

La famiglia ISO 9000

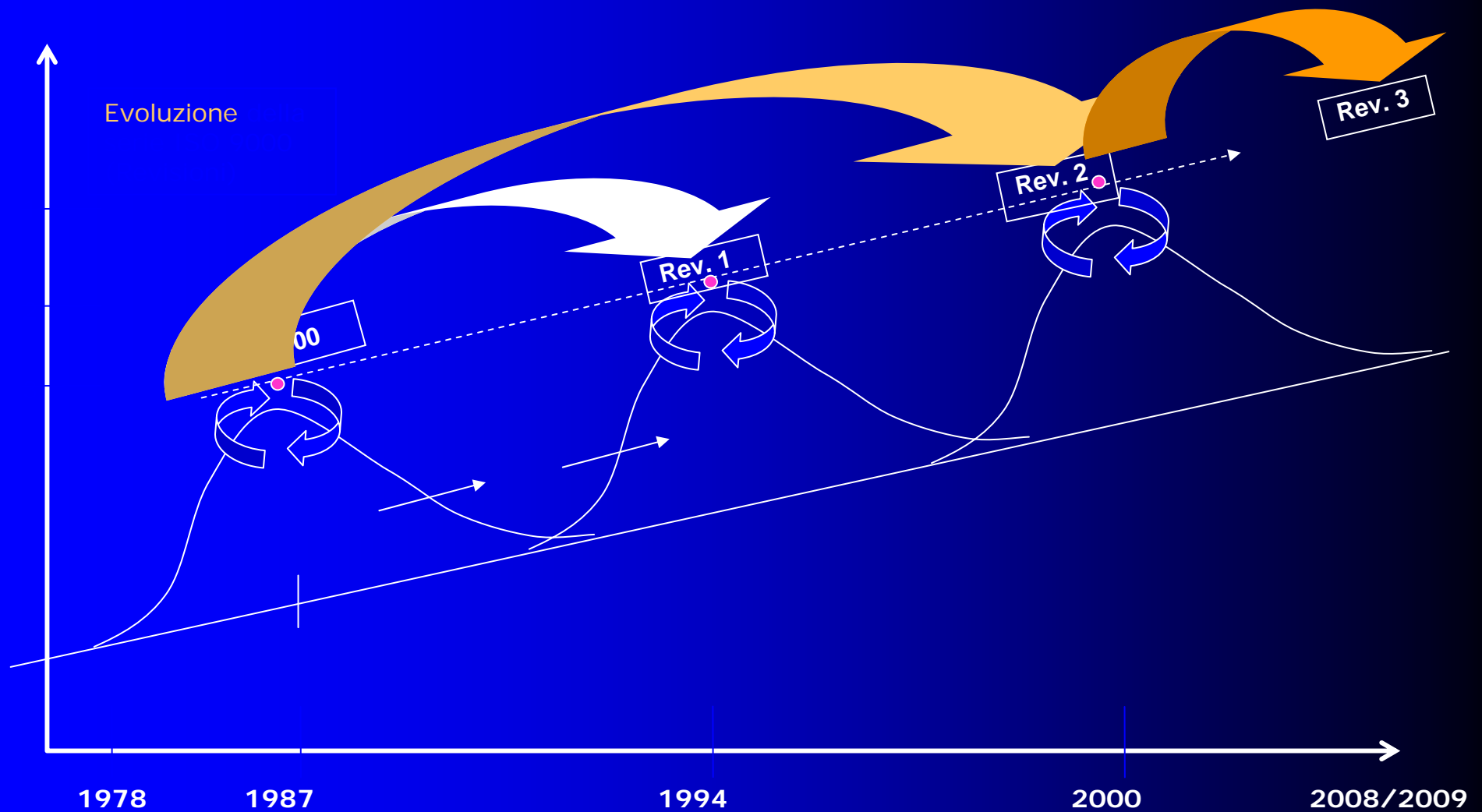
Il senso dell'evoluzione : ieri, oggi, domani

Giovanni Mattana

Milano 14.02.2008

L'evoluzione delle ISO 9000

in relazione alla evoluzione delle prassi aziendali per la Qualità



ISO 9001:1987- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1987- Nella presente norma sono indicati i requisiti del sistema qualità da utilizzare quando sia contrattualmente previsto che il fornitore debba dare evidenza della propria capacità di progettare e fornire un prodotto.

