



La Rivista “Ingegneria Ferroviaria” si rinnova. Emesso il Manuale della Qualità

The “Ingegneria Ferroviaria” Magazine is renewed. The Quality Manual is issued

Dott. Ing. Pietro FEDELE^(*)

Viviamo l'epoca dei mutamenti profondi e continui: come direbbe l'economista Herman JOSEF, “*Neanche il futuro è più quello di una volta*”.

Anche una rivista scientifica dalle prestigiose tradizioni, come Ingegneria Ferroviaria, ha sentito l'esigenza di cambiare per essere più attraente e vicina alle aspettative dei lettori e soprattutto diventare, sempre più, un riferimento a livello internazionale nel settore del trasporto a guida vincolata. Queste novità e ambizioni si stanno concretizzando tramite l'effettuazione della prima indagine di *customer satisfaction*, rivolta a tutti lettori, finalizzata a raccogliere valutazioni e suggerimenti per migliorare il contenuto della rivista e per soddisfare maggiormente il lettore. Recentemente anche il logo e il formato della testata sono stati rinnovati, è stata introdotta la pubblicazione degli articoli anche in lingua inglese. Tutto questo concorre a realizzare la missione della Rivista, che è quella di far conoscere e divulgare lo stato dell'arte del settore ferroviario e, in particolare, le importanti innovazioni realizzate, di recente, in Italia.

Per meglio svolgere questo ruolo, da oggi la Redazione Ingegneria Ferroviaria si è dotata di un Sistema Qualità, coerente con i principi della norma UNI EN ISO 9001, che verrà applicato sui processi di produzione della rivista (pianificazione, controllo, distribuzione, rapporto con i lettori). A tale scopo è stato necessario predisporre un Manuale della Qualità, congiuntamente al quale è stata definita la Politica della Qualità e le necessarie Procedure, indispensabili per avviare una fase nuova che potrà portare in futuro anche a conseguire la certificazione qualità secondo la UNI EN ISO 9001. Questa esperienza può essere considerata come uno dei primi esempi di applicazione di un sistema qualità nel settore dell'editoria.

In altri settori la gestione dei processi in qualità ha permesso alle Aziende di rinnovarsi, di essere più efficienti e di migliorare i loro prodotti incrementando il volume degli affari e, contemporaneamente, la soddisfazione dei clienti. Anche nel nostro caso si è sentito il bisogno di adeguarsi ai rapidi cambiamenti (es. di tipo tecnologico: riviste on line, ecc.) e di cogliere le opportunità che normalmente i momenti di difficoltà e di crisi possono offrire.

Quando il Direttore della Rivista ha voluto avviare questo lavoro, le prime domande che ci siamo posti nell'iniziare lo sviluppo del sistema sono state:

We are living in the era of profound and continuous changes: as the Economist Herman Josef would say, “*Even the future is no longer as it used to be.*”

A scientific magazine with prestigious traditions, such as Ingegneria Ferroviaria, has also felt the need to change to be more attractive and closer to the expectations of readers and especially become, increasingly, a reference at an international level in the field of guided transport. These innovations and ambitions have become a reality through the performance of the first *customer satisfaction* survey, addressed to all readers, with the aim of collecting evaluations and suggestions to improve the content of the magazine and to better satisfy readers. Recently, the logo and the format of the newspaper have also been renewed, with the introduction of articles published also in English language. All this contributes to the mission of the Magazine, which is to present and publicise the state-of-the-art of the railway sector and in particular, the important innovations recently introduced in Italy.

To better fulfil this role, as of today Ingegneria Ferroviaria Editorial is now equipped with a Quality System, consistent with the principles of the UNI EN ISO 9001 specification, that will be applied on the magazine's production processes (planning, control, distribution, relationship with readers). For this purpose, it was necessary to prepare a Quality Manual, jointly defined with the Quality Policy and the necessary Procedures, necessary to start a new phase that will lead to achieve in the near future the quality certification according to UNI EN ISO 9001. This experience can be considered as one of the first examples of application of a quality system in the publishing field.

In other areas, the processes management under assurance and control quality has allowed Companies to innovate, to be more efficient and to improve their products by increasing both the business volume and customer satisfaction. Also in our case, the need to adapt to rapid changes was felt (eg. technological type: online magazines, etc.) and to catch the opportunities that usually moments of difficulty and crisis can offer.

When the Director of the Magazine wanted to start this job, the first questions that we posed to begin development of the system were:

^(*) Responsabile della stesura del Manuale della Qualità ed esperto di Sistemi di Gestione.

^(*) Writer of the Quality Manual and Management Systems Expert.

- chi sono i clienti della rivista e cosa si aspettano?
- i clienti sono solo i lettori?
- quale è il prodotto che viene loro fornito?
- cosa hanno fatto o fanno le altre riviste?

Grazie allo stimolo del Direttore e alla collaborazione dei componenti del Comitato di Redazione e del personale tutto, gradualmente è stato possibile conoscere le problematiche connesse allo sviluppo della rivista e dare anche le risposte alle suddette domande. Si è potuto quindi elaborare un Manuale che, contiene regole che tendono a razionalizzare l'intero processo di sviluppo e controllo della rivista. Il Manuale è visionabile sul sito web del CIFI (<http://www.cifi.it/ManualeQualita.pdf>) (fig. 1).

