

## **LA QUALITÀ NELLE IMPRESE ITALIANE** **Stato attuale, problemi e prospettive**

**Lorenzo Thione**  
Presidente SINCERT

1. LA CULTURA E LA PRASSI DELLA QUALITÀ
  - 1.1. Il concetto di qualità e sua evoluzione
  - 1.2. Le Norme come riferimento per la qualità
  - 1.3. La conformità alle Norme
  
2. LA REALIZZAZIONE DELLA QUALITÀ
  - 2.1. Considerazioni introduttive e classificazione delle imprese
  - 2.2. La Piccola Impresa
  - 2.3. La Media Impresa
  - 2.4. La Grande Impresa
  
3. L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ
  - 3.1. Significato e valore dell'attestazione di conformità di parte terza
  - 3.2. Lo stato delle attestazioni di conformità nelle imprese
    - 3.2.1. La certificazione di prodotto
    - 3.2.2. La certificazione di sistema
    - 3.2.3. La certificazione di personale
    - 3.2.4. I servizi di ispezione
  
4. ESIGENZE E PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO
  - 4.1. Il miglioramento della cultura e della prassi della qualità nelle imprese
  - 4.2. La crescita delle imprese sul percorso della certificazione
  - 4.3. Il miglioramento del sistema di valutazione della conformità
  - 4.4. Il rafforzamento del sistema di accreditamento
  - 4.5. Il ruolo della politica e della Pubblica Amministrazione
  - 4.6. L'educazione degli utenti e consumatori

# 1. LA CULTURA E LA PRASSI DELLA QUALITÀ

## 1.1 IL CONCETTO DI QUALITÀ E SUA EVOLUZIONE

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze esplicite o implicite – di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva – tradotte in forma di requisiti, non generici ma concreti e misurabili, attraverso adeguati processi di regolamentazione e normazione.

La realizzazione della qualità consiste, pertanto, nel conferire – ai prodotti e servizi di una determinata organizzazione e, più in generale, alle attività socio-economiche proprie di un determinato contesto – la capacità di soddisfare i bisogni/requisiti correlati.

L'assicurazione della qualità, a sua volta, consiste nel garantire al “mercato” (inteso nella sua accezione più ampia come l'intero contesto socio-economico di riferimento), con un adeguato livello di confidenza, che tale capacità effettivamente sussiste. Essa non costituisce un fine di per sé (il fine essendo rappresentato dalla realizzazione della qualità), ma bensì un mezzo, inteso ad ingenerare negli stakeholders sufficiente fiducia circa l'effettiva capacità di soddisfazione dei corrispondenti bisogni.

Le esigenze che la qualità è chiamata a soddisfare possono essere di carattere **primario**, connesse cioè con la tutela di bisogni essenziali, quali la sicurezza, la salute e i diritti fondamentali delle persone in genere, o di natura **accessoria**, relative al soddisfacimento di esigenze materiali e spirituali che trascendono i bisogni essenziali, quali le prestazioni, l'affidabilità, la durata, il comfort e le caratteristiche qualitative in genere dei beni e servizi su cui si basa la vita economica e civile della società moderna.

La qualità può avere, inoltre, una valenza essenzialmente “**economica**” (soddisfacimento di esigenze tecnico-economiche nel quadro di uno specifico rapporto contrattuale) o una più ampia valenza “**sociale**”, non necessariamente regolata da rapporti contrattuali diretti (es. qualità ambientale e altre forme di gestione socialmente responsabile dei processi produttivi e di servizio).

In tutti i casi, la qualità deve essere “**misurabile**” ed i costi associati alla sua realizzazione e assicurazione – siano essi a carico di singoli soggetti o della collettività – devono essere commisurati ai benefici realmente arrecati, così come percepiti, spesso soggettivamente, dagli utenti della medesima.

Le **esigenze primarie** costituiscono il **requisito di base** che deve essere sempre e comunque soddisfatto, rappresentando, come tale, un fattore pre-competitivo per le imprese e le organizzazioni in genere produttrici di beni e fornitrici di servizi.

È evidente che la competitività di un'organizzazione – intesa come capacità di creare valore per sé e per i propri stakeholders con crescente affermazione sul proprio “mercato” – è strettamente e univocamente correlata alla sua capacità di produrre e assicurare qualità, nelle diverse forme e gradi applicabili.

Tale capacità non è mai assolutamente “certa” (in termini sia di realizzazione, sia di assicurazione) ma è affetta da un grado di incertezza che rappresenta un “rischio di non qualità”. La “gestione dei rischi” costituisce, pertanto, una componente essenziale dei processi di realizzazione e assicurazione della qualità e la riduzione del rischio costituisce uno strumento primario per il miglioramento degli standard di qualità, nelle diverse forme e gradi applicabili.

Gli sviluppi della cultura e della prassi della qualità e della relativa normazione hanno attraversato, storicamente, un lungo percorso evolutivo e sono stati caratterizzati da diversi approcci alla qualità (in termini di gestione e riduzione del “rischio di non qualità”):

- a partire dall'**approccio diretto correttivo** (*controllo della qualità*), tipico della certificazione di prodotto e delle attività ispettive (riduzione del rischio di immissione, sul mercato, di “prodotti” non conformi),
- attraverso l'**approccio indiretto sistemico (\*) preventivo** (*assicurazione della qualità*), basato su di un modello rigido di sistema ancora sostanzialmente ispirato ai tradizionali meccanismi di produzione industriale, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000 nelle successive edizioni 1987 e 1994 (riduzione “statica” del rischio di produzione di “prodotti” non conformi – rischio mantenuto su di un livello accettabile, ma non necessariamente in costante diminuzione),
- fino all'**approccio sistemico pro-attivo** (*gestione per la qualità*), altamente flessibile ed applicabile a qualsiasi attività socio-economica, strutturato per processi e non per elementi di sistema e fondato sulla ricerca dell'efficacia e del miglioramento continuo, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000/2000 (gestione “dinamica” del rischio di produzione di “prodotti” non conformi – rischio in costante diminuzione – miglioramento continuo).

(\*) *Approccio sistemico alla qualità: approccio secondo il quale la capacità di soddisfare i bisogni associati può essere conferita ai prodotti, non solo e non tanto controllandoli direttamente – sia nel corso della fabbricazione, sia al termine della medesima – ma bensì gestendo opportunamente le relative risorse ed i relativi processi produttivi secondo un opportuno “modello di sistema”.*

Analogamente si è prodotta un'evoluzione relativamente ai ruoli che le diverse componenti del sistema socio-economico sono chiamate a svolgere nei processi di costruzione e assicurazione della qualità. Si è infatti passato dagli approcci:

- di **parte prima**, in cui il ruolo primario è svolto dal fabbricante del bene o fornitore del servizio, con intera assunzione e gestione dei rischi correlati,
- e di **parte seconda**, in cui le responsabilità connesse con la costruzione e assicurazione della qualità sono assunte, prevalentemente, dall'utilizzatore, che pure si fa carico, in gran parte, dei rischi connessi,

all'approccio

- di **parte terza**, secondo il quale tutte le principali funzioni di verifica e attestazione della qualità, nonché alcune funzioni di supporto alla sua costruzione, sono svolte da operatori specializzati indipendenti dalle parti prima e seconda, con condivisione dei rischi e riduzione dei medesimi.

In tale contesto, si è affermato e consolidato il cosiddetto sistema di parte terza di valutazione della conformità, costituito dagli Enti di accreditamento e dagli Operatori specializzati della valutazione di conformità (Laboratori di prova e taratura e Organismi di certificazione e ispezione).

L'affermazione dell'approccio di parte terza è diretta conseguenza della necessità, vieppiù avvertita – dalle organizzazioni pubbliche e private, produttrici di beni e fornitrici di servizi – di sottoporsi a valutazioni indipendenti ed imparziali, al fine, non solo di assicurare, formalmente, al contesto socio-economico di riferimento, la propria capacità di soddisfare i bisogni associati ai prodotti e servizi forniti (motivazione esterna), ma anche e soprattutto di tenere sotto controllo e ridurre i rischi di non qualità connessi alle attività svolte (rischi tecnici, economici, amministrativi e giuridici) (motivazione interna).

La qualità correlata all'approccio tradizionale di “prodotto” ed all'approccio sistemico delle norme della serie ISO 9000 (e, in particolare, della norma di certificazione ISO 9001:2000 relativa ai sistemi di gestione per la qualità), è essenzialmente una qualità “economica”.

Essa è finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del “cliente”, sia utilizzatore strumentale (rapporti business-to-business), sia utente finale o consumatore (rapporti business-to-consumer), nel quadro di uno specifico *rapporto contrattuale*. I rischi correlati alla non qualità sono essenzialmente di carattere commerciale ed economico (riduzione del profitto, perdita di clienti, degradamento dell'immagine sul mercato, pagamento di penali, ecc..). Essi incidono fortemente sulla competitività e sui bilanci dell'organizzazione, ma non implicano, necessariamente, conseguenze di carattere amministrativo o giuridico.

Accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra – che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato – si è andata affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders), che possono essere, a buon diritto, riassunte nel termine “*qualità sociale*”.

Nel moderno contesto socio-economico, infatti, i processi produttivi e di servizio devono essere gestiti in modo tale da assicurare, non solo la conformità dei relativi risultati agli specifici requisiti tecnico/economici applicabili, ma anche la protezione dell’ambiente inteso come ecosistema con cui i suddetti processi interagiscono, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, la protezione delle informazioni e, più in generale, in modo tale da minimizzare il relativo impatto negativo sulla società, massimizzandone, al contempo, l’impatto positivo (vale a dire, in modo **socialmente responsabile**).

In tale ambito, i rischi di non qualità, pur non prescindendo da essi, trascendono comunque ampiamente gli aspetti economici e commerciali e vanno ad impattare fortemente sugli aspetti finanziari, amministrativi e giuridici dell’organizzazione e, come tali, devono essere minimizzati quanto possibile.

## **1.2 LE NORME COME RIFERIMENTI PER LA QUALITÀ**

Come si è detto, le esigenze che la qualità (economica, ambientale e sociale in genere) è chiamata a soddisfare possono essere di carattere “**primario**” o di natura “**accessoria**” e, come tali, sono caratterizzate da diversi gradi di priorità e livelli di tutela.

I bisogni primari sono tutelati dalla legislazione dello Stato attraverso le cosiddette **Regole Tecniche** (obbligatorie) che prescrivono i requisiti essenziali per la protezione di interessi pubblici generali, quali la sicurezza e la salute, nonché, in molti casi, le procedure per la dimostrazione della conformità a tali requisiti.

