

ATTIVITÀ AICQ - SICEV 1995

In merito alle Sessioni di certificazione 1995 il CTC dell'AICQ-SICEV ha deciso, nel corso della riunione del 3/5/1995:

- di programmare una prima sessione con prove scritte da tenersi entro luglio e le prove orali da concludersi entro ottobre/novembre;
- di programmare una seconda sessione con prove scritte da tenersi entro novembre 1995 e prove orali da avviare entro i primi mesi del 1996;

- di tener conto dell'evoluzione della ISO 9000 (revisione del 1994) procedendo come segue a partire dalla prima sessione di certificazione 1995:

- predisporre il testo della prova scritta a carattere generale in modo che il 20% delle domande sia indirizzato a verificare la conoscenza delle modifiche significative intervenute con la revisione 1994 rispetto all'edizione precedente delle ISO 9000;

- svolgere la prova orale in modo da verificare per gli aspetti di normativa che il candidato sia aggiornato sui contenuti della nuova edizione delle ISO 9000;

- di costituire la Commissione di Esame con i signori:

Ing. T. Badino, Commissione Base; Dr. G. Frigerio, Commissione Base; Ing. R. Ielasi, Commissione Base; Prof. R. Mirandola, Commissione Base; Ing. F. Gattafoni, Settori; sig. R. De Pari, Settori; Prof. F. Ciampelli, settori; Ing. P. De Risi, Settori; sig. E. Lanzavecchia, Settori; Dr. R. Camiciottoli, Settori.

I suddetti nominativi sono estratti dalla rosa dei Commissari per l'esame di certificazione AICQ-SICEV approvata dal Consiglio Direttivo.

Rocco Ielasi
Direttore AICQ-SICEV

INDAGINE AICQ SULLE AZIENDE CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO

L'AICQ ha condotto, tramite questionari, un'indagine sulle aziende italiane con sistema qualità certificato. Obiettivi dell'indagine erano i seguenti:

- sondare sia le condizioni di partenza che i percorsi seguiti per la certificazione;
- approfondire le condizioni oggettive e le impressioni soggettive delle aziende riguardo al processo di certificazione;
- sollecitare un bilancio retrospettivo riguardo all'esperienza di certificazione, evidenziando benefici e problemi;
- raccogliere le prospettive di ulteriori progressi nella qualità, a valle della certificazione.

Fra i vari obiettivi citati, gli ultimi due sono quelli che più caratterizzano questa indagine rispetto ad altre similari. Le risposte a tali domande sono particolarmente importanti in una fase come l'attuale, di revisione critica delle idee correnti sulla certificazione, che porta sempre più ad accettare: a) che l'aver costruito un buon sistema qualità, più che il fatto formale della certificazione, è il reale valore aggiunto; b) che la conformità alle ISO 9000 è solo la prima tappa di un percorso verso una visione più competitiva della qualità (Qualità Totale).

Il tasso di risposte al questionario è stato molto elevato: 411 su 1.200 distribuiti (34,3%). Le elaborazioni numerate che seguono forniscono le risposte alle diverse domande.

Le risposte 1 e 2 forniscono alcune informazioni preliminari. La risposta 3 dice che circa metà del nostro campione è partita da zero, metà invece aveva già un proprio sistema di gestione/assicurazione della qualità operante. Di queste circa il 40% era già organizzato secondo i requisiti delle norme UNI/EN 9000. La risposta 5 dice che il 45% del campione ha impiegato meno di un anno per prepararsi alla certificazione, il 55% da uno a tre anni.

Circa la metà del campione (47%) si è preparato alla certificazione in modo autonomo, il rimanente con l'aiuto di consulenti esterni (risposta 6). I principali problemi incontrati nella preparazione sono elencati alla risposta 7.

L'87% del campione ha ottenuto la certificazione alla prima visita valutativa (risposta 8, che elenca anche le maggiori difficoltà incontrate).

Alla domanda (9) se le aziende considerano positivo il bilancio costi/benefici, una larghissima maggioranza, il 95%, ha risposto positivamente.

