



## **Osservatorio Accredia**

# **Innovazione e modernizzazione di qualità per la crescita del Paese**

**Il sistema delle certificazioni per la competitività**

*Sintesi per la stampa*

## L'OSSERVATORIO ACCREDIA SULLA QUALITÀ

L'*Osservatorio Accredia* si pone l'obiettivo di monitorare le dinamiche, i cambiamenti, gli elementi di forza e le criticità del settore della certificazione, con particolare riguardo al segmento dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ).

Si intende in questo modo stimolare una riflessione sugli strumenti e le modalità per rafforzare un comparto - quello della certificazione - dinamico, ricco di competenze specialistiche e che offre un contributo di rilievo al terziario avanzato in Italia, con 168 Organismi di Certificazione ed un giro d'affari che supera i 260 milioni di euro annui.

Sono oltre 90.000 le aziende e quasi 160.000 i siti produttivi dotati di certificazione di qualità in Italia; un buon risultato in termini di presidio di mercato, che va tuttavia consolidato attraverso il rafforzamento di opportune strategie.

I temi trattati nel primo numero dell'*Osservatorio Accredia* riguardano l'inquadramento della qualità come strumento di crescita competitiva del sistema produttivo nazionale, il posizionamento della certificazione di qualità e la visione del mercato così come emerge dalle opinioni degli Organismi di Certificazione (OdC), le prospettive di crescita della certificazione secondo le imprese che ne fanno ricorso.

I dati utilizzati per l'elaborazione del Report di analisi dell'*Osservatorio Accredia* provengono sia da fonti ufficiali che da specifiche indagini svolte e coordinate dal Censis.

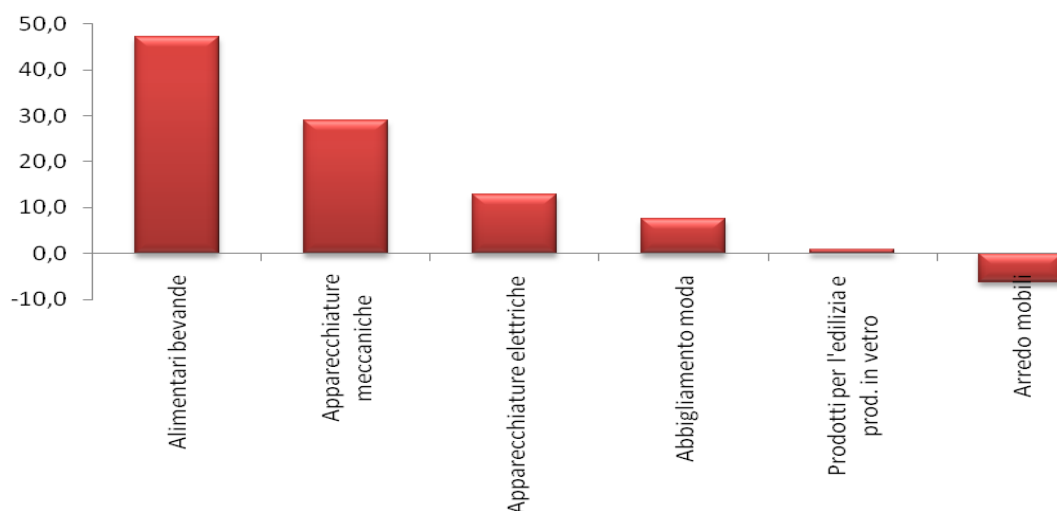
## 1. Lo scenario del Sistema Italia

### Recupero di competitività attraverso la certificazione per la qualità

L'innalzamento della qualità del prodotto e del processo produttivo, in una fase di prolungata recessione come quella che il Paese sta registrando, può rappresentare se non una leva della crescita per lo meno uno strumento finalizzato a *consolidare la capacità competitiva* oggi fortemente sotto stress.

Gli *investimenti crescenti in qualità del processo e soprattutto del prodotto* vengono ormai largamente considerati come il fattore critico di successo delle 4 A del *made in Italy*, ovvero l'abbigliamento-moda, l'alimentare, l'arredamento-mobili e le apparecchiature meccaniche, a cui occorre aggiungere un altro settore di specializzazione, quello dei prodotti per l'edilizia e dei prodotti in vetro. Per questi comparti, che rappresentano attualmente il 45% dell'*export* nazionale, l'incremento delle vendite all'estero è stato continuo negli ultimi anni, come evidenzia il *trend* tra metà dell'ultimo decennio e oggi (**fig. 1.1**).

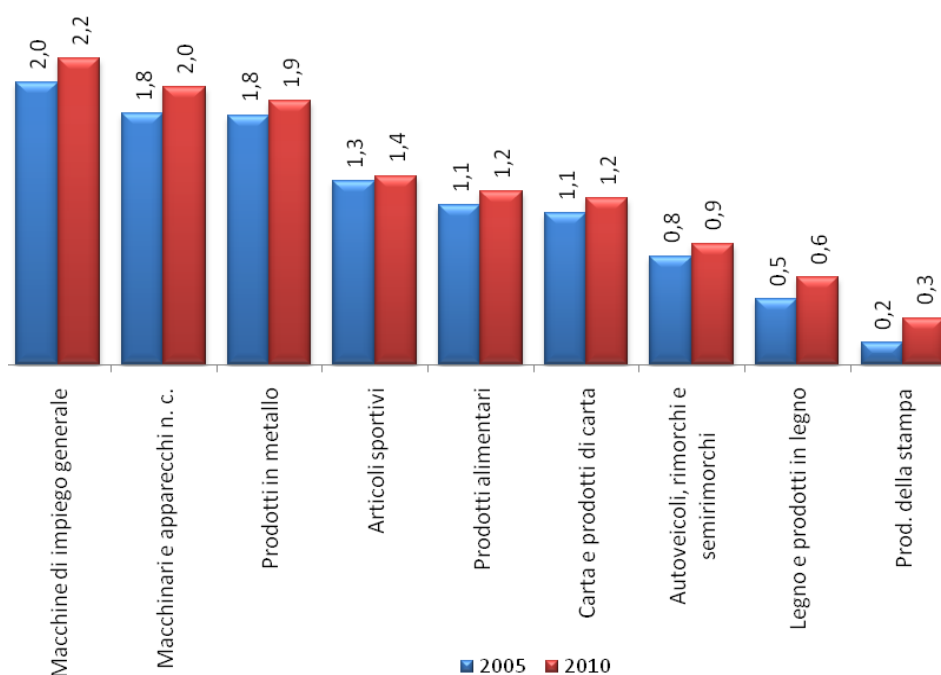
Fig. 1.1. - Variaz. % delle esportazioni dei comparti del *made in Italy*, I sem. 2005 - I sem 2011