I requisiti relativi alle esigenze accessorie sono definiti dalle **Norme Tecniche** o documenti normativi equivalenti (volontari) – prodotti dagli Enti di Normazione e da altri Soggetti competenti, attraverso il consenso delle parti interessate e adottate spontaneamente dagli Operatori socio-economici coinvolti – che stabiliscono i requisiti costruttivi, prestazionali e funzionali dell’oggetto della normazione, in relazione alle più avanzate conoscenze disponibili (stato dell’arte).

La conformità alle Regole Tecniche – indicata con il termine “**certificazione obbligatoria o cogente**” e la cui mancata osservanza costituisce violazione di legge – garantisce solo il rispetto dei requisiti essenziali e, come tale, rappresenta un livello basico, importante ma non necessariamente esaustivo, di qualità.

La conformità alle Norme Tecniche – contraddistinta con la dizione “**certificazione volontaria**” - è indice di rispondenza dell’oggetto della normazione (prodotto, servizio, processo, impianto, sistema di gestione) ai più avanzati requisiti costruttivi, funzionali o gestionali e fornisce, pertanto, ampie garanzie in ordine alla capacità di soddisfacimento dei bisogni associati, incluso, in misura crescente, il rispetto delle leggi applicabili. L’assenza di certificazione volontaria può escludere dal mercato o comunque comportare penalizzazioni nei confronti del mercato stesso, ma non implica sanzioni giuridiche.

Di fatto, la normativa volontaria tende ad inglobare, al proprio interno, anche requisiti di natura cogente e, per contro, la normativa cogente, per gli aspetti più propriamente tecnici, tende a fare riferimento alle norme tecniche volontarie, con conseguente progressivo avvicinamento e sostanziale integrazione delle due categorie di norme, in un quadro di complementarietà e sinergie.

In ogni caso, le Norme, siano esse Regole obbligatorie o Norme volontarie, nelle diverse forme di:

- **Norme settoriali**, concepite per i diversi settori delle attività industriali, economiche e sociali, a loro volta suddivise in **norme generiche** (riguardanti processi e metodi, es. metodi di prova, misura e analisi) e **norme specifiche** (relative a sostanze, materiali, prodotti, apparecchiature e impianti, norme “di prodotto”);
- **Norme orizzontali** (normativa quadro), che si applicano a tutti i settori e costituiscono riferimenti generali per i processi di costruzione e assicurazione della qualità (es. norme relative ai sistemi di gestione, norme per la valutazione di conformità, ecc..)

costituiscono il riferimento primario per la qualità e la **conformità alle Norme** può, a buon diritto, essere considerata sinonimo di **qualità** (nei limiti, si intende, consentiti dalla maggiore o minore “bontà” del riferimento normativo applicabile).

### 1.3 LA CONFORMITÀ ALLE NORME

L'accertamento della conformità ai requisiti delle norme applicabili – a fini di conferma della qualità realizzata (assicurazione della qualità) – può assumere varie forme e precisamente:

- **Certificazione di prodotto**, risultato tangibile o intangibile (servizio) di un processo.
- **Certificazione di sistema**, insieme di elementi tra loro correlati e interagenti finalizzati alla gestione di risorse e di processi (sistemi di gestione per la qualità, sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, sistemi di gestione per la responsabilità sociale, ecc.).
- **Certificazione di personale** (certificazione di competenze), figure professionali che svolgono rilevanti attività socio-economiche a livello individuale.
- **Attività di ispezione** di progetti, prodotti, servizi, processi ed impianti.

Tali forme di assicurazione della qualità sono fra loro complementari, sinergiche e non alternative, ciascuna di esse rivestendo una specifica funzione.

La **certificazione di prodotto** (regolata dalle norme settoriali, generiche e specifiche, di prodotto o riferimenti normativi equivalenti) costituisce una forma di assicurazione diretta della rispondenza del prodotto ai requisiti applicabili, sia pure con i limiti derivanti dalla natura necessariamente “campionatoria” della stessa. La classica certificazione di prodotto è stata ed è, essenzialmente finalizzata a garantire la “qualità economica” del prodotto medesimo.

Oggi, accanto all'aspetto economico, si vanno affermando nuove forme di certificazione della “qualità sociale” dei prodotti, fra cui la cosiddetta “Dichiarazione Ambientale di Prodotto” DAP (o EPD – Environmental Product Declaration).

La DAP è un documento che contiene informazioni oggettive, constatabili e quindi credibili circa l'impatto ambientale di un prodotto (o servizio) dalla “culla alla tomba”, vale a dire a partire dalla sua concezione, attraverso la sua fabbricazione ed utilizzazione, fino al termine della sua vita utile e relativo smaltimento.

Essa costituisce un importante strumento comunicativo che evidenzia le performance ambientali di un prodotto, aumentandone la visibilità e l'accettabilità sociale, ed è rivolto, sia ai consumatori (business-to-consumer), sia agli utilizzatori industriali e commerciali (business-to-business).

La **certificazione di sistema di gestione per la qualità – SGQ** (regolata dalla norma ISO 9001:2000) assicura la capacità di un'organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi o gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l'impegno a migliorare continuamente tale capacità.

Come tale, essa rappresenta una forma indiretta di assicurazione della qualità dei prodotti e servizi, con tutti i vantaggi ma anche i limiti correlati.

La **certificazione di sistema di gestione ambientale – SGA** (regolata dalla norma ISO 14001: 2004) garantisce la capacità di un'organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle leggi ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e a conseguire gli obiettivi correlati e impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali, con riferimento non solo agli impatti ambientali diretti dei processi produttivi dell'organizzazione, ma anche agli aspetti indiretti (relativi ai prodotti e servizi acquisiti ed a quelli forniti). Essa trascende le esigenze proprie dei rapporti economici tra organizzazione e mercato e si colloca, a pieno titolo, nel contesto della responsabilità sociale dell'impresa verso gli stakeholders, incluse, fra questi, le generazioni future.

Nel contesto della qualità etico-sociale, si collocano poi altre forme di certificazione di sistema – quali, ad esempio, la certificazione dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (norma OHSAS 18001), dei sistemi di gestione per la information security (norma ISO 27001) e dei sistemi di gestione per la responsabilità sociale (es. norma SA 8000) le quali garantiscono il rispetto dei principi etici fondamentali che devono ispirare tutte le attività socio economiche e rappresentano strumenti, non solo propedeutici al rispetto delle leggi in materia (azione di per sé reattiva), ma proattivi e di miglioramento.

La **certificazione delle figure professionali** (competenze delle persone) assicura che queste possiedano, mantengano e migliorino continuamente nel tempo la necessaria competenza, intesa come l'insieme delle conoscenze, abilità e doti richieste per l'efficace espletamento dei compiti ad esse affidati.

Un'importante forma di verifica e assicurazione della qualità è, infine, rappresentata dalle attività di **ispezione** che comprendono varie forme di valutazione della conformità a requisiti, sia specifici, sia generici, e che rivestono carattere integrativo rispetto alle attività di certificazione di cui sopra.

Nell'ambito delle diverse tipologie sopra elencate, rientrano poi, ove applicabili, le attività sperimentali (**prove, misure, analisi**) e le attività di **conferma metrologica** (regolazioni, messe a punto, **tarature**), quali presupposti essenziali per il conseguimento della qualità metrologica.

Queste diverse forme di assicurazione della qualità (in termini di valutazione della conformità ai requisiti applicabili), fra loro sinergiche e complementari, costituiscono strumenti primari per il progresso economico e sociale. Va da sé che, per essere credibili, esse si devono fondare su validi presupposti ed essere condotte in modo tecnicamente corretto, professionalmente rigoroso, efficace ed efficiente.



## **2. LA REALIZZAZIONE DELLA QUALITÀ**

### **2.1 CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE E CLASSIFICAZIONE DELLE IMPRESE**

La realizzazione della qualità – conferimento ai prodotti e servizi della capacità di soddisfare i bisogni connessi – presuppone, innanzi tutto, l'identificazione e presa in carico dei corrispondenti requisiti, più o meno direttamente esplicitati dalle parti interessate, a partire da quelli già definiti nei riferimenti normativi cogenti e volontari applicabili.

L'adeguata conoscenza della normativa di riferimento costituisce, pertanto, il punto di partenza del processo di costruzione della qualità e condizione necessaria, ancorché non sempre sufficiente, per il suo efficace e positivo sviluppo.

L'identificazione dei requisiti (o obiettivi) della qualità è un punto critico del processo che condiziona fortemente l'esito del medesimo. Il livello di qualità ottenuto è infatti funzione di tale scelta iniziale. L'organizzazione deve quindi predefinire il livello di qualità atteso dal “mercato” a cui si rivolge e determinare, conseguentemente, i propri standard produttivi, fermo restando l'obbligo di assicurare sempre e comunque la conformità ai requisiti cogenti (livello minimo di qualità).

Va inoltre osservato che le attese del “mercato” sono, per loro stessa natura, in continua evoluzione e l'organizzazione deve avere la capacità di adeguare, continuamente, i propri standard produttivi a tale evoluzione. Deve poi essere in grado di assicurare, in ogni momento, il rispetto degli standard prefissati.

Ne consegue che la realizzazione della qualità si basa su due componenti, complementari e sinergiche:

- Le attività di studio, progettazione, sviluppo tecnologico, innovazione di prodotto e processo che consentono di conferire ai prodotti e servizi le caratteristiche qualitative richieste, in un quadro evolutivo.
- L'adeguata gestione delle risorse e dei processi produttivi che assicura il mantenimento di suddette caratteristiche qualitative nell'ambito della normale produzione di serie.

Per quanto attiene al primo aspetto, l'organizzazione si deve avvalere, fortemente, del supporto fornito dalla normativa tecnica specifica di settore (norme di prodotto), se disponibile, o di altra documentazione tecnico-scientifica esprimente lo stato dell'arte nel settore.

È ovvio che le organizzazioni “eccellenti”, leader nei rispettivi settori di attività, sono al contempo generatrici e utenti di tali riferimenti.

Circa la seconda componente, l’organizzazione deve avvalersi, sia della normativa settoriale generica (tecniche di controllo), sia, soprattutto, dei modelli di gestione definiti dalle norme orizzontali applicabili (es. modelli di gestione per la qualità). Anche in questo caso, le organizzazioni leader sono in grado di sviluppare proprie tecniche di controllo di avanguardia, nonché di adottare modelli di gestione che trascendono gli standard usuali.

Ai fini delle considerazioni che seguono (analisi dello “stato della qualità” nelle imprese), è utile introdurre una distinzione basata sulle “dimensioni” delle imprese stesse. Tale distinzione non risulta, necessariamente, esaustiva in quanto problemi diversi sussistono anche per imprese di eguali dimensioni operanti in diversi settori di attività economiche; essa consente, tuttavia, di ricondurre le principali problematiche entro ambiti meglio definiti.

Nella presente relazione, le imprese vengono pertanto classificate in:

- Micro-Imprese: numero di addetti minore di 3;
- Piccole Imprese: numero di addetti compreso tra 3 e 19;
- Medie Imprese: numero di addetti compreso tra 20 e 200;
- Grandi Imprese: numero di addetti superiore a 200.

