

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. Per chi è certificato ISO 9001, questo è richiesto dalle norme, e va quindi fatto.

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 su un server, 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 andare più in profondità, sono costretti a impiegare giornate per ricopiare i dati in un altro foglio Excel e aggregarli. 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'ela-

borazione di tali informazioni, aggregandole, filtrandole, riordinandole, ecc.

Per questo, se vogliamo raggiungere l'obiettivo dobbiamo rendere le informazioni e i dati [del Sistema di Gestione della Qualità] facilmente reperibili, elaborabili, aggregabili.

Le tecnologie per farlo non mancano, è però un dato di fatto che nelle aziende 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 spesso considerati di serie B rispetto ai dati della contabilità, del magazzino, della produzione e quindi relegati a file Word o Excel o, quando va bene, a database Access auto-costruiti e autogestiti dai dipartimenti aziendali che si occupano dell'Assicurazione Qualità.

Questo è confermato anche da alcune statistiche che riportano che solo una minima parte di aziende certificate ha correttamente informatizzato la gestione del Sistema Qualità con soluzioni apposite. Ma la mancata corretta informatizzazione comporta proprio quanto detto sopra, cioè la grande difficoltà nell'estrazione della conoscenza e nell'utilizzo ai fini della definizione delle strategie. 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 il 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. E possibilmente recapitare in automatico il sunto delle informazioni a chi deve fruirne, conferendo quindi proattività al sistema.

Detto in parole semplici: se un Documento di Trasporto è ar-

ICT, motore per l'innovazione

rubrica a cura di ReteICT

chiviato 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?

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. Esistono sul mercato applicativi appositamente studiati per fare questo, e le loro caratteristiche principali sono (o, meglio, devono essere) la semplicità e la flessibilità di utilizzo, oltre che la possibilità di utilizzare appieno le tecnologie utilizzate dalle aziende.

Attraverso l'utilizzo di sistemi per la gestione del Workflow, essi rendono possibile la gestione integrandosi perfettamente con gli altri sistemi informativi aziendali, coi quali colloquiano 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 che 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.

Ing. Pier Alberto Guidotti
Analysis s.r.l. – www.qualiware.it

© RIPRODUZIONE RISERVATA

