

“Il Ruolo del Responsabile Qualità nelle Organizzazioni”

***Approfondimento nel settore
SERVIZI PUBBLICI LOCALI***

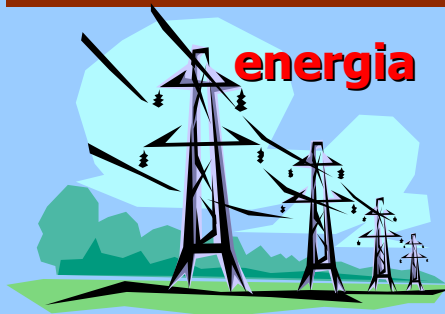
Fabio Boeri

“Settimana della Qualità” - A.I.C.Q.

Padova, 27 novembre 2001



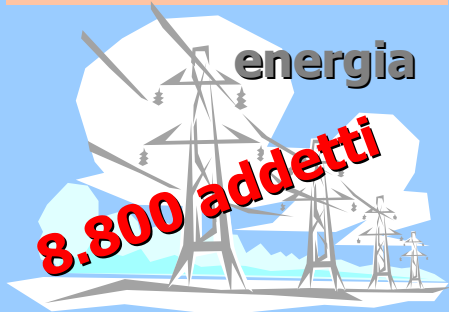
gruppo
Servizi Pubblici Locali
A.I.C.Q. Triveneta



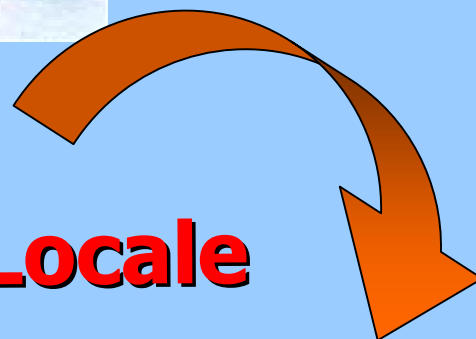
le Aziende di servizio Pubblico Locale



.....

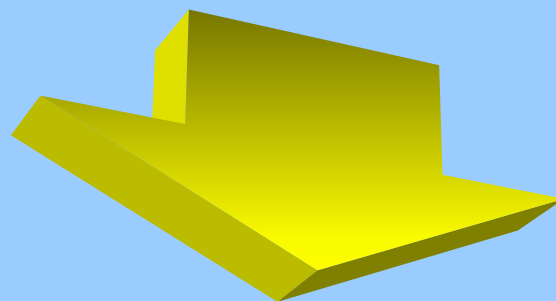


le Aziende di Servizio Pubblico Locale



- 156.000 addetti
- 198.000 in Sanità
- 32.000 Miliardi fatturato compl.
- 9.500 Miliardi investimenti (senza Sanità)

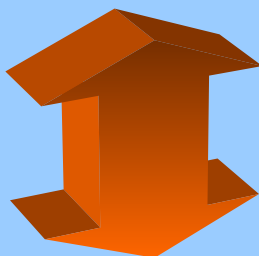
- sottoposte, da qualche anno, ad una **Riforma Organizzativa ed Istituzionale**
- operano in prospettiva dell'**apertura dei Mercati a soggetti concorrenziali**



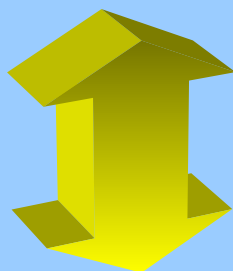
- **ristrutturazioni societarie** per riposizionamenti strategici mirate alla **realizzazione di economie di scala e di scopo**
- **ristrutturazioni organizzative** aderenti al "modello Qualità" (B.P.R.; per processi, strutture piatte, ...)

LIBERALIZZAZIONE

(D.L. 7042, Trasporti, ...)