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Un ulteriore dato a cui si può fare riferimento per capire che *le difficoltà del momento devono essere affrontate non abbassando il livello di attenzione sui sistemi che garantiscono qualità ma, anzi, investendo maggiormente su di essi* è l'indice di specializzazione sui mercati esteri, migliorato negli ultimi anni nel comparto delle macchine per impiego generale, dei prodotti alimentari, dei prodotti in metallo, dei prodotti in legno e dei prodotti della stampa (**fig. 1.2**) Le ragioni di questo miglioramento sono ravvisabili in processi virtuosi diversi, come il miglioramento delle strategie commerciali, il rafforzamento delle reti di vendita, il maggiore uso di tecnologia innovativa, quindi, ancora una volta, *un approccio ai mercati ed ai processi produttivi che potrebbe definirsi quality-oriented*.

**Fig. 1.2 - Indici di specializzazione\* sui mercati esteri**



(\*) (Quota italiana delle esportazioni del settore *iesimo* sulle esportazioni mondiali del settore *iesimo*) / (Quota totale delle esportazioni italiane sulle esportazioni totali mondiali)

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

## Gli Indici di qualità Censis-Accredia

Nell'ambito dell'*Osservatorio Accredia*, si è proceduto all'elaborazione di 4 indicatori sintetici di *qualità in senso lato* afferenti 4 diversi ambiti delle dinamiche economiche e sociali del Paese. Le 4 dimensioni riguardano:

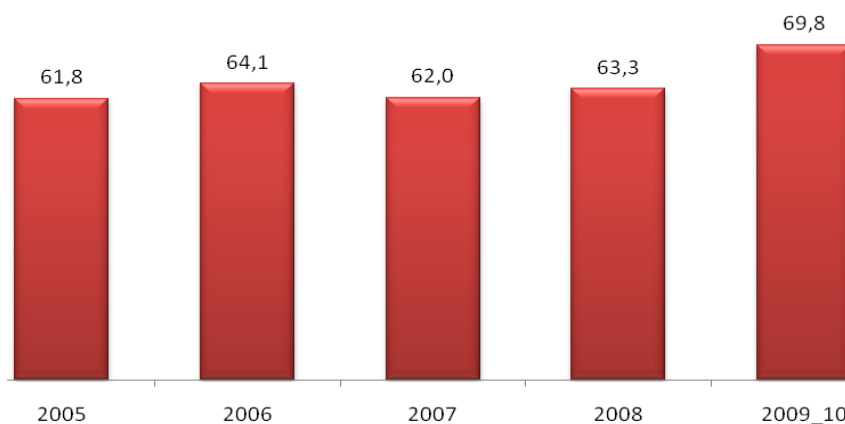
- a) il sistema produttivo;
- b) l'offerta di servizi pubblici;
- c) la qualità della vita;
- d) la tutela e conservazione ambientale.

Ciascuna dimensione è stata analizzata attraverso una molteplicità di indicatori statistici ufficiali, opportunamente sintetizzati, osservandone la dinamica seguita tra il 2005 ed il 2010, con l'obiettivo di capire se i diversi ambiti presi in considerazione hanno registrato dinamiche di crescita contribuendo all'innalzamento della qualità del sistema Paese.

Ciascun indicatore sintetico di ciascuna dimensione è parametrato ad un sistema a 100, ovvero la regione con l'indicatore di sintesi più elevato e quindi con le *performance* migliori si attesta a 100, mentre *performance* inferiori sono contraddistinte da valori minori di 100.

L'indicatore di qualità del sistema d'impresa è il frutto della sintesi di 22 differenti variabili statistiche. Occorre dire che rispetto al *benchmark* posizionato sul 100, la media nazionale ha oscillato negli ultimi anni intorno ad un valore pari a 68/69, apprezzabile ma non eccellente (fig. 1.3.).

Fig. 1.3 - Indice sintetico di qualità del sistema produttivo Censis - Accredia  
(valore massimo dell'indicatore = 100)

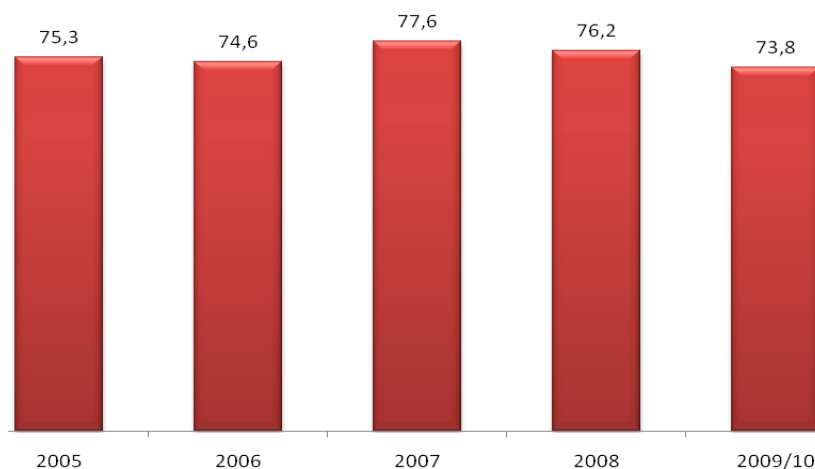


Fonte: elaborazione Censis su dati Istat, Infocamere, Ministero Sviluppo Economico, Accredia

Il *ranking* regionale, come prevedibile, pone al primo posto la Lombardia, notoriamente con un tessuto produttivo ed un'economia forte ed orientata all'innovazione, seguita da altre regioni nelle quali il sistema d'impresa ha sempre costituito un elemento di forza, ovvero il Piemonte, l'Emilia Romagna, il Veneto, cui si aggiunge il Lazio.

