



DIARIO DELLA QUALITÀ

Data: 21 maggio 2025 - Mercoledì

DATI DEL GIORNO

- Non conformità rilevate: 3 (2 in produzione, 1 in magazzino)
- Percentuale di completamento audit interni: 67% (in linea con il piano)

OSSERVAZIONI

8:30 - Gemba walk in produzione (Linea B)

Ho notato che gli operatori stanno applicando in modo non uniforme la nuova procedura di controllo visivo implementata la settimana scorsa. Marco applica tutti i 5 punti di controllo, mentre Giulia e Paolo sembrano concentrarsi solo su 3. Il display con la checklist è posizionato a un'altezza scomoda e con riflessi che ne rendono difficile la lettura.

11:15 - Riunione con il team IT

Durante la presentazione del nuovo sistema di raccolta dati, ho osservato che i responsabili di reparto erano entusiasti, mentre gli operatori sembravano confusi e preoccupati. Quando ho chiesto loro feedback diretto, è emerso che temono che il sistema serva a "controllarli" piuttosto che a migliorare i processi.

14:40 - Analisi reclamo cliente XXX

Il reclamo sulla finitura superficiale ricevuto ieri ha rivelato una deviazione nel processo di verniciatura. Parlando con Stefano (resp. verniciatura), è emerso che la calibrazione degli ugelli viene verificata solo all'inizio turno, mentre la temperatura ambientale varia significativamente durante la giornata estiva.

INTUIZIONI

- La resistenza al nuovo sistema IT non è dovuta a tecnofobia (come avevo inizialmente ipotizzato), ma a mancanza di chiarezza sul perché stiamo raccogliendo questi dati. Non abbiamo comunicato bene i vantaggi che potrebbero derivare dall'utilizzo.

- I display visivi sono efficaci solo se ergonomicamente posizionati - un dettaglio che avevo trascurato. La visibilità fisica determina l'attenzione mentale.
- La variabilità dei processi non dipende sempre dalle procedure, ma anche da fattori ambientali che non avevamo considerato nei nostri controlli standard. Dobbiamo pensare in termini di sistema completo.

LEZIONI APPRESE

1. Prima di implementare nuovi strumenti o procedure, devo assicurarmi che tutti comprendano chiaramente lo scopo e i benefici personali, non solo quelli aziendali.
2. L'osservazione diretta rivela dettagli che i report non mostrano mai.
3. I nostri controlli attuali non tengono conto della sensibilità ambientale di alcuni processi.

AZIONI IMMEDIATE

[✓] Riposizionato il display della checklist sulla Linea B a un'altezza ottimale e con illuminazione anti-riflesso

[✓] Inviato email a Sara (IT) per organizzare una sessione di Q&A con gli operatori sul nuovo sistema

[✓] Modificata la procedura di verniciatura inserendo controlli ogni 2 ore nei giorni con $T > 25^{\circ}\text{C}$

DA FARE DOMANI

[] Preparare una breve presentazione "Perché misuriamo" (max 5 slide) per spiegare il valore del nuovo sistema IT per gli operatori

[] Verificare l'applicazione della checklist dopo la riposizionatura del display

[] Analizzare i dati storici correlati alla temperatura per validare l'ipotesi sulla verniciatura

FOLLOW-UP

Problema kaizen team magazzino (19/05)

I risultati del test di questa mattina sono promettenti. Il nuovo sistema di codifica colore ha ridotto gli errori di prelievo del 37% in un solo giorno. Elena (team leader) ha suggerito di estenderlo anche all'area spedizioni. Concordo, ma voglio prima raccogliere un'altra settimana di dati.

Formazione nuovi assunti (17/05)

Ho ricevuto feedback dai partecipanti. Il modulo sui "7 sprechi" è risultato troppo teorico. Devo ripensarlo con più esempi pratici e forse un gioco di simulazione.

RIFLESSIONE PERSONALE

Oggi ho notato quanto sia facile dare per scontato che gli altri vedano il valore della qualità come lo vedo io. La resistenza al sistema IT mi ricorda che la qualità non è solo un insieme di strumenti e misure, ma una narrazione condivisa.

Mi chiedo: quanto del mio tempo dedico a spiegare il "perché" rispetto al "come"? Forse dovrei iniziare ogni intervento con una breve storia che illustri l'impatto della qualità, prima di entrare nei dettagli tecnici.