

## Censis: le imprese investono in qualità come leva strategica per affrontare mercati sempre più difficili



Giovedì 11 Aprile 2013 07:17

Share

Tweet

0

Share

Poco più di 83.000 aziende e quasi 128.000 siti produttivi (uffici, stabilimenti, ecc.) dispongono di certificati Iso 9001. Dopo il forte sviluppo registrato fino al 2006, il numero di imprese certificate continua a crescere: +1,5% anche nel 2012,

nonostante le gravi difficoltà che il tessuto produttivo sta attraversando. Sono questi i principali risultati del rapporto «La domanda di certificazione di qualità nel sistema d'impresa», che è stato presentato ieri a Roma da Francesco Estrafallaces, Responsabile del settore Economia del Censis.

La spesa delle imprese per la certificazione dei sistemi di gestione della qualità ammonta a 134 milioni di euro l'anno, pari all'1% degli investimenti complessivi in beni immateriali. Per pesare meglio il volume d'affari del settore è bene considerare, in aggiunta, anche i costi indiretti e gli investimenti che le imprese sostengono per arrivare al risultato della certificazione: dai costi per la consulenza a quelli per il personale specificatamente inquadrato per la gestione del sistema di qualità interno, agli investimenti necessari per migliorare i processi e le dotazioni infrastrutturali delle imprese. Si può stimare così che il giro d'affari complessivo si attesti attorno a un valore non inferiore a 500 milioni di euro l'anno.

Il mercato italiano della certificazione per la qualità viaggia ancora su cifre relativamente piccole, se si tiene conto del numero complessivo di aziende manifatturiere (500.000) e di imprese edili (813.000) da cui proviene la gran parte della domanda di certificati Iso 9001. Ma il potenziale di mercato è consistente, soprattutto se si considera il forte apprezzamento che le aziende esprimono nei confronti della certificazione.

La qualità resta una parola chiave delle produzioni made in Italy. Anzi, viene considerata come una delle principali leve strategiche per operare nella fase di crisi. È quanto emerge da uno studio realizzato dal Censis e da Accredia – l'Ente Unico Nazionale di Accreditamento – con il supporto di Cna, Confapi e Confartigianato, che ha analizzato un campione di oltre 800 aziende prevalentemente di piccole e medie dimensioni.

Più della metà delle imprese studiate dispone di una certificazione Iso 9001 e pochi sono i casi in cui la certificazione viene considerata uno strumento scarsamente utile a garantire maggiore efficienza. Il 73% delle strutture certificate ritiene anzi che l'Iso 9001 contribuisce a migliorare le prestazioni dell'azienda e a risparmiare sui costi. E il 14% considera questo tipo di certificazione come una scelta strategica che ha permesso di compiere un vero salto di qualità. Solo l'8% non attribuisce nessuna utilità alla certificazione e appena il 5% la considera un appesantimento burocratico.

In particolare, ai primi posti tra gli obiettivi di crescita, le imprese artigiane hanno segnalato di voler investire nel breve periodo su due aspetti specifici: il rafforzamento del controllo sulla qualità del prodotto e del processo produttivo, e il potenziamento del controllo della qualità sui principali fornitori.

Tra le motivazioni principali che spingono un'impresa a certificare il proprio sistema di gestione della qualità ci sono: la forza attrattiva del «marchio» Iso 9001, la richiesta dei principali clienti dell'impresa affinché questa operi secondo precisi standard di qualità, la possibilità di partecipare a gare d'appalto, l'identificazione della certificazione come uno strumento di razionalizzazione dell'organizzazione aziendale.

La grande maggioranza delle imprese dello studio (l'88%) ritiene che il mercato riconosca alla certificazione Iso 9001 un valore aggiunto, rendendo l'azienda più credibile agli occhi dei clienti. Quasi il 60% ha iniziato a certificarsi per l'Iso 9001 e successivamente ha proseguito con altre tipologie di certificazione. L'Iso 9001, che in Italia è la forma di certificazione più diffusa, si conferma quindi come un importante apripista che consente agli organismi di certificazione pratiche di cross selling (ovvero la vendita di più servizi) e capace soprattutto di diffondere una maggiore «cultura della qualità» nel sistema produttivo. Però per quasi l'80% delle aziende certificate analizzate, oggi ottenere un certificato Iso 9001 è relativamente facile e sarebbero pertanto necessari criteri selettivi più stringenti. E il 70% dei capi azienda intervistati ritiene che con il tempo subentra una relativa disillusione nei confronti dell'efficacia della certificazione.

Gli aspetti che possono rendere più attraente la certificazione di qualità agli occhi delle imprese sono: la possibilità che all'Iso 9001 siano connesse automaticamente consistenti semplificazioni di tipo amministrativo, il contenimento dei costi della certificazione, l'obbligatorietà della certificazione per la partecipazione ai bandi di gara, l'alleggerimento degli obblighi burocratici richiesti per ottenere la certificazione. Se la crisi economica si protrae e le strutture produttive più piccole sono quelle che soffrono maggiormente, gli investimenti in qualità possono essere strumenti utili per contrastare il trend negativo e riorganizzare le leve della competitività. Migliori politiche di diffusione della certificazione Iso 9001 sono oggi necessarie agendo su tasti differenti: dal prezzo di offerta del servizio a una migliore interlocuzione tra le imprese e gli organismi di certificazione. Quasi l'80% delle aziende studiate si aspetta che l'organismo di certificazione sia in grado di fornire indicazioni utili a eliminare eventuali carenze organizzative dell'impresa. E circa un terzo del campione si aspetta che il certificatore conosca con esattezza il settore e la filiera in cui si colloca l'azienda presso cui si effettuano le verifiche necessarie per il rilascio dell'Iso 9001.

Nonostante alcune debolezze che spingono a ripensare le strategie di diffusione e di interlocuzione con le imprese, l'Iso 9001 resta lo strumento principe per una maggiore affermazione della «cultura della qualità» nel sistema produttivo nazionale e un mezzo per il rafforzamento delle imprese di piccole dimensioni. Elevate competenze e capacità di dialogo con l'azienda divengono pertanto le leve su cui gli organismi di certificazione dovrebbero agire, anche per cercare di tenere aperti spazi di mercato oggi difficili da gestire a causa della crisi.