

Martedì 30 ottobre 2012

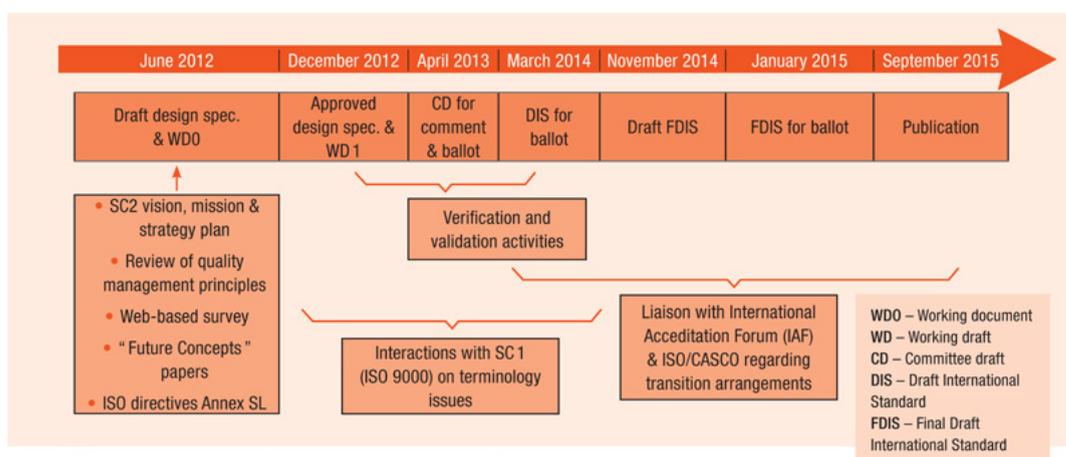
Mentre si celebrano 25 anni dalla pubblicazione della prima edizione della norma ISO 9001 (vedi l'articolo "[ISO 9001:2015 and beyond - Preparing for the next 25 years of quality management standards](#)", di Nigel H. Croft, Chair dell'ISO/TC 176/SC 2 "Quality systems"), l'ISO/TC 176 SC 2 è impegnato nella realizzazione delle fondamenta sulle quali costruire la prossima generazione di norme sui sistemi di gestione per la qualità.

Nella visione dell'ISO, i SGQ dovranno essere un elemento fondamentale dello sviluppo sostenibile, non solo riferimenti per ottenere una certificazione bensì strumenti per raggiungere il successo duraturo (e quindi dovrà aumentare il ruolo della ISO 9004).

SC 2 e SC 1 in collaborazione hanno raccolto direttamente dal mercato, da studi sulle tendenze di management e dall'analisi dei dati numerosissimi elementi utili a confermare ed indirizzare la revisione della norma.

Lo scorso giugno a Bilbao è stato proposto un "work item" per la **revisione della ISO 9001**, una prima proposta di specifiche e la relativa pianificazione. Dal prossimo meeting (San Pietroburgo, 10-17 novembre 2012) inizierà l'attività di stesura della prima bozza.

Per quanto riguarda i tempi di definizione della nuova edizione, sebbene ISO attualmente disponga di procedure accelerate, SC 2 preferisce adottare le tempistiche dell'approccio "standard" che prevedono la **conclusione dei lavori entro 3 anni** (vedere schema sottostante), anche per tenere conto della necessità di ampi ed approfonditi confronti con le numerose parti interessate.



Considerando il notevole impatto di ogni cambiamento che sarà introdotto nella norma, è già previsto un intenso lavoro di sperimentazione e validazione con la collaborazione di organizzazioni di tutti i settori e operanti in ogni parte del mondo, non appena il documento avrà raggiunto lo stadio di "committee draft".

L'Italia ha una significativa esperienza nell'applicazione della ISO 9001: è infatti il **secondo Paese con il maggior numero di certificati emessi** (138.892 al 2 giugno 2012) dopo la Cina.

Inoltre, il sistema economico italiano è caratterizzato dall'enorme numero di microimprese e PMI che inevitabilmente comporta difficoltà nell'ulteriore sviluppo dell'uso efficace e consapevole della norma, date le minori possibilità di investire nell'applicazione dei sistemi di gestione per la qualità (SGQ) rispetto alle organizzazioni di maggiore dimensione. Ciò si è particolarmente evidenziato negli ultimi anni a causa della sfavorevole congiuntura economica. Dal nostro punto di vista è quindi importante che la nuova edizione della norma sia di più ampia applicazione e **più facile da applicare per le PMI** e che la sua efficacia venga rinforzata, in modo da fare aumentare il numero di queste imprese che effettivamente possono ottenere vantaggi dall'applicazione della norma.