Una tabellina riassume le risposte alle domande (10, 11 e 12) circa le impressioni sulla certificazione, i valutatori, gli effetti della certificazione sulle varie performance aziendali. Mentre si rinvia a tale tabellina per l'esame di dettaglio, si sottolinea come il giudizio sia altamente positivo riguardo a quasi tutti gli aspetti considerati: più del 99% i giudizi «positivi» e «molto positivi». Il giudizio di positività si attenua, pur rimanendo sempre alto, riguardo a: l'effetto della certificazione sui costi (positivo nell'81% dei casi), sulla produttività (positivo nel 92% dei casi), sul rapporto con i fornitori (positivo nel 94% dei casi).

Riguardo al peso che i clienti danno alla certificazione i giudizi si divaricano: solo il 44% dei clienti dà «considerevole» importanza al fatto che il fornitore sia certificato; il 48% dà un'importanza «media»; il rimanente 8% dà poca importanza alla certificazione (risposta 13).

Alla domanda (14) se la certificazione ottenuta è stata apprezzata dai clienti esteri ha risposto l'80% del totale e di questi l'89% ha dato risposta positiva. La domanda 15 indagava sulle cause che possono aver ostacolato il raggiungimento degli obiettivi attesi: solo il 24% dei rispondenti ha risposto a questa domanda: le cinque cause principali sono riportate nella tabella.

La domanda 16 indagava se, fra gli effetti positivi, si potesse annoverare l'im-

patto sull'organizzazione. Solo il 44% ritiene di aver avuto una ricaduta positiva in tal senso. E' un dato questo che merita approfondimenti ulteriori, essendo l'unica nota veramente negativa che emerge dall'indagine.

Considerando l'insieme degli effetti positivi (risposta 17), l'opinione di gran lunga prevalente (95%) è che tali effetti siano la conseguenza dell'aver creato un buon Sistema Qualità; solo il 20% ascrive il merito alla certificazione. Questa è una conferma del punto di vista espresso nell'introduzione.

Le risposte alla domanda 18 indicano che un buon terzo dei committenti non ha ridotto le proprie visite di sorveglianza a seguito della certificazione e il 45% le ha ridotte di poco.

Riguardo invece alle visite di sorveglianza dell'ente certificatore le risposte alla domanda 21 fanno emergere un'opinione molto positiva: circa il 91% dei rispondenti ritiene che contribuiscano a migliorare ulteriormente il proprio Sistema Qualità.

Le risposte alla domanda 19, se e come le aziende certificate stanno proseguendo il cammino verso la Qualità Totale, è una delle più interessanti dell'indagine e dà motivi per essere ottimisti. La maggior parte dei rispondenti asserisce di stare proseguendo il cammino; l'82% attraverso un approccio di miglioramento continuo (che è il nocciolo del concetto di Q.T.); il 72% attraverso il controllo dei processi (il mezzo più concreto per perseguire il miglioramento); più del 50% attraverso una maggior focalizzazione sul cliente; circa il 50% attraverso l'abbattimento dei costi della non-qualità. Più del 70% afferma di investire nella formazione.

Si rinvia infine alla tabella per le risposte alla domanda 20: quali suggerimenti le aziende certificate darebbero ad aziende che iniziano l'iter da loro percorso. Le risposte confermano la prevalenza di una visione strategica della certificazione, come primo passo di un cammino di crescita verso la Qualità Totale.

Una considerazione conclusiva: il quadro delle risposte, che rappresentano un campione molto significativo delle aziende italiane certificate, configura una realtà più positiva di altre realtà europee e internazionali. E' noto che il business della certificazione e certi atteggiamenti burocratici di grandi aziende committenti hanno innescato processi degenerativi, specialmente in alcune aree geografiche. Raccogliendo le opi-

nioni di quell'importante gruppo di «clienti» del sistema di Certificazione che sono le aziende certificate, sembra che il sistema italiano sia ancora sostanzialmente sano e vitale. Ciò probabilmente grazie anche al ruolo che enti certificatori «di categoria» hanno svolto, a salvaguardia della qualità nei rispettivi settori. Sarebbe ora interessante - e AICQ si propone di farlo - ascoltare l'altro importantissimo gruppo di «clienti»: le aziende committenti.

