

VIVERE IL PROCESSO PER AVERE CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO

Care Colleghe, Cari Colleghi,

un concetto ormai consolidato nel mondo dei servizi ed in quello manifatturiero è quello secondo cui la “qualità esterna” che percepisce un Cliente ha origine in una “qualità interna”, che è quella che vige fra le persone di una Organizzazione. Secondo questa logica, efficacia ed efficienza diventano gli obiettivi primari che devono essere raggiunti e rispettati innanzi tutto nei rapporti interni fra le persone.

Nasce qui il concetto di “cliente interno”, che sottolinea come nel proprio comportamento in una Organizzazione ogni persona cambia continuamente ruolo, in quanto agisce sia da fornitore di un collega, dandogli informazioni, aggiornamenti, ecc., sia da cliente nei confronti di altri colleghi, in quanto necessita a sua volta di analoghi “servizi interni”.

Rivedere secondo questa ottica i processi in cui si è coinvolti determina cambiamenti di grossa portata all’interno di un’Organizzazione, in certi casi una rivoluzione.

Se riteniamo che ogni addetto debba operare nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, allora egli dovrà in tutte le sue attività analizzarsi criticamente nei due ruoli:

- a) quando è “Fornitore”: il collega che riceve il suo servizio interno è soddisfatto? Gli fornisce quanto aveva bisogno, nei tempi e modi a lui necessari? Riesce a dare il suo servizio con il minimo dei costi interni?
- b) quando è “Cliente”: riesce ad esprimere con chiarezza che cosa a lui necessita per svolgere il suo ruolo? Comunica al suo fornitore se il servizio interno che ricevuto è soddisfacente o meno?

Ognuno deve rendersi conto che il suo compito all’interno dell’Organizzazione nasce e viene cementato dalla buona armonia con i colleghi.

Ecco che la “pillola” che segue mette in evidenza come “vivere il processo” in cui una persona lavora migliora decisamente la consapevolezza del proprio ruolo da parte dei collaboratori di una Organizzazione.

Buona lettura e buon lavoro.

Roberto De Pari
Direttore AICQ SICEV

Know how in pillole:

Il concetto di processo nasce nel mondo manifatturiero. Così come proposto nella sua tradizionale definizione, poteva essere comprensibile per l’uomo della fabbrica: “*trasformazione di input in output con valore aggiunto*”. E’ innegabile che questa definizione sia corretta, ed anche efficace ma solo per chi lavora trasformando materialmente qualcosa in qualcos’altro: una lamiera di metallo in uno sportello d’auto, tanti pezzi singoli in un apparato. In altri termini poteva essere efficace fino ad un po’ di tempo fa. Ma oggi, laddove i servizi assorbono gran parte dell’impegno produttivo, lavorano persone che l’aria di fabbrica non l’hanno mai conosciuta!

Cambiamo i criteri dell’approccio e focalizziamo l’attenzione su altri aspetti.

VIVERE IL PROCESSO PER AVERE CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO

Know how in pillole:

(Cont.)

Nella definizione tradizionale le parole chiave sono: input, output, trasformazione. Pur non sconfessandole, spostiamo l'attenzione sulla realtà lavorativa. Le nuove parole chiave diventano: persone, attività, informazioni. Infatti lavorare consiste nel ricevere dati, elaborare rapporti, passare indicazioni,...E' come dire che la nostra "materia prima" sono le informazioni: richieste, bisogni, desideri, delucidazioni, approfondimenti, chiarimenti, correzioni,... Spesso i problemi più seri nascono da cause legate a carenti passaggi di informazioni. Proviamo a rivivere momenti lavorativi infelici: emergenze, ritardi, ripetizioni di attività, fraintendimenti, equivoci, incomunicabilità, errori, stress,...Da qui una disamina delle possibili cause: dati incompleti o equivocabili, trasmissione tardiva, assenza di dati, messaggi non chiari, indicazioni carenti, superficialità,...Nasce una diversa definizione che aiuta a far diventare la logica di processo uno strumento di lavoro quotidiano: *il processo consiste in una serie di azioni correlate, governate da persone, che gestiscono informazioni, per raggiungere uno specifico risultato per il cliente del processo.*

L'ottica è qui molto diversa, fondamentalmente perché focalizzata sulla persona e sull'intangibile. Applicare questa definizione al nostro lavoro quotidiano ci mette in condizione di vedere con altri occhi il significato del nostro agire. Porta ad una maggiore conoscenza e consapevolezza delle finalità e del significato delle proprie azioni. Permette di vedere secondo una diversa prospettiva di acquisire nuovi punti di vista ... di agire in modo più responsabile ... E siamo così nelle condizioni di "vivere" il processo con maggiore senso di responsabilità e un pizzico di creatività.

Usare il termine vivere, può sembrare eccessivo, ma esprime bene un atteggiamento profondamente diverso rispetto all'espressione "applicare il processo", in quanto sollecita le componenti di partecipazione e di responsabilizzazione, diventando così fonte di emozioni.

