



MISURARE E CONTROLLARE

Organizzare la propria struttura è solo la prima tappa di un **interminabile cammino teso al “miglioramento”**. La filosofia che ispira questo sforzo è quella della continua consapevolezza di poter fare meglio, del non accontentarsi mai del livello qualitativo raggiunto.

La fiducia conquistata presso i clienti deve essere di continuo rafforzata. Per fare questo, uno Studio Professionale (come qualsiasi altra struttura) deve essere in grado di reagire con rapidità alle sollecitazioni dell’ambiente, migliorando nel contempo la qualità dei servizi proposti.

Non basta disegnare e formalizzare i singoli processi, occorre avviare un “ciclo virtuoso”.

La qualità dei servizi, per essere migliorata, deve essere prima valutata e monitorata: il controllo diventa dunque il punto di partenza, il fondamento di una gestione efficace ed efficiente.

E’ necessario acquisire la **consapevolezza del proprio “stato di salute”**, nel tempo, avvalendosi di tutte le informazioni per monitorare nel complesso la propria organizzazione, considerandone tanto i punti di forza quanto quelli di debolezza.

Una volta intrapreso un sistema Organizzativo/di Qualità, occorre dunque **tenerlo “sotto controllo”**.

*In che cosa consiste il “controllo” ?
Come si realizza ?*

Si tratta di **definire delle modalità di raccolta delle informazioni** necessarie alla misurazione e analisi delle prestazioni, sulla base delle quali si procede a valutare l’aderenza e la concreta applicazione degli obiettivi fissati, nonché il livello di efficienza.

Questo comporta la costruzione di un sistema di monitoraggio dei processi, e la definizione di **“indicatori di Performance”** per ogni elemento dell’organizzazione, che:

- permettano di effettuare delle attività di confronto con valori oggettivi di servizio (predefiniti),
- forniscano degli “strumenti di misurazione” per la verifica delle performance ottenute.

Da un lato, i clienti apprezzano in misura sempre maggiore la tempestività, la disponibilità e la cortesia degli operatori ad accogliere e risolvere i propri problemi, e ne fanno riferimento per definire la qualità del servizio ricevuto. Dall’altro, lo Studio ha il bisogno che tutto ciò si sviluppi all’interno di un sistema efficiente, che sia in grado di ottimizzare tutte le risorse a disposizione.

Per esempio, soltanto una conoscenza precisa e dettagliata delle attività svolte e dei tempi a queste dedicate dai vari operatori presenti nello Studio, può portare a una redistribuzione efficiente delle risorse e quindi al miglioramento del servizio; diviene quindi importante che vi sia una precisa evidenza di “chi fa che cosa e per chi”.

In sostanza, un’organizzazione dovrebbe pianificare ed attuare dei processi di monitoraggio, di misurazione e di analisi al fine di:



- a) dimostrare l'adeguatezza dei propri servizi,
- b) assicurare l'efficacia e l'efficienza,
- c) prendere decisioni basate sui fatti,
- d) migliorare in modo continuo.

Esempi di misure comprendono:

- la misura e la valutazione dei servizi,
- la capacità dei processi e delle relative procedure: rispetto dei tempi, errori, ...,
- il conseguimento degli obiettivi,
- la soddisfazione del cliente (reclami, ...) e delle altre parti interessate.

Con una gestione tesa al miglioramento continuo, la misurazione dei risultati di un'organizzazione costituisce la **base necessaria per orientare** – e, se necessario **modificare** - il proprio "comportamento".

I responsabili di una struttura organizzata/Studio hanno la responsabilità di implementare misurazioni efficaci ed efficienti, nonché la raccolta e validazione dei relativi dati, onde assicurare le prestazioni dell'organizzazione e la soddisfazione delle parti interessate. Per generare valore aggiunto, ciò dovrebbe prevedere anche il riesame della validità e della finalità delle misure stesse.

Infine, l'organizzazione dovrebbe **monitorare con continuità le azioni di miglioramento** delle prestazioni e registrarne l'attuazione: questa è una valida fonte di dati sulla quale basare i **miglioramenti futuri**.