

LE NOVITA'
IN MATERIA DI
**SICUREZZA-QUALITÀ
AMBIENTE**



INDICE

1. Perché “fare” Qualità

2. Qualità e non-qualità

3. Le potenzialità del Sistema di gestione

4. La ISO 9001:2015



1. PERCHE' FARE QUALITA'

Obiettivo di ogni azienda è **aumentare** la produttività, **diminuire** i **costi** e avere clienti **soddisfatti**.



A fronte della recessione, come individuiamo strumenti, pratiche e **strategie** che possano contribuire al rafforzamento della **competitività** e al ritorno alla crescita?



1. PERCHE' FARE QUALITA'

Le aziende si sono ritrovate a dover perseguire contemporaneamente **obiettivi diversi**:

- la soddisfazione del cliente;
- la razionalizzazione delle risorse interne;
- l'innovazione;
- affrontare la presente situazione economico-politica italiana.



Il percorso che porta al raggiungimento di questi traguardi passa in genere attraverso **due priorità**:

- attuare una politica di marketing più efficace;
- migliorare l'efficienza gestionale dell'impresa.



strategy n
ure, °schen

1. PERCHE' FARE QUALITA'



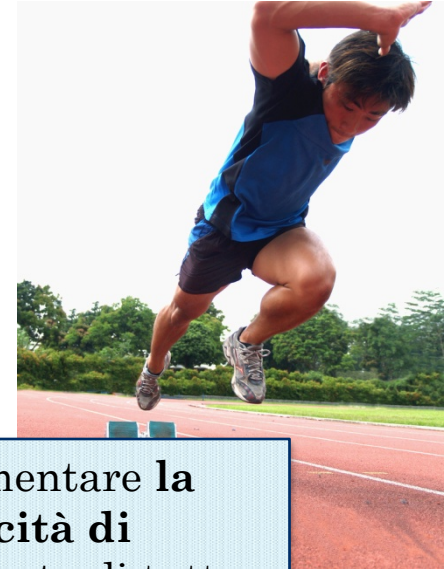
2. QUALITA' E NON QUALITA'

Le strade per migliorare l'efficienza aziendale:



- migliorare la **comunicazione** tra Cliente e azienda e tra gli stessi dipendenti dell'organizzazione;

- **snellire e razionalizzare i processi**, riducendo gli sprechi ed eliminando attività e/o azioni che non generano valore aggiunto per i clienti e per l'azienda.



- aumentare la **velocità di risposta** di tutta l'organizzazione alle richieste dei clienti;



2. QUALITA' E NON QUALITA'

Gran parte delle analisi condotte negli ultimi anni affermano che le imprese che riescono a crescere o che contrastano la crisi puntano su vari fattori, tra cui il **controllo di qualità assume un fattore rilevante.**

“non si può gestire ciò che non si può misurare e non si può misurare ciò che non si può descrivere” (R.Kaplan)



2. QUALITA' E NON QUALITA'

**Si sente spesso dire che la Qualità costa,
ma quanto costa la non-qualità?**



Seppur sia difficile esprimere il concetto di qualità è invece molto facile rilevarne la mancanza.

L'impresa deve sapere che i costi affrontati per impostare e mantenere un sistema Qualità **producono più utili delle spese sostenute per creare e mantenere il sistema.**