"Vivere il processo" non vuole essere un mero slogan. Con questa dizione vogliamo trasmettere un pensiero molto forte: quando una persona nella sua giornata lavorativa riesce ad essere realmente presente, a dare anche un contributo personale, a sentirsi soggetto utile e importante perché vede e sente quello che fa ... allora siamo sulla buona strada per il successo nell'azienda, che prende forza dal successo personale.

Erika Leonardi:

Consulente di direzione e formatrice oltre che esperta di gestione dei servizi e nell'applicazione delle norme ISO 9000. Svolge attività didattica a livello universitario e post-universitario. Pubblica su riviste internazionali e italiane ed è autrice di diversi testi.

info@erikaleonardi.it
www.erikaleonardi.it

VIVERE IL PROCESSO PER AVERE CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO

Lo sapevate che: People first ? Un piano per il Capitale Umano

Le persone al primo posto? Sembra affermazione inoppugnabile; era anche il titolo dell'ultimo G8 – *Social Summit 2009*.

Ma poi, a tutti i livelli, non lo si ritrova nelle molteplici decisioni correnti. Forse non se ne sono capite le implicazioni, oppure le implicazioni impauriscono troppo.

Molti ritengono che i due fattori chiave del mondo attuale siano la *globalizzazione* e l'*economia della conoscenza*. Il valore crescente del sapere e dell'informazione sta condizionando il successo e la gerarchia delle nazioni ed ha impatto sulle scelte educative, sulle decisioni dei governi, sulle priorità delle singole persone, sulle retribuzioni attuali e future.

Nell'ambito dell'economia della conoscenza, diventa decisivo il *Capitale Umano*, cioè "*l'insieme delle conoscenze, delle qualifiche, delle competenze e delle altre qualità personali che favoriscono il benessere individuale, sociale ed economico*" (OECD), che costituisce la *nuova ricchezza delle Nazioni*.

Che tocca moltissime aree, anche molto diverse fra loro, tra cui:

- la valorizzazione ed i *riconoscimenti delle competenze* dei singoli (purtroppo spesso lacunosa e parziale, sia nel privato che nel pubblico)
- la *formazione* delle imprese e nelle organizzazioni (le ore dedicate in Italia sono la metà di quelle dell'Europa a 15)
- l'*investimento in "conoscenza"*, che ci vedeva al terzultimo posto della classifica OECD, con il 2,4% del PIL, mentre la media OECD era di 5,2 e USA e Svezia si collocavano sopra il 6,6 !
- l'*Università*, con le sue carenze sia quantitative che qualitative (per es.: con il ritardo almeno quinquennale rispetto alle altre nazioni Europee nell'applicazione del *Processo di Bologna* e nella attuazione di una Agenzia di Valutazione indipendente)
- la scuola primaria e secondaria (come testimoniato dal desolante posizionamento nella valutazioni comparative del progetto P.I.S.A.)
- l'*educazione permanente* (tra dieci anni l'Italia sarà il secondo paese al mondo come rapporto da pensionati, 55%, e occupati; in assenza di un grande progetto di educazione permanente, anche questo aspetto rischia di condizionare fortemente la prosperità del paese ...)
- *impatti sociali molteplici* (da gestire in senso positivo e in direzione preventiva rispetto ai pericoli e alle disparità sociali ...)
- i criteri messi in atto dagli *Albi e Associazioni professionali* per l'ingresso e il mantenimento nelle professioni (purtroppo spesso burocratici e statici ...)

Viene spontaneo riproporre il quesito: *non se ne sono capite le implicazioni, oppure le implicazioni impauriscono troppo?*

Non si tratta di temi *lontani e astratti*: tutto ciò ha anche implicazioni molto ravvicinate sul come affrontare la ripresa economica.

VIVERE IL PROCESSO PER AVERE CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO

Lo sapevate che: (Cont.) People first ? Un piano per il Capitale Umano

È opinione comune che, all'uscita della crisi, la competizione sarà ancora più aspra e globalizzata in quanto favorirà, a livello di singole organizzazioni, chi avrà investito in conoscenza, in informazioni, in formazione; chi avrà imparato a gestire meglio i processi di cambiamento; chi avrà gestito al meglio il governo dei processi (efficacia-efficienza); chi avrà cominciato a censire e valorizzare il proprio patrimonio di conoscenze; chi avrà imparato ad utilizzare un maggior numero di tecniche; chi gestirà meglio sistemi informatici integrati; chi saprà utilizzare il confronto di dati, il benchmark, la tempestività di risposte; chi sarà competente nel miglior utilizzo di *tutte* le risorse dell'organizzazione.

Il presidente della BCE dice che la mancanza di investimenti in professionalità corrode la competitività.

I Paesi più avvertiti, come gli USA, stanno investendo in cultura giocando d'anticipo, perché essa crea innovazione, favorisce lo sviluppo, promuove la responsabilità.

Giovanni Mattana
Presidente AICQ SICEV

Editoriale della Rivista QUALITA' di AICQ
N° 3/2010 (Maggio-Giugno 2010)