L'indicatore sintetico di *qualità dei servizi pubblici* è il frutto della sintesi di 15 differenti variabili. L'andamento negli ultimi anni è stato piuttosto discontinuo, con una flessione progressiva a partire dal 2007 il che indica un deterioramento dell'offerta di servizi pubblici (**fig. 1.4**).

Fig. 1.4. - Indicatore sintetico di qualità dell'offerta di servizi pubblici Censis-  
Accredia  
(valore massimo dell'indicatore = 100)

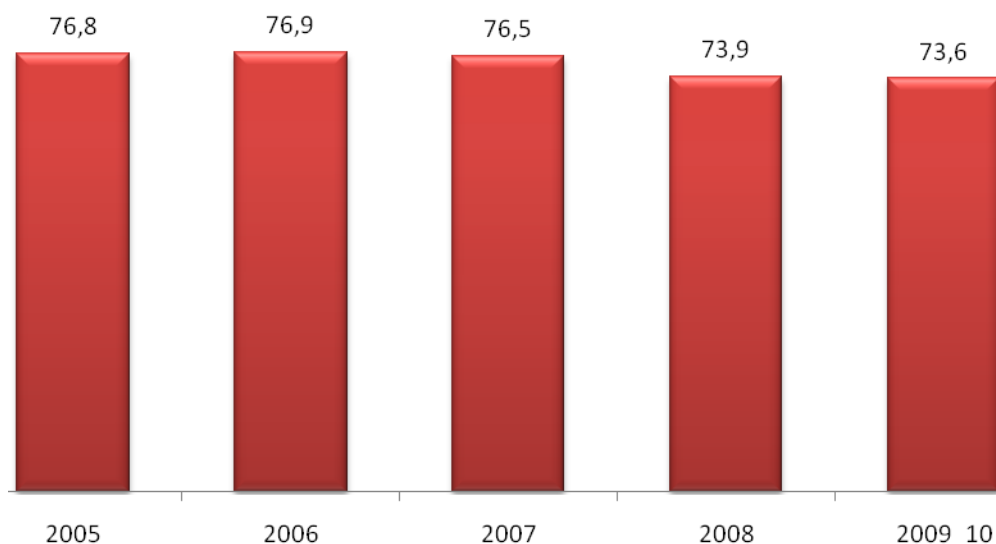


Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Il *ranking* regionale configura la presenza di tre blocchi territoriali. Il primo, caratterizzato dalle *performance* migliori, vede al primo posto in assoluto la Lombardia, seguita da tutte le regioni del Nord-Est (**tab. 1.2**). Il secondo gruppo, caratterizzato da un livello qualitativo dell'offerta di servizi pubblici più che soddisfacente (e per lo più superiori alla media nazionale), comprende le restanti regioni del Nord e quelle del Centro. Su livelli più critici, rispetto al *benchmark* si pongono, invece, le regioni del Mezzogiorno.

L'indicatore di *qualità della vita* è il frutto della sintesi di 18 diverse variabili statistiche. I calcoli effettuati mettono in evidenza come tale indicatore assume un livello medio-alto nel Paese (più alto di quello riguardante il sistema produttivo e la qualità dell'ambiente), ma negli ultimi anni in leggera decrescita (**fig. 1.5**). Su tale *trend* incidono soprattutto i dati sul reddito e consumi delle famiglie e quelli relativi ai livelli occupazionali, come è noto in progressivo ridimensionamento nell'ultimo periodo.

Fig. 1.5 - Indicatore sintetico di qualità della vita Censis-Accredia  
(valore massimo dell'indicatore=100)

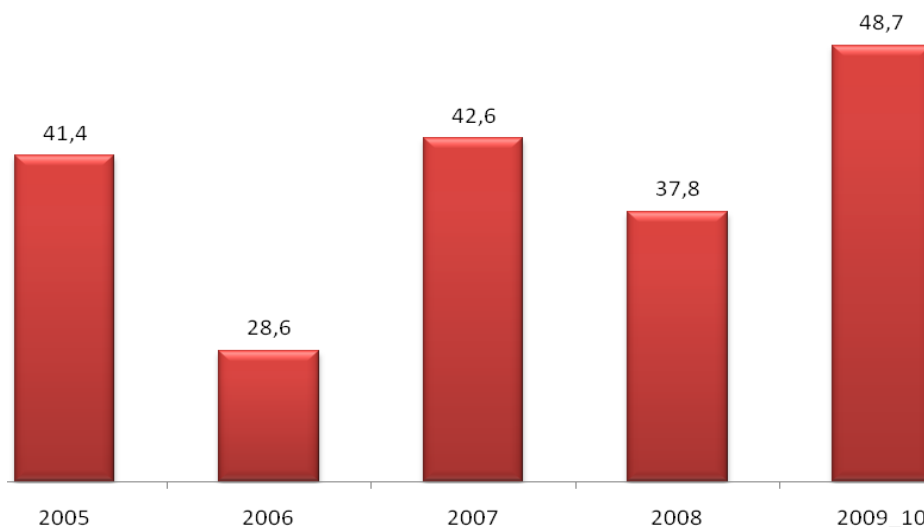


Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Il *benchmark* a livello regionale è, come facile immaginare, rappresentato sempre dalle aree del Nord. In particolare, Lombardia e Friuli-Venezia Giulia registrano in eguale misura le *performance* migliori. A poca distanza segue il Trentino-Alto Adige, mentre su un secondo livello, comunque elevato, si trovano regioni come il Lazio, Emilia Romagna e Veneto.

