

800

AZIENDE

hanno partecipato all'indagine di Accredia, con il supporto di Cna, Confapi e Confartigianato, che ha portato all'elaborazione del rapporto "La domanda di certificazione di qualità nel sistema d'impresa".

73%

DI RISPOSTE POSITIVE

La stragrande maggioranza delle strutture certificate "interrogate" da Accredia ritiene che l'Iso 9001 contribuisca a migliorare le prestazioni dell'azienda e a portare un significativo risparmio sui costi.

Dal cibo ai vestiti, come assicurare la qualità

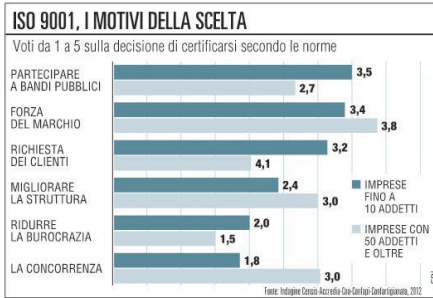
I CONSUMATORI MA ANCHE LE AZIENDE SENTONO LA NECESSITÀ DI AFFIDARSI AD AGENZIE DI CONTROLLO CERTIFICATE. IN ITALIA ESISTE L'ENTE UNICO NAZIONALE DI ACCREDITAMENTO, ACCREDIA IL CUI COMPITO È GARANTIRE LE VERIFICHE IN UN MERCATO SEMPRE PIÙ GLOBALIZZATO

Walter Galbiati

Milano

Nessuno vorrebbe mai trovarsi nella condizione di una famiglia di Maisons-Alfort nella Val-de-Marne, che dopo aver trascorso una giornata di shopping e aver pranzato al ristorante Ikea di Lisses vicino a Parigi, si è trovata ricoverata in ospedale con sintomi di avvelenamento. Per fortuna, è finito tutto bene, tutti dimessi, compresi i tre bambini, con l'azienda che ritirava precauzionalmente le polpette, il pasto dei malcapitati, da tutti i ristoranti del gruppo. Eppure di queste storie, nell'ultimo anno, se ne sono sentite tante, soprattutto dopo il clamore della carne di cavallo al posto di quella di manzo esplosa in Inghilterra. All'apparenza nessun rischio di salute, ma sapere dopo averle comprate e mangiate che le lasagne e gli spaghetti alla bolognese della Findus erano a base di carne equina e non bovina, non ha giovato all'immagine dell'azienda. Qualcuno ha anche ipotizzato un pericolo per la salute dovuto a un prodotto farmaceutico chiamato "bute", proibito e bollato come pericoloso per gli esseri umani, usato dai veterinari per curare i cavalli. Questi casi hanno riportato l'attenzione sulla qualità e i controlli dei processi di produzione, tanto più necessari in un mondo in cui la circolazione delle merci non conosce confini. È facile che a Milano si mangino pesci giapponesi o che in Cina si bevano vini italiani. Ma non è escluso nemmeno il contrario che in Italia si mangino prodotti cinesi o a Tokyo si indossino abiti italiani.

E quando sulle proprie tavole nelle proprie case arrivano prodotti esotici, il primo interrogativo che assilla il consumatore è su come siano stati confezionati. Chi mangia, come anche chi indossa un abito o utilizza un giocattolo, vuole che il prodotto acquistato abbia i requisiti impliciti che di solito non hanno bisogno di nessuna formalizzazione contrattuale, come l'igienicità per gli alimenti o la qualità per i manufatti. E le aziende devono essere organizzate per soddisfarli. Come? O attraverso sistemi di controllo originali e collaudati da sé oppure applicando un sistema di qualità codificato. Entrambi possono essere validi, ma



La certificazione Iso 9001 è diventata una scelta strategica anche per il business delle aziende italiane

allo stesso tempo elusi. Il primo ha i limiti evidenti di tutto quanto fatto "in casa", mentre il secondo riporta all'annoso problema della certificazione da parte di società ed enti che non sempre riescono a garantire quello che promettono, come è avvenuto per esempio nella recente crisi finanziaria in cui le società di rating avrebbero dovuto certificare la bontà dei conti di aziende e di stati ritenuti solidi, ma che da un giorno all'altro invece sono diventati insolventi e a rischio. A vigilare su chi valuta la conformità dei prodotti e dei processi produttivi in Italia esiste un ente, l'Ente Unico Nazionale di Accreditamento, più noto con il nome di Accredia. Il suo compito è di valutare la competenza tecnica e l'idoneità professionale dei cosiddetti "operatori

di valutazione della conformità", che sono poi i laboratori e gli organismi che devono fornire le certificazioni. L'accreditamento è un servizio svolto nell'interesse pubblico perché gli utenti business e i consumatori finali, ma anche la Pubblica Amministrazione quando ricorre a fornitori esterni, possano fidarsi, fino all'ultimo anello della catena produttiva e distributiva, della qualità e sicurezza dei beni e dei servizi che circolano su un mercato sempre più globalizzato.

Le stesse aziende sentono la necessità di avere un marchio di qualità, una sorta di passaporto che permetta loro di vendere le proprie merci in giro per il mondo senza dover compiere ogni volta lo sforzo di convincere i clienti della bontà dei propri pro-



I casi delle polpette Ikea (1), della carne di cavallo (2) portano alla ribalta la necessità di controlli alimentari severi (3)



dotti. Di recente Accredia ha presentato il rapporto "La domanda di certificazione di qualità nel sistema d'impresa", realizzato in collaborazione con il Censis, e con il supporto di Cna, Confapi e Confartigianato su un campione di oltre 800 aziende, prevalentemente di piccole e medie dimensioni. È emerso che la ricerca di qualità e la relativa certificazione sono visti come uno strumento per affrontare la crisi, soprattutto da parte delle piccole e medie imprese che magari non godono di marchi conosciuti a livello internazionale. Più della metà delle imprese studiate dispone di una certificazione Iso 9001 (uno degli standard internazionali a disposizione) 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 contribuisca 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.

«Per affrontare un momento di crisi, come quello che vivono oggi le imprese, è importante fornire loro strumenti efficaci che possano aiutarle a presentarsi competitive sul mercato nazionale ed internazionale», sostiene Federico Grazioli, presidente di Accredia, esaltando le certificazioni Iso 9001. Per Grazioli, all'estero la certificazione garantisce un viatico internazionale, mentre in Italia è utile nei rapporti con la pubblica amministrazione: «La certificazione di qualità ha il ruolo di alleggerire il carico burocratico che oggi grava sulle imprese», in quanto affidare i lavori a chi ha i requisiti è più facile e veloce che dover ogni volta "ri-analizzare" i fornitori. Nell'augurio e nella speranza che la certificazione sia fatta con rigore e onestà.