

ISO 9001:2015 - LE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE. PERCHÉ?

Tutti citano, come principali innovazioni: l'introduzione del contesto, delle Parti Interessate, l'introduzione del rischio, il diverso ruolo della documentazione.

Ma sono cadute dal cielo? Perché sono state inserite?

Nessuno lo spiega.

Ma un perché c'è.

Lo scopo dichiarato da ottenere è che il sistema sia più credibile nella sua capacità di realizzare i propri obiettivi.

E per essere più credibile deve specificare bene quali sono i suoi obiettivi, innanzitutto nei prodotti, nella soddisfazione dei clienti, ma anche nell'efficacia del proprio sistema di gestione.

E per essere credibile deve dire **quali** azioni farà, minimizzando i rischi e sfruttando le opportunità in modo consapevole; deve dire **come** le farà, **che cosa misurerà**, sia in itinere che a consuntivo, **come valuterà i risultati** (è il punto 6 della Norma).

È molto più di prima.

Ma alcuni, anche organismi di certificazione, scrivono che non c'è alcun significativo cambiamento, rispetto a prima, nel punto 6 della norma!

In realtà la norma chiede di comportarsi proprio allo stesso modo con cui gli investitori verificano le promesse!

Tutto ciò per ottenere un sistema più credibile, non tanto in generale (anche se c'è comunque un bisogno dichiarato di aumentare la credibilità del sistema e quella della certificazione) ma in concreto, come capacità di portare all'organizzazione un maggior valore aggiunto, una maggiore capacità competitiva, specie negli aspetti più connessi agli obiettivi strategici dell'organizzazione; in quei *fattori rilevanti del contesto* da considerare, che nella traduzione francese della norma sono opportunamente tradotti come *les enjeux* (le poste in gioco) del proprio business.

Si tratta proprio di quella esigenza principale che era emersa in moltissime sedi, ad esempio nel *position paper* dell'Italia per la nuova norma o nell'indagine APQI *"Qualità 2015 - Evoluzioni ed esperienze in Italia e nel mondo"*. E' la risposta alla principale critica allora emersa: *il Sistema veniva interpretato in modo formalistico e superficiale cioè con poca sostanza e incisività*.

Che cosa ci si aspetta di ottenere ora dall'applicazione della nuova norma? Lo dice esplicitamente l'ISO TC 176, ci si aspetta *'la credibilità del sistema nell'ottenere gli obiettivi che si è dato'*, che chiama 'QMS performance' e che mette al primo posto negli obiettivi da conseguire! Misurare l'efficacia (*'grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati'*) è un requisito che ricorre ora 26 volte nella Norma.

Naturalmente ciò comporta almeno due aspetti: una **miglior definizione degli obiettivi** (di maggior sostanza e precisione e meglio collegati alle esigenze principali dell'organizzazione), intesi in senso quantitativo di *'risultati da conseguire'* e **la credibilità e trasparenza delle azioni per conseguirli**.

Allora è chiaro perché sono stati introdotti nuovi requisiti.

Ma resta una domanda: perché nessuno lo dice?

Nessuno lo dice perché non lo ha capito, perché non può, o perché non vuole?

Non avendo risposte ufficiali, non resta che dare larga informazione perché non rimanga in ombra una delle finalità essenziali della norma, per aumentare almeno la consapevolezza della comunità degli attori che ci credono, a differenza della comunità di coloro che temono di impaurire i clienti con conseguente riduzione del business.

Giovanni Mattana