

Il fallimento della Qualità

L'autore, Mauro Nardo dal 1973 nel settore, da sempre vicino al mondo del pulito professionale, propone un bilancio di dieci anni di "Qualità" osservando gli effetti dal "mondo delle pulizie".

Per scambi di opinione ed approfondimenti: mauro.nardo@puli.it



Dieci anni di applicazione

Le ISO 9001 sono state emesse per la prima volta nel 1994 e aggiornate poi nel dicembre del 2000.

Circa dieci anni di applicazione, credo siano un periodo di tempo abbastanza ampio per tentare un bilancio e fare alcune riflessioni ... con il senno di poi.

Lo scopo originale

Lo scopo originale delle ISO era proprio quello di **semplificare e rendere sicuri i rapporti tra "il soggetto che acquista" e "il soggetto che vende"**.

Chi acquista vorrebbe avere garanzie ed informazione attendibili prima di acquistare;

chi vende vorrebbe che il potenziale cliente si fidasse delle informazioni fornite per vendere.

Il problema è universale e quotidiano; ci coinvolge sia come operatori economici che come cittadini in quanto nella vita di tutti i giorni siamo contemporaneamente sia "clienti" che "fornitori".

L'Ente Normatore che ha emesso le ISO 9000 ha quindi cercato di dare un supporto su un problema reale e consistente.

Purtroppo non tutte le ciambelle riescono bene ... ed i risultati che registriamo mi sembrano alquanto diversi dalle intenzioni iniziali.

Certo si sapeva che sarebbe stato laborioso veicolare la "**cultura della qualità**", ma penso che all'inizio nessuno si aspettasse lo scenario attuale.

Vediamo di descriverlo.



... come fare gli acquisti? Le ISO 9000 mi aiutano ...

La qualità vista dal cliente PP. AA.

Per la PP. AA. la certificazione ISO 9000 è solo un documento come tanti altri senza particolare significato.

In fase di gara, nei "punteggi di valutazione", alla certificazione ISO viene attribuito un punteggio modesto, circa 5 punti, con rare eccezioni di punteggi superiori.

Questo comportamento porta a pensare che la Certificazione di Qualità sia considerata una faccenda burocratica.

Al massimo influisce positivamente sull'immagine dell'azienda certificata, ma sono praticamente sconosciuti il vero significato e la funzione della ISO 9000

Non ho notizia di PP. AA. che abbiano davvero utilizzato le informazioni disponibili in un sistema qualità ISO 9000 per operare delle scelte con maggiori opportune conoscenze circa il fornitore e la sua capacità di erogare forniture e servizi adeguati.

Ho notizia invece di pretestuose diversificazioni tra ISO 9001 e ISO 9002.

Ogni certificato ISO 9000 contiene uno "scopo" di certificazione; da cui si ricavano preziose notizie su cosa realmente produce un'azienda e su come è la sua organizzazione.

Inoltre il "sistema qualità" mette a disposizione del cliente informazioni sui controlli eseguiti sul prodotto e sulle capacità di assistenza.

Mi sembrano tutte notizie utilissime in fase di acquisto ma non ho notizia di casi di utilizzo.

In conclusione tra i tanti certificati ... c'è anche quello ISO ...ma quel che conta è il prezzo più basso; questa è la sostanzialmente la banalizzazione che ha subito la certificazione ISO 9000

La qualità vista dal cliente azienda e dal privato

Per l'azienda e per il privato la situazione non cambia molto rispetto alla PP. AA.

Nella scelta del fornitore non è applicato il meccanismo del punteggio e della gara ma le valutazioni che vengono fatte sono sostanzialmente le stesse.

All'azienda certificata è riconosciuta una immagine migliore ... **ma al momento della scelta quel che conta è ancora una volta il prezzo basso.**

Anche in questo caso le informazioni rese disponibili dal "sistema qualità" sull'assistenza e sulla garanzia di risultato sembrano non avere importanza.

L'unico costo di cui il cliente ha percezione è il prezzo pagato al momento dell'acquisto; gli altri oneri quali il costo di mantenimento in efficienza durante l'uso o il costo di mancato risultato durante l'utilizzo sembrano invisibili e non vengono normalmente valutati.

Un modo di fare acquisti ... dalla vista davvero corta.

Alcuni operatori hanno verificato che le aziende certificate sono mediamente molto più affidabili di altre in materia di solvibilità. Non è questione da poco.

