

**FIERA A&T – CONVEGNO NAZIONALE**  
**COMITATO LABORATORI DI PROVA E TARATURA**

**«LA GESTIONE DI UN LABORATORIO DI PROVA O TARATURA: peculiarità, criticità e soluzioni»**

# **GESTIONE E MONITORAGGIO DEI PROCESSI IN UN LABORATORIO: ESEMPIO DI BEST PRACTICE**

*Erica Battistich*

*Responsabile sistema gestione qualità – CEME HV LABORATORY*

# Laboratorio CEME di GE Vernova

Parte del gruppo GE Vernova, sede di  
Noventa di Piave (Venezia)



Laboratorio accreditato ISO 17025 dal  
2013



Prove su apparecchiature di alta tensione



# Gestione per processi

Processo = insieme di attività interconnesse e interdipendenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso.



Secondo la norma [ISO 17025](#) è un approccio sistematico che richiede ai laboratori di:

- Identificare
- Pianificare
- **Monitorare** i propri processi
- **Migliorare**

con l'obiettivo di:

- garantire risultati affidabili e imparziali
- aumentare la fiducia dei clienti
- perseguire/mantenere l'accreditamento

# Indicatore di prestazione - KPI

## Monitorare:

→ le metriche utilizzate per **monitorare e misurare** le performance dei processi sono gli indicatori di prestazione (KPI - Key Performance Indicator).

Come implementarli?

- **Mappare i processi definire gli obiettivi strategici del laboratorio**
- **Selezionare i KPI rilevanti:** Scegliere metriche misurabili e pertinenti che riflettano le aree critiche dei processi identificati.
- **Coinvolgere le parti interessate:** Adottare un approccio collaborativo nella definizione dei KPI per ottenere maggior impegno e supporto.
- **Monitorare e analizzare i dati:** Raccogliere e analizzare regolarmente i dati relativi ai KPI per identificare le tendenze e le deviazioni.
- **Adottare azioni correttive:** Implementare azioni mirate per risolvere i problemi emersi e migliorare continuamente l'efficienza dei processi.
- **Essere agili e adattabili:** Rivedere e aggiornare i KPI nel tempo, in quanto le esigenze e le condizioni cambiano.

# Indicatore di prestazione - KPI

---

## Migliorare:

→ La definizione degli obiettivi e l'analisi dei KPI stabiliti per la verifica del raggiungimento degli stessi consente di migliorare i propri processi.

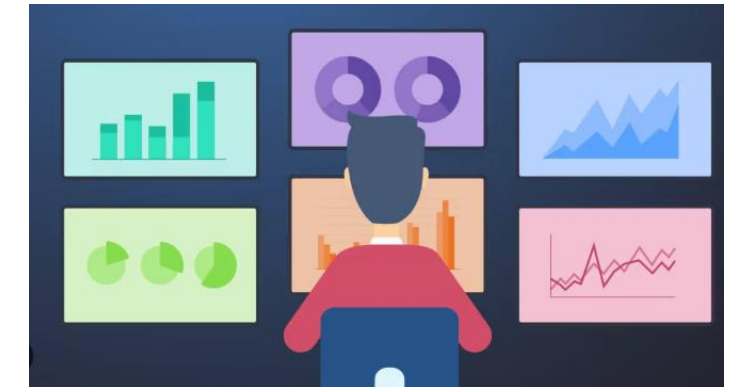
- **Miglioramento continuo:** Identifica le aree di debolezza e offre la possibilità di attuare miglioramenti mirati.
- **Decisioni data-driven:** Permette ai decision maker di basare le loro scelte su dati concreti, anziché su ipotesi.
- **Ottimizzazione delle risorse:** Aiuta a capire come allocare al meglio le risorse e a evitare sprechi.
- **Maggiore allineamento:** Assicura che le attività quotidiane siano allineate agli obiettivi strategici complessivi.