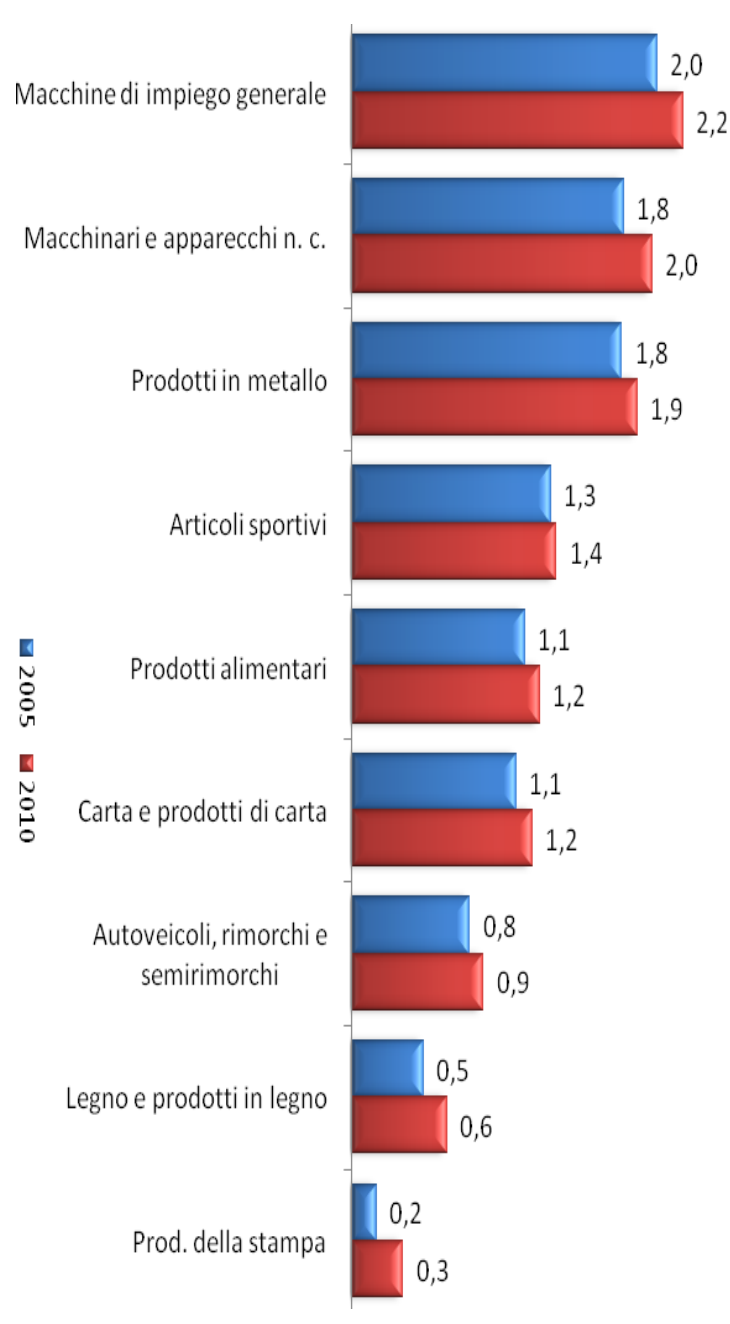
Quando si sente parlare di costi della qualità, bisogna capire che non sono un costo fine a se stesso e vanno considerati come **investimento per il miglioramento dell'azienda.**

Gli errori a livello organizzativo hanno un impatto economico molto più rilevante di quello dei difetti dei prodotti.

2. QUALITA' E NON QUALITA'

Gli investimenti crescenti in qualità del processo e soprattutto del prodotto vengono ormai largamente considerati come il **fattore critico di successo**.

L'indice di specializzazione sui mercati esteri è migliorato negli ultimi anni grazie ad un approccio ai mercati ed ai processi produttivi che potrebbe definirsi *quality-oriented*.



2. QUALITA' E NON QUALITA'

Confrontando due aziende campioni, **le imprese che dispongono di certificazione di qualità mostrano nel tempo migliori performance in relazione a:**

1. i livelli di redditività del capitale, degli investimenti e del fatturato;
2. gran parte degli aspetti legati alla gestione corrente, sia nella componente di formazione di liquidità operativa che nella gestione delle scorte e dei crediti commerciali.

Per ciò che concerne le misure di redditività, particolarmente consistente risulta la differenza tra imprese certificate e non relativamente ad alcune misure quali il capitale prima delle tasse sul valore delle vendite, il Roi ed il Roe. Per alcuni anni, tra i due campioni, **la differenza supera i 5 punti**. Sulla gestione corrente, la rotazione del capitale investito e del circolante lordo è generalmente maggiore nelle aziende con certificazione di qualità, quasi ad **indicare livelli di business mediamente più alti e intensi rispetto ad imprese non certificate.**



2. QUALITA' E NON QUALITA'

E' innegabile che uno stimolo considerevole alla certificazione sia rappresentato **dai vincoli legislativi che pongono l'essere certificati tra i requisiti per partecipare a bandi e gare d'appalto**: tutti gli Organismi di Certificazione si dicono convinti che proprio questo sia un fattore molto (nel **66,7%** dei casi) o abbastanza importante nel definire la scelta di farsi certificare.

Al tempo stesso, tuttavia, sono numerosi gli Organismi di Certificazione che riscontrano tra i propri clienti la convinzione che certificarsi sia:

- un motivo di prestigio (**49%**);
- uno strumento per migliorare la competitività aziendale (**42,2%**);
- un'opportunità per avere una visione esterna sull'azienda (**37,4%**).



