

# ISO: DI COSA STIAMO PARLANDO e A CHI SERVE?

di Marco Piermarini (piermarini aT gmail.com)

29/10/2006

(Marco)

## Riflettiamo insieme

Vorrei condividere con voi delle riflessioni che sono state fatte in diversi contesti, da consulenti e non addetti ai lavori del settore della qualità, che sembrano tutti concordare su un elemento: non esiste una corretta percezione di cosa sia la ISO.

Appare evidente che la percezione della ISO è quella di avere a che fare con l'ennesimo obbligo legislativo, propedeutico allo svolgimento di attività con la pubblica amministrazione o con aziende internazionali.

Tutto sembra finire lì: soddisfare un obbligo per poter lavorare ed avere ulteriori occasioni nel mercato, in maniera non molto diversa dalla legge 626/94 o dal decreto legislativo sulla privacy 196/03.

## Un obbligo soltanto?

Sentirsi dire questo, sia come azienda che come consulente che deve attuare gli standard internazionali all'interno di una organizzazione aziendale, risulta quanto meno "antipatico", perché si svuota concretamente l'attività che ci si appresta a svolgere.

In concreto, attuare la ISO vuol dire rivedere la propria azienda alla luce degli standard che, testati e approvati a livello internazionale, hanno dimostrato la loro efficacia per migliorare l'organizzazione aziendale, portando concreti vantaggi alle aziende che li attuano in maniera concreta e proiettata ad un miglioramento continuo.

Se non viene compreso questo spirito e non si fa proprio questo atteggiamento, il risultato non può che essere profondamente negativo, con risvolti che possono appesantire l'organizzazione aziendale con obblighi non ritenuti utili.

## Il ruolo del consulente

Ebbene, ritengo che per poter cambiare la mentalità del management italiano, già ricco di molteplici deficit a livello organizzativo, sia necessaria, da parte dei consulenti che si interfacciano per realizzare l'accreditamento all'ISO, dalla 9001 alla 27001, mettere sul piatto della bilancia che non è sufficiente, e forse addirittura risulta controproducente per l'azienda, attuarla soltanto come un obbligo.

Si devono evidenziare i vantaggi e gli elementi che creano un vero valore aggiunto affinché si crei una cultura aziendale che sappia trasformare il proprio business adeguandolo alle procedure riportate sulla carta affinché non rimangano soltanto parole inutili.

Se la società si accredita e lo fa solo formalmente, ma non avviene una svolta a livello culturale, ebbene è chiaro che per il consulente si è trattato di un fallimento, perché quelle aziende che attuano la ISO senza rendere realmente operativi i suoi dettati, non fanno altro che creare dei vulnus.

## Un cambio di mentalità

La furbizia italiana, che tante volte si è rilevata elemento che nel nostro paese viene quasi avallato da un'approvazione comune, in questo caso comporta una sconfitta a livello internazionale per tutto il paese. Se poi ci si lamenta per il ritardo nello sviluppo e per la perdita di competitività delle imprese, oltre a protestare per chi concorre con prezzi al ribasso, ci si dovrebbe anche confrontare con l'investimento nella crescita e nello sviluppo delle nostre aziende, che spesso hanno organizzazioni interne che definire antiquate è un generoso eufemismo.

Serve dunque un radicale cambio di mentalità, nel quale il consulente deve aiutare sì l'azienda ad accreditarsi, ma non deve asservirsi alle sue necessità di ottenere il massimo risultato con il minimo sforzo, bensì deve muoversi in maniera autonoma per creare un reale cambiamento propedeutico ad un accreditamento che rispecchia una reale crescita.

## Il contributo del consulente

Un simile ragionamento sembra un duro monito per i consulenti, dovuto anche al fatto che diverse strutture aziendali stanno trasformando l'accreditamento in uno spot e spesso non hanno alcun interesse né necessità di realizzarla. Questo si traduce nella mancanza, da parte

del management, di una reale predisposizione al cambiamento delle procedure ed una attuazione ancora più soft.

In questo caso dovrebbe intervenire la deontologia professionale, non sempre facile da mettere in atto per molteplici ragioni, che dovrebbe far rinunciare il consulente e consigliare all'azienda altri canali per poter promuovere la propria società.

Questo, che a prima vista sembra un consiglio controproducente sia economicamente che commercialmente, si trasforma in un boomerang per il consulente che, dimostrando professionalità, non può che guadagnarci a livello di immagine.

Le aziende possono dunque operare una scelta: o prendere con maggiore serietà l'accreditamento e l'ISO, ovvero rivolgersi ad altri soggetti meno "attenti" alle motivazioni e alla reale attuazione.

### **L'ente certificatore: come può aiutare**

A questo ipotetico cerchio che si chiude, manca a mio avviso un anello, la disponibilità, da parte degli enti di certificazione, di dare un valore alla professionalità dei vari consulenti, utile per dimostrare anche come lavorano e funzionale ad aggiungere spessore alle certificazioni personali che sono in aumento e che non sempre possono rendere giustizia alle persone che le possiedono.

Inoltre si eviterebbe di lasciare spazio a chi non ha il concreto interesse all'attuazione della ISO, ma punta soltanto a trovare la strada più breve per far accreditare l'azienda.

Non suggerisco una duplicazione degli albi professionali che sono orientati all'estinzione, o almeno così dovrebbe essere secondi i canoni europei, ma alla luce degli standard per gli audit, non sarebbe una malsana idea cercare di creare un "borsino" che attesti la validità dei vari consulenti.

### **Conclusioni**

Sono convinto che la presente riflessione può essere un punto di partenza, non certo di arrivo, e spero possa dare seguito a delle discussioni sul tema con le quali trovare soluzioni funzionali alle esigenze del mercato senza però dimenticare di tutelare la qualità.

Il mondo delle ISO è naturalmente predisposto per ricercare le migliori soluzioni alle diverse situazioni e problemi, sarebbe gradito, se qualcuno le conoscesse, condividere possibili soluzioni attuate in contesti esteri, che magari hanno già trovato un modo efficace per raggiungere l'obiettivo.