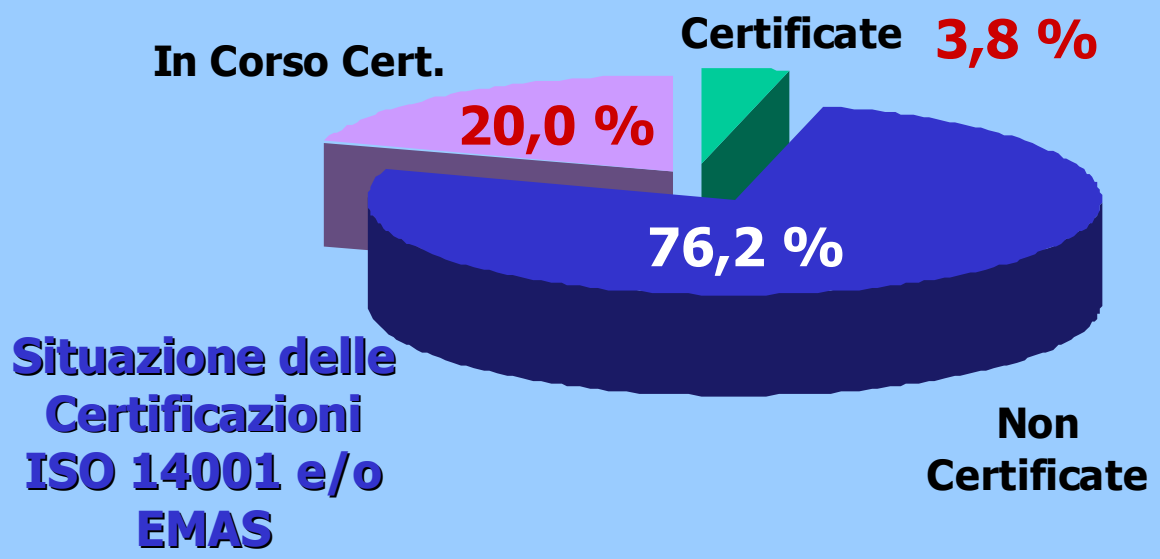
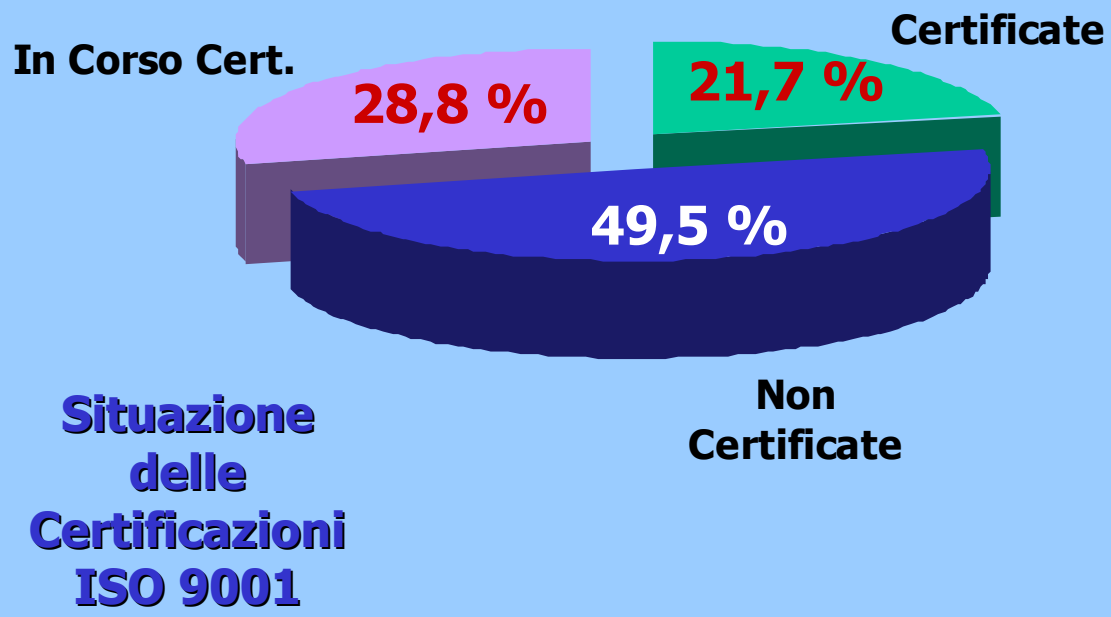
CONCORRENZIALITA'



per entrare nel Mercato
si richiedono forti strumenti
di **GOVERNO** e **REGOLAZIONE**