2. QUALITA' E NON QUALITA'

Quale è il rischio di questa interpretazione della funzione d'uso dell'ISO 9001?

Ponendo al primo posto la certificazione di qualità come strumento formale per partecipare a bandi pubblici e gare d'appalto, si rischia una sorta di banalizzazione o di **downgrading** del significato e delle potenzialità della certificazione.

Molti certificatori ed anche molte imprese sono sempre più coscienti del fatto che la **certificazione di qualità è vista come un passo poco interiorizzato dall'impresa.**



2. QUALITA' E NON QUALITA'

L'innalzamento del livello di fidelizzazione dovrebbe avvenire anche attraverso un più intenso confronto tra l'Organismo di Certificazione e la singola impresa; sono molti i casi in cui le aziende chiedono all'OdC un esame approfondito della struttura aziendale e dell'efficacia dell'SGQ al fine di individuare **eventuali elementi di debolezza su cui intervenire tempestivamente;** Ad oggi la strategia commerciale e la sua presenza deriva soprattutto dal :

- **cross selling**, ovvero la proposta di schemi di certificazione aggiuntivi a quello relativo al sistema di qualità, sembra oggi uno degli strumenti più diretti e utili per mantenere saldi i rapporti con le imprese in una logica propositiva e attiva;
- nuovi spazi di mercato **si possono aprire attraverso l'intensificazione dell'offerta di Sistemi di Gestione per la Qualità** presso settori oggi scarsamente presidiati, come quello bancario e quello sanitario.

3. LA POTENZIALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

Cos'è la qualità per le aziende?

Secondo il rapporto CENSIS, per il **90%** delle aziende è:

- una **forma mentis**, in quanto prima di tutto costituisce la modalità attraverso cui si declina nell'agire quotidiano la filosofia aziendale voluta dal management;
- **nasce dalla relazionalità**, in quanto si costruisce inevitabilmente ascoltando i clienti e lavorando al loro fianco, nonché in taluni casi confrontandosi anche con i fornitori, ascoltando i suggerimenti che possono offrire;
- è **necessaria**, rappresentando un diritto dei clienti e un dovere delle aziende;
- è connaturata ad una gestione manageriale dell'impresa e **non può esservi qualità laddove non vi sia un'adeguata attenzione verso gli aspetti organizzativi e gestionali.**

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

CENSIS

Osservatorio Accredia

INNOVAZIONE
E MODERNIZZAZIONE DI QUALITÀ
PER LA CRESCITA DEL PAESE

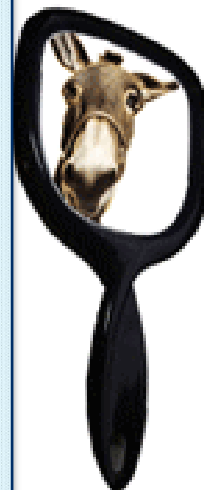
*Il sistema delle certificazioni
per la competitività*

3. LA POTENZIALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

Cosa non è la qualità?

-la qualità **non è un costo da pagare** per qualcosa di superfluo, ma anzi è un requisito indispensabile per ogni azienda che voglia essere competitiva ed in grado di rispondere ai mutamenti continui del mercato (lo crede **l'89%** degli intervistati);

- la certificazione non è uno specchietto per le allodole, benché inevitabilmente non sia di per sé sufficiente a garantire la qualità (**96%** del campione).



3. LA POTENZIALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

Un primo dato che emerge con nettezza è il **giudizio positivo** che **qualifica la certificazione per la qualità**

Il **90%** del campione ha una percezione positiva della certificazione e si divide tra una quota maggioritaria di **manager** che **riconoscono nella qualità un contributo prezioso** per migliorare le prestazioni e razionalizzare l'operatività dell'azienda ed un **15%** di **dirigenti** secondo i quali la decisione di certificarsi è stata una scelta strategica che ha consentito all'impresa di compiere un autentico **salto di qualità**.

Quasi $\frac{1}{4}$ dei manager che hanno partecipato all'indagine fa riferimento ad aziende che non dispongono di Sistemi di Gestione per la qualità ISO 9001.



3. LA POTENZIALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

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.

Questi numeri sono positivi, nonostante il sistema economico italiano sia 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. A questi problemi sopperisce la nuova ISO.

