

È l'idea stessa di qualità ad essere costantemente in evoluzione e in continua crescita. Sembra quasi che, non appena venga acquisita a livello generalizzato la consapevolezza dell'opportunità di dotare le aziende di adeguati sistemi – e delle relative certificazioni – finalizzati alla qualità in un determinato ambito, subito nasca l'esigenza di andare oltre e di arricchire e completare la realtà aziendale, ampliando la sfera di attenzione per la qualità.

Ne parliamo con l'ing. Dario Agalbato, direttore dell'IGQ, Istituto di Garanzia della Qualità, che osserva che, in effetti, gli enti certificatori si stanno sempre più configurando come fornitori di servizi in diversi ambiti per le aziende e che sono chiamati a mettere a punto sempre nuovi modelli operativi e a dotarsi di sempre nuove professionalità, per poter rispondere adeguatamente alle crescenti e diversificate richieste dei clienti.

QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA

Sono ormai diffuse in misura più che soddisfacente le certificazioni di sistema qualità ISO 9000: la stragrande maggioranza delle imprese manifatturiere si è da tempo dotata di un valido sistema qualità ed ora anche le aziende di servizi e la pubblica amministrazione si stanno gradualmente adeguando. In questo ambito la crescita del numero delle certificazioni è sostenuta e nel 2001 è stata del 43% rispetto all'anno precedente.

Si sta ora sempre più diffondendo tra le aziende la sensibilità per la certificazione ambientale, sulla base della norma ISO 14001. In alcuni paesi sono operanti meccanismi di tipo premiante per le aziende che si dotano di un sistema di gestione ambientale.

Anche in Italia dovrebbero essere introdotti, in considerazione del fatto che un sistema di gestione ambientale tende a prevenire i

L'universo della qualità è in continua evoluzione e gli enti di certificazione sono chiamati ad adeguare la loro offerta di servizi alle sempre più complesse esigenze delle aziende. Il punto di vista di un ente certificatore.

Quality and certification: the new frontiers

The world of quality is in constant evolution, and the certifying bodies have to adapt their services offered to the increasingly complex requirements of the companies.

The viewpoint of a certification body.

possibili incidenti e quindi a tenere sotto controllo ogni eventuale fonte di inquinamento. Inoltre non va dimenticato che un efficace sistema di gestione ambientale introduce procedure non solo di emergenza in caso di incidente, ma anche di routine, che consentono di contenere ai minimi gli effetti dei possibili incidenti; nel contempo agevolano anche un consumo oculato di energia e di acqua.

Parallelamente sta crescendo l'attenzione delle aziende per la sicurezza sul lavoro. L'eventualità, infatti, che possano verificarsi infortuni sul lavoro, rientra tra i diversi fattori che in qualche modo inficiano la qualità del servizio fornito, a causa del mancato rispetto dei termini di consegna, e finisce per "minare" l'affidabilità dell'azienda.

Dunque le imprese ritengono importante poter rassicurare il cliente anche sotto questo profilo. Per questo si è costituito, per iniziativa di alcune imprese di diversi paesi, un gruppo di lavoro che ha messo a punto una specifica internazionale, denominata OHSAS 18001, con la quale viene delineato un sistema per la gestione della sicurezza del lavoro. Non si tratta, per il momento, di una norma ISO o di una vera e propria norma nazionale, ma è un documento di riferimento internazionale, in base al quale si è iniziato ad emettere le prime certificazioni, anche in Italia. Un efficace sistema OHSAS 18001 ha lo scopo di indicare le modalità più efficaci per realizzare gli obiettivi imposti dalla legislazione nazionale in tema di sicurezza sul lavoro, indicando anche le corrette procedure per la gestione del piano di controllo.