Di fronte a un quadro del genere emerge ancor più chiaro il dovere delle aziende, delle associazioni di aziende, degli organismi pubblici e degli operatori nel campo della qualità, di preservare il sistema contro le pressioni verso la quantità a scapito della qualità, verso la certificazione facile e rapida a scapito della costruzione di un valido sistema qualità, che hanno deteriorato altri sistemi di certificazione e, se non si sta attenti, deteriorerà anche il nostro. Fra tutti emerge il dovere di preservare il livello qualitativo dei «professionisti della qualità», in particolare gli assessor. Le nuove figure europee introdotte dalla European Organization for Quality - e per essa in Italia da AICQ - sono l'unica garanzia oggi esistente.

Emerge anche il dovere di dare risposte alle aziende riguardo alla crescita nel «dopo certificazione». Occorre che le aziende siano sempre più consapevoli che la certificazione - o meglio la conformità alle ISO 9000 - è solo la «prequalificazione» per partecipare alla competizione. Che la vera crescita competitiva sta nell'assimilazione e messa in pratica dei concetti di miglioramento continuo e pianificato, di focalizzazione sul cliente, di presidio dei processi.

Tito Conti

ELABORAZIONE QUESTIONARIO PER LE AZIENDE CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO

1. In che data avete ottenuto la Certificazione? (Moduli visionati 411 risposte 398)

1984	6
1986	9
1987	28
1988	82
	163
	102

1989	6
1990	9
1991	28
1992	82
1993	163
1994	102

2. Organismo che ha rilasciato la Certificazione (Moduli visionati 411 risposte 405)

- CSQ	91
- DNV	66
- ICIM	56
- CERTICHIM	47
- IGQ	28
- BVQI	28
- RINA	22
- IIP	16
- ICMQ	10
- SGS	8
- ALTRI	33

3. Prima di iniziare il processo di preparazione alla Certificazione avevate già un Sistema di Gestione/Assicurazione Qualità interno? (Moduli visionati 411 - Risposte 406)

Hanno risposto SI	214
Hanno risposto NO	192

4. Se SI, già organizzato secondo i requisiti delle Norme UNI EN Serie 29000? (Moduli visionati 411 - Risposte 209)

Hanno risposto SI	78
Hanno risposto NO	131

5. Quanto tempo avete impiegato per prepararvi alla Certificazione? (Moduli visionati 411 - Risposte 404)

<6 mesi	12
da 6 mesi a 12 mesi	172
da 13 mesi a 18 mesi	93
da 19 mesi a 36 mesi	121
>36 mesi	6

6. Vi siete preparati alla Certificazione:

Autonomamente (Moduli visionati 411 - Risposte 195)	
1 Con ricorso a consulenti esterni (Moduli visionati 411 - Risposte 237)	1
3 Entrambi (Moduli visionati 411 - Risposte 11)	3
	1

CERTIFICAZIONE

Molto positiva Positiva Negativa Molto Negativa

7. Principali difficoltà, problemi, criticità incontrati nella preparazione (Moduli visionati 411 - Risposte 347)

- 1) Formazione/sensibilizzazione del personale alla Qualità
- 2) Stesura/applicazione Manuale e procedure
- 3) Interpretazione/Applicazione della norma alla realtà aziendale
- 4) Valutazione/Rapporto fornitori
- 5) Taratura degli strumenti

8. Avete ottenuto la Certificazione alla prima visita valutativa? Con interventi correttivi minori (Moduli visionati 411 - Risposte 406)

Hanno risposto SI 352
Hanno risposto NO 54

Se NO quali sono state le maggiori difficoltà incontrate? (Moduli visionati 411)

