

CRENOS
CENTRO RICERCHE
ECONOMICHE NORD SUD
Università di Cagliari
Università di Sassari

**LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ
IN SARDEGNA.
*SECONDO RAPPORTO***

Emanuele Cabras

Marco Caredda

Giovanni Sistu

QUADERNI DI LAVORO



2005/01

Emanuele Cabras
Item s.r.l.
e.cabras@itempro.it

Marco Caredda
Item s.r.l.
m.caredda@itempro.it

Giovanni Sistu
Università di Cagliari e CRENoS
sistug@unica.it

**LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ
IN SARDEGNA.
SECONDO RAPPORTO**

Aprile 2005

PREMESSA

In un'economia aperta e sempre più integrata nel mercato globale la competitività delle imprese diventa fondamentale non solo per la sopravvivenza delle stesse ma anche per garantire lo sviluppo e la crescita del benessere. In tale direzione si muovono le politiche a sostegno dei processi di innovazione tecnologica finalizzate a stimolare la diffusione di strumenti che rendano più competitive le imprese. Uno di questi strumenti è rappresentato dalla Certificazione di Qualità che rientra nel tema più generale della Qualità, intesa come elemento qualificante e distintivo dell'offerta.

La Certificazione di Qualità è una modalità attraverso cui le organizzazioni intendono garantire all'esterno la capacità di rispettare gli impegni assunti verso clienti e *stakeholder* ed è ormai considerata un presupposto di base per la competizione sui mercati globali. La Certificazione è, tuttavia, anche un percorso di crescita culturale e organizzativa che coinvolge imprese ed interi sistemi economici.

La Certificazione di Qualità comporta la razionalizzazione e l'ottimizzazione dei fattori produttivi, cioè risorse umane e risorse materiali, lo studio continuo di strategie e di obiettivi che all'esterno si manifestano in termini di valore aggiunto in tema di competitività e di progresso.

Il fenomeno della Certificazione in Sardegna è stato per la prima volta esaminato nel 2003, attraverso una ricerca realizzata da Item (società di consulenza), CRENOS (Centro Ricerche Economiche Nord Sud delle Università di Cagliari e Sassari), e DISAABA (Dipartimento di Scienze Ambientali Agrarie e Biotecnologie Agro-Alimentari dell'Università di Sassari).

Il presente lavoro, giunto alla seconda edizione¹, intende fornire un quadro conoscitivo e valutativo della Certificazione di Qualità in Sardegna, intesa come parametro di misurazione dell'evoluzione organizzativa e quindi della capacità dell'economia regionale di aprirsi all'esterno e di adeguarsi alle dinamiche del mercato.

Il Rapporto è così articolato. La prima parte dell'indagine ha come oggetto la diffusione della Certificazione in Sardegna con riferimento agli standard ISO 9000 e ISO 14000. Verrà analizzata in particolare la distribuzione dei certificati per provincia e per settore di attività economica. Attraverso l'utilizzo di uno specifico indice relativo verrà poi confrontata la situazione della Sardegna rispetto alle altre aree e regioni italiane. Uno spazio particolare verrà inoltre dedicato ai sistemi produttivi locali sardi.

La seconda parte, viceversa, rappresenta il risultato di un'indagine sul campo, realizzata attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione di imprese che hanno ottenuto la certificazione ISO 9001, per individuare le motivazioni alla base dell'adozione dello standard, nonché valutarne i costi e i benefici relativi.

¹ *Assistente di ricerca: Dr. G.L. Piras.* Si ringraziano la Dr.ssa M. Piroso e la Dr.ssa M.G. Satta, allieve del Master in Sviluppo Locale, Turismo e Ambiente dell'Università degli Studi di Sassari, per la preziosa collaborazione

IL QUADRO DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ IN SARDEGNA

L'oggetto dell'indagine

Così come nel Rapporto 2003, l'oggetto dell'indagine è la Certificazione intesa come "atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con sufficiente certezza, un prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad un altro documento normativo"², in cui le norme di riferimento sono le norme internazionali ISO 9001 e ISO 14001 ed il Regolamento Comunitario EMAS³.

Tale delimitazione del campo di indagine è dovuta a due motivazioni di fondo. La prima è che attualmente in Sardegna non sono diffuse altre forme di certificazione volontaria, se non in maniera ancora marginale. La seconda è che solo per queste certificazioni esistono dati aggiornati e certi.

La certificazione ISO 9000

Nella nostra regione, alla fine del 2004, i siti certificati ISO 9001 da organismi accreditati SINCERT sono stati 1367, contro i 1074 del giugno 2003, variazione che corrisponde ad un incremento del 27% (Tabella 1 in allegato).

La suddivisione territoriale nelle quattro province storiche evidenzia che il 47% dei siti è localizzato nella provincia di Cagliari mentre il 31% è concentrato nella provincia di Sassari, il 14,8% appartiene alla provincia di Nuoro e solo il 6,9% si localizza in quella di Oristano.

La comparazione dei dati relativi al 2004 con quelli del 2003 consente di porre in evidenza alcuni elementi significativi. La provincia che è cresciuta di più è quella di Sassari, con un incremento di oltre il 36%, seguita dalla provincia di Nuoro con una crescita del 33,8%. Si può notare che Cagliari è la provincia che segna la crescita percentuale minore (20,4%), preceduta dalla provincia di Oristano (26,7%). Ciò potrebbe trovare la sua giustificazione nel fatto che a Cagliari il potenziale di crescita è inferiore per la maggiore numerosità delle imprese già certificate. Infatti, se si prende in considerazione l'indicatore rappresentato dal numero di imprese certificate su mille imprese attive, si può osservare che Cagliari ha ancora il valore più elevato (10,3 rispetto al 9,0 del 2003), contro il 9,7 di Sassari (in significativa crescita rispetto al 7,5 del 2003), il 7,5 di Nuoro (dal 6,0 del 2003) ed il 6,5 di Oristano (contro il 5,2 del 2003).

