



Università degli Studi di Padova

**Attività e professionalità
nelle aziende venete di certificazione
e di consulenza per lo sviluppo
di sistemi di gestione per qualità,
ambiente e sicurezza**

**a cura
dell'Osservatorio
sul Mercato Locale del Lavoro
dell'Università di Padova**

Progetto PHAROS

(Pursuing Home-market Accessibility and Raise of Occupational Standing)

Quaderno PHAROS n. 15/2008

cleup

Prima edizione: novembre 2008

© Copyright 2008 by CLEUP sc
“Coop. Libreria Editrice Università di Padova”
Via G. Belzoni, 118/3 – Padova (Tel. 049/650261)
www.cleup.it

Tutti i diritti di traduzione, riproduzione e adattamento
totale e parziale, con qualsiasi mezzo (comprese
le copie fotostatiche e i microfilm) sono riservati.

Prefazione

Le opportunità professionali nei settori delle certificazioni e dei collaudi sono in notevole incremento negli ultimi anni. Progressivamente sia l'Unione Europea, sia le grandi economie occidentali, sia le nuove e più stringenti normative tecniche hanno richiesto e richiedono il rispetto di procedure, requisiti e specifiche, che solo gli specialisti qualificati possono garantire.

Le attività di rilascio di certificazioni, attestazioni, riconoscimenti, qualificazioni o collaudi diventano sempre più ricercate e preziose, perché il mercato globalizzato ha bisogno di riconoscere reciprocamente i propri standard e di farli riconoscere da altre nazioni, gruppi di nazioni o di interesse economico.

Le nuove richieste di rispetto della normativa nazionale ed internazionale, delle leggi vigenti, locali e nazionali, richiedono al mercato del lavoro una presenza sempre più qualificata e con valore aggiunto per le aziende e le organizzazioni che fruiscono di tali servizi consulenziali.

A titolo di esempio, l'attuazione e l'applicazione del nuovo Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro, pone la massima attenzione alla conoscenza della norma, alla sua interpretazione oggettiva e all'applicazione pragmatica ed utile nelle aziende: questo compito, per varie necessità, viene spesso terzalizzato all'esterno, fruendo della consulenza tecnica ed organizzativa di esperti qualificati; peraltro la norma vigente riferisce anche l'attuazione da parte delle aziende di un sistema di gestione della sicurezza, ponendo come riferimento il connubio tra norma di legge cogente e norma volontaria gestionale.

Ma quando e come può definirsi "idonea e adeguata" una preparazione professionale nell'ampio settore delle certificazioni?

Innanzitutto un organismo di certificazione e/o collaudi deve essere un vero partner dell'azienda o dell'organizzazione che deve valutare, in quanto le imprese o le organizzazioni sono spesso coinvolte in problematiche gestionali quotidiane, talmente complesse ed articolate, che non sempre hanno il tempo mentale per subire delle valutazioni accademiche.

Poi si deve fornire un valore aggiunto, spesso immateriale, ma rilevante, che deriva unicamente dall'esperienza, dalla conoscenza e dalle capacità relazionali di chi effettua le valutazioni: in altre parole, la preparazione e la correttezza professionale, le capacità tecniche e conoscitive, l'etica e il rispetto della deontologia sono i parametri essenziali per essere accettati in maniera positiva e, quindi, ricercati per le valutazioni.

Alla base di tutto questo vi è la presenza di un requisito insostituibile, che è credere nella profonda cultura della qualità (intesa in tutti i poliedrici aspetti), dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro, dell'etica, dell'igiene industriale ed alimentare e di tutti quegli aspetti troppo spesso ancora gene-

ralmente considerati non centrali e non strettamente legati all'attività prevalente dell'azienda o dell'organizzazione.

In un contesto economico globalizzato ed internazionale si deve comprendere appieno che la considerazione, il rispetto e la tutela dei predetti aspetti sono valori indubitabili ed irrinunciabili, in particolare se ci si confronta con aziende ed organizzazioni del Nord-Europa, ma che servono anche per poter comunicare con criteri ed un glossario equivalente nel mondo intero.

Inoltre tutti questi aspetti (di natura tecnica e gestionale) rientrano usualmente nelle valutazioni economiche delle aziende, nei casi di cessioni aziendali o di quote societarie.

La promozione della cultura della qualità integrata (intesa in tutti i poliedrici aspetti) per favorire la crescita organizzativa e manageriale delle imprese verso percorsi di eccellenza, utili a distinguersi dai concorrenti e dal mercato, impegna da oltre 15 anni il Comitato Territoriale per la Qualità (CTQ) di Confindustria Padova, al fine di fare emergere una specifica consapevolezza su queste tematiche qualificanti le imprese, che costituiscono importanti valori e beni indisponibili del patrimonio aziendale.

Per il pluriennale impegno tramite corsi interattivi ed interaziendali di analisi e miglioramento delle prestazioni aziendali, di confronto ed apprendimento delle migliori tecniche organizzative, di applicazione dell'innovazione organizzativa, il CTQ di Confindustria Padova (come unica associazione territoriale di categoria in Italia) è stato premiato nel 2006 con il "Premio Speciale per l'impegno nella diffusione della cultura dell'eccellenza" dalla Giuria del Premio Qualità Italia.

Antonio Ereno
Presidente del Comitato Territoriale per la Qualità di Confindustria Padova

Introduzione alla ricerca

Il mondo della produzione e quello dei servizi sono oggi particolarmente sensibili al concetto di "qualità". Si tratta di un concetto che, come esordisce la parte iniziale di questo lavoro, non è facilmente definibile, in quanto presenta aspetti diversi, non sempre e non tutti suscettibili di misurazione mediante parametri oggettivi; perciò si tratta di un concetto che ha subito nel tempo una graduale evoluzione, che si è poi concretizzata in specifiche normative.

Si può dire che la qualità è la sintesi conclusiva di tutta l'opera impegnata nel porre in essere una attività, sia questa un prodotto industriale, un sistema aziendale, un insieme di servizi, ecc. Il concetto di qualità deve essere rapportato all'impiego del bene in un certo contesto: qualità è la capacità di un bene o di un servizio di realizzare il funzionamento e/o le prestazioni dichiarate e di soddisfare le esigenze dell'utilizzatore in tutto il suo ciclo di vita. Tali caratteristiche ne sottintendono altre, anch'esse difficilmente definibili: ad esempio l'affidabilità, ovvero la probabilità di corretto esercizio di un sistema per un prefissato periodo di tempo in determinate condizioni d'impiego; oppure la possibilità di una razionale manutenzione, con attenzione al rapporto costi/benefici; oppure la capacità di offrire il servizio con il minimo consumo di risorse (umane, materiali, energetiche); e naturalmente è fondamentale l'aspetto economico.

Si capisce, quindi, che la qualità è difficilmente misurabile. Inoltre, ripercorrendo la storia del concetto di qualità, si osserva che il campo di attenzione si è progressivamente ampliato: dal prodotto all'impianto che lo realizza, al modello organizzativo, alla soddisfazione del cliente. La misura della qualità si avvale di concetti statistici ed economici, di concetti legati alle tolleranze di lavorazione, ecc. Il controllo della qualità viene posto in essere in azienda ed è verificato da enti preposti alla certificazione; spesso la qualità di un prodotto è certificata congiuntamente alla qualità dell'azienda che lo produce.

Di tutto ciò si occupa la presente pubblicazione, che affronta dapprima la "storia della qualità" e poi si addentra nell'esame della situazione all'interno del mercato del lavoro, con reperimento ed organizzazione dei dati e raccolta di informazioni e pareri di persone qualificate mediante interviste opportunamente condotte. Ampio spazio è dedicato agli organismi di certificazione della qualità e alle figure professionali che vi operano.

L'attenzione si concentra soprattutto sul Veneto, area di maggiore interesse per i laureati dell'Università di Padova; ma la validità della pubblicazione trascende i confini della regione ed assume valenza più generale.

Alberto Mirandola
Delegato del Rettore per le attività di stage, tirocinio e
alle politiche per raccordo con il mondo del lavoro

Indice

1. Una panoramica sulla qualità: definizione, sviluppo e regolamentazione	7
1.1 L'evoluzione della qualità	8
1.2 Le norme per la qualità	11
1.3 Perché certificare la qualità?	12
1.4 Realizzare la qualità, assicurare la qualità	13
1.5 Forme di assicurazione della qualità	14
1.6 Il sistema italiano per la qualità	17
1.7 Gli organismi di normazione	19
1.8 Conformità ed accreditamento	20
2. Statistiche sulle attività di collaudi ed analisi tecniche, controllo qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi	23
2.1 “Collaudi ed analisi tecniche” in Italia a partire dal 1971	24
2.2 Confronto tra “Collaudi ed analisi tecniche” e “Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi”	31
2.3 Sviluppo e andamento delle attività in Veneto	34
3. L'indagine svolta dall'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro	39
3.1 Metodologia e tecnica di indagine	40
3.2 Strumenti di rilevazione	42
4. Gli organismi di certificazione in Veneto	45
4.1 I rispondenti	45
4.2 L'azienda	47
4.3 Il personale	54
4.4 Assunzioni passate e future	56
4.5 Bisogni di professionalità	57
5. Le figure professionali negli organismi di certificazione in Veneto	59
6. Le aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza	69
6.1 I rispondenti	69
6.2 L'azienda	71
6.3 Il personale	73
6.4 Assunzioni passate e future	75
6.5 Bisogni di professionalità	77
7. Le figure professionali nelle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza	79
8. Le risposte dei testimoni privilegiati	85
9. Conclusioni	91
Allegati	95

**Attività e professionalità
nelle aziende venete di certificazione e di consulenza
per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità,
sicurezza e ambiente**

Erica Bezzon, Gilda Rota¹

1. Una panoramica sulla qualità: definizione, sviluppo e regolamentazione

Il concetto di qualità non è facile da definire. La qualità può essere intesa sia come caratteristica (conformità alle specifiche tecniche) che come valore (adeguatezza all'uso).

Si tratta di un concetto relativo che, come tale, può essere definito in molteplici modi: si compone di un aspetto oggettivo, individuabile nei requisiti tecnici che devono soddisfare le specifiche del cliente, e di un aspetto soggettivo, identificabile negli elementi specifici che devono soddisfare le aspettative e i desideri del cliente.

Di fatto la qualità è il risultato di un rapporto tra una realizzazione e un'attesa, perché esprime il livello di corrispondenza tra le aspettative del cliente e il prodotto/servizio offerto: più le aspettative e le caratteristiche del prodotto/servizio si sovrappongono, più questo sarà giudicato un prodotto/servizio "di qualità"².

Il concetto di qualità è applicabile a tutte le realtà operative. Ciò che cambia è la sua misurazione che avviene tramite un sistema di rilevazione che deve tener conto di fattori specifici e relativi indicatori individuati caso per caso.

¹ La ricerca è stata impostata e realizzata congiuntamente dalle autrici. Le interviste agli imprenditori del settore sono state condotte dalla Dott.ssa Erica Bezzon. La nota è stata redatta dalla Dott.ssa Erica Bezzon per i Paragrafi da 1 a 8 e dalla Dott.ssa G. Rota per il Paragrafo 9.

² Tratto da www.qualitiamo.com

Per ogni settore è dunque necessario stabilire:

- 1) **l'entità** cui va applicata la qualità (prodotto, sistema, servizio, attività od organizzazione);
- 2) **il soggetto** (o l'insieme dei soggetti interessati – i cosiddetti *stakeholders*) che esprime i requisiti che l'entità deve soddisfare per definirsi “di qualità”;
- 3) **i fattori di qualità** che devono essere poi trasformati in indicatori misurabili.

In questo volume adotteremo la definizione del concetto di qualità tratta dall'Annuario Ufficiale del sistema italiano per la Qualità: *“Qualità significa capacità di soddisfare determinate esigenze (di tipo morale o materiale, sociale o economico) tradotte nel possesso di requisiti generalmente esplicitati - in modo più o meno completo - dai riferimenti normativi cogenti o volontari applicabili”*³.

1.1. L'evoluzione della qualità⁴

Com'è nato il concetto di qualità? Quando si è cominciata ad avvertire l'esigenza di misurarla?

Si racconta che, già ai tempi dei Fenici, ci fossero ispettori che mozzavano la mano a chiunque violasse gli standard stabiliti. Nel codice di Hammurabi, intorno al 2150 a.C., si descriveva come dovessero essere costruite le case e si prescriveva che un muratore che avesse costruito male una casa, avrebbe dovuto essere addirittura ucciso!

La più antica "guida alla qualità", risale al 1450 a.C. ed è stata scoperta in Egitto. Spiega come è possibile verificare, con l'aiuto di una corda, la perpendicolarità di un blocco di pietra.

Col Medioevo e con l'avvento delle Corporazioni, vennero formalizzate per la prima volta le regole che stavano alla base delle modalità di lavoro del “maestro”. Mediante la trasmissione scritta del *know – how*, si garantì la ripetibilità delle forniture (concetto fondamentale nell'ambito della qualità) e la preservazione del mestiere. Anche l'apposizione del marchio sui prodotti fu un indice di come la qualità si stesse evolvendo. Un marchio identificava il produttore e ne fissava le responsabilità relativamente alla qualità del prodotto.

Con la prima rivoluzione industriale, ci fu una forte spinta verso un concetto di qualità ancora più formalizzato. Le quantità prodotte aumentarono considerevolmente grazie all'utilizzo dell'energia termica ricavata dal carbone, all'introduzione di nuovi macchinari, alla possibilità di trasportare le

³ Definizione tratta da: www.annuarioqualita.it

⁴ Le informazioni contenute in questo paragrafo sono tratte dal sito www.qualitiamo.com

merci su rotaia e alla suddivisione del lavoro. In questo tipo di produzione, i risultati qualitativi dipendevano sempre meno dalle capacità dei singoli operatori e sempre di più dalla progettazione e dalla formalizzazione dei processi produttivi.

Negli anni che precedettero la prima guerra mondiale, le organizzazioni iniziarono a basarsi sull'ispezione e sul collaudo. La "quantità" rimase un obiettivo della produzione mentre la "qualità" venne affidata ad un nuovo ente separato, il Collaudo.

La qualità nel senso tradizionale del termine inizia a fare capolino negli anni '20, favorita dalla nascita delle prime grandi aziende con modelli organizzativi complessi e dalla necessità di sottoporre le variabili di processo a rigidi controlli per poter far fronte a quantità sempre più elevate a costi sempre inferiori.

Questi sono gli anni della nascita dei primi metodi statistici per il controllo della qualità, basati su supporti grafici: le carte di controllo. Scopo del controllo qualità era quello di garantire la conformità del prodotto, verificando i punti critici della produzione attraverso l'esame dei difetti ripetitivi, con l'obiettivo principale di separare i prodotti conformi da quelli non conformi.

Tra il 1920 e il 1945, si introdussero tecniche di controllo sull'intero processo produttivo, non più limitandosi a verificare la difettosità dei prodotti solo alla fine del processo, dato che i controlli a tappeto su tutti i prodotti stavano iniziando a rivelarsi troppo costosi. Si fece ricorso sempre più spesso a criteri statistici ed al campionamento dei prodotti da esaminare, di modo che, analizzando pochi prodotti finiti, si riusciva a stabilire, mentre si produceva, se il processo presentava delle irregolarità o meno.

Alla fine della seconda guerra mondiale, si iniziò a parlare di qualità in maniera sistematica grazie al Giappone che dovette trovare uno strumento che gli permettesse di riprendersi dalla profonda crisi economica nella quale si stava dibattendo dopo la sconfitta e che rappresentasse una nuova variabile competitiva.

In quegli anni iniziò a maturare il **“modello giapponese”**, antitetico rispetto al modello occidentale, il quale aveva limiti nella divisione del lavoro e nell'incapacità di soddisfare la variabilità della domanda.

Secondo i giapponesi il rispetto delle specifiche tecniche non bastava più, occorreva pensare anche a specifiche organizzative. Iniziò a farsi strada l'idea che le organizzazioni ben strutturate, che attuavano strategie corrette e che applicavano correttamente le procedure, fossero in grado di offrire ai propri clienti un'adeguata confidenza del rispetto di determinate specifiche di prodotto. La strada della qualità moderna era stata tracciata.

Negli anni '50, alcuni settori (aerospaziale, nucleare, petrolchimico, ecc.) si chiesero come potessero fare per applicare il concetto di controllo di prodotto, considerando il fatto che per i prodotti di questi settori doveva essere effettuato in tempo reale. La risposta fu quella di affiancare alla specifica tecnica una specifica organizzativa che illustrasse, ad esempio, come qualificare i fornitori, chi do-

vesse fare cosa, ecc. **Per la prima volta si riconosceva che la qualità era il risultato di sforzi congiunti di tutte le funzioni e che ciò che contava era la qualità dei processi aziendali e non più solo quella dei prodotti. Era nata così l'Assicurazione Qualità.**

Nel 1959 il Dipartimento della Difesa americano emise la prima norma dedicata alla qualità, lo standard militare MIL-Q-9858A "*Quality program requirements*", primo esempio di normativa che richiedeva un modello organizzativo attinente all'Assicurazione Qualità. Queste norme introducono il principio della prevenzione dei difetti in contrapposizione alla loro individuazione e fissano le basi per discutere per la prima volta di "Sistemi Qualità".

Nel 1962 nacquero i primi circoli della qualità e si iniziò a parlare di "politiche della qualità".

Nel 1969 venne organizzata a Tokio la prima *International Conference on Quality Control*. Il Giappone riuscì, puntando sulla qualità dei prodotti e sulla responsabilizzazione dei propri lavoratori, a soppiantare l'egemonia americana, dimostrando che produrre il più possibile senza porre l'accento sugli standard qualitativi, non pagava più. Sono di questi anni le prime evoluzioni dei Sistemi Qualità che possiamo riassumere nei concetti di controllo qualità totale rivolto a tutte le funzioni aziendali e di produzione a zero difetti.

Sempre in questi anni inizia a farsi strada il concetto della qualità intesa come soddisfazione del cliente ("*La qualità di un prodotto dipende da quanto bene corrisponde ai modelli delle preferenze del consumatore*", Kuehn & Day, 1962). Il punto di riferimento, per la prima volta, si sposta da chi produce a chi riceve il prodotto, soppiantando il concetto fordista di prodotto standardizzato e aspirando ad un prodotto che abbia un contenuto qualitativo sempre più elevato a prezzi competitivi.

I contatti diretti con la clientela assunsero un ruolo preminente, si cercò di venire incontro alle esigenze dei clienti più che di convincerli a comprare un certo prodotto, abbandonando la concezione di produzione standard. La spinta all'innovazione proveniva dalla base. Le scorte di magazzino vennero abolite e venne introdotta la flessibilità dei processi produttivi.

Nel 1979 le *British Standards* pubblicarono la BS 5750 per i Sistemi Qualità che può essere considerata come la progenitrice delle attuali ISO 9001.

Sempre nel 1979 si istituì il comitato tecnico TC 176 che ha il compito, ancora oggi, di aggiornare le norme della serie ISO 9000.

A partire dagli anni '80 le prime aziende occidentali, soprattutto quelle americane, iniziarono a rendersi conto dell'importanza dello sviluppo della qualità per il successo di un'organizzazione.

Per la prima volta la qualità non venne vista come un mezzo per risolvere problemi ma come un'opportunità di business. Nel 1983 la Thatcher pronunciò il famoso discorso nel quale sosteneva che la qualità fosse essenziale per il successo dell'industria britannica. Nel frattempo, seguendo l'esempio del Giappone, gli USA impararono a dare il giusto peso alla qualità fino a varare nell'83-'84 un Congresso per promuoverla e a promuovere, nel 1986, un vero e proprio piano qualità per le

aziende americane (il piano Baldrich) che prevedeva incentivi economici per le organizzazioni che volevano seguire il percorso della certificazione.

Sempre negli anni '80 vennero emesse a cura dell'ISO le prime norme di riferimento finalizzate alla qualità. Nel 1987, infatti, l'*International Organization for Standardization* adottò il codice britannico BS 5750 e pubblicò quella che ora è chiamata serie di norme ISO 9000.

Nel '94 lo standard ISO 9000 venne rivisto e vennero emesse le norme UNI EN ISO 9001:1994, UNI EN ISO 9002:1994, UNI EN ISO 9003:1994 che puntavano l'attenzione sulla garanzia della qualità del prodotto, sulla descrizione dei requisiti che un Sistema Qualità deve avere per raggiungere la qualità e sulla soddisfazione del cliente attraverso la conformità ai requisiti: *“La qualità deve essere raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente”*, Newell & Dale, 1991. **Il concetto di Assicurazione Qualità venne così formalizzato per la prima volta.**

Nel 2000 gli standard ISO 9000 vennero rivisti. Con l'emissione della serie UNI EN ISO 9000:2000, nacque la correlazione del concetto di qualità certificata con quello di qualità percepita e della soddisfazione del cliente. Per la prima volta vennero introdotti i concetti di processo, sistema e interazione di processi. In questi anni è in corso una nuova revisione delle norme della qualità.

Nel corso del 2008, con molta probabilità, avremo la nuova versione dello standard: la UNI EN ISO 9001:2008.

1.2. Le norme per la qualità

La qualità può essere chiamata a soddisfare due tipi di esigenze:

- 1) **esigenze primarie**, connesse con la tutela dei diritti fondamentali quali la salute, la sicurezza, la dignità e la vita in genere degli individui;
- 2) **esigenze accessorie**, relative allo sviluppo del sistema economico ed all'accrescimento del benessere della società: adeguata gestione delle risorse e dei processi produttivi (qualità di sistema), prestazioni, affidabilità, durata e caratteristiche qualitative in genere dei prodotti, sia strumentali che di consumo (qualità di prodotto).

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 con-

formità a tali requisiti. La conformità alle Regole Tecniche (certificazione obbligatoria o cogente) garantisce solo il rispetto dei requisiti essenziali e, come tale, rappresenta un livello basico importante, ma non necessariamente esaustivo, di qualità. Per contro, il mancato rispetto delle regole cogenti costituisce violazione di legge.

Le esigenze accessorie sono coperte da **Norme Tecniche** o documenti normativi equivalenti (volontari) prodotte dagli **Organismi di Normazione** e da altri soggetti qualificati, attraverso il consenso di tutte le parti interessate. La conformità alle Norme Tecniche – che si ottiene tramite certificazione volontaria – è indice di rispondenza dell’oggetto della normazione ai più avanzati requisiti costruttivi, prestazionali e funzionali 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.

1.3. Perché certificare la qualità?

Ogni organizzazione produttrice di beni e servizi ha come scopo quello di impegnarsi a soddisfare i bisogni del mercato e dell’intero contesto socio – economico in cui è inserita.

In un mercato dinamico e in continua evoluzione, il futuro di un’azienda è strettamente legato a scelte strategiche che puntino al miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza legate alla *performance* del prodotto/servizio. Tuttavia – una volta effettuate tali scelte ed implementato uno o più sistemi di miglioramento delle *performance* aziendali – risulta non facile informare il mercato in modo efficace, affidabile e veritiero. Affidarsi solamente ai tradizionali metodi di comunicazione e promozione (pubblicità) rischia di diventare riduttivo al fine di una comunicazione efficace e trasparente; si rivela perciò preferibile possedere un documento che attesti la validità delle *performance* aziendali, possibilmente erogato da un ente *super partes* che garantisca l’imparzialità del giudizio, conferendo perciò maggiore affidabilità e veridicità all’informazione diffusa.

La certificazione di Qualità volontaria costituisce un valido strumento attraverso il quale ogni singola azienda può comunicare al mondo esterno la propria “bravura”.

Il marchio di certificazione viene evidenziato infatti – nel rispetto del regolamento definito dall’Organismo di Certificazione – sulla carta intestata, nelle *brochure*, sui mezzi di trasporto ed in altre sedi applicabili.

In questi ultimi anni stiamo assistendo ad una crescente necessità da parte di aziende, enti ed organizzazioni di sottoporsi volontariamente a valutazioni indipendenti ed imparziali da parte di terzi, al fine di assicurare all'utenza la propria capacità di soddisfare i bisogni associati ai prodotti ed ai servizi forniti.

La Certificazione del Sistema di Qualità aziendale, consiste nella verifica – da parte di un Ente o Istituto di Certificazione – che tutte le azioni di controllo nell'intera filiera produttiva, indicate nei propri documenti della qualità (manuale, procedure, istruzioni ecc.), siano conformi alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda.

Il conseguimento della certificazione costituisce inoltre uno strumento utile a far emergere gli aspetti nascosti della produzione e ad ottenere un valido e coerente strumento di gestione dell'impresa.

I vantaggi della certificazione sono evidenti anche nei rapporti con soggetti di altri Paesi. Infatti uno degli aspetti che caratterizzano la serie di norme ISO 9000, è proprio la loro diffusione in tutto il mondo. Tali vantaggi sono decisamente raggiungibili anche per le piccole e medie imprese che generalmente sono restie a misurarsi su terreni che esse percepiscono di esclusivo dominio di organizzazioni più grandi.

1.4. Realizzare la qualità, assicurare la qualità

Quando si parla di qualità, è bene distinguere due espressioni/concetti utilizzati spesso in questo ambito: realizzazione della qualità ed assicurazione della qualità.

La **realizzazione della qualità** è un obiettivo strategico da perseguire mediante due strumenti essenziali, complementari e sinergici:

1. l'ottimizzazione di prodotti e processi, fondata su ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico;
2. l'adeguata gestione e controllo di tutte le attività (tecniche, commerciali e amministrative, ecc..) connesse con la produzione di beni e servizi.

L'**assicurazione della qualità** – che consiste nella verifica ed attestazione della conformità ai requisiti applicabili – è un obiettivo tattico che l'organizzazione si pone in accordo ad esigenze sia di origine esterna (obblighi giuridici o contrattuali, promozione dell'immagine, conquista della fiducia, strategie di marketing, ecc.), sia di natura interna (verifica oggettiva del modo di operare, organizzazione e ripartizione equa degli incarichi, identificazione di non conformità e stimolo al miglioramento).

1.5. Forme di assicurazione della qualità

Le forme di assicurazione della qualità, intesa come attestazione della conformità ai requisiti applicabili, stabiliti in funzione dei bisogni da soddisfare, sono varie e si possono trovare nell'elenco seguente. Si tratta di forme di assicurazione della qualità fra loro complementari, sinergiche e non alternative, dato che ciascuna di esse riveste una specifica ed utile funzione.

- La **CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO**, regolata dalle norme settoriali di prodotto o riferimenti normativi equivalenti, costituisce una forma di assicurazione diretta del soddisfacimento dei bisogni essenziali dell'utilizzatore o consumatore (se effettuata con riferimento ai requisiti cogenti) o di bisogni più ampi (se riferita ai requisiti delle norme tecniche volontarie). Nel contesto della certificazione di prodotto, rientra anche la cosiddetta "Dichiarazione Ambientale di Prodotto" DAP (o EPD – *Environmental Product Declaration*) che è un documento che contiene informazioni oggettive, constatabili e quindi credibili circa l'impatto ambientale di un prodotto (o servizio) 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**⁵; certifica:
 - 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..

La certificazione del **Sistema di Gestione per la Qualità** si basa su di un approccio sistemico alla qualità secondo il quale la capacità di soddisfare i requisiti stabiliti può essere conferita ai prodotti/servizi non solo e non tanto controllandoli direttamente nel corso della fabbricazione/fornitura, o al termine della medesima, bensì gestendo adeguatamente i relativi processi produttivi, secondo un opportuno modello di gestione. Con la pubblicazione delle nuove Norme della serie ISO 9000/2000 e, in particolare, della cosiddetta coppia di norme congruenti ISO 9001:2000⁶ e ISO 9004:2000⁷, l'ap-

⁵ Insieme di elementi tra loro correlati e interagenti finalizzati alla gestione di risorse e di processi.

⁶ Sistemi di gestione per la qualità: è la norma che costituisce il riferimento per la certificazione di conformità.

proccio basato su modelli rigidi di gestione dei processi è stato superato introducendone uno più flessibile, strutturato per processi e non per elementi di sistema, fondato sulla ricerca dell'efficacia e sul miglioramento continuo e pertanto applicabile a qualsiasi attività socio – economica.

Il modello di gestione della Qualità proposto dalle norme ISO 9000 pone tra i suoi obiettivi la prevenzione e il miglioramento continuo attraverso la **riorganizzazione delle procedure**, del sistema organizzativo aziendale, delle responsabilità e delle risorse, e attraverso verifiche, azioni correttive, revisioni e riesami. Questi obiettivi, come anche, ad esempio, le modalità del loro raggiungimento tramite analisi preliminari, valutazioni, definizione di politiche, risultano comuni alla gestione di altre variabili strategiche per lo sviluppo di un'organizzazione, quali l'Ambiente e la Sicurezza.

