

Dal mondo ACCREDIA



La domanda di certificazione di qualità nel sistema d'impresa. Indagine dell'Osservatorio ACCREDIA sulle imprese - Seconda parte

La ricerca condotta dall'Osservatorio ACCREDIA sulla certificazione di qualità nel sistema d'impresa ha coinvolto 870 imprese e 101 organismi di certificazione accreditati o riconosciuti da ACCREDIA nello schema SGQ.

L'articolo analizza i risultati dell'indagine su 392 imprese prive di certificazione UNI EN ISO 9001.

Le aziende non certificate e il potenziale di mercato

Nel campione oggetto di indagine, le aziende prive di certificazione UNI EN ISO 9001 sono la minoranza, il 45,1% (392 su 870) divise in tre segmenti:

- il 10,1% ha intenzione di farsi certificare;
- il 30,7% non è interessato alla certificazione;
- il 4,3% era certificato in passato.

La prospettiva della certificazione per la qualità

Sono circa 90 le imprese del campione intenzionate a far certificare il proprio sistema di gestione per la qualità. Il primo fattore che attrae le aziende è la riconoscibilità esterna della certificazione UNI EN ISO 9001. A nessun altro elemento, tra quelli considerati nell'indagine, viene assegnato un valore così elevato.

Seguono tra le motivazioni: l'esplicita richiesta delle imprese clienti per proseguire i rapporti di fornitura; la scelta effettuata su suggerimento dei consulenti; la necessità dovuta al fatto che i principali concorrenti sono già in possesso della certificazione e la necessità dovuta alla partecipazione a bandi o gare d'appalto. In generale, tra le imprese vi è soprattutto il convincimento che la certificazione per la qualità innalzi la reputazione dell'azienda, mentre solo in subordine si guarda ad alcuni aspetti pratici, come la possibilità di partecipare a bandi di gara.

Al prestigio del marchio si associa il prestigio dell'organismo di certificazione (OdC) a cui si chiede la certificazione. Infatti, il 57% delle imprese si rivolge a OdC già noti nel settore, considerati sinonimo di garanzia e affidabilità, mentre il 30% sceglie l'organismo di riferimento del settore in cui opera. Numerose aziende inoltre chiedono l'ausilio di terzi per selezionare l'OdC più adatto alle proprie esigenze: in particolare, circa il 40% si rivolge alle associazioni di categoria, il 25% a un consulente e il 15% si affida alle aziende con cui lavora o collabora.

Si conferma la contenuta tendenza a decidere autonomamente l'OdC, dal momento che solo il 19% effettua comparazioni tra diverse alternative, mentre solo il 5% si informa tramite ricerche su internet o su riviste specializzate. Colpisce, in questa parte del campione, l'affidamento che molti fanno all'associazione di categoria di riferimento. Quest'ultima si configura come un soggetto intermedio capace di orientare le scelte di numerose imprese, rivelando peraltro un ruolo tecnico spesso sottovalutato e un ruolo di indirizzo nella dimensione micro-territoriale, tornato a essere rilevante nella sostanziale latitanza di soggetti centrali capaci di definire nuove linee di politica industriale. L'associazionismo torna, dunque, ad essere soggetto di politica di territorio capace più di altri di interloquire con il sistema d'impresa e di orientare molte scelte strategiche, incluse quelle legate alla qualità di processo e di prodotto.

Inoltre, anche tra le aziende intenzionate a farsi certificare nell'immediato futuro, prevalgono essenzialmente due idee: la possibilità che la certificazione sia un momento per fare emergere forze e debolezze dell'organizzazione aziendale e la possibilità di trovare un OdC con competenze specifiche nel settore.

In particolare, il 52% degli intervistati si aspetta che l'organismo effettui un'analisi approfondita delle procedure interne, a seguito della quale fornire consigli per migliorare i punti deboli eventualmente individuati. Accanto a questa priorità, il 44% di imprese attende che sia in grado di conoscere le

specificità della filiera merceologica dove è attiva l'azienda.