Al fine di realizzare una più efficace analisi sub-regionale delle dinamiche, si è ritenuto opportuno aggregare i dati anche sulla base delle otto province di

² Tale definizione è tratta dalla norma "UNI CEI EN 45020:1998 Normazione ed attività connesse - Vocabolario generale" e ci consente di tracciare sin dall'inizio un solco tra le certificazioni rilasciate da enti di certificazione accreditati dal SINCERT e altre forme di certificazione di origine talvolta dubbia.

³ Nel Rapporto si farà spesso "Certificazione di Qualità" e "certificazione ISO 9001 e ISO 14000". Si tratta di una semplificazione della più corretta terminologia "certificazione di sistemi di gestione qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000" e "certificazione di sistemi di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:1996". Nel caso del Regolamento Comunitario EMAS (n. 761 del 2001), inoltre, si parla più esattamente di "registrazione" e non di "certificazione".

nuova istituzione (Tabella 3). Dall'esame dei relativi dati si ricava che nella nuova provincia di Cagliari è concentrato il 39% dei siti certificati ISO 9001 (535 in valore assoluto), mentre la nuova provincia di Sassari si posiziona al secondo posto con 310 siti, pari al 22,7%, prima Nuoro con 151 siti, mentre la nuova provincia di Olbia-Tempio con 117 siti precede quella di Oristano con 94 siti. Dall'analisi emerge altresì la debolezza delle altre nuove province: il Medio Campidano ha solo 65 siti certificati, l'Ogliastra 38, Iglesias-Carbonia 57.

Quest'ultimo elemento costituisce un ulteriore tassello per la definizione di un futuro processo di riequilibrio regionale: la debolezza del processo di certificazione si associa alla debolezza strutturale delle attività imprenditoriali esistenti, che non consente con facilità di immaginare iniziative nella direzione della certificazione.

L'analisi della serie storica delle nuove certificazioni fra il 1992 e il 2004 (Tabella 4) permette di evidenziarne la costante dinamica positiva nel medio periodo. In particolare fra il 2000 e il 2003 il numero delle nuove certificazioni passa da 133 a 346, con un incremento del 160%. Tuttavia, nell'ultimo anno si assiste ad una significativa riduzione di questa dinamica; i nuovi siti sono solo 295, il 14,7% in meno dell'anno precedente. La diminuzione può essere giustificata in parte dalla crisi economica generale ma soprattutto dalla fisiologica e tendenziale diminuzione della crescita, come d'altronde già avvenuto in altre regioni italiane.

Se si analizza la dinamica di settore, si osserva che i comparti che hanno registrato le migliori prestazioni nel medio periodo, le Costruzioni con 341 certificati (pari al 33% dei certificati emessi), il Commercio con 101 e l'Istruzione con 75, sono anche quelli che segnano il passo nel 2004: rispetto all'anno precedente le Costruzioni passano da 135 a 62 nuove certificazioni, il Commercio da 32 a 17 e l'Istruzione da 43 a 26. Per contro, altri comparti manifestano una significativa crescita; principalmente l'Industria Alimentare, passata da 10 a 66 nuovi siti certificati, ma anche i Servizi professionali d'impresa, passati da 23 a 36 nuovi siti.

Tuttavia, se prendiamo in considerazione la numerosità dei siti certificati per comparto produttivo (Tabella 4) ne ricaviamo che il comparto delle Costruzioni si conferma quello trainante con 371 certificati, pari al 27% del totale, contro i 293 del giugno 2003 (con un incremento del 26,6%). L'alto numero di siti certificati nel settore delle Costruzioni è motivabile col fatto che la certificazione delle imprese è un requisito cogente per la partecipazione a specifiche tipologie di appalti per opere pubbliche. Si deve inoltre tener presente la numerosità delle imprese di costruzione, che rappresentano il 12% del totale delle imprese sarde, precedute solo da quelle operanti nel commercio e nell'agricoltura.

Per contro, il Commercio passa in un anno da 111 a 104 siti (con una diminuzione del 6,3%) e dal secondo al quinto posto della graduatoria di settore. Un andamento opposto è quello del comparto Agroalimentare che passa dai 61 siti certificati nel 2003 ai 120 del 2004. L'incremento positivo (96,7%) trova la sua giustificazione nella crescita culturale ed economica registrata in tale

comparto negli ultimi anni, assecondata e talvolta sostenuta dall'intervento pubblico, ad esempio attraverso la misura 4.11 del P.O.R. Sardegna, che ha previsto finanziamenti alle imprese alimentari per l'introduzione di sistemi di gestione qualità.

Il comparto dell'Istruzione si conferma al terzo posto, con un notevole aumento del numero dei siti certificati, superiore al 75% (119 contro 68). Risulta significativo sottolineare anche l'ascesa dei Servizi professionali d'impresa che si posizionano al secondo posto con 126 certificati contro i 56 del 2003 (+125%). La crescita delle certificazioni in questi due ultimi comparti è certamente riferibile ai processi di accreditamento e di qualificazione verso la pubblica amministrazione.

Fra i primi dieci comparti per numero di siti certificati compaiono per la prima volta i Servizi pubblici⁴ con 41 certificati rilasciati mentre esce la Sanità, passata da 38 siti nel 2003 a 29 nel 2004, con una variazione negativa del 23,7%. Si confermano, anche se in posizioni diverse, i Trasporti, la Produzione di Calce Gesso e Cemento (pur con una diminuzione del 6,3%), la Fabbricazione di Prodotti in Metallo e la Fabbricazione di Macchine Elettriche ed Ottiche (pur in calo dell'11,6%)⁵.

Si può sottolineare che il minore tasso di crescita del comparto delle Costruzioni, rispetto a quello Alimentare, all'Istruzione e ai Servizi Professionali d'Impresa, può trovare spiegazione nella verosimile tendenza alla contrazione complessiva della crescita in quei comparti che hanno avuto in precedenza una crescita esponenziale.