Negli ultimi tempi i processi produttivi e di servizio vengono chiamati sempre più spesso ad una gestione che miri ad assicurare la protezione dell'ambiente (eco – sistema con cui interagiscono) e la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

La certificazione del **Sistema di Gestione Ambientale** garantisce la capacità di un'organizzazione di gestire i propri processi non solo nel rispetto delle norme 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. Come tale, essa tutela non solo la collettività attuale, ma anche le generazioni future. La famiglia di norme **ISO 14000** costituisce un modello di riferimento per la realizzazione di un **Sistema di Gestione Ambientale**, definito come *"la parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica ambientale"*. In particolare, la ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale- Requisiti e guida per l'uso) si pone come fine ultimo il *"contribuire alla protezione dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento in modo coerente con le necessità del contesto socio-economico"*. In essa sono specificati quali debbano essere i requisiti di un Sistema di Gestione Ambientale.

La certificazione del **Sistema di Gestione della Sicurezza** fa riferimento alle linee guida della BS 8800 e alla norma OHSAS 18001. La BS 8800⁸ (*Guide to occupational health and safety management systems*) è uno standard che costituisce una linea guida (non certificabile, quindi) per la realizzazione di un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori. In base al modello proposto la politica per la sicurezza di un'organizzazione si amplia da mera applicazione della legge vigente (rappresentata in Italia principalmente dal D.Lgs 626/94) a sviluppo di un Sistema di Gestione

⁷ 2000 Sistemi di gestione per la qualità: Linea Guida per il miglioramento delle prestazioni: è la norma che costituisce il riferimento per la conquista dell'eccellenza.

della Sicurezza a garanzia e protezione *"dei lavoratori e di tutti gli altri soggetti la cui salute e sicurezza possa essere influenzata dalle attività dell'organizzazione"* stessa. Ciò implica *"un approccio strutturato all'identificazione dei pericoli e alla valutazione e controllo dei rischi correlati alle attività lavorative"*. La norma OHSAS 18001⁹ (*Occupational health and safety management systems. - Specification*) prende spunto dalla BS8800 ed offre un modello per realizzare un Sistema di Gestione della Sicurezza volto alla prevenzione e al controllo dei rischi relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori e costituisce uno standard per il quale è possibile richiedere una certificazione.

Alla luce delle analogie riscontrabili tra questi tre modelli, è addirittura possibile per un'organizzazione decidere di strutturare una gestione integrata delle tre variabili attraverso un unico **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**.

Infine, **altre forme di certificazione di sistema**, quali, ad esempio, la certificazione dei sistemi di gestione per l'*information security* (norma BS 7799) e dei sistemi di gestione per la responsabilità sociale (es. norma SA 8000), 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 pro-attivi e di miglioramento.

- La **CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI** (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.
- Le **ATTIVITÀ DI ISPEZIONE** infine costituiscono un'altra importante forma di verifica e assicurazione della qualità e comprendono varie forme di valutazione della conformità a requisiti, sia specifici, sia generici, che rivestono carattere integrativo rispetto alle attività di certificazione di cui sopra.

Il sistema di valutazione della conformità viene chiamato dunque non più e non soltanto a costituire uno strumento di regolazione degli scambi economici, ma anche e soprattutto a contribuire al miglioramento della "qualità della vita", nel senso più completo del termine.

La "qualità certificata" diverrà, pertanto, sempre più – oltre che fattore primario di regolazione delle attività socio-economiche, nonché base insostituibile di equa competizione negli scambi internazionali – anche e soprattutto strumento di progresso sociale.

⁸ emanato nel 1996 in Gran Bretagna.

⁹ rilasciata in Gran Bretagna nell'aprile del 1999 ed è stata sviluppata da un gruppo di lavoro avviato nel 1998 dal BSI (British Standard Institution)

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 supporto metrologico alle attività sperimentali.

Queste diverse forme di assicurazione della qualità, fra loro sinergiche e complementari, costituiscono strumenti primari per il progresso economico e sociale. Per essere credibili, esse si devono fondare su validi presupposti ed essere condotte in modo tecnicamente corretto, professionalmente rigoroso, efficace ed efficiente.

1.6. Il Sistema Italiano per la Qualità

Nel corso degli ultimi anni si è consolidato il cosiddetto Sistema Italiano per la Qualità, l'insieme cioè formato da strumenti, procedimenti ed operatori che realizzano ed assicurano la qualità in tutte le attività socioeconomiche.

Il Sistema Italiano per la Qualità, è costituito da:

1. **componenti istituzionali**, rappresentate dallo Stato che ha il compito di emettere le Regole Tecniche e sorvegliare il buon funzionamento del sistema;
2. **componenti tecnico – scientifiche**, costituite da Enti di Normazione che emettono le Norme Tecniche Volontarie, dagli Enti di Ricerca, dalle Associazioni culturali, ecc.;
3. **componenti operative**, che, a loro volta si distinguono in tre categorie:
 - **imprese ed organizzazioni** in genere produttrici di beni e servizi, che svolgono un ruolo primario nei processi di costruzione della qualità, sia pure con il supporto delle altri componenti del sistema;
 - **utenti e consumatori** che definiscono direttamente o indirettamente gli obiettivi della qualità (bisogni da soddisfare);
 - **infrastruttura per la qualità** costituita dagli Enti di Accredimento nazionali (e dalle rispettive strutture di collaborazione e mutuo riconoscimento a livello europeo e mondiale) e dagli Operatori specializzati della valutazione di conformità (Laboratori di Prova e Taratura, Organismi di Certificazione ed Ispezione) accreditati da detti Enti e indipendenti dalle due parti "contrattuali" precedenti.

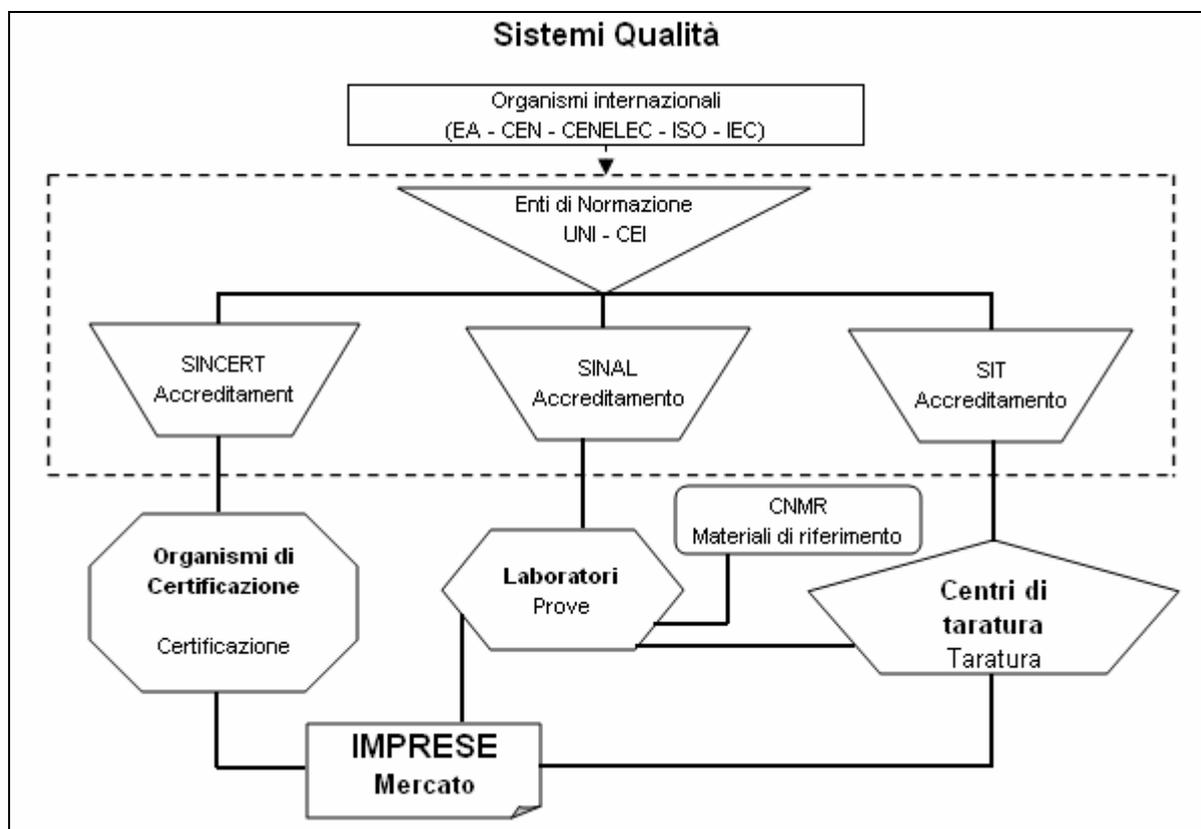
Gli organismi di certificazione sono enti indipendenti accreditati ed incaricati di verificare in maniera trasparente, neutrale e indipendente la rispondenza di un sistema di gestione (qualità, ambiente, ecc) o di un prodotto ad una norma di riferimento.

Gli organismi di certificazione possono esercitare la loro attività solo se vengono accreditati dagli enti di accreditamento, i quali – composti da una serie di organismi che rappresentano tutte le parti interessate – hanno il compito di certificare che enti terzi siano idonei, perché competenti, indipendenti ed in possesso dei requisiti tecnici, organizzativi ed etici necessari, a certificare le organizzazioni. Oltre agli organismi di certificazione, gli enti di accreditamento possono accreditare anche altri enti, come laboratori, centri di taratura e organismi di ispezione.

In Italia è il SINCERT che si occupa di accreditare gli organismi di certificazione, che, in Italia, operano nei seguenti settori:

- A. certificazione di sistemi di gestione per la qualità,
- B. certificazione di prodotti,
- C. certificazione di personale,
- D. certificazione di sistemi di gestione ambientale,
- E. ispezione di prodotti, processi, impianti, ecc.
- F. certificazione di sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro,
- G. certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni.

Figura 1. *L'infrastruttura per la qualità in Italia*



1.7. Gli organismi di normazione

I compiti principali degli organismi di normazione sono:

- 1) trovare soluzioni a problemi che si ripetono in diversi settori di attività,
- 2) identificare chiaramente i requisiti e indicarli negli standard di riferimento sviluppati, diffondendoli mediante pubblicazione,
- 3) offrire un riferimento per quanto riguarda l'unificazione dei prodotti, la terminologia e la simbologia utilizzate, le metodologie di misurazione e monitoraggio, ecc..

Gli organismi di normazione si dividono in:

- a) organismi sopranazionali: ad es. l'ISO, l'IEC e l'ITU-T;
- b) organismi europei: ad es. il CENELEC;
- c) organismi nazionali: per l'Italia l'UNI, il CEI.

ISO (*International Organization for Standardization*), è un'organizzazione non governativa alla quale aderiscono gli Enti di Normazione di oltre 146 Paesi. Fondata nel 1947 ha sede a Ginevra.

ISO ha come scopo il miglioramento dell'economicità, della produzione, della commerciabilità, della compatibilità ambientale e della sicurezza dei prodotti, dei processi e dei servizi, al fine di promuovere lo sviluppo degli scambi nel mercato globale. Il mezzo per conseguire tali risultati è, per l'appunto, rappresentato dalle **Norme Tecniche**, di applicazione volontaria, redatte consensualmente dai massimi esperti di settore.

Lo sviluppo delle norme ISO è curato da 190 Comitati Tecnici, circa 550 Sottocomitati, 2100 Gruppi di lavoro e 30 Gruppi di studio speciali. ISO ad oggi ha prodotto oltre 15.000 norme.

La serie di norme **ISO 9000** rappresenta una particolare categoria di norme orizzontali, di applicabilità generale, finalizzata a garantire la qualità dei prodotti e servizi tramite adeguata gestione delle risorse e dei processi produttivi (sistemi di gestione per la qualità).

La serie **ISO 14000** riguarda invece la gestione degli aspetti ambientali e riveste anch'essa forte carattere orizzontale, nonostante la sua applicazione risulti, ad oggi, meno diffusa.

ISO è rappresentata in Italia da **UNI** – Ente Nazionale Italiano di Normazione – che si occupa dell'attività normativa in tutti i settori (dell'industria, del commercio e del terziario) ad esclusione dei settori elettrotecnico, elettronico e delle telecomunicazioni di competenza di **CEI**.

Fondato nel 1921, le attività di UNI spaziano in vari campi: dal produrre norme tecniche, alla collaborazione con Enti esteri di normazione, alla promozione e diffusione della cultura normativa, oltre che alla pubblicazione e diffusione delle norme stesse.

In qualità di membro di ISO (Organizzazione Internazionale di Normazione) e CEN (Comitato Europeo di Normazione), UNI rappresenta l'Italia nelle attività normative mondiali.

CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano), è uno tra i primi enti Normatori al mondo dato che la sua fondazione risale al 1909. E' l'Ente istituzionale riconosciuto dallo Stato Italiano e dall'Unione Europea, preposto alla normazione ed all'unificazione del settore elettrotecnico, elettronico e delle telecomunicazioni.

La finalità principale di CEI è di promuovere e diffondere la cultura tecnica e la sicurezza nel settore elettrico. Questo obiettivo viene raggiunto grazie ad una serie di attività come la ricerca, lo sviluppo, la comunicazione e la formazione, in sinergia con le parti coinvolte nel processo normativo.

A questo scopo, CEI elabora, pubblica e diffonde le norme tecniche per i settori di competenza; promuove attività culturali, partecipa alle attività degli Enti europei ed internazionali, nonché partecipa (con un'azione di supporto) agli organismi a livello nazionale ed internazionale.

1.8. Conformità ed accreditamento

La bontà delle certificazioni e delle altre forme di assicurazione della qualità si basa su tre componenti fra loro correlate e complementari:

1. **riferimenti normativi** che traducono, in requisiti concreti e misurabili, i generici bisogni da soddisfare;
2. **procedimenti di certificazione** che definiscono le modalità di verifica e attestazione della conformità ai requisiti;
3. **strutture operative** che attuano suddetti procedimenti e che devono essere dotate delle caratteristiche organizzative e gestionali e delle risorse umane e strumentali richieste.

Garantire la bontà delle norme di riferimento (obbligatorie o consensuali) è un compito che spetta, sul piano più propriamente formale, agli **Enti Normatori** che le emanano, ma che, nella sostanza, coinvolge l'intero contesto socio – economico nazionale ed internazionale in cui si generano.

Garantire la credibilità e l'efficacia dei procedimenti di valutazione della conformità e l'adeguatezza delle strutture operative addette è un compito che spetta oggi, nel settore cogente, alle autorità competenti, nella sfera volontaria, ad appositi enti *super partes*, i cosiddetti **Enti di Accreditamento**.

Per poter essere accreditati, gli operatori della valutazione di conformità (**laboratori di prova e taratura e organismi di certificazione e ispezione**) devono fornire dimostrazione oggettiva del possesso dei necessari requisiti istituzionali, organizzativi, tecnici e morali.

Tale qualificazione, costituisce un presupposto essenziale per la credibilità dei risultati forniti in seguito a rapporti di prova, certificazioni di sistema e di prodotto, rapporti di ispezione, ecc..

Un criterio oggettivo ed univoco di qualificazione di detti operatori, ormai universalmente riconosciuto e condiviso, è rappresentato dalla rispondenza alle apposite norme e guide sviluppate su scala internazionale, quali:

- norme della serie EN 45000 e guide EA (*European Cooperation for Accreditation*), in Europa;
- guide e norme ISO/IEC e guide ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) e IAF (*International Accreditation Forum*), a livello internazionale.

Per garantire l'efficacia del processo di accreditamento e la qualità della filiera che ne deriva fino ai prodotti/servizi finali destinati al mercato, anche gli enti di accreditamento devono operare in conformità a norme e guide *ad hoc* e devono fornire evidenza di tale conformità.

Un primo controllo sull'operato degli Enti di Accreditamento è assicurato dall'azione di indirizzo e sorveglianza svolta dagli *stakeholders* (fra cui le Pubbliche Autorità) generalmente presenti negli organi di governo di detti Enti. Trattandosi però di un controllo "interno", esso potrebbe non risultare esente da "sospetti" di "autoreferenzialità".

Conscio di tale limitazione, il sistema internazionale di accreditamento volontario ha posto in atto opportuni meccanismi di controllo "esterno" che sono rappresentati dalla partecipazione degli Enti di Accreditamento ad apposite Organizzazioni internazionali – quali EA (*European Cooperation for Accreditation*), IAF (*International Accreditation Forum*) ed ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) – e, in tali ambiti, dalla sottoscrizione degli Accordi di Mutuo Riconoscimento (MLA) gestiti dalle Organizzazioni suddette.

Per essere membri di EA (IAF, ILAC), gli Enti di Accreditamento devono fornire evidenza della loro concreta operatività e questa deve risultare conforme (quanto meno su base documentale) ai requisiti delle norme e guide applicabili.

Gli Enti di Accreditamento membri di EA (IAF, ILAC) possono entrare a far parte degli Accordi di Mutuo Riconoscimento (MLA), relativi alle diverse tipologie di accreditamento, solo dopo essere stati sottoposti, con esito positivo, ad uno specifico ed accurato processo di valutazione (*Peer Assessment*).

Gli enti di accreditamento italiani (SINCERT, SINAL e SIT) sono membri di EA, ILAC e IAF (per le attività di rispettiva competenza) e firmatari dei rispettivi Accordi di Mutuo Riconoscimento.

Le attestazioni di conformità rilasciate da soggetti non accreditati o accreditati da enti non firmatari degli Accordi EA MLA non offrono le necessarie garanzie di valore e credibilità.

2. Statistiche sulle attività di collaudi ed analisi tecniche, controllo qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi

Il paragrafo presenta sinteticamente – com'è ormai consuetudine per i quaderni della collana PHAROS – una panoramica del settore oggetto di studio basata sulle statistiche ufficiali.

L'attenzione viene come sempre focalizzata sull'andamento del numero di unità locali e di addetti rilevato dal *Censimento dell'Industria e dei Servizi* all'interno del settore economico in esame.

Attualmente le attività oggetto di interesse sono classificate da ATECO 2002¹⁰ (versione nazionale della classificazione definita in ambito europeo ed approvata con regolamento della Commissione n.29/2002, pubblicata su *Official Journal* del 10 gennaio 2002) all'interno della classe 74 – *Attività di servizi alle imprese*, in particolare nella categoria **74.3 – Collaudi ed analisi tecniche** a sua volta suddivisa nelle seguenti sotto – categorie:

- **74.30.1 – Collaudi ed analisi tecniche di prodotti** (misurazioni connesse alla purezza dell'acqua e dell'aria, misurazioni relative alla radioattività e simili, analisi relative all'inquinamento potenziale come il fumo o le acque di scarico; attività relative alle prove nel settore dell'igiene alimentare inclusi i controlli veterinari e il controllo della produzione alimentare; prove, misurazioni e collaudi a fronte di norme, specifiche, tecniche e capitolati; prove di resistenza e di rottura; prove sui calcoli relativi ad elementi di costruzioni);
- **74.30.2 – Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi** (certificazione di natanti, aeromobili, auto e motoveicoli, contenitori pressurizzati, impianti nucleari, prodotti in genere di scarico, ecc.; certificazione dei processi di produzione, dei processi di fornitura, dei sistemi di gestione, riferiti sia a beni che a servizi).

¹⁰ Dal 1° Gennaio 2008 è entrata in vigore la nuova classificazione delle attività economiche ATECO 2007, nella quale compaiono interessanti innovazioni nelle classificazioni delle attività di servizi alle imprese. Grazie alla stretta collaborazione avuta con l'Agenzia delle Entrate e le Camere di Commercio si è pervenuti ad un'unica classificazione e per la prima volta il mondo della statistica ufficiale, il mondo fiscale e quello camerale adotteranno la stessa classificazione delle attività economiche. Per ulteriori informazioni e dettagli, si consulti il sito internet www.istat.it/strumenti/definizioni/ateco

2.1 “Collaudi ed analisi tecniche” in Italia a partire dal 1971

Le attività identificate nella categoria 74.3 – *Collaudi ed analisi tecniche* hanno cominciato a destare l’interesse delle rilevazioni ufficiali dall’anno 1971, pertanto disponiamo di trent’anni di statistiche ufficiali sull’argomento. Per quanto riguarda le sotto – categorie 74.30.1 e 74.30.2, disponiamo solo dei risultati delle rilevazioni svolte durante i Censimenti del 1991 e del 2001. Tuttavia, nonostante le informazioni esigue, riteniamo interessante poter distinguere l’andamento dei numeri di unità locali e addetti relativi alle due tipologie di attività e presentiamo pertanto nel seguito alcune tabelle e grafici relativi anche alle sotto – categorie.

La **tabella 1** riporta il numero di unità locali rilevate sotto la categoria 74.3 – *collaudi ed analisi tecniche* dal 1971 al 2001 in tutte le regioni italiane e nei 5 raggruppamenti territoriali Nord – Ovest, Nord – Est, Centro, Sud e Isole (ripartizioni geografiche).

Tabella 1. Numero di unità locali del settore “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle regioni e nelle ripartizioni geografiche d’Italia dal 1971 al 2001.

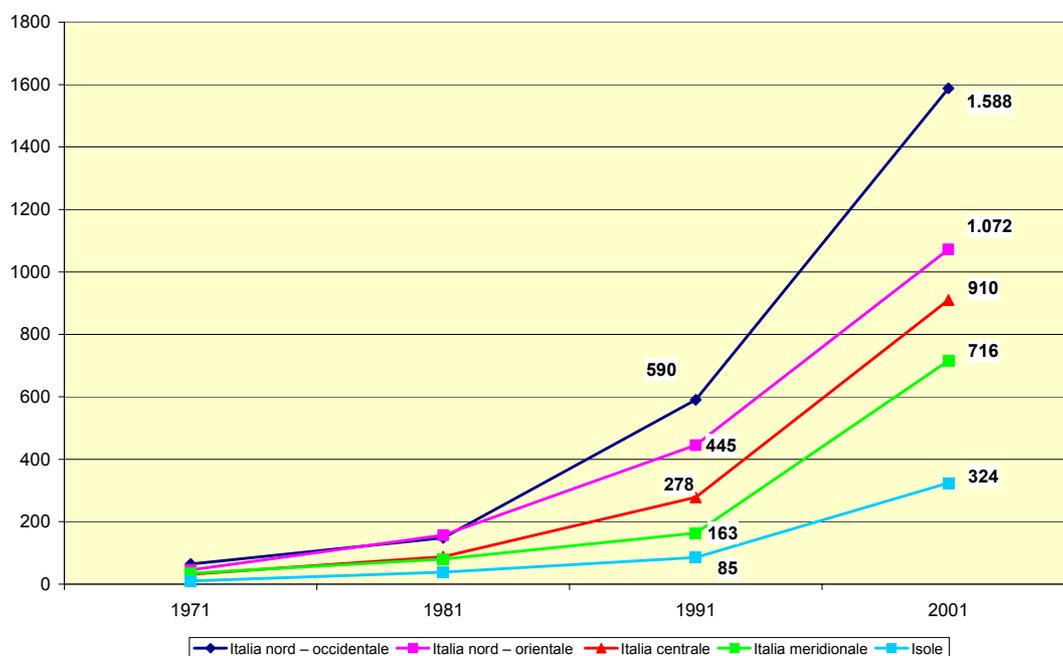
Regione	Anni			
	1971	1981	1991	2001
Piemonte	18	39	152	403
Valle d’Aosta	0	1	4	4
Lombardia	38	81	373	1.021
Liguria	8	27	61	160
Italia nord – occidentale	64	148	590	1.588
Trentino – Alto Adige	2	3	13	62
Veneto	11	49	142	433
Friuli – Venezia Giulia	0	20	82	112
Emilia Romagna	32	85	208	465
Italia nord – orientale	45	157	445	1.072
Toscana	11	52	162	381
Umbria	0	2	23	83
Marche	3	8	38	140
Lazio	17	26	55	306
Italia centrale	31	88	278	910
Abruzzo	5	7	26	78
Molise	0	0	5	29
Campania	12	28	60	308
Puglia	13	31	58	207
Basilicata	1	2	5	31
Calabria	4	12	9	63
Italia meridionale	35	80	163	716
Sicilia	10	28	53	243
Sardegna	0	10	32	81
Isole	10	38	85	324
Totale Italia	185	511	1.561	4.610

Fonte: Censimento dell’Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

E' evidente un andamento di crescita in tutte le regioni, che si nota ancora meglio osservando il **grafico 1** nel quale viene evidenziato l'andamento negli anni del numero di unità locali per ciascuna ripartizione geografica.

L'Italia nord occidentale presenta, come nella maggior parte dei settori di attività economiche studiati, i numeri più alti, con 1.588 unità locali nel 2001, più del doppio del numero rilevato, ad esempio, in Italia meridionale (716 unità locali nel 2001). Le unità locali del Nord – Ovest sono aumentate – dal 1971 al 2001 – di circa 24 volte e – nelle ultime due rilevazioni censuarie, cioè dal 1991 al 2001 – il numero è quasi triplicato (+170% circa).

Grafico 1. Numero di unità locali del settore “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle ripartizioni geografiche d'Italia dal 1971 al 2001.



L'Italia nord orientale conta 1.072 unità locali nel 2001 che dal 1971 sono aumentate di circa 23 volte. Dal 1991 al 2001 – il numero è più che duplicato (+141% circa). La crescita in queste regioni sembra più lenta rispetto alle regioni del Nord – Ovest.

In Italia centrale la crescita è più rapida rispetto al Nord, anche se si attesta su numeri più bassi: le unità locali rilevate nel 2001 erano 910 e, dal 1971 al 2001, sono aumentate di circa 28 volte. Dal 1991 al 2001 – il numero è più che triplicato (+227% circa).

In Italia meridionale e nelle Isole le unità locali sono aumentate di 22 volte dal 1971 al 2001 (calcoli effettuati sommando le unità locali rilevate in Italia meridionale e nelle Isole), ma nelle ultime

due rilevazioni censuarie, l'aumento è stato notevole e soprattutto maggiore rispetto a tutte le altre ripartizioni geografiche (319%).

La **tabella 2** riporta il numero totale di addetti alle attività di collaudi ed analisi tecniche rilevati in ciascuna regione d'Italia e sommati nelle cinque ripartizioni geografiche.

La prevalenza di addetti alle attività di collaudi ed analisi tecniche in Italia nord – occidentale rispetto a tutte le altre ripartizioni geografiche d'Italia viene confermata dai numeri: nel 2001 gli addetti contati in Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia e Liguria sono 6.395, quasi il doppio di quelli rilevati in Italia nord – orientale (3.582 nel 2001). Il numero di addetti, a partire dal 1971, è quasi triplicato (+171%). Si nota una drastica diminuzione del numero di addetti dal 1971 in cui sono 2.357 al 1981 in cui risultano 673; il numero torna a salire d'improvviso nel 1991 con 3.870 addetti, per poi passare ai 6.395 del 2001. Notiamo che questi picchi sono dovuti alle brusche variazioni del numero di addetti registrate in Lombardia, che risulta comunque la regione trainante della ripartizione geografica.

Tabella 2. Numero di addetti del settore "Collaudi ed analisi tecniche" (ATECO 74.3) nelle regioni e nelle ripartizioni geografiche d'Italia dal 1971 al 2001.