# La nostra esperienza

Qualche consiglio che nasce dall'esperienza nel nostro laboratorio:

- **Coinvolgere** le funzioni interessate nella definizione dei KPI → Gli attori protagonisti del processo misurato saranno più focalizzati sul raggiungimento dell'obiettivo.
- Utilizzare **moduli di raccolta dati già esistenti** per le misurazioni dei KPI → la raccolta e misurazione delle performance sarà in questo modo agevolata.
- Se un indicatore non si dimostra significativo come immaginato, **non aver paura di cambiare idea** → misurare qualcosa che non serve non migliorerà l'efficacia del processo.
- L'obiettivo mostra la direzione da seguire, il miglioramento è il viaggio → la scelta degli obiettivi deve essere **sfidante ma raggiungibile**, in modo da consentire un **miglioramento continuo**.



# Qualche esempio di KPI

## Produttività ed efficienza:

- Tempo prova (rispetto ad un tempo standard)
- Giorni occupazione aree di prova (rispetto ad una capacità massima)
- Tempo impiegato per l'emissione rapporto di prova



## Qualità:

- N° di Non Conformità risolte nei tempi stabiliti
- Tempi di realizzazione delle azioni di miglioramento stabilite

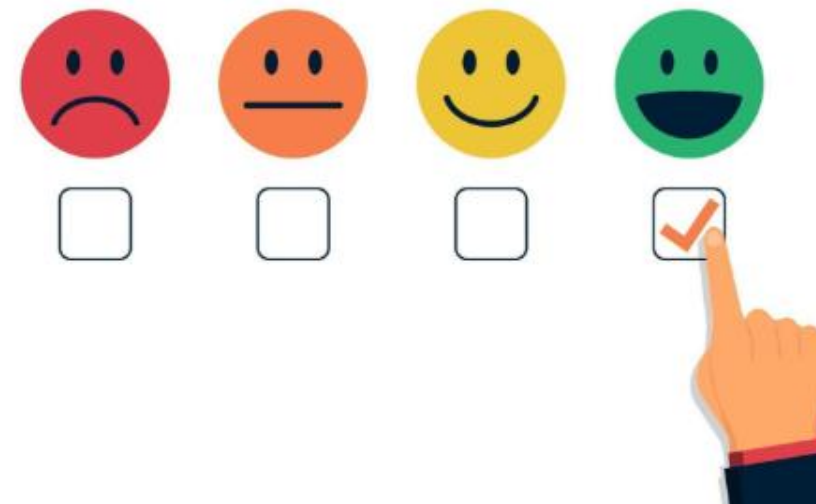
## Personale:

- N° ore formazione erogate/personale
- N° giorni/ore prova su numero tecnici abilitati



## Soddisfazione del cliente:

- Valutazioni del cliente misurate tramite sondaggi
- N° di reclami ricevuti rispetto al numero di prove realizzate



# Conclusioni & Domande

---

La misura tramite KPI delle performance di un processo consente di **trasformare delle informazioni qualitative in dati concreti** su cui prendere decisioni volte al miglioramento.

L'applicazione di questo metodo consente di tenere sotto controllo i processi ed **intercettare deviazioni o trend negativi**, ed è utile anche in Laboratori con ridotto numero di personale.

L'approccio per processi e la misurazione tramite KPI guadagna valore aggiunto applicando anche un **approccio basato sul rischio**, come suggerito dalla ISO 17025.

**Spazio ad eventuali domande**



A decorative wavy line in a dark blue color, starting from the left edge of the slide and curving upwards towards the right.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

# Contatti Personali

---

Erica Battistich

Mail: [erica.battistich@gevernova.com](mailto:erica.battistich@gevernova.com)

Telefono: 0421 309663

# Contatti Comitato Laboratori AICQ



Email: [laboratori@aicq.it](mailto:laboratori@aicq.it)



<https://www.linkedin.com/groups/13841625/>

## Contatti diretti Presidente Comitato

[andrea.fedele@unipd.it](mailto:andrea.fedele@unipd.it)

+39 347 77 27 370