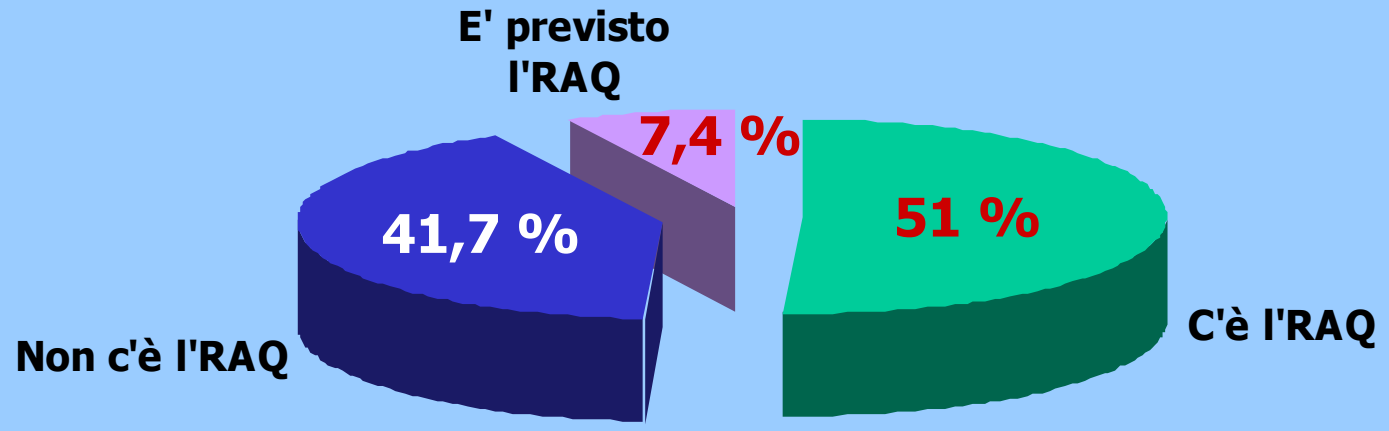
Le Aziende di Servizio Pubblico Locale

gruppo
Servizi Pubblici Locali
A.I.C.Q. Triveneta



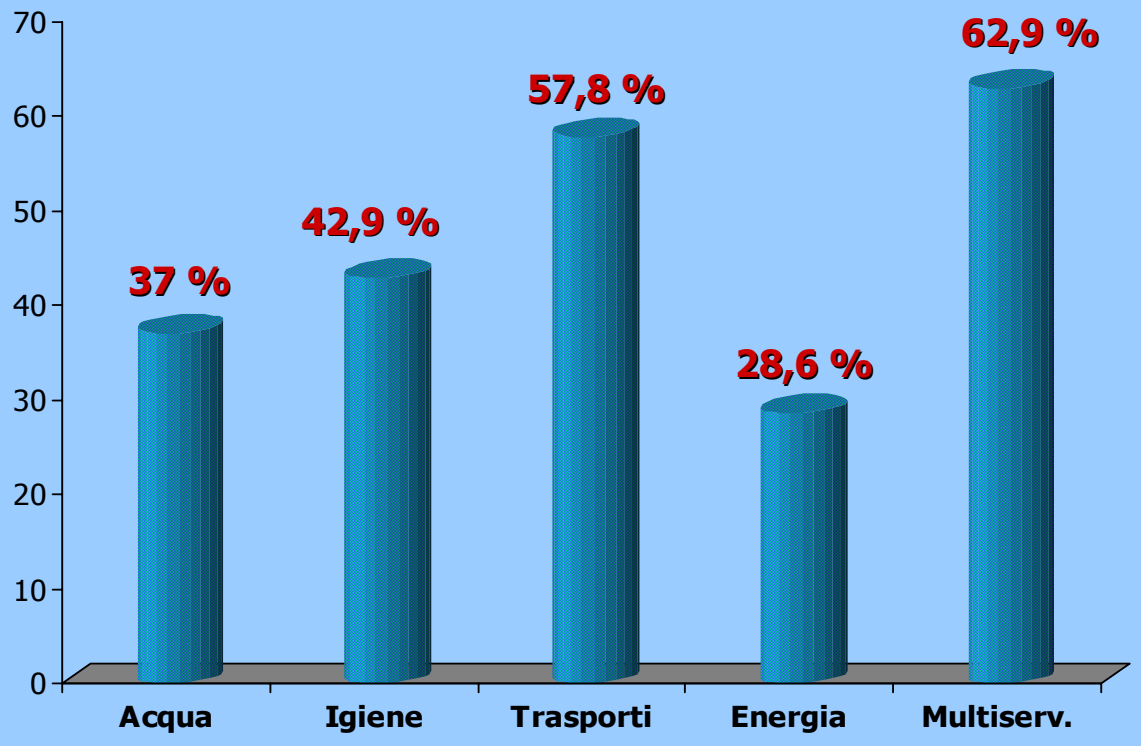
Le Aziende di Servizio Pubblico Locale

gruppo
Servizi Pubblici Locali
A.I.C.Q. Triveneta



Presenza dell'RAQ
nelle aziende che
sono certificate o
intendono
certificarsi

**Profilo RAQ:
funzionario
inserito in