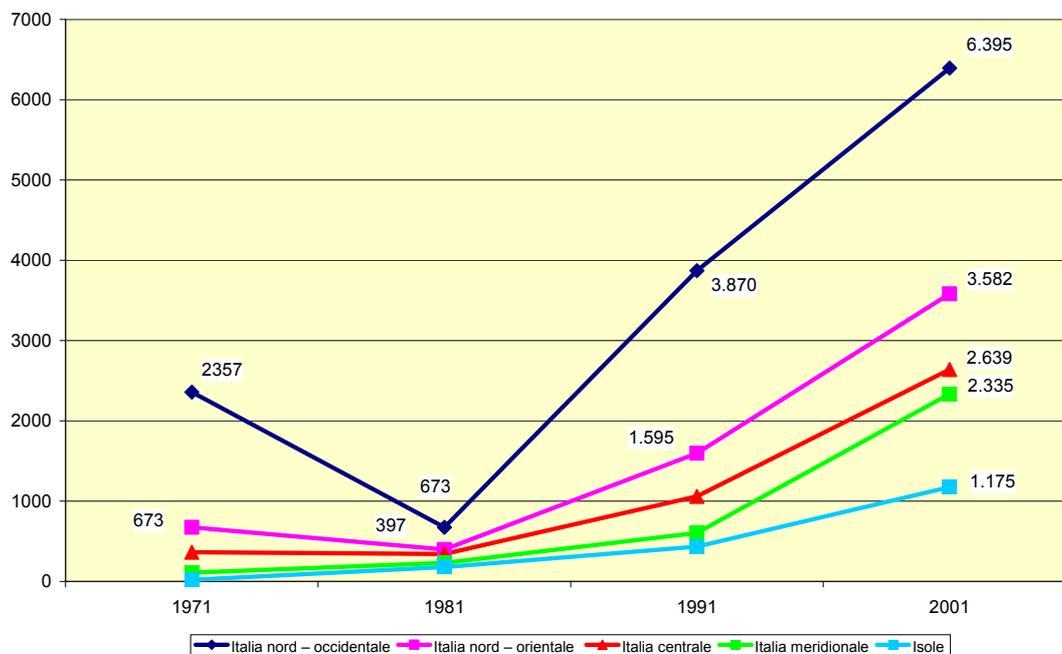
Regione	Anni			
	1971	1981	1991	2001
Piemonte	863	145	719	1.413
Valle d'Aosta	0	1	27	8
Lombardia	1.473	340	2.643	3.927
Liguria	21	187	481	1.047
Italia nord – occidentale	2.357	673	3.870	6.395
Trentino – Alto Adige	4	4	46	108
Veneto	25	155	551	1.482
Friuli – Venezia Giulia	0	45	220	344
Emilia Romagna	644	193	778	1.648
Italia nord – orientale	673	397	1.595	3.582
Toscana	36	127	580	1.162
Umbria	0	7	57	214
Marche	5	27	93	382
Lazio	321	181	330	881
Italia centrale	362	342	1.060	2.639
Abruzzo	11	14	109	183
Molise	0	0	14	61
Campania	23	85	236	797
Puglia	69	81	195	1.005
Basilicata	2	19	23	58
Calabria	4	30	26	231
Italia meridionale	109	229	603	2.335
Sicilia	17	133	310	733
Sardegna	0	45	123	442
Isole	17	178	433	1.175
Totale Italia	3.518	1.819	7.561	16.126

Fonte: Censimento dell'Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

Anche in Italia nord – orientale si registra, analogamente al Nord – ovest, un calo nel numero di addetti tra il 1971 (673 addetti) e il 1981 (397 addetti) con successivo brusco aumento nel 1991 (1.595 addetti), dovuto all’Emilia Romagna che – in controtendenza rispetto alle altre regioni – fa registrare un calo nel 1981 passando da 644 a 193 addetti per poi aumentarli bruscamente nel 1991 (778 addetti).

Le variazioni sopradescritte sono ben distinguibili nel **grafico 2**; inoltre se si confrontano i grafici 1 e 2, si può notare la palese differenza riscontrabile tra gli andamenti del numero di unità locali (sempre in crescita in tutte le ripartizioni geografiche) e quelli del numero di addetti (inizialmente in calo, seguiti da una rapida crescita, soprattutto al Nord).

Grafico 2. Numero di addetti del settore “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle ripartizioni geografiche d’Italia dal 1971 al 2001.



Un’altra interessante considerazione da fare riguarda il numero medio di addetti per unità locale, facilmente ricavabile dalle due tabelle precedenti e che può dare un’idea, seppur approssimativa, sulla grandezza delle unità locali italiane.

La **tabella 3** mostra il numero medio di addetti per unità locale e per ciascuna regione italiana; il **grafico 3** ne rappresenta gli andamenti su istogrammi.

Si nota un picco notevole nel numero medio di addetti rilevato in Italia nord – occidentale nel 1971 (36,8 addetti per unità locale). Le regioni che contribuiscono a rendere questo valore “anomalo”

rispetto a tutti gli altri sono il Piemonte e la Lombardia rispettivamente con 47,9 e con 38,8 addetti per unità locale.

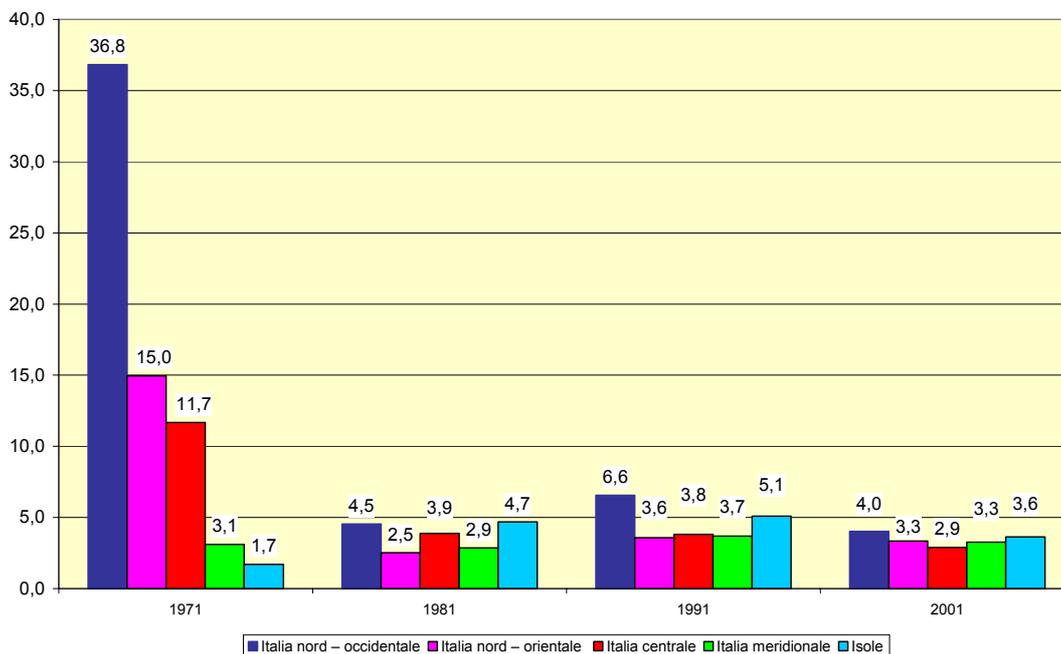
Tabella 3. Numero medio di addetti per unità locale nel settore “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle regioni e nelle ripartizioni geografiche d’Italia dal 1971 al 2001.

Regione	Anni			
	1971	1981	1991	2001
Piemonte	47,9	3,7	4,7	3,5
Valle d’Aosta	0,0	1,0	6,7	2,0
Lombardia	38,8	4,2	7,1	3,8
Liguria	2,6	6,9	7,9	6,5
Italia nord – occidentale	36,8	4,5	6,6	4,0
Trentino – Alto Adige	2,0	1,3	3,5	1,7
Veneto	2,3	3,2	3,9	3,4
Friuli – Venezia Giulia	0,0	2,2	2,7	3,1
Emilia Romagna	20,1	2,3	3,7	3,5
Italia nord – orientale	15,0	2,5	3,6	3,3
Toscana	3,3	2,4	3,6	3,0
Umbria	0,0	3,5	2,5	2,6
Marche	1,7	3,4	2,4	2,7
Lazio	18,9	7,0	6,0	2,9
Italia centrale	11,7	3,9	3,8	2,9
Abruzzo	2,2	2,0	4,2	2,3
Molise	0,0	0,0	2,8	2,1
Campania	1,9	3,0	3,9	2,6
Puglia	5,3	2,6	3,4	4,9
Basilicata	2,0	9,5	4,6	1,9
Calabria	1,0	2,5	2,9	3,7
Italia meridionale	3,1	2,9	3,7	3,3
Sicilia	1,7	4,7	5,8	3,0
Sardegna	0,0	4,5	3,8	5,5
Isole	1,7	4,7	5,1	3,6
Totale Italia	19,0	3,6	4,8	3,5

Fonte: Censimento dell’Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

Anche l’Italia nord – orientale e l’Italia centrale mostrano dei valori medi che nel 1971 sono nettamente superiori rispetto ai valori registrati poi negli anni successivi. Il fatto è dovuto all’elevato numero di addetti rilevato nel 1971 in queste ripartizioni geografiche a dispetto di un numero di unità locali piuttosto basso. Più verosimilmente l’anomalia di certi numeri è da attribuirsi alle novità sulle attività oggetto di rilevazione e al fatto che il 1971 fu il primo anno in cui si tentò di individuare e classificare dette attività. Dal 1981 infatti i valori medi di addetti per unità locali si uniformano intorno ad un valore approssimativo di 4 addetti per unità locale.

Grafico 3. Numero medio di addetti per unità locale nel settore “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle ripartizioni geografiche d’Italia dal 1971 al 2001.



Prima di passare ad analisi sui dettagli delle attività e su alcuni territori circoscritti, proponiamo una valutazione dei numeri dati finora, ma considerati all’interno di un contesto più ampio al fine di poter effettuare alcuni confronti utilizzando metri più omogenei.

Consideriamo il numero di addetti alle attività “Collaudi ed analisi tecniche” rilevati in ciascuna regione nell’ultimo Censimento (2001) e li confrontiamo con il numero di addetti rilevati durante lo stesso Censimento all’interno della voce “Altri servizi” (che comprende pure “Collaudi ed analisi tecniche”), in altre parole li confrontiamo con il numero totale di addetti ai servizi esclusi l’Industria ed il Commercio in ciascuna regione. Per il confronto, calcoliamo la percentuale di addetti alle attività di “Collaudi ed analisi tecniche” sul totale degli addetti agli “Altri servizi” rilevati in ciascuna regione. La **tabella 4** mostra i numeri di partenza e le percentuali ottenute, rappresentate per ciascuna regione nel **grafico 4**.

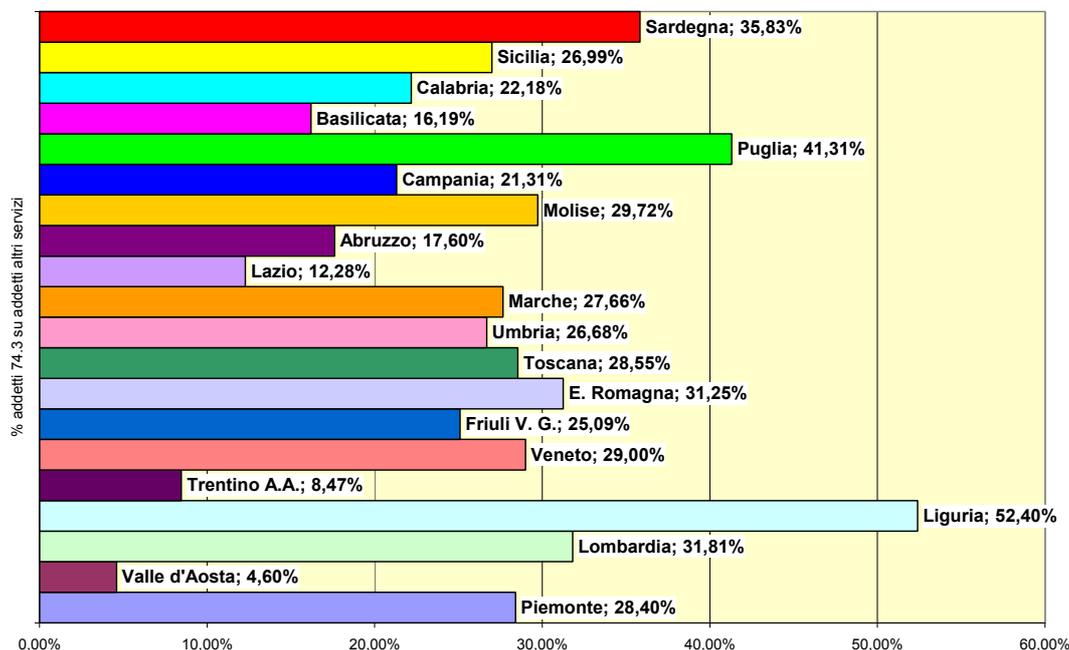
Le percentuali calcolate rappresentano dunque la quantità di addetti alle attività di “Collaudi ed analisi tecniche” commisurata al totale degli addetti che si occupano di tutte le attività prese in considerazione dal Censimento, escluse l’Industria e il Commercio, per singola regione. In questo modo è possibile confrontare le percentuali per capire meglio in quali zone si ha l’impiego maggiore di addetti per svolgere le attività oggetto di studio.

Tabella 4. Numero di addetti alle attività “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) e a tutti i servizi (esclusi industria e commercio) e rispettivi confronti nelle regioni d’Italia nel 2001.

Regione	Addetti		(a) — % (b)
	Collaudi e analisi tecniche (a)	Altri servizi (esclusi Industria e Commercio) (b)	
Piemonte	1.413	497.516	28,40
Valle d’Aosta	8	17.392	4,60
Lombardia	3.927	1.234.508	31,81
Liguria	1.047	199.809	52,40
Italia nord – occidentale	6.395	1.949.225	32,81
Trentino – Alto Adige	108	127.570	8,47
Veneto	1.482	511.097	29,00
Friuli – Venezia Giulia	344	137.121	25,09
Emilia Romagna	1.648	527.324	31,25
Italia nord – orientale	3.582	1.303.112	27,49
Toscana	1.162	407.073	28,55
Umbria	214	80.195	26,68
Marche	382	138.118	27,66
Lazio	881	717.422	12,28
Italia centrale	2.639	1.342.808	19,65
Abruzzo	183	103.950	17,60
Molise	61	20.522	29,72
Campania	797	374.079	21,31
Puglia	1.005	243.284	41,31
Basilicata	58	35.816	16,19
Calabria	231	104.158	22,18
Italia meridionale	2.335	881.809	26,48
Sicilia	733	271.544	26,99
Sardegna	442	123.362	35,83
Isole	1.175	394.906	29,75
Totale Italia	16.126	5.871.860	27,46

Il risultato è che, a dispetto dei numeri assoluti citati sopra – in cui ovviamente l’Italia del Nord la fa da padrona – spicca una sola regione del Nord, la Liguria con il 52,4% degli addetti ai servizi che si dedicano alle attività di “Collaudi ed analisi tecniche”. Inaspettatamente, seguono una regione del Sud, la Puglia con il 41,3% e un’isola, la Sardegna con il 35,8%. La Lombardia impiega il 31,8% dei propri addetti ai servizi nelle attività di “Collaudi ed analisi tecniche”, l’Emilia Romagna il 31,2%, seguita dal Molise (29,7%) e dal Veneto (29%).

Grafico 4. Percentuale di addetti alle attività “Collaudi ed analisi tecniche” (ATECO 74.3) sul totale degli addetti a tutti i servizi (esclusi industria e commercio) nelle regioni d’Italia nel 2001.



2.2 Confronto tra “collaudi ed analisi tecniche” e “controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi”

Focalizziamo ora l’attenzione sul dettaglio delle attività oggetto d’interesse e in particolare sulle rilevazioni effettuate nell’ambito delle sotto – categorie all’attività di “Collaudi ed analisi tecniche”. Queste rilevazioni sono cominciate soltanto in occasione del Censimento del 1991, pertanto i dati disponibili sono esigui, ma possono essere comunque utili per individuare le prime tendenze di distinzione tra le attività di “Collaudi ed analisi tecniche di prodotti” e quelle di “Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi”.

Le **tabelle 5 e 6** presentano il numero di unità locali e addetti rilevati rispettivamente all’interno della sotto – categoria ATECO 74.30.1 “Collaudi ed analisi tecniche di prodotti” e ATECO 74.30.2 “Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi” negli anni 1991 e 2001.

Il **grafico 5** mette a confronto il numero di unità locali rilevate in ciascuna sotto – sezione per ripartizione geografica e anno di censimento.

Nei dieci anni che separano le due rilevazioni si nota, per entrambi le sotto – categorie di attività, un aumento nel numero delle unità locali.

E' interessante notare che, mentre nel 1991 le unità locali rilevate sotto "Collaudi ed analisi tecniche di prodotti" superavano sistematicamente quelle rilevate sotto "Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi", nel 2001 – nonostante gli aumenti registrati in entrambe le categorie – la tendenza si è completamente invertita. Le unità locali rilevate sotto "Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi" non solo sono aumentate, ma hanno addirittura superato quelle registrate sotto l'altra categoria economica. Ciò conferma il boom che hanno avuto le attività di certificazione negli anni Novanta.

Tabella 5. Numero di unità locali e addetti del settore "Collaudi ed analisi tecniche di prodotti" (ATECO 74.30.1 nelle regioni e nelle ripartizioni geografiche d'Italia dal 1991 al 2001).

Regioni e ripartizioni geografiche	1991		2001	
	Unità locali	Addetti	Unità locali	Addetti
Piemonte	132	547	185	911
Valle d'Aosta	3	23	2	6
Lombardia	283	2.123	448	1.775
Liguria	46	413	79	401
Italia nord – occidentale	464	3.106	714	3.093
Trentino – Alto Adige	7	33	37	58
Veneto	123	509	202	869
Friuli – Venezia Giulia	66	177	58	162
Emilia Romagna	173	655	225	840
Italia nord – orientale	369	1.374	522	1.929
Toscana	122	457	187	669
Umbria	21	51	49	125
Marche	33	76	67	168
Lazio	42	193	104	376
Italia centrale	218	777	407	1.338
Abruzzo	26	109	34	99
Molise	4	9	10	21
Campania	52	194	111	310
Puglia	53	182	98	725
Basilicata	4	18	9	18
Calabria	6	17	24	69
Italia meridionale	145	529	286	1.242
Sicilia	46	264	116	372
Sardegna	28	114	39	295
Isole	74	378	155	667
Totale Italia	1.270	6.164	2.084	8.269

Fonte: Censimento dell'Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

Grafico 5. Numero di unità locali rilevato negli anni 1991 e 2001 nei settori ATECO 74.30.1 e ATECO 74.30.2 per ciascuna ripartizione geografica d'Italia.

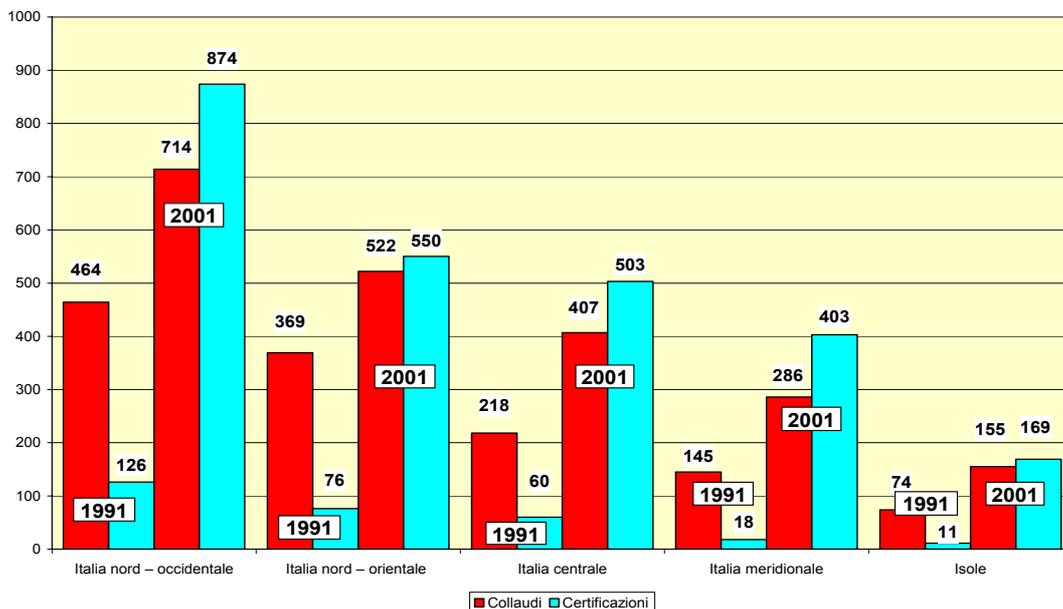


Tabella 6. Numero di unità locali e addetti del settore “Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi” (ATECO 74.30.2) nelle regioni d'Italia dal 1991 al 2001.

Regioni e ripartizioni geografiche	1991		2001	
	Unità locali	Addetti	Unità locali	Addetti
Piemonte	20	172	218	502
Valle d'Aosta	1	4	2	2
Lombardia	90	520	573	2.152
Liguria	15	68	81	646
Italia nord – occidentale	126	764	874	3.302
Trentino – Alto Adige	6	13	25	50
Veneto	19	42	231	613
Friuli – Venezia Giulia	16	43	54	182
Emilia Romagna	35	123	240	808
Italia nord – orientale	76	221	550	1.653
Toscana	40	123	194	493
Umbria	2	6	34	89
Marche	5	17	73	214
Lazio	13	137	202	505
Italia centrale	60	283	503	1.301
Abruzzo	0	0	44	84
Molise	1	5	19	40
Campania	8	42	197	487
Puglia	5	13	109	280
Basilicata	1	5	22	40
Calabria	3	9	39	162
Italia meridionale	18	74	403	1.093
Sicilia	7	46	127	361
Sardegna	4	9	42	147
Isole	11	55	169	508
Totale Italia	291	1.397	2.499	7.857

Fonte: Censimento dell'Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

2.3 Sviluppo e andamento delle attività in Veneto

Presentiamo ora alcune riflessioni sugli andamenti del numero di unità locali e addetti in Veneto mettendoli a confronto con quelli rilevati nelle altre regioni dell'Italia nord - orientale.

La **tabella 7** e i **grafici 6 e 7** mostrano nel dettaglio gli andamenti di unità locali e addetti in Italia nord – orientale e nelle sue regioni, Veneto compresa, dal 1971 al 2001. Le attività prese in considerazione sono le aggregate “collaudi ed analisi tecniche” rilevate ogni dieci anni a partire dal 1971.

E' evidente che le regioni trainanti della ripartizione geografica considerata sono l'Emilia Romagna ed il Veneto che si distaccano completamente dal Friuli Venezia Giulia e dal Trentino Alto Adige, soprattutto a partire dal 1981.

Tabella 7. Numero di unità locali e addetti del settore “Collaudi e analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle regioni dell'Italia nord – orientale dal 1971 al 2001.

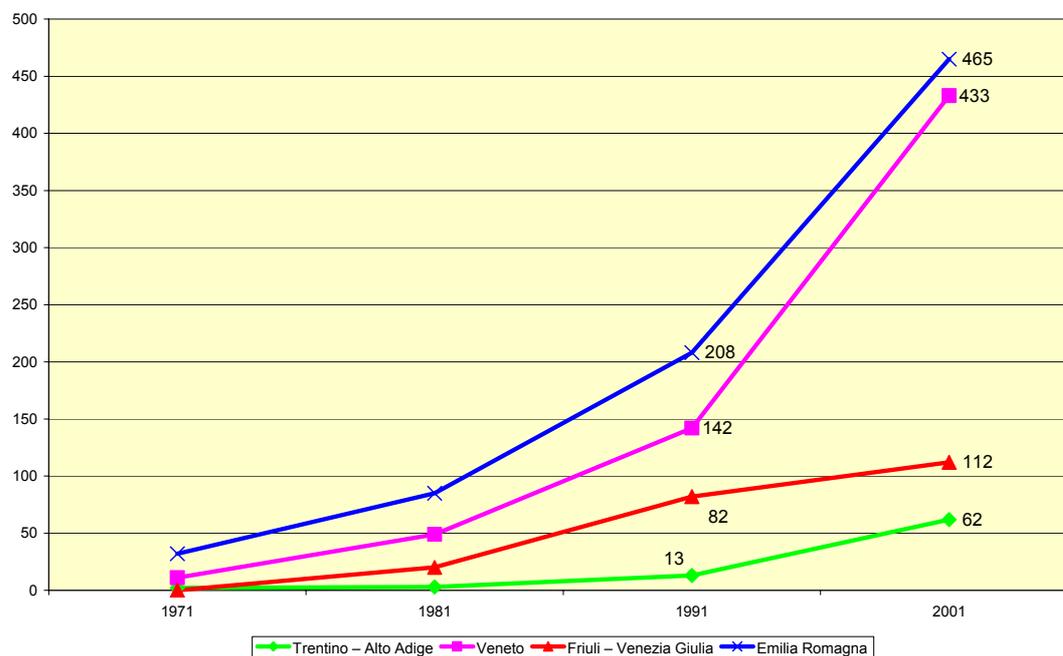
Regione	1971		1981		1991		2001	
	U.l.	addetti	U.l.	addetti	U.l.	addetti	U.l.	addetti
Trentino A.A.	2	4	3	4	13	46	62	108
Veneto	11	25	49	155	142	551	433	1.482
Friuli V.G.	0	0	20	45	82	220	112	344
Emilia Romagna	32	644	85	193	208	778	465	1.648
Italia nord - orientale	45	673	157	397	445	1.595	1.072	3.582

Fonte: Censimento dell'Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

Sottolineiamo che l'aumento in Veneto negli ultimi 10 anni è stato più rapido di quello registrato in Emilia Romagna. Le unità locali venete infatti sono triplicate (+205% nel numero di unità locali e +169% nel numero di addetti), mentre in Emilia sono raddoppiate (+123% nel numero di unità locali e +112% nel numero di addetti).

Per quanto riguarda gli addetti, si nota quel brusco calo, di cui abbiamo già accennato sopra, tra il 1971 ed il 1981 registrato solo in Emilia Romagna, ma che negli anni successivi riprende nettamente a salire.

Grafico 6. Numero di unità locali del settore “Collaudi e analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle regioni dell’Italia nord - orientale dal 1971 al 2001.



Considerando poi la percentuale del numero di addetti alle attività di “collaudi e analisi tecniche” sul numero totale di addetti ad “altri servizi” (esclusi industria e commercio), si nota che sia il Veneto che l’Emilia Romagna mostrano valori superiori a quelli registrati sia in Italia nord orientale che nell’Italia tutta (27,5%). L’Emilia Romagna infatti impiega il 31,3% degli addetti ad “altri servizi” nelle attività di “collaudi e analisi tecniche” e il Veneto ne impiega il 29%, contro il 25% del Friuli Venezia Giulia e l’8,5% del Trentino Alto Adige.

La **tabella 8** e il **grafico 8** rappresentano l’andamento di unità locali e addetti alle attività di “Collaudi e analisi tecniche” in Veneto e nelle sue province dal 1971 al 2001.

Si nota una crescita notevole della provincia di Padova che dal 1991 al 2001 passa da 21 a 116 unità locali (+452%) sorpassando Verona, Treviso e Vicenza che fino al 1991 la superavano. Nel 2001 Vicenza segue Padova con 91 unità locali, seguita a sua volta da Treviso (82 unità locali) e da Verona (71 unità locali).

Per quanto riguarda il numero di addetti, Treviso predomina sulle altre province perché conta ben 419 addetti; segue Vicenza con 305 addetti e Padova con 295 addetti.

Grafico 7. Numero di addetti del settore “Collaudi e analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle regioni dell'Italia nord - orientale dal 1971 al 2001.

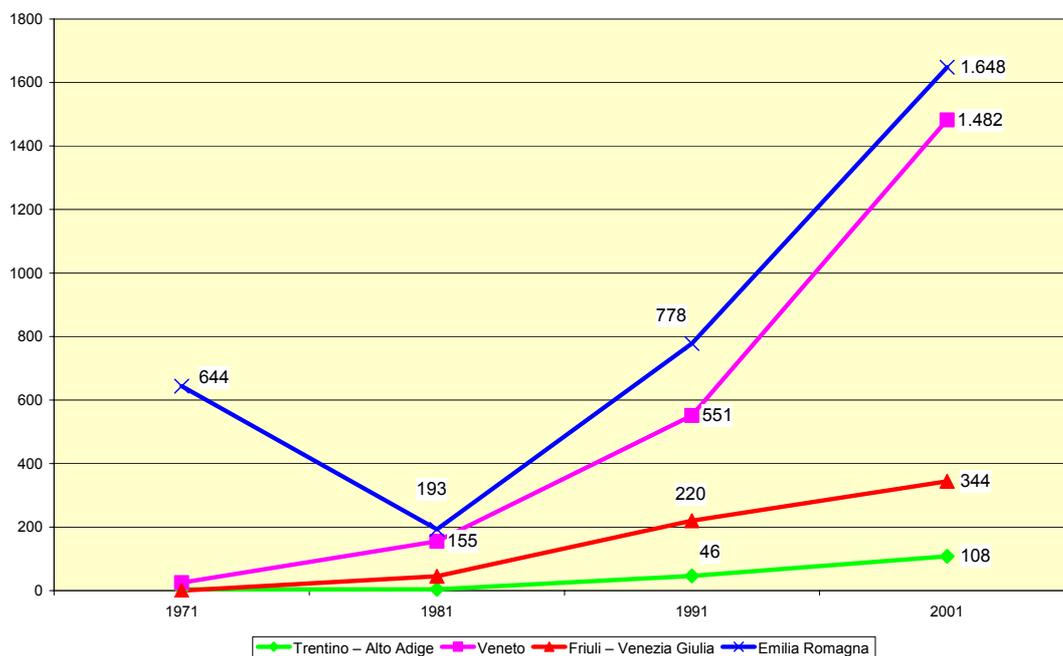


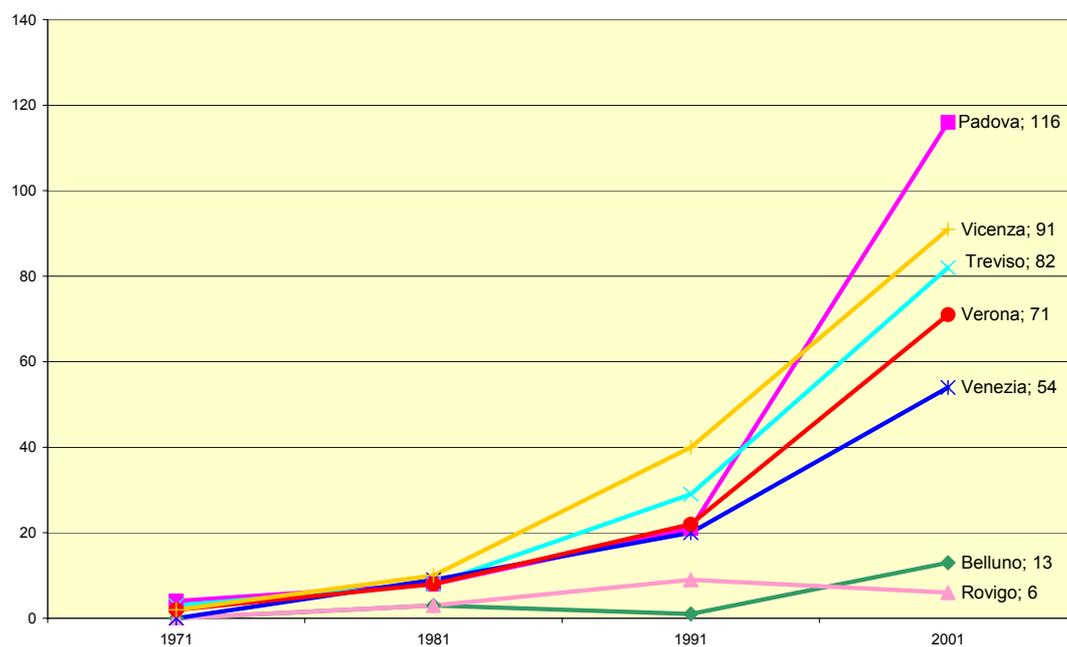
Tabella 8. Numero di unità locali e addetti del settore “Collaudi e analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle province del Veneto dal 1971 al 2001.