PRIMI 10 PAESI PER NUMERO DI ISO 9001				PRIMI 10 PAESI PER NUMERO DI ISO 14001			
		ISO 9001	% del totale mondiale			ISO 14001	% del totale mondiale
1	Cina	297.037	27%	1	Cina	69.784	28%
2	Italia	138.892	13%	2	Giappone	35.016	14%
3	Russia	62.265	6%	3	Spagna	18.347	7%
4	Spagna	59.854	5%	4	Italia	17.064	7%
5	Giappone	59.287	5%	5	UK	14.346	6%
6	Germania	50.583	5%	6	Corea del Sud	9.681	4%
7	UK	44.849	4%	7	Romania	7.418	3%
8	India	33.250	3%	8	Rep.Ceca	6.629	3%
9	USA	25.101	2%	9	Germania	6.001	2%
10	Corea del Sud	24.778	2%	10	Svezia	4.622	2%

Fonte: Elaborazione CRESME su dati ISO Survey of Certification

3. LA POTENZIALITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE

Molte imprese, pensano che la **ISO 9001** sia uno strumento ancora utile ma si trova in una fase di maturità del proprio ciclo di vita e che pertanto si richiedono sforzi di rivitalizzazione per evitare un declino oggi non visibile ma appare possibile data la congiuntura negativa che il Paese sta registrando.

perché

Why?



4. ISO 9001:2015

Non ci siamo ancora abituati a chiamare l'attuale ISO 9001 con la sua corretta estensione, 2008, (non più ISO 9001:2000, dunque) che già è stata presentata la **nuova revisione della norma** che regola i Sistemi di Gestione per la Qualità, pubblicata il **23 Settembre 2015**.



4. ISO 9001:2015

In generale, sulla base dell'esperienza italiana degli ultimi dieci anni, la revisione della ISO 9001 tiene presenti:

Your Needs

a. 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;

b. la **necessità di apportare dei miglioramenti**, considerando i feedback finali di ogni azienda che ha investito nella certificazione.

4. ISO 9001:2015

3D-structure

Per quanto riguarda il primo punto, la nuova norma riflette la complessità degli scenari nei quali operano le organizzazioni, e nei quali si troveranno ad operare in futuro, in particolare:

1. il SGQ considera 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 deve chiaramente affrontare elementi di gestione del rischio;*

4. ISO 9001:2015

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...).



Customer Service,
Quality Policy and
Social Responsibility

4. ISO 9001:2015

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.