Questo documento è il contributo della commissione tecnica "[Gestione per la qualità e tecniche di supporto](#)" UNI, basato su alcuni recenti studi nazionali (Rapporto ACCREDIA / CENSIS novembre 2011 "Innovazione e modernizzazione di qualità per la crescita del Paese – Il sistema delle certificazioni per la competitività") e sull'attuale stato di avanzamento dei lavori di revisione della ISO 9001 da parte dell'ISO TC 176.

In generale, sulla base dell'esperienza italiana degli ultimi dieci anni, la revisione della ISO 9001 dovrebbe tenere

presenti:

- i nuovi bisogni (comprese le nuove aspettative dei clienti) scaturiti dai cambiamenti del sistema socioeconomico avvenuti nell'ultimo decennio e che influiranno su di esso in futuro,
- la necessità di apportare dei miglioramenti, considerando che l'applicazione della norma e i suoi risultati non sono sempre stati all'altezza delle aspettative.

Per quanto riguarda il punto a), è necessario che la nuova norma rifletta la complessità degli scenari nei quali operano le organizzazioni, e nei quali si troveranno ad operare in futuro, in particolare:

1. il SGQ dovrebbe considerare l'intero sistema di esigenze ed aspettative (relativamente all'ambiente, alla sicurezza, alla responsabilità sociale, alla gestione dell'energia, alla privacy...) che proviene dallo specifico contesto in cui opera l'organizzazione ed è riferito alle varie parti interessate. A tal fine, **il modello del sistema di gestione dovrebbe essere più flessibile per interagire con altri modelli e tecniche gestionali utilizzati dalle organizzazioni nella loro attività**. Considerando che tutti i sistemi di gestione – indipendentemente dalle specifiche applicative – hanno lo scopo comune di eliminare o ridurre i rischi dovuti alla variabilità e complessità del contesto, la nuova edizione della norma dovrà chiaramente contenere elementi di gestione del rischio;
2. i clienti sono sempre più orientati verso la "gratificazione" delle organizzazioni più sensibili nella gestione di problematiche di interesse collettivo, privilegiando l'acquisto dei loro prodotti. Ad esempio, sempre più consumatori al momento della scelta tra due prodotti che hanno le stesse caratteristiche e prestazioni preferiscono scegliere quello realizzato con un **approccio socialmente responsabile**. In altre parole, questa tipologia di approccio è sempre più presente tra le **aspettative dei clienti** e contribuisce in modo crescente nel determinarne le scelte di acquisto. La **soddisfazione del cliente**, quindi, è collegata a quella di altri stakeholder (la comunità, i dipendenti dell'impresa...).

Per quanto riguarda il punto b), è necessario considerare che – sebbene la ISO 9001 sia la norma tecnica volontaria di maggiore successo nel mondo – tuttavia non ha del tutto soddisfatto le aspettative delle organizzazioni e dei loro clienti, spesso a causa della sua cattiva applicazione e dell'incoerenza con i principi della gestione per la qualità che – tra l'altro – non sono contenuti nell'attuale formulazione della norma.

Dal nostro punto di vista, ciò è dovuto principalmente a:

1. la focalizzazione della norma sugli scopi certificativi e – conseguentemente – l'assegnazione della priorità alla "conformità documentale" (il sistema di gestione è spesso visto – anche dal management stesso – come un mero adempimento burocratico e la gestione formale della qualità è spesso separata e distinta dalle strategie e dagli obiettivi aziendali),
2. la scarsa conoscenza e il ridotto coinvolgimento diretto dei clienti nel SGQ (ciò significa inadeguata comunicazione con i clienti circa gli effettivi benefici dell'applicazione del SGQ e poca o nulla considerazione del ruolo del cliente nelle attività di valutazione e audit del SGQ),
3. la scarsa conoscenza e/o applicazione – da parte del management e degli altri soggetti coinvolti - degli strumenti e dei metodi strutturati per la questione della qualità.

In conseguenza di quanto sopra descritto, in Italia si è verificata una notevole perdita di interesse verso la norma da parte de:

- le organizzazioni stesse che applicano la norma, che – spesso – non trovano una correlazione significativa tra l'applicazione (e certificazione) di un SGQ ISO 9001 e i risultati aziendali;
- i clienti, che non vedono una relazione diretta tra l'applicazione (e certificazione) di un SGQ ISO 9001 e la soddisfazione delle proprie esigenze;
- il contesto nel quale opera l'organizzazione, con il progressivo peggioramento della reputazione della norma (cioè dell'opinione che sia uno strumento "a valore aggiunto") dentro e fuori l'organizzazione stessa.

Concludendo, se lo scopo della nuova edizione della norma ISO 9001 è:

