Una storia di qualità

L'ing. **Fabio Pasello**, consulente e temporary manager nella Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza ci chiarisce le idee sulla genesi normativa delle norme ISO.

Da dove traggono origine le norme?

Innanzitutto un po' di storia: la normazione internazionale sorge nel 1906 in campo elettrotecnico con la Commissione Elettrotecnica Internazionale (IEC). Nel 1926 nasce la Federazione Internazionale delle Organizzazioni Nazionali di Standardizzazione (ISA), attiva fino al 1942. Nel 1946 i delegati di 25 paesi fondano a Londra una nuova organizzazione "per facilitare il coordinamento e l'unificazione internazionale degli standard industriali"; la nuova organizzazione (ISO) sorge ufficialmente il 23 febbraio 1947. Ciò premesso, nella maggioranza dei casi le norme non sono emesse a fronte di considerazioni teoriche ma redatte recependo le migliori pratiche aziendali o tecniche esistenti. Per quanto riguarda i Sistemi di Gestione, questo implica che le migliori Aziende si trovino in anticipo di alcuni anni rispetto alla normativa attuale: quindi, soddisfare oggi ad esempio i requisiti della ISO 9001 significa essere tra i "bravi" dal punto di vista della Qualità, ma non necessariamente tra i "migliori".

Chi sono allora i "migliori"?

Sempre parlando in generale, per quanto riguarda la Qualità le aziende di settori avanzati quali quello Medicale, Aerospaziale, Militare, Automobilistico o delle Telecomunicazioni. Per ciascuno di questi esiste oggi una norma specialistica che estende i requisiti della ISO 9001 alle esigenze specifiche: si pensi ad esempio che il concetto di "Configuration Management" (la Gestione della Configurazione delle parti di un prodotto), da sempre applicato in alcuni dei settori citati, viene menzionato come nota solo nell'ultima edizione di quella norma (la terza dal 1989).

Quali sono le principali difficoltà di applicazione?

La non conoscenza diretta delle gia citate pratiche originali può dare luogo ad applicazioni burocratiche e inefficaci: è questa la principale difficoltà applicativa. Nella pratica professionale spesso incontro realtà con un uso sovrabbondante di moduli e schede cartacee che in realtà non fanno altro che replicare dati già presenti e magari anche ben gestiti nei sistemi informativi aziendali; inutile dire che in questi casi il valore aggiunto per l'Azienda è nullo se non addirittura negativo. In altri termini, è estremamente difficile "imparare il mestiere" leggendo una norma tecnica se non si ha già un'esperienza diretta dei processi descritti; viceversa, possedendo le necessarie competenze è relativamente facile verificare quanto le aree o i processi siano aderenti alle norme in esame e colmare le eventuali lacune. Altre difficoltà emergono quando si tenta di imporre acriticamente concetti e termini scarsamente condivisi: un buon consulente deve innanzitutto imparare a parlare il linguaggio dell'Azienda cliente.