In tale contesto, si fa particolare, ancorché non esclusivo, riferimento alle imprese manifatturiere ed alle imprese di servizi tecnico-tecnologici (società di capitale).

Le considerazioni che seguono possono, pertanto, risultare non applicabili (o solo in parte applicabili) alle imprese a carattere più tipicamente commerciale.

Con riferimento alla classificazione che precede, sulla base dei dati ISTAT più recenti, si ottengono le seguenti stime indicative relativamente al numero di imprese italiane manifatturiere e di servizi tecnico-tecnologici (dati approssimati):

- Micro-imprese: 750.000 circa;
- Piccole imprese: 380.000 circa;
- Medie imprese: 50.000 circa;
- Grandi imprese: 2.500 circa.

Le “microimprese”, definite come sopra, non vengono considerate esplicitamente, ma ad esse si applicano, in buona misura, le considerazioni esposte al riguardo delle piccole imprese.

## 2.2 LA PICCOLA IMPRESA

La situazione viene analizzata distinguendo tra tre categorie di imprese: organizzazioni manifatturiere operanti in settori maturi e imprese di servizi a basso contenuto tecnologico; imprese di servizi tecnologici avanzati; imprese di costruzione (caso particolare tipico della situazione italiana).

### 2.2.1 Imprese manifatturiere “mature” e imprese di servizi a basso contenuto tecnologico

Le piccole organizzazioni di questo tipo operano, spesso, con criteri artigianali. Le conoscenze e procedure non sono formalizzate per iscritto ma tramandate oralmente e acquisite con l'apprendistato. Il “modello di gestione” è accentrato nella figura dell'imprenditore (il vecchio “padrone”) il quale riassume in sé le responsabilità della direzione, la gestione delle risorse, il coordinamento di tutte le fasi relative alla realizzazione del prodotto e le funzioni di misurazione, analisi e miglioramento (per usare la terminologia ISO 9000).

In tale ambito, la cultura e la prassi della realizzazione della qualità – così come illustrate al § 1 – stentano ad affermarsi per evidenti motivi di carattere, sia culturale, sia economico/finanziario.

Sussiste, generalmente, un buon livello di conoscenza delle normative tecniche di prodotto, specie se cogenti (anche se spesso il know-how tecnologico è basato più sull'esperienza che sui “libri”). Le attività di controllo dei prodotti e dei processi (prove e misure) sono abbastanza diffuse, anche se spesso condotte in modo approssimativo, in difetto di un'adeguata cultura metrologica (\*).

*(\*) Si noti che l'insufficiente cultura metrologica è uno dei punti deboli del sistema produttivo italiano e, nonostante taluni lodevoli sforzi, il problema non è ancora stato affrontato con il necessario impegno.*

Per contro, l'implementazione dei modelli di gestione sistemica (es. ISO 9000) appare problematica.

Alcune stime sembrano, infatti, indicare che l'attuale grado di penetrazione dei sistemi di gestione per la qualità nelle Piccole Imprese manifatturiere e di servizi a basso contenuto tecnologico, non supera, complessivamente, il 10 %.

D'altro canto c'è da chiedersi se, per tale tipologia di impresa, l'approccio sistemico alla gestione, con tutti gli oneri associati, possa effettivamente comportare sostanziali benefici per l'impresa ed i suoi primari stakeholders (clienti).

Recenti studi – condotti con riferimento a piccole imprese che dovrebbero aver implementato sistemi di gestione ISO 9000, in quanto in possesso di certificazioni (vedi seguito) – hanno mostrato che i miglioramenti conseguiti, in termini di “qualità economica” risultano modesti.

La variabile geografica nord-centro-sud risulta poco significativa, sia pur con indici di miglioramento lievemente più marcati al nord.

Per quanto attiene ai settori di attività, parrebbe che i settori della chimica (materie plastiche), della metallurgia, meccanica ed elettrotecnica/elettronica abbiano tratto, dalla sia pur limitata implementazione di modelli di gestione sistemica, benefici maggiori che non altri settori.

Gli indici di miglioramento (differenziale di performance rispetto alla media di settore) – peraltro determinati con criteri approssimati – sono, comunque compresi nell'incertezza di determinazione e, come tali, non risultano significativi.

Si noti che i dati relativi all'efficacia ed efficienza dei sistemi di gestione ISO 9000 (dati di reale miglioramento della qualità) sono assai più difficili da ottenere di quelli relativi alle corrispondenti certificazioni (dati di presunto miglioramento della qualità) e, come tali, vanno trattati con cautela.

### **2.2.2 Le imprese di servizi tecnologici avanzati**

Diversa appare la situazione delle imprese, anche di piccole dimensioni, appartenenti ai settori del cosiddetto “Terziario Avanzato” (informatica, consulenza, formazione, marketing e simili).

Tali imprese operano, generalmente, in conformità allo stato dell'arte nelle rispettive discipline e tecnologie (buona conoscenza ed elevato grado di utilizzo delle normative tecniche di settore, ove esistenti) ed il grado di penetrazione, al loro interno, dei modelli di gestione ISO 9000 è abbastanza diffuso (specie nei settori dell'informatica e della consulenza aziendale).

In tali settori, la percentuale di piccole imprese che hanno implementato sistemi di questo tipo è stimabile nell'ordine del 40 % . Non sempre, tuttavia, tali sistemi costituiscono un reale strumento di miglioramento, in quanto sprovvisti della necessaria efficacia.

### **2.2.3 Le imprese di costruzione**

Un caso del tutto particolare – su cui merita conto soffermarsi – è rappresentato dalle imprese di costruzione che, pur appartenenti a tutti gli effetti ad un settore “maturo”, sono contraddistinte da una situazione del tutto peculiare.

In questo caso, infatti, l'adozione di un sistema di gestione conforme alla norma ISO 9001:2000 (con relativa dimostrazione di conformità tramite certificazione) è stato reso, di fatto, obbligatoria, dalla legislazione in materia di lavori pubblici, per le imprese che intendono concorrere agli appalti di tali opere.

Ciò ha fatto sì che un numero relativamente elevato di piccole imprese di costruzione e impiantistica (collocabile intorno alle 15.000 unità) sia oggi, in linea di principio, in possesso di sistemi di questo tipo.

Tuttavia, tenendo conto della grande numerosità delle piccole imprese del settore (oltre 100.000), la percentuale di penetrazione risulta di poco superiore al dato generale del comparto.

Purtroppo, una frazione non trascurabile di tali sistemi (ancorché “certificati”) è priva di reale efficacia e il loro contributo al miglioramento della qualità erogata nella realizzazione delle opere è alquanto modesto.

Il calcolo del differenziale di performance delle imprese “certificate”, rispetto a quelle non “certificate” del settore, è assai difficile, ma condurrebbe, probabilmente, a valori compresi nell’incertezza del calcolo stesso e quindi non significativi.

Peraltro, la tendenza ad introdurre obblighi di qualificazione rappresentati dalla adozione di sistemi di gestione per la qualità (e anche di altri sistemi) nelle procedure di “public procurement” è in continua crescita. Ciò rappresenta un fatto decisamente positivo che dovrebbe: garantire il corretto utilizzo del pubblico denaro da parte delle PPAA; contribuire, sia pure in forma indiretta, al miglioramento del benessere della società; e rappresentare un forte incentivo per la crescita della qualità nel sistema delle imprese e per il rilancio della loro competitività.

Tale politica, tuttavia, non è esente da rischi e controindicazioni, come reso evidente dal “caso costruzioni” e altresì evidenziato in altri settori.

### **2.3 La Media Impresa**

Diversa appare, sulla base dei dati e delle informazioni disponibili, la situazione delle medie imprese, specie se si fa riferimento a quelle appartenenti alla parte superiore della fascia (più di 100 addetti), in cui, sia la cultura tecnica, sia quella di gestione appaiono sufficientemente diffuse, consolidate e formalizzate.

La conoscenza ed applicazione della normativa tecnica settoriale è generalmente adeguata e molte imprese contribuiscono, direttamente e attivamente, allo sviluppo delle attività di normazione a livello nazionale ed internazionale.

Anche per queste imprese, tuttavia, sussistono carenze culturali ed operative in materia di qualità metrologica che vanno opportunamente colmate.

Per quanto attiene al livello di diffusione ed implementazione dei modelli sistemici di gestione, la situazione dipende sensibilmente dal settore di attività.

I sistemi di gestione ISO 9000 risultano significativamente diffusi nei settori dell'industria alimentare, del tessile, della chimica e affini, della metallurgia, della meccanica, dell'elettrotecnica ed elettronica, dell'industria dell'arredamento. Significativa è anche la diffusione nel settore della logistica (es. trasporti), delle tecnologie dell'informazione, della consulenza tecnica e ingegneria e dei servizi professionali di impresa.

Mediamente il grado di penetrazione dei modelli di gestione per la qualità risulta decisamente più elevato che non nel caso delle piccole imprese, attestandosi su valori superiori al 50 %.

Circa l'efficacia di detti sistemi (ovviamente tutti "certificati") e relativo contributo al miglioramento della qualità erogata, recenti studi parrebbero indicare dei differenziali di performance dell'ordine di alcuni %, specie per imprese localizzate al nord Italia.

La diffusione dei sistemi di gestione ambientale interessa, in tutti i settori delle attività economiche, circa 3.000 medie imprese (con una percentuale di penetrazione del 5-6 %).

L'implementazione di detti sistemi ha certamente inciso, sia pur indirettamente, anche sul miglioramento delle performance economiche ma non sono disponibili dati al riguardo. La diffusione di altri sistemi di gestione (salute e sicurezza, information security) è tuttora assai modesta, riguardando non più di 100-150 medie imprese ed è assai difficile stimare i miglioramenti di performance complessivamente introdotti.

Nel complesso lo scenario appare comunque più positivo di quello afferente al comparto delle piccole imprese.

## **2.4 LA GRANDE IMPRESA**

Valgono, in parte e in senso migliorativo e rafforzativo, le considerazioni esposte in ordine alle medie imprese, tenendo tuttavia presente che molte delle cosiddette grandi imprese italiane fanno parte di gruppi multinazionali (imprese "globali").

Risulta, pertanto, difficile stabilire in quale misura le indubbie scelte di qualità compiute dalle imprese in questione siano da ascrivere a "politiche" autonome o piuttosto a indirizzi strategici conferiti a livello di gruppo.

Ciò premesso – a titolo di utile precisazione che non va disgiunta da opportune riflessioni – si sottolineano, nel seguito, alcuni aspetti salienti.

