

**Convegno  
AICQ Comitato SGQ  
Milano, 20 novembre 2008**

**Credibilità delle certificazioni  
ISO9001, un problema solo italiano?  
*L'opinione di un utilizzatore.***

**Diego Rovigo  
Consigliere uscente, Comitato SGQ AICQ**

**Quality Manager, Ebara Pumps Europe  
Country councillor, American Society for Quality**

# Contenuti della presentazione

- Raccolta e analisi delle opinioni di professionisti del settore utilizzando la rete dei Country councillors di ASQ, di strumenti di social networking e la rete di contatti professionali tradizionale.
- Due avvertenze:
  - l'opinione presentata è quella dell'autore e non rappresenta quella di ASQ o di alcun altro soggetto.
  - l'analisi non ha pretese di completezza o di significatività statistica.

# ASQ, American Society for Quality

- Fondata nel 1946. Sede a Milwaukee (WI).
- Dal 1980 ha avviato la *Global Transformation Initiative* con partner in altre nazioni.
- Dal 1987 amministra il Malcom Baldrige Quality Award.
- E' membro fondatore dello ACSI (American Customer Satisfaction Index).
- Eroga formazione e certifica le competenze delle figure professionali nella qualità.
- Pubblica libri e 8 riviste tra le quali Quality Progress, Quality Management Journal, Econometrics.

# L'autore

- Quality Manager di Ebara Pumps Europe (fatturato €100M, 450 dipendenti)
- Nella qualità dal 1979 nei settori automotive, elettronico ed elettromeccanico in aziende multinazionali.
- Socio AICQ dal 1990
- Socio American Society for Quality (ASQ) dal 1997, Country Councillor dal 2007
- Quality professional certificato AICQ-SICEP dal 1997
- Senior assessor per il modello EFQM dal 1999.
- Lead Auditor certificato AICQ-SICEV dal 2000

# Le domande che si pone un utilizzatore

- L'adozione di un sistema di gestione ISO 9001 mi darà dei benefici nella gestione aziendale?

ovvero

- **Il modello di SGQ proposto da ISO 9001/ISO 9004 è efficace?**

# Le domande che si pone un utilizzatore

- La certificazione ISO 9001 mi rende un fornitore più interessante per i miei clienti?
- I fornitori certificati ISO 9001 avranno prestazioni migliori dei non certificati?

ovvero, data per concessa l'efficacia dei SGQ ISO9001,

- **Il processo di certificazione di parte terza è credibile?**

# Il modello ISO9001 è efficace?

- Il modello ISO9001 è efficiente per aziende di medie dimensioni, non per le piccole e le micro imprese.  
*Studi italiani recenti (2004) mostrano che le piccole e le grandi aziende certificate hanno performance peggiori delle non certificate.*
- Il modello ISO 9001 perde di efficacia con il crescere della maturità organizzativa delle imprese.  
*In Italia è spesso il primo e l'unico modello applicato dall'imprenditore.*

# Il modello ISO9001 è efficace?

- Essendo un modello generalista, non fornisce una guida adeguata alle necessità di alcuni settori che adottano modelli propri.
- Altri schemi di certificazione per i settori automotive, alimentare, IT, GDO si affiancano o sostituiscono la certificazione ISO 9001.
- Chi non è spinto a certificarsi da richieste di mercato segue spesso percorsi diversi adottando modelli che considerano l'allineamento strategie-obiettivi-risultati.

# • Il processo di certificazione di parte terza è credibile?

- Il numero di certificati è stabile in molte aree ma in crescita con tassi elevati in altre (es. Sud America) dove costituisce ancora una novità.
- La crescita è causata dalla richiesta delle grandi aziende che usano la certificazione per pre-selezionare i fornitori .
- Il numero di certificati in vigore tende a stabilizzarsi nei mercati maturi.

# Il processo di certificazione di parte terza è credibile?

- Nei paesi in cui le certificazioni crescono i problemi maggiormente percepiti sono
  - le difficoltà di applicazione del modello
  - la poca esperienza degli auditor.
- Nei paesi con certificazioni stabili od in calo i problemi maggiormente percepiti sono:
  - il basso valore aggiunto all'impresa certificata
  - la disuniformità tra le aziende certificate, attribuita alla soggettività di valutazione degli enti di certificazione.

# Il processo di certificazione di parte terza è credibile?

- Alcuni scandali sulla qualità dei prodotti hanno portato a riflettere sulla credibilità della certificazione anche in paesi di grande tradizione industriale.
- Quasi ovunque è sentita la necessità di interventi per ripristinare o mantenere la credibilità delle certificazioni.
- L'entrata a regime di ISO 17021:2006 *Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems* (15/09/08) è stata attesa da molti come un punto di svolta. Vedremo dei miglioramenti?

# Il processo di certificazione di parte terza è credibile?

- I processi di certificazione adottati dagli enti accreditati sono disuniformi nei modi e nei risultati. Inoltre *esiste una significativa correlazione tra l'efficacia dell'ente certificatore e quella del QMS certificato.*
- La competenza degli auditor che, dalla verifica della conformità alla norma, tentano di spostarsi sul “fornire valore aggiunto alle imprese” non è sempre riconosciuta dall'organizzazione auditata.
- Compressione dei tempi degli audit, mancato studio preliminare della documentazione di sistema, approccio “tuttologico” e consulenziale dell'auditor limitano l'efficacia dell'attività in campo.

# Conclusioni

- La credibilità delle certificazioni ISO9001 è messa in discussione anche fuori dall'Italia
- I motivi di disaffezione degli utilizzatori italiani non sono dissimili da quelli di altri paesi in un analogo stadio di sviluppo del mercato.
- In Italia l'efficacia della ISO 9001 come modello di gestione aziendale è fortemente sovrastimata.

# Alcuni riferimenti

- Sito internet di American Society for Quality ([www.asq.org](http://www.asq.org))
- Sito internet di European Foundation for Quality Management (EFQM) ([www.efqm.org](http://www.efqm.org))
- A Nova, *Qualità è Valore*, EGEA 2004
- J P Russell, *Too Much Talk, Not Enough Auditing?*, Quality Progress magazine, December 2007
- G J Gyani, *QMS Certification: Down With Disillusionment*, Quality Progress magazine, December 2007
- M Pinar, C Ozgur, *The Long Term Impact of ISO 9000 on Business Performances*, in Quality Management Journal, vol 14, issue 4.
- ASQ, *The Value of Accredited Certification*

Fine della presentazione.

Grazie per l'attenzione.