area Direzione**



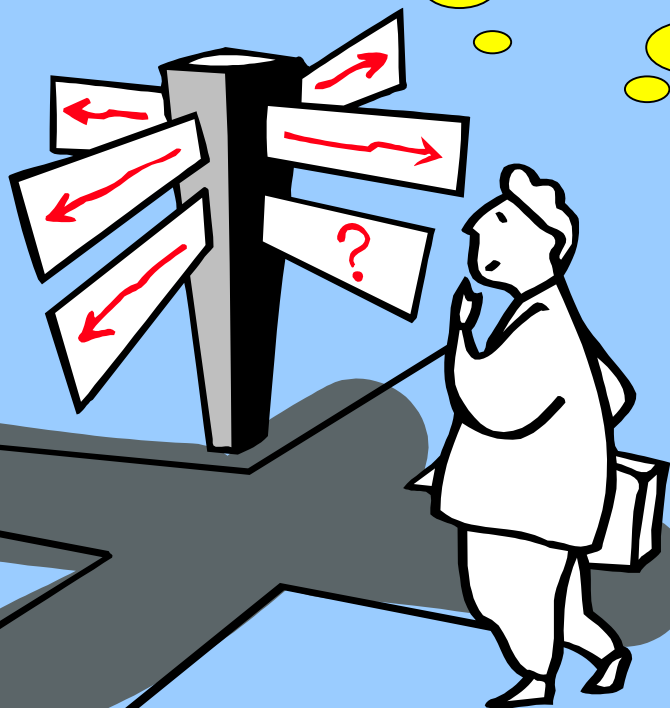
fonte: Nomisma 1999 su 206 aziende SPL (71% delle Aziende di SPL in Italia)

1.
la figura del
Responsabile
Qualità

2.
il Resp. Qualità
ed il Sistema
Azienda

3.
l'Azienda

4. le Verifiche
Ispettive
Interne



1. la figura del Responsabile Qualità

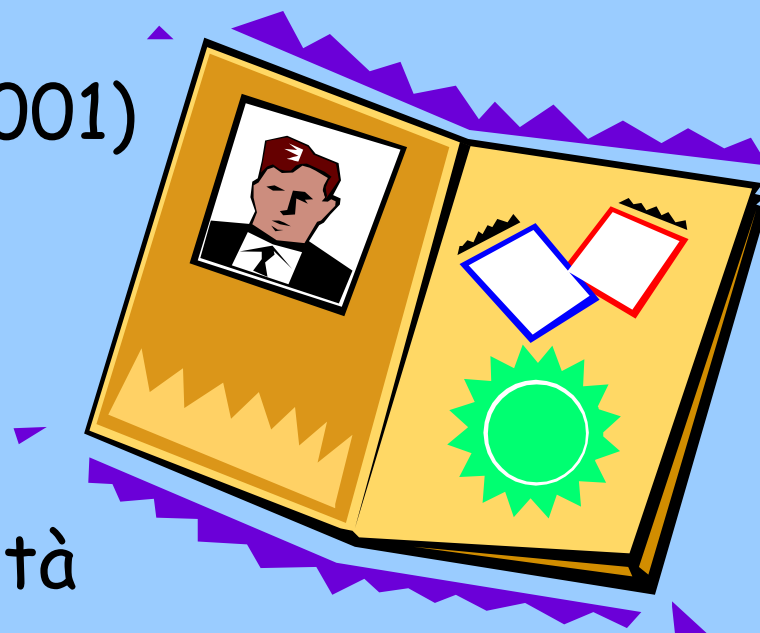
*gruppo
Servizi Pubblici Locali
A.I.C.Q. Triveneta*

