



Le norme ISO 9000 e l'agroalimentare

a cura del **CENTRO ITALIANO SERVIZI DALLA TERRA ALLA TAVOLA**, Parma

Come deve agire un'azienda per soddisfare i propri clienti? Sicuramente deve evitare di disattendere le loro aspettative (1° livello); inoltre deve quanto più possibile anticipare le loro esigenze, sorprenderli positivamente con qualche elemento inatteso e apprezzabile che, nel futuro, possa andare a costituire il nuovo standard di riferimento per il settore (2° livello).

Con la consapevolezza che anche il secondo livello deve e dovrà sempre di più essere perseguito (per necessità competitiva e per evoluzione normativa), per cominciare poniamo attenzione al primo.

Non disattendere le aspettative di un cliente significa dargli il prodotto che vuole, nelle forme, nei tempi e nei modi che sono stati concordati. In altre parole, significa assicurargli la qualità, soddisfacendo i requisiti produttivi impliciti – cioè ovvi, che non hanno bisogno di nessuna formalizzazione contrattuale, come ad esempio l'igienicità degli alimenti – ed espliciti, cioè quelli espressamente richiesti dal cliente.

Ma come può un'azienda essere ragionevolmente sicura di riuscire a soddisfare con continuità, nei confronti di tutti i clienti, tutti i requisiti? La risposta è contemporaneamente banale e complessa: deve organizzarsi per raggiungere lo scopo, gestendo le proprie attività per assicurare la qualità ai clienti.

In teoria sarebbe pure possibile percorrere un'altra strada; quella di lavorare per così dire "alla meno peggio"; e quindi, una volta terminati i processi di produzione, sottoporre quanto realizzato a verifiche o prove. Tale approccio, tuttavia, mostra diversi limiti facilmente intuibili: alti costi di controllo, alti costi in termini di prodotti non conformi, inevitabile immissione in commercio di prodotti difettosi, e così via.

Quindi, non ci sono alternative: occorre che *i proces-*

si aziendali siano compiuti secondo le modalità necessarie a garantire la qualità al cliente, in un quadro complessivo nel quale ciascun passaggio è armonizzato e collegato con gli altri per conseguire il medesimo fine. In altre parole, occorre che l'azienda sia dotata (o meglio, "innerata") di un sistema qualità (o sistema di assicurazione qualità).

L'azienda che desidera attuare un sistema qualità può operare in due modi:

- studiare e creare un sistema originale, suo proprio (tutte le aziende, nei fatti, ne hanno uno, più o meno completo e soddisfacente, che garantisce il loro funzionamento);
- applicare un sistema qualità codificato, scegliendolo tra i 3 modelli oggi proposti dall'ISO (norme ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003).

A proposito del grado di preferenza accordato a ciascuna delle tre norme da parte delle aziende italiane riportiamo una statistica ufficiale (Sincert) aggiornata al 31 dicembre 1999.

**Tab. 1 – Certificati di conformità:
ripartizione percentuale tra le norme ISO.**

ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
Circa 28%	Circa 71%	Circa 0,3%

La decisione di applicare un sistema qualità codificato presenta indubbi e rilevanti vantaggi:

- * certezza di disporre di un sistema che, a meno di lacune applicative, non trascura nessuno degli aspetti necessari ad assicurare la qualità;
- * facilità di relazione con clienti e fornitori, sul tema della qualità, in quanto il dialogo può avvenire sulla base di un approccio comune;

(Foto Samaritani)



(Foto Righi)



- * possibilità di far riconoscere la conformità del proprio sistema alla norma di riferimento prescelta da una organizzazione estranea alla relazione fornitore/cliente (la cosiddetta "terza parte"), con relativo rilascio di un certificato;
- * la possibilità di "spendere" commercialmente il suddetto certificato.

L'applicazione del sistema qualità

La decisione di applicare e far certificare il sistema qualità è un'opzione ormai fatta propria a livello di massa dalle aziende di molti settori, e tra questi l'alimentare. Diverso, invece, si presenta il discorso nel settore agricolo. Vediamo alcuni dati ufficiali (Sincert) aggiornati al 31 dicembre 1999.

Le aziende alimentari certificate sono, in Italia, in totale, 912. Di esse 89 (quasi il 10%) hanno scelto la norma ISO 9001. Della totalità delle aziende alimentari certificate, 300 (circa il 33%) hanno sede in Emilia-Romagna. L'insieme delle aziende alimentari certificate rappresenta un po' più del 4% del totale delle certificazioni ISO 9000 rilasciate in Italia (22.000).

Le aziende agricole certificate sono invece, in Italia, solo 35 (in realtà un po' meno, circa 30, se si sottraggono imprese non propriamente agricole). Di esse 5 (14%) hanno scelto la norma ISO 9001. Della totalità delle aziende agri-

cole certificate, 9 (circa il 26%) hanno sede nel territorio emiliano-romagnolo.⁽¹⁾

Dai dati presentati possono essere ricavati alcuni elementi. Per quanto riguarda le **aziende alimentari** si può constatare che:

- ① relativamente ai temi della qualità e della certificazione, il settore si colloca ormai in una posizione accettabile rispetto all'insieme delle imprese italiane;
- ② l'Emilia-Romagna spicca per peso relativo.