INTEGRAZIONE

DEI SISTEMI

E NUOVE TENDENZE

Oggi si configura la tendenza a considerare la realtà aziendale come un insieme di processi e di sistemi, che sono tutti interconnessi tra loro e tutti mirati nella direzione della qualità: sistema qualità, sistema di gestione ambientale, sistema di gestione della salute sul lavoro, sistema di gestione del denaro (bilancio, contabilità, finanza), ecc.. I vari sistemi non sono disgiunti, ma di fatto si integrano l'un l'altro. L'ultima revisione delle norme ISO 9000, ormai nota a tutti come VISION 2000, sancisce definitivamente questa impostazione. Infatti, con i requisiti che esprime, consente di costruire un modello di gestione della qualità che sfocia di fatto in un contenitore integrato nel quale confluiscono e si legano tutti i vari sistemi di cui si compone l'azienda e nel quale si possono via via, senza eccessivi problemi, integrare eventuali nuovi sistemi aggiuntivi. Una possibilità, questa, molto significativa per le imprese, che possono introdurre gradualmente nuovi sistemi, dilazionando l'impegno nel tempo, adeguando la propria struttura a nuove esigenze e accogliendo le novità che il mondo della qualità non manca mai di proporre.

Tra le tendenze emergenti, si può sicuramente collocare la certificazione "etica". Anche in questo caso si tratta di un documento, identificato come SA 8000, che tuttavia non è ancora una norma ISO. In Italia non avrebbe ragione di essere, poiché il suo contenuto è già garantito dalla Costituzione, dallo Statuto dei Lavoratori, dai contratti collettivi

nazionali di lavoro. Però vi sono paesi e situazioni nel mondo, in cui non vi è un'analoga sensibilità nei confronti delle tematiche dei diritti dei lavoratori.

Lo standard delineato da SA 8000 assicura il rispetto di una serie di elementi che riguardano l'etica del datore di lavoro in merito all'orario di lavoro, all'equità del salario, al lavoro minorile, alla libertà di appartenenza politica e di associazione, alla libertà di allontanarsi dal posto di lavoro una volta terminato l'orario, ecc. Alcune aziende italiane hanno iniziato l'iter di certificazione sulla base dello standard SA 8000, perché ritengono importante dimostrare di rispettare questi principi etici fondamentali, non solo nei confronti dei propri dipendenti, ma anche nei confronti dei fornitori. La questione per ora riguarda solo marginalmente le aziende dei settori di competenza dell'IGQ e dell'ACAI, che sono settori manifatturieri altamente regolamentati anche dal punto di vista del diritto del lavoro, ma coinvolge più direttamente imprese del settore agro alimentare, cooperative, aziende del tessile e abbigliamento, dei giocattoli, degli articoli sportivi, e di tutti quei comparti che hanno forti interessi e stretti legami con paesi dove la sensibilità nei confronti dei diritti umani fondamentali è molto più sfumata, come ad esempio taluni paesi dell'Africa o del Medio ed Estremo Oriente.

Benché in Italia non sia particolarmente sentita – per quanto si è detto – la necessità di certificazioni "etiche", tuttavia il Sincert si sta predisponendo per emettere accreditamenti anche in relazione al modello SA 8000, in considerazione del fatto che questa norma è mirata al mercato globale e assume valore in questa prospettiva. Attualmente in Italia operano in ambito SA 8000 enti certificatori come il Rina e il consorzio CISE al quale aderiscono per i rispettivi settori CISQ-Certitex, Icila, Csqa.

Molto più articolato e di più cruciale interesse per le aziende anche dei settori cui si lega l'IGQ, così come quello rappresentato dall'ACAI, deve essere il discorso sulla sicurezza dei sistemi informatici. Quella sulla "Security", infatti, è una norma certamente destinata ad acquisire sem-

pre maggiore importanza nel futuro, poiché si lega particolarmente ai sistemi informatizzati ormai diffusi in una stragrande maggioranza di aziende e studi di progettazione. In Italia il mercato non è ancora maturo e sovente le aziende non sembrano rendersi conto che il valore dell'"intangibile" è anche superiore a quello dei beni aziendali concreti. Ne fanno parte il valore dei brevetti, il valore delle "menti", cioè delle professionalità che sono in azienda, così come le specializzazioni, le capitalizzazioni in termini di messa a punto degli impianti, le informazioni.

Queste ultime spaziano dal know-how, alle banche dati, agli archivi (archivio clienti, fornitori, dipendenti, cataloghi prodotti, progetti, analisi di mercato, ecc), fino ad arrivare ai programmi di gestione. In altri paesi la sensibilità nei confronti di questi aspetti è più sviluppata, al punto che il bilancio dell'intangibile viene valutato al momento della quotazione in borsa di un'azienda.