20 % dei
questionari
totali
da RAQ
di SPL



Profilo del RAQ:

- età media: **38** anni
- **laureato** (l'80 %)
- proveniente da aziende di **SPL** prevalentemente **a rete** con sede nelle grandi città del Veneto certificate (ISO 9001) da 1 - 2 anni
- proviene da **esperienze tecniche**
- ha conseguito una specializzazione sulla Qualità attraverso **corsi** (anche di **lunga durata**).



1. la figura del Responsabile Qualità



Dedica mediamente

fino al 50 %

del proprio tempo all'attività di
Responsabile Qualità,
poi opera:

24 % in ruoli amministrativi

8 % in settore ambientale

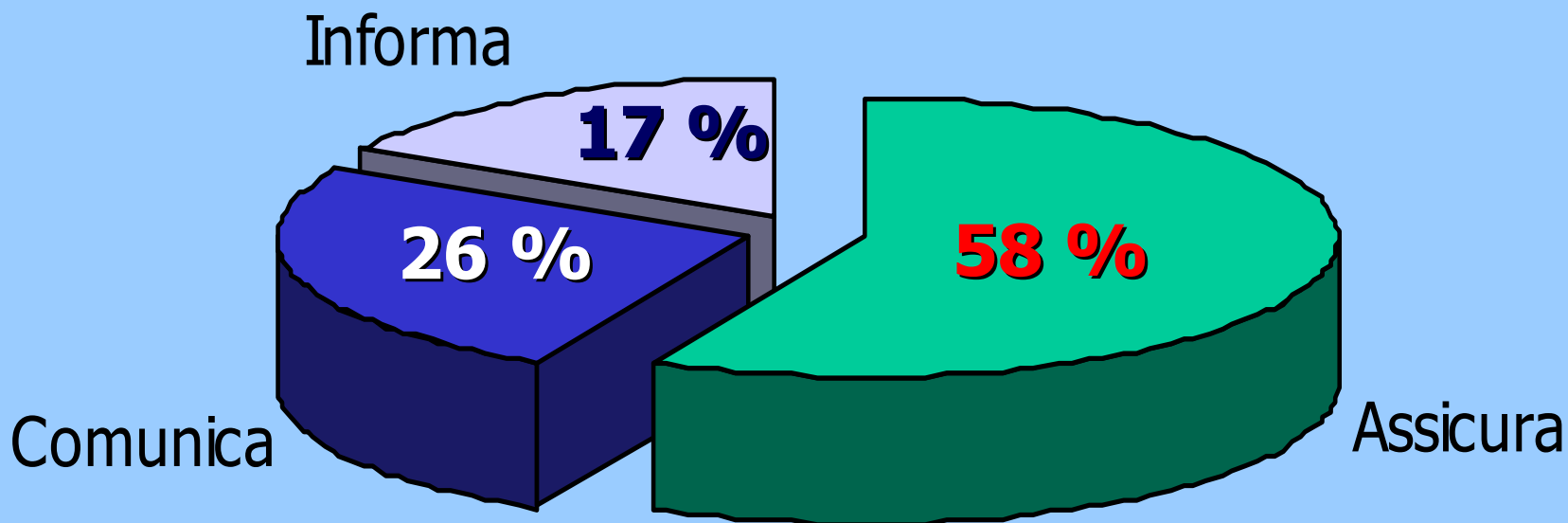
6 % in progettazione

13 % non lo dichiara



1. la figura del Responsabile Qualità

Di cosa si occupa quando "fa"
l'Assicuratore Qualità ?