La conoscenza e applicazione della normativa tecnica settoriale è decisamente buona e molte imprese italiane ricoprono tuttora un ruolo di leadership nelle attività di normazione in ambito internazionale, sia pure con una certa tendenza alla perdita di primati raggiunti in un passato ormai lontano (con ogni probabilità trasferiti ad altre imprese del gruppo).

La cultura metrologica – ove rilevante e applicabile – è generalmente soddisfacente, con punte di eccellenza in settori quali l'elettrotecnica e l'elettronica, le telecomunicazioni, l'industria automobilistica, l'industria aerospaziale ed altri.

Il grado di penetrazione dei modelli di gestione per la qualità è prossimo al 100 % e la relativa ripartizione percentuale riflette la distribuzione delle imprese nei diversi settori di attività economica.

L'efficacia di detti sistemi (anch'essi tutti "certificati") appare mediamente elevata, con un sensibile contributo al miglioramento della qualità erogata.

I differenziali di performance, rispetto ad imprese non dotate di sistemi di gestione per la qualità, non sono stimabili, data la penetrazione pressoché totale dei sistemi stessi.

La diffusione di sistemi di gestione ambientale risulta particolarmente significativa nei settori dell'industria alimentare, della chimica e affini, della metallurgia, dell'elettrotecnica ed elettronica, della produzione di energia e della logistica (trasporti).

Studi recentemente condotti su di un gruppo di imprese "globali", operanti nei settori dell'energia e della chimica e farmaceutica, hanno mostrato che l'implementazione di detti sistemi ha inciso positivamente sulla crescita della competitività delle imprese interessate, confermando come l'innovazione ecologica sia, effettivamente in grado di generare valore di "business" in termini di miglioramento dell'immagine, di apprezzamento del marchio, di miglioramento della top line dei prodotti, di riduzione dei costi e di accesso a nuovi mercati.

In altri termini, appare evidente che la tutela dell'ambiente non rappresenta un vincolo per l'impresa ma bensì una opportunità.

La penetrazione di altri sistemi di gestione (salute e sicurezza, information security) è anch'essa percentualmente significativa, riguardando 200-300 imprese.

Ciò conferma il valore giustamente attribuito da molte imprese eccellenti alla qualità sociale, anche come fattore di crescita della competitività.

### 3. L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

#### 3.1 SIGNIFICATO E VALORE DELLE ATTESTAZIONI DI CONFORMITÀ DI PARTE TERZA

La qualità realizzata dalle imprese – in termini, sia di “contenuti” (caratteristiche qualitative) dei prodotti e servizi, sia di capacità di assicurare il costante mantenimento di tali standard qualitativi – deve essere comunicata al “mercato”, quale indispensabile presupposto per la creazione della fiducia e l’effettuazione di scelte oggettive e consapevoli da parte del mercato stesso.

La “dichiarazione di qualità” del produttore/fornitore (approccio di parte prima) – che può assumere varie forme più o meno nobili e credibili, fino a ridursi a semplice pubblicità commerciale – non è oggi ritenuta più sufficiente dal mercato per i motivi chiaramente esposti al § 1, a cui non è peraltro estranea la crescente presa di coscienza del diritto a ricevere qualità da parte degli utenti e consumatori.

Anche il numero di soggetti (utilizzatori strumentali) che sono in grado di farsi carico, direttamente, dell’accertamento della qualità dei beni e servizi acquisiti (approccio di parte seconda) è in forte, progressiva, diminuzione per motivi connessi alla tendenza alla concentrazione sulla “core mission” propria del moderno sistema produttivo.

Per l’impresa, la forma più efficiente ed efficace di assicurazione della propria qualità al mercato è pertanto rappresentata da verifiche indipendenti ed imparziali della rispondenza ai requisiti applicabili o, in altri termini, dalla cosiddetta **certificazione (o attestazione) di conformità di parte terza**, nelle varie forme applicabili.

La certificazione rappresenta, inoltre, per l’impresa, un valido aiuto per mantenere e migliorare continuamente i propri standard qualitativi.

*Il valore aggiunto della certificazione (o attestazione) di parte terza è pertanto duplice, in quanto rivolto sia all’esterno dell’impresa (assicurazione di qualità al mercato), sia all’interno dell’impresa stessa (strumento di costante controllo e fattore di miglioramento).*

È ovvio che per poter fornire veramente i risultati attesi, dal mercato e dall’impresa, la certificazione di conformità deve essere valida e credibile, condotta cioè in modo tecnicamente corretto, professionalmente rigoroso, efficace ed efficiente.

Una ulteriore variabile è poi rappresentata dalla “bontà” del riferimento normativo utilizzato (spesso inadeguato ai fini di specie), e di tale, importante, aspetto occorre pure tenere debito conto.



## **3.2 LO STATO DELLE ATTESTAZIONI DI CONFORMITÀ NELLE IMPRESE**

L'attuale stato di sviluppo delle varie forme di attestazione di conformità (certificazioni e affini) nelle imprese italiane viene analizzato nel seguito, facendo ancora riferimento prevalente alle imprese private industriali e di servizi tecnici e tecnologici (società di capitale).

### **3.2.1 La certificazione di prodotto**

La certificazione di prodotto è intesa ad assicurare la conformità dei prodotti tangibili o intangibili (servizi) a determinati requisiti stabiliti da specifici riferimenti normativi (settoriali). Essa rappresenta una forma di assicurazione diretta della capacità di soddisfacimento dei bisogni dell'utilizzatore o consumatore, sempre, s'intende, nei limiti correlati con la maggiore o minore bontà del riferimento normativo considerato e compatibilmente con la sua natura necessariamente campionatoria.

Si noti che la validità dei documenti normativi assunti a riferimento riveste, nel caso della certificazione di prodotto, criticità ancor maggiore che nel caso della certificazione di sistema.

In quest'ultimo caso, infatti, il rispetto dei requisiti sistemici, ancorché generici e imperfetti, favorisce comunque il miglioramento della gestione delle risorse e dei processi, e dei relativi risultati. Requisiti di prodotto inadeguati, o peggio fasulli, non generano alcun valore aggiunto ma, anzi, creano disvalore.

Per l'esame dello stato della certificazione di prodotto nel sistema delle imprese, occorre distinguere tra certificazione obbligatoria (e regolamentata) e certificazione volontaria.

#### ***Certificazione obbligatoria***

È intesa ad assicurare la conformità dei prodotti alle Regole Tecniche (obbligatorie). Sebbene vi siano ancora numerose regolamentazioni nazionali in vigore, gran parte delle attività di certificazione obbligatoria in Italia coincide oggi con l'attestazione di conformità ai requisiti delle Direttive Europee (vecchio e nuovo approccio) e dei Regolamenti comunitari.

In quanto imposta per legge, la certificazione obbligatoria deve (o dovrebbe) essere conseguita da tutte le imprese interessate.

Essa risulta, effettivamente, “formalmente” implementata presso la quasi totalità delle imprese italiane (piccole, medie e grandi), salvo qualche, peraltro marginale, “zona d’ombra” per imprese di piccolissime dimensioni.

Non sempre, tuttavia, la certificazione obbligatoria – resa evidente tramite applicazione al prodotto della cosiddetta “Marcatura CE” – garantisce effettivamente la conformità ai requisiti essenziali delle Direttive applicabili e ciò, sia a seguito di negligenza o ignoranza da parte dell’impresa, sia a causa della scarsa efficacia delle verifiche effettuate dagli Organismi di certificazione a ciò preposti (es. Organismi Notificati), la cui competenza e professionalità non sempre è garantita da adeguati controlli da parte delle Autorità competenti.

### *Certificazione volontaria*

È intesa ad assicurare la conformità dei prodotti alle Norme Tecniche volontarie o ad altri documenti tecnici di riferimento.

La certificazione di prodotto volontaria in Italia si è sviluppata in misura diversa nei diversi settori, a seguito di varie ragioni di carattere, sia tecnico, sia economico.

Essa risulta, tuttora, scarsamente diffuse presso le piccole imprese, essenzialmente per motivi di costo e di complessità di gestione, mentre è abbastanza consolidate presso le medie e grandi imprese, per numerosi prodotti, specie di natura industriale (sia beni strumentali, sia beni intermedi e di consumo).

Si tratta, in particolar modo, di prodotti afferenti ai settori dell’elettrotecnica, dell’elettronica, della meccanica, della componentistica sanitaria, della ceramica e altro materiale minuto per costruzioni, dei sistemi per la conduzione di fluidi e molti altri.

La certificazione volontaria di prodotto si sta, inoltre, affermando in misura crescente nel comparto dei prodotti alimentari di origine animale e vegetale, inclusa la cosiddetta certificazione di rintracciabilità di filiera (certificazione di processo).

Tale sviluppo, tuttavia, appare, per certi versi, piuttosto confuso e caotico. Occorre, pertanto, porre ordine in suddetto contesto, al fine evitare che i corrispondenti marchi di qualità alimentare si riducano a poco più di semplici etichette pubblicitarie.

La certificazione di prodotto volontaria può assumere forme diverse che vanno dalla cosiddetta certificazione di prototipo, tipica di alcuni prodotti per uso industriale, a schemi di certificazione articolati ed estesi (comprensivi di vari moduli o elementi) per i prodotti di largo consumo.

Nell'ambito delle oltre 100.000 categorie di prodotti certificati sotto accreditamento SINCERT, gran parte delle certificazioni sono gestite da medie e grandi imprese, ancorché nella filiera del processo certificativo intervengano anche imprese di dimensioni inferiori.

Nel caso dei prodotti alimentari, le certificazioni sono spesso governate dalla grande distribuzione e ispirate a obiettivi di mercato non sempre coerenti con la finalità di conferimento di reale valore aggiunto.

A prescindere da talune situazioni di criticità che indubbiamente sussistono e che devono essere rimosse, si osserva che le certificazioni volontarie di prodotto sono rilasciate da Organismi provvisti delle necessarie competenze (in termini di specializzazioni settoriali) e valutati e controllati dall'Ente di Accreditamento. Come tali, esse rappresentano, generalmente, una valida ed efficace forma di assicurazione della qualità dei prodotti medesimi.

Al riguardo, va altresì osservato che la cultura della certificazione di prodotto è strettamente connessa alla cultura tecnica e tecnologica che, come si è detto, è posseduta dalla stragrande maggioranza delle imprese di ogni dimensione, sia pure con qualche lacuna in taluni campi. Ne consegue che l'approccio alla certificazione volontaria di prodotto (ove adottato dall'impresa) è generalmente gestito in modo sostanziale e consapevole e non risente – o risente in misura assai minore – delle criticità evidenziate in materia di approccio sistemico alla qualità.

La cultura e la prassi della certificazione di prodotto si trovano, invece, in uno stadio tuttora embrionale per quanto attiene ai prodotti "intangibili" (servizi), inclusi i servizi ad alto contenuto tecnologico e caratterizzati da primarie esigenze di qualità economica e sociale.