Provincia	1971		1981		1991		2001	
	U.l.	addetti	U.l.	addetti	U.l.	addetti	U.l.	addetti
Belluno	0	0	3	14	1	1	13	33
Padova	4	6	8	22	21	48	116	295
Rovigo	0	0	3	20	9	15	6	35
Treviso	3	5	8	14	29	96	82	419
Venezia	0	0	9	45	20	203	54	202
Verona	2	9	8	22	22	57	71	193
Vicenza	2	5	10	18	40	131	91	305
Veneto	45	673	157	397	445	1.595	1.072	3.582

Fonte: Censimento dell'Industria e dei Servizi, ISTAT, vari anni

A questo punto si può fare una considerazione sulle presunte dimensioni delle unità locali registrate in Veneto, calcolando il numero medio di addetti per unità locale. Ne risulta che le unità locali di Rovigo e Treviso sono quelle mediamente più grandi perché contano un numero medio di addetti rispettivamente pari a 5,8 e 5; seguono Venezia e Vicenza rispettivamente con 3,7 e 3,4 addetti; infine le più piccole Verona (2,7 addetti), Padova e Belluno (2,5 addetti).

Grafico 8. Numero di unità locali del settore “Collaudi e analisi tecniche” (ATECO 74.3) nelle province del Veneto dal 1971 al 2001.



3. L'indagine svolta dall'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro

In questo paragrafo si descrivono le metodologie, le tecniche e gli strumenti di rilevazione utilizzati per svolgere l'indagine sugli Organismi di certificazione e sulle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

Nei paragrafi successivi poi, verranno descritte le strutture e le caratteristiche aziendali individuate nel corso dell'indagine e i profili delle figure professionali più originali e tipiche impiegate all'interno delle aziende intervistate.

Verranno poi riassunti i bisogni di professionalità manifestati dagli imprenditori, osservazioni e consigli riguardanti la formazione maggiormente desiderabile per determinate figure professionali, nonché pareri e commenti riguardanti le professioni che saranno destinate ad avere maggiore successo nel mercato attuale del lavoro.

I risultati verranno suddivisi in tre argomenti principali, in quanto si riferiscono all'analisi di tre insiemi di aziende diversi:

- 1) gli organismi di certificazione veneti accreditati SINCERT;
- 2) le aziende che svolgono attività di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza;
- 3) le professionalità dedicate alla gestione delle certificazioni di prodotti o sistemi, oppure allo sviluppo di sistemi di gestione qualità, ambiente e/o sicurezza in un gruppo di "testimoni privilegiati" costituito dalle aziende membri del Comitato Territoriale per la Qualità di Confindustria Padova.

Infine verrà dato un accenno al ruolo dell'Università di Padova, all'offerta formativa attualmente disponibile e coerente con le professioni descritte e con le esigenze di professionalità manifestate dal mondo del lavoro, nonché ai possibili sviluppi che potrebbero nascere sulla base delle informazioni raccolte attraverso le ricerche di questo Osservatorio.

3.1 Metodologia e tecnica di indagine

Lo svolgimento dell'indagine si può distinguere in tre fasi distinte.

Fase 1 – interviste faccia a faccia.

L'indagine ha avuto inizio con lo svolgimento di 20 interviste approfondite *de visu* a professionisti del settore, prevalentemente titolari o responsabili dell'area risorse umane.

Sono stati intervistati 8 rappresentanti di organismi di certificazione e 12 rappresentanti di aziende di consulenza per sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza.

Le interviste (della durata media di un'ora) sono state svolte nel periodo tra luglio e ottobre dell'anno 2007 e hanno fornito, oltre ai dati quantitativi, molte informazioni dall'elevato contenuto qualitativo, che hanno permesso al rilevatore di avvicinarsi ed addentrarsi nella realtà oggetto di studio, fornendo utili spunti per affinare gli strumenti di rilevazione da utilizzare nelle fasi successive.

La struttura del questionario faccia a faccia utilizzato è piuttosto articolata e pensata appositamente per affrontare un incontro *de visu* con il titolare aziendale o il responsabile delle risorse umane e per raccogliere il maggior numero possibile di informazioni relativo a diversi aspetti aziendali.

Una buona parte delle domande del questionario ha inoltre l'obiettivo di individuare tutte le figure professionali dal profilo medio – alto impiegate in azienda descrivendone in modo dettagliato attività, conoscenze, competenze, e doti personali.

L'intento poi è quello di individuare eventuali difficoltà incontrate dagli imprenditori nel reperimento delle figure individuate e di rilevare i possibili *gap* formativi riscontrati nei giovani laureati al momento dell'assunzione in azienda.

Le interviste faccia a faccia permettono – grazie al dialogo che si instaura tra l'imprenditore e il rilevatore – di raccogliere non solo le informazioni quantitative richieste (numero di addetti, tipologie di contratti utilizzate, numero di assunzioni effettuate in passato e previste per il futuro, ecc.), ma soprattutto le **informazioni qualitative**, perché vengono toccati ed approfonditi alcuni argomenti chiave per le ricerche dell'*Osservatorio*.

E' chiaro che informazioni inerenti le singole figure professionali, per l'ottenimento delle quali è fondamentale disporre di un tempo non limitato ed instaurare un clima di particolare empatia con il soggetto intervistato, si possono ottenere soltanto con un vero e proprio colloquio faccia a faccia.

Fase 2 – interviste *on line*.

Per aumentare la quantità di dati e dunque l'attendibilità delle informazioni ottenute restando entro i limiti dei tempi e delle risorse stabiliti, le aziende non selezionate per le interviste faccia a faccia, sono state contattate tramite una *e-mail* in cui venivano spiegati gli obiettivi dell'indagine e veniva fornito un apposito *link* da selezionare per compilare un questionario direttamente *on line*.

Per questo tipo di indagine è stato necessario “snellire” molto il questionario utilizzato per le interviste faccia a faccia, senza tuttavia discostarsene troppo al fine di non ostacolare la raccolta e l'aggregazione dei dati.

Fase 3 – interviste a testimoni privilegiati¹¹.

Lo studio del panorama delle professionalità dedite alle certificazioni e/o allo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente o la sicurezza, è stato affinato interpellando un gruppo di testimoni privilegiati costituito da aziende venete che non rientrassero nei due gruppi di imprese intervistati precedentemente, ma che fossero attivamente coinvolte in progetti e azioni relativi allo sviluppo della cultura della qualità¹².

Non serve un grande numero di intervistati, giacché la rilevanza delle informazioni e la loro verosimiglianza sono date in questo caso dalla loro profondità più che dalla ricorrenza.

Il gruppo di testimoni privilegiati scelto è costituito dai membri del **Comitato Territoriale per la Qualità**, “gruppo di lavoro interaziendale costituito da Confindustria Padova nel 1994 per promuovere la cultura della qualità integrata e favorire la crescita organizzativa e manageriale delle imprese aderenti”. Tutti i membri sono stati invitati a compilare un questionario *on line*, diverso da quello utilizzato nella fase 2, appositamente studiato per rilevare le caratteristiche ed i principali requisiti delle figure professionali dedicate alle certificazioni aziendali, oppure allo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, la sicurezza e/o l'ambiente.

Con questa tecnica di rilevazione è stato possibile affinare, con buone economie di tempo, il quadro della situazione creatosi nelle prime due fasi, individuandone allo stesso tempo aspetti “vivi” e “pulsanti”, della situazione locale.

¹¹ Secondo una metodologia di analisi qualitativa sempre più diffusa, il ruolo delle interviste a testimoni privilegiati è quello di verificare ed integrare le indicazioni derivanti dall'analisi dei dati statistici, evidenziando particolari aspetti che non emergono dall'analisi statistica e quantitativa.

¹² Il requisito principale per l'individuazione dei testimoni o esperti è la loro competenza nella conoscenza degli argomenti oggetti d'indagine.

La popolazione statistica di partenza.

La lista delle due popolazioni statistiche di partenza, gli Organismi di certificazione e le aziende di consulenza, è stata costruita assemblando le liste della camera di commercio nelle quali fossero presenti imprese iscritte con il codice di attività primaria ATECO corrispondente a quello dell'attività di collaudi ed analisi tecniche (74.3) con le liste di imprese reperite dalle Pagine Gialle *on line*.

La lista così ottenuta è stata ripulita dalle unità non pertinenti, aziende cioè che, secondo la descrizione delle attività, non svolgessero attività coerenti con il settore oggetto di studio.

La lista definitiva conta 143 aziende di consulenza.

Per la selezione del campione di aziende da intervistare faccia a faccia, la lista è stata ordinata in strati secondo la provincia di appartenenza delle aziende. Le 12 unità da intervistare faccia a faccia sono state selezionate con tecnica sistematica e passo di campionamento $k = 143 / 12 \approx 12$.

Le restanti 131 aziende sono state informate dell'indagine via *mail* ed è stato fornito loro un *link* a cui collegarsi per poter compilare il questionario direttamente *on line*.

La percentuale complessiva di risposta ottenuta per le aziende di consulenza è del 35,7%.

Per quanto riguarda gli organismi di certificazione, la lista di quelli presenti in Veneto è stata ricavata dal sito internet del SINCERT che mette a disposizione gli elenchi di tutti gli organismi di certificazione italiani accreditati.

La lista definitiva degli enti presenti in Veneto conta 15 unità. Di queste, 8 sono state selezionate con tecnica sistematica da lista stratificata per provincia ed intervistate faccia a faccia, mentre le restanti 7 sono state contattate tramite *e-mail* per compilare il questionario *on line*.

La percentuale complessiva di risposta ottenuta per gli organismi di certificazione è del 60%.

3.2 Strumenti di rilevazione

Sono stati utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione:

- 1) **questionario per interviste faccia a faccia** a campioni di organismi di certificazione e di aziende di consulenza su sistemi di gestione qualità che mira a rilevare informazioni sui seguenti argomenti:
 - il rispondente,
 - l'impresa,
 - il sito internet,

- la clientela, gli obiettivi e i risultati,
- il personale,
- le figure professionali,
- i liberi professionisti,
- gli stagiaire,
- le difficoltà nel reperimento di personale qualificato,
- le variazioni di personale nell'ultimo anno,
- le previsioni,
- i suggerimenti.

2) **questionario per indagine *on line*** sui restanti organismi di certificazione ed aziende di consulenza su sistemi di gestione qualità, che è stato ottenuto da una sintesi del questionario utilizzato per le interviste faccia a faccia, mantenendo le seguenti sezioni d'interesse:

- l'impresa,
- il sito internet,
- la clientela, gli obiettivi e i risultati,
- il personale,
- i liberi professionisti,
- gli stagiaire,
- le difficoltà nel reperimento di personale qualificato,
- le variazioni di personale nell'ultimo anno,
- le previsioni.

3) **questionario per indagine *on line* su un gruppo di testimoni privilegiati**, pensato per rilevare non tanto le informazioni generiche sull'azienda, quanto quelle relative all'eventuale area di direzione e sviluppo qualità, o, in assenza di essa, alle figure professionali impiegate attivamente per lo sviluppo della qualità di sistema aziendale. Le sezioni di interesse in questo questionario sono:

- l'impresa,
- gli addetti,
- l'area di direzione qualità,
- le figure professionali impiegate nello sviluppo della qualità,
- le difficoltà nel reperimento di figure impiegate nello sviluppo della qualità,
- gli stagiaire,
- le variazioni di personale nell'ultimo anno,
- le previsioni.
- i suggerimenti.

4. Gli organismi di certificazione in Veneto

“L’Organismo di Certificazione (spesso abbreviato con OdC) è una società che certifica la conformità dei sistemi di gestione o dei prodotti a specifiche norme di riferimento.” (*Wikipedia, l’enciclopedia libera*).

4.1 I rispondenti

Si presentano, in questo paragrafo, le principali caratteristiche dei rappresentanti degli OdC che hanno risposto alla nostra intervista.

Si tratta nel 55,6% dei casi dei responsabili assoluti dell’azienda/filiale selezionata, quindi titolari aziendali, presidenti, responsabili di filiale o unità operativa e nel 44,4% dei casi di responsabili di una singola area funzionale che, nella fattispecie, si è rivelata essere l’area commerciale o l’area tecnico – operativa. E’ ragionevole quindi pensare che le risposte fornite al rilevatore provengano da “fonti” dotate di ottima e completa cognizione e consapevolezza della propria realtà aziendale e in grado – per questo – di fornire informazioni attendibili riguardo ogni aspetto toccato durante l’intervista.

Tabella 9. *Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di ruolo ricoperto in azienda.*

<i>Ruolo ricoperto</i>	<i>%</i>
Titolare, Presidente	55,6
Responsabile di area	44,4
Consulente / Collaboratore	0,0
Altro ruolo	0,0
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Tabella 10. *Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio posseduto.*

<i>Titolo di studio</i>	<i>%</i>
Licenza media	0,0
Diploma di scuola superiore	11,1
Laurea	55,6
Specializzazione post - universitaria	33,3
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Gli intervistati possiedono una Laurea nel 88,9% dei casi e nel 33,3% possiedono ulteriori titoli di specializzazione post universitaria, come master e corsi di perfezionamento/aggiornamento.

Tutti gli intervistati hanno dichiarato di aver frequentato corsi di formazione/specializzazione ulteriori al titolo di studio posseduto. Gli argomenti su cui prevalentemente i rispondenti hanno sentito la necessità di specializzarsi sono:

- agricoltura biologica,
- architettura del paesaggio,
- certificazione di qualità,
- comunicazione e *marketing*,
- gestione d'impresa,
- gestione del tempo,
- lingue straniere,
- organizzazione aziendale,
- *project management*,
- gestione qualità.

Si nota dunque come la necessità, per le persone che rivestono i ruoli sopra citati, di una formazione che vada ben oltre i classici percorsi scolastici o universitari sia evidente già a partire dall'analisi delle esperienze scolastiche dei rispondenti, che hanno ritenuto fondamentale per il proprio lavoro specializzarsi in particolari argomenti non trattati esaurientemente durante i percorsi scolastici o universitari.

Le competenze informatiche possedute da queste figure sono prevalentemente di livello medio alto: tutti i rispondenti hanno buona dimestichezza con il computer e utilizzano abitualmente – oltre al pacchetto office, internet e posta elettronica – programmi gestionali o di elaborazione dati specifici.

Tabella 11. *Distribuzione percentuale dei rispondenti per livello delle competenze informatiche.*

Competenze informatiche	%
Di base (Office, internet, posta elettronica)	11,1
Esperto (utilizzo programmi specifici)	88,9
Programmatore	0,0
Totale	100,0

Per quanto riguarda le competenze linguistiche, anche queste di buon livello, tutti i rispondenti hanno dichiarato di conoscere bene la lingua inglese e, oltre a questa, il 44,4% conosce anche il tedesco, l'11,1% il francese e l'11,1% lo spagnolo.

4.2 L'azienda

Gli organismi di certificazione intervistati svolgono le **attività primarie** di seguito elencate.

Certificazioni di sistemi di gestione aziendali

I sistemi di gestione aziendali sono, con sempre maggiore frequenza, concepiti in modo integrato. Una gestione collegata del sistema per la qualità, di quello ambientale, della sicurezza e di altri aspetti inerenti la gestione di un'organizzazione, rappresenta un concetto che va affermandosi, perché consente alle aziende di controllare le proprie prestazioni, di avere coscienza del proprio impatto sull'ambiente e di garantire un ambiente di lavoro sicuro e socialmente responsabile.

Ad esempio, nel sistema di gestione per la qualità secondo ISO 9001:2000, l'organizzazione vede delineato un modello di gestione che conduce al miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso il perseguimento di otto principi guida:

- 1) orientamento al cliente,
- 2) *leadership*,
- 3) coinvolgimento del personale,
- 4) approccio per processi,
- 5) approccio sistemico alla gestione,
- 6) miglioramento continuo,
- 7) decisioni basate su dati di fatto,
- 8) rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.

Controlli e certificazioni nel settore alimentare

Nell'ultimo decennio la certificazione nel settore alimentare è stata caratterizzata da un forte dinamismo. I consumatori hanno manifestato sempre maggiore attenzione a tematiche quali la sicurezza in campo alimentare, il piacere della tradizione eno – gastronomica, il legame tra produttori e distributori, l'impatto ambientale e sociale generato dalla produzione degli alimenti che acquistano. Ne consegue una sempre maggiore richiesta di garanzie, rassicurazioni e sicurezze che possono concretizzarsi attraverso maggiori controlli da parte di terzi, ai sensi di standard e norme volontarie, da adottare in aggiunta al rispetto del quadro normativo generale, lungo tutti gli operatori della filiera alimentare.

Una filiera complessa e richieste sempre crescenti da parte del mercato, hanno portato allo sviluppo da parte degli organismi di certificazione di una serie di servizi certificativi specifici e completi per il settore agro-alimentare. Ne citiamo alcuni dei più conosciuti:

- certificazione ISO 22000 Sicurezza Alimentare, definisce i requisiti per la progettazione e l'applicazione di un sistema di gestione della sicurezza alimentare in ogni azienda della filiera agro-alimentare, ma è applicabile a tutte le organizzazioni, direttamente o indirettamente coinvolte nella filiera agro-alimentare: produttori di mangimi, produttori primari, industrie di prima e seconda trasformazione, operatori del trasporto e della logistica, distributori, produttori di attrezzature e impianti per l'industria alimentare, di materiale per il confezionamento, di prodotti per la detergenza e la disinfezione, ecc.;
- certificazione BRC Food Standard, si propone di aiutare i retailer¹³ a soddisfare pienamente gli obblighi legali e a proteggere il consumatore assicurando che i fornitori di prodotto a marchio operino nel rispetto di alcuni requisiti fondamentali e di standard qualitativi ben definiti. L'obiettivo principale è promuovere sicurezza, legalità e qualità dei prodotti a marchio privato. Imponendo un controllo sistematico di materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti produttivi e risorse che interagiscono nei processi;
- certificazione Eurepgap, fornisce un efficace strumento per la valutazione dell'azienda agricola con la definizione dei requisiti necessari per una produzione di alimenti sicuri nel pieno rispetto di salute, sicurezza e welfare dei lavoratori, oltre che dell'ambiente e del benessere animale;
- certificazione QS, consiste in un sistema per un'assicurazione uniforme della qualità, dal campo di coltivazione o dall'allevamento al banco del negozio;
- certificazione HACCP, attesta un'azione sistematica di autocontrollo dei rischi igienico – sanitari e la verifica sul prodotto attraverso controlli che mirano a prevenire eventuali rischi di contaminazione o alterazione delle caratteristiche del prodotto sulla base del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point);
- certificazione di rintracciabilità di filiera, secondo la norma UNI10939:2001 specifica i requisiti necessari per poter risalire alle materie prime utilizzate e per poter quindi tracciare il prodotto nelle sue componenti e nel suo percorso verso il consumatore.
- certificazione volontaria di prodotto, ha lo scopo di valorizzare i prodotti attraverso l'enunciazione di caratteristiche peculiari del prodotto in un documento tecnico che costituisce la base su cui si fonda la certificazione.
- certificazione di agricoltura, di prodotti, di ristorazione, di acquacoltura, di punti vendita biologici.

¹³ rivenditore

Controlli e certificazioni nel settore Non Food

- certificazioni di qualità degli immobili, certificazioni del livello qualitativo autostradale e certificazioni energetiche degli edifici;
- certificazioni di prodotto e omologazioni nel settore ferroviario;
- certificazioni di qualità per il settore *Automotive* (QS9000/ISO TS 16949);
- certificazioni di sistemi di gestione per la qualità in base a ISO 9001 (per dimostrare l'impegno delle aziende clienti nella qualità e nella *customer satisfaction*);
- certificazioni di sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 e EMAS¹⁴ per dimostrare l'impegno delle aziende clienti nelle tematiche ambientali e nello sviluppo sostenibile);
- certificazioni di sistemi di gestione salute e sicurezza secondo la norma OSHAS 18001¹⁵ (per dimostrare l'impegno delle aziende clienti nella cura della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro);
- certificazioni di sistemi di gestione della responsabilità sociale secondo la norma SA 8000¹⁶ (per dimostrare l'impegno delle aziende clienti nel controllo e nella promozione del rispetto dei diritti umani di tutti i lavoratori coinvolti nell'intera catena produttiva e di distribuzione);
- controlli qualità e certificazioni di dispositivi di protezione, prodotti ottici e calzature.

L'iter di certificazione si articola generalmente nelle seguenti fasi:

1) Richiesta di certificazione

Il cliente sottopone all'organismo di certificazione una richiesta di certificazione di uno o più prodotti o sistemi, delineando le caratteristiche generali della propria organizzazione. Con queste informazioni, l'organismo di certificazione prepara un'offerta personalizzata riguardante i servizi di certificazione prescelti.

2) Esame della Documentazione o verifica documentale

Consiste nella verifica che l'azienda abbia sviluppato una documentazione di sistema conforme ai requisiti dello standard. A seguito della stipulazione del contratto, il Cliente sottopone il proprio Manuale della Qualità affinché venga esaminato. Il Manuale della Qualità viene attentamente verificato per stabilire se quanto dichiarato sia conforme ai requisiti della norma ISO 9001. In questa occasione sono riesaminati anche i servizi o le classi di servizi che si vogliono certificare e viene valutato dall'*auditor* se l'azienda ne ha il pieno controllo gestionale. I risultati dell'esame della documenta-

¹⁴ Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) è uno strumento volontario creato dalla [Comunità Europea](#) al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

¹⁵ La norma OSHAS 18001:1999, "*Occupational health and safety management systems – Specification*", rappresenta lo strumento riconosciuto a livello internazionale per consentire alle imprese il conseguimento della conformità legislativa ed il miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

¹⁶ E' uno standard internazionale che elenca i requisiti per un comportamento eticamente corretto delle imprese e della filiera di produzione verso i lavoratori.

zione sono formalizzati in un rapporto dettagliato e, al termine di questa fase, il *Lead Auditor* illustra e condivide con i rappresentanti dell'azienda le eventuali carenze riscontrate.

3) Verifica preliminare (*pre – assessment*)

Ha l'obiettivo di ottenere una panoramica sui requisiti utili a condurre la verifica di certificazione e comprendere il grado di implementazione degli stessi; in questa fase vengono analizzate le caratteristiche dei siti, dei processi, dei sistemi, delle reti informatiche e della completezza e coerenza dei piani di miglioramento e dei report richiesti dallo standard. Al termine della visita, similmente alla fase di verifica documentale, il *Lead Auditor* illustra e condivide con i rappresentanti dell'azienda gli eventuali rilievi riscontrati e, se l'azienda è pronta per la verifica iniziale, prepara un piano per tale verifica, utile a garantire la disponibilità del personale da contattare per le attività di verifica. Generalmente la verifica documentale e la verifica preliminare vengono condotte congiuntamente.

4) Verifica di certificazione

Ha l'obiettivo di focalizzarsi sulla conformità ai requisiti dello standard e la loro efficace implementazione. In occasione di questa verifica vengono analizzate nel dettaglio le modalità con cui l'azienda soddisfa i requisiti della norma e della documentazione del sistema (processi, procedure, istruzioni). In pratica, l'azienda cliente viene chiamata a dimostrare “sul campo” l'effettiva ed efficace applicazione di ciò che ha formalizzato. Al termine della visita il *Lead Auditor* illustra e condivide con i rappresentanti del cliente i rilievi effettuati e, se non sono state riscontrate gravi mancanze, propone al comitato di certificazione la richiesta per l'emissione del certificato. Nel caso in cui siano state riscontrate gravi mancanze, dovrà essere svolta una ulteriore verifica di chiusura delle non conformità per permettere all'*auditor* di verificare l'efficace implementazione delle azioni correttive e solo successivamente all'esito positivo di tale verifica, sarà proposta l'emissione del certificato.

5) Certificazione

A seguito di una valutazione positiva viene rilasciata la Certificazione. La validità della certificazione è subordinata all'esito positivo delle verifiche ispettive di sorveglianza effettuate ad intervalli periodici per verificare la continua conformità con la norma ISO 9001. Gli *audit* di sorveglianza riguarderanno specifici punti della norma e hanno, in genere, una durata più breve dell'*audit* iniziale di certificazione.

La validità della Certificazione è triennale; al termine del periodo la certificazione può essere rinnovata secondo l'iter precedentemente descritto.

Attività secondarie svolte dalle aziende interpellate e dichiarate dalle persone intervistate sono le seguenti:

- controlli e certificazioni di prodotti DOP (Denominazione Origine Protetta), STG (Specialità Tradizionale Garantita), IGP (Indicazione Geografica Protetta) IGT,
- *assessment* (valutazioni, analisi del rischio),
- certificazioni di dispositivi di utilizzo delle energie rinnovabili,

- certificazioni di servizi;
- servizi di *audit* di seconda parte¹⁷ (monitoraggio sulle attività dei fornitori),
- attività di formazione per il personale interno ed esterno e per le figure professionali interessate ai sistemi di gestione,
- marcature CE,
- certificazioni di personale;
- verifiche ispettive;
- ricerca e sviluppo per promuovere l'innovazione ecologica di prodotti e processi produttivi.

Si tratta di un ventaglio di attività molteplici e variegata, molto tecniche e specifiche per le quali sono necessari – oltre ad una buona preparazione tecnica di base – continui aggiornamenti da parte delle figure professionali che se ne occupano.

La maggior parte degli organismi di certificazione in Veneto sono sorti negli anni Novanta e la cosa non stupisce se si considera che le principali norme per la gestione di sistemi qualità sono sorte verso la fine degli anni Ottanta dando il via ufficiale alla nascita e allo sviluppo di questi enti.

Due terzi degli enti intervistati sono costituiti da una sede centrale in Italia o all'estero e da una rete di filiali (commerciali e/o operative). Per quanto riguarda il numero di filiali, queste vanno da un minimo di una ad un massimo di 1.021 filiali distribuite in tutto il mondo.

Tabella 12. *Distribuzione percentuale delle aziende per classe di anno di inizio attività.*

Anni	%
1971 – 1980	11,1
1981 – 1990	11,1
1991 – 2000	66,7
2000 e oltre	11,1
Totale	100,0

Due terzi degli organismi di certificazione sfruttano “reti” di collaborazione più o meno formale instaurate con altre aziende o enti, al fine di erogare il servizio finale.

¹⁷ Esistono tre tipi di audit: 1) AUDIT DI 1^ PARTE: l'organizzazione verifica l'attuazione e l'efficacia del proprio sistema 2) AUDIT DI 2^ PARTE: l'organizzazione verifica, direttamente o indirettamente, i propri fornitori o sub fornitori. 3) AUDIT DI 3^ PARTE: un ente terzo valuta il sistema dell'organizzazione rispetto alla norma di riferimento per poter rilasciare la certificazione.

Tabella 13. *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che siano sedi uniche, sedi centrali o filiali..*

Struttura	%
Sede unica	33,3
Sede centrale con rete di filiali	11,1
Filiale di una rete	44,4
Altro	11,1
Totale	100,0

Si tratta di aziende che operano sia nel settore pubblico che nel privato, quasi sempre istituti di ricerca, università, consorzi di comuni, società di *auditor* (valutatori), studi professionali di ingegneria e laboratori di analisi chimiche e biologiche.

