

C . I . P . A .

**CENTRO INTERDISCIPLINARE PSICOTERAPIA
ANALITICA**

P.ZZA G. MATTEOTTI, 58 LIVORNO - TELEFONO 347/3434925- COD.
FISC. 92026180494

www.associazionecipa.it

***Politiche per il cittadino: trasparenza e
velocizzazione dei procedimenti***

"Progetto Miglioriamo!"

Total Quality e Customer Satisfaction

2° FASE

dott. Fabio Donati

Premessa

Le norme ISO 9000 hanno identificato **8 principi di gestione per la qualità** che le organizzazioni possono utilizzare per migliorare le proprie prestazioni.

1. Orientamento al Cliente:

le organizzazioni dipendono dai loro Clienti. Risulta quindi fondamentale conoscere le loro esigenze presenti e future, soddisfare le loro richieste e superare le loro aspettative.

2. Leadership:

i capi dell'organizzazione stabiliscono unità di intenti e di indirizzo. Inoltre devono creare e mantenere un ambiente in cui il personale sia coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi.

3. Coinvolgimento del personale:

le persone, di tutte le categorie, costituiscono il "cuore" dell'azienda e devono essere coinvolte pienamente per fare in modo che ciascuno possa mettere le proprie capacità al servizio dell'organizzazione

4. Approccio per processi:

un risultato si ottiene con maggiore efficienza se le attività e le risorse ad esso legate sono gestite come un processo.

5. Approccio sistemico alla gestione:

per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi occorre identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) i processi tra loro collegati.

6. Miglioramento continuo:

l'organizzazione deve avere come obiettivo permanente il miglioramento continuo delle prestazioni.

7. Decisioni basate su dati di fatto:

per prendere decisioni efficaci è importante basarsi su analisi di dati e di informazioni, raccolti attraverso l'attività di misurazione e monitoraggio dei processi.

8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori:

l'organizzazione e i suoi fornitori sono interdipendenti e un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

Costruire un Sistema di Gestione per la Qualità nel Comune di Massarosa

Appare evidente come anche per un ente pubblico che intenda essere solidamente competitivo, gli interventi per l'ottimizzazione debbano essere coerenti e studiati appositamente per la sua realtà. Per questo obiettivo il Comune di Massarosa si avvale della consulenza del C.I.P.A e della sua esperienza nell'area dell'organizzazione, dell'ingegnerizzazione e della innovazione a tutto campo.

-In estrema sintesi i punti principali da seguire per introdurre un Sistema Qualità sono:

- "mappare i processi", cioè effettuare un'attenta ricognizione delle azioni necessarie al raggiungimento del risultato finale. Questo lavoro può mettere in rilievo l'esigenza di rivedere e riprogettare i processi ed individuare le aree in cui si creano i maggiori problemi;
- proceduralizzare (definire e descrivere) i compiti, individuare cioè, per ciascuna attività riferimenti precisi per gli operatori. Nella logica del miglioramento continuo questa standardizzazione è intesa come la continua ricerca di soluzioni sempre più funzionali al monitoraggio delle attività e alla "ripetibilità dei successi";
- fissare dei punti di riferimento in cui effettuare misurazioni oggettive per il monitoraggio delle attività;
- migliorare continuamente il sistema sulla base dei risultati e delle evidenze rilevate con interventi sia preventivi che correttivi.-

La Qualità negli Enti Pubblici

Il sistema "qualità" inizialmente applicato quasi esclusivamente alle aziende private ha riscontrato recentemente anche negli enti pubblici un'importanza fondamentale. Il progresso continuo sviluppato negli ultimi anni dal mondo economico ha condotto le imprese a riflettere sui propri sistemi, ed ad avviare un percorso di riprogettazione costante.

Le esigenze organizzative sono rivolte principalmente ad un miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività svolte, per una crescita complessiva della struttura in linea con le aspettative del cittadino. La realizzazione del progetto Total Quality è volta ad implementare la qualità nella organizzazione, nella gestione e nei servizi erogati, nella soddisfazione degli utenti_cittadini

La garanzia di una Qualità Totale

Implementare il proprio Sistema Qualità permette di dimostrare, prima di tutto, che l'organizzazione risponde ai requisiti della qualità secondo i principi richiamati in premessa della norma di riferimento ed è in grado di assicurare ai clienti/cittadini il livello di qualità in merito ai servizi offerti.

La realizzazione del progetto T.Q. ha una doppia valenza:

- il recupero dell'efficienza interna attraverso l'ottimizzazione dei "processi", la riduzione dei costi connessi con la non-qualità, una migliore gestione dell'organizzazione, la crescita e lo sviluppo delle risorse umane;
- la garanzia del costante impegno dell'organizzazione all'esterno per il raggiungimento degli obiettivi della qualità e della ricerca, per una reciproca soddisfazione nei rapporti con clienti e professionisti.

La creazione di un Sistema per la gestione per la Qualità rappresenta un elemento distintivo che migliora da un lato l'immagine dell'ente, e dall'altro la credibilità ed il consenso di chi lo amministra specialmente in ambito territoriale.

Inoltre rappresenta un notevole successo se viene integrata nelle prassi consuete e non viene utilizzata semplicemente per il suo aspetto formale.