Ciò è dovuto alla difficoltà di elaborazione di riferimenti normativi che stabiliscano i requisiti applicabili (contenuto dei servizi) e le modalità ed i criteri per le corrispondenti verifiche di conformità.

Anche le grandi organizzazioni fornitrici di servizi di pubblica utilità (energia, trasporti, comunicazione, sanità, ecc..) presentano, tuttora gravi carenze in tema di assicurazione diretta della qualità del servizio erogato.

A maggior ragione, quindi, la cultura della certificazione di servizio stenta ad affermarsi presso le piccole e medie imprese di servizi, con qualche rara eccezione in materia di servizi alberghieri e di ristorazione, servizi di agenzie turistiche, servizi di formazione, servizi di controllo ed altri.

### 3.2.2 La certificazione di sistema

Lo stato attuale (31 Ottobre 2005) delle certificazioni di sistema di gestione emesse sotto accreditamento SINCERT e in corso di validità – attinenti a tutte le organizzazioni, pubbliche e private, piccole, medie e grandi, produttrici di beni e fornitrici di servizi – è riassunto nel prospetto seguente, con riferimento alla classificazione delle attività economiche adottata in ambito EA e derivata da codici NACE (siti produttivi certificati).

| Codice | ISO 9001     | Altre SGQ (*) | ISO 14001   | OHSAS 18001 | BS 7799    |
|--------|--------------|---------------|-------------|-------------|------------|
| 01     | 409          |               | 51          |             |            |
| 02     | 264          |               | 74          | 3           |            |
| 03     | 3710         |               | 566         |             |            |
| 04     | 825          | 25            | 90          |             |            |
| 05     | 355          | 1             | 84          |             |            |
| 06     | 526          |               | 18          |             |            |
| 07     | 369          |               | 71          | 1           |            |
| 08     | 40           |               |             |             |            |
| 09     | 444          | 1             | 45          |             |            |
| 10     | 81           |               | 21          |             |            |
| 12     | 1653         | 29            | 300         | 34          |            |
| 13     | 58           | 4             | 34          | 7           |            |
| 14     | 2680         | 94            | 276         | 6           |            |
| 15     | 709          | 2             | 91          |             |            |
| 16     | 1203         |               | 101         | 9           |            |
| 17     | 7968         | 234           | 673         | 8           |            |
| 18     | 4185         | 27            | 235         | 9           |            |
| 19     | 5146         | 445           | 378         | 34          |            |
| 20     | 121          |               | 14          |             |            |
| 21     | 155          | 68            | 13          |             |            |
| 22a    | 660          | 18            | 109         |             |            |
| 22b    | 81           |               | 3           |             |            |
| 23a    | 30           |               |             |             |            |
| 23c    | 8            |               |             |             |            |
| 23d    | 3            |               |             |             |            |
| 23e    | 852          |               | 54          |             |            |
| 23f    | 33           |               |             |             |            |
| 24     | 111          |               | 134         |             |            |
| 25     | 230          |               | 370         | 137         |            |
| 26     | 311          | 6             | 63          | 19          |            |
| 27     | 179          |               | 50          | 8           |            |
| 28     | 21471        | 32            | 224         | 13          |            |
| 29a    | 8112         | 130           | 187         |             |            |
| 29b    | 1147         |               | 6           |             |            |
| 29c    | 39           |               |             |             |            |
| 30     | 876          |               | 249         |             |            |
| 31     | 5316         | 2             | 384         | 18          | 15         |
| 32     | 1569         | 4             | 18          |             | 3          |
| 33     | 2745         |               | 32          |             | 108        |
| 34     | 1797         | 9             | 97          | 1           |            |
| 35     | 7804         | 27            | 250         | 8           | 5          |
| 36     | 683          |               | 149         | 2           | 1          |
| 37     | 5670         |               |             |             |            |
| 38     | 4398         | 2             | 6           |             |            |
| 39     | 1858         | 23            | 714         |             |            |
|        | -----        | -----         | -----       | -----       | ----       |
|        | <b>96884</b> | <b>1183</b>   | <b>6234</b> | <b>317</b>  | <b>132</b> |

(\*) AVSQ '94, QS 9000, EN 9100, EN 729, ISO 13485, ISO 13488, ecc..

## Legenda dei Codici EA

|             |   |             |   |
|-------------|---|-------------|---|
| 01 :        | Agricoltura e pesca                                   | 24:         | Recupero e riciclo                              |
| 02 :        | Estrazione di minerali                                | 25:         | Produzione e distribuzione di energia elettrica |
| <b>03:</b>  | <b>Industrie alimentari</b>                           | 26:         | Produzione e distribuzione di gas               |
| <b>04:</b>  | <b>Tessile</b>  | 27:         | Produzione e distribuzione di acqua             |
| 05:         | Cuoio e pelli, prodotti in cuoio                      | <b>28:</b>  | <b>Imprese di costruzione</b>                   |
| <b>06:</b>  | <b>Prodotti in legno</b>                              | 29a:        | Commercio                                       |
| 07:         | Prodotti della carta                                  | <b>29b:</b> | <b>Officine di riparazione veicoli</b>          |
| 08:         | Case editrici   | 29c:        | Riparazione beni personali per la casa          |
| 09:         | Tipografia e stampa                                   | 30:         | Alberghi, ristoranti e bar                      |
| 10:         | Fabbricazione di coke e prodotti petroliferi          | <b>31:</b>  | <b>Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni</b> |
| <b>12:</b>  | <b>Chimica</b>  | 32:         | Banche, attività immobiliari, noleggi           |
| 13:         | Farmaceutica  | <b>33:</b>  | <b>Tecnologia dell'informazione</b>             |
| <b>14:</b>  | <b>Gomma e materie plastiche</b>                      | <b>34:</b>  | <b>Studi professionali tecnici, ingegneria</b>  |
| <b>15:</b>  | <b>Prodotti lavorazione materiali non metallici</b>   | <b>35:</b>  | <b>Servizi professionali di impresa</b>         |
| <b>16:</b>  | <b>Calce, calcestruzzi e cementi</b>                  | 36:         | Pubblica Amministrazione                        |
| <b>17:</b>  | <b>Prodotti in metallo</b>                            | 37:         | Istruzione                                      |
| <b>18:</b>  | <b>Macchine e apparecchi meccanici</b>                | 38:         | Sanità e altri servizi sociali                  |
| <b>19:</b>  | <b>Macchine e apparecchiature elettriche e affini</b> | 39:         | Servizi pubblici                                |
| 20:         | Costruzioni navali                                    |             |   |
| 21:         | Aeromobili  |             |   |
| <b>22a:</b> | <b>Cicli, motocicli, autoveicoli</b>                  |             |   |
| 22b:        | Materiale ferroviario                                 |             |   |
| 23a:        | Gioielleria e oreficeria                              |             |   |
| 23c:        | Articoli sportivi                                     |             |   |
| 23d:        | Giochi e giocattoli                                   |             |   |
| <b>23e:</b> | <b>Mobili e arredamento</b>                           |             |   |
| 23f:        | Prefabbricati per coibentazione                       |             |   |

Nei settori in cui operano le imprese manifatturiere e di servizi tecnico-tecnologici ed in cui le certificazioni di sistema risultano più diffuse (evidenziati in grassetto nell'elenco che precede), la ripartizione delle certificazioni indicate nel prospetto è, grosso modo la seguente:

- Micro-imprese: 27.5 % per ISO 9001; trascurabile per ISO 14001;
- Piccole imprese: 40 % per ISO 9001; 45 % per ISO 14001;
- Medie imprese: 30 % per ISO 9001; 45 % per ISO 14001;
- Grandi imprese: 2.5 % per ISO 9001; 10 % per ISO 14001.

Ciò significa che la percentuale media di diffusione delle certificazioni in oggetto, nelle imprese italiane, è, in primissima approssimazione, la seguente:

- Micro-imprese: 4 % circa per certificazioni ISO 9001;
- Piccole imprese: 10 % circa per certificazioni ISO 9001 e 0.7 % circa per certificazioni ISO 14001;
- Medie imprese: 60 % circa per certificazioni ISO 9001 e 6 % circa per certificazioni ISO 14001;
- Grandi imprese: 100 % circa per certificazioni ISO 9001 e 25 % circa per certificazioni ISO 14001.

La diffusione delle altre forme di certificazione è, tuttora, trascurabile.

I dati di cui sopra sono ampiamente auto-esplicativi.

In data 31 Ottobre 2005, il numero totale di certificazioni di sistema di gestione rilasciate, sotto accreditamento SINCERT, a organizzazioni italiane operanti in tutti settori di attività socio-economiche, è pari a circa **105.000** (di cui il 75-80 % circa è ascrivibile alle imprese costituenti oggetto della presente relazione).

Per quanto attiene ai sistemi di gestione per la qualità, le percentuali di penetrazione sono ancora piuttosto basse nelle piccole e piccolissime imprese, mentre risultano soddisfacenti per le medie e grandi imprese.

La diffusione dei sistemi di gestione ambientale è tuttora assai modesta nell'ambito delle piccole imprese, inizia ad affermarsi nel mondo della media impresa e risulta già significativa nell'ambito delle grandi imprese.

Il dato assoluto (105.000 certificazioni) è comunque assai rilevante e, al riguardo, è utile ricordare come l'Italia si collochi, oggi, al secondo posto al mondo per numero di certificazioni di sistema di gestione per la qualità (ISO 9001), rilasciate da Enti di accreditamento firmatari degli Accordi MLA EA/IAF, ed ai primissimi posti anche per le altre principali tipologie di certificazione di sistema.

I tassi di crescita annui si mantengono decisamente positivi, collocandosi nell'ordine del 10-15 % circa per le certificazioni ISO 9001, del 50 % circa per le certificazioni ISO 14001 e su valori ancora superiori (ma con dati di partenza tuttora modesti) per le altre tipologie di certificazione.

Sembrerebbe quindi che l'importanza dei sistemi di gestione – quali strumenti di riduzione dei rischi, di miglioramento delle prestazioni aziendali, di crescita della competitività e di promozione dell'immagine delle organizzazioni produttrici di beni e fornitrici di servizi – sia stata e sia, tuttora, pienamente avvertita dal sistema socio-economico nazionale, in misura assai maggiore che non in altri paesi ad economia e socialità avanzate.

Quanto, tuttavia, suddette certificazioni siano effettivamente indicative della capacità delle imprese di erogare qualità – in virtù di una gestione ottimizzata delle risorse e dei processi, basata sullo stato dell'arte delle scienze e tecnologie applicabili e finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e aspettative dei clienti e delle altre parti interessate – è oggetto di dibattito.

Le “cattive” certificazioni sono certamente presenti, sia pure in misura inferiore a quella che taluni critici del sistema vorrebbero far credere.