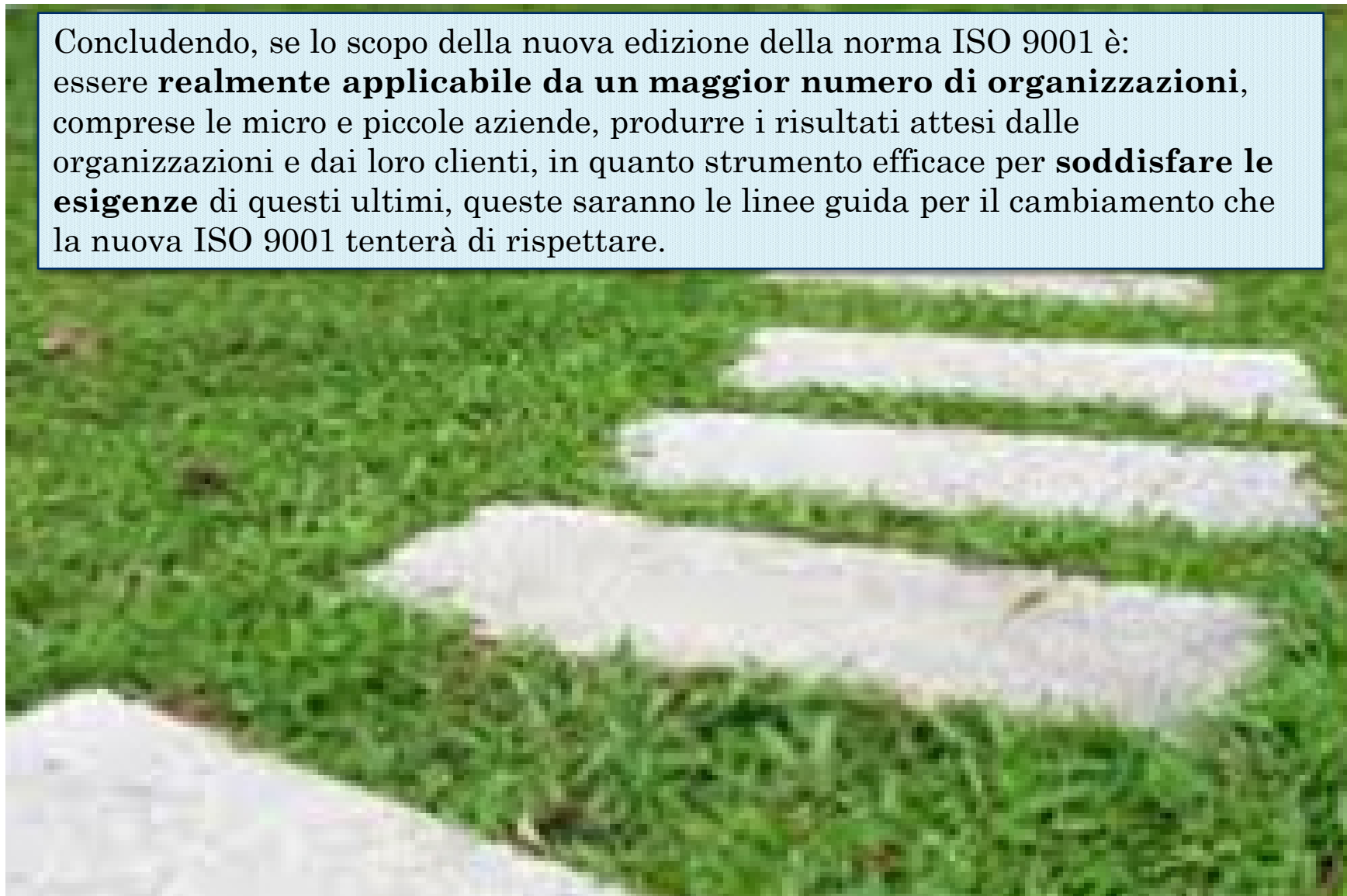


In Italia si è verificata una notevole perdita di interesse verso la norma da parte de:

- 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.

4. ISO 9001:2015

Concludendo, se lo scopo della nuova edizione della norma ISO 9001 è: essere **realmente applicabile da un maggior numero di organizzazioni**, comprese le micro e piccole aziende, produrre i risultati attesi dalle organizzazioni e dai loro clienti, in quanto strumento efficace per **soddisfare le esigenze** di questi ultimi, queste saranno le linee guida per il cambiamento che la nuova ISO 9001 tenderà di rispettare.



4. ISO 9001:2015

1. la norma dovrebbe diventare più interessante e più facile da applicare, anche per le micro e piccole organizzazioni. La nuova edizione della norma dovrebbe essere **più semplice e chiara, facilmente comprensibile, più breve ed essenziale**



4. ISO 9001:2015

2. l'applicazione della norma dovrebbe essere basata sulla reale conoscenza e condivisione dei suoi contenuti e dei metodi applicativi. In questo senso, al testo della norma è **aggiunta un'appendice informativa** che:

- spiega la natura dei principi di gestione per la qualità e come i requisiti del SGQ scaturiscano da essi;
- spiega il significato e i motivi di ogni requisito;
- indica possibili metodi applicativi dei requisiti del SGQ, sia per le organizzazioni più piccole e semplici sia per quelle più grandi.



4. ISO 9001:2015

3. La norma inoltre prevede dei **requisiti più chiari** - con riferimento alla soddisfazione dei requisiti del SGQ e quando appropriato alle tecniche applicative - per garantire il coinvolgimento e la consapevolezza del top management e la competenza del personale coinvolto;



4. ISO 9001:2015



4. l'organizzazione dovrebbe **includere tra le proprie strategie l'uso efficace del SGQ** e dovrebbe evidenziare come le linee strategiche vengono messe in atto all'interno della stessa;

5. l'organizzazione dovrebbe indicare quali approcci strutturati, strumenti, etc. intende adottare per soddisfare i requisiti del SGQ;

6. l'organizzazione dovrebbe tenere conto – se del caso – di aspetti ed elementi di **gestione del rischio** a supporto del proprio processo decisionale;

7. l'organizzazione dovrebbe **informare i propri clienti dei contenuti e del significato del SGQ** nonché della possibilità di accertare e valutare alcuni dei suoi elementi più essenziali



Dott. Ficetola Vincenzo

GRAZIE PER
L'ATTENZIONE