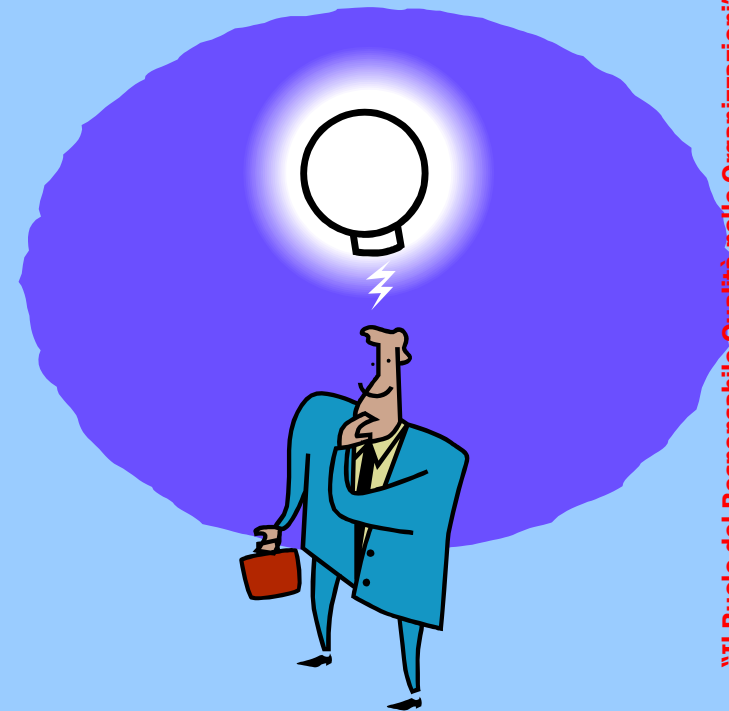


Le necessità:

- confronto con realtà simili
- approfondimento con le best practices

NOTA:

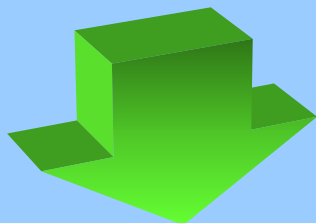
prevale un sentimento di "essere orfano"
in relazione alla maggioranza di esempi di
Sistemi Qualità che sono implementati in
aziende di prodotto/processo.



2. il RAQ ed il Sistema Azienda

Il RAQ si sente
abbondantemente supportato
dalla Direzione Aziendale:
all' **80 %** dei casi.

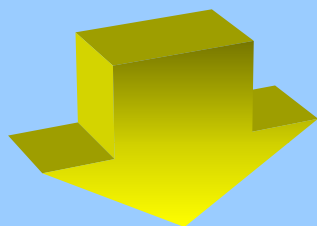
La Direzione crede nel
100 % dei casi (!?!)
nella Qualità e manifesta un
atteggiamento
più entusiasta che ostile.



Ritiene la Qualità un **ottimo strumento di cambiamento.**



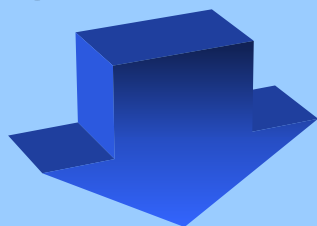
Non sono
nè ostili, né entusiasti
verso il ruolo del Responsabile
Qualità



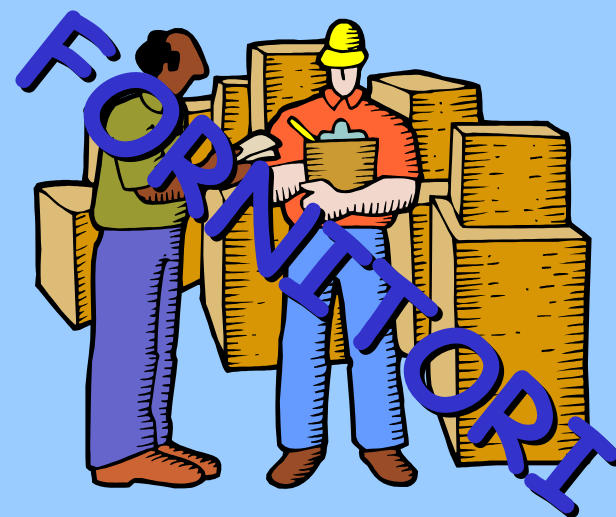
Ritengono
utile l'impostazione
organizzativa e gli strumenti
offerti dalla ISO,
ma
"c'è ancora troppo
burocrazia!".



I fornitori sono
un po' ostili
alla figura del RAQ,



Temono che le prassi operative vengano ulteriormente aggravate (fornitori standard, locali e medio-piccoli) dalla applicazione della norma.



