

Pfizer sceglie Information Mapping® per riscrivere le Procedure Operative a standard europeo

Contesto La divisione veterinaria della Pfizer costruisce un impianto produttivo da 30 milioni di Euro, progettato per osservare tutte le normative europee di settore. Tutti i prodotti fabbricati in questo impianto osserveranno gli standard, analogamente alle Procedure Operative interne.

Procedure Operative Le attuali Procedure Operative si rivelano assolutamente inefficaci. Non sono user-friendly: l'informazione è difficile da trovare, ed è inserita in testi molto densi. Inoltre sono state redatte negli anni '80 e richiedono quindi una revisione profonda. In sostanza sono raramente usate dal personale.

Nuovo impianto... nuove Procedure Operative! Per rispondere agli standard europei adottati dal nuovo impianto occorre quindi riscrivere tutte le Procedure Operative. Nella riscrittura occorre prestare attenzione a non mescolare procedure Operative vecchie a quelle nuove.

Qual'è il problema di fondo? Una nostra analisi informale scopre che gli SME (esperti della materia) incaricati della redazione delle Procedure Operative non riescono a scrivere documenti efficaci. Conoscono dettagliatamente i requisiti interni, ma non hanno un **metodo**: tutte le loro competenze vengono semplicemente riversate una dopo l'altra nei documenti senza alcun metodo o sistema. Quindi non sanno quali informazioni escludere e quali includere, e quali sono le informazioni pertinenti e quelle superflue.

Cosa chiedono gli SME Gli SME desiderano qualcosa di molto strutturato, sistematico e facile da apprendere che li possa assistere nella redazione delle loro Procedure Operative. Da subito appare rilevante che l'elemento critico è la **coerenza** tra le Procedure Operative, che permetterebbe a più tecnici di condividere informazioni di reparti diversi.

Cominciare da zero Alcuni reparti sono sprovvisti di Procedure Operative, altri le devono completamente riscrivere: ecco la situazione ideale per intraprendere un cambiamento radicale e implementare un nuovo sistema di sviluppo dei documenti. E scegliere Information Mapping® come metodo per strutturare facilmente le informazioni. Durante la formazione in Information Mapping® il responsabile della documentazione di Pfizer Jim Tate, afferma:

"È come quando si accende una lampadina... ho visto finalmente un approccio totalmente sistematico all'informazione. E questo può essere un vero aiuto nella redazione delle nostre Procedure Operative."