Gli organismi di certificazione si rivolgono a queste aziende prevalentemente per sviluppare progetti di ricerca e sviluppo e per svolgere le analisi utili al fine dell'erogazione della certificazione. Le società di *auditor* invece sono utili per poter garantire un numero utile di valutatori nel caso in cui questi non siano diretti dipendenti dell'ente di certificazione, oppure nel caso in cui il numero degli *auditor* dipendenti non sia sufficiente a coprire adeguatamente gli eventuali picchi di lavoro.

Tabella 14. *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che facciano parte o meno di una rete di collaborazioni.*

	%
No	33,3
Sì	66,6
Totale	100,0

Tutti gli organismi di certificazione intervistati hanno un sito internet che viene utilizzato prevalentemente a scopo informativo e pubblicitario. Spesso il sito internet viene dotato anche di aree riservate per i clienti, nelle quali vengono resi disponibili documenti, informazioni precise e regolamenti. Per quegli organismi che erogano anche servizi di formazione, il sito internet è dotato spesso di aree riservate ai docenti e agli iscritti nelle quali sono reperibili i materiali e le notizie relativi ai corsi.

Per quanto riguarda l'accreditamento, come è stato già spiegato in precedenza, tutti gli organismi di certificazione devono essere accreditati per poter esercitare; ci sono tuttavia diversi tipi di accreditamento e alcune delle aziende intervistate hanno voluto specificarli. Così troviamo, accanto all'accreditamento SINCERT, obbligatorio per la certificazione di diversi settori, l'accreditamento SINAL obbligatorio per i laboratori di analisi, l'autorizzazione del Ministero per le Politiche Agricole Alimentari e Forestali per la certificazione del metodo di produzione biologico ai sensi del Reg.

CEE 2092/91, l'accreditamento IOAS¹⁸ per la certificazione biologica IFOAM¹⁹, accreditamento USDA²⁰ per la certificazione NOP²¹ per gli USA, notifica dell'UE per il rilascio della certificazione CE²² di DPI²³.

Per quanto riguarda il *modus operandi* degli organismi di certificazione riguardante l'acquisizione e la fidelizzazione della clientela, il 57% si affida alle figure dei commerciali per l'ampliamento del portafoglio clienti e per la cura dei rapporti con gli stessi. Il 42% invece dichiara di non avere bisogno di figure specifiche che cerchino nuovi clienti, in quanto la propria fama aziendale, unita ad un sito internet molto ricco, a qualche inserzione su riviste specializzate e/o ad annunci radio e stampa, risultano più che sufficienti per attirare nuovi clienti mantenendo contemporaneamente il numero di quelli fidelizzati.

Inoltre posto che, ogniqualvolta l'organismo di certificazione stipula un contratto, la durata minima dell'incarico è di tre anni, quindi un cliente viene seguito per almeno tre anni, esistono delle tecniche di fidelizzazione dei clienti applicate da quasi tutti gli organismi intervistati. Si tratta di:

- organizzazione di seminari gratuiti per fornire utili aggiornamenti sulle certificazioni,
- agevolazioni nei prezzi per l'iscrizione a corsi di formazione per il personale,
- periodici di informazione e *newsletter*,
- esposizione sul proprio sito internet del *banner* pubblicitario di un cliente alla volta per la durata di un mese,
- premi per le aziende più meritevoli (zero reclami, risposta ad azioni correttive nei tempi stabiliti, ecc.).

¹⁸ International Organic Accreditation Service

¹⁹ International Federation of Organic Agriculture Movements

²⁰ United States Department of Agriculture

²¹ Il NOP (National Organic Program) è il regolamento sulla agricoltura biologica vigente negli Stati Uniti ed emanato dall'USDA.

²² La marcatura CE è un contrassegno che deve essere apposto su determinate tipologie di prodotti per attestarne la rispondenza (o conformità) a tutte le direttive comunitarie ad esso applicabili.

²³ Dispositivi di Protezione Individuale.

4.3 Il personale

Le aziende intervistate contano in media 14 addetti, da un minimo di 3 a un massimo di 27. La tabella successiva mostra la distribuzione delle aziende intervistate per classi di addetti.

Tabella 15. *Distribuzione percentuale delle aziende per classi di addetti.*

	<i>%</i>
1 – 10	44,4
11 – 20	22,2
21 – 30	33,3
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Si tratta di una distribuzione piuttosto omogenea con un leggero aumento della percentuale di aziende nella classe che contiene da 1 a 10 addetti. Si sottolinea che il numero di addetti rilevato si riferisce all'unità locale intervistata, quindi, nel caso in cui si trattasse di una filiale di rete, il numero di addetti si riferisce alla singola filiale e non all'intera rete.

In media 11 addetti su 14 sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 2,5 sono assunti con contratti atipici (a progetto, apprendistato); le donne sono in media 6, quindi intorno al 40%.

Degne di nota risultano le medie del numero di liberi professionisti esclusivi e non esclusivi che lavorano per l'azienda, ma che non vengono incluse nel numero di addetti totali, in quanto formalmente non inclusi nell'organico aziendale. Si tratta comunque di numeri importanti: 13 i liberi professionisti esclusivi e 18 i non esclusivi. Sommando i liberi professionisti esclusivi agli addetti totali, il numero di questi risulta quasi raddoppiato e pari a 27.

Tabella 16. *Numero medio di varie tipologie di addetti nelle aziende intervistate.*

	<i>Media</i>
A tempo indeterminato	10,9
A tempo determinato	0,6
Interinali	0,1
Atipici	2,5
<i>Addetti totali</i>	<i>14,1</i>
Donne	6,2
Liberi professionisti esclusivi	13,1
Liberi professionisti non esclusivi	17,7

Tabella 17. *Distribuzione percentuale delle aziende per utilizzo di liberi professionisti esclusivi.*

	%
No	22,2
Sì	77,8
Totale	100,0

Tutte le aziende interpellate si servono della consulenza di liberi professionisti; tra queste, il 78% annoverano al loro interno liberi professionisti esclusivi, cioè persone che svolgono il proprio lavoro esclusivamente per l'azienda che li assume e per nessun'altra.

I liberi professionisti esclusivi (e non esclusivi) ricoprono nella maggior parte dei casi i seguenti ruoli:

- tecnici controllori,
- valutatori (*auditor*),
- analisti di laboratorio,
- ispettori.

Oltre a questi, i liberi professionisti non esclusivi ricoprono i seguenti ruoli:

- ingegneri,
- architetti,
- commercialisti,
- consulenti del lavoro,
- avvocati,
- commerciali,
- docenti,
- consulenti informatici,
- traduttori.

4.4 Assunzioni passate e future

Passando all'argomento "assunzioni", è stato chiesto inizialmente alle aziende che tipo di canali di reclutamento utilizzassero prevalentemente per attingere alle nuove risorse. Il 77,8% si arrangia con il reclutamento diretto servendosi di proprie banche dati, il 22,2% si rivolge all'Università, mentre il 33,3% si rivolge agli ordini professionali.

Tabella 18. *Distribuzione percentuale delle aziende per utilizzo di canali di reclutamento.*

	%
Reclutamento diretto	77,8
Associazioni di categoria	11,1
Università	22,2
Centri per l'impiego	11,1
Altre aziende di reclutamento	11,1
Altro	33,3
Totale	100,0

Nell'ultimo anno il 77,8% delle aziende intervistate ha effettuato nuove assunzioni (media 1,6 di cui 1,1 laureati). I profili professionali delle persone assunte nell'ultimo anno sono i seguenti:

1. agronomi,
2. informatici,
3. valutatori (*auditor*),
4. commerciali,
5. pianificatori (*audit coordinator*),
6. analisti di laboratorio.

Tabella 19. *Distribuzione percentuale delle aziende per movimento di organico dell'ultimo anno.*

	%
Assunzioni	77,8
Diminuzione di personale	0,0
Solo turnover	22,2
Nessuna variazione	0,0
Totale	100,0

Per i prossimi due anni le aziende intervistate prevedono nuove assunzioni nel 88,9% dei casi (media 1,5). I profili professionali ricercati sono:

1. agronomi,
2. *auditor* per i sistemi di gestione di qualità per la sicurezza,
3. ingegneri meccanici, chimici, ambientali per l'area ricerca e sviluppo,
4. addetti alle certificazioni,
5. pianificatori (*audit coordinator*),
6. ispettori.

Tabella 20. *Distribuzione percentuale delle aziende per movimento di organico dei prossimi due anni.*

	%
Assunzioni	88,9
Diminuzione di personale	0,0
Solo turnover	11,1
Nessuna variazione	0,0
Totale	100,0

4.5 Bisogni di professionalità

L'ultima parte del questionario relativo alle assunzioni riguarda la richiesta alle aziende di elencare le figure professionali per le quali attualmente risulta difficile trovare nuove risorse, sempre che qualche difficoltà nel reperire nuove figure venga incontrata. Risulta che all'incirca la metà delle aziende intervistate incontra dei problemi al momento della ricerca di nuove risorse.

Tabella 21. *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che trovino difficoltà nel reperire personale.*

	%
No	44,4
Sì	55,6
Totale	100,0

I profili professionali per cui la ricerca si rivela più ardua ed i motivi che – secondo gli imprenditori – sono legati a queste difficoltà sono:

1. Auditor per i sistemi di gestione qualità per la sicurezza: la novità dell'argomento "sicurezza" unita a requisiti severi (legati soprattutto agli anni di esperienza ricoperti in ruoli analoghi) richiesti per poter ricoprire questo ruolo, rendono questa figura professionale molto rara e, di conseguenza, molto richiesta;
2. Chimici specializzati in nanotecnologie: la tematica è nuova e le risorse umane specializzate in questo argomento sono ancora troppo poche;
3. Auditor esperti in emission trading: la novità dell'argomento unita a severi requisiti (legati soprattutto agli anni di esperienza ricoperti in ruoli analoghi) richiesti per poter ricoprire questo ruolo, rendono questa figura professionale molto rara e, di conseguenza, molto richiesta;
4. Analisti di laboratorio: gli imprenditori intervistati trovano molto difficile reperire giovani in grado di conciliare le capacità e le competenze tecniche specifiche di analisi chimica con una mentalità aperta, flessibile e propositiva che permetta di guardare i risultati da diversi punti di vista, fornendo l'interpretazione più adatta al contesto specifico all'interno del quale si inseriscono;
5. Ispettori: è una figura professionale rara, soprattutto per la grande quantità di esperienza e requisiti che in genere le vengono richiesti.

5. Le figure professionali negli organismi di certificazione in Veneto

Il personale degli organismi di certificazione si distribuisce in genere all'interno delle aree funzionali sotto elencate.

1. Direzione, in cui vengono svolte tutte le mansioni legate alla gestione strategica e finanziaria dell'azienda, l'organizzazione e il coordinamento delle altre aree funzionali, funzioni di rappresentanza, decisioni finali in merito alla selezione del personale.

In quest'area operano solitamente le figure del *Direttore Generale* o *Presidente* o *Amministratore Unico*, normalmente affiancati da una o più figure di *Segretaria di Direzione*. Generalmente la guida dell'azienda è affidata ad un **Consiglio di Amministrazione** che ha il compito di definire la politica e gli obiettivi dell'organismo e verificarne l'attuazione ed il raggiungimento; il consiglio di amministrazione si occupa della gestione dell'attività economica e finanziaria, della definizione delle tariffe inerenti l'attività e della sorveglianza sulla corretta applicazione delle decisioni adottate. Sulla base delle interviste effettuate, quest'area accoglie il 3% del personale di cui il 75% possiede una laurea.

2. Amministrazione, all'interno della quale vengono svolte tutte le attività riguardanti la gestione contabile dell'impresa e la gestione amministrativa del personale; in quest'area opera solitamente la figura dell'*Impiegato Amministrativo* il cui lavoro viene generalmente coordinato da un *Responsabile Amministrativo*. Nel complesso quest'area accoglie l'8,5% del personale di cui il 36,4% possiede una laurea.

3. Commerciale, dedicata alla cura del rapporto con i clienti ed all'ampliamento del portafoglio clienti ed alle presentazioni aziendali; in quest'area opera la figura del *Commerciale* che, a seconda della mole di lavoro e del numero di figure analoghe presenti nell'area, può assumere il titolo di *Responsabile Commerciale*, aumentando considerevolmente il proprio carico di responsabilità, commisurate con la quantità di esperienza cumulata. Nel complesso quest'area accoglie il 17,7% del personale di cui il 70% possiede una laurea.

4. Formazione, in cui vengono progettati ed organizzati corsi di formazione per gli addetti ai lavori sulle tematiche qualità, ambiente, sicurezza e certificazione: un costante aggiornamento sullo stato dell'arte per quanto riguarda normative, materiali e metodi. In quest'area opera la figura del *Re-*

sponsabile formazione che a volte può essere coadiuvato da un *Addetto alla formazione*. Nel complesso quest'area accoglie il 3% del personale di cui il 50% possiede una laurea.

5. Ricerca e sviluppo, in cui opera la figura del Responsabile Ricerca e Sviluppo coadiuvato dal *Tecnico di Laboratorio*; Nel complesso quest'area accoglie il 5,4% del personale di cui il 100% possiede una laurea.

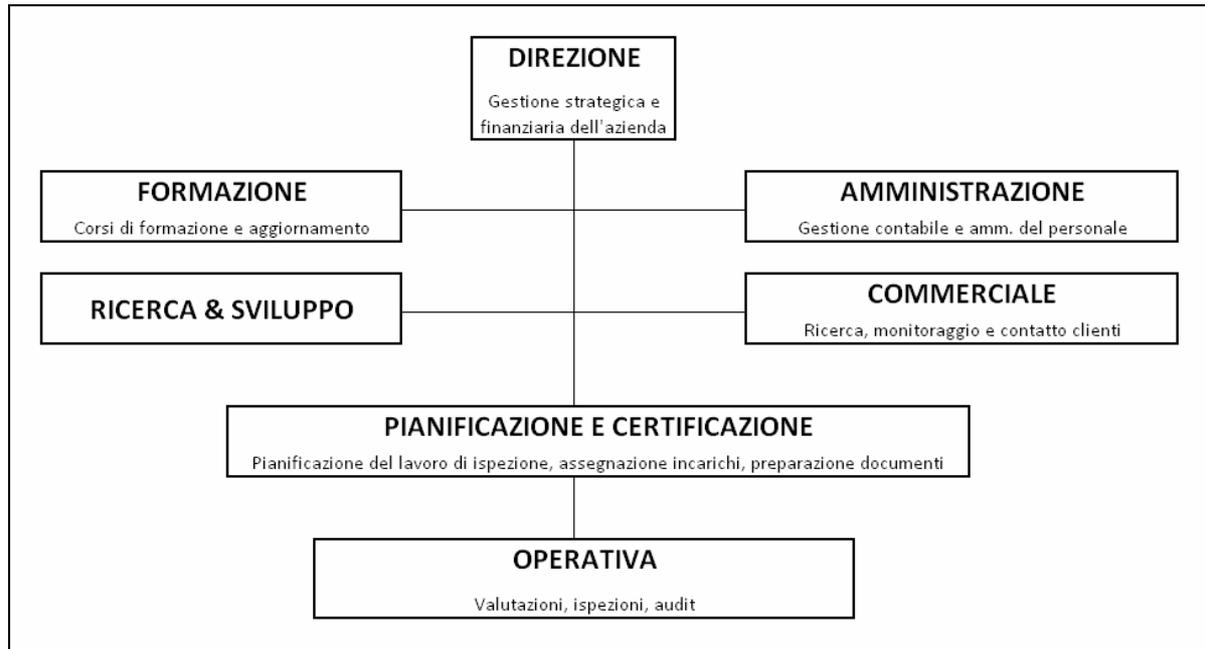
6. Pianificazione e certificazione, in cui vengono organizzate e pianificate le attività di *audit*, di verifica e di ispezione, vengono preparate le documentazioni necessarie per lo svolgimento e per la chiusura degli *audit* ed i contratti di certificazione; in quest'area opera la figura del *Pianificatore* o *Addetto alla Pianificazione*, detto anche *Audit Coordinator*. Nel complesso quest'area accoglie la maggior parte del personale e cioè il 55,4% di cui l'80% possiede una laurea.

7. Operativa, nella quale operano le figure che si occupano delle attività di verifica, di ispezione e di *audit*. In quest'area operano le figure dell'*Auditor* e dell'*Ispettore* che – come è stato rilevato precedentemente – è di solito un libero professionista (esclusivo o meno). I dati della tabella 22 mostrano che solo il 7% del personale è impiegato in quest'area e che l'88,9% del personale dipendente possiede una laurea.

Tabella 22. *Distribuzione percentuale del personale e dei laureati all'interno delle aree funzionali individuate.*

	% personale	% laureati
Direzione	3,08	75,00
Amministrazione	8,46	36,36
Commerciale	17,69	69,57
Formazione	3,08	50,00
Ricerca e Sviluppo	5,38	100,00
Pianificazione e Certificazione	55,38	80,56
Operativa	6,92	88,89
Totale	100,00	75,38

Figura. Organigramma tipico di un organismo di certificazione.



Ogni organismo di certificazione deve possedere inoltre una **Commissione di Certificazione (Registration Committee)** che ha il compito di verificare che tutto il processo di valutazione venga condotto nel rispetto delle procedure, dell'imparzialità e dell'oggettività. Questo organismo ha il compito inoltre di garantire l'oggettività e l'imparzialità dei controlli e delle certificazioni.

I suoi componenti vengono scelti per assicurare l'equilibrio degli interessi e sono liberi da ogni pressione che possa influenzarne le decisioni. La Commissione di Certificazione è nominata ogni tre anni dall'Amministratore Unico. I membri della commissione devono essere rappresentativi delle parti. Solitamente ai membri della commissione vengono richieste nozioni sui sistemi di gestione e si dà preferenza a figure che ricoprano nel proprio ambito professionale ruoli manageriali e/o di elevato livello.

Di seguito verranno descritte le **figure professionali tipiche** degli organismi di certificazione, incontrate e descritte durante le interviste svolte. In particolare verranno descritte attività, competenze, requisiti e doti personali delle seguenti figure:

1. Responsabile dell'area Formazione,
2. Responsabile dell'area Ricerca e Sviluppo,
3. Tecnico di laboratorio,
4. Responsabile Qualità (*Quality Manager*),
5. Pianificatore o Addetto alla pianificazione (*Audit Coordinator*),
6. Valutatore (*Auditor*).

RESPONSABILE FORMAZIONE

- Attività svolte –

E' il referente ed il responsabile unico di tutti i corsi di formazione erogati dall'azienda. Il suo compito è quello di pianificare i contenuti in collaborazione con i docenti, che possono essere professionisti interni o esterni, in accordo con il direttore, il titolare o uno dei soci.

Si occupa di raccogliere e registrare le iscrizioni, gli eventuali curricula e gli eventuali pagamenti delle quote di iscrizione, verificare il possesso da parte dei candidati dei requisiti richiesti, organizzare i gruppi e le ore di lezione, prenotando aule ed attrezzature.

Cura tutte le attività inerenti la pubblicità, la commercializzazione e la comunicazione inerente i corsi di formazione di volta in volta organizzati; gestisce tutti i contatti con l'eventuale ufficio *marketing* e comunicazione, oppure con l'agenzia di comunicazione alla quale sono stati affidati i lavori.

Gestisce i contatti inoltre con docenti e alunni per le comunicazioni di rito: giornate ed orari di inizio e fine delle lezioni, eventuali cambiamenti e modifiche.

Organizza e prepara il materiale didattico per gli alunni; svolge monitoraggi sulla soddisfazione del cliente raccogliendo osservazioni e/o suggerimenti sia da parte degli allievi che da parte dei docenti. Se il servizio formazione dell'azienda possiede una certificazione, il Responsabile Formazione si occupa anche di gestire ed aggiornare tutta la documentazione inerente al sistema qualità interno relativo alla formazione.

- Formazione scolastica richiesta –

Per questa figura la Laurea non è fondamentale, ma costituisce sicuramente un sicuro valore aggiunto ed un requisito discriminante. I titoli preferibili sono quelli in Scienze della Formazione, Scienze dell'Educazione, Psicologia, Lettere, Statistica, Economia.

- Competenze linguistiche richieste –

Solitamente si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata.

- Competenze informatiche richieste –

Si richiede un'ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Capacità di analisi dati e redazione report, conoscenze nell'ambito del marketing e della comunicazione, costituiscono sicuramente valori aggiunti preziosi per questa figura.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

Predisposizione ai rapporti interpersonali, problem solving, capacità di organizzare il proprio lavoro.

RESPONSABILE RICERCA E SVILUPPO

- Attività svolte –

È il coordinatore dei progetti di ricerca. Insieme al team di ricerca analizza le richieste e le problematiche più comuni delle aziende e delle associazioni imprenditoriali, fornisce assistenza per la ricerca di eventuali e possibili finanziamenti pubblici, individua gli interlocutori scientifici competenti, predispone studi di fattibilità ed elabora progetti di ricerca inerenti alle tematiche che stanno a cuore alle aziende clienti nei vari settori economici. L'obiettivo è quello di studiare nuove applicazioni e sviluppi innovativi di tecniche applicabili ai più svariati campi che possono essere quelli inerenti la protezione dell'ambiente, la garanzia della sicurezza negli ambienti di lavoro, il risparmio energetico, l'organizzazione aziendale, ecc..

Il Responsabile Ricerca e Sviluppo ha anche il compito di supervisionare le attività di tutti i membri del team di ricerca e di farsi da portavoce del gruppo nei rapporti con la direzione aziendale. Ha la responsabilità del laboratorio prove e delle strumentazioni di cui esso è dotato, per cui rientra nei suoi compiti anche quello di effettuare eventuali nuovi ordini di materiali e/o strumenti oppure di richiedere la manutenzione, interfacciandosi con il personale dell'ufficio acquisti o dell'amministrazione.

- Formazione scolastica richiesta –

Per questa figura è fondamentale il possesso di una Laurea di stampo tecnico – scientifico, come ingegneria, chimica, biologia, fisica, ecc..

- Competenze linguistiche richieste –

Solitamente si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata. La conoscenza di una seconda lingua straniera costituisce titolo preferenziale.

- Competenze informatiche richieste –

Solitamente si richiede un'ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica; altri programmi di elaborazione dati e di simulazione possono risultare utili a seconda del settore di ricerca specifico.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Si richiedono conoscenze approfondite delle normative sulle certificazioni di qualità e una buona conoscenza dei settori di ricerca specifici.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

La persona che svolge il ruolo di Responsabile Ricerca e Sviluppo è una persona che solitamente vanta una forte esperienza sul campo, quindi nella maggior parte dei casi si tratta di una persona che ha cominciato la carriera come Analista di Laboratorio o Ricercatore. In ogni caso, a prescindere dall'esperienza accumulata sul campo, contano moltissimo doti quali la predisposizione ai rapporti interpersonali, la capacità di instaurare rapporti di fiducia con clienti, fornitori e collaboratori, l'abilità nel decidere in autonomia e doti di *leadership*.

TECNICO DI LABORATORIO

- Attività svolte –

Ha il compito di effettuare analisi biochimiche su campioni di materie prime, su semilavorati e su prodotti finiti.

Elabora i dati relativi alle analisi effettuate e verifica la loro validità, confrontandoli con i parametri definiti dagli standard. Fornisce le adeguate interpretazioni e motivazioni atte a spiegare in modo chiaro e semplice i risultati delle analisi anche ai colleghi non esperti di chimica o biologia.

Produce rapporti e relazioni scritte, spesso sottoscritti dal Responsabile Ricerca e Sviluppo, sull'andamento delle analisi e propone delle possibili soluzioni finalizzate al miglioramento delle performance misurate.

Può essere chiamato ad intervenire alle riunioni del consiglio di amministrazione, in compagnia del Responsabile Ricerca e Sviluppo, per esporre dati e risultati particolarmente rilevanti su analisi da lui stesso condotte.

- Formazione scolastica richiesta –

Per questa figura il requisito minimo è il diploma di tecnico di laboratorio o quello di perito chimico. Tuttavia la Laurea o la Laurea magistrale in chimica, chimica industriale, biologia e materie affini è molto più richiesta e valorizzata. Inoltre è uno dei requisiti base per poter fare carriera all'interno dell'azienda.

- Competenze linguistiche richieste –

Si richiede una buona conoscenza del linguaggio tecnico inglese, in quanto moltissima letteratura è scritta in questa lingua.

- Competenze informatiche richieste –

Solitamente si richiede un'ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica; altri programmi di elaborazione dati e di simulazione possono risultare utili a seconda del settore di ricerca specifico.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Oltre alle conoscenze tipiche del ruolo relative alle analisi chimiche, si richiedono conoscenze approfondite delle normative sulle certificazioni di qualità.

RESPONSABILE CERTIFICAZIONI

- Attività svolte –

E' la figura "chiave" dell'organismo di certificazione in quanto referente assoluto per i servizi di certificazione. Nelle aziende di piccole dimensioni questa figura coincide con il titolare o con i soci titolari. Nel caso di aziende organizzate in filiali, il Responsabile Certificazioni coincide quasi sempre con il Responsabile di Filiale; in aziende di medie – grandi dimensioni, questa figura è responsabile dell'area Certificazioni e ha il compito di effettuare tutti i controlli necessari sui documenti (sia in entrata che in uscita), prima di erogare definitivamente il documento di certificazione al cliente.

Il suo compito dunque è quello di controllare tutta la documentazione prodotta dai valutatori e in seguito dai pianificatori per verificare che i servizi ed i prodotti da certificare rispondano effettivamente ai criteri stabiliti e che tutti i documenti siano in regola.

Spesso si interfaccia col cliente esercitando il ruolo di Responsabile Commerciale nel caso in cui questa figura non sia già presente in azienda.

Ha la responsabilità totale sul personale dell'area Certificazione e Pianificazione, quindi sui valutatori e sui pianificatori che fanno riferimento a lui per qualsiasi problematica inerente le certificazioni. Decide a quale valutatore assegnare le diverse commesse e passa poi la documentazione ai pianificatori, inoltre effettua lo smistamento delle richieste ai vari laboratori di analisi (interni o esterni).

Infine effettua un controllo preliminare sulla documentazione finale, prima di sottoporla alla firma del direttore (se presente).

- Formazione scolastica richiesta –

Un titolo di Laurea preferito ad altri per questa professione, non c'è. I Responsabili Certificazione incontrati durante le interviste possiedono tutti titoli diversi: chi in Ingegneria, chi in Chimica, chi in Statistica, chi in Economia Aziendale, chi in Giurisprudenza. Questo significa che una Laurea è molto importante se non fondamentale per questa professione, ma che il titolo specifico non è poi così determinante. Quello che conta è sicuramente l'esperienza accumulata nel settore, svolgendo i ruoli base.

- Competenze linguistiche richieste –

La conoscenza fluente dell'inglese sia scritta che parlata è fondamentale. La conoscenza di una seconda lingua straniera è quasi sempre richiesta.

- Competenze informatiche richieste –

Solitamente si richiede un'ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica; altri programmi gestionali o di elaborazione dati possono essere ritenuti importanti a seconda del settore di certificazione in cui opera l'azienda.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Ottima conoscenza delle norme di certificazione nei vari settori e continui aggiornamenti su queste materie; conoscenze relative le principali tecniche di ricerca e di analisi applicate all'interno dell'azienda.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

Predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di instaurare rapporti di fiducia con clienti, i fornitori ed i collaboratori, abilità nel decidere in autonomia e doti di *leadership*.

PIANIFICATORE

- Attività svolte –

Come cita il nome stesso di questa figura professionale, il *Pianificatore* ha il compito di “pianificare” le attività lavorative.

In un organismo di certificazione l'attività principale consiste nell'effettuare controlli al fine di verificare se un cliente o i suoi prodotti presentano caratteristiche conformi ai requisiti stabiliti per poi consegnare il documento di certificazione che ne attesti la corrispondenza.

Il pianificatore ha il compito di pianificare i servizi di *audit*. Organizza le visite dei *Valutatori* (o *Auditor*) presso le aziende clienti sulla base delle indicazioni del *Responsabile Certificazioni*. Organizza quindi l'agenda degli appuntamenti e mantiene costanti i rapporti con gli *Auditor* per comunicare loro nuovi appuntamenti o eventuali modifiche nelle visite. Si occupa inoltre di preparare tutti i documenti necessari per lo svolgimento delle verifiche, raccoglie i rapporti dai *Valutatori* dopo che questi hanno compiuto le proprie valutazioni, compie un'analisi preliminare e li passa poi al *Responsabile Certificazioni* per il controllo effettivo. Nel frattempo predispone i documenti necessari per la certificazione vera e propria e, dopo aver ottenuto il nulla osta del Responsabile, li passa a lui per la verifica finale e le firme necessarie.

In alcuni casi, e soprattutto nelle piccole unità o nelle piccole filiali, il *Pianificatore* svolge analisi di *customer satisfaction* e studia soluzioni di marketing per potenziare la rete di vendita; inoltre cura la comunicazione aziendale, mantenendo stretti rapporti con l'ufficio stampa.