Le aspettative meno frequenti nei confronti degli OdC riguardano la fornitura di servizi aggiuntivi alla certificazione, come la formazione sui temi della qualità, e la fornitura di ulteriori certificati, legati ad altri aspetti della gestione aziendale. Sono, viceversa, relativamente poche le strutture che considerano prioritari concetti come la minimizzazione di costi e tempi per l'ottenimento della certificazione.

Competenza, specializzazione, capacità di dialogo con la struttura aziendale appaiono ancora una volta i concetti chiave su cui gli OdC dovrebbero cercare di costruire o di rafforzare le proprie strategie commerciali.

Le aziende non interessate alla certificazione: tra crisi e non necessità

Circa il 30% del campione di imprese intervistate dichiara di non essere interessato alla certificazione per la qualità. Tra le 267 imprese che compongono questa parte del campione, ben tre quarti hanno meno di 10 addetti, mentre le strutture di maggior dimensione (oltre i 50 addetti) sono soltanto 5. La particolare composizione di questo campione offre spunto per due tipi di riflessione. Da un lato, si può dedurre come la crisi economica abbia condizionato fortemente le scelte gestionali, limitando di fatto gli investimenti in qualità, anche tra le imprese che li considerano come una possibile opzione. Dall'altro lato, il disinteresse di queste strutture sembrerebbe giustificato da fattori culturali, per i quali la scelta della certificazione viene effettuata soltanto se e quando richiesta da soggetti o circostanze esterne.

I concetti appena esposti sono avvalorati dai dati d'indagine. Infatti, analizzando i motivi del disinteresse alla certificazione, il 42% delle imprese ha indicato di dover sostenere già troppi costi e, quindi, di non voler investire sulla certificazione UNI EN ISO 9001; il 39% dichiara invece che l'SGQ certificato non apporterebbe alcun beneficio al rapporto con i propri clienti.

Oltre a chi denuncia problemi di natura economica, ci sono 84 imprese (il 37%) che indicano di non essersi mai poste il problema di possedere la certificazione per la qualità poiché non gli è mai stata richiesta, né da clienti, né per partecipare a eventuali bandi di gara pubblici o privati. Se si considera l'intero campione intervistato, queste imprese rappresentano circa il 10%: è quindi un'impresa su 10 a dichiarare di prendere in considerazione l'eventualità di certificarsi soltanto nel caso se ne presentasse la necessità.

È soprattutto nei confronti di questa tipolo-



gia di imprese che gli OdC potrebbero sviluppare una campagna informativa in cui si promuova la funzione della certificazione come investimento volto ad accrescere la qualità della gestione, per cercare di diffondere i vantaggi derivanti dall'adozione di un valido sistema di gestione per la qualità, in termini di efficientamento della struttura d'impresa, prestigio e visibilità commerciale, miglioramento dei risultati economico-finanziari. È necessario che le imprese non abbiano una percezione superficiale della qualità come costo d'esercizio, da sostenere soltanto se si è obbligati dalla legge o dalle imprese clienti. A tal proposito, gli organismi potrebbero avvalersi della collaborazione di soggetti intermedi come consulenti o associazioni di categoria, che spesso hanno un ruolo determinante nel processo di certificazione.

È bene sottolineare tuttavia che il 23% utilizza altri schemi di certificazione, considerati più adatti alle proprie esigenze, mentre circa il 15% ritiene di non avere tempo per espletare gli adempimenti richiesti dalla procedura. Infine, le motivazioni meno indicate sono l'incapacità di soddisfare i requisiti prescritti dalla UNI EN ISO 9001, segnalata dal 10% di questo campione e la volontà di non avere altri soggetti che interferiscano nella gestione aziendale, come indicato dal 6%.

Le aziende non più certificate

Appena il 4,3% del campione (37 aziende) non ha più rinnovato la certificazione UNI EN ISO 9001 dopo averla precedentemente utilizzata.