Esse riguardano, principalmente, i sistemi di gestione per la qualità (le certificazioni degli altri sistemi di gestione sono in gran parte valide e credibili) e sono dovute, sia ad un approccio riduttivo ed utilitaristico da parte delle imprese, sia alla inadeguatezza dei comportamenti degli Organismi di certificazione, condizioni entrambe che, purtroppo, si alimentano ed esaltano vicendevolmente.

È ferma convinzione dello scrivente che le certificazioni in oggetto rappresentino un grande “patrimonio” per il nostro paese che, nella grande maggioranza dei casi, ha favorito e favorisce il rispetto delle leggi finalizzate alla tutela dei bisogni fondamentali dei cittadini e, in molti casi, ha contribuito al mantenimento, se non alla crescita (dati i tempi non facili) della competitività.

Tale patrimonio non deve assolutamente essere disperso ma bensì valorizzato. Le criticità tuttora presenti devono essere superate, promovendo la maturazione culturale delle imprese e assicurando maggiore efficacia e incisività da parte del sistema di accreditamento e certificazione.

### **3.2.3 La certificazione di personale**

Questa forma di assicurazione della qualità è sostanzialmente assente nelle piccole imprese, mentre è abbastanza diffusa nelle medie e grandi imprese di taluni settori manifatturieri (metallurgia, meccanica, industria autoveicolare, costruzioni) per quanto attiene ad alcune figure professionali specialistiche (addetti a controlli non distruttivi, operatori di saldatura, altre).

Per le imprese di servizi professionali ad alto contenuto tecnologico, è altresì abbastanza diffusa la prassi della certificazione dei consulenti e dei progettisti.

### **3.2.4 I servizi di ispezione**

Il ricorso consistente e sistematico a servizi di ispezione di parte seconda e terza è proprio delle grandi imprese di taluni settori manifatturieri (industria petrolifera, chimica, metallurgia, costruzioni navali e aeronautiche, ecc.). nonché delle grandi organizzazioni fornitrici di servizi di pubblica utilità (energia, gas, acqua, trasporti, telecomunicazioni), mentre è sostanzialmente estraneo al mondo della piccola e media impresa.

#### **4. ESIGENZE E PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO**

Sono molteplici e riguardano vari aspetti riconducibili ai seguenti punti principali:

- il miglioramento della cultura e della prassi della qualità nelle imprese, da perseguire anche tramite un percorso di maturazione culturale;
- un più efficace utilizzo, da parte delle imprese, del sistema di valutazione della conformità di parte terza;
- il miglioramento del sistema di valutazione della conformità;
- il rafforzamento del sistema di accreditamento;
- il ruolo della politica e della Pubblica Amministrazione;
- l'educazione degli utenti e consumatori.

##### **4.1 IL MIGLIORAMENTO DELLA CULTURA E DELLA PRASSI DELLA QUALITÀ NELLE IMPRESE**

###### ***Premessa***

In apertura di questo paragrafo, si ritiene utile premettere alcune, semplici e per molti versi ovvie, ma importanti raccomandazioni in ordine alla maturazione ed ai cambiamenti di approccio richiesti alle imprese, affinché i sistemi di gestione – che hanno conosciuto la significativa se pur ancora parziale diffusione descritta in precedenza – possano realmente rappresentare efficaci strumenti per la realizzazione della qualità nelle varie forme e gradi applicabili.

Le considerazioni che seguono vengono espone, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, con riferimento ai sistemi di gestione per la qualità – che rivestono, come è noto, la maggiore criticità – ma esse si applicano parimenti ad altri sistemi di gestione.

Tali raccomandazioni sono rivolte, in linea di principio, a tutte le categorie di imprese (piccole, medie e grandi), ma assumono particolare importanza per le piccole e piccolissime imprese tuttora caratterizzate da un insufficiente livello di maturazione al riguardo.

Esse corrispondono ad una interpretazione vera, sostanziale e non riduttiva dello spirito e della lettera della norma di riferimento (ISO 9001) e, come tali, sono altresì rilevanti per gli Organismi di certificazione – che sono chiamati a verificare ed attestare la conformità dei sistemi di gestione a detta norma – e che spesso adottano approcci altrettanto se non più riduttivi di quelli delle organizzazioni oggetto di valutazione, basati sull'utilizzo di aride liste di riscontro.



Ai fini della necessaria maturazione culturale, l'organizzazione deve acquisire la piena e sostanziale consapevolezza degli aspetti di cui al seguito:

- il sistema di gestione per la qualità non deve essere concepito come una sorta di appendice del sistema di gestione aziendale: esso è il sistema di gestione aziendale;
- la politica per la qualità deve coincidere con la politica aziendale;
- gli obiettivi per la qualità devono coincidere con gli obiettivi aziendali;
- il riesame della direzione è il momento centrale del governo dell'organizzazione, sul piano strategico e operativo e non un mero adempimento rituale;
- i "documenti di processo" (documenti relativi alla pianificazione, al funzionamento ed al controllo dei processi) costituiscono strumenti essenziali per lo svolgimento delle attività; essi formalizzano il know-how dell'impresa e ne consentono, oltre che la migliore applicazione all'attività produttiva, la salvaguardia e la trasmissione nel tempo, indipendentemente dalla variabile umana soggetta a cambiamenti;
- I documenti di registrazione sono le evidenze di ciò che viene fatto e sono essenziali per poter continuare a fare, a far bene e far meglio;
- le misurazioni, i monitoraggi, le analisi dei dati null'altro sono se non l'indispensabile controllo sulle attività svolte.

Se l'impresa interiorizza la visione di cui sopra – anche con riferimento a molti altri aspetti qui non richiamati per brevità – sarà certamente in grado di fare del sistema di gestione per la qualità un prezioso strumento per conferire ai propri prodotti e servizi la piena e sostanziale capacità di soddisfare i bisogni associati.

Ciò premesso come indicazione di carattere generale, nel seguito vengono approfondite le specifiche problematiche relative alle diverse categorie di imprese.

### ***La Piccola Impresa***

Occorre, innanzi tutto, promuovere una più ampia conoscenza ed un maggior utilizzo delle norme tecniche di settore (norme specifiche di prodotto, norme generiche di processo).

Ciò consentirà alle piccole imprese, pur nella limitatezza delle proprie risorse, di conferire, ai propri prodotti e servizi, "contenuti" costantemente allineati con lo stato dell'arte, arricchendoli, perché no, con gli apporti creativi tipici del genio italiano, nonché di controllarli con tecniche pure conformi a detto stato.

Per quanto riguarda le tecniche di controllo, in particolare, è necessario supplire alle carenze in materia di qualità metrologica (gestione delle incertezze, tarature, sistemi di conferma metrologica) che, in taluni settori, appaiono particolarmente gravi.

Occorre poi promuovere lo sviluppo della normazione nei settori non ancora sufficientemente normati (es. servizi), sopperendo, a livello nazionale e nella misura del possibile, ad eventuali ritardi negli sviluppi normativi internazionali.

Si ritengono inutili, sostanzialmente retorici se non ipocriti e, alla fine, controproducenti, i continui, rituali, richiami a fare “ricerca”. Le piccole imprese non sono assolutamente in grado di “fare ricerca”, potendo al più apportare marginali innovazioni di prodotto e più significative innovazioni di processo, nel quadro della creatività sopra richiamata.

Circa lo sviluppo dei modelli di gestione, occorre, innanzi tutto, favorire la maturazione culturale (nei termini richiamati nella premessa al presente paragrafo), per quelle imprese che già risultano dotate di sistemi gestione per la qualità, peraltro assai numerose in valore assoluto (alcune decine di migliaia), seppur rappresentanti una frazione ancora modesta del totale delle imprese del comparto.

Tuttavia, per quanto riguarda quel 90 % di piccole imprese che non hanno ancora adottato modelli di gestione, occorre altresì tener conto del fatto che la gestione per la qualità (sia essa qualità economica, qualità ambientale o qualità sociale in genere) è, sostanzialmente, gestione del rischio di non qualità, avendo presente che il concetto di rischio è assai più familiare all'imprenditore, specie al piccolo imprenditore, che non il concetto, spesso alquanto nebuloso, di qualità.

Per le piccole imprese – a prescindere dai casi in cui l'adozione del modello ISO 9000 è, di fatto, imposta per legge o da atti amministrativi equivalenti – è forse meglio partire dai sistemi di gestione relativi ad aspetti regolamentati per legge in cui i rischi assumono particolare gravità, in quanto associati a severe conseguenze di tipo amministrativo e giuridico. È questo il caso, fra gli altri, dei sistemi di gestione finalizzati a garantire il rispetto delle norme ambientali (ISO 14001) e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (OHSAS 18001).

Una piccola impresa che salvaguardia l'ambiente e garantisce i diritti fondamentali dei propri lavoratori, potrà forse non essere ancora del tutto competitiva ma è certamente un'impresa “virtuosa” e, come tale, merita di essere aiutata e sostenuta con incentivi pubblici, in quanto i benefici che ne derivano vanno a vantaggio di tutta la collettività.

Con l'adozione di questi sistemi (oggi dell'ordine dello 0.5 %), comincerà a maturare nella piccola impresa una vera cultura della gestione su cui potrà successivamente innestarsi l'implementazione – non più solo formale e fittizia, come oggi purtroppo accade spesso, ma sostanziale e realmente efficace – dei sistemi di gestione ISO 9001.

Ove l'impresa già disponga di un sistema ISO 9001, per obblighi imposti, questo ne trarrebbe comunque grandi benefici, divenendo anch'esso, probabilmente, efficiente ed efficace.

## *La Media Impresa*

Per quanto attiene alla cultura tecnica, il punto di partenza è rappresentato dal rafforzamento dell'impegno nella attività di normazione il che consentirà alle imprese di trovarsi costantemente in prima linea in termini di miglior stato delle conoscenze, contribuendo altresì attivamente alla creazione delle stesse.

Si noti che – mentre le piccole imprese possono limitarsi a svolgere un ruolo “passivo” (conoscere ed applicare le norme fatte da altri) e più non potrebbero fare data la limitatezza delle risorse disponibili – le medie imprese sono invece chiamate a svolgere un ruolo attivo in campo normativo, specie a livello internazionale, pena la perdita di competitività sui mercati globali a cui si rivolgono.

Lo sviluppo normativo è al contempo conseguenza e fonte di innovazione di prodotto e processo; in tal senso, la partecipazione attiva ai lavori di normazione a livello internazionale rappresenta, di per sé, un forte motore di sviluppo tecnologico, se non di vera e propria ricerca che nel contesto attuale è ormai riservata a pochi soggetti.