Utilità della Certificazione:

per il **75 %** degli RAQ ritiene che la Certificazione abbia portato un **maggior vantaggio competitivo**, i miglioramenti sono evidenti nel **66 %** dei casi.



Non è ancora sufficientemente radicata la filosofia del **Miglioramento continuo**, solo il **37%** dei casi dichiara il radicamento.

4. le Verifiche Ispettive Interne

Nel **75%** dei casi viene effettuata almeno 1 verifica l'anno (quasi tutti gli intervistati anche 2 verifiche/anno).

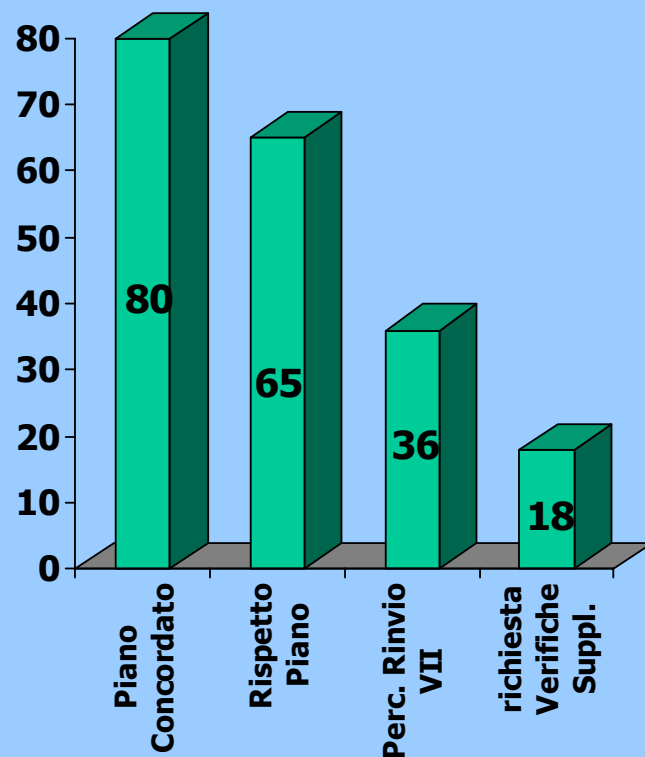
L'RAQ stesso è, nel **65 %** dei casi anche valutatore per la Direzione (altri si affidano a consulenti o non rispondono).

Ritiene di eseguire le verifiche ispettive interne con **professionalità** ed in piena **collaboratività** e si ritiene "distaccato".