Le prescrizioni della presente norma mirano essenzialmente a **evitare che si verifichino non conformità** nelle varie fasi del processo produttivo, dalla progettazione fino all'assistenza

ISO 9001:2000-SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 2000 -La presente Norma Internazionale specifica i requisiti del sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:
 - a) deve dimostrare la propria capacità a fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e i requisiti applicabili in ambito regolamentato e,
 - b) **desideri accrescere la soddisfazione del cliente per mezzo della efficace gestione del sistema, inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema** e attraverso l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti.

Un cambiamento sostanziale

- **Passaggio da**

Le aziende devono adeguarsi alla Norma,

a

*Le aziende devono avere un sistema conforme,
capace di ottenere gli obiettivi che si è dato,
capace di soddisfare i clienti,
capace di migliorare la propria efficacia.*

Il riferimento era diventato l'azienda, non la norma

I PRINCIPALI MODELLI E LE LORO DIFFERENTI FINALITÀ

TQM-EQA

**COMPETITIVITÀ
ECCELLENZA
II "COME"**

Distanza dai migliori

ISO-9004

**MIGLIORAMENTO
PRESTAZIONI
"cosa si potrebbe"**

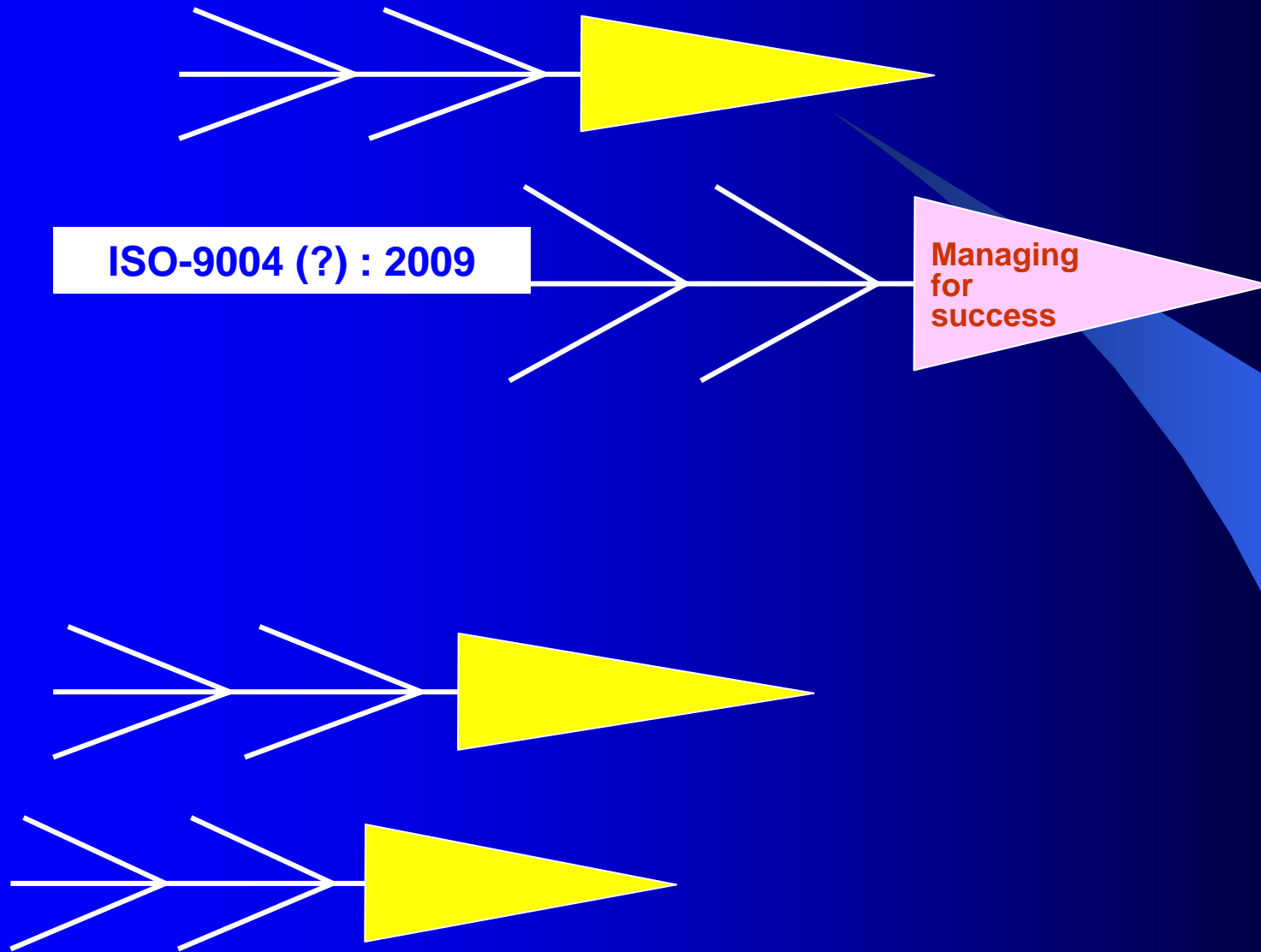
Soddisfazione Parti Interessate
Sviluppo del Patrimonio

