

Introduzione

Lo studio prende le mosse da una esperienza di tirocinio svolta presso il Comune di S. Marcello P.se (Provincia di Pistoia), condotta con la finalità di indagare se e quanto le necessità dei cittadini vengono soddisfatte attraverso l'impiego di un sistema di gestione non esplicitamente ispirato a nessun modello di GQ.

Le debolezze del sistema sono divenute lo spunto per condurre una analisi a più ampio spettro che, attraverso l'ipotetica implementazione di un SGQ ispirato alle norme ISO, mira alla correzione delle inefficienze, all'incremento della soddisfazione dei cittadini e al contenimento della spesa.

Punto di riferimento per il lavoro svolto è stato l'ufficio personale, nella consapevolezza che un sistema di qualità funziona solo ed esclusivamente se le persone che operano nell'organizzazione sono fortemente consapevoli e motivate a lavorare orientando la propria attività alle esigenze dei cittadini, in uno sforzo continuo di miglioramento che è sì lavoro impegnativo e costante, ma anche conseguimento di allettanti gratificazioni personali.

Naturalmente, vista la generalità dell'intervento di analisi, non è stato possibile effettuare una disamina completa di tutti i processi e delle variabili organizzative per formulare ipotesi pienamente esaustive; si è quindi operata la scelta di inquadrare l'intera organizzazione in termini di struttura e di macro - processi per poi individuare, in base agli obiettivi strategici, le attività maggiormente significative in termini di soddisfazione dei requisiti del cittadino. In tal modo è stato selezionato un "segmento" di organizzazione, ne è stata verificata l'efficacia per poi inquadrarla, a fronte di una adeguata rimodulazione, nel contesto più generale di un sistema di processi costruiti su un modello che si è ritenuto più aderente ai requisiti di una organizzazione di qualità.