4. le Verifiche Ispettive Interne

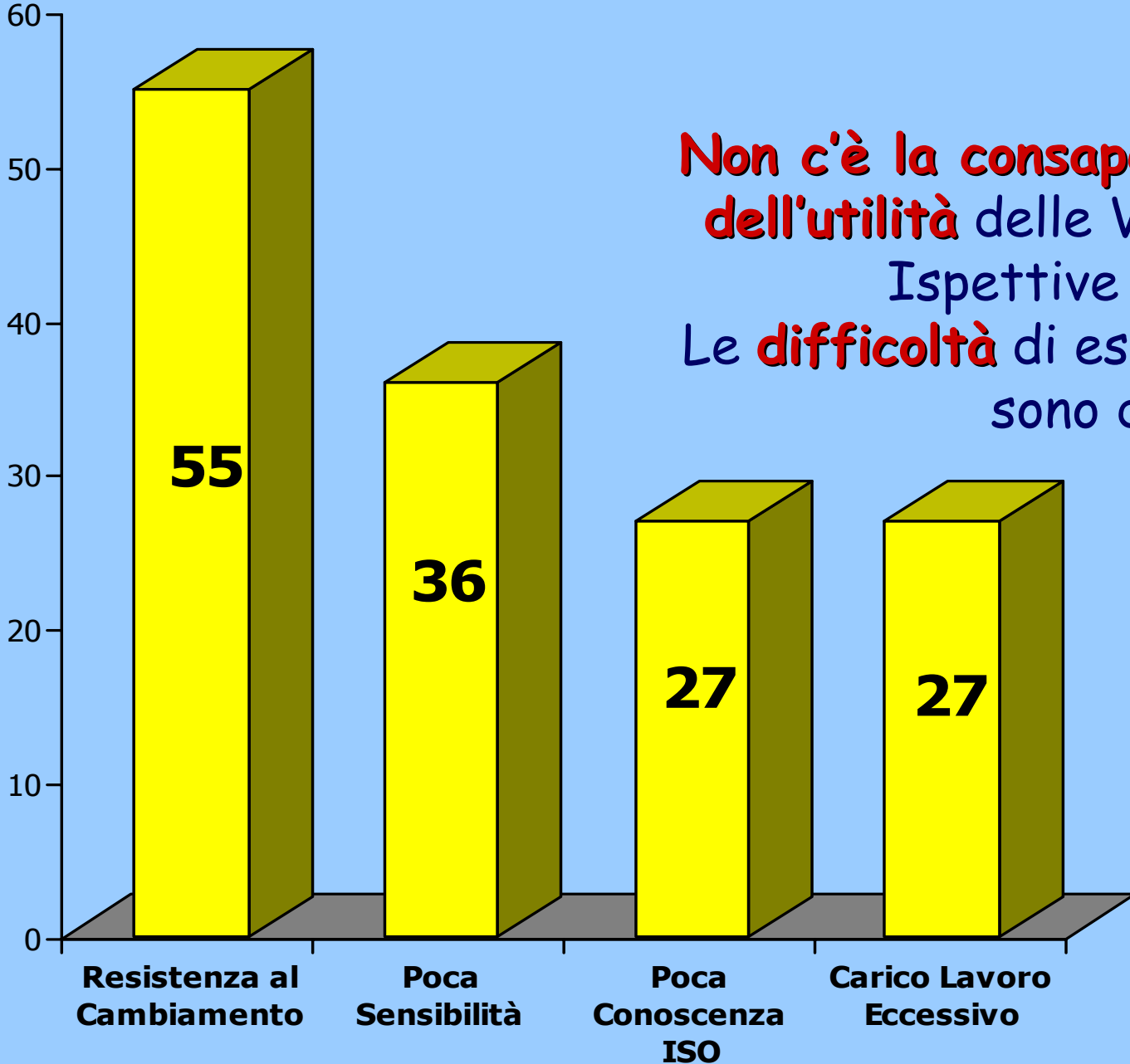
Il programma di verifica annuale è generalmente sempre concordato (**80 % dei casi**), e sempre approvato. Non sempre però è rispettato (rispettato solo nel **65 %** casi).



Nel **36 %** dei casi si tende a rimandare le verifiche (circa il 55% nel dato generale). Nel **18%** dei casi si richiedono verifiche supplementari.

4. le Verifiche Ispettive Interne

gruppo
Servizi Pubblici Locali
A.I.C.Q. Triveneta



Non c'è la consapevolezza dell'utilità delle Verifiche Ispettive Interne.
Le **difficoltà** di esecuzione sono dovute a:

Conduzione della Verifica:

le check-list sono:

- personalizzate (**36%**),
- adeguare all'Azienda (**45 %**),
- spontanee (**36 %**, contro il 22 % del dato generale)

Le non conformità rilevate sono prevalentemente documentali (**55 %**) e/o comportamentali (**45 %**).

I responsabili delle aree valutate sono per il **73 %** collaborativi con chi svolge le VII nella definizione delle AC/AP.



Costituito nel 2001 per raggruppare
i **Responsabili Qualità**, gli **Esperti** e gli
Specialisti della Qualità
che operano nelle
Aziende di Servizio Pubblico Locale
per entrare in confronto, per potersi valutare e
valutare le attività che vengono
implementate in Azienda

Deve essere uno strumento **UTILE** !!!

Coordinamento c/o AICQ Triveneta

Proposte di attività:

- **incontri** specifici su tematiche operative (scelta dei processi in ottica Vision 2000, definizione degli indicatori dei processi "soft", come sviluppare una comunicazione interna efficace sulla Qualità, ...);
- **"focus group"** su temi "caldi" – confrontarsi su come risolvere alcuni problemi con l'esempio vissuto;
- **"workshop"** (incontri e "on-line") su casi "tipologici" implementabili e facilmente riconoscibili;
- **istituzione** di una **libreria** informatica di Best Practices adottate nelle aziende di SPL.

**... si accettano
proposte !!!**

