“Spesso la differenza tra il successo e l’insuccesso consiste nella capacità di coinvolgere

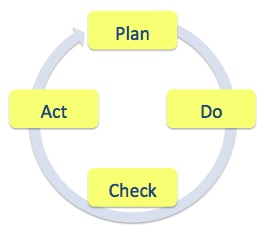
il cliente in modo appropriato ed emotivo”.

*Richard Normann*

Per parlare di Total Quality Management della formazione, dobbiamo essere in grado di vivere la formazione come un servizio, analizzato nell’ottica di processo. Citando Erika Leonardi nel suo libro “Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda”[[1]](#footnote-1), il servizio può essere analizzato in ottica di processo, se lo consideriamo come ciò che trasforma un input in output, grazie al contributo di persone, attrezzature, etc., in cui il cliente ha un ruolo fondamentale.

Sappiamo che la formazione è un servizio e in questo libro apprendiamo che che il piano di formazione può essere gestito come un processo; siamo pertanto in grado di poter apprendere come gestire un progetto di formazione, nell’ottica di miglioramento del processo. A tal fine ci sono d’aiuto le teorie del *Total Quality Management* ed il **metodo PDCA, Plan, Do, Check and Act**.

**Fig.n. 1 - Il metodo PDCA**



Tale metodo ci insegna a:

1. **Pianificare (Plan)**, ad avere chiari gli obiettivi, a disporre delle risorse, a definire i tempi;
2. **Fare (Do),** quanto e ciò pianificato;
3. **Controllare (Check),** il risultato ottenuto, se abbiamo raggiunto al soddisfazione del cliente (obiettivo di efficacia), se abbiamo utilizzato al meglio le risorse (obiettivo di efficienza);
4. **Agire (Act),** se il risultato è corretto, può essere sempre passibile di miglioramento, se al contrario non lo è, possiamo verificare dove sia l’errore, se nella pianificazione o nell’esecuzione del processo.

Questo metodo ci insegna fondamentalmente a non buttarci subito nel fare le cose, ma a pensarle e pianificarle prima e a verificare il lavoro svolto a posteriori.

1. Erika Leonardi*, Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda*, Sperling & Kupfer Editori [↑](#footnote-ref-1)