ISO-9001

**SGQ
EFFICACI E
CONFORMI
"il COSA"**

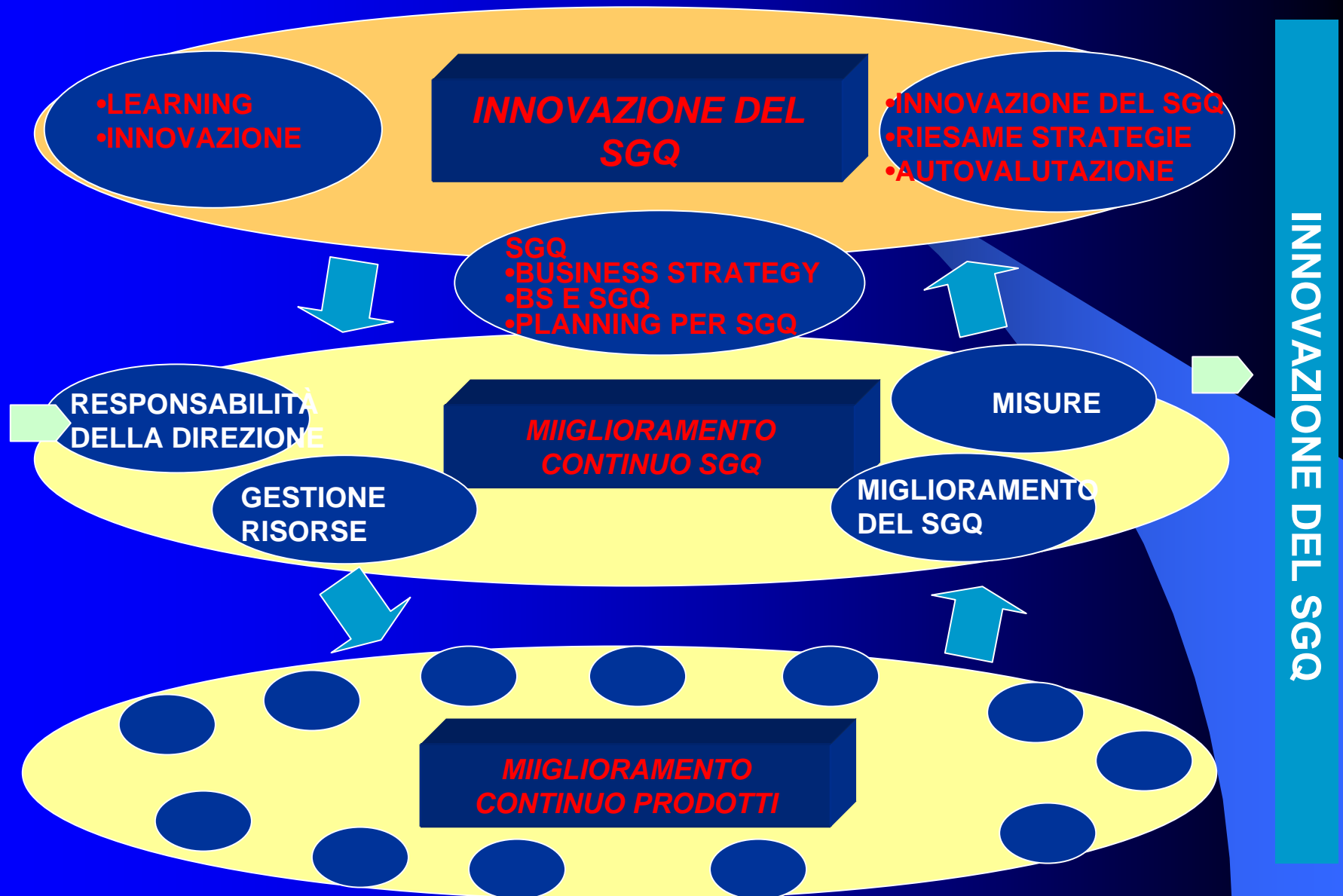
Soddisfazione clienti
Continuità della transazione
Requisiti "minimi" per certificazione

I PRINCIPALI MODELLI E LE LORO DIFFERENTI FINALITÀ



UN MODELLO ESTESO DI SGQ GIAPPONE 2003, rivisto 2005

REQUISITI DI CLIENTI + P.I.



Titolo:

Quality management systems -

Managing for success -

A quality management approach

success

<of an organization>

result of the ability of an organization or its activities to maintain and develop its performance in the long term.

Note. The success of an organization emphasizes the need for a balance between its economic or financial interests and the needs of its interested parties, such as customers, users, investors / shareholders (owners), people in the organization, suppliers, partners, interest groups and communities.

Cosa intendiamo per **SUCCESSO**?

Duraturo in termini di adeguatezza, sinergia, autosostentamento, durata, sviluppo?

- **rispetto al contesto esterno:**

- quanto allineato con le priorità dei clienti, quanto sinergico con la catena di fornitura, quanto apprezzato dalle Parti Interessate pertinenti e attento ad individuare con esse nuove sinergie?

- **rispetto al contesto interno:**

- quanto coerente con l'operatività corrente, ma anche con le strategie dell'organizzazione, con le priorità del vertice, quanto efficace nel raggiungere gli obiettivi stabiliti, ed anche quanto ritenuto efficace da tutti i ruoli e le persone coinvolte, quanto vissuto come utile, quanto migliorabile?