Circa i modelli di gestione – e ferma restando anche per molte di esse la necessità di maturazione culturale di cui sopra – le sfide che le medie imprese sono chiamate ad affrontare comprendono:

- Il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei sistemi di gestione per la qualità, con un progressivo avvicinamento al modello ISO 9004:2000 e conseguente forte riduzione del rischio di non qualità economica.
- Il contenimento di altre forme di rischio di impresa, direttamente correlate ad obblighi giuridici, tramite implementazione di sistemi di gestione ambientale (integrando, ove possibile, l'approccio sistemico alla qualità ambientale con l'approccio di prodotto – Dichiarazioni Ambientali di Prodotto) e di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.
- In generale, l'inserimento, nel quadro dei sistemi di gestione di cui sopra, di tecniche e procedure finalizzate a minimizzare l'impatto negativo sulla società delle attività svolte, massimizzandone, al contempo, l'impatto positivo (responsabilità sociale di impresa).
- L'integrazione dei diversi sistemi di gestione nell'ambito di un unico sistema di gestione “contenitore” sostanzialmente ispirato al modello ISO 9004:2000.

Gli sviluppi della cultura tecnica e della cultura di gestione nei termini sopra evidenziati, costituiscono fattori sinergici e complementari che dovrebbero consentire alle imprese di migliorare le proprie performance economiche e sociali, aumentando la competitività sui mercati nazionale ed internazionale.

## ***La Grande Impresa***

Valgono, con le debite precisazioni, le considerazioni esposte al riguardo delle medie imprese, con particolare riferimento al rafforzamento dell'impegno di avanguardia nelle attività di normazione (come motore dello sviluppo tecnologico), all'adozione di criteri di gestione per la responsabilità sociale di impresa ed all'integrazione dei diversi sistemi di gestione in un unico sistema contenitore ispirato al modello ISO 9004:2000.

Va altresì tenuto presente che, in materia di adeguata comprensione ed efficace valorizzazione dei sistemi di gestione, il livello di maturazione culturale delle grandi imprese dovrebbe già essere ampiamente soddisfacente.

### ***Considerazioni generali***

Per il conseguimento dei miglioramenti sopra indicati, è necessario un forte impegno delle Associazioni di categoria delle imprese, in termini di comunicazione, sensibilizzazione, formazione, assistenza e indirizzo, in stretta collaborazione con gli Enti normatori e altri Soggetti competenti in materia, in un quadro di complementarietà e sinergie.

Per tutte le categorie di imprese di cui sopra, è poi essenziale che l'impegno all'utilizzo dello stato dell'arte ed all'ottimizzazione della gestione delle proprie risorse e dei propri processi produttivi per il soddisfacimento delle esigenze di tutte le parti interessate, venga opportunamente comunicato anche attraverso le varie forme di certificazione applicabili, nei termini di cui al capitolo seguente.

## **4.2 LA CRESCITA DELLE IMPRESE SUL PERCORSO DELLA CERTIFICAZIONE**

### ***La certificazione di prodotto***

Occorre promuovere un più efficace ricorso, da parte delle imprese, a tale importante forma di certificazione complementare rispetto alla certificazione di sistema.

Innanzitutto, è necessario garantire che quanto meno le certificazioni cogenti (es. marcatura CE) – e, ove applicabile, quelle regolamentate – vengano condotte in modo tecnicamente rigoroso e professionalmente corretto.

Purtroppo, anche nei casi di buona fede da parte delle imprese, non sempre il comportamento degli Organismi di certificazione (Organismi autorizzati dalle Pubbliche Autorità competenti) è all'altezza dell'impegno richiesto.

Si tratta di una problematica su cui si discute da tempo senza che, tuttavia, si siano prodotti significativi miglioramenti. Come noto, la soluzione potrebbe consistere nel sottoporre gli Organismi in oggetto al controllo del sistema di accreditamento volontario che, pur non essendo anch'esso esente da carenze, garantisce comunque una valutazione iniziale accurata della competenza degli Organismo e soprattutto una sorveglianza costante sui loro comportamenti.

Occorre poi favorire la diffusione degli schemi volontari di certificazione di prodotto (marchi di qualità), sia facendo sì che le imprese utilizzino maggiormente i numerosi schemi già consolidati, sia promuovendo la messa a punto di nuovi schemi in settori che ne sono sprovvisti.

Per sostenere la crescita della qualità nelle imprese di servizi, è altresì necessario creare una vera e propria cultura della certificazione di servizio/processo, predisponendo gli strumenti normativi necessari.

È infine importante promuovere, non solo la qualità economica, ma anche la qualità ambientale dei prodotti/servizi, tramite lo sviluppo delle varie forme di etichette ambientali, incluse le Dichiarazioni Ambientali di prodotto.

### ***La certificazione di sistema di gestione***

Per quanto attiene alle piccole (e piccolissime) imprese, è necessaria una decisa azione di sensibilizzazione ed educazione culturale, facendo in modo di far maturare, al loro interno, non solo la cultura tecnica che generalmente già possiedono, ma anche la cultura della gestione come strumento essenziale per il controllo e la riduzione dei rischi di non qualità e favorendo, pertanto, il ricorso alle certificazioni di sistema sulla base di scelte impegnative e consapevoli.

Per le piccole imprese – accanto allo sviluppo delle certificazioni ISO 9001, peraltro già in buona misura trainato dal mercato – occorre anche, come si è detto, favorire la diffusione delle certificazioni di sistemi di gestione ambientale e di quelli per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro, promuovendo la messa a punto di modelli certificabili ma ritagliati sulle caratteristiche peculiari di tale tipologia di imprese e creando, gradualmente, quel substrato culturale su cui si possono meglio innestare anche le certificazioni di sistemi di gestione per la qualità.

Per quanto riguarda le medie e grandi imprese, si tratta soprattutto di completare il percorso verso le certificazioni ISO 9001 già abbastanza avanzato e di promuovere la diffusione delle altre forme di certificazione di sistema, in una prospettiva di integrazione dei diversi sistemi di gestione.

### *Altre forme di assicurazione della qualità*

Ancorché di non facile realizzazione, occorre in prospettiva promuovere la diffusione della cultura e della prassi della certificazione del personale e un maggior ricorso, da parte delle imprese, alle ispezioni di parte terza, in un quadro di complementarietà e sinergie con gli sviluppi in materia di certificazione di prodotti e sistemi.

### **4.3. IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ**

È un'esigenza importante in cui un ruolo primario compete al sistema di accreditamento che deve rafforzare la propria capacità di garantire la competenza tecnica e la correttezza professionale degli Operatori della valutazione di conformità e quindi il valore e la credibilità delle attestazioni di conformità da essi rilasciate.

SINCERT ha analizzato le varie problematiche presenti nelle diverse forme di valutazione delle conformità, individuando le principali criticità e sviluppando numerose iniziative intese a porvi rimedio, a partire dalla redazione di Linee Guida e Regolamenti Tecnici di schema e settore e dalla revisione dei Regolamenti generali per l'accREDITAMENTO.

In particolare, SINCERT si è dotato di un nuovo Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di certificazione che entrerà in vigore a partire dal 1<sup>o</sup> Gennaio 2006 e che contribuirà al rafforzamento del ruolo di garanzia che SINCERT è chiamato a svolgere, anche in virtù della possibilità di una più tempestiva ed efficace adozione di provvedimenti sanzionatori nei confronti degli Organismi inadempienti.

È altresì in corso la revisione del Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di ispezione che entrerà, anch'essa, in vigore nei primi mesi del 2006 e che è stata condotta con analoghe finalità di rafforzamento della tempestività ed efficacia dell'azione di controllo di SINCERT.

Nel seguito vengono brevemente richiamate le principali problematiche relative al funzionamento del sistema di certificazione e vengono evidenziate le iniziative sviluppate da SINCERT per il loro superamento. Per un'analisi più approfondita e dettagliata si rinvia ad altre pubblicazioni SINCERT.

## Certificazione volontaria di prodotto

Le principali criticità risiedono nell'inadeguatezza di taluni schemi di certificazione e nell'insufficienza dei riferimenti normativi applicabili; a tali carenze va posto rimedio con la predisposizione di prescrizioni specifiche, in parte già elaborate da SINCERT, e che dovranno essere ulteriormente sviluppate con la collaborazione di tutte le parti interessate e, in primis, degli Enti normatori.

## Certificazioni dei sistemi di gestione

I punti critici sono molteplici e comprendono:

- *la genericità delle norme di riferimento* e conseguenti difficoltà di applicazione efficace da parte delle organizzazioni utenti e di interpretazione omogenea da parte degli Organismi di certificazione; a tale riguardo, si ricorda che SINCERT ha redatto un'importante Linea Guida relativa alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001. Regolamenti di schema sono stati predisposti per le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale e per la salute e sicurezza sul lavoro e altri sono in corso di redazione. Sono stati altresì redatti Regolamenti di settore per i settori caratterizzati da maggiori criticità, quali, fra gli altri, il settore delle costruzioni e della sanità.
- *l'elevato numero di certificazioni rilasciate* e relativa difficoltà di esercizio di un controllo efficace sulle stesse; ancorché tale controllo debba essere effettuato, in prima istanza, dagli Organismi di certificazione, SINCERT ha potenziato e continuerà a potenziare le verifiche ispettive in accompagnamento al fine di identificare, direttamente, eventuali casi di certificazioni rilasciate in assenza dei relativi presupposti.
- *il "degradamento" delle prestazioni* degli Organismi di certificazione, dovuto, sia all'incapacità di mantenere nel tempo gli standard qualitativi richiesti, sia alla forte competizione commerciale tra Organismi che va a discapito della qualità del servizio certificativo; al riguardo, SINCERT ha da tempo rafforzato l'azione di sorveglianza per prevenire e correggere tali malfunzionamenti e tale azione sarà resa ancora più incisiva dall'entrata in vigore del nuovo Regolamento sopra richiamato.
- *la presenza sul mercato di Organismi operanti al di fuori del controllo di SINCERT*; SINCERT ha svolto ampia opera di comunicazione sui rischi associati dall'utilizzo di certificazioni non accreditate ed intende proseguire in tale azione. Va altresì osservato che sul mercato italiano sono presenti numerosi organismi operanti sotto accreditamenti "non SINCERT" sui quali, non sempre, il competente Ente di accreditamento esercita sufficienti controlli. Va ascritto a merito di SINCERT il fatto di essere riuscito a far sì che gli Organismi "esteri", operanti in un settore critico come quello delle costruzioni, debbano essere comunque sottoposti al controllo di SINCERT.

## Certificazioni del personale

Gli aspetti suscettibili di miglioramento riguardano lo scarso valore aggiunto di talune forme di certificazione in termini di reale garanzia della competenza delle persone come combinazione ottimale di “sapere”, “saper fare” e “saper essere”.

Tali carenze rivestono particolari criticità nel campo della certificazione degli auditor e consulenti di sistemi di gestione. SINCERT è già intervenuto al riguardo con l’emissione di apposito Regolamento Tecnico per l’accreditamento delle certificazioni degli auditor ed intende predisporre opportune regole anche per quanto attiene alla qualificazione accreditata dei consulenti.