Per quanto riguarda le **aziende agricole**, invece, non si può che prendere atto della estrema difficoltà a tenere il passo degli altri settori produttivi.

A margine del discorso è forse il caso di dar conto del fatto che l'universo che gravita attorno all'agroalimentare (e pensiamo soprattutto ai centri di servizio, quali i laboratori di analisi, le organizzazioni di assistenza tecnica, le strutture di ricerca, ecc.) ha "cavalcato" il tema qualità con buona sollecitudine, contribuendo a portare luce in un panorama che resta comunque di luci e ombre: molte realtà si sono certificate, se non altro dando l'esempio ai loro clienti.

Le ragioni di forza e di debolezza

Ricordiamo alcune delle ragioni, tra quelle esterne alle aziende, che hanno determinato il buon livello raggiunto dal settore alimentare.

(Foto Samaritani)



- ① la progressiva esasperazione della competitività dei mercati, che possono orientarsi a favore dell'una o dell'altra azienda in funzione del possesso o meno di un requisito qualificante;
- ② il sempre più ampio orizzonte commerciale delle nostre aziende; l'accesso a taluni mercati esteri ancor più maturi del nostro è grandemente facilitato dalla possibilità di poter dimostrare che si opera in assicurazione qualità;
- ③ la grande forza contrattuale della distribuzione organizzata, oggi sempre più orientata a selezionare i fornitori anche sulla base di una effettiva garanzia della qualità;
- ④ l'obbligo di legge ad adottare l'autocontrollo igienico-sanitario, vero e proprio sistema teso a garantire quella porzione di qualità che è rappresentata dalla non nocività del prodotto;
- ⑤ in Emilia-Romagna, l'esistenza di forti strumenti di incentivazione economica, resi disponibili dalla Regione sia in forma diretta (contributi alle aziende per la creazione/certificazione del sistema qualità) sia in forma indiretta (priorità per finanziamenti diversi in caso di possesso del certificato di conformità ISO 9000).

Pur a fronte di un discreto numero di aziende certificate, però, rispetto al tema della qualità si è ben lontani dal poter considerare maturo il settore, sia per l'ancor esiguo numero di aziende certificate rispetto all'insieme potenziale, sia per la possibilità di ottimizzare i sistemi relativamente a

problemi nodali, come le verifiche sui prodotti (oggi complesse, costose, insufficienti, lunghe) l'identificazione e la rintracciabilità.

Per quanto riguarda le **aziende agricole**, possiamo ricordare la ragione fondamentale, al di là dei costi (peraltro abbattibili a mezzo delle facilitazioni economiche riconosciute), che frenano il loro avvicinamento ai sistemi qualità: la difficoltà a definire e gestire un sistema complesso a fronte di una debole strutturazione d'impresa, per di più in presenza di numerosi altri adempimenti già obbligatori.

Le nostre aziende agricole sono piccole, organizzate in una forma "leggera" che non è facile conciliare con la gestione di un sistema qualità così come definito dalle norme ISO 9000. Forse sarebbe il caso di porsi alcune domande sugli obiettivi da perseguire e sui metodi per raggiungerli.

L'identità dei prodotti e il sistema qualità

L'agroalimentare italiano vive in grande parte sull'identità conferita ai prodotti: identità del territorio, dell'azienda produttrice, dell'azienda distributrice, dei metodi di produzione.

All'elemento "identità" è attribuita la funzione di comunicare il valore del prodotto – altrimenti difficilmente percepibile – e quindi di far accettare prezzi più remunerativi. Tale problema presenta due aspetti (oltre a quello inerente al controllo, che trascuriamo):

- * un aspetto di impostazione, di definizione delle regole;
- * un aspetto di gestione delle attività produttive, tale che le regole siano effettivamente e continuativamente osservate.

Impostazione delle regole. Pur senza entrare nel merito, si può dire che ove le regole esistono effettivamente e sono divulgate (con avallo pubblico o meno) viene resa possibile la valutazione e l'eventuale apprezzamento del prodotto.

Gestione delle attività produttive. Una volta scelte le regole, occorre fare in modo che siano osservate. Lo si può garantire solo adottando e applicando sistemi di gestione. Non sempre i percorsi di attribuzione di identità contemplano l'adozione di sistemi di gestione effettivi; ma anche quando tali sistemi sono previsti, a volte possono essere istituiti e applicati dalle aziende in modo lacunoso.

Quindi, sarebbe positivo che l'introduzione di un siste-

ma qualità ISO 9000 fosse utilizzata anche per accogliere e trasformare in precise ed efficaci procedure i percorsi di identità a cui l'azienda aderisce.