Anche per la "Security" si tratta di mettere a punto un sistema, un'organizzazione interna dell'azienda che minimizzi i rischi di perdita di informazioni. Infatti, il più delle volte il rischio di perdita di informazioni per incidenti o calamità, nonché per azioni di spionaggio di qualche concorrente, sono direttamente proporzionali al "disordine" o alla incompleta organizzazione dell'azienda e sono anche strettamente legati alla misura dell'insoddisfazione dei dipendenti.

Comunque il rischio è in agguato per tutti: danni irreparabili possono essere provocati semplicemente da un semplice furto di un PC portatile dall'auto o dall'abitazione di un collaboratore, o da un errore involontario, quanto irreparabile, di un operatore. Senza contare il pericolo di sbalzi di tensione e quello di calamità naturali come terremoti o alluvioni, tutt'altro che improbabili nel nostro paese.

Da tempo in Inghilterra è stata messa a punto la norma BS7799 con lo scopo di standardizzare adeguate procedure di sicurezza, che garantiscano l'azienda contro i danni da perdita di informazioni. Allo stesso tempo la norma rassicura i clienti circa l'affidabilità dell'azienda anche dal punto

di vista della sicurezza delle informazioni.

Se in Italia si è finora riscontrata una sorta di "inerzia" dell'industria e dell'amministrazione pubblica ad orientarsi verso una vera e propria certificazione del sistema di sicurezza informatica, oggi finalmente si rileva un maggiore interesse per la questione. Un valido sistema di "security", che si integra con gli altri sistemi aziendali, e la relativa certificazione va essenzialmente a proteggere il patrimonio tangibile e intangibile dell'azienda, migliorandone (oltre che la tranquillità di chi vi lavora e dei titolari) l'immagine di affidabilità che può offrire alla clientela. Alcune aziende italiane ora iniziano a richiedere agli enti certificatori anche questo tipo di certificazione.

LE CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO

E', infine, sotto gli occhi di tutti, il fatto che stiamo vivendo un vero "boom" delle certificazioni di prodotto. Come nasce questa nuova propensione alla certificazione dei singoli prodotti?

La logica della libera circolazione delle merci in ambito europeo, non consentendo più ai singoli stati di porre limitazioni all'immissione sul mercato di determinati prodotti considerati non idonei, impone che ogni prodotto sia dotato di una "patente di idoneità", la cui validità sia riconosciuta da tutti i paesi dell'Unione europea.

L'Italia, inoltre, ha vissuto negli ultimi anni una profonda trasformazione del suo tessuto industriale, con l'affermarsi dell'industria privata parallelamente al declino delle grandi imprese a partecipazione statale.

Contemporaneamente si è verificata una decisa tendenza al decentramento decisionale: sempre più responsabilità, anche a livello di acquisti e di appalti pubblici, sono delegate alle amministrazioni locali. Queste, trovandosi a dover assumere responsabilità per loro nuove, esigono di essere rassicurate circa l'affidabilità e la conformità dei prodotti agli standard previsti dalla normativa. In questa situazione globalmente inedita per l'Italia, ma in parte anche per l'Europa, sono le radici della sempre più sentita esi-

genza di marchi obbligatori di prodotto.

Vi è poi il grande ambito dei marchi volontari, di cui i Marchi ACAI sono esempi lampanti. Infatti, definiscono regole di buon uso, di buona progettazione, di buona realizzazione, che, per il momento, vengono garantite dall'ACAI. Una successiva evoluzione delinea il passaggio del marchio ad un ente di parte terza, che, consentendo la partecipazione anche dei ministeri competenti, conferirebbe al "marchio ACAI" il valore di "marchio nazionale di qualità e sicurezza" per quei determinati prodotti. Lo stesso IGQ, che già collabora attivamente con ACAI per la gestione del Marchio SQ Ponteggi, è stato coinvolto nello studio della possibilità di mettere a punto marchi analoghi anche per altri prodotti di competenza delle associate ACAI, fra i quali i puntelli e le torri monotubolari per illuminazione.