- Formazione scolastica richiesta –

Questa professione può essere svolta indifferentemente sia da un diplomato che da un laureato. I percorsi di studio possono essere i più diversi, ma sono preferibili quelli di stampo tecnico, scientifico o economico. La Laurea può risultare utile dopo un po' di anni di esperienza per accedere ad eventuali opportunità di carriera.

- Competenze linguistiche richieste –

Solitamente si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata. La conoscenza di una seconda lingua straniera costituisce titolo preferenziale.

- Competenze informatiche richieste –

Si richiede un'ottima conoscenza dei pacchetti Office, di Internet e della Posta Elettronica.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Ottima conoscenza delle norme di certificazione nei vari settori e continui aggiornamenti su queste materie; conoscenze relative le principali tecniche di ricerca e di analisi applicate all'interno dell'azienda.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

Ottime capacità di organizzazione del proprio lavoro, resistenza allo stress, disponibilità a lavorare fuori orario, precisione, ottime doti relazionali.

VALUTATORE / AUDITOR

- Attività svolte –

Il *Valutatore* o *Auditor* ha il compito di svolgere verifiche ispettive (o *audit*) allo scopo di valutare se i vari elementi di un Sistema di Gestione sono attuati e idonei a conseguire gli obiettivi che il sistema stesso si era prefissato. In seguito alla verifica ispettiva l'*Auditor* ha il compito di evidenziare l'eventuale necessità di ridurre, eliminare o prevenire le non conformità. Inoltre può suggerire eventuali opportunità di miglioramento. L'*Auditor* può far parte di un cosiddetto gruppo di audit, una squadra cioè composta da più *Auditor* che possono essere supportati da *Esperti Tecnici*²⁴ al fine di eseguire un audit. L'*Auditor* del gruppo è nominato dal *Responsabile del Gruppo*; il gruppo di audit può comprendere *Auditor* in addestramento.

I principi dell'attività di *audit*, la gestione dei programmi di *audit*, la conduzione di *audit* e le competenze dell'*Auditor* di Sistemi di Gestione per la Qualità e/o l'Ambiente (interni o esterni) si basano sulle linee guida fornite dalla norma UNI EN ISO 19011:2002 (Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale).

L'*Auditor* deve applicare i principi, le procedure e le tecniche di audit, attuare gli audit entro i tempi concordati, raccogliere informazioni attraverso interviste, l'osservazione ed il riesame di documenti, registrazioni e dati, verificare l'esattezza delle informazioni raccolte, confermare la sufficienza e l'idoenità delle evidenze dell'audit per supportare le risultanze e le conclusioni dell'audit, valutare quali fattori possono influenzare l'affidabilità delle risultanze e delle conclusioni dell'audit, utilizzare documenti di lavoro per registrare le attività di audit, predisporre i rapporti di audit.

²⁴ L'*Esperto Tecnico* è una persona che fornisce conoscenze o competenze specifiche (riferite all'organizzazione, al processo o all'attività da sottoporre ad audit, alla lingua o alla cultura) al gruppo di audit. Un esperto tecnico non può agire come *Auditor* nel gruppo di audit.

- Formazione scolastica richiesta –

Per diventare *Auditor* è necessario cumulare la formazione acquisita tramite i percorsi scolastici, con una adeguata esperienza sul campo. In linea generale si richiede il Diploma di Scuola Superiore abbinato a 5 anni di esperienza lavorativa di cui almeno 2 anni nel campo della gestione per la qualità o nel campo della gestione ambientale (a seconda che si voglia diventare *Auditor di sistemi di gestione per la qualità* o *Auditor di sistemi di gestione ambientale*). Sono necessarie inoltre almeno 40 ore di formazione ed addestramento sull'*audit* e almeno lo svolgimento di 4 *audit* completi per un totale di almeno 20 giorni di esperienza di *audit* effettuati come *Auditor* in addestramento sotto la guida di un *Responsabile di Audit*. L'esperienza lavorativa di 5 anni si riduce ad un anno se dopo il diploma è stato completato un percorso di studi appropriato come può essere una Laurea in materie tecniche o scientifiche.

- Competenze linguistiche richieste –

Solitamente si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata. La conoscenza di una seconda lingua straniera costituisce titolo preferenziale.

- Competenze informatiche richieste –

Oltre ad un'ottima conoscenza di Office, Internet e posta elettronica, si richiede la conoscenza dei sistemi informativi e la tecnologia per l'autorizzazione, la sicurezza, la distribuzione ed il controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Conoscenza delle situazioni organizzative aziendali, dei Sistemi di Gestione e dei documenti di riferimento; conoscenza delle norme relative ai sistemi di gestione per la qualità o di gestione ambientale, le procedure applicabili e la documentazione relativa. Conoscenza delle leggi applicabili, dei codici, dei regolamenti locali, regionali e nazionali. Conoscenza dei contratti, dei trattati e delle convenzioni internazionali.

Gli *Auditor* sviluppano, mantengono e migliorano la loro competenza mediante lo sviluppo professionale continuo ed una regolare partecipazione ad audit.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

La norma richiede: comportamento etico (sincerità, onestà, fiducia, integrità, riservatezza, discrezione), mentalità aperta, diplomazia, spirito di osservazione, perspicacia, versatilità, tenacia, imparzialità (cioè l'obbligo di riportare fedelmente e con precisione le risultanze, le conclusioni ed i rapporti di audit). Inoltre l'*Auditor* deve conservare obiettività di pensiero ed assicurare che le risultanze e le conclusioni dell'audit siano basate solo sulle evidenze dell'audit stesso.

6. Le aziende venete di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza

6.1 I rispondenti

Presentiamo innanzitutto qualche dato sulle persone che hanno risposto all'indagine. Si tratta nel 78,4% dei casi di titolari aziendali o presidenti e nel 21,6% dei casi di responsabili di area funzionale. E' ragionevole quindi presupporre che le risposte date al rilevatore provengano da rispondenti con un'ottima cognizione della propria realtà aziendale, in grado perciò di fornire risposte ragionate e consapevoli riguardo ogni aspetto toccato durante l'intervista.

Tabella . *Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di ruolo ricoperto in azienda.*

<i>Ruolo ricoperto</i>	<i>%</i>
Titolare, Presidente	78,4
Responsabile di area	21,6
Consulente / Collaboratore	0,0
Altro ruolo	0,0
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

I rispondenti possiedono la Laurea nel 82,4% dei casi. Si tratta prevalentemente di Lauree in: ingegneria elettronica, ingegneria ambientale, ingegneria chimica, fisica, chimica industriale.

Tabella . *Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio posseduto.*

<i>Titolo di studio</i>	<i>%</i>
Licenza media	0,0
Diploma di scuola superiore	17,6
Laurea	82,4
Specializzazione post - universitaria	0,0
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Il 75% degli intervistati hanno dichiarato di aver frequentato corsi di formazione / specializzazione ulteriori al titolo di studio posseduto, sui seguenti argomenti:

1. amministrazione e finanza,
2. *marketing*,
3. gestione delle risorse umane,
4. organizzazione aziendale,
5. organizzazione aziendale,
6. certificazione ISO 9000, 14000, 18000, marcatura CE,
7. sicurezza e tutela dell'ambiente,
8. prevenzione incendi,
9. risparmio energetico.

Si nota dunque come la necessità per questi ruoli di una formazione che vada ben oltre i classici percorsi scolastici o universitari sia evidente già a partire dall'analisi delle esperienze scolastiche dei rispondenti, che hanno ritenuto fondamentale per il proprio lavoro specializzarsi in particolari argomenti non trattati esaurientemente durante i percorsi scolastici o universitari.

Le competenze informatiche possedute da queste figure sono prevalentemente di livello medio alto: tutti i rispondenti hanno buona dimestichezza con il computer e, per il 70,6%, utilizzano abitualmente – oltre al pacchetto office, internet e posta elettronica – programmi gestionali o di elaborazione dati specifici.

Tabella . Distribuzione percentuale dei rispondenti per livello delle competenze informatiche.

Competenze informatiche	%
Di base (Office, internet, posta elettronica)	29,4
Esperto (utilizzo programmi specifici)	70,6
Programmatore	0,0
Totale	100,0

Per quanto riguarda le competenze linguistiche, anche queste di buon livello, tutti i rispondenti hanno dichiarato di conoscere bene la lingua inglese.

6.2 L'azienda

Le aziende intervistate svolgono le seguenti attività primarie:

1. consulenza in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 626),
2. incarico di RSPP (Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione) per conto terzi,
3. consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per la qualità,
4. consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per l'ambiente,
5. consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per la sicurezza,
6. formazione su ambiente e sicurezza,
7. consulenza sulle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, HACCP, SA8000,
8. servizio di auditing,
9. analisi di laboratorio, controllo e certificazione delle acque e del vino,
10. marcatura CE,
11. analisi dei rischi.

Attività secondarie dichiarate dalle persone intervistate sono le seguenti:

1. servizi di formazione ed aggiornamento professionale e tecnico,
2. progettazione e consulenza tecnica per la realizzazione di impianti elettrici, termoidraulici e antincendio,
3. consulenza per la certificazione di qualità degli studi professionali,
4. progettazione elettrica e termotecnica, edile, di impianti a biomassa e di teleriscaldamento,
5. assistenza legislativa e amministrativa inerente la gestione e la compilazione dei registri di vinificazione,
6. installazione e gestione impianti trattamento acque, analisi chimiche e microbiologiche per controllo inquinamento ambientale.

La maggior parte delle aziende venete di consulenza per la certificazione sono sorte negli anni Novanta e la cosa non dovrebbe stupire se si considera che le principali norme per la gestione di sistemi qualità sono sorte verso la fine degli anni Ottanta (cfr par. 1.1). La maggior parte delle aziende intervistate (84,3%) sono strutturate in un'unica sede.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende per classe di anno di inizio attività.

Anni	%
1971 – 1980	9,8
1981 – 1990	29,4
1991 – 2000	45,1
2000 e oltre	15,7
Totale	100,0

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che siano sedi uniche, sedi centrali o filiali..

Struttura	%
Sede unica	84,3
Sede centrale con rete di filiali	11,8
Filiale di una rete	2,0
Altro	1,9
Totale	100,0

L'82% delle aziende si servono di "reti" di collaborazione più o meno formale instaurate con altre aziende o enti, al fine di erogare il servizio finale.

Le aziende collaboratrici operano sia nel settore pubblico che nel privato e si tratta quasi sempre di istituti di ricerca, università, centri di formazione, studi tecnici di ingegneria e laboratori di analisi chimiche e biologiche.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che facciano parte o meno di una rete di collaborazioni.

	%
No	17,6
Sì	82,4
Totale	100,0

La maggior parte delle aziende intervistate (84%) hanno un sito internet che viene utilizzato prevalentemente a scopo informativo e pubblicitario. Spesso il sito internet viene dotato anche di aree riservate per i clienti, nelle quali vengono resi disponibili documenti, informazioni precise e regolamenti. Per le aziende che erogano anche servizi di formazione, il sito internet è dotato spesso di aree riservate ai docenti e agli iscritti.

Tabella . *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che possiedano un sito internet..*

	%
Si	84,3
In fase di realizzazione	9,8
No	5,9
Totale	100,0

Per quanto riguarda la certificazione propria delle aziende intervistate, il 68,6% di queste possiedono già una certificazione (UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 17025, UNI EN ISO 14001:2004, OSHAS 18001:2007, SA 8000, VISION 2000, ecc.).

Tabella . *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che possiedano certificazioni o accreditamenti..*

	%
Si	68,6
Stiamo per ottenerli	5,9
No	19,6
Mancanti	5,9
Totale	100,0

6.3 Il personale

Le aziende intervistate contano in media 12 addetti, da un minimo di 1 a un massimo di 85. La tabella successiva mostra la distribuzione delle aziende intervistate per classi di addetti.

Tabella . *Distribuzione percentuale delle aziende per classi di addetti.*

	%
1 – 10	62,7
11 – 20	19,7
21 – 30	4,0
Più di 30	13,6
Totale	100,0

Si tratta per la maggior parte di piccole aziende che hanno un numero di addetti compreso da 1 a 10. Il 19,7% delle aziende conta un numero di addetti da 11 a 20 e il 13,6% ne possiede più di 30.

Tabella . Numero medio di varie tipologie di addetti nelle aziende intervistate.

	<i>Media</i>
A tempo indeterminato	7,9
A tempo determinato	1,5
Interinali	0,1
Atipici	2,5
Addetti totali	12,0
Donne	4,1
Liberi professionisti esclusivi	3,8
Liberi professionisti non esclusivi	6,3

In media 8 addetti su 12 sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 2,5 sono assunti con contratti atipici (a progetto, apprendistato); le donne sono in media 4, quindi intorno al 30%.

Degne di nota risultano le medie del numero di liberi professionisti esclusivi e non esclusivi che lavorano per l'azienda, ma che non vengono incluse nel numero di addetti totali, in quanto formalmente non inclusi nell'organico aziendale. Considerando che l'86,3% delle aziende si serve della collaborazione di liberi professionisti, si nota che questi sono rappresentati da numeri abbastanza importanti: in media sono quasi 4 i liberi professionisti esclusivi e 6 i non esclusivi per ciascuna azienda. Sommando i liberi professionisti esclusivi agli addetti totali, il numero medio di questi passerebbe da 12 a 16.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende per utilizzo di liberi professionisti esclusivi.

	<i>%</i>
No	35,3
Sì	51,0
Mancanti	13,7
Totale	100,0

Il 35,3% delle aziende annoverano al loro interno liberi professionisti esclusivi, cioè persone che svolgono il proprio lavoro esclusivamente per l'azienda che li assume e per nessun'altra.

I liberi professionisti esclusivi (e non esclusivi) ricoprono nella maggior parte dei casi i seguenti ruoli:

1. ingegneri,

2. architetti,
3. geometri,
4. consulenti ATEX²⁵,
5. esperti in materia di ambiente e sicurezza,
6. coordinatori sicurezza cantieri,
7. informatici,
8. biologi,
9. chimici.

Oltre a questi, i liberi professionisti non esclusivi ricoprono i seguenti ruoli:

1. avvocati,
2. commercialisti,
3. consulenti del lavoro,
4. consulenti di direzione,
5. operatori per prove e analisi materiali e controlli non distruttivi.

6.4 Assunzioni passate e future

Passando all'argomento "assunzioni", è stato chiesto inizialmente alle aziende che tipo di canali di reclutamento utilizzassero prevalentemente per attingere alle nuove risorse. Il 74,2% si arrangia con il reclutamento diretto servendosi di proprie banche dati, il 12,4% si rivolge all'Università, mentre il 11,7% si rivolge agli ordini professionali.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende per utilizzo di canali di reclutamento.

	%
Reclutamento diretto	74,2
Associazioni di categoria	1,1
Università	12,4
Centri per l'impiego	0,3
Altre aziende di reclutamento	0,3
Altro	11,7
Totale	100,0

Nell'ultimo anno il 51% delle aziende intervistate ha effettuato nuove assunzioni (media 2,5 di cui 2,2 laureati). I profili professionali delle persone assunte nell'ultimo anno sono i seguenti:

1. addetto all'organizzazione didattica,
2. consulente tecnico per l'ambiente,
3. responsabile formazione,
4. segretaria organizzazione,
5. consulente tecnico per la sicurezza,
6. tecnici specializzati di laboratorio,
7. ingeneri civili ed elettronici.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende per movimento di organico dell'ultimo anno.

	%
Assunzioni	51,0
Diminuzione di personale	5,9
Solo turnover	0,0
Nessuna variazione	37,3
Mancanti	5,8
Totale	100,0

Per i prossimi due anni le aziende intervistate prevedono nuove assunzioni nel 55% dei casi (media 2,1). I profili professionali ricercati sono:

1. addetto all'organizzazione didattica,
2. consulente tecnico specializzato in chimica,
3. consulente tecnico per la sicurezza,
4. analista di laboratorio,
5. consulente tecnico per l'area qualità,
6. consulente tecnico ambientale.

Tabella . Distribuzione percentuale delle aziende per movimento di organico dei prossimi due anni.

	%
Assunzioni	54,9
Diminuzione di personale	2,0
Nessuna variazione	39,2
Mancanti	3,9
Totale	100,0

²⁵ è il nome convenzionale della direttiva 94/9/CE dell'Unione Europea per la regolamentazione di apparecchiature destinate all'impiego in zone a rischio di esplosione.

6.5 Bisogni di professionalità

L'ultima parte del questionario relativo alle assunzioni riguarda la richiesta alle aziende di elencare le figure professionali per le quali attualmente risulta difficile trovare nuove risorse, sempre che qualche difficoltà nel reperire nuove figure venga incontrata. Risulta che all'incirca la metà delle aziende intervistate incontra dei problemi al momento della ricerca di nuove risorse.

Tabella . *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che trovino difficoltà nel reperire personale.*

	%
No	45,1
Sì	49,0
Mancanti	5,9
Totale	100,0

I profili professionali per cui la ricerca si rivela più ardua ed i motivi che – secondo gli imprenditori – sono legati a queste difficoltà sono:

- a) **esperti in sicurezza e ambiente.** Si tratta di figure non facili da reperire sul mercato del lavoro, in quanto l'argomento sicurezza e ambiente è piuttosto recente ed in costante mutamento ed aggiornamento. I percorsi formativi su queste materie sono ancora agli esordi, anche se ultimamente stanno subendo forti spinte, attraendo un numero sempre maggiore di giovani. Nonostante ciò i giovani laureati in queste materie vengono subito assorbiti dal mercato e quindi bisognerebbe aumentare l'attrattività per certi corsi di laurea, che sarebbero di sicuro interesse per le imprese.
- b) **commerciali.** Sono figure che si stanno trasformando e stanno arricchendo in modo esponenziale – in funzione delle esigenze del mercato – il proprio bagaglio di competenze, soprattutto quando vengono chiamate a lavorare per aziende che producono beni o servizi dall'elevato contenuto tecnologico ed innovativo. Viene richiesta loro la capacità di saper mixare competenze preziose, non solo trasversali, ma anche tecniche. Da un lato infatti queste figure devono disporre di una conoscenza di base tecnico-scientifica molto ampia che permetta loro di parlare con “cognizione di causa” dei prodotti e dei servizi che si accingono a promuovere; dall'altro lato devono possedere doti relazionali, devono saper trasmettere fiducia e simpatia, devono saper ascoltare il cliente, facendo il possibile per trovare la soluzione migliore in risposta alle sue esigenze; in altre parole devono “saperci fare” con le persone e al giorno d'oggi non è facile trovare delle figure così complete.

c) **analisti di laboratorio (chimici).** Per queste figure, affermano gli imprenditori, le competenze tecniche e le conoscenze teoriche non mancano quasi mai, anzi, nella maggior parte dei casi i laureati in chimica o chimica industriale sono molto preparati. Tuttavia manca la capacità di sapersi distaccare dal risultato di un'analisi fine a sé stesso e riuscire a darne un'interpretazione coerente con il contesto e con gli obiettivi per cui l'analisi è stata svolta.

7. Le figure professionali nelle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza

Il personale delle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza, si distribuisce prevalentemente all'interno delle seguenti aree funzionali:

1. Direzione, in cui vengono svolte tutte le mansioni legate alla gestione strategica e finanziaria dell'azienda, l'organizzazione e il coordinamento delle altre aree funzionali, rappresentanza aziendale, decisioni finali sulla selezione del personale; in quest'area operano il *Direttore Generale* o il *Presidente* o il *Titolare* o i *Soci Titolari* e la *Segretaria di Direzione*.

2. Amministrazione, all'interno della quale vengono svolte tutte le attività riguardanti la gestione contabile dell'impresa e la gestione amministrativa del personale; in quest'area operano il *Responsabile Amministrativo* e l'*Impiegato Amministrativo*. In quest'area abbiamo incontrato anche figure che normalmente svolgono le proprie funzioni in altri uffici, non prettamente amministrativi, come l'ufficio legale, l'ufficio gare e appalti e l'ufficio informatico. Nel complesso quest'area accoglie il 15,9% del personale di cui il 25,9% possiede una laurea.

3. Commerciale, l'area dedicata alla cura del rapporto con i clienti e all'ampliamento del portafoglio clienti; in quest'area operano il *Responsabile Commerciale* ed il *Commerciale*. Nel complesso quest'area accoglie il 3,5% del personale di cui il 50% possiede una laurea.

4. Formazione, in cui vengono organizzate e gestite tutte le attività legate a corsi di formazione offerti dall'azienda a personale interno ed esterno; in quest'area opera la figura del *Responsabile formazione* che a volte può essere coadiuvato da un *Addetto alla formazione*. Nel complesso quest'area accoglie il 3,5% del personale di cui il 66,7% possiede una laurea.

5. Ricerca & Sviluppo, in cui opera il 6,5% del personale di cui il 72,7% possiede una Laurea.

6. Sistemi di gestione, è il cuore dell'azienda che occupa il 67,6% del personale, di cui il 73% in possesso di Laurea. In quest'area vengono sviluppati i principali sistemi di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente e all'interno di quest'area si trovano spesso delle sottoaree a seconda del settore di specializzazione del personale. Le sottoaree sono:

a) Organizzazione e Sviluppo, in cui si effettuano le consulenze per la pianificazione strategica aziendale. Secondo le interviste svolte, in questa sottoarea opera l'11,8% del personale, di cui il 90% possiede una Laurea;

b) Sicurezza, in cui si effettuano le progettazioni di sistemi di sicurezza sul lavoro. Questa sottoarea impegna il 31,2% del personale di cui il 73,6% con Laurea.

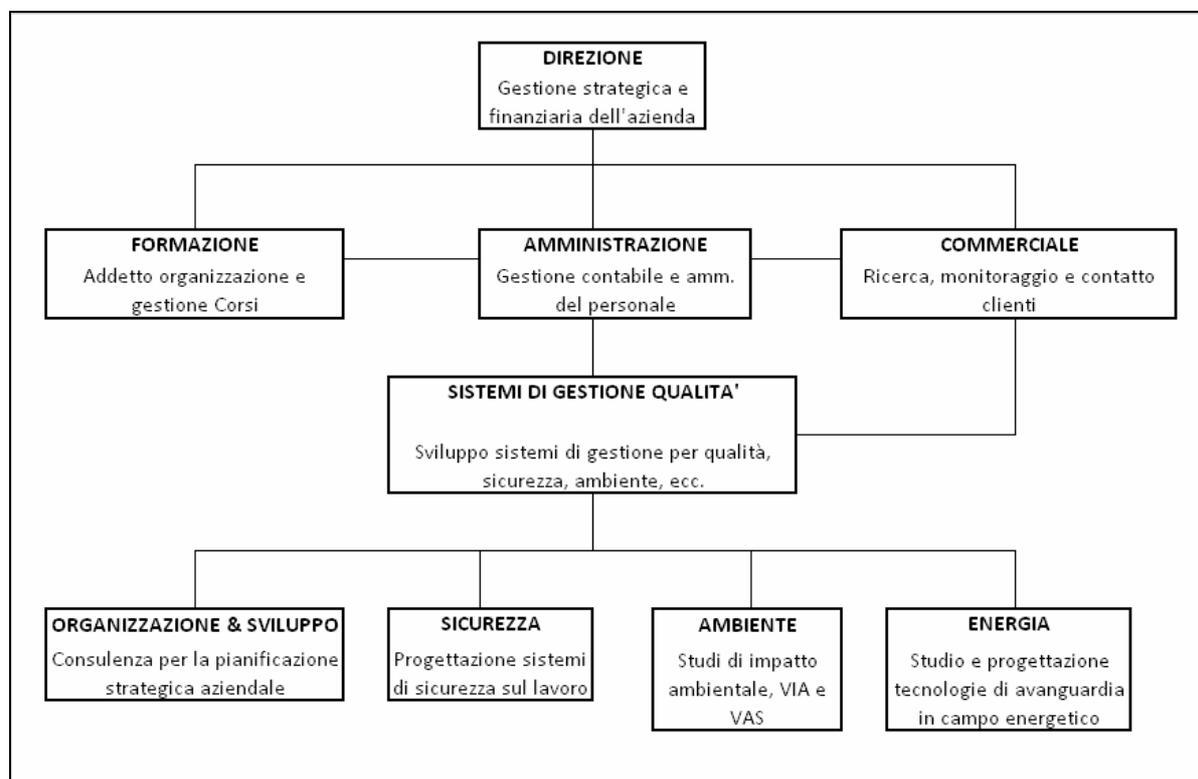
c) **Ambiente**, in cui si effettuano studi di impatto ambientale, VIA e VAS. In quest'area opera il 10,6% del personale di cui il 72,2% possiede una laurea.

d) **Energia**, in cui si effettuano studi e progettazioni di tecnologie d'avanguardia in campo energetico. In quest'area opera il 14,1% del personale, di cui il 58,3% possiede una Laurea.

Tabella 23. Distribuzione percentuale del personale e dei laureati all'interno delle aree funzionali individuate.

	% personale	% laureati
Direzione	2,9	100,0
Amministrazione	15,9	25,9
Commerciale	3,5	50,0
Formazione	3,6	66,7
Ricerca & Sviluppo	6,5	72,7
Sistemi di gestione	67,6	73,0
(Organizzazione e sviluppo)	(11,8)	(90,0)
(Ambiente)	(31,2)	(73,6)
(Sicurezza)	(10,6)	(72,2)
(Energia)	(14,1)	(58,3)
Totale	100,0	65,3

Figura. Organigramma tipico di un'azienda di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione qualità.



Durante le interviste abbiamo potuto constatare che alcune figure professionali come il *Responsabile Formazione*, il *Responsabile Ricerca e Sviluppo* ed il *Tecnico di Laboratorio* sono analoghe, sia per attività che per requisiti, a quelle precedentemente descritte con riferimento agli Organismi di Certificazione. Abbiamo perciò deciso di omettere queste figure dall'elenco e dalla descrizione delle figure incontrate nelle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per evitare inutili "doppioni".

Descriveremo invece un'unica figura, che abbiamo deciso di chiamare *Consulente Tecnico per la gestione di Sistemi Qualità*.

CONSULENTE TECNICO PER LA GESTIONE DI SISTEMI QUALITÀ

- Attività svolte -

Si tratta di una figura professionale in grado di operare a vari livelli nell'ambito delle problematiche riguardanti la garanzia della qualità e di fornire adeguato supporto metodologico e tecnico ai responsabili (interni ed esterni alle società) delle iniziative finalizzate alla certificazione.

Questa figura fornisce consulenze al fine di progettare, implementare, sviluppare e mantenere sistemi di gestione per la qualità del sistema di produzione in base a ISO 9001, gestione ambientale in base a ISO 14001 e EMAS, gestione della sicurezza e salute dei lavoratori in base a OSHAS 18001, per la filiera agroalimentare in base a ISO 22000, per l'accreditamento di laboratori di analisi in base a ISO17025, per la responsabilità sociale in base a SA 8000.

Definisce il sistema di qualità aziendale in conformità alle Norme ISO e pianifica le azioni necessarie al miglioramento continuo, redige ed aggiorna il Manuale Qualità e le Procedure Qualità; verifica la conformità delle procedure ai requisiti formativi; fornisce supporto alla direzione nelle attività di verifica; svolge verifiche ispettive e monitora l'attuazione delle azioni correttive; fornisce supporto alle funzioni tecniche nell'esame e deliberazione delle non conformità e monitoraggio delle relative azioni correttive e preventive; gestisce i rapporti con gli OdC.

La figura professionale del Consulente Tecnico per la Gestione di Sistemi Qualità deve essere in grado di "vedere" una organizzazione come sistema qualità (SQA), vedere le relazioni tra il sistema qualità e l'ambiente naturale in termine di scambio, vedere le relazioni tra l'organizzazione e gli altri "sistemi umani" interni ed esterni all'organizzazione.

Deve essere in grado di applicare in modo sinergico l'insieme di conoscenze di cui dispone ad una specifica organizzazione, selezionando gli strumenti che, in via prioritaria, potranno rivelarsi strategici per l'organizzazione stessa.

Se si tratta di un **esperto nel settore della sicurezza**, può essere chiamato a ricoprire il ruolo di *Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione* (RSPP) per le aziende clienti.

Il D.Lgs. 626/94 prevede infatti, tra gli obblighi di un datore di lavoro, quello di organizzare il servizio di prevenzione e protezione. Tale servizio, peraltro di fondamentale importanza per la sicurezza dell'azienda e dei lavoratori, è costituito da alcune persone nominate direttamente dal datore di lavoro, sia interne che esterne all'azienda, in possesso di capacità ed attitudini adeguate per l'espletamento del servizio. Tra queste è necessario che il datore di lavoro nomini il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP).

