

A SCUOLA DAI MIGLIORI

THINK TANK HRC L'obiettivo è imparare la qualità totale. Apprendendola dalle società più virtuose. Ecco l'impegno concreto di Galgano & associati.

■ Learnship e leadership: la formula per battere i concorrenti e amplificare la capacità di generare innovazione, un valore aggiunto che non si improvvisa. Parola di Maria Cristina Galgano, amministratore delegato della società di consulenza **Galgano & associati**.

Quali tecniche avete implementato per potenziare l'innovazione?

L'innovazione è essenziale per restare sul mercato. Ma spesso si dimentica che produrre richiede capacità di imparare rapidamente a fare cose nuove, o a fare le cose in modo diverso. Sovente capita di portare aziende a visitare realtà eccellenti nostre clienti. C'è un'azienda che ha raggiunto livelli di qualità ed efficienza così elevati da essere spesso oggetto di studio. Il loro motto è: ciò che si vede oggi è già superato da ciò che si ha in mente di fare domani. È il concetto di learnship: mantenere una posizione di leadership grazie alla capacità di essere più veloci degli altri nel generare apprendimento e, dunque, miglioramento. La capacità di migliorare continuamente e rapidamente non si improvvisa né si può copiare.

Come si articola il percorso?

Per tappe essenziali. Primo: rispetto profondo per le persone attraverso l'attenzione a ergonomia, sicurezza e comunicazione. Secondo: obiettivi che costringano le persone a cambiare. Terzo: possibilità di sperimentare nuovi modi di agire. Quarto: applicare in azienda un metodo scientifico. Le tecniche che introduciamo nelle aziende hanno queste finalità. Attivano innovazione e insieme creano una cultura pronta a mettersi in gioco in cerca di metodi sempre più validi. Vogliamo che le aziende sviluppino learnship, diventando leader di settore grazie alla capacità di essere

rapide ed efficaci nell'apprendere nuovi modi di fare meglio le cose.

Che formula avete individuato per favorire innovazione e miglioramento dei processi?

Il miglioramento rapido o blitz kaizen. Si basa su eventi di miglioramento attuati nell'arco di cinque giorni e si applica in stabilimento e in ufficio con un forte coinvolgimento del personale, motivato e formato sul campo ad attivare miglioramenti su qualità, produttività, flessibilità. Le persone imparano a «vedere» la realtà nell'ottica nuova del valore per il cliente, abbattendo gli sprechi. Acquisita quest'ottica, il personale diventa protagonista dell'innovazione e del miglioramento rapido dei processi.

Concentrare l'attività di miglioramento ha un effetto dirompente sulle persone: carica, motiva, forma, appaga. Genera un circolo virtuoso in cui oltre ai risultati emerge una cultura nuova e la padronanza di tecniche da utilizzare nella lotta agli sprechi.

Che risultati ottenete?

I risultati ottenuti in produttività e qualità sono estremamente interessanti. In più, attraverso le iniziative di

miglioramento si arriva a una crescita formidabile delle risorse umane e l'imprenditore comprende l'importanza di «salire sulle spalle di giganti», come diceva Newton. Imparare a guardarsi intorno per cercare modelli di eccellenza da cui trarre ispirazione. Questo significa sviluppare una mentalità nuova, meno autoreferenziale o provinciale, nello spirito di Picasso che sosteneva che «i geni copiano».

Quali i nuovi progetti?

Siamo alla ricerca di nuovi servizi per i nostri clienti. I fronti sui quali stiamo sviluppando nuovi servizi riguardano la customer experience e il suo miglioramento: un tema importante data l'elevata quantità di offerte che le aziende propongono ai clienti.



M. CRISTINA GALGANO

IL PROFILO DEL MANAGER...

Maria Cristina Galgano, a.d. della Galgano & associati, è l'ideatrice del progetto Sviluppo manageriale al femminile. Giornalista e autrice di numerosi articoli, è coautrice con Alberto Galgano del libro *Il sistema Toyota per la Sanità, più qualità meno sprechi*.

... E QUELLO DELL'AZIENDA

Galgano & associati è una delle più affermate realtà di consulenza di direzione e di formazione manageriale a capitale interamente italiano. Leader riconosciuto nel company wide quality control, oggi «qualità totale», mette a disposizione di aziende italiane e internazionali, pubbliche e private, di ogni dimensione, il più qualificato know-how a livello mondiale nel campo dell'organizzazione e produzione snella. L'approccio Galgano offre soluzioni personalizzate in logica di innovazione, qualità, competitività, sviluppo risorse umane, riduzione costi.

IN COLLABORAZIONE CON



WWW.HRCOMMUNITYACADEMY.NET
info@hrccommunityacademy.net



A CACCIA DI MODELLI
Le società devono cercare modelli d'eccellenza da cui trarre ispirazione.