Ormai da diversi anni i vantaggi che scaturiscono dall'implementazione di un sistema di gestione per la qualità sono riconosciuti e ricercati dalle principali imprese: i sistemi di gestione sono diventati un modello di riferimento per quelle aziende che, in tutto il mondo, hanno intrapreso la strada dell'Ecceellenza e intendono rafforzare la propria posizione nel mercato. Alla base dei sistemi di gestione c'è la tensione costante verso il miglioramento continuo: un'azienda che decide di percorrere questo cammino di crescita si pone come obiettivo fondamentale quello di fornire prodotti all'altezza dei migliori standard di mercato sia in termini di efficienza che di qualità. È opportuno sottolineare che lo sviluppo del sistema di gestione deve puntare al miglioramento dei processi per incrementare l'efficacia e l'efficienza attraverso l'implementazione del modello riportato in fig. 2.

- who are the customers of the magazine and what do they expect?
- are customers only readers?
- what product are they provided with?
- what have other magazines done or are doing?

Thanks to the encouragement of the Director and to the cooperation of members of the Editorial Board and all of the staff, it was gradually possible to learn about the issues related to the development of the magazine and also give the answers to these questions. It was therefore possible to prepare a Manual that contains rules that aim to rationalise the whole development and control process of the magazine. The manual is available on the CIFI website (<http://www.cifi.it/ManualeQualita.pdf>) (fig. 1).



Fig. 1

For several years now the advantages resulting from the implementation of a quality management system are now recognised and sought after by leading enterprises: management systems have become a reference model for those companies that, throughout the world, have undertaken the road to Excellence defending and strengthening their position in the market. At the basis of management systems, there is a constant strain towards continuous improvement. The main objective of a company that decides to undertake this task is to provide products at the best market standards both in terms of efficiency and of quality. It should be noted that the development of the management system should aim at improving processes to increase effectiveness and efficiency through the implementation of the model reported in the fig. 2.

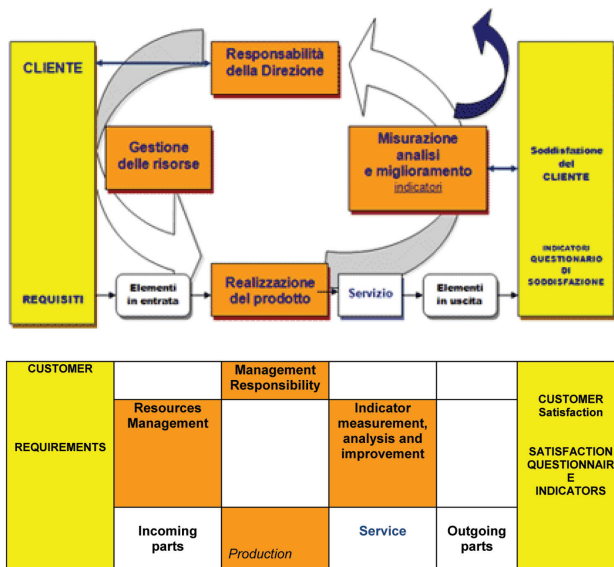


Fig. 2

With the approval of the Manual and Quality Policy on behalf of the Editorial Board of the Magazine (EBM) the first step was made and will be followed by the application phase of quality rules, which will involve all the internal and external collaborators: from the EBM to the planning and control of the contents, from the Authors and Translators, to the processing of articles, from internal Staff, to the production management of the magazine, up to the involvement of You Customers (subscribers, readers, companies, etc.) to understand and

Con l'approvazione del Manuale e della Politica della Qualità da parte del Comitato di Redazione della Rivista (CdR) è stato compiuto il primo passo a cui seguirà la fase applicativa delle regole della qualità, che coinvolgerà tutto il personale interno e i collaboratori esterni: dal CdR, per la pianificazione ed il controllo dei contenuti, agli Autori e ai Traduttori, per l'elaborazione degli articoli, dal Personale interno, per la gestione della produzione della rivista, fino ad interessare Voi Clienti (abbonati, lettori, aziende, ecc.) per conoscere e tenere conto delle Vostre aspettative. In sostanza si tratta di mettere in funzione una "macchina" che, con responsabilità e risorse definite, potrà realizzare un prodotto sempre migliore, raggiungendo obiettivi sempre più ambiziosi attraverso il meccanismo ciclico della pianificazione, attuazione, verifica e miglioramento (ruota di Deming fig. 3).

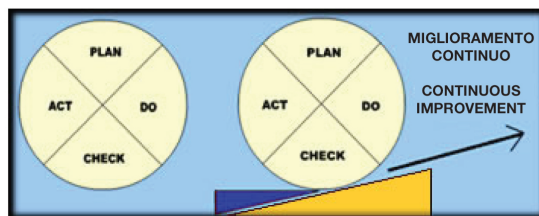


Fig. 3

take into account your expectations. It is basically a matter of putting into operation a "machine" that, with defined responsibilities and resources, can make an increasingly better product, reaching more ambitious goals through the mechanism of cyclic planning, implementation, testing and improvement (Deming wheel fig. 3).

Dal 1975, i vostri **RELE'** di fiducia

Relé ferroviari per impianti rotabili e fissi

- Relé monostabili istantanei 2-4-8-12-16-20 contatti da 5 e 10 A
- Relé 4 contatti temporizzati o 2 istantanei + 2 temporizzati da 5A
- Relé bistabili a 4-8-12-16-20 contatti da 10A
- Relé a soglia di tensione
- Relé passo-passo, veloci
- Relé a guida forzata

...e molti altri modelli

Relé istantaneo
2 SPDT

Relé istantaneo
4 SPDT

Relé istantaneo
4 SPDT

Relé
temporizzato

Relé istantaneo
4 SPDT

Relé istantaneo e bistabile
8-12-16-20 SPDT

Relé istantaneo
4 SPDT

Relé a
guida forzata

Tel. 039.2457545
www.amra-chauvin-arnoux.it
info@amra-chauvin-arnoux.it

AMRA[®]

CHAUVIN ARNOUX GROUP