Le principali motivazioni per cui queste

aziende non sono più certificate possono essere esplicitate come segue:

- il 54% ritiene squilibrato il rapporto costi-benefici: si tratta, da un lato, di imprese su cui la crisi economica ha reso eccessivamente oneroso procedere al rinnovo della certificazione (eccessiva incidenza dei costi, pochi effetti sul lato dei ricavi) e, dall'altro lato, di imprese insoddisfatte, per le quali l'esperienza non ha portato i benefici che si attendevano;
- il 43% indica di aver rinunciato alla certificazione perché non ne ha più necessità: sono imprese che hanno rinunciato al servizio dopo averlo utilizzato per appalti o per partecipare a bandi di gara, oppure alle quali la certificazione era stata espressamente richiesta da imprese clienti come condizione per non interrompere i rapporti di fornitura;
- il 27% afferma di essere rimasto deluso dall'esperienza della certificazione; una quota marginale del campione totale, pari a circa l'1%, elemento che segnala ancora una volta come le imprese che scelgono la strada della certificazione di qualità difficilmente rimangono insoddisfatte.

La struttura del campione d'indagine: imprese certificate e non certificate

L'indagine è stata realizzata dal CENSIS e da ACCREDIA su un campione casuale di imprese prevalentemente di piccole dimensioni aderenti a una delle seguenti associazioni imprenditoriali: CNA, CONFAPI e CONFARTIGIANATO. Il questionario è stato veicolato da ciascuna struttura a un gruppo selezionato di imprese, prevalentemente

dotate di certificazione UNI EN ISO 9001, con l'intento di sondare l'approccio ai sistemi di gestione per la qualità ed eventuali criticità nei rapporti con gli organismi di certificazione. Trattandosi di un campione casuale, non si è potuto procedere a una stratificazione, ex ante, geografica, settoriale e dimensionale delle imprese. L'indagine si è svolta con metodo CAWI (Computer Assisted Web Interview). Il maggior numero di imprese analizzate opera nel settore manifatturiero (55%), cui si aggiunge una quota del 14% costituito da imprese edili.

La parte più consistente del campione, dunque, è costituita da aziende dei settori in cui si intendeva effettivamente focalizzare l'attenzione sulla domanda e sull'offerta di certificazione per la qualità. Parallelamente il campione è composto in prevalenza da aziende di piccole dimensioni. Tra le 870 imprese analizzate, il 55% risulta in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001, mentre il 10% si dichiara intenzionato a ottenerla. Dall'altra parte, le aziende non interessate costituiscono il 31% del totale, mentre la parte minoritaria del campione è costituita da strutture certificate in passato, ma che attualmente hanno rinunciato a tale servizio, che ammontano al 4% del totale. Nel campione, inoltre, soltanto il 32% delle strutture più piccole è in possesso della certificazione e il 48% si dichiara non interessato.

La percentuale di imprese dotate di certificazione UNI EN ISO 9001 cresce all'aumentare del numero di addetti, superando il 70% nelle strutture intermedie (11-20 e 21-50 addetti) e raggiungendo il 90% tra le più grandi, tra le quali soltanto il 5% non dimostra interesse. Infine, è importante sottolineare che la maggioranza dei rispondenti si occupa direttamente di qualità in azienda: si tratta, infatti, del 72% degli intervistati. Questo elemento ha sicuramente influito su alcuni risultati dell'indagine, in particolare sul fatto che dal campione emerge un diffuso atteggiamento positivo nei confronti della certificazione UNI EN ISO 9001. Tuttavia non sono rilevabili atteggiamenti molto diversi, nei confronti della certificazione UNI EN ISO 9001, tra chi si occupa direttamente di qualità e chi invece è solo informato delle questioni principali legate alla certificazione.

Osservatorio ACCREDIA

Note

Nota: La prima parte dell'indagine - sulle imprese certificate UNI EN ISO 9001 - è stata pubblicata su U&C n°8 settembre 2013 (fonte Osservatorio ACCREDIA 2/2013 www.accredia.it)