Analogamente, l'occasione dell'introduzione di un sistema qualità ISO 9000 dovrebbe essere colta anche per armonizzare e rendere effettivi altri aspetti di qualità assolutamente cruciali, quali l'autocontrollo igienico-sanitario (decreto legislativo 55/97 o norme verticali) e, quando necessario, l'autocontrollo nella produzione di alimenti per gli animali allevati (decreto legislativo 123/99).

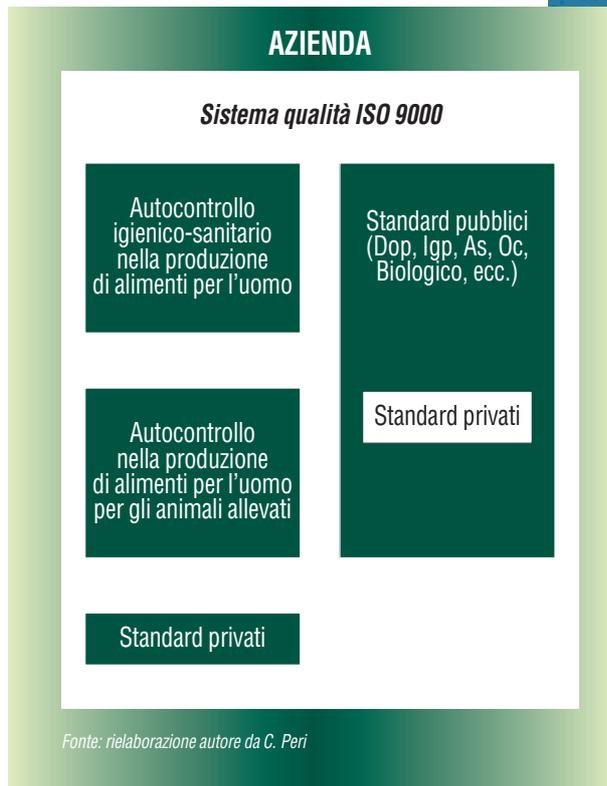
Quanto abbiamo detto può essere illustrato nella figura 1.

Alcune indicazioni per il prossimo futuro

I riferimenti normativi per i sistemi qualità a tutt'oggi validi per la certificazione sono rappresentati, come già detto, dalle tre norme seguenti:

- **UNI EN ISO 9001:** Sistemi qualità/Modello per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza;
- **UNI EN ISO 9002:** Sistemi qualità/Modello per l'assi-

Fig. 1 – Le valenze del sistema qualità ISO 9000 nell'azienda agroalimentare.



curazione della qualità nella fabbricazione, installazione ed assistenza;

- **UNI EN ISO 9003:** Sistemi qualità/Modello per l'assicurazione della qualità nelle prove, controlli e collaudi finali.

La ISO 9001 è idonea ai casi nei quali la qualità può essere assicurata tenendo sotto controllo, oltre i processi di fabbricazione, installazione e assistenza, anche i processi di progettazione e sviluppo.

La ISO 9002 è adeguata ai casi nei quali la qualità può es-

(Foto Equisetto)



sere assicurata tenendo sotto controllo i processi di fabbricazione, installazione e assistenza.

La ISO 9003 si presta all'uso quando la qualità può essere assicurata anche soltanto mediante prove, controlli e collaudi finali.

Le tre norme in questione, del 1994, appartengono all'ampia "famiglia" delle norme ISO 9000, che sta andando incontro ad una significativa revisione.

Tale revisione avrà un effetto molto concreto in quanto, in futuro, l'unica norma valida a fini certificativi sarà la nuova ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti", attesa entro la fine del 2000 e per ora disponibile solo in forma di bozza (suscettibile di modifiche). Pur con la consapevolezza che nel passaggio dalla versione 1994 alla versione 2000 si potrà usufruire di un periodo di transizione ragionevolmente lungo, occorre cominciare a prendere familiarità con l'avvenimento.

Non si intende in alcun modo sviluppare il tema delle differenze tra la attuale e la prossima edizione della ISO 9001. Tuttavia, in pillole, si ritiene opportuno ricordare che:

- * la prossima versione della norma pone l'accento, oltre che sull'assicurazione qualità, anche sulla soddisfazione dei clienti, introducendo, tra l'altro, la logica del miglioramento continuativo;
- * la prossima versione della norma orienta ad un più efficace approccio alla gestione per la qualità basato sui processi;
- * la nuova ISO 9001 rappresenta, insieme alla nuova ISO 9004 ("Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"), una "coppia coerente" di norme sui sistemi di gestione per la qualità;
- * è stata perseguita la compatibilità della ISO 9001 con la ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso", per un utilizzo più agevole da parte degli utenti. □

(1) I dati sono relativi a certificati rilasciati da organismi accreditati dal Sincert nel settore EA 1 e nel settore EA 3; le grandezze salgono leggermente se si considerano anche le certificazioni effettuate da organismi non accreditati per il settore agricolo e per il settore delle industrie alimentari.

(Foto Righi)



I SUPPLEMENTI DI
rc ltur