Il successo del Marchio delle scaffalature, CISI Qualità e Sicurezza, poi, è omai fuori discussione: può considerarsi affermato in misura soddisfacente sul mercato e sempre più aziende chiedono di averlo. Uscendo dall'ambito dei prodotti ACAI, anche per i chiusini di ghisa ormai il marchio di prodotto secondo la relativa norma europea è un fatto acquisito e circa il 90% della produzione nazionale è certificato proprio da IGQ.

L'aspetto più significativo, e che fa prevedere per il futuro un sempre maggiore sviluppo delle certificazioni di prodotto, è il fatto che sempre più frequentemente le pubbliche amministrazioni, nei capitolati delle gare di appalto, richiedono specificamente che vengano impiegati prodotti certificati. Inutile ricordare, poi, che l'entrata in vigore dell'obbligo della marcatura CE imprimerà un'accelerazione molto significativa all'attività degli enti certificatori che saranno notificati a Bruxelles. Il tema è stato particolarmente approfondito nel precedente numero di Costruzioni Metalliche.

IL MARCHIO Q-WEB

Resta infine il grande e promettentissimo capitolo dell'E-business. Il canale telematico è sempre più utilizzato per comprare e

vendere e nessuno rinuncerebbe più alla possibilità offerta dal web, di presentare i propri cataloghi on-line, o di dare al cliente la possibilità di verificare lo "status" del proprio ordine o di modificarlo, o di poter lavorare in qualsiasi momento senza essere condizionati dai fusi orari, né si rinuncerebbe a qualunque altra facilitazione offerta dalle tecnologie informatiche.

Il rovescio della medaglia è una fortissima "deregulation" e un'estrema facilità con cui nelle transazioni su Internet viene disatteso il rispetto delle leggi. Ne consegue una forte insicurezza ed una crescente richiesta da parte degli imprenditori che lavorano on-line di poter "evolvere" verso un sistema sicuro e garantito di E-business.

Ecco perché il Marchio "Q-web", lanciato da CISQ (di cui IGQ è membro) assieme al sistema nazionale delle Camere di Commercio segnatamente per la sicurezza di semplici atti di vendita o di fornitura on-line, si è evoluto in un sistema a tre livelli, che il gruppo promotore italiano ha sviluppato in collaborazione con il tedesco DIN CERTCO. Ora è l'intero processo di vendita che può essere oggetto di certificazione sia in qualità sia in security, fino a coinvolgere l'affidabilità dei software utilizzati ed a richiesta l'intera organizzazione aziendale. Il tema è sentito a livello internazionale, al punto che l'Unione europea ha riconosciuto al CISQ un consistente finanziamento per lo studio, lo sviluppo e la messa a punto del nuovo sistema Q-web. Il progetto prevede la partecipazione di un centinaio di aziende di cinque paesi europei; riguarderà cento giovani neolaureati che seguiranno un training specifico su E-business e E-commerce e, presso le aziende partecipanti, svolgeranno poi degli stage, nel corso dei quali svilupperanno o l'accesso della stessa azienda al livello 1 o lo sviluppo ai livelli successivi. Il progetto è realizzato con il Politecnico di Milano, con l'Università di Tecnologia di Atene e con l'Istituto Superiore di Ingegneria di Porto, ed è inserito nel programma di ricerca europeo "E-Europe". I contenuti di questo progetto innovativo saranno presentati ufficialmente a Venezia il prossimo 13 giugno.

SCADENZA DELLE CERTIFICAZIONI ISO 9001:1994 E ISO 9002:1994

Con l'entrata in vigore della nuova norma di riferimento per la certificazione dei sistemi qualità aziendali, ISO 9001:2000 (o VISION 2000), alle aziende già certificate secondo le norme della precedente edizione (1994) è stato concesso un periodo di transizione della durata di tre anni: da dicembre 2000 a dicembre 2003. Nel corso del triennio le aziende certificate ISO 9001 e ISO 9002 edizione '94, possono richiedere la necessaria verifica ispettiva per l'estensione della certificazione alla nuova norma, comunemente indicata come VISION 2000.

L'IGQ ricorda alle aziende certificate che il mancato rispetto della scadenza di dicembre 2003, comporta l'esclusione dell'azienda dal sistema nazionale accreditato la conseguente cancellazione dal registro informatico di SINCERT e la definitiva decadenza delle certificazioni rilasciate sulla base delle vecchie norme ISO.