Dall'analisi degli indici relativi al numero delle imprese certificate sul totale di comparto emerge che l'Istruzione è quello che è maggiormente ricorso alla certificazione, con una stima di 254 certificati ogni 1000 imprese attive⁶. Come già sottolineato in precedenza, tale dato è da porre in relazione alle procedure di accreditamento dell'istruzione privata presso l'Amministrazione regionale. Bisogna specificare che l'indice relativo in questo caso è fortemente distortivo in quanto il numero dei certificati è riferito al numero delle unità locali certificate; come è noto gli enti di formazione hanno numerose sedi territoriali e, conseguentemente, un numero equivalente di certificati di qualità.

Seguono i comparti della fabbricazione di Calce Gesso e Cemento e dell'Alimentare, rispettivamente con 36 e 32,8. il comparto delle Costruzioni, data la numerosità delle imprese rispetto al numero dei certificati rilasciati, si colloca al sesto posto con 20 certificati (Tabella 5).

La Sardegna nello scenario regionale italiano

Il confronto alla scala regionale aiuta a comprendere quale sia il ruolo della Sardegna all'interno del sistema Italia: con 1367 siti certificati si situa al quindicesimo posto, prima di regioni come il Trentino, l'Umbria, la Basilicata, il

⁴ Il comparto ricomprende imprese che operano nella bonifica di siti inquinati e degradati ed imprese di raccolta e trasporto di rifiuti speciali e/o pericolosi.

⁵ Anche il comparto informatica ha 37 siti certificati.

⁶ Indicatore relativo poiché le imprese attive nel comparto non raggiungono le 1000 unità.

Molise e la Valle d'Aosta. L'insieme dei siti sardi certificati rappresenta l'1,7 del totale nazionale, una incidenza pari a quella della Calabria, del Trentino e dell'Umbria.

Più consolante sembra essere l'incremento positivo del 27,3% rispetto al dato dell'anno precedente, secondo alla Sicilia (37,4%) e alla Puglia (27,7%).

Dall'esame degli indici relativi (Tabella 8), si ricava che la Sardegna con 9 certificati per ogni mille imprese attive, uno in più rispetto allo scorso anno, si colloca al penultimo posto nella graduatoria nazionale per regioni, seguita dalla sola Calabria e nettamente al di sotto sia della media nazionale (16), sia del Sud-Isole (11).

Dall'analisi comparata degli indici relativi ai diversi comparti di attività economica (Tabella 10) emerge che il comparto sardo con il valore più elevato è quello dell'Istruzione (254), seguito dalla Fabbricazione di prodotti petroliferi (200), dalla Chimica di base (167), dalla Fabbricazione di Articoli in Gomma e Materie Plastiche (141). Rispetto al 2003 esce dai principali comparti quello delle Macchine elettriche (che occupava la decima posizione con un indice relativo pari a 34) ed entra il comparto Alimentare.

Nel settore dell'Istruzione, la Sardegna ha un indice più elevato della media nazionale e, fra le diverse aree macroregionali, è seconda solo al Nord-Ovest. Se per la Fabbricazione dei prodotti petroliferi, l'indice della Sardegna segue quelli del Nord-Ovest (261) e del Nord-Est (207), l'isola precede la macroregione Sud-Isole nei quattro comparti trainanti per la certificazione (Istruzione, Fabbricazione di prodotti petroliferi, Chimica di base e Fabbricazione di articoli in gomma). Fra gli altri comparti, supera la media nazionale quello dei Prodotti della pasta-carta (71 contro 68), mentre è di rilievo la performance dell'Industria Alimentare passata da 18 a 33, collocandosi poco al di sotto della media nazionale, pari a 34, ma ben al di sopra della media del Sud-Isole.

Viceversa, si situano nettamente al di sotto della media nazionale i comparti della Sanità (42 contro 140) e della Distribuzione di Energia Elettrica, Gas e Acqua (36 contro 187), anche a motivo della notevole perdita di certificati fra il 2003 e il 2004, e dei relativi indici, passati rispettivamente da 60 a 42 e da 58 a 36. Da rilevare anche la consistente diminuzione nel comparto regionale dell'Estrazione di minerali, passato da 61 a 43 certificati ogni 1000 imprese, ora al di sotto della media nazionale (48), e del comparto della Lavorazione dei materiali non metallici (calce, gesso, calcestruzzo e cemento) passato da 49 a 36, contro la media nazionale di 59. Gli altri comparti si posizionano tutti al di sotto della media nazionale.

Dalla comparazione dei dati relativi ai 10 comparti trainanti della Sardegna con il sistema regionale italiano (Tabella 11), si ricava che l'Istruzione si colloca al primo posto anche a livello nazionale, nel Nord-Ovest, nel Centro ed in importanti realtà regionali come la Lombardia, il Trentino, l'Emilia Romagna, il Lazio e la Sicilia. Si osserva altresì la divaricazione fra la realtà sarda e le altre regioni dell'area Sud-Isole e, al contrario, la concordanza significativa di alcuni

dei dieci comparti trainanti a livello regionale con quelli di regioni di maggior peso relativo a livello nazionale (Tabella 11).

La comparazione degli Indici Relativi della Sardegna con le quattro macroaree sovraregionali (Tabella 12) permette di evidenziare che il comparto dell'Istruzione è presente ai primi posti in tutte le macroaree, così come la Fabbricazione di prodotti petroliferi, la Chimica di base, la Fabbricazione di articoli in gomma, la Sanità e la Produzione e distribuzione di Energia elettrica. Il comparto Alimentare è presente solo in Sardegna mentre nell'isola sono assenti quello relativo alla Costruzione di navi e autoveicoli e il comparto delle Macchine elettriche. Il comparto dell' Estrazione di minerali compare solo in Sardegna e nel Nord-Est.

Come detto in precedenza, la situazione della certificazione nella realtà produttiva sarda diverge notevolmente dall'area Sud-Isole, di cui la Sardegna geograficamente fa parte. Nonostante i comparti in comune siano 6 (Istruzione, Fabbricazione di prodotti petroliferi, Chimica di base, Fabbricazione di articoli in gomma, Sanità ed Energia elettrica), essi presentano differenze rilevanti in termini di indici relativi.