- **rispetto al contesto di sviluppo:**

- quanto capace di evolvere con le esigenze e creare valore per tutte le Parti interessate? Quanto capace di utilizzare gli strumenti utili per ottenere uno sviluppo sostenibile? Quanto capace di fare delle *diagnosi* che aiutino a individuare i punti deboli nel percorso verso tale obiettivo?

da DESIGN SPECIFICATION FOR THE *REVISION OF ISO 9004*

Structure of the standard

ISO 9004:2008 shall be developed to include the following parts

- **A Top management oriented part**, with a compact writing style, focussing on strategic issues, and describing managerial processes
- **An Operational management oriented part**, with practical guidance for the implementation of operational processes and the improvement of those processes.

da CD3 e DESIGN SPECIFICATION

Introduction

- 1 Scope
- 2 Normative reference
- 3 Terms and definitions
- 4 Managing for the success of an organization**
- 5 The organization's business environment**
- 6 Strategy formulation, planning and deployment**
- 7 Resources**
- 8 Process management**
- 9 Measurement and analysis**
- 10 Improvement, innovation and learning**

Annex A (informative)

Managing for success – The self-assessment tool

LE TAPPE DEL VIAGGIO VERSO IL SUCCESSO

Table A.1 – Description of the steps towards success (maturity levels)

Maturity levels: Maturity elements:	Level 1	Level 2 (level 1 +....)	Level 3 (level 2 +....)	Level 4 (level 3 +....)	Level 5 (level 4 +....)
Focus on	Products	Customers, statutory and regulatory requirements	Some additional interested parties	Balanced focus on current interested parties	Balanced focus on emerging interested parties
Approach					
Triggers used for improvement					
Activities and systems					
Results					
Learning					
PDCA working					
	↓ Beginner	↓ Proactive	↓ Flexible	↓ Innovative	↓ Sustainable

La terza bozza della prossima norma ISO 9004(?):2009 sta cercando di dare risposte a tali importanti esigenze offrendo uno strumento di

