



La Qualità nella Pubblica Amministrazione per la competitività del Sistema Paese

Ing. Romano Bonfiglioli – Ing. Andrea Righetti

Bonfiglioli Consulting S.r.l.
V.le Pietramellara 5 - 40121 Bologna

Tel: +39 051 555013 Fax: +39 051 520327 E-mail: bcsoa@bcsoa.it Internet: www.bcsoa.it – www.leanthinking.it

► LA NOSTRA MISSIONE È AMBIZIOSA:

*“Contribuire al miglioramento del Sistema Italia attraverso la qualità e l’organizzazione. Credo infatti che un intervento di consulenza possa dirsi riuscito quando porta **un vero cambiamento** nell’organizzazione, quando questa riceve **qualcosa di nuovo**. Il nostro approccio persegue **la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo** della qualità e dell’organizzazione in maniera concreta e realistica, unendo il rigore scientifico dei metodi al continuo coinvolgimento delle persone. Attraverso l’applicazione tenace, seria e concreta di queste idee pensiamo di **contribuire alla crescita del Sistema Italia** ed al consolidamento di una **concezione positiva del lavoro**”.*

Romano Bonfiglioli



- ▶ Bonfiglioli Consulting si colloca **fra le prime 10 Società italiane** di consulenza di direzione e organizzazione
 - ▶ può contare **il maggior numero di esperienze e di applicazioni di successo dei principi Lean Thinking**
 - ▶ svolge **attività plurispecialistiche** in grado di esprimere una **precisa identità professionale e culturale** e di fornire ai Clienti un servizio completo.
 - ▶ **Bonfiglioli Consulting si occupa** contemporaneamente di:
 - CONSULENZA DI DIREZIONE E ORGANIZZAZIONE
 - RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE
 - FORMAZIONE
- in tutti i Settori Industriali, nel terziario e nella Pubblica Amministrazione.

▶ In particolare:

▪ DIREZIONE

Lean Thinking – Pensiero Snello, progettazione di strutture, gestione del cambiamento, gestione delle risorse umane, sistemi di controllo di gestione, strategie di e-business, ..

▪ LOGISTICA E PRODUZIONE

Supply Chain Management, Lean Manufacturing, studio e attuazione del modello logistico-produttivo aziendale, riduzione dei tempi di set-up, tempi e metodi, studio di layout, ..

▪ SISTEMI INFORMATIVI


Software selection, analisi dei processi informativi, definizione di specifiche funzionali, supporto alla gestione di progetti ERP, ..

▪ QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Certificazione ISO 9000, ISO 14000, Standard per la GDO (IFS, BRC), Sistemi EFQM, Controllo statistico dei processi, SA 8000, OHSAS 18001, ..

▪ FORMAZIONE

Corsi a catalogo, progettazione e realizzazione di interventi formativi su specifiche esigenze del cliente

- ▶ Bonfiglioli Consulting vanta una esperienza di quasi 30 anni, svolge la propria attività a livello nazionale avvalendosi di uno staff di circa 40 persone ed è organizzata per Divisioni di prodotto:
 - **DIVISIONE ORGANIZZAZIONE**
 - **DIVISIONE CERTIFICAZIONE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**
 - **DIVISIONE SISTEMI DI LOGISTICA**
 - **SOA  RISORSE UMANE**

- ▶ mantiene attive relazioni e collaborazioni con docenti di prestigiosi istituti quali le Università di Harvard, Berkeley, Bologna, Genova e con il Lean Enterprise Institute fondato da Womack e Jones.

IL TEMA FONDAMENTALE: LA COMPETITIVITA'

- ▶ **Il Problema della competitività** (o meglio della perdita di competitività) delle imprese Italiane e quindi del Sistema Industriale Italiano è di drammatica attualità



- ▶ Noi riteniamo che nel recupero di competitività (indispensabile se non ci si vuole rassegnare al declino del Paese) passi anche **attraverso un nuovo e più moderno ruolo della Pubblica Amministrazione**

L'obiettivo della Certificazione di Qualità della Provincia

- ▶ *Quando abbiamo avviato il rapporto con la Provincia di Ferrara avevamo un obiettivo : proporre, condividere ed utilizzare dei meccanismi organizzativi nuovi, per rendere più “snelli” processi e procedimenti e migliorare la capacità di offrire/gestire servizi sempre maggiori e complessi.*



IL PROGETTO QUALITA' PER LA PROVINCIA

- ▶ Se avessimo affrontato il problema in modo tradizionale avremmo corso un rischio : creare nuova burocrazia.
- ▶ Volevamo creare invece le basi per una nuova e più moderna organizzazione.



IL PROGETTO QUALITA' PER LA PROVINCIA

- ▶ Abbiamo usato prima il termine “snello” e non a caso : lavorare snelli (o Lean) è oggi una esigenza riconosciuta sia nelle attività industriali che dei servizi (anche pubblici), per ridare nuovo slancio alla competitività del nostro paese .



I principi del Lean Thinking

- VALUE: Definire il valore
- VALUE STREAM : Identificare il flusso di valore
- FLOW : Far scorrere il flusso
- PULL: Flusso “tirato”
- - Estendere il flusso continuo del valore a tutto il processo
- PERFECTION: Perfezione



▶ ***“Non c’è bisogno di andare in Cina per recuperare competitività” :***

▶ **“Si può fare anche in Italia nelle imprese italiane, applicando i principi dell’impresa snella che consentono la drastica riduzione dei tempi di consegna, degli scarti e delle scorte”**



La Competitività nella Pubblica Amministrazione

- ▶ Qualcuno forse starà pensando che parlando di Pubblica Amministrazione, il termine “capacità competitiva” sia poco applicabile ; noi pensiamo che esiste una capacità competitiva anche nella Pubblica Amministrazione :

- » **Servizi di Qualità**

- » **Svolti con Rapidità**

- » **A costi contenuti**

- ▶ **Come ?**

Lavorando in modo diverso !

La Competitività nella Pubblica Amministrazione

- ▶ Riteniamo che il sistema Qualità creato in Provincia di Ferrara sia nato proprio coniugando questi fattori



La nostra consapevolezza

- ▶ Esistono complessità e vincoli nel Settore Pubblico più forti che nel Settore Privato
- ▶ Nella Pubblica Amministrazione molto spesso le Risorse Umane sono di estremo pregio
- ▶ Basta solo riuscire a creare le giuste condizioni e si ottengono ottimi risultati



I Capisaldi

- ▶ Il progetto ha dunque avuto come riferimento : proporre a chi opera un approccio innovativo sul “come fare le cose bene” (qualità) all’interno di una cornice rigorosa ma semplice , capace di razionalizzare e semplificare le molteplici attività .
- ▶ Il progetto Sistema di Gestione per la Qualità si è quindi sviluppato secondo una interpretazione Lean dell’applicazione .



I Capisaldi

- ▶ Ciò ha significato dare una nuova interpretazione per la gestione delle procedure e avviare modalità più partecipative per snellire il processo decisionale.
- ▶ È stato un modo diverso ed innovativo per introdurre la ISO 9001



Il Futuro

- ▶ Questa impostazione aveva bisogno del forte sostegno di un Sistema Informativo efficace e pervasivo ; la qualità e capacità professionale “del CED” ha fornito l’altro pilastro per la costruzione della nuova organizzazione
- ▶ Naturalmente questa impostazione di base andrà rafforzata ed allargata perché il miglioramento prosegua e sia sempre più incisivo (IL PROGETTO PILOTA LEAN THINKING)

