

Stan Karapetrovic

Stan Karapetrovic és catedràtic d'Enginyeria Mecànica a la Universitat d'Alberta, al Canadà. És responsable del desenvolupament d'un procés per a la gestió de les normes de serie ISO 9000 i treballa en les normes ISO 10001, 10002 i 10003, que pretenen millorar la satisfacció dels clients. Karapetrovic ha vingut a la Universitat de Girona, convidat pel professor Martí Casadesús, per impartir classe en els màsters Bussines Innovation and Technology Management i European Master in Tourism Management.

Com enteneu la qualitat des de l'ISO?

Aquesta pregunta no té una única resposta. Qualitat pot ser tot allò que demana el client o la persona que fa servir un producte o servei. Des d'una perspectiva tancada és complir els requeriments del client a partir d'uns serveis o processos i, a més, proporcionar-los de forma excel·lent. A ISO es publiquen estàndards de gairebé tots els productes, però només n'hi ha vint o vint-i-cinc relatius a qualitat o gestió, que són els que van donar més èxit a ISO. Tothom coneix l'ISO 9001: hi ha més d'un milió d'empreses que posseeixen la certificació! Ara bé, n'hi ha moltes més normes, com les ISO 10001, ISO 10002 i ISO 10003, que tot i ser tan conegudes, les apliquen amb èxit organitzacions de tot el món.

Quin és el cost d'aplicar les normes ISO, o el de prescindir-ne?

Els costos hi són, la qualitat val diners. Amb el professor Martí Casadesús vam fer una enquesta en empreses de Catalunya, amb un excel·lent nombre de respostes, la qual cosa indica que aquí s'està molt implicat en la millora de la qualitat. En això penso que les empreses catalanes s'assemblen molt a les del Canadà.



“Qualitat pot ser tot allò que demana el client o la persona que fa servir un producte o servei.”



Quan tothom aplica una norma, n'inventeu una altra?

Sí, és així. En la meua opinió aquesta és la direcció que han de prendre les empreses, la d'afegir nous reptes, perquè si només es dediquen a mantenir la norma que ja compleixen, s'estanquen. Un dels resultats de la nostra enquesta, aquí a Catalunya, és que les empreses pensen que necessiten més estàndards de servei al client, la qual cosa ha motivat l'aparició dels Codis de Conducta, que, per exemple, l'Ajuntament de Girona aplica des de fa un temps.

En què consisteixen els Codis de Conducta?

És un compromís que l'empresa pot donar als seus clients amb l'objectiu d'obtenir-ne la plena satisfacció. El que és més interessant d'aquestes normes ISO és que no solament es poden aplicar a empreses, sinó també a diversos àmbits, com pot ser el de l'ensenyament. Per exemple, jo dono el compromís als meus estudiants que respondré les seves preguntes en menys de vint-i-quatre hores.

I si no ho fa?

Per a això hi ha les normes 10001 i 10002, que són les que atenyen als compromisos i a les reclamacions, respectivament. Són normes que tenen en compte diversos aspectes, com els drets dels clients i les diferències entre lleis i requisits dels diferents països. Als EUA i al Canadà hi ha la Better Business Bureau, que, tradicionalment, ha estat molt efectiva en la resolució de conflictes i en la gestió de reclamacions, sobretot en la indústria de l'automòbil, on són molt competitiu. Aquesta associació va ser molt activa en la creació de la norma 10003, la de la resolució de conflictes.

“La qualitat és important, i si les empreses l'obliden no podran mantenir-se i desapareixeran.”

Heu vingut a la UdG a impartir un curs de gestió de qualitat a l'empresa turística. Com estem gestionant la qualitat en aquest sector?

El que és interessant és que, cada cop més, les persones que viatgen fan servir Internet per informar-se. Aquesta eina ens permet fer una avaluació dels hotels com mai no havíem pogut fer, perquè la informació circula i els clients poden donar opinions i escriure lliurement qualsevol cosa. Les avaluacions, pel que fa als vostres hotels, són bones, i encara que aquest no sigui l'únic indicador, no està gens malament. De tota manera, encara que estiguis bé, sempre has de pensar com pots millorar. Mai no has de tenir-ne prou, perquè l'entorn és dinàmic i si no et prepares bé pots veure't perjudicat per altres que passen a fer-ho millor. La qualitat és important, i si les empreses l'obliden no podran mantenir-se i desapareixeran.