diagnosi (e metodologia per l'autodiagnosi),

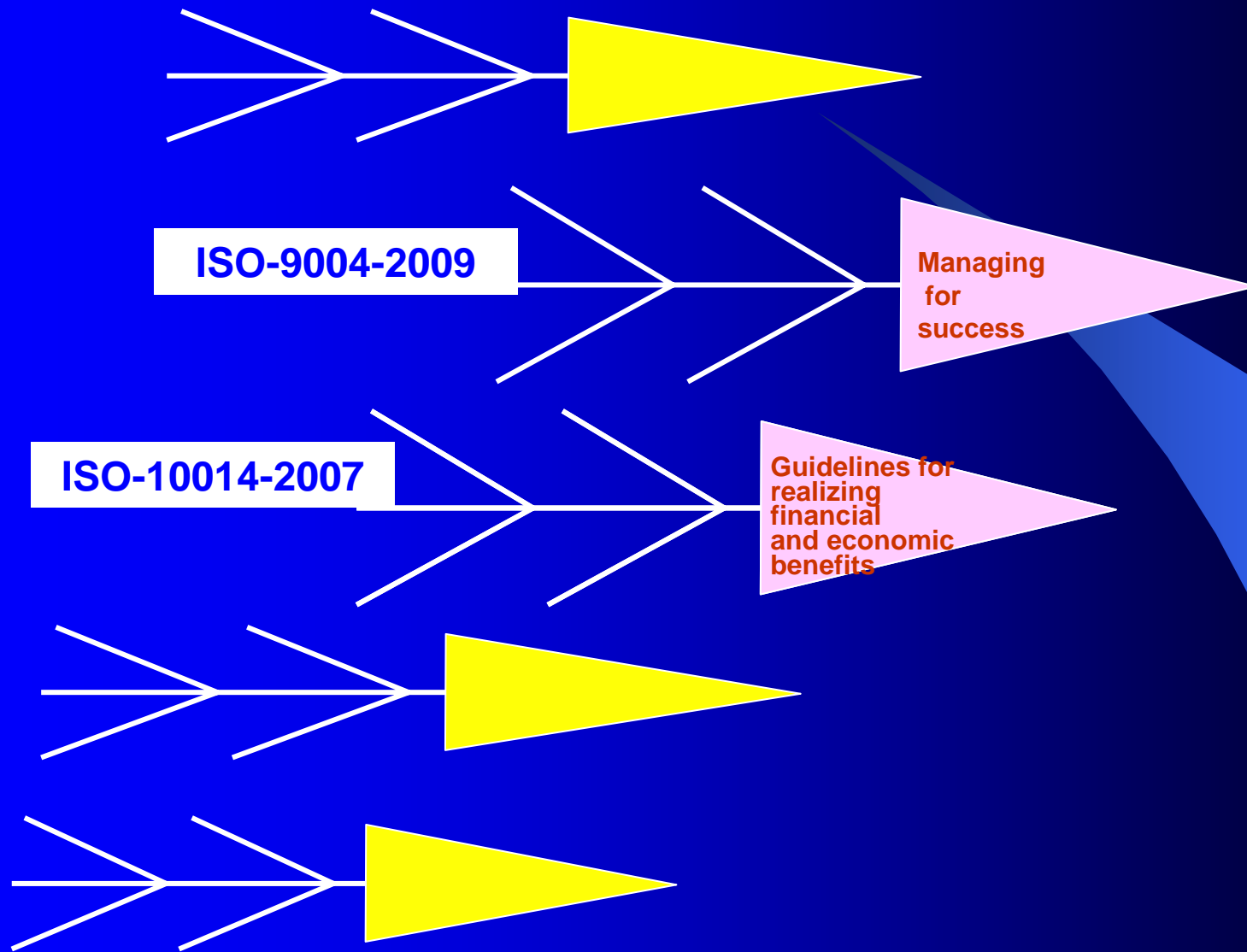
consapevolezza,

guida (per es. ogni singolo punto della norma prevede contenuti crescenti in una scala di maturità)

nel

viaggio verso il successo duraturo

I PRINCIPALI MODELLI E LE LORO DIFFERENTI FINALITÀ



La qualità rende?

- Tante opinioni e statistiche contrastanti

La valutazione costi/benefici della certificazione a Iso 9001:2000

(da Quality Progress 3.2005)

Esistono molte valutazioni con risultati discordanti e complessivamente poco convincenti.

Lo studio citato indica che i ritorni dell'investimento, con la ISO 9001 sono stati di

1,2-1,3 :1

Mentre quelli con la analoga Norma per il settore 'autoveicolistico' (più severa) risultavano essere di