La media di insoluti o peggio di insolvenze fraudolente è fortunatamente drasticamente bassa tra le aziende certificate.

Ma anche questo non basta per orientare una preferenza specie della parte di chi acquista che non sente il rischio di insolvenza in quanto è lui il debitore.

Le altre Certificazioni?

ISO 9000 certificazione di qualità, SA 8000 certificazione etica, ISO 14000 certificazione ambientale, OHSAS 18001 sistemi integrati di sicurezza, sono davvero molti i modi di impegnare la propria azienda sul fronte delle certificazioni.

Per non parlare poi delle "certificazioni di prodotto" nel caso l'azienda produca beni strumentali;

Tutto questo genera un business di grandi dimensioni ed un esercito di verificatori e consulenti che vengono pagati dalle aziende.

Con quale risultato?

Non ho la sensazione che **il mercato comprenda il valore di queste certificazioni**, e le potenzialità di miglioramento dell'efficienza che sottintendono.

Il mercato sembra considerare le certificazioni solo come un costo che deve inevitabilmente essere scaricato sul prodotto finale.

Facendo i classici due conti superficiali: maggiori costi = maggiore prezzo.

Nei paesi emergenti, dove è disponibile manodopera a basso costo, le certificazioni, di sicurezza, di etica, e di compatibilità ambientale, pare siano problemi attualmente presi poco in considerazione.

Queste aziende dell'est ovviamente arrivano sul mercato con prezzo di prodotto inferiore.

Per contro, nel mondo occidentale, ad alto costo di manodopera, si assiste in alcuni casi alla corsa alla certificazione e si considera scontata la necessità delle varie certificazioni.

Un esempio per tutti la attuale "moda" dei prodotti chimici con certificazione "**ecolabel**" che genera, a mio modesto avviso, maggiori costi certi a fronte di incerti vantaggi ambientali.

Nel mondo orientale e nel mondo in via di sviluppo pare si badi solo al prezzo rinunciando a qualità sicurezza, etica, e ambiente.

Interessante osservare che prodotti costruiti nel mondo orientale, con scarsa attenzione alle certificazioni, vengono poi venduti nel mondo occidentale.

Il consumatore europeo che può scegliere tra il prodotto occidentale fabbricato da aziende certificate ed il prodotto orientale fabbricato da aziende non certificate, sembra non in grado di individuare diversi valori e diversi "contenuti" tra i due prodotti disponibili e sembra invece badare solo al prezzo.

Mi sorge spontanea una domanda: le certificazioni forse servono a vendere di meno?

Oppure dietro alle certificazioni esiste un'altra sfaccettata realtà su cui il consumatore andrebbe informato?

Ironie a parte, sono consapevole che le mie riflessioni possono sembrare provocatorie ma lo scopo è proprio quello di... indurre in riflessione.

A mio avviso le Associazioni di Categoria, ed i media avrebbero molto da fare su questo argomento.

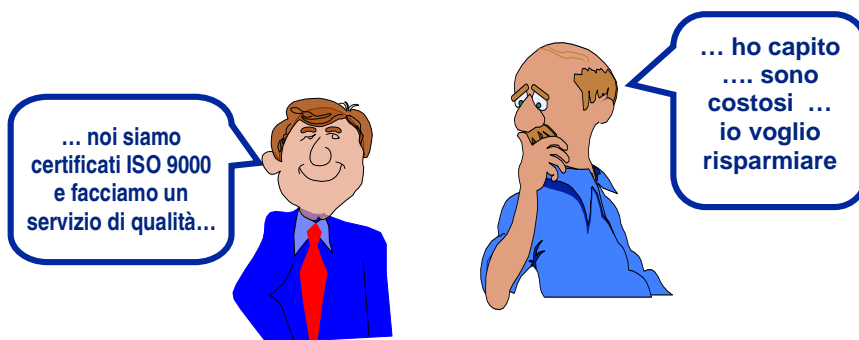
In altre parole, mi sembra di osservare che, il cliente finale ritiene importanti qualità, ambiente, etica, sicurezza, ma non è informato per attribuire il giusto valore, e al momento cruciale della scelta, ... sceglie spesso il prezzo più basso.

Il Paradosso

Per una serie di ragioni sulle quali ancora una volta invito a riflettere penso che nel mercato spesso si verifichi questa situazione paradossale.