- Scelta e qualificazione fornitori/v.i. interne/riesame della Direzione
- Mentalità del Management e degli operatori/eccessiva produzione di carta
- Gestione documentazione
- Non conformità tra le attività
- Visita preliminare/visita valutativa
- Gestione documentazione/calibrazione strumenti
- Messa a punto di alcune «non conformità»
- Conformare le attività di progettazione, valutazione fornitori e gestione strumenti alla norma
- Apparecchiature di controllo, misura e collaudo
- Formalizzazione azioni correttive/valutazione non conformità/gestione v.i. interne, formalizzazione della politica della qualità

9. Considerate il bilancio costi/benefici positivo? (Moduli visionati 411 - Risposte 399)

Hanno risposto SI 378
Hanno risposto NO 21

10. Impressioni sulla Certificazione: (Moduli visionati 411 - Risposte 409)

77 330 2 -

11. Impressioni sui Valutatori: (Moduli visionati 411 - Risposte 408)

105 299 4 -

12. Effetto della Certificazione: (Moduli visionati 411 - Risposte 394)

120 267 5 2

- sul piano commerciale:

71 324 1 -

- sui costi:

19 277 69 -

- sulla produttività:

19 309 30 -

- sul personale:

56 326 7 4

- sul rapporto con i Vs. fornitori:

70 293 24 -

13. Quale peso danno i vs. Clienti/Potenziali Clienti al fatto che siete certificati? (Moduli visionati 411 - Risposte 408)

Considerevole 179
Medio 197
Trascurabile 32

Risposte 391)

Molto 73
Un po' 184
Per nulla 134

14. La Certificazione Italiana è stata apprezzata dai Clienti Esteri? (Moduli visionati 411 - Risposte 362)

Hanno risposto SI 323
Hanno risposto NO 39

15. Se non avete riscontrato i miglioramenti attesi, quale ritenete sia la ragione? (Moduli visionati 411 - Risposte 97)

- Difficoltà nel coinvolgimento del Top Management e del personale
- Carenza cultura qualità sia all'interno dell'azienda che all'esterno
- Difficoltà nell'applicazione delle procedure
- La certificazione è il primo passo verso la Qualità Totale
- Il cliente non recepisce il valore della certificazione

16. La Certificazione ha avuto un impatto positivo sull'Organizzazione? (Moduli visionati 411 - Risposte 404)

Hanno risposto SI 181
Hanno risposto NO 223

17. L'effetto positivo è stato determinato da:

il lavoro che ha condotto alla creazione di un buon sistema Qualità (Moduli visionati 411 - Risposte 392)

la Certificazione (Moduli visionati 411 - Risposte 83)

18. La Certificazione ha ridotto le visite di sorveglianza fatte dei Vostri Clienti? (Moduli visionati 411 -

19. Dopo la Certificazione avete proseguito il cammino verso la Qualità Totale mediante:

(Moduli visionati 411 - Risposte 376)

il miglioramento continuo 347
il controllo dei processi 298
l'analisi e la valutazione della soddisfazione dei Clienti 206
la formazione e la motivazione dei dipendenti 290
l'abbattimento dei costi della Non Qualità 203
la riduzione dei tempi di realizzazione 108
la partnership con i clienti 71
altre 13

20. Quali suggerimenti daresti ad aziende che iniziano l'iter da voi percorso? (Moduli visionati 411 - Risposte 290)

- Coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali (attività di formazione/sensibilizzazione)
- Adeguamento del Sistema Qualità alla realtà aziendale
- Coinvolgimento del consulente come guida e supervisore alla attività del personale interno alla azienda
- La Certificazione come strategia aziendale e miglioramento continuo dell'azienda
- Formazione del Top Management
- Valutazione preventiva del consulente.

21. Le Visite di Sorveglianza sono servite per migliorare ulteriormente il Vostro Sistema Qualità? (Moduli visionati 411 - Risposte 399)

Hanno risposto SI 373
Hanno risposto NO 26