Se, infine, esaminiamo in forma comparata l'evoluzione storica delle certificazioni ISO 9000-9001 fra Italia e Sardegna (Tabella 13) notiamo come nel periodo considerato (1992-2004) la dinamica delle nuove certificazioni sia costantemente crescente (1364 siti certificati in più), seppure non sempre con la stessa intensità relativa. Infatti, dall'analisi dei tassi di variazione annua emerge che la crescita risulta altalenante, con un picco massimo del 250% nel 1994 ed un minimo del 50% nel 1999. Se si osserva l'evoluzione della certificazione in Sardegna, dal 1991 al 2003, risulta evidente la progressiva contrazione delle percentuali di crescita, seppure costantemente superiori alla media nazionale, elemento quest'ultimo giustificato dal ritardo con il quale il processo di diffusione della certificazione si è attivato nell'isola rispetto al resto d'Italia.

La certificazione ISO 14001

Nell'ultimo anno il numero dei siti certificati ISO 14001 è passato in Sardegna da 53 a 116, con una crescita del 118,9%. Si tratta indubbiamente di un dato di sicura positività, anche se inserito in un contesto territoriale di forte debolezza iniziale.

Se analizziamo la distribuzione delle certificazioni fra le quattro province storiche della regione (Tabella 2), ne ricaviamo che la provincia che possiede il più alto numero di siti certificati rimane quella di Cagliari che, con un incremento del 104% nell'ultimo anno, da sola rappresenta il 44% dell'intero sistema Sardegna. Segue la provincia di Sassari con 30 siti (quasi il 26%), la provincia di Nuoro con 26 e infine la provincia di Oristano con 9 siti.

Per contro, l'esame della distribuzione dei siti certificati nelle otto nuove province (Tabella 3) consente di portare alla luce il significativo peso relativo di Olbia-Tempio (13 siti) e la debolezza delle altre ultime nate: Carbonia-Iglesias con 8, il Medio-Campidano con 7, l'Ogliastra con 5. Nell'esiguità del fenomeno, la nuova provincia di Cagliari conserva il più alto numero di siti certificati (36), il

31% dell'intero dato regionale. Degno di nota è il numero di siti certificati presenti nella nuova provincia di Nuoro, superiore anche alla nuova provincia di Sassari (20 contro 17).

L'analisi della serie storica dei nuovi siti mostra come di anno in anno il numero delle adesioni sia costantemente crescente, anche se in misura ridotta e con un trend che subisce una flessione nell'ultimo anno.

Di maggiore interesse relativo è il dato riferito al comparto Alimentare passato da 3 siti totali nel 2003 a 21 nel 2004. La motivazione di tale incremento è ancora una volta da ricercarsi nell'intervento pubblico attraverso la misura 4.11 del P.O.R. Sardegna e nell'effetto di traino delle certificazioni ISO 9001. Infatti per le imprese è più agevole, una volta ottenuta la certificazione per il sistema di gestione qualità secondo la norma ISO 9001, passare al sistema di gestione ambientale (ISO 14001). Occorre inoltre rilevare come il settore delle Costruzioni fino al 31.10.2004 non abbia registrato nessuno nuovo sito certificato contro i cinque registrati nel 2003.

Spunti più interessanti provengono dall'analisi dei siti certificati per comparto produttivo (Tabella 7): tra i dieci comparti con il più alto numero di certificazioni, il primo posto è occupato dall'Industria alimentare con 29 siti contro i 6 dell'anno precedente e con 8 certificati ogni 1000 imprese attive contro i 2 del 2003. Il comparto rappresenta da solo il 25% del totale regionale. Un altro comparto che nell'ultimo anno ha registrato una crescita considerevole è quello Servizi pubblici, passato da 1 sito certificato nel 2003 a 15 nel 2004.

Dalla stessa tabella 7 si ricava che i valori degli indici relativi indicano l'esistenza di settori che, pur tenendo conto dell'attuale esiguo numero di siti certificati, manifestano un andamento positivo: l'Estrazione di minerali (27), i Prodotti chimici (52,6) e la Fabbricazione di articoli in gomma (40,3).

La Sardegna nello scenario regionale italiano

Per quanto riguarda l'analisi comparata con le altre regioni (Tabella 9), la Sardegna si colloca al dodicesimo posto con 116 siti certificati contro i 53 dell'anno precedente; da sola rappresenta il 2,7% del totale, in un contesto nazionale fortemente concentrato fra Lombardia, Campania, Piemonte ed Emilia Romagna. Dopo la Valle d'Aosta, la Sardegna è la regione che nell'ultimo anno è cresciuta di più (118,9%) seguita dalla Campania (101,2%) e dal Friuli (100%). Il valore dell'Indice Relativo, inferiore all'unità (0,8), si colloca sullo stesso piano di quello nazionale e del Sud-Isole, al di sopra del Centro e al di sotto del Nord-Est. Da osservare poi che l'area Sud-Isole si colloca al secondo posto per numero di siti certificati (1273) dopo il Nord-Ovest (1361) e prima del Nord-Est.

Dal confronto fra i comparti produttivi della Sardegna e del resto d'Italia (Tabella 14) emerge in primo luogo come i migliori settori (sulla base dell'Indice Relativo) dell'Isola lo siano anche per il resto d'Italia e per le quattro macroaree considerate. Più in dettaglio, in Sardegna il primo posto nella graduatoria è occupato dalla Chimica di base con 53 certificati ogni 1000 imprese attive (mentre nel 2003 era a 36), seguita dal Nord-Est con 51 siti. Da rilevare, inoltre,

che la Sardegna nei comparti della Chimica di base, della Fabbricazione di articoli in gomma e dell' Estrazione di minerali registra da sola valori superiori all'intera area Sud-Isole, ma anche superiori alla media nazionale. Il felice andamento dell'ultimo anno fa sì che anche il comparto Alimentare abbia gli indici più alti, insieme al Nord-est. In negativo si segnala l'assenza nell'isola di siti certificati nei comparti della Fabbricazione di prodotti petroliferi, delle Costruzioni navali e del Recupero e riciclo.