L'indicatore di *qualità dell'ambiente* sintetizza 13 differenti variabili statistiche. Esso presenta un andamento piuttosto discontinuo negli ultimi anni, in crescita tra il 2008 ed il 2010. Il valore che l'indicatore assume è piuttosto contenuto, segnale che l'intensità del fenomeno, ovvero la sensibilità e le azioni nei confronti della tutela ambientale nel Paese, è ancora piuttosto limitata (**fig. 1.6**).

Fig. 1.6 - Indicatore sintetico di qualità ambientale Censis-Accredia  
(valore massimo dell'indicatore=100)



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Marcata risulta la sperequazione dell'indice sintetico di qualità ambientale tra le regioni. La prima per comportamenti virtuosi risulta essere la Valle d'Aosta. Segue, a distanza, il Trentino-Alto Adige e poi con un nuovo *gap* abbastanza ampio le altre regioni. Relativamente all'aspetto della qualità ambientale, le regioni meridionali non sono sempre in fondo alla classifica (ad esempio, Molise e Basilicata si attestano rispettivamente al terzo e quinto posto), mentre all'ultimo posto troviamo il Lazio..

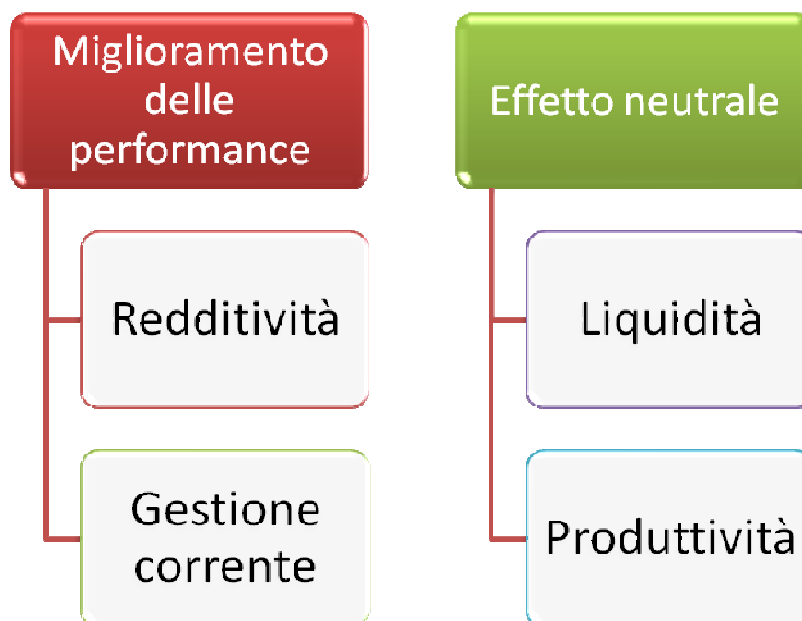
## Gli effetti dei sistemi per la qualità attraverso i dati di bilancio

Al fine di approfondire gli effetti della certificazione di qualità sulle dinamiche del sistema produttivo si è proceduto al confronto dei dati di bilancio di due campioni, ciascuno composto da 1.000 imprese, il primo dotato di certificazione ISO 9001 ed il secondo senza<sup>1</sup>.

I dati di bilancio di 1.000 imprese certificate confermano l'idea secondo la quale i Sistemi di Gestione per la Qualità favoriscono la razionalizzazione di alcuni processi aziendali, pur con molti distinguo. Diviene, così, possibile comprendere meglio sia le *potenzialità che i limiti di tale strumento*. In particolare, lo schema di seguito riportato indica gli ambiti per i quali le imprese certificate mostrano indicatori migliori delle non certificate e gli ambiti verso i quali la certificazione sembra avere un effetto neutrale (**fig 1.7**)

<sup>1</sup> Il campione delle imprese non certificate, qui preso in considerazione, rispecchia le caratteristiche strutturali (classe di addetti e distribuzione geografica) dell'universo rappresentato dalle oltre 90.000 aziende certificate in Italia. Si sono utilizzati campioni di imprese (società di persone o di capitali) operanti nel mercato per tutto il periodo compreso tra il 2003 ed il 2010 in modo che i dati fossero confrontabili, per ciascun campione, nel tempo.

Fig. 1.7 - Effetti della certificazione ISO 9001 attraverso i dati di bilancio



Fonte: Elaborazione Censis su banca dati Aida

Nel confronto tra i due campioni, in sostanza, le imprese che dispongono di certificazione di qualità mostrano nel tempo migliori *performance* per ciò che concerne:

- a) i livelli di redditività del capitale, degli investimenti e del fatturato;
- b) gran parte degli aspetti legati alla gestione corrente, sia nella componente di formazione di liquidità operativa che nella gestione delle scorte e dei crediti commerciali.

Viceversa, le imprese certificate mostrano risultati relativamente meno brillanti per ciò che concerne due aspetti:

- a) gli equilibri finanziari, ovvero la disponibilità di liquidità ed il suo costo;
- b) le misure di produttività.

Per ciò che concerne le *misure di redditività*, particolarmente consistente risulta la differenza tra imprese certificate e non relativamente ad alcune misure quali il capitale prima delle tasse sul valore delle vendite, il Roi ed il Roe. Per alcuni anni, tra i due campioni, la differenza supera i 5 punti. Sulla *gestione corrente* la rotazione del capitale investito e del circolante lordo è generalmente maggiore nelle aziende con certificazione di qualità, quasi ad indicare livelli di *business* mediamente più alti e intensi rispetto ad imprese non certificate.

Infine, il quadro cambia se si considerano gli *indici di liquidità*. Le aziende prive di certificazione presentano rapporti migliori rispetto al campione di confronto, specie per ciò che concerne l'incidenza sul fatturato dei debiti con le banche ed il costo del denaro. E' vero anche che le aziende certificate si collocano comunque su valori fisiologici, ma non mostrano *performance* migliori del resto del tessuto produttivo. Il medesimo discorso vale per gli *indici che misurano la produttività*, sebbene la differenza sostanziale tra i due campioni riguarda solo i ricavi pro-capite. Per gli altri due indicatori considerati, ovvero il valore aggiunto pro-capite ed il costo del lavoro, le differenze sono minime.



