



## LA CORRETTA INFORMATIZZAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

*Estrarre conoscenza dalle informazioni raccolte*

Il cuore della conoscenza è il possesso dell'**informazione**. Nella civiltà dell'informazione dire questo è una banalità. Le nostre aziende pullulano di informazioni. Gli armadi e le scrivanie sono piene di carta, i server (e qualche volta i nostri PC, purtroppo) sono pieni di files contenenti ampia documentazione su ogni aspetto della nostra azienda.

Nessun problema quindi, siamo in grado di conoscere tutto dei nostri processi, consultando questa documentazione, e di prendere decisioni. E invece no, e per un motivo molto semplice: **l'informazione, anche in grande quantità, se non elaborata non porta conoscenza**. Ci avvaliamo delle nuove tecnologie per gestire le informazioni ma spesso non ci accorgiamo che il modo in cui le memorizziamo equivale né più né meno a scriverle su un foglio di carta e a riporle in un cassetto.

Facciamo un esempio pratico: la gestione degli scarti di produzione. Tutte le aziende hanno un sistema di registrazione degli scarti, con un bel modulo cartaceo frutto di una stampa da file Excel o Word, che viene compilato da chi rileva lo scarto e poi trasmesso per le dovute approvazioni. Ovviamente non ci si può fermare alla registrazione, ma è necessario elaborare questi moduli. E qui spesso si incontrano grandi difficoltà: se i moduli sono su carta o su file Word/Excel, non è in alcun modo possibile estrarre rapidamente le importantissime informazioni che l'aggregato di queste registrazioni contiene. E di fronte a queste difficoltà spesso gli uffici Qualità si limitano a cogliere le informazioni essenziali, oppure, qualora vogliono an-

dare più in profondità, sono costretti a impiegare giornate per ricopiare e aggregare i dati. In altre parole, in queste condizioni approfondire il grado di **conoscenza di un processo** costa del tempo e spesso vi si rinuncia a favore di una conoscenza molto superficiale.

Questo è solo un piccolo esempio ma significativo di come "possedere tante informazioni" non significhi necessariamente "conoscere", perché **la conoscenza è sempre frutto di un'elaborazione di tali informazioni**. Ecco perché dobbiamo rendere le informazioni e i dati [del Sistema di Gestione della Qualità] facilmente reperibili, elaborabili, aggregabili. Le tecnologie per farlo non mancano, tuttavia, nella realtà italiana, solo una minima parte di aziende certificate ha correttamente informatizzato la gestione del Sistema Qualità con soluzioni apposite. Spesso infatti i dati e le informazioni relativi alla Qualità (ma potremmo estendere il discorso anche ad altri sistemi di gestione, come quello Ambientale o della Salute e Sicurezza dei Lavoratori) sono considerati di **serie B** rispetto ai dati della contabilità, del magazzino, della produzione e quindi relegati a file Word o Excel. Detto in parole semplici: *se un Documento di Trasporto è archiviato sotto forma di records in un database posizionato su un server protetto, per quale motivo Non Conformità, Reclami, Azioni Correttive, ecc..., non subiscono un uguale trattamento e vengono invece gestiti in modo destrutturato attraverso files Word o Excel e salvati in cartelle a cui tutti hanno accesso?*

Questo non sarebbe grave se il Sistema Qualità riguardasse una parte limitata

dell'azienda, ma come ben sappiamo un Sistema Qualità efficace è immerso in tutta l'azienda, e si occupa di essa a 360°, risultando un validissimo **strumento di supporto per l'Alta Direzione**, la quale, per decidere le strategie e prendere le conseguenti decisioni, necessita di informazioni sicure, affidabili e le più aggregate possibile. E quindi il dato della Qualità non può e non deve essere un dato di serie B. E per portare i dati del Sistema Qualità dalla serie B alla **serie A** bisogna strutturarli, e, immediatamente dopo, renderli facilmente gestibili, sia come inserimento che come rintracciabilità e fruibilità in termini di elaborazione. Database, ERP, piattaforma Web, nonché i vari tipi di dispositivo, dal PC al tablet allo smartphone, sono tutte componenti che possono essere sfruttate, integrandole, per gestire correttamente dati e informazioni della Qualità.

**QualiWare** è un applicativo appositamente studiato per fare questo, e le sue caratteristiche principali sono la **semplicità** e la **flessibilità di utilizzo**, oltre che la possibilità di utilizzare appieno le tecnologie utilizzate dalle aziende.

Attraverso l'utilizzo di un motore di **Workflow**, QualiWare rende possibile la gestione integrandosi perfettamente con gli altri sistemi informativi aziendali, coi quali colloquia grazie agli standard aperti per lo scambio di informazioni. Il risultato è la centralizzazione di tutte le informazioni in un unico database dedicato alla Qualità, interconnesso con tutti gli altri database aziendali, in primis quello dell'ERP.

Ed è in questo modo le aziende possono portare i dati della Qualità dalla serie B alla serie A.

Questo è il messaggio che vogliamo dare forte e chiaro in questa sede, aggiungendo un particolare non insignificante: secondo la nostra esperienza, le aziende che più hanno investito in innovazione tecnologica del Sistema Qualità sono anche quelle che meglio hanno saputo affrontare la lunga crisi iniziata nel 2008 e dalla quale non siamo ancora usciti.

**Ulteriori informazioni sulle funzionalità sono disponibili su [www.qualiware.it](http://www.qualiware.it)**