurato e assicura il mantenimento delle certificazioni del personale relative ai tecnici di manutenzione estintori e porte tagliafuoco ai sensi delle norme UNI 9994-2 e Norma UNI 11473-3.



mozzanica@mozzanica.eu



www.mozzanica.eu



<https://www.linkedin.com/in/jordan-a-mozzanica-b30857197/>

► per scaricare questo articolo
in versione pdf [CLICCA QUI](#)