## 2. STRATEGIE, POSIZIONAMENTO E DINAMICHE DI MERCATO NELLA VISIONE DEGLI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE

Per comprendere le dinamiche attuali e le prospettive del mercato della certificazione di qualità è stata realizzata un'indagine sugli Organismi di Certificazione accreditati e riconosciuti da Accredia. Le risposte ottenute sono 102.

Dai dati raccolti emerge un quadro che permette di definire le evoluzioni in atto e di cogliere la portata dei cambiamenti che interessano un settore relativamente giovane, ma già parte integrante delle dinamiche del tessuto produttivo nazionale.

### Congiuntura nel mercato della certificazione per la qualità

La visione attuale del mercato appare abbastanza varia. Innanzitutto si può cogliere una percezione diametralmente opposta tra quanti sostengono che, nonostante tutto (crisi generale, periodi di recessione, crescente diffidenza da parte delle aziende, diffusa sensazione che si tratti di uno strumento piuttosto maturo), il mercato della certificazione nel suo complesso è ancora solido e gode di buona salute; e quanti al contrario stentano a crescere, vedono restringersi i possibili margini di manovra e addirittura - in non pochi casi - stanno soffrendo per via di una forte contrazione del mercato:

- il 42,1% dei rispondenti definisce buono o addirittura eccellente il proprio attuale posizionamento sul mercato;
- il 35,5% soffre invece per una situazione che, quando non viene definita espressamente difficile, resta comunque stagnante, piatta, priva delle necessarie prospettive di crescita.

A ben guardare, tuttavia, né una visione né l'altra può sintetizzare in maniera adeguata l'attuale situazione del settore. A descrivere meglio quanto sta avvenendo per la certificazione nel suo complesso, in Italia, è piuttosto una quota ancora minoritaria, benché significativa, di organismi: una quota composta dal 22,5% di soggetti certificatori per i quali, *dopo il boom degli anni precedenti, si sta attualmente attraversando una fase di assestamento.*

### I canali di accesso e di fidelizzazione del mercato

I canali attraverso i quali gli Organismi di Certificazione attuano un'azione di presidio del mercato rivestono un'importanza strategica ed appaiono attualmente molto diversificati. Dai dati emerge un *mix* tra interventi diretti da parte degli Organismi di Certificazione e spontaneismo delle aziende che vi si rivolgono in particolare:

- per oltre il 58% del campione, i consulenti che assistono le imprese nel percorso per l'ottenimento della certificazione di qualità restano il veicolo più importante, immediato e più efficace per fare incontrare l'offerta con la domanda di certificazione;
- i convegni, corsi di formazione e pubblicità rappresentano un canale efficace, grazie al quale quasi la metà del campione (il 47%) riesce a farsi conoscere;

- una quota sostanzialmente analoga, pari al 43% degli Organismi di Certificazione, riesce invece ad ampliare il proprio mercato di riferimento grazie ad un'autonoma rete di promotori commerciali.

La figura del consulente resta centrale nelle politiche di penetrazione del mercato e di avvicinamento ai clienti.

L'intensità d'uso dei diversi canali di accesso al mercato varia a seconda della fase di sviluppo del singolo Organismo di Certificazione (**fig. 2.1**):

**Fig. 2.1 – Canali commerciali e fasi di mercato degli Organismi di Certificazione**



Fonte: indagine Censis-Accredia, 2011

## Le leve della competitività di un sistema autocentrato

L'analisi dei fattori competitivi di successo consente di chiarire ulteriormente il quadro sul posizionamento strategico degli operatori della certificazione di qualità. E' diffuso il convincimento dell'esistenza di una forza implicita che viene da anni di esperienza e dell'automatico riconoscimento di una *good reputation* da parte del mercato. Portata agli eccessi questa convinzione rischia di generare una pericolosa inerzia all'interno del settore ed una difficoltà a focalizzare i processi di innovazione. In particolare:

- tre quarti degli Organismi di Certificazione ritengono che il primo fattore distintivo, al quale i clienti attribuiscono notevole peso, sia la reputazione ed il buon nome di cui l'Organismo stesso dispone;
- il 62% vanta in tal senso l'elevata professionalità del personale di cui si avvale;
- la metà esatta attribuisce un'importanza considerevole al passaparola tra aziende clienti;
- il 35% considera rilevante il ruolo dei consulenti aziendali.

Strategie focalizzate sulla ricerca di un contatto diretto con i potenziali clienti o la leva del prezzo o, ancora, accordi con associazioni di categoria sembrano avere un peso irrilevante nel quadro di azione complessivo degli Organismi di Certificazione.

## La funzione d'uso della certificazione di qualità

E' innegabile che uno stimolo considerevole alla certificazione sia rappresentato dai vincoli legislativi che pongono l'essere certificati tra i requisiti per *partecipare a bandi e gare d'appalto*: tutti gli Organismi di Certificazione si dicono convinti che proprio questo sia un fattore molto (nel 66,7% dei casi) o abbastanza importante nel definire la scelta di farsi certificare. Al tempo stesso, tuttavia, sono numerosi gli Organismi di Certificazione che riscontrano tra i propri clienti la convinzione che certificarsi sia:

- un motivo di prestigio (49%);
- uno strumento per migliorare la competitività aziendale (42,2%);
- un'opportunità per avere una visione esterna sull'azienda (37,4%).

Quale è il rischio di questa interpretazione della funzione d'uso dell'ISO 9001?

Ponendo al primo posto la certificazione di qualità come strumento formale per partecipare a bandi pubblici e gare d'appalto, si *rischia* una sorta di *banalizzazione* o di *downgrading* del significato e delle potenzialità della certificazione. Molti certificatori ed anche molte imprese (come si vedrà nel capitolo successivo) sono sempre più coscienti del fatto che la certificazione di qualità è vista come un passo poco interiorizzato dall'impresa.