Imprenditori che con tanto impegno hanno avviato e mantengono attivo un sistema qualità certificato

ISO 9000, orgogliosi dei risultati raggiunti, pieni di aspettative di apprezzamento della loro azienda che, rivolgendosi al mercato con la faticosa frase "**noi siamo certificati e lavoriamo in qualità**" si sentono rispondere ... "**ma noi vogliamo spendere meno**".



Il paradosso che segnalo è appunto questo: un requisito, la certificazione ISO 9000, che dovrebbe trasferire al cliente messaggi positivi ... in realtà a volte ottiene l'effetto contrario di essere sostanzialmente considerata negativamente.

La certificazione è spesso interpretata come fonte di costi e, comunque, sinonimo di prezzi alti.

Le motivazioni di questo paradosso sono sicuramente molteplici. Ne segnalo solo due.

Troppa burocrazia: anche per merito delle aziende di certificazione e dei consulenti della qualità, si è dato troppo spesso peso alla formalità invece che alla sostanza.

Vero è che la qualità ha bisogno di "evidenza oggettiva", di "documento" ma forse poteva essere scelto un modo meno burocratico.

Avarizia culturale: molte persone si sono fermate alla parte più appariscente della qualità senza volerne approfondire il vero scopo in un atteggiamento che credo sia corretto definire di "avarizia culturale".

Questo atteggiamento è tipico del nostro tempo nel quale i media ci mostrano tutto semplice, a portata di mano; nella realtà invece troviamo tutto molto più complesso.

Il Suggerimento

Il modo di proporsi al cliente deve essere oggetto di attente riflessioni da parte di tutti.

Sono da evitare accuratamente frasi del tipo:

- **siamo certificati e proponiamo un servizio di qualità**
- **noi eroghiamo un servizio di primo livello e certificato**
- **varianti delle precedenti frasi ma di equivalente contenuto.**



Per essere efficace il messaggio indirizzato al cliente deve contenere e legare insieme due concetti: la convenienza e la qualità.

Le varianti possono essere infinite e invito gli operatori a lavorare di fantasia.

Le vignette a fianco danno un esempio di come si può parlare al cliente di qualità e di convenienza insieme.



La Conclusione

Il titolo che ho scelto per queste riflessioni è sicuramente un titolo forte che merita a questo punto una spiegazione.

Ritengo corretta la scelta del titolo perché mettendo a confronto gli obiettivi originali della ISO 9000 ed i risultati che ad oggi ha raggiunto dobbiamo prendere atto che non solo sono stati mancati gli obiettivi ma si è ottenuto, per certi versi, l'effetto contrario se pensiamo al "paradosso" che segnalo nei precedenti paragrafi e che riscontriamo nella realtà di tutti i giorni.

Solo la minoranza degli operatori ha saputo ben interpretare la ISO 9000, coglierne i vantaggi per l'organizzazione interna e utilizzarla come strumento di crescita economica e culturale della propria struttura.

La maggioranza degli operatori vive la qualità come un impegno costoso, molto macchinoso e poco utile.

Il cliente finale, ancora non vede nella qualità uno strumento realmente utile a dare garanzia e vantaggio al proprio acquisto

Il bilancio si chiude, a mio avviso, fortemente in negativo.



Vorrei chiudere con un messaggio positivo.

Penso e spero sia un contributo per tutti i lettori se riferisco un caso che ho vissuto in prima persona.

La mia azienda, la PULI, è stata la prima azienda del settore ad essere certificata ISO 9002.

Questo avveniva nel maggio del 1997 e solo un colpo di fortuna ci ha consentito di battere sul tempo per pochi mesi un nostro collega.

Il bilancio che posso trarre a distanza di otto anni è il seguente:

- **vendite concluse per merito della certificazione = nessuna, almeno che io sappia;**
- **vantaggio commerciale di immagine = non quantificabile ma scarso**
- **miglioramento di efficienza = enorme**
- **riduzione di perdite di tempo = consistenti**
- **miglioramento di informazione sui diversi processi interni aziendali = enorme**

L'elenco indica chiaramente quelli che ritengo essere i reali vantaggi di una certificazione ISO 9000 ben inserita nella realtà aziendale.

La Qualità quindi è utile per una migliore efficienza interna ma non come strumento facilmente spendibile nel rapporto con il cliente.

Grazie al lettore. Mauro Nardo

ERROR: syntaxerror
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK:

/Title
()
/Subject
(D:20060901210822)
/ModDate
()
/Keywords
(PDFCreator Version 0.8.0)
/Creator
(D:20060901210822)
/CreationDate
(Mauro Nardo)
/Author
-mark-