

La certificazione di qualità non decolla Studi professionali senza il bollino blu

DI SILVANA SATURNO

Avvocati, commercialisti e consulenti del lavoro col bollino blu? Ancora difficili da trovare in Italia. Gli studi legali con certificazione di qualità Iso 9001:2000 sono infatti solo poco più di una trentina, mentre sono un po' meno di un centinaio gli studi dei commercialisti che hanno implementato nella propria organizzazione un «sistema di gestione della qualità» ottenendo la relativa certificazione.

I consulenti del lavoro certificati nell'archivio Sincert (Sistema nazionale per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione) risultano appena cinque, mentre il risultato migliora se la ricerca nella banca dati nazionale dei soggetti certificati ha come obiettivo quegli organismi, società, associazioni di professionisti che svolgono attività di consulenza all'impresa in generale, assistenza contabile e fiscale, consulenza e management sulla sicurezza in azienda. In particolare, sono più di 400 i soggetti certificati che erogano servizi di assistenza fiscale e circa 140 (fra centri, associazioni e società) quelli che prestano consulenza legale. Fra i soggetti che svolgono servizi di contabilità e consulenza tributaria, anche i centri di assistenza fiscale: oltre 30 Caf operano attualmente con un'organizzazione a norma Iso 9001:2000.

«Se la certificazione di qualità stenta a decollare nell'ambito della professioni regolamentate», ha spiegato a *ItaliaOggi Sette* Lorenzo Thione, presidente del Sincert, «al contrario essa può trovare più ampi spazi di crescita nell'ambito di quelle attività che non fanno riferimento ad albi e ordini. Forse anche questo elemento contribuisce infatti a far aumentare la necessità di riconoscimento e «referenziazione» esterna dell'attività professionale esercitata».

I numeri peraltro, nell'ambito delle professioni regolamentate, migliorano un po' nell'ambito dei servizi tecnici: risultano infatti oltre 260 gli ingegneri con certificato di qualità e circa 70 gli architetti che hanno ottenuto il riconoscimento Iso.

«Nell'ambito delle attività regolamentate, in Italia si registra un grosso ritardo culturale», ha commentato Thione. «Grazie alla presenza più consistente dei servizi tecnici, si arriva a un migliaio di studi professionali certificati».

Un quadro non troppo roseo, e pur tuttavia, secondo il presidente del Sincert, migliorabile, «tenendo pur sempre conto della presenza di un fattore imprescindibile: quello della variabile umana. Fornire prestazioni professionali di qualità, infatti, significa sì puntare sull'ottimizzazione della gestione dei processi, ma coniu-

gandola con l'ottimizzazione dei contenuti, dunque delle competenze individuali».

Sulla funzione e sulla generale portata della certificazione (a prescindere dalla «regolamentazione» della professione e soprattutto con riguardo alle realtà molto piccole) ha avuto peraltro da obiettare Giuseppe Lupoi, coordinatore nazionale del Colap (Coordinamento libere associazioni professionali): secondo Lupoi, la necessità e utilità della certificazione non è da mettere in relazione alla regolamentazione o meno della professione, ma deve piuttosto ritenersi strettamente correlata all'esistenza

di una struttura complessa nella gestione dell'attività. «Ciò che bisogna tener presente è che la certificazione di qualità non mira ad attestare la capacità professionale dell'individuo, ma essenzialmente a introdurre e asseverare la qualità della gestione di un'organizzazione: dunque ha senso e utilità nelle strutture più numerose e complesse, nelle quali maggiore è l'esigenza di ordine e metodologia».

La certificazione di studio

Ottenere il «bollino» Iso 9001 significa dunque, anche per uno

studio professionale, implementare un sistema di gestione di qualità all'interno della propria organizzazione di lavoro.

«Nel nostro caso», ha raccontato a *ItaliaOggi Sette* Luigi Ferrajoli, titolare dello studio legale e tributario Ferrajoli di Bergamo, «certificarsi ha significato da un lato cristallizzare una metodologia di lavoro in parte già acquisita: nel modo di rapportarsi al cliente, nell'organizzazione del lavoro fino alla redazione degli atti. Tutte attività ispirate e svolte nel rispetto dei principi di chiarezza, omogeneità e attenzione alle tipologie particolari di

clientela. Dall'altro, ha implicato il recepimento di strumenti e soluzioni organizzative idonee ad adempiere a obblighi di legge non sempre ben assolti all'interno delle realtà aziendali o professionali, come la normativa sulla sicurezza o sulla tutela della privacy». Ferrajoli ha sottolineato il valore e l'utilità della certificazione nella ricerca di eventuali partner di lavoro: «Anche la ricerca del domiciliatario può essere agevolata dalla presenza di un'attestazione di qualità. Rivolgersi a un soggetto certificato significa condividere linguaggio e metodologia di lavoro e non può che facilitare il contatto».