Fra i dieci miglior settori (Tabelle 15-16) si nota l'uscita del comparto degli Apparecchi e impianti meccanici e l'ingresso delle Poste e delle telecomunicazioni, ma con un numero di siti certificati molto esiguo.

L'analisi dei singoli comparti economici segnala la debolezza dell'isola in quello della Produzione e distribuzione di energia elettrica, con 36 siti certificati ogni 1000 imprese contro i 104 della media nazionale, i 141 del Nord-Ovest, gli 80 del Nord-Est, gli 85 del Centro e gli 88 del Sud-Isole. Dall'analisi comparata emerge che cinque settori sono comuni a tutte le aree, anche se in posizioni differenti: la Chimica di base, i Prodotti della pasta-carta, la Fabbricazione di articoli in gomma, la Produzione e Distribuzione di Energia Elettrica e l'Estrazione di minerali, mentre il comparto alimentare oltre che in Sardegna è presente solo nel Nord-Est e nel Sud-Isole.

Un quadro maggiormente significativo può essere tratto dall'evoluzione storica delle certificazioni ISO 14000-14001. Se si osserva la dinamica annuale si nota che solamente a partire dagli anni 1999-2000, il fenomeno assume una rilevanza significativa con tassi di crescita notevoli. L'anno di maggior incremento è il 2002 con 45 siti certificati contro i 21 dell'anno precedente. Fra il 2002 e il 2003 si registra ancora una variazione positiva, anche se la crescita è stata percentualmente inferiore a quella dell'anno precedente (78% contro il 114%). La tendenza al decremento non appare tuttavia consolidata e resta l'ottimismo rispetto ad una possibile evoluzione positiva in presenza di favorevoli condizioni di mercato. Da sottolineare comunque che negli ultimi due anni i tassi di crescita sono stati superiori a quelli nazionali.

La Registrazione EMAS

Per quanto riguarda la diffusione della Registrazione EMAS in Italia e in Sardegna, in conformità al Regolamento CE n. 761/2001, l'osservazione della Tabella 18 rivela che le organizzazioni che a livello nazionale hanno ottenuto la Registrazione EMAS sono in aumento del 68%, rispetto all'anno precedente, essendo passate da 146 a 242. Più in particolare in Sardegna il numero dei siti registrati è passato da 1 a 4: infatti alla Centrale termoelettrica del Sulcis si sono aggiunti i siti della Miniera di Monte Sinni-Gonnesa (CA), dell'Area Idroelettrica di Taloro-Ovodda (NU) e quello dell'Unione Editoriale SPA di Elmas (CA). Il Nord-Est rimane l'area in cui è concentrato il maggior numero di siti, equivalenti al 26.4% del totale nazionale. L'Emilia Romagna si conferma ancora la regione con il più alto numero di siti registrati (35,5%) seguita dalla Lombardia (17.8%). I comparti maggiormente coinvolti dalla Registrazione

sono l'Industria alimentare (21.4%), la Produzione e distribuzione di Energia elettrica (14.1%) e i Servizi pubblici (14.4%).

La certificazione nei Sistemi Produttivi Locali.

Per quanto concerne la certificazione nei Sistemi Produttivi Locali l'analisi mostra un quadro di sostanziale miglioramento delle prestazioni in Sardegna: il SPL ICT, informatica e attività connesse, è passato da 27 siti certificati a 37, con un Indice relativo di 16 certificati rilasciati ogni mille imprese attive, contro i 12 dell'anno precedente. Lo stesso può dirsi del SPL del turismo, passato da 23 a 31 siti certificati, con prestazioni relative migliori del resto d'Italia. Ma il SPL che ha registrato una maggiore crescita (96.7%) è quello dell'Industria alimentare con 59 certificati rilasciati in più rispetto all'anno precedente e con 33 certificati ogni 1000 imprese rispetto ai 18 rispetto al 2003.

Quadro di sintesi

L'aggiornamento del quadro conoscitivo sulla certificazione di qualità in Sardegna pone in evidenza la significativa e persistente crescita del fenomeno nella nostra Regione, pur con dinamiche differenziate secondo lo strumento di certificazione e secondo gli specifici comparti economici.

Alla fine del 2004 i siti certificati ISO 9001 da organismi accreditati SINCERT sono stati 1367, con un incremento del 27% rispetto all'anno precedente. La loro suddivisione sub-regionale pone in evidenza la prevalenza della provincia di Cagliari (con il 47% del totale), rispetto alla provincia di Sassari (31%), a quella di Nuoro (14,8%) ed a quella di Oristano (6,9%). Se si tiene conto del futuro assetto amministrativo intermedio, emerge il forte ritardo di molte delle province di nuova istituzione, con la parziale eccezione di quella di Olbia-Tempio. Quest'ultimo elemento costituisce un importante fattore da considerare in un futuro processo di riequilibrio regionale: la debolezza del processo di certificazione si associa alla debolezza strutturale delle attività imprenditoriali esistenti, che non consente con facilità di immaginare iniziative nella direzione della certificazione.

Con riferimento alla dinamica delle certificazioni si può notare il rallentamento della crescita nell'ultimo anno, rispetto al quadriennio precedente. La diminuzione può essere giustificata in parte dalla crisi economica generale ma soprattutto dalla fisiologica e tendenziale diminuzione della crescita, come d'altronde già avvenuto in altre regioni italiane.

Lo stesso dinamismo complesso può osservarsi con riferimento ai singoli comparti produttivi. Le migliori performance del medio periodo (Costruzioni, Commercio, Istruzione) non si confermano nell'ultimo anno, mentre viceversa emergono nuovi comparti (Industria Alimentare, Servizi Professionali d'Impresa). Se nel primo caso può essere richiamata la relazione stretta con l'andamento delle politiche pubbliche, nel caso dell'Industria Alimentare, questo incremento trova la sua giustificazione sia nella crescita culturale ed economica, sia nel sostegno dell'intervento pubblico, come la misura 4.11 del P.O.R. Sardegna, dotata di finanziamenti specifici.