La nuova vision della Qualità

Gli enti pubblici fortemente radicati sul territorio non si rivolgono più ad un mercato di massa, ma devono soddisfare i bisogni e le aspettative del singolo cittadino. Ed è proprio su questo obiettivo primario che il concetto di qualità si estende e si focalizza.

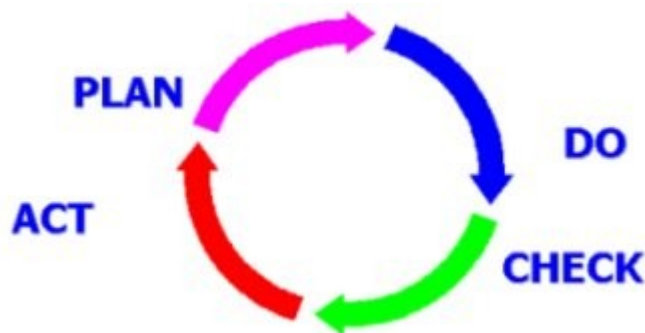
Ma ciò non basta, oltre alla capacità di fornire servizi adeguati, occorre anche migliorare l'efficienza interna dell'Amministrazione Comunale.

Per sostenere le crescenti aspettative da parte dei clienti- cittadini e per arricchire l'offerta, il Comune dovrà operare secondo un sistema basato sulla cultura della qualità intesa come metodo per affrontare problemi, decisioni ed atteggiamenti nei confronti delle persone e dei servizi erogati.

Un Sistema di Gestione per la Qualità fa riferimento al ciclo di miglioramento continuo PDCA:
- pianificazione

- conduzione
- controllo
- miglioramento

che può determinare il successo di un Ente quando riesce ad accrescere il "valore" percepito dal cliente.



Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)

L'introduzione nel Comune di Massarosa di un Sistema di Gestione per la Qualità ha come scopo l'organizzazione, il controllo e l'ottimizzazione dei processi produttivi con un duplice obiettivo:

- assicurare nel tempo il livello qualitativo dei servizi erogati in grado di soddisfare le attese dei cittadini -clienti,
- individuare e ridurre i costi e le inefficienze dei servizi stesi.

Tutto ciò costituisce un metodo di conduzione dell' Amministrazione basato sulla qualità, caratterizzato dalla partecipazione di tutti i suoi membri ad uno schema di orientamento generale e strategico a cui si ispira la vision dell'ente- Comune.

I risultati raggiunti apporteranno tangibili benefici sia per i componenti dell'organizzazione che per la collettività essendo ispirati principalmente alla soddisfazione del cliente- cittadino.

Un Sistema di Gestione per la Qualità ben concepito, implementato e realizzato, rappresenta dunque il punto di partenza ideale per affrontare le attuali sfide organizzative e di consenso.

Pianificazione interventi

Nel 2011 è stata realizzata, la 1° fase del Progetto Total Quality centrato sulla Soddisfazione del Cliente Esterno. (Vedi report allegato)

Inoltre è in corso di realizzazione la seconda fase del progetto che impegnerà tutto il 2012 nel corso del quale è prevista l'attività di misurazione della **Customer Satisfaction** del cliente interno e che coinvolgerà i Servizi e gli Uffici del comune di Massarosa..

A partire da aprile 2012 infatti prenderà il via la valutazione interna della qualità mediante la somministrazione di un questionario, appositamente studiato e predisposto, che sarà inviato a tutti i dipendenti da restituire **entro il 15 giugno 2012** in forma anonima.

Si tratta di un'indagine di verifica interna condotta dal Gruppo di Lavoro interfunzionale creato appositamente per la rilevazione interna e facente capo alla Direzione Generale. Il risultato finale di questa indagine, coerentemente con quanto accaduto per la customer satisfaction esterna metterà in evidenza le problematiche e quindi le azioni correttive per migliorare lo stato di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità Totale.

E' bene chiarire subito che l'obiettivo di questa valutazione interna non è giudicare i metodi di lavoro né tanto meno le persone, ma è la ricerca dell'evidenza di tre aspetti fondamentali di un processo: esistenza, controllo e miglioramento.

Infatti un processo esiste se si può "toccare con mano"l'evidenza del suo svolgimento sistematico, è controllato se esiste un modo per rispondere alla domanda "come va?", è in miglioramento se sono in essere delle attività per correggere o migliorare le cose che "non vanno".

Le valutazioni interne previste da marzo /aprile prossimo si concluderanno entro dicembre-2012 con un report contenente un primo bilancio di quanto è stato realizzato.

La finalità di queste valutazioni è molteplice: in primo luogo una valutazione interna di tutto il sistema è un requisito essenziale per poter garantire la qualità a 360° (un buon SGQ deve sapersi controllare e migliorare da solo), in secondo luogo è necessario preparare l'apparato burocratico alla necessità di un eventuale cambiamento per migliorare le procedure seguite fino ad oggi.

Al momento di scrivere queste righe esiste la consapevolezza che ogni Servizio sia perfettibile ma si può migliorare solo ciò che è possibile misurare. Certo questo implica il fatto che dovranno essere compiuti grandi sforzi nella sensibilizzazione e nella messa in pratica dei concetti di qualità che, fino a ieri, erano ritenuti pura teoria.

Se la Qualità non è altro che l'applicazione sistematica del buon senso, occorre iniziare per essere già sulla buona strada.

Li 22/03/2012