



## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

---

### La certificazione di qualità è uno "strumento di organizzazione".

Sebbene il “prodotto” del professionista sia intellettuale, esso è reso fruibile attraverso un sistema organizzativo, inteso come “insieme di uomini, strumenti, conoscenze e metodologie che consentono di raggiungere un dato obiettivo qualitativo”.

L'origine dei Sistemi Qualità va ricercata nell'esigenza, sentita da primarie aziende nordamericane già negli anni '50, di individuare modelli organizzativi in grado di supportare la qualità dei propri prodotti lungo tutto il loro ciclo di vita. Questo approccio si è diffuso ovunque vi fossero **necessità di sicurezza e/o affidabilità**, compreso il settore dei servizi.

L'esigenza di evitare la proliferazione di prescrizioni contrattuali settoriali e/o di norme nazionali, ha stimolato l'intervento dell'ISO (International Standard Organization), che ha codificato i requisiti base per un Sistema Qualità efficace ed efficiente, emanando una serie di norme a validità internazionale, applicabili a qualunque tipo di struttura: le norme ISO 9000.

Come tutte le organizzazioni fornitrici di servizi, quindi, anche gli Studi Professionali hanno la **possibilità/opportunità di attivare un proprio Sistema Qualità, e di ottenerne la “certificazione”**.

La normativa attuale in tema di Qualità trova il fondamento nei seguenti otto principi di Gestione:

- 1) Organizzazione orientata al cliente,
- 2) Leadership / Capacità di dirigere,
- 3) Coinvolgimento del personale,
- 4) Approccio basato sui processi,
- 5) Approccio sistemico alla conduzione,
- 6) Miglioramento continuo,
- 7) Approccio alle decisioni basato sui fatti,
- 8) Rapporti di reciproca utilità Fornitore – Cliente.

Quattro sono le grandi fasi del “macro processo gestionale”, tra loro legate nel cosiddetto “schema **Plan Do Check Act**”, sia verticalmente che orizzontalmente.

- Verticalmente, la prima azione è quella di Planning, corrispondente alla **responsabilità della direzione**, dalla definizione delle politiche, alla pianificazione, alla definizione e documentazione di sistema e al suo riesame. Alla prima azione segue la **gestione delle risorse**, che consentono di realizzare quanto pianificato. La **realizzazione del prodotto/servizio** è la logica conseguenza delle prime due fasi del processo di gestione ed, in funzione di essa, sono state realizzate le prime due. Finalmente, le **misurazioni, analisi e miglioramento** sono lo strumento indispensabile per verificare possibili scostamenti da quanto pianificato, e agire di conseguenza per effettuare le opportune correzioni, raggiungere gli obiettivi previsti ed individuare le opportunità e azioni di miglioramento.
- Orizzontalmente, l'azione di pianificazione corrisponde all'individuazione delle attese del cliente e sua traduzione in requisiti, sia che essa venga svolta con azioni di marketing nel caso di prodotto/servizio concepito ed offerto, sia che venga realizzata sotto input diretto del cliente; all'individuazione dei requisiti seguono i processi per la realizzazione del prodotto/servizio, che dovrà essere confrontata con la soddisfazione

del cliente, per permettere alla direzione di sviluppare le opportune azioni di miglioramento.

### *Perché certificarsi ?*

La certificazione di Qualità risponde, in sintesi, a due necessità emergenti nei rapporti con i clienti:

- a) come ottenere quanto è stato convenuto; ovvero, come motivare la fiducia dei clienti mediante l'evidenza di adeguate modalità di assicurazione del risultato;
- b) come emergere sulla concorrenza, conseguendo la necessaria competitività.

Oggi la certificazione è diventata uno strumento di scelta strategica, di competitività e di promozione verso il mercato; ma **non deve essere considerata solo un traguardo da raggiungere**.

Ottenere il "certificato di qualità" non significa adempiere a rigidi schemi, ma lavorare ed impegnarsi a costruire un **nuovo modo di gestire le attività dello Studio**. Le norme ISO 9000 non danno indicazioni in dettaglio su quanto deve essere fatto nelle singole realtà, ma suggeriscono un percorso per una revisione dell'attuale assetto organizzativo, secondo principi ben definiti.

In ogni Studio, esiste già un "embrione" di Sistema Qualità. Si tratta, in sintesi:

- di **crescere in capacità ed in consapevolezza**, con lo scopo di ridurre i rischi dell'errore e di rendere più efficiente l'operatività dello Studio, con risparmio di tempi e di costi.
- di **rivedere con altri occhi la propria organizzazione** e, se necessario, sintonizzarla meglio verso la soddisfazione sia del cliente esterno sia del suo personale.