Se contestualizzato all'interno del sistema regionale nazionale, il ruolo della Sardegna appare ancora debole, con un indice relativo delle imprese certificate sul totale di quelle esistenti che la pone agli ultimi posti. La pesante differenza fra i comparti trainanti e la restante parte del sistema economico regionale pesa sul risultato complessivo e pone in evidenza l'importanza di interventi mirati che, all'interno di un quadro economico fortemente proiettato sul mercato regionale, sappiano cogliere l'importanza della qualità all'interno del quadro delle politiche integrate di sviluppo.

La crescita costante della certificazione ISO 14001, più che raddoppiata anche nell'ultimo anno, si inserisce in un contesto territoriale di forte debolezza iniziale, che tuttavia pone oggi l'isola al dodicesimo posto nel sistema regionale nazionale. Il quadro della distribuzione dei siti certificati conferma il quadro già in precedenza delineato, che risulta non dissimile anche con riferimento ai singoli comparti. Ciò a testimonianza dell'importanza che anche in questo caso dovrà avere un coordinato intervento di riequilibrio territoriale.

Infine, lo scenario della registrazione EMAS, pur in crescita nell'ultimo anno, appare ancora troppo limitato per tentare una valutazione di medio termine.

In positivo si può leggere l'effetto di traino che può essere realizzato dai SPL, che mostrano una omogenea tendenza alla crescita dei siti certificati, a conferma dell'importanza che questa strategia può avere per i comparti maggiormente attenti al mercato extraregionale.

L'INDAGINE SULLE IMPRESE CERTIFICATE ISO 9001

Premessa

Lo scopo della presente indagine è quello di definire un quadro di analisi sulle motivazioni, sugli effetti (benefici e costi) e sulle prospettive della Certificazione ISO 9000 in Sardegna.

Come risulta dalla prima parte del Rapporto, a fine 2004 erano oltre 1.300 i siti certificati nell'Isola; si tratta, perciò, di un universo d'impresie ampio che si presta ad analisi e valutazioni utili nel fornire indicazioni sia alle impresie, comprese quelle non ancora certificate, sia ai *policy maker* nelle scelte sulle politiche dell'innovazione.

L'indagine è stata condotta individuando un campione rappresentativo dell'universo regionale delle impresie certificate e coinvolgendo, in particolare, la figura del Responsabile Qualità attraverso un questionario costituito da 29 quesiti (appendice 2).

Descrizione delle impresie del campione

Il campione inizialmente individuato era pari a poco più di 300 unità locali di impresie certificate, circa il 25% del totale delle unità locali localizzate in Sardegna e certificate ISO 9000. I criteri di scelta che hanno guidato la costruzione del campione sono stati la distribuzione territoriale e quella settoriale. Non è stato possibile applicare criteri dimensionali in quanto la banca dati SINCERT, utilizzata per l'individuazione del campione, non fornisce questi dati.

La raccolta dei questionari, realizzata tra novembre 2004 e febbraio 2005, ha condotto ad un campione effettivo di 216 unità locali certificate, che rappresentano circa il 16% delle unità locali certificate in Sardegna (Tabella 22). La distribuzione delle unità locali del campione approssima quella generale delle unità locali certificate in Sardegna, fatta eccezione per la provincia di Nuoro, sovra rappresentata, e le province di Sassari e del Medio-Campidano, sotto rappresentate.

Relativamente ai settori di attività (Tabella 23), il campione approssima l'universo di riferimento anche se per alcune classi importanti di attività, quali le Costruzioni, si evidenziano differenze significative. In ogni caso, così come nel totale delle unità locali, anche nel campione i settori di attività con il maggior numero di certificati sono le Costruzioni, le Industrie Alimentari, il Commercio ed i Servizi Professionali d'Impresa.

Fra le unità locali del campione, il 70% rappresentano anche l'unica sede produttiva dell'impresa, il 16% sono parte di imprese con più unità locali in Sardegna, mentre quasi il 5% sono unità locali di imprese regionali con unità produttive anche sul territorio extra-regionale. Le rimanenti unità locali appartengono ad imprese nazionali o multinazionali (Tabella 24).

Veniamo ora alle dimensioni delle imprese del campione. Se si utilizza quale riferimento la classe dimensionale per numero di addetti fissi, si ricava che quasi il 57% delle imprese ha un numero di addetti inferiore a 19, e che fra esse oltre il 30% è rappresentato da unità locali con meno di 10 addetti. Ben rappresentate sono comunque anche le unità locali con oltre 50 addetti, con una quota del 21% (Tabella 25). Emerge quindi un campione caratterizzato da imprese di piccole e piccolissime dimensioni, in linea con i caratteri dell'intero tessuto d'impresie regionale.

Le piccole dimensioni d'impresa sono confermate dall'esame dell'altro parametro dimensionale: il fatturato, sebbene quasi il 20% del campione non abbia risposto a tale quesito. Quasi il 50% delle unità locali hanno fatturati inferiori ai 2,5 ML € e, di queste, quasi il 30% si posiziona sotto 1 ML € (Tabella 26).

Se ne ricava che le piccole e piccolissime dimensioni paiono non rappresentare un ostacolo al raggiungimento dell'obiettivo della certificazione.

Esaminiamo ora la tipologia dei mercati sui quali operano le imprese del campione (Tabella 27). Il 72% delle unità locali vende i propri prodotti sul mercato regionale per una quota compresa tra il 75 e il 100% del valore della produzione. Meno del 10% colloca la stessa quota del valore della produzione sul mercato nazionale, mentre appare del tutto trascurabile il mercato estero con poco più del 3%.

Dall'incrocio tra i mercati di sbocco e i settori di attività, non emergono particolari differenze fatta esclusione per le Industrie Alimentari, la Logistica e i Trasporti, che dimostrano una certa apertura verso i mercati di sbocco nazionali ed esteri.

Se poniamo in relazione il mercato di sbocco con le dimensioni delle imprese, risulta confermata la predominanza del mercato regionale per ogni classe considerata, anche se in forma decrescente con l'aumentare delle dimensioni d'impresa.