3:1

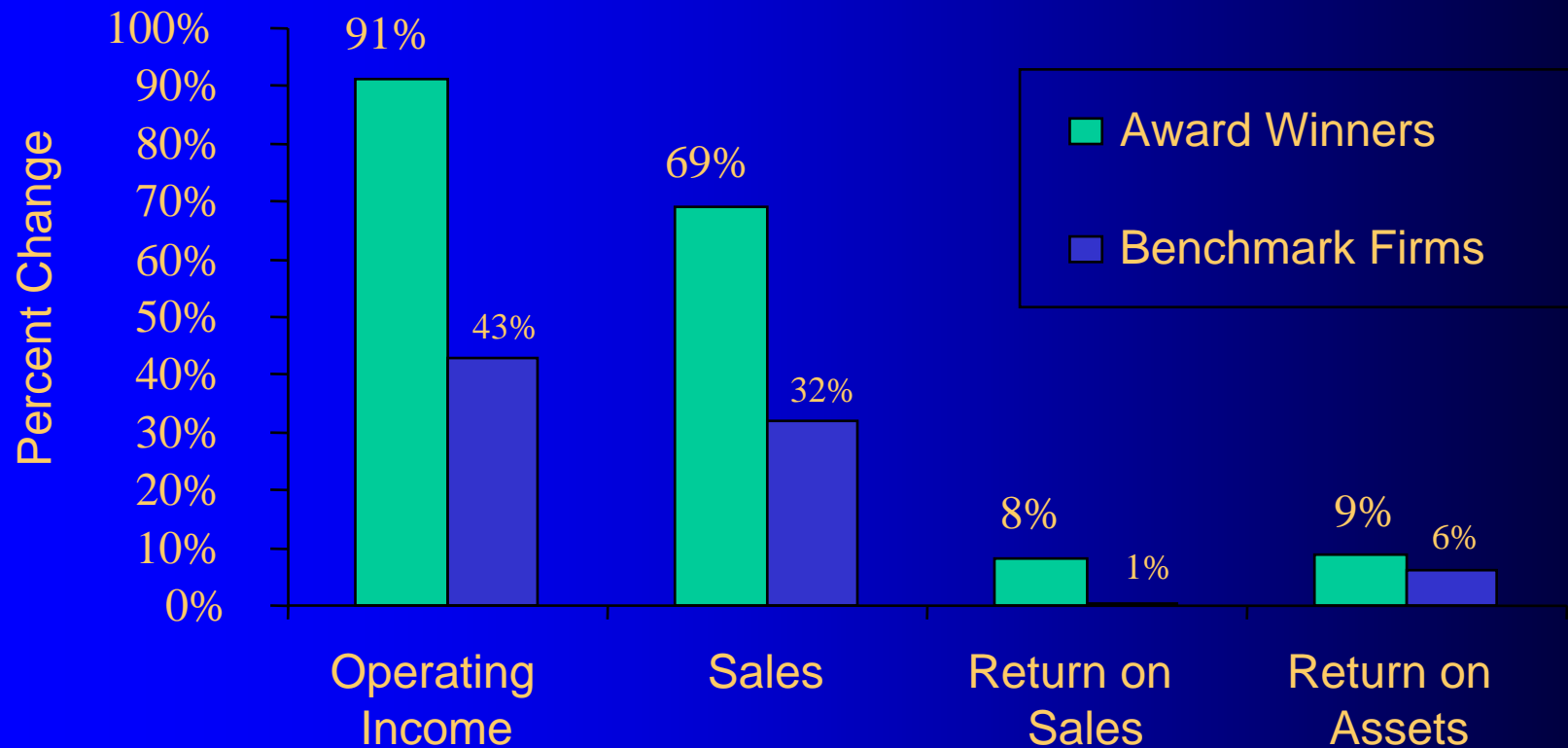
e di

17:1

rispetto ai costi vivi pagati all'Organismo di certificazione.

IL RITORNO DELL'INVESTIMENTO IN QUALITÀ

La ricerca di V. Singhal sulle aziende vincitrici di Premi



La figura mette a confronto il cambiamento medio percentuale nelle performance delle imprese vincitrici dei Premi con quello delle aziende prese a confronto (benchmark omogenei).

Il grafico illustra i cambiamenti nelle performance per un periodo di 5 anni, partendo un anno prima dell'attribuzione del premio fino a 4 anni dopo.

- **Questa importante indagine di V. Singhal (Georgia Institute of Technology) ha messo a confronto i risultati delle organizzazioni vincitrici dei premi per l'eccellenza, per 5 anni, con quelli di aziende comparabili.**
- **La ricerca ha documentato che le aziende vincitrici hanno ottenuto risultati superiori, anche del 50%, a quello dei loro competitor, su tutti i parametri principali.**
- **Anche una precedente, meno ampia, ricerca del General Accounting Office (GAO) del Congresso USA, era arrivata a considerazioni analoghe, confermando la bontà dello strumento del Premio M. Baldrige ai fini degli obiettivi per i quali era stato istituito.**

La qualità rende?

- Tante opinioni e statistiche contrastanti
- dipende da come la si fa!
- Come rendere più efficaci i benefici della Qualità ed aumentare il rendimento?

INTERNATIONAL STANDARD ISO 10014

Quality management -
Guidelines for realizing financial
and economic benefits

*... nella convinzione
che la Qualità,
se fatta bene,
PUÒ RENDERE MOLTO!*

Grazie dell'attenzione