Lo schema di seguito riportato (**fig. 2.2**) riassume i principali rischi di indebolimento della competitività della certificazione di qualità. In particolare occorrerebbe soffermarsi sull'idea che la certificazione venga concessa sempre più di frequente attraverso un processo poco selettivo.

**Fig. 2.2 – Principali rischi di indebolimento della competitività della certificazione per la qualità**



Fonte: indagine Censis-Accredia, 2011

## Per una politica di rilancio della certificazione di qualità

L'attuale fase di mercato registra la presenza di aspetti critici che destano preoccupazione e rendono necessaria l'adozione di misure correttive.

Per quanto riguarda gli aspetti normativi, la questione più complessa e delicata riguarda gli equilibri tra il concetto di volontarietà - che dovrebbe essere proprio della decisione di sottoporsi a certificazione - e l'obbligo sostanziale di certificarsi o comunque il trattamento privilegiato di cui beneficiano le aziende certificate per quanto attiene i rapporti con l'Amministrazione Pubblica. Questa situazione suscita diffuse perplessità da parte degli stessi Organismi di Certificazione, tanto che ben il 42,2% si dichiara contrario alla deriva dell'obbligatorietà assoluta: quota che sfiora il 50% tra le aziende più dinamiche e maggiormente in crescita.

Attraverso le opinioni raccolte presso gli operatori sono, inoltre, individuabili almeno 4 differenti processi su cui lavorare al fine di rafforzare l'efficacia della certificazione ISO 9001. I 4 processi sono sintetizzabili come segue (**fig. 2.3**):

**Fig. 2.3 – Strategie di riposizionamento dello Schema ISO 9001**



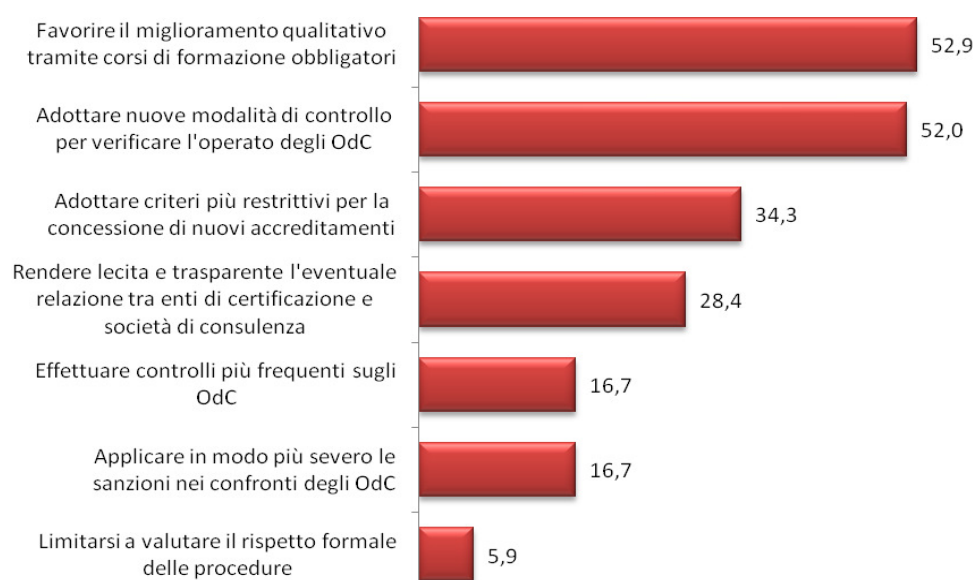
Fonte: Censis-Accredia, 2011

- l'innalzamento del livello di fidelizzazione dovrebbe avvenire attraverso un più intenso confronto tra l'Organismo di Certificazione e la singola impresa; sono molti i casi in cui le aziende chiedono all'OdC un esame approfondito della struttura aziendale e dell'efficacia dell'SGQ al fine di individuare eventuali elementi di debolezza su cui intervenire tempestivamente;
- il calo progressivo dei margini derivanti dalla certificazione ISO 9001 e la necessità di riorganizzare le strategie di mercato devono spingere, gioco forza, i principali OdC verso un percorso di razionalizzazione interna e maggiore efficienza, tentando di ridurre i costi interni, migliorando il contatto con i clienti per massimizzare le opportunità di mercato, rafforzando le strategie e la presenza commerciale;

- il *cross selling*, ovvero la proposta di schemi di certificazione aggiuntivi a quello relativo al sistema di qualità, sembra oggi uno degli strumenti più diretti e utili per mantenere saldi i rapporti con le imprese in una logica propositiva e attiva;
- nuovi spazi di mercato si possono aprire attraverso l'intensificazione dell'offerta di Sistemi di Gestione per la Qualità presso settori oggi scarsamente presidiati, come quello bancario e quello sanitario.

Oltre ad una ridefinizione della normativa di riferimento è necessario (e richiesto da quasi tutti gli operatori) un intervento di Accredia volto a preservare e migliorare la professionalità del comparto (**fig. 2.4**).

**Fig. 2.4 - Strategie che Accredia dovrebbe adottare per accrescere qualità e prestigio del comparto (val. %)**



Fonte: indagine

Censis-Accredia, 2011

Non si tratta tanto di effettuare controlli più frequenti o di applicare in modo più severo le sanzioni nei confronti dei soggetti che operano sotto proprio accreditamento (tali misure non sono auspiccate che da un modesto 16,7% di strutture), quanto piuttosto di modificare e rendere più incisivo il modo stesso di realizzare gli *audit*.

### 3. IMPRESE E DOMANDA DI QUALITÀ

#### 3.1. La percezione di un servizio ad alto valore aggiunto

Nell'ambito dell'*Osservatorio Accredia*, è stata effettuata un'indagine su un campione di 331 aziende, prevalentemente di dimensioni medie, con l'intento di sondare l'approccio al Sistema di Gestione per la Qualità. L'indagine è stata effettuata con il supporto diretto di Manageritalia, una delle principali Associazioni di rappresentanza dei dirigenti del settore pubblico e privato.

