L'importanza della mappatura dei processi e dei sistemi di gestione della qualità per i piccoli artigiani

# Introduzione

Molti piccoli artigiani considerano i sistemi di gestione della qualità (SGQ) come un onere riservato alle grandi aziende, o come qualcosa di utile solo se certificato ISO. In realtà, adottare fin dall’inizio una logica di qualità nella gestione dei processi permette di crescere in modo ordinato, riducendo rischi e costi futuri. La certificazione può arrivare in una fase successiva, ma la struttura organizzativa ispirata ai principi ISO garantisce vantaggi immediati e prepara al salto di scala senza contraccolpi.

# Benefici pratici di un SGQ per piccoli artigiani

1. Risparmio di tempo e riduzione delle rilavorazioni.
2. Delegare senza perdere controllo, con processi chiari per dipendenti e collaboratori esterni.
3. Serenità del titolare: meno stress operativo e più tempo per attività strategiche.
4. Raccolta dati e KPI utili non solo al miglioramento interno ma anche per accedere a credito bancario.
5. Scalabilità senza perdita di qualità e valore.
6. Formazione più rapida ed economica per i nuovi dipendenti.
7. Valorizzazione del prodotto e maggiore percezione di affidabilità sul mercato.

# Un approccio strategico

Implementare un sistema di gestione qualità non significa necessariamente ottenere subito una certificazione ISO. Significa adottare una mentalità orientata ai processi, alla documentazione e al miglioramento continuo. Questo approccio permette di strutturare la crescita dell’impresa artigiana in modo sostenibile, riducendo i rischi legati a inefficienze, dipendenza eccessiva dal titolare e difficoltà di adattamento al mercato.

# Conclusione

La qualità non deve essere percepita come un costo, ma come un investimento. Per un piccolo artigiano, strutturare il lavoro secondo logiche di gestione della qualità rappresenta un passo fondamentale per crescere, tutelare il proprio tempo e il valore del proprio prodotto, e prepararsi a competere su mercati più ampi.

# Bibliografia

ISO (2015) \*ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements\*. Geneva: International Organization for Standardization.

Deming, W. E. (1986) \*Out of the Crisis\*. Cambridge, MA: MIT Press.

Juran, J. M. and Godfrey, A. B. (1999) \*Juran’s Quality Handbook\*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Oakland, J. S. (2014) \*Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases\*. 4th ed. London: Routledge.

Crosby, P. B. (1979) \*Quality is Free: The Art of Making Quality Certain\*. New York: McGraw-Hill.