Questa figura, collaborando e interagendo con i responsabili e con i lavoratori, è la persona più indicata per l'individuazione di tutti i pericoli e la loro valutazione. Svolge molte importanti funzioni, tra cui:

- individuare i fattori di rischio presenti in azienda, redigere il Documento di Valutazione dei Rischi e curarne l'aggiornamento;
- avvertire i responsabili ed il Datore di Lavoro dei rischi riscontrati;
- valutare i fattori di rischio ed individuare il programma degli interventi volti al miglioramento della sicurezza e della salubrità degli ambienti di lavoro;
- elaborare le misure preventive e protettive, individuare i dispositivi di protezione individuale più appropriati alla mansione e/o al lavoratore ed i sistemi di controllo di tali misure,
- elaborare delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali,
- proporre i programmi di formazione ed informazione dei lavoratori,
- partecipare alle riunioni aziendali periodiche indette per la gestione della sicurezza aziendale,
- organizzare e presenziare agli incontri tra il Datore di Lavoro, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza ed il Medico Competente;
- redigere ed aggiornare i Piani di Emergenza;
- curare l'addestramento degli addetti antincendio ai sensi del D.M. 10.03.98;
- fornire ai lavoratori le informazioni inerenti alla sicurezza in azienda, con particolare riferimento ai rischi presenti, alle misure di prevenzione adottate, alle procedure da eseguire in caso di incidente e/o di emergenza, ai pericoli connessi legati all'uso di certi materiali o sostanze o all'attività lavorativa da intraprendere.

Se si tratta di un **esperto nel settore ambientale**, diventa il referente principale per le strategie ambientali di un'azienda. Opera in collaborazione con il manager ambientale dell'azienda cliente o comunque con il diretto responsabile dell'azienda cliente per le strategie ambientali. Si occupa di tutto ciò che riguarda l'attività dell'impresa sul territorio: come eliminare sostanze nocive dal ciclo di lavorazione, come ridurre i rifiuti di lavorazione e le emissioni inquinanti o razionalizzare i consumi energetici. Dall'intervento sul processo produttivo la sua competenza giunge poi al prodotto che deve essere ecologico sia nelle caratteristiche sia nel confezionamento e nel riciclaggio.

E' anche un esperto di impatto ambientale, pertanto compie studi approfonditi sugli ecosistemi, coinvolgendo nella sua attività numerosi tecnici e professionisti. Svolge studi di impatto ambientale per il rilascio del giudizio di compatibilità, effettua perizie e consulenze tecniche di parte, progetta sistemi di bonifica e contenimento, progetta razionalizzazioni e gestioni delle risorse energetiche naturali.

Redige la relazione sulla valutazione della compatibilità tra progetto ed ambiente che, per legge, deve essere presentata all'autorità competente nel momento in cui ci si appresta ad erigere un'opera che comporta conseguenze sul territorio.

L'ultimo rapporto dell'Istituto di Studi Sociali ed Economici "EURISPES" prevede che nei prossimi due anni gli attuali addetti all'ambiente raddoppieranno. Un altro istituto, l'IRSI (Istituto sulle Relazioni Industriali) calcola che le nuove professioni "verdi" nei prossimi cinque anni rappresenteranno il 5,2% dell'occupazione in Italia.

- Formazione scolastica richiesta –

Per queste figure è ormai richiesta la Laurea o la Laurea Magistrale, soprattutto in materie tecnico-scientifiche: ingegneria, chimica, biologia, agraria, tecnologia alimentare, ma anche statistica ed economia.

- Competenze linguistiche richieste –

Si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, con particolare riferimento al microlinguaggio del settore.

- Competenze informatiche richieste –

Si richiede un'ottima conoscenza del pacchetto Office, di Internet e della posta elettronica. La conoscenza di software di elaborazione dati costituisce titolo preferenziale.

- Altre competenze tecniche o specifiche richieste –

Esaustiva formazione nella normativa cogente ed in particolare:

- conoscenza e applicazione della norma UNI EN ISO 9000:2000;
- conoscenza e applicazione della norma OSHAS 18001 e delle altre regolamentazioni relative alla sicurezza (D.lgs 626/94 e successive integrazioni);
- conoscenza e applicazione delle norme UNI EN ISO 14000 sull'ambiente;
- conoscenza di altri modelli cogenti, di eccellenza e di responsabilità sociale: HACCP, bilancio ambientale, EFQM, AA accountability 1000, SA 8000, bilancio sociale, codice etico;
- conoscenza dell'approccio TQM, l'organizzazione aziendale e i processi aziendali.

Conoscenza e capacità di utilizzo delle fonti informative essenziali ai fini della conduzione in qualità del processo produttivo.

- Doti e caratteristiche personali ideali –

Problem solving, intraprendenza, orientamento al cliente, spirito d'iniziativa, precisione, accuratezza e meticolosità, riflessività, doti relazionali e di negoziazione; disponibilità a lavorare fuori orario, disponibilità a frequenti spostamenti.

8. Le risposte dei testimoni privilegiati

Il Comitato Territoriale per la Qualità è un gruppo di lavoro interaziendale costituito da Unindustria Padova nel 1994 per promuovere la cultura della qualità integrata e favorire la crescita organizzativa e manageriale delle imprese aderenti.

Ai fini della nostra indagine, i membri del gruppo sono stati considerati come “testimoni privilegiati”, in quanto soggetti direttamente coinvolti e quindi particolarmente esperti sul settore oggetto di studio, in grado pertanto di fornire utili informazioni e notizie mirate sugli argomenti di nostro interesse.

I membri del CTQ, che sono all'incirca una trentina, sono stati invitati a rispondere ad un questionario on line, con i seguenti obiettivi:

- 1) indagare sull'esistenza all'interno delle aziende di figure professionali specificatamente addette allo sviluppo dei sistemi di gestione per qualità, ambiente e/o sicurezza,
- 2) descrivere le attività principali svolte da queste figure,
- 3) individuare le competenze specifiche, nonché i requisiti di base necessari richiesti in fase di selezione per l'assunzione di tali figure.

I risultati di questa indagine verranno presentati senza l'ausilio di percentuali in quanto il gruppo di testimoni privilegiati per definizione gode di una numerosità ristretta pertanto le percentuali non sarebbero statisticamente rappresentative.

Tutte le aziende interpellate possiedono almeno una certificazione di qualità, in particolare la certificazione di sistema di gestione qualità ISO 9001:2000.

Altre aziende possiedono, in aggiunta alla ISO 9001:2000, la ISO 14000 (sistemi di gestione ambientale) e la OHSAS 18001 (sistema aziendale per la sicurezza e la salute dei lavoratori).

Queste aziende sono caratterizzate dalla presenza di un'area funzionale ben definita dedicata allo sviluppo e/o al mantenimento dei sistemi di gestione qualità, all'interno della quale operano una o più figure professionali specificamente dedicate all'argomento qualità.

L'area viene nominata diversamente a seconda dell'azienda di appartenenza. I nomi prevalentemente utilizzati sono: ufficio garanzia qualità, gestione qualità, assicurazione qualità. Tuttavia, al di là della diversità dei nomi utilizzati per definire quest'area, il senso ed il significato trasmessi sono molto chiari ed inequivocabili. Essi riflettono l'impegno aziendale a garantire, tramite procedure

standard certificate e periodicamente controllate, la qualità non soltanto delle proprie procedure interne, ma anche dei propri prodotti; riflettono inoltre l'impegno aziendale alla tutela dell'ambiente, alla sicurezza e alla salute dei propri lavoratori.

All'interno dell'area suddetta, che per comodità chiameremo **Area Qualità**, sono impegnate in media 5 persone di cui 4 a tempo indeterminato. Di questi cinque elementi, soltanto uno si dedica a tempo pieno alle attività inerenti la qualità. Le restanti figure impegnate all'interno dell'area Qualità, si dedicano parzialmente alle attività per la qualità, affiancandoci compiti e mansioni per uffici diversi, come l'ufficio acquisti, l'ufficio tecnico, l'ufficio commerciale e l'amministrazione.

Di seguito elenchiamo le principali figure professionali che si dedicano alla qualità in questo gruppo di testimoni privilegiati.

RESPONSABILE QUALITÀ O QUALITY MANAGER

E' la figura incaricata di definire il sistema di qualità aziendale, in conformità alle norme di riferimento. Ha il compito pertanto di svolgere tutte le attività connesse all'implementazione ed al mantenimento del sistema qualità, in conformità con le linee guida espresse dalle norme.

Fornisce supporto ai vertici aziendali per la definizione della struttura organizzativa dell'azienda e partecipa alla predisposizione delle procedure aziendali e alla redazione delle istruzioni operative conformi al sistema di gestione qualità scelto.

Si occupa inoltre di programmare ed organizzare attività di monitoraggio interno sui processi e sulle procedure messe in atto all'interno delle singole aree funzionali aziendali, al fine di verificare che queste ultime rispondano alle istruzioni operative stabilite.

Pianifica le attività di controllo e miglioramento del processo con tecniche e strumenti adeguati allo scopo; partecipa inoltre alle attività di riesame del sistema qualità e alla redazione del relativo rapporto. Gestisce e mantiene tutti i rapporti con gli organismi di certificazione.

A questa figura viene richiesta innanzitutto un'ottima conoscenza della lingua inglese ed una conoscenza almeno basilare di una seconda lingua a scelta tra francese, tedesco e spagnolo.

Per quanto riguarda conoscenze e capacità più importanti, si richiedono:

- ❖ conoscenze approfondite delle principali norme inerenti lo sviluppo e la certificazione di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza: ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001;
- ❖ conoscenze di base nel campo operativo dell'impresa: meccanismi organizzativi, amministrativi e del mercato di riferimento;
- ❖ conoscenza dei principali pacchetti software informatici;
- ❖ conoscenza di metodi e tecniche di base per le elaborazioni statistiche;

- ❖ capacità di utilizzo e programmazione di fogli elettronici e database;
- ❖ conoscenze tecniche dei prodotti dell'azienda;
- ❖ conoscenza del modello EFQM;
- ❖ conoscenza degli strumenti della Qualità;
- ❖ capacità di analisi e di sintesi;
- ❖ capacità di mantenere nel tempo un ruolo di responsabilità in azienda.

In alcuni casi viene richiesta anche la capacità provata di eseguire *audit* di prima parte per il presidio del Sistema di Controllo Interno aziendale (attestato di superamento esami ad un corso di valutatori di sistemi di gestione riconosciuto AICQ-SICEV o CEPAS).

Di seguito elenchiamo le caratteristiche e le doti personali preferibili per questa figura, che le imprese hanno prevalentemente selezionato da una lista proposta:

- attitudine al *problem solving*,
- attitudine ad organizzare il proprio lavoro,
- attitudine a presentare le proprie idee in pubblico,
- attitudine ad organizzare il lavoro di altri,
- attitudine al lavoro di gruppo,
- essere molto preciso,
- essere intraprendente,
- attitudine a scrivere relazioni.

Sono state inoltre evidenziate le seguenti caratteristiche:

- avere mentalità flessibile,
- essere propositivo,
- avere mentalità analitica,
- attitudine alla relazione con clienti e fornitori.

ADDETTO ALLO SVILUPPO DEI SISTEMI DI GESTIONE

Si tratta della figura che normalmente affianca il Responsabile Qualità e lo sostituisce in caso di necessità. Questa figura viene denominata anche Tecnico dei sistemi di gestione e spesso si specializza nello sviluppo e nella gestione di uno o più sistemi di gestione a seconda di quante altre figure analoghe sono presenti in azienda. Come abbiamo rilevato in precedenza, molte di queste figure non sono addette esclusivamente allo sviluppo dei sistemi di gestione, ma affiancano a questa attività altre mansioni.

Per svolgere al meglio i propri compiti, l'addetto allo sviluppo dei sistemi di gestione deve possedere una buona conoscenza almeno della lingua inglese. La conoscenza di una eventuale seconda lingua è sempre bene accetta, anche se non indispensabile.

Per quanto riguarda conoscenze e capacità, queste sono simili a quelle richieste al Responsabile Qualità:

- ❖ conoscenza delle norme che regolano i principali sistemi di gestione (ISO 9000 per la qualità, ISO 14000 per l'ambiente, OHSAS 18001 per la sicurezza, ISO 19011 linee guida sui principi dell'attività di *audit*, ecc...),
- ❖ conoscenza della principale legislazione vigente (ambientale, sicurezza, privacy, trasporti, ecc...),
- ❖ conoscenze trasversali di organizzazione aziendale,
- ❖ conoscenza base di tecniche statistiche e delle relative modalità applicative con fogli elettronici,
- ❖ conoscenza base di tecniche di progettazione e delle modalità di ricerca e sviluppo,
- ❖ capacità di eseguire *audit* di prima parte.

Di seguito elenchiamo le caratteristiche e le doti personali preferibili per questa figura, che le imprese hanno prevalentemente selezionato da una lista proposta:

- Attitudine al *problem solving*,
- Attitudine alla relazione con clienti e fornitori,
- Attitudine ad organizzare il lavoro di altri,
- Avere mentalità analitica,
- Essere intraprendente,
- Attitudine ad organizzare il proprio lavoro,
- Essere propositivo,
- Avere mentalità flessibile,
- Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro,
- Avere mentalità analitica.

RESPONSABILE SICUREZZA

E' normalmente la figura che si occupa dello sviluppo di un moderno Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza nel lavoro. In certe aziende coincide con il Tecnico dei sistemi di gestione, ma a volte è una figura distinta, dipende sempre dalle dimensioni dell'azienda e dal numero di addetti presenti nell'area qualità.

Per questa figura vengono richieste approfondite conoscenze sui fenomeni infortunistici, sulle malattie professionali, sui principali pericoli per la salute e la sicurezza nei processi industriali e sul quadro legislativo di riferimento. Conoscenza dei prodotti e dei processi aziendali di riferimento. Conoscen-

za della tipologia di impatti sul territorio a seguito di incidenti rilevanti, criteri per la stima della pericolosità, criteri di controllo. Conoscenza dei modelli di gestione per la salute e la sicurezza, OHSAS 18001 e 18002.

Caratteristiche e doti personali preferibili sono:

- attitudine al problem solving,
- attitudine ad organizzare il lavoro di altri,
- attitudine a presentare le proprie idee in pubblico,
- essere propositivo,
- essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro.

In linea generale non ci sono stati movimenti di personale nell'ultimo anno e non ce ne saranno nemmeno nei prossimi due.

In ogni caso, nel momento in cui queste aziende decidono di inserire una nuova risorsa all'interno del proprio organico, questa viene immediatamente sottoposta a training aziendale (corsi di formazione e aggiornamento periodici sia interni che esterni) e ad affiancamento a personale di maggiore esperienza.

Tutte le aziende sono ben disposte ad ospitare giovani laureandi o laureati in stage, soprattutto per sviluppare e realizzare progetti/ricerche particolari che altrimenti resterebbero "nel cassetto", svolgere lavoro senza o con pochi oneri economici risolvendo così problemi di carenza o indisponibilità del personale interno, soddisfare esigenze di lavoro momentanee, dovute a progetti dalla durata limitata, valutare una persona in vista di un'assunzione, affiancamento a personale interno per lo smaltimento di picchi di lavoro, necessità di "smaltire" lavoro arretrato.

Alcune aziende del gruppo hanno lamentato alcune difficoltà nel reperire giovani laureati adatti all'impiego nell'area qualità. Le motivazioni addotte sono differenti, ma di fatto legate l'una all'altra.

In primis la preparazione tecnica e teorica dei giovani laureati viene considerata tutt'altro che sufficiente per inserirsi con successo nel settore.

Ciò non significa che la colpa sia tutta degli enti di formazione, anzi! Una buona preparazione tecnica e teorica si raggiunge soltanto aggiungendo agli anni di studio e formazione, diventati ormai indispensabili, un adeguato periodo di "training" in azienda, come può essere quello fornito da uno stage o da un tirocinio i cui obiettivi siano chiaramente specificati all'inizio dell'esperienza ed assolutamente finalizzati al raggiungimento di risultati tangibili (ad esempio la partecipazione a particolari ed innovativi progetti aziendali).

Il concetto fondamentale è che se un giovane vuole lavorare nel campo della qualità, deve già sapere che la Laurea o la Laurea Magistrale sono soltanto il punto di partenza. In questo campo infatti

l'esperienza pratica è di fondamentale importanza e qualsiasi tipo di esperienza lavorativa svolta nel settore diventa preziosa in quanto molto *know how* non si trova sulla carta, ma nelle persone, nei casi specifici e nelle più diverse situazioni.

D'altra parte, hanno ammesso i testimoni privilegiati, i cosiddetti Junior appena assunti non sempre hanno la vita facile nella fase iniziale di inserimento in azienda. Il rapporto con i colleghi non è semplice e non è raro trovare alcuni Senior che, consapevoli del proprio ricco bagaglio di conoscenze e competenze, mostrano scarsa disponibilità a trasferire la propria scienza ai giovani.

Da qui giungiamo alla terza problematica che devono affrontare le imprese per "tenersi" una giovane e promettente risorsa e cioè l'eccessiva propensione da parte dei giovani laureati a cambiare frequentemente il posto di lavoro nei primi anni di esperienza, senza portare la pazienza necessaria ed indispensabile per acquisire un solido bagaglio di conoscenze al fine di poter finalmente cominciare la propria carriera nell'ambito della qualità.

9. Conclusioni

Le imprese, sulla spinta di nuovi traguardi nel campo della ricerca e dell'innovazione tecnologica, sentono sempre più la necessità di certificarsi, al fine di essere competitive sul mercato nazionale ed estero. Oggi l'adozione dei sistemi qualità UNI EN ISO 9000 assume la valenza di scelta strategica per le aziende: miglioramento dell'efficienza gestionale, adeguamento agli standard qualitativi internazionali, sicurezza e tutela ambientale, rispetto dei diritti dei consumatori, garanzie nella partecipazione a gare d'appalto, ecc.. Questo spiega la veloce crescita della domanda di certificazione non solo dei sistemi qualità aziendali nei settori industriali più tradizionali, ma anche del settore dei servizi.

Avviare un processo di certificazione risulta, nella maggior parte dei casi lento, faticoso e molto costoso a causa della difficoltà di realizzazione e documentazione di un sistema di assicurazione qualità. In particolare la fase di documentazione (manuale qualità, manuale procedure, istruzioni operative) risulta essere quella più complessa e delicata, per questo è necessario ricorrere all'ausilio di **figure professionali esperte**, provenienti da Organismi di Certificazione o da aziende che fanno della consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità la loro *mission* principale.

Studiare le professionalità impiegate in queste imprese, raccogliendo le informazioni in uno scritto concreto, non è stato facile.

L'argomento "qualità" e tutto ciò che ad esso si lega, è assai ampio e variegato e descrivere il settore in tutte le sue sfaccettature richiederebbe diversi anni di studio e ricerca.

Non pretendiamo di essere state esaustive trattando questo argomento in poco meno di cento pagine, tuttavia auspichiamo di avere raggiunto gli obiettivi che l'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università di Padova si pone ogni volta che si appresta a studiare un settore nuovo.

Come consuetudine l'obiettivo è quello di fornire uno strumento utile a tutti coloro che desiderino "farsi un'idea" della struttura organizzativa delle aziende venete che operano in determinato settore economico.

Ci rivolgiamo in particolar modo a tre tipologie di utenti:

- 1) gli studenti prossimi alla Laurea ed i neolaureati, che si apprestano a fare il loro ingresso nel mondo del lavoro,
- 2) i docenti universitari, che sviluppano progetti o trattano materie inerenti al settore, contribuendo alla formazione della forza lavoro del futuro e all'implementazione di metodologie e tecniche dal contenuto altamente innovativo,
- 3) le imprese del settore, che si preparano ad accogliere i giovani laureati e che sono costantemente alla ricerca di nuovi requisiti e competenze.

Rivolgersi a questa moltitudine di utenti, significa soddisfare molteplici esigenze e quindi focalizzare l'attenzione e concentrare lo studio su diversi aspetti. Quelli che abbiamo trattato noi mirano a rispondere ad una serie ben precisa di domande.

- a) Di che cosa si occupano concretamente le aziende coinvolte?
- b) In che modo svolgono le proprie attività? Come sono organizzate?
- c) Quali sono le figure professionali tipiche che trovano occupazione all'interno delle aziende coinvolte?
- d) Che cosa chiedono le aziende coinvolte, in termini di professionalità, doti e competenze, per svolgere al meglio il proprio lavoro?

Questo quaderno Pharos n.15 affronta tutte queste tematiche, raccogliendo le informazioni dalle aziende stesse, alcune delle quali, selezionate secondo tecniche statistiche di campionamento, ci hanno concesso di intervistarle faccia a faccia, mentre altre hanno contribuito rispondendo ad un questionario on line.

Abbiamo visitato alcuni dei più grossi istituti di certificazione italiani e stranieri che operano con filiali in tutto il mondo. Abbiamo incontrato i responsabili e chiesto loro di parlarci dell'azienda, delle attività svolte, della suddivisione del lavoro, dell'organizzazione del personale e delle figure professionali presenti in azienda.

Abbiamo così scoperto che gli organismi di certificazione con sede in Veneto svolgono una moltitudine indescrivibile di attività: dalle certificazioni di sistema di gestione aziendale, alle certificazioni nel settore alimentare, dalle certificazioni nel settore *no food* alle certificazioni dei servizi, dalle certificazioni di personale alle verifiche ispettive, dalla ricerca e sviluppo alle marcature CE. Si tratta di attività che richiedono alta professionalità con preparazione e specializzazioni tecniche molto elevate. Dato che il 75% del personale assunto in queste aziende possiede una Laurea, non ci stupisce affatto che l'area risorse umane degli Organismi di Certificazione focalizzi la propria attenzione sui giovani laureati e soprattutto su quelli del settore tecnico – scientifico.

Oltre alle figure professionali “standard” accuratamente descritte nel quaderno, sono state individuate anche le figure “rare” – e quindi ricercatissime – che le aziende faticano a trovare sul mercato del lavoro.

Si tratta di figure difficili da reperire per due ordini di motivi: il primo è legato alla novità di alcuni settori di attività che stanno facendo capolino in questi ultimi anni e che stanno per trasformarsi in vere e proprie nicchie di mercato specializzato, portando le aziende a ricercare personalità esperte al fine di aumentare la propria competitività; il secondo è legato alla “rigidità”, in termini di requisiti curriculari certificati, tipica di certi ruoli che operano nel settore, ad esempio, la professione dell'*Auditor di Sistemi di Gestione per la Qualità e/o l'Ambiente* (interni o esterni) è regolata dalla norma UNI EN ISO 19011:2002 (Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale).

Accanto al gruppo di organismi di certificazione, sono state intervistate le aziende che fanno della consulenza per l'applicazione di sistemi di gestione qualità la loro *mission*.

Anche queste organizzazioni annoverano al loro interno figure professionali altamente specializzate. Si tratta di veri e propri professionisti della consulenza, figure dotate di una elevatissima preparazione tecnica, altamente specializzata nel campo della qualità, della sicurezza, dell'ambiente, della responsabilità sociale, dei prodotti agroalimentari e così via, ma che affiancano a questa preparazione delle doti personali che non sempre vanno a braccetto con la mentalità pragmatica ed analitica del tecnico specializzato. Citiamo quelle su cui gli imprenditori hanno insistito di più: la propensione alle relazioni umane, la capacità di identificarsi negli altri, la chiarezza espositiva, la capacità di parlare in pubblico, l'abilità nel negoziare, la capacità di "ispirare fiducia".

Senza voler minimizzare l'importanza che assume la specializzazione di queste figure, abbiamo raccolto tutte le tipologie di consulenti che lavorano all'interno di queste aziende in un'unica figura, quella del Consulente Tecnico per Qualità, Sicurezza e Ambiente. Si tratta di un vero e proprio "esperto della qualità integrata", in grado di osservare l'organizzazione come sistema composto da soggetti umani e da attività umane che si realizzano in un contesto caratterizzato da regole, vincoli e risorse. Si avvale della conoscenza organizzativa generale e della conoscenza specifica di norme, standard e linee guida riconosciute, per promuovere la qualità dell'organizzazione, la sua responsabilità sociale ed ambientale e la sua capacità di comunicare la qualità verso l'esterno.

Per chiudere, il gruppo di "testimoni privilegiati", costituito dai membri del Comitato Tecnico per la Qualità di Confindustria Padova, ci ha permesso di perfezionare le informazioni in nostro possesso. Il gruppo interpellato è costituito da imprese direttamente impegnate nello sviluppo di sistemi di gestione per la qualità e nella divulgazione della "cultura" della qualità. Tutte queste aziende hanno istituito al proprio interno un'area qualità in cui operano delle figure professionali specializzate che mirano al raggiungimento e al mantenimento dei sistemi di gestione qualità implementati.

Il gruppo ha confermato la reale necessità per il settore di figure non solo altamente specializzate sotto il punto di vista tecnico – scientifico, ma anche dotate di doti personali e competenze trasversali importanti, come le competenze relazionali e le capacità di negoziazione. Certo, la specializzazione tecnica è fondamentale, ma oggi sono le doti caratteriali e personali che – a parità di formazione – fanno la differenza. Inoltre il settore della qualità è un territorio in costante mutamento, che si aggiorna e si arricchisce giorno per giorno. E' fondamentale che i giovani laureati siano fondamentalmente curiosi e che si arricchiscano di conoscenze e competenze tecniche, frequentando corsi e seminari di aggiornamento. Un altro fattore molto importante in questo settore è l'esperienza pratica e l'acquisizione di *know how* da figure *senior*, quindi qualsiasi esperienza di stage in azienda risulta preziosa e di sicuro valore aggiunto al momento di una selezione.

Riferimenti bibliografici

- FABBRIS L. (1989) *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- FABBRIS L. (a cura di) (2001) *Il repertorio delle professioni dell'Università di Padova*, Franco Angeli Ed., Milano.
- FABBRIS L., DEL FAVERO M. (2002) *Rappresentazione dei mercati locali del lavoro: il sistema di indicatori DOMUS*, Quaderno PHAROS n. 1/2002, Osservatorio sul mercato locale del lavoro, Università degli Studi di Padova, CLEUP, Padova.
- OSSERVATORIO SUL MERCATO LOCALE DEL LAVORO (a cura di) (2006), *La professionalità nelle imprese di servizi a carattere amministrativo per le imprese nel Veneto*, Quaderno PHAROS n. 12/2006, Università degli Studi di Padova, CLEUP, Padova.
- ISFOL, UNIONE EUROPEA – FSE, MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (2003) *Isfol Orienta: Manuale per gli operatori*, FrancoAngeli, Milano.
- ISTAT (1991) *Classificazione ATECO 91. Classificazione delle attività economiche*, Metodi e Norme, Serie C, n. 11, ISTAT, Roma.
- ISTAT (vari anni, 2002) *Censimento dell'industria e dei servizi*, ISTAT, Roma.
- ISTAT (2002) *Classificazione delle attività economiche – ATECO 2002* (www.istat.it/Definizioni/)
- SAS INSTITUTE Inc. (1993) *SAS Guide for Personal Computers, Version 6.08*, SAS Institute Inc, Cary, NC.
- UNIONCAMERE – MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (2002) *Sistema Informativo Excelsior. Sintesi dei principali risultati - 2006*, Roma.
- OSSERVATORIO SUL MERCATO LOCALE DEL LAVORO (a cura di) (2007), *Occupazione e professionalità nelle attività per la pubblicità e la comunicazione d'impresa nel Veneto*, Quaderno PHAROS n. 13/2007, Università degli Studi di Padova, CLEUP, Padova.
- Wikipedia, l'Enciclopedia Libera, <http://it.wikipedia.org>
- Annuario Ufficiale del Sistema Italiano per la Qualità, <http://www.annuarioqualita.it/scenario.asp>
- SINCERT, Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione, www.sincert.it
- QUALITIAMO, qualità in movimento, <http://www.qualitiamo.com/>

Allegati

1. Questionario per interviste faccia a faccia
2. Questionario per indagine web
3. Questionario per indagine web a testimoni privilegiati

Osservatorio
sul Mercato Locale del Lavoro
dell'Università degli Studi di Padova®



Università degli Studi di Padova
Servizio Stage e Mondo del lavoro

Osservatorio sul Mercato locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova®

**Ricerca su occupazione e professionalità per le
imprese che si occupano di collaudi e analisi
tecniche**

Questionario

Data _____

A. IL RISPONDENTE

A.1 Nome e cognome: _____

A.2 Genere:

1. Maschio
2. Femmina

A.3 Titolo di studio:

1. Licenza dell'obbligo.
2. Diploma di scuola superiore.

A.3.a Quale? _____

3. Titolo universitario.

A.3.b Quale? _____

4. Specializzazione post – universitaria.

A.3.c Quale? _____

A.4 Ha seguito corsi di formazione professionale specifica, oltre alla formazione scolastica precedentemente dichiarata?

1. No
2. Sì. **A.4.a Su quale argomento?** _____

A.5 Ruolo ricoperto nell'azienda:

1. Titolare, responsabile aziendale, direttore
2. Responsabile di area. **A.5.a Quale area?** _____
3. Consulente/Collaboratore.
4. Altro ruolo. **A.5.b Quale?** _____

A.6 Quali attività comporta il Suo ruolo?

