

## DIFFUSIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

**Introduzione.** I Sistemi di gestione per la Qualità sono rapidamente diventati elementi contrattuali nel rapporto fra le organizzazioni e i propri clienti. Ciò va inteso nel senso più ampio, interessando le aziende produttrici di beni di servizi, private o pubbliche. I Sistemi di gestione per la Qualità sono ormai applicati nelle industrie manifatturiere di ogni tipo, ma anche nelle amministrazioni pubbliche, nelle scuole, nelle aziende di progettazione e consulenza. Essi sono diventati un importante strumento di comunicazione nei rapporti fra le imprese e un parametro di valutazione dell'efficienza delle organizzazioni.

Si è resa necessaria una standardizzazione dei Sistemi Qualità che la ISO (International Standard Organization) ha realizzato con le norme della famosa serie ISO 9000.

**Itinerario formativo.** Chi volesse raggiungere un adeguato livello di conoscenza di queste norme potrebbe utilmente seguire il seguente itinerario formativo.

- Iniziare dallo studio della norma ISO 9004:2000 (Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni). In questa norma sono sviluppati con sistematicità e continuo riferimento alla logica dei sistemi di controllo a retroazione, gli elementi costitutivi del sistema e cioè:

(a) La responsabilità della direzione, che rappresenta l'elemento di finalizzazione e di guida del sistema;

(b) La gestione delle risorse, che garantisce al sistema una idoneità strutturale al raggiungimento degli obiettivi programmati e che riguarda l'ambiente, le infrastrutture, le strutture edilizie e le attrezzature e, soprattutto, risorse di personale adeguate per numero e competenze.

(c) Le attività e procedure operative necessarie alla conduzione e al controllo del processo;

(d) Le misurazioni, ispezioni ed analisi necessarie a verificare la conformità delle condizioni operative e dei risultati conseguiti.

- Passare poi allo studio della norma ISO 9001:2000 (Sistemi di gestione. Requisiti), nella quale sono elencati e descritti i requisiti formali di un sistema qualità che devono essere rispettati per conseguire la certificazione.

- Infine, è opportuno tenere sempre a portata di mano la norma ISO 9000:2000, che è la norma sulle nozioni fondamentali e la terminologia. In essa tutto il lessico della qualità è opportunamente precisato e standardizzato.

Le norme della serie ISO 9000 sono il più straordinario esempio di efficacia del sistema internazionale di standardizzazione: esse hanno avuto una rapida e larghissima diffusione in tutti i Paesi. Fanno ormai parte del linguaggio commerciale e gestionale di ogni attività e di ogni tipo di organizzazione. In Italia esse sono distribuite dall'Ente Nazionale di Normazione (UNI), assieme a un'ampia serie di altre norme e linee guida per la più corretta applicazione dei principi e dei metodi della qualità.

**Un modo di pensare.** La cultura dei Sistemi di gestione per la Qualità è un modo di pensare, un modello per interpretare la realtà. I suoi principi e i suoi slogan, come il Plan-Do-Check-Act di Deening, aiutano a riorganizzare concettualmente i processi che sono oggetto della nostra attività. Nella figura A è rappresentato ad esempio il modello di un'azienda produttrice di beni di consumo nell'ottica dei Sistemi di gestione per la Qualità.

