

Principi di gestione

Il successo nella conduzione di un'azienda o di un'organizzazione può dipendere dall'attuazione di uno o più sistemi di gestione. Questi dovrebbero essere progettati per raggiungere gli obiettivi e per migliorare con continuità le prestazioni, in modo da soddisfare le mutevoli esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate (dipendenti, proprietari/soci, fornitori, collettività).

Per il conseguimento degli obiettivi per la qualità, sono stati identificati gli otto principi di gestione indicati nella tabella 1.

Con la gestione sistemica basata sui processi (principi 4 e 5 della tabella) si rende possibile una visione dell'insieme delle attività dell'organizzazione che influenzano la qualità e la definizione degli elementi in entrata e in uscita dai processi e il loro monitoraggio.

In genere, un processo è costituito da attività che utilizzano delle risorse (impianti e/o macchine, attrezzature, personale) e delle metodologie (procedure, metodi, software) per trasformare degli elementi in entrata in elementi in uscita. Questi ultimi molto spesso sono elementi in entrata di altri processi e così via, in modo da formare una catena di processi. Naturalmente è indispensabile che in un sistema di gestione -finalizzato a stabilire e ad attuare la politica e gli obiettivi per la qualità- i processi e le catene di processi siano tra loro interconnessi, interagenti ed in armonia, in modo da costituire un vero sistema di gestione per la qualità.

TABELLA 1 - I principi della gestione per la qualità

PRINCIPI	SIGNIFICATO
1 Organizzazione orientata al cliente	Le organizzazioni dipendono dai clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
2 Leadership	I dirigenti e i capi reparto stabiliscono unità di intenti, indirizzi e l'ambiente interno dell'organizzazione. Essi favoriscono l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

3 Coinvolgimento del personale	Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione.
4 Approccio ai processi	Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.
5 Approccio sistemico della gestione	Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione.
6 Miglioramento continuo	Il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente dell'organizzazione.
7 Approccio a dati reali nel prendere le decisioni	Le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali.
8 Rapporti di mutuo beneficio con i fornitori	Un rapporto di reciproco beneficio fra l'organizzazione ed i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore.

Elaborazione UNI su: ISO 9000:2000