La maggior parte delle aziende (62,2%) che ha risposto all'indagine dispone di certificazione per la qualità, il 10,6% prevede di dotarsene, mentre il restante 27,2% non è interessato a tale strumento.

Indipendentemente dalla disponibilità o meno della certificazione, le imprese hanno espresso la propria interessante visione di ciò che significa "qualità". In particolare, si può cogliere come la qualità, per oltre il 90% del campione:

- *sia una forma mentis*, in quanto prima di tutto costituisce la modalità attraverso cui si declina nell'agire quotidiano la filosofia aziendale voluta dal *management*;
- *nasca dalla relazionalità*, in quanto si costruisce inevitabilmente ascoltando i clienti e lavorando al loro fianco, nonché in taluni casi confrontandosi anche con i fornitori, ascoltando i suggerimenti che possono offrire;
- *sia necessaria*, rappresentando un diritto dei clienti e un dovere delle aziende;
- *sia connaturata ad una gestione manageriale dell'impresa* e non può esservi qualità laddove non vi sia un'adeguata attenzione verso gli aspetti organizzativi e gestionali.

Analogamente, è possibile cogliere un elevato livello di condivisione relativamente a quello che la qualità e la relativa certificazione non sono:

- la qualità *non è un costo da pagare per qualcosa di superfluo*, ma anzi è un requisito indispensabile per ogni azienda che voglia essere competitiva ed in grado di rispondere ai mutamenti continui del mercato (lo crede l'89% degli intervistati);
- la certificazione *non è uno specchietto per le allodole*, benché inevitabilmente non sia di per sé sufficiente a garantire la qualità (96% del campione).

#### 3.2. Il nucleo solido delle imprese fidelizzate

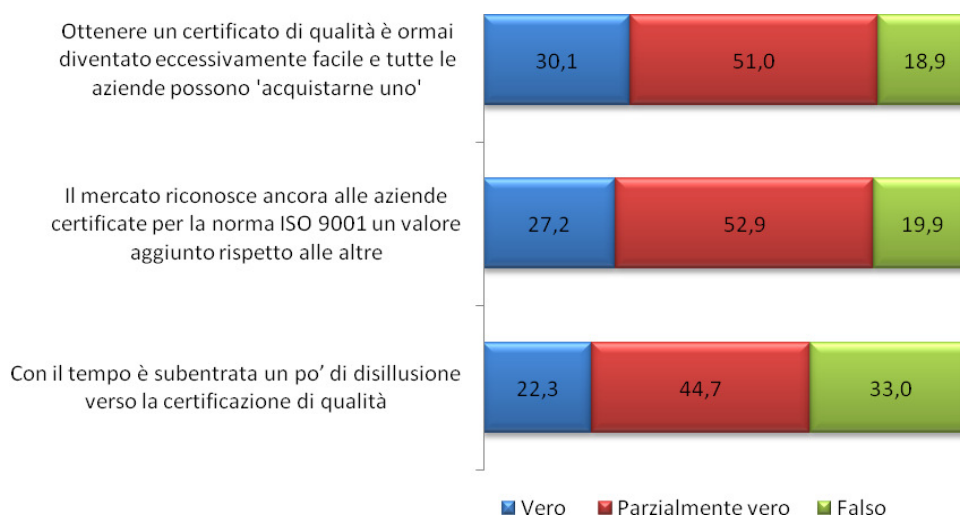
Il Sistema di Gestione per la Qualità è visto dalla maggioranza delle aziende considerate come uno strumento utile a razionalizzare i processi interni, a definire un obiettivo di efficienza e, non ultimo, ad acquisire una chiara visione di eventuali elementi di debolezza della struttura organizzativa.

Un primo dato che emerge con nettezza è, inoltre, il giudizio positivo che qualifica la certificazione per la qualità:

- soltanto il 10% dei *manager* di aziende certificate si dichiara non soddisfatto, lamentando che gli adempimenti richiesti incidono negativamente sull'operatività aziendale, complicando i passaggi e appesantendo le procedure;
- il restante 90% ha invece una percezione positiva della certificazione e si divide tra una quota maggioritaria di *manager* che riconoscono nella qualità un contributo prezioso per migliorare le prestazioni e razionalizzare l'operatività dell'azienda ed un 15% di dirigenti secondo i quali la decisione di certificarsi è stata una scelta strategica che ha consentito all'impresa di compiere un autentico salto di qualità.

Il giudizio positivo espresso dai *manager* non è tuttavia acritico ed incondizionato. La maggioranza dei rispondenti riconosce, infatti, l'esistenza di una serie di rischi che essenzialmente si traducono in una eccessiva facilità ad ottenere un certificato di qualità ed in un limitato riconoscimento da parte del mercato, per le aziende certificate, di un valore aggiunto rispetto al resto del sistema produttivo (fig. 3.1).

**Fig. 3.1 - I rischi e opportunità che possono minare la credibilità del sistema (val. %)**



Fonte: indagine Censis-Accredia-Manageritalia, 2011

### Percezione e funzione d'uso della certificazione di qualità

Per le imprese analizzate la certificazione è:

- un'opportunità, in quanto semplifica e migliora la possibilità di partecipare a bandi e gare d'appalto;
- una scelta strategica, che fa leva sul prestigio diffusamente associato al marchio ISO 9001 per rafforzare il posizionamento commerciale dell'azienda;
- una necessità, in quanto spesso esplicitamente richiesta dai clienti per continuare ad operare in veste di loro fornitori.