Con riferimento alla tipologia di clientela (pubblico/privata), emerge la prevalenza delle imprese per le quali la clientela privata ha un peso maggiore. La percentuale delle imprese con una quota di clientela pubblico superiore al 50% è pari al 35% del campione, mentre la stessa quota sale ad oltre il 60% per i clienti privati (Tabella 28).

Quest'ultimo quadro è confermato dall'esame dei singoli settori, fatta eccezione per le Costruzioni, i Servizi Professionali d'Impresa e, soprattutto, l'Istruzione, nei quali primeggia la clientela pubblica (Tabella 29). Dall'incrocio con le dimensioni d'impresa non emergono invece indicazioni rilevanti.

Si può perciò sostenere che le imprese certificate sarde sono in buona parte orientate verso una domanda di beni e di servizi privata, ad esclusione di alcuni settori di attività, per i quali la certificazione è requisito essenziale per la partecipazione a gare ed appalti pubblici o per l'accesso a sistemi di accreditamento pubblici.

Il dato riguardante l'anno di ottenimento della prima certificazione mostra una dinamica crescente in maniera uniforme fra il 2000 e il 2003 (con quote stabilmente superiori al 12%), ma una flessione nel 2004 (Tabella 30).

Riguardo il canale esterno attraverso il quale le imprese sono giunte a conoscenza della certificazione, ben il 36% ha indicato gli Studi di Consulenza, il 29% risponde le Associazioni Imprenditoriali ed il 16% la Stampa Specializzata. Da mettere in evidenza che il canale pubblico (Pubblica Amministrazione e Camere di Commercio) ha riguardato soltanto il 5% delle unità locali intervistate (Tabella 31).

Chi all'interno delle imprese ha avviato il processo di certificazione è la Proprietà, per il 76% del campione, seguita dall'Area Amministrativa, per il 10% (Tabella 32). Queste risposte sono certamente spiegate dalla predominanza di piccole imprese, in cui la proprietà ha spesso compiti gestionali ed è, quindi, direttamente promotrice di innovazioni.

Alla domanda se le imprese si sono avvalse o meno della collaborazione di consulenti, ben il 94 % ha risposto affermativamente; di questi, la gran parte sono consulenti regionali (il 67%) e solo in parte nazionali (quasi il 23%) (Tabelle 33, Tabella 34).

Per completare il quadro delle caratteristiche delle imprese si è preso in considerazione l'utilizzo di agevolazioni pubbliche per l'ottenimento della certificazione. Quasi il 53% del campione ha risposto di non avere ottenuto alcun tipo di agevolazione pubblica, mentre quasi il 40% delle imprese risponde di avere ottenuto agevolazioni pubbliche regionali (Tabella 35). L'esame dei singoli settori di attività fa emergere che le Industrie Alimentari (per l'86%), le Costruzioni (per il 66%) e le Macchine e impianti meccanici (per il 71%) sono i settori in cui l'intervento pubblico è stato più rilevante (Tabella 36). Tale

risultato è coerente con l'indagine sui servizi reali a favore della Certificazione realizzata nell'ambito del precedente Rapporto sulla Certificazione.

Le motivazioni per la certificazione

Questa sezione è dedicata all'analisi delle motivazioni principali che hanno spinto le imprese verso l'ottenimento della certificazione ISO 9000. Sono state proposte alle imprese una serie di motivazioni possibili, a cui attribuire un ordine di priorità su più risposte possibili. Considerando tutto il campione, a fronte di una significativa dispersione delle risposte, le motivazioni che hanno ricevuto l'indice di priorità più alto sono state: "Migliorare l'immagine aziendale" sul mercato e "Rispondere alla richiesta della clientela".

Le motivazioni per l'ottenimento della certificazione risultano, quindi, strettamente legate ad esigenze di mercato. Questa considerazione è confermata dalle risposte "Acquisire nuovi clienti" e "Ottenere la qualificazione presso la P.A.", che hanno ricevuto una percentuale di risposta inferiore alle precedenti ma comunque significativa (Tabella 37). Appaiono secondari i fattori interni quali l'"Aumento della produttività" e la "Riduzione degli sprechi". Dall'esame dei singoli settori (Tabella 38), dall'incrocio con i mercati di sbocco e con la tipologia di clientela non emergono indicazioni diverse, se non la ovvia maggiore rilevanza che la motivazione "Ottenere la qualificazione presso la P.A." ha per le imprese che operano soprattutto con una clientela pubblica.

Il passo successivo dell'indagine è stato quello di verificare se le motivazioni indicate come determinanti per l'avvio del processo di certificazione abbiano trovato riscontro una volta ottenuta la certificazione. A fronte di una certa dispersione, emerge un quadro in cui tutte le motivazioni vengono confermate ("Migliorare l'immagine aziendale") o lievemente indebolite (soprattutto "Acquisire nuovi clienti") (Tabella 39).

Dall'analisi settoriale emergono alcune peculiarità. Per le imprese di Costruzioni anche "Rispondere alle richieste della clientela" sembra avere corrisposto alle aspettative iniziali, mentre risulta non avere trovato riscontro "Aumentare la produttività". Il Commercio registra un forte ribasso nel "Migliorare l'immagine aziendale", mentre vede un riscontro superiore alle aspettative nell'"Aumentare la produttività" (Tabella 40).

Si è successivamente incrociata la variabile motivazioni riscontrate con l'anno di ottenimento della certificazione, per verificare l'ipotesi che la durata maggiore del periodo di certificazione potesse avere effetti sulla dinamica delle motivazioni. Non si è registrata tuttavia nessuna indicazione particolare tra un anno e l'altro, bensì delle percentuali che tendono nel corso del tempo a stabilizzarsi senza variazioni significative (Tabella 41).

Si è quindi passati all'esame dei principali ostacoli incontrati durante il processo di certificazione. Due motivazioni emergono fra le altre, "Difficoltà nell'applicazione di procedure/normative" e "Scarso coinvolgimento del personale", con dati percentuali poco più alti rispetto a "Scarsa partecipazione della direzione" e "Ristrettezza dei tempi per il conseguimento della certificazione" (Tabella 42).