«Certificarsi Iso 9001:2000», ha spiegato a *ItaliaOggi Sette* Angela Cosatto, responsabile della gestione qualità dello studio commercialistico Siciliotti e associati, «comporta sicuramente una serie di sforzi all'inizio, per lo studio professionale, legati all'implementazione del sistema di gestione della qualità: questo implica l'adozione di specifiche metodologie di lavoro, la definizione degli obiettivi che devono essere raggiunti durante l'anno, l'utilizzazione di meccanismi e procedure che conferiscono «oggettività» alla prestazione resa al cliente. Tutto questo sforzo iniziale, d'altro canto, si traduce in un miglioramento e in una fluidità successiva di lavoro e in una più proficua organizzazione dell'intera attività».

«Fra le categorie professionali», ha aggiunto Claudio Si-



Facilità nei rapporti con i partner d'affari

DI GIOVANNA STUMPO

Organizzazione e gestione: sono le parole d'ordine e le variabili competitive degli studi professionali. Per garantire risultati coerenti con le aspettative del cliente, ma anche per gestire con efficacia il personale, per non commettere errori nella parcellazione e nella distribuzione dei carichi di lavoro e degli incarichi, per comunicare e attivare con moderni strumenti di marketing, per la customer satisfaction, per affrontare in maniera strategica la concorrenza, per gestire la crescita professionale dei collaboratori e la formazione.

Con queste e altre finalità anche i commercialisti, gli avvocati e i consulenti del lavoro ricorrono a modelli organizzativi di studio basati sulle norme Iso 9000, che rappresentano gli standard di riferimento per i sistemi qualità a livello internazionale.

Tali norme (la Iso 9001:2000 detta anche Vision 2000 è la più nota e utilizzata) possono essere definite come quegli strumenti che consentono a un'organizzazione di migliorare qualitativamente e con continuità il suo operato e le sue prestazioni, in modo da riuscire a soddisfare le mutevoli esigenze e le aspettative non solo dei clienti, ma più in generale di tutti i soggetti con cui essa entra in contatto (cosiddetti «Stakeholders»). Sono un riferimento cui improntare il modus operandi dell'organizzazione utilizzabili sia per uso interno, ossia a fini di organizzazione e programmazione delle attività quotidiane di studio, sia per il conseguimento della certificazione di conformità, ossia nell'ottica di esternare tali risultati al mercato.

Ma cosa s'intende per qualità di un servizio? Per la norma Iso 9001:2000 consiste nel «grado in cui un insieme di caratteristiche soddisfa i requisiti». Significa in primo luogo «qualità del lavoro», ossia del metodo finalizzato alla produzione di un bene/erogazione del servizio da prestare.

La qualità, nella logica della norma Iso, può essere definita come un «processo», ossia come un modo di operare co-

stante che un'organizzazione e il personale al suo interno acquisiscono come fatto culturale da implementare costantemente. L'adozione di un Sistema di gestione per la qualità («sistema per tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità»), può quindi essere considerata come un investimento, ossia come un sistema manageriale a cui ricorrere per migliorare la qualità del lavoro in ogni settore di attività, e per lo svolgimento delle prestazioni di servizi, qualunque sia la metodologia e il settore di mercato in cui si intende operare.

Per «certificazione», ai sensi della norma Uni Cei En 45020, s'intende la procedura con cui viene fornita da un soggetto indipendente e autonomo l'assicurazione scritta che un prodotto, un processo o un servizio è conforme ai requisiti specificati dalla normativa Uni En Iso 9001:2000.

La certificazione attesta l'idoneità dell'organizzazione a erogare la prestazione, nel rispetto delle esigenze e delle prerogative espresse dal cliente, nonché la capacità dell'organizzazione di mantenere nel tempo il conseguimento dei risultati attesi, secondo le indicazioni fornite dalla norma tecnica di riferimento.

L'organizzazione che richiede la certificazione effettua una scelta strategica di competitività, rivelando al suo esterno la capacità organizzativa della struttura nonché l'affidabilità del/dei professionista/i operante/i per suo tramite. E bene ricordare che la certificazione ha una propria «spendibilità» sul mercato di riferimento, e quindi bisogna fornire nel certificato un'informazione non ambigua, trasparente e veritiera.

La certificazione può presentare diversi vantaggi: oltre a rendere i propri servizi più competitivi e in linea con i requisiti di efficienza e di praticità dettati dal mercato, l'implementazione di un sistema di qualità può, fra l'altro, facilitare nei rapporti con le imprese e altri settori «di business» certificati. Senza dimenticare che spesso le norme in materia di appalti espressamente la richiedono. (riproduzione riservata)