Tale orientamento appare rilevante anche nel momento della scelta dell'ente di certificazione:

- il 34% delle aziende certificate si è indirizzato verso un organismo in grado di garantire elevati livelli di *know how* tecnico-specialistico;
- il 31% ha invece preferito affidarsi a strutture prestigiose e riconosciute dal mercato, con l'intento di associare all'immagine del marchio di qualità anche quella dell'Organismo di Certificazione che l'ha conferito;
- per il 17,3% delle aziende, la scelta è stata semplificata dal consiglio d'un consulente esterno;
- solo l'11 ha cercato autonomamente - tramite riviste specializzate o Internet - l'ente di certificazione cui rivolgersi.

L'azienda si aspetta che l'Organismo di Certificazione non si limiti al semplice atto formale della certificazione, bensì sia in grado di fare un'analisi seria e oggettiva dell'azienda, dando consigli per colmare eventuali lacune, per risolvere eventuali criticità (**fig. 3.2**).

**Fig. 3.2 - Aspettative delle imprese nei confronti dell'Organismo di Certificazione**

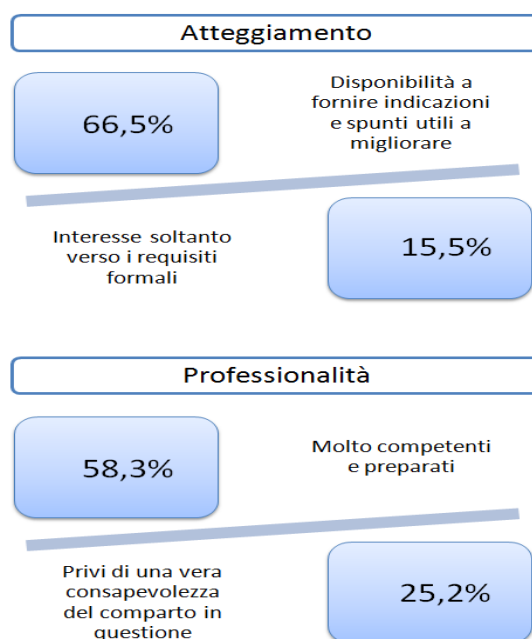


Fonte: indagine Censis-Accredia-Manageritalia, 2011

A fronte di tali aspettative iniziali, il giudizio *ex post* sull'operato dell'*auditor* inviato ad esaminare l'azienda è complessivamente positivo, tanto con riferimento all'atteggiamento adottato dal *team* dell'Organismo di Certificazione al momento dell'ispezione quanto per quel che concerne la sua professionalità - benché, soprattutto con riferimento a quest'ultimo aspetto, emergano talvolta alcune perplessità (**fig. 3.3**).



**Fig. 3.3 - Aspettative delle imprese nei confronti dell'Organismo di Certificazione**



Fonte: indagine Censis-Accredia-Manageritalia, 2011

### Le aziende non certificate

Quasi un quarto dei *manager* che hanno partecipato all'indagine fa riferimento ad aziende che non dispongono di Sistemi di Gestione per la qualità ISO 9001. E' bene rilevare però che ben il 39% di queste aziende dispone di altra certificazione più specialistica.

Vi è invece un ulteriore 31% di *manager* che - pur avendo preso in esame l'alternativa della certificazione di qualità - è giunto alla conclusione che in ogni caso un simile riconoscimento non porterebbe all'atto pratico alcun beneficio nei rapporti con i propri clienti.

Vi è poi una quota superiore al 10% dell'intero campione che guarda con attenzione alle prospettive e alle opportunità offerte dalla certificazione di qualità. Le motivazioni che possono spingere a certificarsi è che l'ISO 9001 aiuti ad acquisire una visione chiara degli elementi di forza ma anche di debolezza su cui intervenire. Per molti, inoltre, il certificato di qualità è portatore, di per sé, di prestigio e rafforzamento sul mercato, mentre altre aziende hanno ricevuto un'esplicita richiesta dai propri clienti per continuare a essere loro fornitori.

L'Ente accreditato che effettuerà la certificazione sarà scelto sulla base di una logica ben precisa (**fig. 3.4**):

- in primo luogo, dovrà essere identificabile quale organismo di riferimento per il comparto in cui opera l'azienda;
- al tempo stesso, si cercherà di optare per una struttura di cui è riconosciuta l'elevata professionalità del personale.

**Fig. 3.4 - Criteri attraverso cui verrà selezionato l'Organismo di Certificazione cui ci si rivolgerà (val. % sul 10,6% dei rispondenti)**



Fonte: indagine Censis-Accredia-Manageritalia, 2011

### Ufficio Stampa ACCREDIA

Fabrizio Galassi, [fabrizio.galassi@adnkronos.com](mailto:fabrizio.galassi@adnkronos.com) - 06.5807568 - 366.6722512.

Francesca Nizzero, [f.nizzero@accredia.it](mailto:f.nizzero@accredia.it) - 02.21009641 - [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

### Ufficio Stampa CENSIS

Tel: 06.860911 - 334.6100951 - [censis@censis.it](mailto:censis@censis.it) - [www.censis.it](http://www.censis.it).

ACCREDIA è stato riconosciuto Ente unico nazionale di accreditamento dallo Stato il 22 dicembre 2009. L'Ente è nato dalla fusione di SINAL e SINCERT, con il contributo di SIT e ISS, come Associazione senza scopo di lucro.

Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento. L'Ente Unico Nazionale è responsabile per l'accreditamento in conformità agli standard internazionali della serie ISO 17000 e alle guide e alla serie armonizzata delle norme europee EN 45000. Tutti gli Enti operano senza fini di lucro.

ACCREDIA valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori di valutazione della conformità (Laboratori di prova e di taratura e Organismi di certificazione e di ispezione), accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie, per assicurare il valore e la credibilità delle certificazioni.

Le attività dell'Ente si articolano in quattro Dipartimenti: Certificazione e ispezione; Laboratori di prova; Laboratori di prova per la sicurezza degli alimenti; Laboratori di taratura.

L'accreditamento garantisce che i rapporti di ispezione, di prova e di taratura e le certificazioni (di sistema, prodotto e personale) che riportano il marchio di ACCREDIA siano rilasciate nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità, e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili (Laboratori e Organismi).