

Know how in pillole:

Il 15 Novembre 2008 l'ISO ha emesso la nuova versione della norma internazionale ISO 9001:2008, subito tradotta e pubblicata anche in italiano dall'UNI.

Il nuovo *standard* non ha introdotto nuovi requisiti né ha modificato sostanzialmente quelli già esistenti, ma ha fornito numerosi puntuali chiarimenti e precisazioni su come applicare i requisiti della cosiddetta "Vision 2000". A seguito delle analisi sui dati di ritorno dalle Organizzazioni certificate e dagli Organismi di Certificazione, era stata evidenziata, infatti, la necessità di chiarire il significato di alcuni punti di difficile applicazione o comprensione. Il nuovo testo denota maggiore attenzione per il mercato in cui operano le Organizzazioni, consente un approccio più pragmatico ma nello stesso tempo precisa la necessità di tenere sotto controllo alcuni aspetti forse sottovalutati dalla precedente versione, i processi esternalizzati, le attività di verifica, di riesame e di validazione della progettazione e sviluppo.

Confermando l'approccio per processi e definendo una linea interpretativa maggiormente chiara e più adeguata alle molteplici realtà aziendali che dispongono di un Sistema di Gestione per la Qualità, la nuova norma ha fornito l'occasione per applicare veramente quanto la "Vision 2000" ha stabilito.

La norma ISO 9001 (nella versione italiana, UNI EN ISO 9001) costituisce il principale riferimento per le Organizzazioni che nel Mondo si sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità.

La certificazione ISO 9001, rilasciata da Organismi di terza parte a fronte della verifica verso questa norma, è riconosciuta in tutto il Mondo e, spesso, costituisce un requisito essenziale per partecipare ad appalti pubblici o per accedere agli elenchi fornitori di importanti società.

L'elevato numero di certificazioni in essere nel Mondo rende ogni revisione della norma un evento che impatta su numerose realtà organizzative e determina la necessità di pianificare gli interventi necessari per adeguare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità alle nuove prescrizioni.

La norma ISO 9001 (analogamente alle altre norme sui Sistemi di Gestione da essa derivati) è normalmente sottoposta a revisione circa ogni 7 anni; una regola non scritta prevede alternativamente una revisione con modifiche sostanziali, tali da ridisegnare i requisiti e le caratteristiche della norma, e una revisione successiva che si limita a modifiche secondarie, volte principalmente a chiarirne alcuni aspetti o a "correggere" quei requisiti risultati non sufficientemente efficaci nel primo periodo di applicazione.

La revisione del 2008 rientra in questa seconda categoria, in quanto la precedente (la cosiddetta "Vision 2000") aveva letteralmente rivoluzionato i requisiti della norma, sia da un punto di vista di struttura della stessa (numerazione e indice) sia come contenuti sostanziali (mediante l'introduzione dell'approccio per processi). La natura delle modifiche apportate in questa revisione (estremamente limitate) è riconducibile, quindi, agli effetti dell'applicazione nelle Organizzazioni della revisione del 2000.

Know how in pillole: (Cont.)

L'obiettivo di questa Newsletter non è quello di descrivere le principali differenze tra la versione del 2008 e quella del 2000, cosa peraltro già effettuata con la Newsletter N° 2 – 2008 del Giugno 2008, bensì è quello di fornirVi, come allegato alla Newsletter, la versione "a figure" della ISO 9001:2008.

So benissimo care Colleghe e cari Colleghi che Voi non avete bisogno di una versione "a figure" della citata norma per metabolizzarne i contenuti e quindi ricordarla meglio quando svolgete le Vostre attività professionali.

So però che, talvolta, nella veste di Docenti o di Consulenti Vi preoccupate di trasmettere i contenuti della ISO 9001 a chi partecipa ai Vostri corsi o a chi si avvale dei Vostri servizi di consulenza.

Ho pensato che disporre di uno strumento quale la "versione a figure della ISO 9001:2008", possa aiutarVi a trasferire conoscenze a persone che dovranno "orientarsi" (da qui il titolo "La Bussola – ISO 9001:2008") tra i requisiti della norma.

Roberto De Pari
Direttore AICQ SICEV

Lo sapevate che...

Quality for Empowering the Billion

Delegare il potere a un miliardo di persone! Confesso che sono rimasto molto colpito da questo titolo, perché non è tratto da un libro dei sogni, non è frutto di qualche paranoico innamorato della Qualità: è il tema del quarto *Conclave* organizzato dal *Quality Council of India*, tenutosi qualche mese fa. Il Conclave ha esplorato i ruoli e le responsabilità che la Qualità si sta prendendo allo scopo di rispondere alle iniziative nazionali sui temi chiave per trasformare l'India in un paese sviluppato.

I temi trattati erano *l'educazione, la sanità, i servizi pubblici e la produzione manifatturiera* (*Quality Council of India* è anche l'Organismo di Accredimento per le quattro aree precedenti e per i laboratori, in tutto il sub continente asiatico, ed ha lanciato vasti programmi di formazione).

Relatori erano politici e dirigenti, accademici, esperti di qualità e ambiente, che hanno discusso tendenze, esempi e proposte di innovazione (nel precedente convegno c'era stata anche la partecipazione dell'allora Presidente della Repubblica, Abdul Kalam).

Impossibile sottrarsi a dei confronti.

In occidente, da una quindicina d'anni non si parla più di qualità come fattore centrale di competitività e di sviluppo. Si è detto che i valori e i metodi, raccolti nel concetto di Total Quality Management, che hanno rivoluzionato, negli anni '80, l'organizzazione delle aziende e della pubblica amministrazione, erano ormai assimilati e non costituivano più motivo di scandalo piuttosto che fattore di miglioramento.

Difficile dimenticare che al convegno AICQ 1990 l'affermazione forte *"a parità di buon management vinceranno le aziende che sapranno coinvolgere e valorizzare la maggior quota del personale nel tempo più breve"* veniva interpretata con una rivendicazione sindacale.

Lo sapevate che... (Cont.)

Difficile dimenticare che le trasformazioni degli anni '80 (in USA) e '80-'90 (in Europa) erano basate su una forte carica di entusiasmo (*l'essenza della qualità è entusiasmo*, scriveva Pirsing nel volume *Lo Zen e l'arte della manutenzione della motocicletta*), mentre ora vediamo spesso prevalente la ... conformità alle procedure!

Quarant'anni fa l'India temeva il collasso economico, perché la crescita demografica era superiore al tasso di sviluppo, ma, anche dopo Ghandi e Nerhu ha continuato a perseguire l'obiettivo della "*integrazione psicologica*" del Paese. Oggi India e Italia, pur così diverse, sono pressoché appaiate, secondo il Global Competitiveness Report, circa al cinquantesimo posto su 130 nazioni in termini di prospettive di competitività. Salta all'occhio una significativa differenza: nel parametro *disponibilità a delegare*: l'India figura al venticinquesimo posto e l'Italia al centonovesimo. E da noi non si vede traccia di importanti progetti di *empowerign*.

Tuttavia, da una indagine tra i 1000 (e più) iscritti di Accademia News, in prevalenza operatori della sanità, la definizione di qualità più gettonata è risultata essere: "*qualità è passione, pazienza, perseveranza*".

Che possa essere un punto di ripartenza?

Giovanni Mattana

Editoriale della Rivista QUALITA' di AICQ
Numero 4/2009 (Luglio/Agosto).