## Attività ispettive

Le principali criticità sono rappresentate dall’insufficiente definizione e validazione dei riferimenti normativi utilizzati, dai problemi connessi con l’indipendenza e l’imparzialità degli Organismi di ispezione e da talune carenze di competenza tecnica. SINCERT ha già provveduto a regolamentare il settore dei controlli sulle costruzioni e si appresta ad estendere tale intervento anche ad altre tipologie di attività ispettive.

L’azione sviluppata da SINCERT, nei termini sopra accennati, non può prescindere dalla fattiva collaborazione dei soggetti accreditati sul cui impegno e capacità di miglioramento SINCERT ha riposto e continua a riporre considerevole fiducia.

Inoltre, per poter svolgere al meglio il proprio compito, SINCERT deve crescere sul piano qualitativo e soprattutto quantitativo, potenziando le proprie risorse umane e strumentali.

A tal fine, risultano essenziali la collaborazione ed il contributo attivo, nonché il supporto politico da parte degli stakeholders. Fra questi, un ruolo importante compete alle rappresentanze delle imprese, in particolare piccole e medie, data la assoluta predominanza numerica di queste ultime nello scenario nazionale, come evidenziato nella presente relazione.



#### **4.4 IL RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO**

Il pieno conseguimento di tale importante obiettivo – per cui SINCERT si è comunque largamente adoprato, come testimoniato inconfutabilmente dalle iniziative realizzate e dai risultati conseguiti negli ultimi anni – passa, in prospettiva, anche attraverso l’unificazione del sistema italiano di accreditamento tuttora articolato in tre strutture distinte.

Un primo concreto passo sul cammino di unificazione di tale sistema è stato compiuto con la creazione della Federazione Italiana degli Enti di Accreditamento, in sigla FIDEA, costituitasi in Roma, in data 21 Maggio 2004. I Soci fondatori iniziali sono SINCERT e SINAL ma alle attività della Federazione partecipa anche la struttura di accreditamento SIT che aderirà formalmente alla Federazione stessa tramite il nuovo Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica INRIM.

Con la costituzione della Federazione si è inteso dare un forte segnale “politico” di unificazione – che è stato particolarmente apprezzato in ambito EA, IAF ed ILAC – nonché avviare, concretamente, sul piano operativo, il processo di integrazione, armonizzazione e miglioramento delle attività di accreditamento.

La Federazione, retta da Statuto concepito in modo da conferire la massima efficienza ed efficacia all’azione della medesima, svolge i seguenti compiti:

- Promuove lo sviluppo dei principi e della prassi dell’accREDITamento, tramite formulazione di indirizzi generali di carattere, sia strategico, sia operativo;
- Promuove la collaborazione tra gli Enti e strutture di accREDITamento federati, favorendone lo scambio di esperienze, l’approfondimento di temi di comune interesse e l’adozione di procedure armonizzate, anche in termini propedeutici e funzionali alla costituzione di un futuro Ente Unico di AccREDITamento nazionale di cui al seguito;
- Raccoglie ed archivia i documenti di accREDITamento emessi dai singoli Soggetti federati e cura l’applicazione a detti documenti, oltre che del marchio del Soggetto emittente, anche del marchio della Federazione, quale indicazione del contesto uniformato e sinergico in vengono svolte le attività di accREDITamento in ambito nazionale;
- Assicura l’espressione di una rappresentanza unitaria del sistema italiano di accREDITamento in ambito nazionale, europeo (EA) ed internazionale (ILAC e IAF), con particolare riferimento alle attività svolte in tali ambiti per lo sviluppo della normativa di riferimento e relative Guide di interpretazione e armonizzazione, nonché per la gestione degli Accordi di Mutuo Riconoscimento.

La Federazione – che non svolge in proprio alcuna attività di accREDITamento restando queste di esclusiva competenza degli Enti federati – ha avviato con decisione i propri lavori.

Si è provveduto alla redazione del Regolamento Generale di applicazione dello Statuto della Federazione ed alla costituzione e messa in funzione del Comitato Tecnico “Accreditamento”, primario organo tecnico della Federazione di cui fanno parte esperti di varia estrazione, incluse le Pubbliche Amministrazioni.

Sono stati condotti studi per l’armonizzazione e integrazione delle regole e procedure di accreditamento dei Soggetti federati (e attività accessorie correlate), sia in relazione alle esigenze di adeguamento alla nuova norma ISO/IEC 17011 (regolante le attività di accreditamento), sia in vista della predisposizione dei documenti regolamentari e tecnici di un futuro Ente Unico di Accreditamento.

Sono state altresì definite le procedure di gestione dei rapporti internazionali che vengono curati dalla Federazione in nome e per conto degli Enti Federati.

Come prescritto dallo Statuto della Federazione, i documenti di accreditamento, emessi dagli Enti Federati, devono riportare – oltre al marchio del Soggetto emittente – anche il marchio della Federazione (appositamente predisposto e registrato), a evidenziazione del contesto uniformato e sinergico in cui sono svolte le attività di accreditamento in Italia. Tutti i documenti di accreditamento SINCERT, emessi a decorrere dall’Ottobre 2004, riportano il marchio della Federazione secondo il formato di cui sopra.

Il percorso di unificazione, avviato con la creazione della Federazione, dovrà proseguire e completarsi con la costituzione di un Ente Unico di Accreditamento nazionale. Tale percorso dovrà svilupparsi in modo graduale e armonico e in termini tali da consentire una piena ed efficace armonizzazione e integrazione dei procedimenti operativi di accreditamento seguiti dalle diverse strutture ed una valorizzazione sinergica delle rispettive culture, risorse e esperienze.

La piena e sostanziale unificazione del sistema italiano di accreditamento consentirà di ottimizzare il coinvolgimento degli stakeholders, a vantaggio della trasparenza, credibilità e fiducia, favorirà il rafforzamento del peso politico del sistema (a livello nazionale e internazionale) e produrrà un potenziamento delle capacità operative e del ruolo di garanzia svolto dal sistema stesso, tramite auspicabile estensione del suo intervento (oggi sostanzialmente confinato all’ambito volontario) anche al settore cogente.

## **4.5 IL RUOLO DELLA POLITICA E DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

È compito della politica promuovere l'utilizzo della qualità – nelle diverse forme ed espressioni applicabili – come strumento di regolazione ottimale delle attività economiche e sociali e di progresso materiale e morale.

Le forze politiche dovrebbero finalmente rendersi conto dell'importanza del sistema di certificazione ed accreditamento – che è nato e si è affermato sulla base di scelte essenzialmente volontarie – e valorizzarlo adeguatamente nell'ambito dei programmi di governo e della legislazione correlata.

In particolare, dovrebbe essere riconosciuto formalmente il ruolo istituzionale dell'accREDITamento quale servizio di interesse pubblico generale, in quanto ultimo ed autorevole livello di controllo dei servizi di valutazione della conformità in entrambi i settori volontario e cogente e fattore di garanzia della corrispondente validità e efficacia.

Le Pubbliche Amministrazioni, sia centrali (Ministeri e relativi Organi Tecnici), sia periferiche (Regioni, Province, Comuni, Enti locali) – che sono chiamate a tutelare i bisogni di qualità dei cittadini (salute e sicurezza, educazione, mobilità, lavoro, opere pubbliche, ecc..), tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere – devono acquisire adeguata consapevolezza del fatto che il sistema di accreditamento ed il sistema di valutazione della conformità che ad esso fa capo costituiscono risorse preziose per l'efficace adempimento dei compiti ad esse demandati. Esse devono, pertanto, utilizzare, al meglio, detti sistemi nell'ambito delle proprie attività, favorendo, ove del caso, l'evoluzione in senso migliorativo della normativa cogente applicabile.

Si noti che la cultura della certificazione di conformità di parte terza è tuttora rimasta, sostanzialmente, estranea al mondo delle Pubbliche Amministrazioni, anche per ragioni legate alla tipica auto-referenzialità di comportamento delle stesse e tale ritardo culturale deve essere colmato.

A tale riguardo, va tenuto presente il ruolo fortemente critico dalle risorse umane (personale dell'Amministrazione) che devono essere adeguatamente formate, sensibilizzate e motivate al fine di acquisire la necessaria competenza e consapevolezza in tema di qualità.

L'azione di lobby svolta dalle Associazioni di categoria delle imprese nei confronti dello Stato e delle Pubbliche Amministrazioni – più che alla ricerca di sussidi, finanziamenti e incentivi di vario tipo, peraltro utili o necessari in talune fattispecie (es. laddove la scelta di qualità delle imprese vada anche verso il sociale) – deve, pertanto, mirare soprattutto a favorire il processo di maturazione e presa di coscienza di cui sopra. Il resto verrà da solo.

## 4.6 L'EDUCAZIONE DEGLI UTENTI E CONSUMATORI

L'affermazione della cultura e della prassi della qualità dipende, in buona misura, dal livello di consapevolezza degli utilizzatori e consumatori circa il diritto a ricevere qualità, nonché dalla capacità di riconoscere, ricercare e richiedere sempre la qualità stessa.

A tale proposito, grande importanza riveste l'opera di comunicazione e divulgazione svolta, sia dalle stesse imprese, sia dai media, sia dall'istruzione scolastica, sia infine dagli altri operatori del sistema.

Per quanto riguarda le imprese, occorre affiancare, ai tradizionali meccanismi di pubblicità, tecniche di comunicazione miranti a promuovere – tramite evidenze oggettive e quindi anche attraverso il possesso di certificazioni – la qualità vera e sostanziale.

I media (stampa, televisione) sono chiamati a informare, correttamente, i cittadini circa il significato ed il valore dei diversi marchi di qualità ormai presenti sul mercato e a fornire indicazioni per una scelta oggettiva e consapevole.

La scuola primaria e secondaria deve insegnare agli alunni il significato della qualità preparandoli a diventare consumatori consapevoli.

L'istruzione superiore e quella universitaria devono, a diversi livelli, preparare tecnici che possano assumere ruoli specialistici in materia di qualità, sia all'interno delle imprese, sia nell'ambito del sistema di valutazione della conformità.

Anche gli altri attori del sistema – quali gli Enti di normazione, le Associazioni culturali, le Associazioni dei consumatori, nonché gli stessi operatori specializzati della qualità, a partire dagli Enti di accreditamento – sono chiamati a dare un importante contributo all'opera di informazione e formazione di cui sopra.

L'impegno di SINCERT in materia di comunicazione e divulgazione è ampiamente testimoniato dalle molte e importanti iniziative culturali sviluppate e dalla grande massa di informazioni resa disponibile agli operatori culturali, economici e sociali, nonché al grande pubblico, tramite il sito web dell'Ente.

Esso trova altresì evidente riscontro nelle numerose pubblicazioni redatte quali, fra le altre, la presente monografia.