A.7 Di che livello sono le Sue competenze informatiche?

1. Utilizzatore generico (posta elettronica, internet, pacchetto office)
2. Utilizzatore esperto (1 + conoscenza ed utilizzo programmi specifici su specifiche attività)

A.7.a Quali sono i programmi specifici che conosce?

.....
.....

3. Programmatore/analista (1 + 2 + conoscenza linguaggi di programmazione)

A.8 Quali sono le lingue straniere che Lei conosce e che Le sono effettivamente utili per il tipo di lavoro che svolge?

1.
2.
3.

A.9 Quali competenze tecnico – specialistiche possiede e Le sono effettivamente utili per il tipo di lavoro che svolge?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

B. L'IMPRESA

B.1 Ragione sociale: _____

B.2 Indirizzo:

Via / Piazza _____

Città - cap _____

Provincia _____

B.3 Recapiti:

Telefono: _____

Cellulare: _____

Fax: _____

E-mail: _____

B.4 Qual è l'attività primaria dell'impresa?

B.5 Oltre all'attività principale può elencarmi quali altri servizi/prodotti offrite ai vostri clienti?

B.6 In quale anno è iniziata l'attività dell'impresa? _ _ _ _

B.7 Questa sede è l'unica esistente nel territorio, è la sede centrale di un'organizzazione più ampia, o è una filiale di un'organizzazione più ampia?

1. Siamo l'unica sede
2. Siamo sede centrale di una rete di filiali
3. Siamo filiale di una rete con sede centrale a **B.7.a** _____
4. Altro. **B.7.b Specificare** _____

Quante sono le filiali in cui è organizzata l'azienda:

B.7.c. In Veneto? _____

B.7.d. Nel resto d'Italia? _____

B.7.e. All'estero? _____

B.8 L'azienda lavora in collaborazione con altre imprese (rete)? (con "rete di imprese" intendiamo un insieme di imprese che, collaborano stabilmente per almeno una parte delle loro attività)

1. No (B.11)

2. Sì.

B.9 Quante sono all'incirca le altre aziende che fanno parte della rete? _____

B.9.a Che tipo di attività svolgono le altre aziende che fanno parte della rete?

B.10 Siete iscritti a qualche associazione di categoria?

1. No. (C.1)

2. Sì. **B.10.a Quale?**

C. IL SITO INTERNET

C.1 *L'impresa ha un proprio sito internet?*

1. Sì. **C.1.a Quale?** www.....
2. In via di realizzazione.
3. No, non ancora (**saltare a D.1**)

C.2 *Il sito internet viene/verrà utilizzato solo come vetrina informativa/pubblicitaria o anche a scopo interattivo (possibilità di richiedere informazioni e preventivi, effettuare ordini, ecc.)?*

1. Solo come vetrina informativa/pubblicitaria
2. Anche a scopo interattivo.

C.2.a Per quali servizi? _____

3. Non si sa ancora.

D. CERTIFICAZIONE

D.1 *Possedete una o più certificazioni o accreditamenti?*

1. Sì
2. Stiamo per ottenerli
3. No (**vai a E**)

D.2 *Che tipo di certificazioni/accreditamenti possedete o state per ottenere?*

E. CLIENTELA, OBIETTIVI E RISULTATI

E.1 *Considerando il vostro portafoglio clienti, si tratta prevalentemente di enti pubblici o di aziende private?*

1. Enti pubblici
2. Aziende private
3. All'incirca metà pubblici e metà privati

E.2 *Mi può descrivere in che modo viene affrontato il processo di acquisizione di un cliente?*

E.3 *In genere cosa fate per fidelizzare un cliente?*

E.4 *Nell'ultimo anno, rispetto agli obiettivi che avevate fissato, avete ottenuto tutti o quasi i risultati desiderati, avete mancato vari obiettivi o avete fatto meglio del previsto?*

1. Meglio del previsto **(F.1)**
2. Risultati desiderati, all'incirca **(F.1)**
3. Mancato vari obiettivi.

E.5 *Quali sono le cause principali?*

F. IL PERSONALE

Può dirmi quanti sono gli addetti dell' impresa, compresi il titolare e gli eventuali familiari che lavorano come coadiuvanti?

F.1 Totale

F.1.a Di cui donne

F.1.b Di cui titolare/soci

F.1.c Di cui *part – time*

F.1.d Di cui familiari

Le persone in servizio (compresi i titolari, i part-time e i familiari) sono:

F.2.a Dipendenti a tempo indeterminato

F.2.b Dipendenti a tempo determinato

F.2.c Lavoratori interinali

F.2.d Contratti atipici (co.co.co, a progetto, apprendistato, formazione lavoro, borsa di studio)

F.3 ***Oltre agli addetti strutturati menzionati sopra, ci sono dei liberi professionisti che lavorano per l'azienda?***

1. No
2. Sì

F.4 ***Tra i liberi professionisti ce ne sono alcuni che lavorano per l'azienda con un rapporto esclusivo o quasi esclusivo? (Ci riferiamo a figure che sono presenti in azienda costantemente e/o almeno 3 volte a settimana.)***

1. No
2. Sì. **F.4.a** *Quanti sono?* _____

F.4.b *Di che figure professionali si tratta?*

F.5 Tra i liberi professionisti ce ne sono alcuni che lavorano per l'azienda con un rapporto non esclusivo? (Ci riferiamo a figure che sono presenti in azienda saltuariamente e/o al max 2 volte a settimana.)

1. No

2. Sì. **F.5.a Quanti sono?** _____

F.6 Di che figure professionali si tratta, che attività svolgono e che tipo di formazione hanno?

Figura: _____

Titolo di studio: _____

Attività svolte: _____

Figura: _____

Titolo di studio: _____

Attività svolte: _____

Figura: _____

Titolo di studio: _____

Attività svolte: _____

Figura: _____

Titolo di studio: _____

Attività svolte: _____

F.7 *Mi potrebbe illustrare qual è la struttura organizzativa interna (organigramma) dell'azienda?*

F.8 *Per il reclutamento del personale fisso, vi servite delle vostre banche dati o vi rivolgete anche ad altre strutture?*

1. Reclutamento diretto (utilizzando le nostre banche dati)
2. Associazioni di categoria
3. Università
4. Centri per l'impiego
5. Altre aziende di reclutamento
6. Altro **F.8.a Specificare**.....

F.9 *Avete difficoltà a reperire personale? Per quali funzioni/figure professionali avete più difficoltà?*

1. No
2. Sì

F.9.a Figura _____

F.9.b Da cosa dipende? _____

F.9.c Figura _____

F.9.d Da cosa dipende? _____

F.10 *Nell'impresa sono attualmente impiegati stagiaires/tirocinanti universitari o delle scuole superiori?*

1. No

2. Sì. **F.10.a Quanti?** _____

F.10.b Da che scuola/facoltà provengono? _____

G. VARIAZIONI DI PERSONALE NELL'ULTIMO ANNO

G.1 *Nel corso dell'ultimo anno (quindi 2006), avete avuto diminuzione di personale, nuove assunzioni, turnover o nessuna variazione nel personale?*

1. Assunzioni (incluso turnover). **G.1.a Quanti?** _____ **G.1.b Num. laureati** _____

2. Diminuzione di personale.

3. Invariato.

In riferimento ai laureati assunti, di che figure professionali si tratta?

G.2.a Figura:
G.2.b Laurea in:
G.2.c Requisiti richiesti in fase di selezione:

G.3.a Figura:
G.3.b Laurea in:
G.3.c Requisiti richiesti in fase di selezione:

G.4.a Figura:
G.4.b Laurea in:
G.4.c Requisiti richiesti in fase di selezione:

G.5.a Figura:
G.5.b Laurea in:
G.5.c Requisiti richiesti in fase di selezione:

G.6 *Ci sono motivi di insoddisfazione che hanno attinenza con la loro preparazione universitaria? Se sì, quali?*

H. PREVISIONI

H.1 *Nell'arco dei prossimi 2 anni, l'azienda assumerà nuovo personale, avrà solo turnover o ridurrà il proprio personale?*

1. Assunzioni (incluso eventuale turnover). **H.1.a Quante?** _ _ _
 2. Riduzione di personale.
 3. Non so/Dipende. **H.1.d Da cosa?**
-

H.2 *Per quali figure professionali pensa che ci saranno assunzioni?*

QUESTIONARIO PER INDAGINE ON LINE

A.0 Grazie per aver accettato di rispondere alla nostra indagine!

La informiamo che la compilazione del questionario richiede circa 5 minuti.

Le ricordiamo inoltre che i dati da Lei forniti saranno utilizzati solo a scopo statistico e in forma aggregata ed anonima, nel rispetto della legge sulla privacy.

Per cominciare il questionario clicchi sul pulsante "Invia".

B.1 Nome dell'azienda/ente/istituto:

B.4 Qual è l'attività primaria (*mission*) dell'azienda/ente/istituto?

B.5 Oltre all'attività primaria sopra descritta, l'azienda/ente/istituto offre altri servizi? Se sì, può elencarli?

(Se non vengono offerti altri servizi, lasciare il campo vuoto)

B.6 In quale anno è cominciata l'attività dell'azienda/ente/istituto?

B.7 L'azienda/ente/istituto possiede un'unica sede, è la sede centrale di una rete di filiali, oppure è una filiale di un'organizzazione più ampia?

- Siamo l'unica sede
- Siamo la sede centrale di una rete di filiali
- Siamo la filiale di una rete
- Altro

B.7.a Dov'è situata la sede centrale cui fate riferimento? **(Inserire il nome del Comune in cui è situata la sede centrale)**

B.7.b Può specificare brevemente la modalità "altro" selezionata?

B.7.c Quante sono le filiali nel Veneto? **(Se non presenti, inserire 0)**

B.7.d Quante sono le filiali nel resto d'Italia? **(Se non presenti, inserire 0)**

B.7.e Quante sono le filiali all'estero? **(Se non presenti, inserire 0)**

B.8 Al fine dell'erogazione dei Vostri servizi, Vi servite della collaborazione (formale o informale) più o meno sistematica di altre aziende/enti/istituti?

- No
- Sì

B.9 Quante sono all'incirca le aziende/enti/istituti che prestano la loro collaborazione/consulenza, contribuendo così all'erogazione dei Vostri servizi?

B.9.a Di che cosa si occupano **prevalentemente** le aziende/enti/istituti con cui collaborate? **(Elencare le attività primarie)**

B.10 Siete iscritti a qualche associazione di categoria?

- No
- Sì

C.1.a Indirizzo internet dell'azienda **(se non presente, lasciare il campo vuoto):**

C.2 Il sito internet viene utilizzato solo come vetrina informativa/pubblicitaria, o possiede anche delle aree riservate o altri servizi per un utilizzo di tipo "interattivo"?

- Solo come vetrina informativa/pubblicitaria
- Anche a scopo interattivo

D.1 Possedete una o più certificazioni o accreditamenti?

- Sì
- Stiamo per ottenerli
- No

D.2 Che tipo di certificazioni/accreditamenti possedete o state per ottenere?

E.1 Considerando il Vostro portafoglio clienti, si tratta prevalentemente di enti pubblici o di aziende private?

- Enti pubblici
- Aziende private
- All'incirca metà pubblici e metà privati

E.4 Alla fine del 2006 avevate raggiunto gli obiettivi prefissati a inizio anno?

- Gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e superati
- Gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti
- Gli obiettivi prefissati non sono stati pienamente raggiunti

F.1 Quanti sono gli addetti totali dell'impresa? **(Contare tutti i dipendenti più il titolare, i soci e gli eventuali familiari. Escludere dal conteggio soltanto gli eventuali Partita Iva)**

F.1.a Di questi, quanti sono donne? **(Se nessuno, digitare 0)**

F.1.b Di questi, quanti sono titolari/soci?

F.1.c Di questi, quanti sono *part-time*? **(Se nessuno, digitare 0)**

F.2.a Di questi, quanti sono assunti con contratto a tempo indeterminato?

F.2.b Di questi, quanti sono assunti con contratto a tempo determinato? **(Se nessuno, digitare 0)**

F.2.c Di questi, quanti sono assunti con contratto di lavoro interinale? **(Se nessuno, digitare 0)**

F.2.d Di questi, quanti sono assunti con contratti atipici (apprendistato, a progetto, formazione lavoro, borsa di studio)? **(Se nessuno, digitare 0)**

F.3 Oltre agli addetti strutturati menzionati sopra, ci sono dei liberi professionisti che lavorano per l'azienda?

- No
 Sì

F.4 Tra i liberi professionisti, ce ne sono alcuni che lavorano per l'azienda con un rapporto esclusivo o quasi esclusivo? *(Ci riferiamo a figure che sono presenti costantemente in azienda e/o almeno 3 volte a settimana.)*

- No
 Sì

F.4.a Quanti sono i liberi professionisti a rapporto esclusivo?

F.4.b Di che figure professionali si tratta? Può elencarle?

F.5 Tra i liberi professionisti, ce ne sono alcuni che lavorano per l'azienda con un rapporto non esclusivo? *(Ci riferiamo a figure che sono presenti in azienda saltuariamente e/o al max 2 volte a settimana.)*

- No
 Sì

F.5.a Quanti sono i liberi professionisti a rapporto non esclusivo?

F.6 Di che figure professionali si tratta? Può elencarle?

F.9 Avete difficoltà a reperire personale?

- No
 Sì

F.9.a Per quali figure professionali avete maggiori difficoltà di reperimento?

F.10 Nell'azienda sono attualmente impiegati stagiaires o tirocinanti universitari o delle scuole superiori?

- No
 Sì

F.10.a Quanti sono gli stagiaire/tirocinanti attualmente impiegati nell'azienda?

F.10.b Da quali scuole/facoltà provengono gli stagiaire/tirocinanti?

G.1 Nel corso degli ultimi 12 mesi, avete avuto diminuzione di personale, assunzione di nuovo personale, solo *turnover* o nessuna variazione?

- Assunzioni (incluso eventuale turnover)
 Diminuzione di personale
 Nessuna variazione

G.1.a Quante persone sono state assunte (inclusi gli eventuali rimpiazzi)?

G.1.b Quanti tra gli assunti (anche in *turnover*) sono in possesso di una laurea (triennale o specialistica o del vecchio ordinamento)? **(Se nessuno, digitare 0)**

G.2 Che tipo di figure professionali sono state assunte?

H.1 Nell'arco dei prossimi due anni pensa che ci saranno nuove assunzioni, solo *turnover*, riduzioni di personale o nessuna variazione?

- Nuove assunzioni (incluso eventuale turnover)
- Riduzioni di personale
- Non so/dipende

H.1.a Quante persone pensa che verranno assunte/rimpiazzate?

H.2 Per quali figure professionali pensa che ci saranno assunzioni/sostituzioni?

Comitato Territoriale per la Qualità – indagine on line

00) L'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova La ringrazia per aver accettato di rispondere all'indagine!

La informiamo che la compilazione del questionario richiede circa 5 minuti.

Le ricordiamo che i dati da Lei forniti saranno utilizzati solo a scopo statistico e in forma aggregata ed anonima, nel rispetto della legge sulla privacy.

Per cominciare il questionario clicchi sul pulsante "Invia".

01) Nome dell'azienda/ente/istituto:

02) Qual è l'attività primaria (*mission*) dell'azienda/ente/istituto?

03) Indirizzo internet dell'azienda (se non presente, lasciare il campo vuoto):

04) Possedete una o più certificazioni?

Sì

Stiamo per ottenerle

No (**go to 06**)

05) Che tipo di certificazioni possedete o state per ottenere?

06) Quanti sono gli addetti totali dell'impresa? (Contare tutti i dipendenti più il titolare, i soci e gli eventuali familiari. Escludere dal conteggio soltanto gli eventuali Partita Iva)

07) All'interno dell'azienda esiste un'area funzionale ben definita o almeno una figura professionale che si occupa di certificazione di qualità e/o di sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza?

Sì, esiste un'area funzionale ben definita, all'interno della quale una o più figure professionali seguono queste attività (**go to 07_a**)

Non esiste un'area funzionale ben definita, ma esiste almeno una figura professionale che segue - a tempo pieno o parziale - queste attività (**go to 08**)

No, all'interno dell'azienda non esiste né un'area funzionale, né una o più figure professionali che seguono queste attività (**go to 28**)

07_a) Per favore, scriva qui sotto il nome dell'area funzionale all'interno della quale si collocano le figure professionali che seguono le certificazioni di qualità e/o lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza:

08) In totale quante sono le persone all'interno dell'azienda che seguono - a tempo pieno o parzialmente - le certificazioni di qualità e/o lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza?

09) Di queste, quante persone si occupano a tempo pieno di queste attività? (**se nessuna, inserire 0**)

10) Di queste, quante persone si occupano **parzialmente** di queste attività? **(se nessuna, inserire 0)**

10_a) **(Se esistono persone che si occupano parzialmente di queste attività)** Può descrivere brevemente quali altre attività seguono queste figure?

11) Quante di queste figure sono assunte con contratto **a tempo indeterminato**? **(se nessuna, inserire 0)**

12) Quante di queste figure sono assunte con contratto **a tempo determinato**? **(se nessuna, inserire 0)**

13) Quante di queste figure sono assunte con **contratti atipici**? **(se nessuna, inserire 0)**

14_a) Quante di queste figure sono **liberi professionisti** che lavorano **esclusivamente** per la Sua azienda? **(se nessuna, inserire 0)**

14_b) Quante di queste figure sono **liberi professionisti** che lavorano **occasionalmente** per la Sua azienda? **(se nessuna, inserire 0)**

15a_figura) Vorremmo individuare e poter descrivere le 5 principali figure professionali impiegate nella Sua azienda che si occupano di certificazioni di qualità e/o dello sviluppo di sistemi di gestione qualità, ambiente e/o sicurezza. Le chiediamo di descrivercele compilando i campi nelle pagine successive.

Se le figure professionali della Sua azienda sono più di cinque, inserisca soltanto quelle per le quali si richiede una formazione minima universitaria; se le figure sono meno di cinque, lasci vuoti i campi in eccesso.

Se ci sono più persone che ricoprono lo stesso ruolo, Le consideri come un'unica figura professionale, ad esempio se in azienda c'è 1 responsabile qualità e 3 addetti alle certificazioni, consideri soltanto due figure professionali: il responsabile qualità e l'addetto alle certificazioni.

Solamente nel caso in cui i 3 addetti abbiano ruoli sostanzialmente diversi e si richiedano quindi per loro competenze nettamente differenti, li consideri come 3 figure separate.

Figura 1:

15b_lingue) Conoscenze linguistiche richieste per questa figura:
Inglese: livello base – livello buono – livello ottimo
Francese: livello base – livello buono – livello ottimo
Tedesco: livello base – livello buono – livello ottimo
Spagnolo: livello base – livello buono – livello ottimo
Cinese: livello base – livello buono – livello ottimo
Russo: livello base – livello buono – livello ottimo

15c_competenze) Per favore, descriva le conoscenze e le competenze tecniche richieste per questa figura:

15d_doti) Attitudini, doti e disponibilità personali richieste per questa figura:

- Attitudine alla relazione con clienti e fornitori
- Attitudine al problem solving
- Attitudine ad organizzare il lavoro di altri
- Attitudine ad organizzare il proprio lavoro
- Attitudine al lavoro di gruppo
- Attitudine a scrivere relazioni
- Attitudine a presentare le proprie idee in pubblico
- Essere molto preciso
- Avere mentalità flessibile
- Avere fantasia
- Avere mentalità analitica
- Avere mentalità astratta
- Essere intraprendente
- Essere propositivo
- Essere competitivo
- Essere disponibile a lavorare spesso fuori orario
- Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro
- Essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro

16a_figura) Figura 2:

16b_lingue) Conoscenze linguistiche richieste per questa figura:

- Inglese: livello base – livello buono – livello ottimo
- Francese: livello base – livello buono – livello ottimo
- Tedesco: livello base – livello buono – livello ottimo
- Spagnolo: livello base – livello buono – livello ottimo
- Cinese: livello base – livello buono – livello ottimo
- Russo: livello base – livello buono – livello ottimo

16c_competenze) Per favore, descriva le conoscenze e le competenze tecniche richieste per questa figura:

16d_doti) Attitudini, doti e disponibilità personali richieste per questa figura:

- Attitudine alla relazione con clienti e fornitori
- Attitudine al problem solving
- Attitudine ad organizzare il lavoro di altri
- Attitudine ad organizzare il proprio lavoro
- Attitudine al lavoro di gruppo
- Attitudine a scrivere relazioni
- Attitudine a presentare le proprie idee in pubblico
- Essere molto preciso
- Avere mentalità flessibile

Avere fantasia
Avere mentalità analitica
Avere mentalità astratta
Essere intraprendente
Essere propositivo
Essere competitivo
Essere disponibile a lavorare spesso fuori orario
Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro
Essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro

17a_figura) Figura 2:

17b_lingue) Conoscenze linguistiche richieste per questa figura:

Inglese: livello base – livello buono – livello ottimo
Francese: livello base – livello buono – livello ottimo
Tedesco: livello base – livello buono – livello ottimo
Spagnolo: livello base – livello buono – livello ottimo
Cinese: livello base – livello buono – livello ottimo
Russo: livello base – livello buono – livello ottimo

17c_competenze) Per favore, descriva le conoscenze e le competenze tecniche richieste per questa figura:

17d_doti) Attitudini, doti e disponibilità personali richieste per questa figura:

Attitudine alla relazione con clienti e fornitori
Attitudine al problem solving
Attitudine ad organizzare il lavoro di altri
Attitudine ad organizzare il proprio lavoro
Attitudine al lavoro di gruppo
Attitudine a scrivere relazioni
Attitudine a presentare le proprie idee in pubblico
Essere molto preciso
Avere mentalità flessibile
Avere fantasia
Avere mentalità analitica
Avere mentalità astratta
Essere intraprendente
Essere propositivo
Essere competitivo
Essere disponibile a lavorare spesso fuori orario
Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro
Essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro

18a_figura) Figura 2:

18b_lingue) Conoscenze linguistiche richieste per questa figura:
Inglese: livello base – livello buono – livello ottimo
Francese: livello base – livello buono – livello ottimo
Tedesco: livello base – livello buono – livello ottimo
Spagnolo: livello base – livello buono – livello ottimo
Cinese: livello base – livello buono – livello ottimo
Russo: livello base – livello buono – livello ottimo

18c_competenze) Per favore, descriva le conoscenze e le competenze tecniche richieste per questa figura:

18d_dot) Attitudini, doti e disponibilità personali richieste per questa figura:
Attitudine alla relazione con clienti e fornitori
Attitudine al problem solving
Attitudine ad organizzare il lavoro di altri
Attitudine ad organizzare il proprio lavoro
Attitudine al lavoro di gruppo
Attitudine a scrivere relazioni
Attitudine a presentare le proprie idee in pubblico
Essere molto preciso
Avere mentalità flessibile
Avere fantasia
Avere mentalità analitica
Avere mentalità astratta
Essere intraprendente
Essere propositivo
Essere competitivo
Essere disponibile a lavorare spesso fuori orario
Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro
Essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro

19a_figura) Figura 2:

19b_lingue) Conoscenze linguistiche richieste per questa figura:
Inglese: livello base – livello buono – livello ottimo
Francese: livello base – livello buono – livello ottimo
Tedesco: livello base – livello buono – livello ottimo
Spagnolo: livello base – livello buono – livello ottimo
Cinese: livello base – livello buono – livello ottimo
Russo: livello base – livello buono – livello ottimo

19c_competenze) Per favore, descriva le conoscenze e le competenze tecniche richieste per questa figura:

19d_dot) Attitudini, doti e disponibilità personali richieste per questa figura:
Attitudine alla relazione con clienti e fornitori
Attitudine al problem solving

Attitudine ad organizzare il lavoro di altri
Attitudine ad organizzare il proprio lavoro
Attitudine al lavoro di gruppo
Attitudine a scrivere relazioni
Attitudine a presentare le proprie idee in pubblico
Essere molto preciso
Avere mentalità flessibile
Avere fantasia
Avere mentalità analitica
Avere mentalità astratta
Essere intraprendente
Essere propositivo
Essere competitivo
Essere disponibile a lavorare spesso fuori orario
Essere disponibile a spostarsi spesso in auto per lavoro
Essere disponibile ad effettuare trasferte di qualche giorno (anche all'estero) per lavoro

20) Avete difficoltà a reperire figure professionali che si occupino delle certificazioni di qualità e/o dei sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza?

Sì

No (**go to 22**)

21) Per favore, può elencare qui sotto i motivi legati alle difficoltà che incontrate nel reperimento di figure di questo genere?

22) Nel corso dell'anno 2007 avete assunto nuove risorse con l'intento di destinarle alla gestione delle certificazioni e/o dello sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza?

Sì

No (**go to 26**)

23) Quante persone avete assunto?

24) Quanti, tra i nuovi assunti, sono in possesso di una laurea triennale o specialistica o del vecchio ordinamento?

24_a) Per favore, può elencare i titoli di Laurea posseduti dai nuovi assunti?

25) I nuovi assunti sono stati sottoposti a corsi di formazione interni/esterni, ad affiancamento, o possedevano già tutte le conoscenze/competenze necessarie?

Training aziendale

Corsi di formazione/aggiornamento interni/esterni

Affiancamento a personale di maggior esperienza

Nulla di tutto questo

Altro (specificare)

25_a) Quali sono gli argomenti/le materie su cui i nuovi assunti vengono prevalentemente formati al momento dell'assunzione in azienda?

25_b) Ci sono dei motivi di insoddisfazione legati alla formazione dei nuovi assunti? Se sì, può specificarli qui sotto? **(se no, lasciare il campo vuoto)**

26) Nell'arco dei prossimi due anni assumerete nuove risorse con l'intento di destinarle alla gestione delle certificazioni e/o dello sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e/o la sicurezza?

Sì/turnover

No **(go to 28)**

27) Quante persone verranno assunte/rimpiazzate?

28) Nella Sua azienda sono mai stati impiegati stagiaires o tirocinanti universitari o delle scuole superiori?

Sì

No **(go to 25_c)**

28_a) Quanti sono all'incirca gli stagiaire/tirocinanti che sono stati impiegati in azienda?

28_b) Da quali scuole/facoltà provengono di solito gli stagiaire/tirocinanti?

28_c) Normalmente quali sono i motivi che vi hanno spinto o vi spingono a cercare uno stagiaire? **(massimo 3 risposte)**

Valutare una persona in vista di un'assunzione

Sviluppo e realizzazione di progetti/ricerche che altrimenti resterebbero "nel cassetto"

Affiancamento a personale interno per lo smaltimento di picchi di lavoro

Necessità di "smaltire" lavoro arretrato

Soluzione di problemi operativi specifici, miglioramento di aspetti della struttura

Necessità di attivare rapporti di collaborazione con persone professionalmente qualificate (stagiaire, docenti, ricercatori)

Necessità di conoscere "da vicino" la valenza dei nuovi corsi di studio per individuare quelli più aderenti alle competenze lavorative richieste dall'azienda

Svolgimento di lavoro senza o con pochi oneri economici risolvendo così problemi di carenza o indisponibilità del personale interno

Esigenze di lavoro momentanee, dovute a progetti dalla durata limitata

28_d) In quale percentuale, all'incirca, gli stage che avete attivato presso la Sua struttura si sono trasformati in assunzioni o in rapporti di collaborazione presso la Sua azienda?

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

25_c) Che cosa si sentirebbe di suggerire ad un istituto di formazione superiore e di ricerca quale è l'università, per migliorare la preparazione di studenti/laureati, al fine di agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro?

29) Il questionario è concluso. La ringraziamo per aver partecipato alla nostra indagine!

La informiamo che i risultati della ricerca verranno raccolti e commentati in una pubblicazione scritta.

Tra qualche tempo organizzeremo un convegno di presentazione dei risultati durante il quale distribuiremo anche copia della pubblicazione.

Per favore, scriva qui sotto l'indirizzo (anche e-mail) a cui preferisce ricevere l'invito e il nome di una persona di riferimento a cui possiamo intestare la lettera/mail:

30) *Grazie per la preziosa collaborazione!*

Per qualsiasi ulteriore informazione:

Università degli Studi di Padova

Servizio Stage e Mondo del Lavoro

c/o Palazzo Storione, Riviera Tito Livio 6

35122 Padova

web: www.unipd.it/stage **oppure** www.unipd.it/sportelloprofessioni **voce**
"Osservatorio"

e-mail: stage@unipd.it **oppure** placement@unipd.it

tel: 049/8273531

Gli autori

La *Dott.ssa Erica Bezzon* è tecnico – amministrativo presso il Servizio Stage e Mondo del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova.

La *Dott.ssa Gilda Rota* è Responsabile del Servizio Stage e Mondo del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova.

Stampato mese di novembre 2008 presso la CLEUP sc
“Coop. Libreria Editrice Università di Padova”
Via G. Belzoni, 118/3 – Padova (Tel. 049/650261)
www.cleup.it