Incrociando queste risposte con le dimensioni, ed in particolare modo con le classi di addetti, si segnalano due ostacoli in particolare che, all'aumentare della dimensione dell'impresa diventano comunque meno importanti: l'"Integrazione con altri sistemi di gestione" e la "Ristrettezza dei tempi" (Tabella 43).

I benefici e i costi della certificazione

La Produzione è l'attività dell'azienda che ha tratto maggiore vantaggio dalla certificazione per il 48% delle imprese del campione. Le attività Vendite e Acquisti sono indicate con una percentuale rispettivamente del 25% e del 16% circa (Tabella 44). Se le motivazioni per la certificazione apparivano maggiormente rivolte al mercato, le attività che ottengono un vantaggio dalla certificazione sono più legate ad aspetti organizzativi e produttivi che di immagine o di visibilità sul mercato. Considerando le risposte per settore, lo stesso dato è confermato per tutti i settori considerati. Fanno eccezione i settori del Commercio (per il quale le Vendite ricavano un vantaggio in oltre il 52% dei casi), e i settori Macchine elettriche, Macchine, apparecchi ed impianti metallici e Settore pubblico, per i quali la Produzione ha una incidenza percentuale più alta (Tabella 45). L'incrocio con le dimensioni d'impresa non offre relazioni particolarmente significative.

Al quesito se la certificazione ha peso sulle strategie commerciali dell'impresa, quasi la metà risponde che ha peso solo in alcuni casi, mentre oltre il 40% risponde che ha un peso per la maggior parte delle volte o sempre (Tabella 46).

Relativamente ai singoli settori, la certificazione ha molto peso nelle strategie commerciali delle Macchine e impianti meccanici e nella Produzione di metalli, mentre conta poco per le Industrie Alimentari (Tabella 47).

Il valore strategico della certificazione non mostra sostanziali differenze in relazione ai mercati di sbocco delle imprese, mentre se andiamo ad esaminare la tipologia di clientela risulta che le imprese con una clientela pubblica danno maggiore peso commerciale alla certificazione.

Con riferimento ai benefici ottenuti dall'impresa, risulta che il 60% del campione ha ottenuto benefici di tipo economico (Tabella 48), ed in particolare la "Diminuzione di resi/reclami" e la "Riduzione dei guasti/blocco impianti" (Tabella 49). Nei singoli settori di attività va segnalato come nei servizi (Servizi professionali d'impresa, Istruzione, Tecnologia dell'informazione e Servizi Pubblici) la "Riduzione dei costi di produzione" assume maggiore rilevanza che altrove. "Diminuzione Resi/reclami" risulta invece il beneficio prevalente per le Industrie alimentari, il Commercio, le Macchine elettriche, la Fabbricazione di prodotti in metallo e le Macchine, apparecchi ed impianti meccanici. Per il settore delle Costruzioni il beneficio più importante è rappresentato dalla "Diminuzione dei costi di partecipazione ad appalti pubblici" (Tabella 50). L'incrocio con le dimensioni delle imprese non fa emergere nessuna relazione significativa.

Riguardo i benefici di tipo organizzativo derivanti dalla certificazione, quasi il 90% delle imprese ha dichiarato di averne ottenuto, in particolare attraverso una "Migliore organizzazione dell'attività" e, in subordine, un "Migliore rapporto

con la clientela” ed un “Migliore controllo della conformità legislativa” (Tabella 51, Tabella 52). L’esame dei singoli settori e l’incrocio con le dimensioni d’impresa non fanno emergere indicazioni degne di nota.

Veniamo ora ad alcune valutazioni sui costi della certificazione. Il 57% del campione ritiene che i benefici ottenuti dalla certificazione siano superiori ai costi, mentre il 38% risponde negativamente (Tabella 53). Incrociando questi dati con la dimensione classe di addetti si nota un aumento delle risposte positive all’aumentare del numero di addetti, mentre dalla dimensione fatturato non risulta nessuna indicazione simile. Esaminando l’anzianità della certificazione, è evidente che chi possiede da più anni la certificazione ne apprezza meglio il saldo benefici-costi.

Tra i settori nei quali il saldo benefici-costi è maggiore si segnalano l’Istruzione e le Industrie Alimentari.

Alla domanda sulla presenza o meno di consulenti per il mantenimento della certificazione, il 61% ha risposto di avvalersi di consulenti sia regionali (per una percentuale del 49%) che nazionali (per una quota del 12%). Il 37% del campione risponde invece di non avvalersi di consulenti (Tabella 54). Il giudizio sul lavoro dei consulenti è sostanzialmente buono, solo il 2% dà infatti un giudizio negativo, mentre quasi il 25% ritiene buono il servizio e il 23% ottimo (Tabella 55).

Le prospettive della certificazione

Il 93% delle imprese intende rinnovare la certificazione negli anni futuri (Tabella 56) e questo dato vale a prescindere dalle dimensioni. Tra i settori c’è da rimarcare, anche se in forma limitata, la più bassa propensione al rinnovo delle imprese dei servizi, quali Servizi Professionali, Commercio, Tecnologie dell’informazione e Servizi pubblici.

Riguardo agli strumenti più efficaci per rafforzare il sistema di certificazione, gli Incentivi finanziari sono ritenuti i più importanti, seguiti dagli Incentivi fiscali e dal sostegno formativo (Tabella 57)

Nel complesso ogni tipologia di incentivo viene considerata utile, anche se con differenze significative fra i settori più rilevanti del campione. In particolare, le costruzioni considerano più importanti gli Incentivi finanziari e quelli per la formazione. Le due tipologie di incentivo prevalgono nell’interesse delle Industrie alimentari e del Commercio e dei Servizi professionali d’impresa, seppure con priorità diverse (Tabella 58).

Le stesse forme di incentivazione prevalgono se si considerano le classi dimensionali delle imprese. Se si considerano le classi di fatturato (per il solo indice di priorità alto) si ha la stessa indicazione per tutte le classi eccetto le due più alte. Per queste infatti assumono rilevanza gli Incentivi quali consulenza/tutorato per la classe 10 – 50, mentre per l’ultima classe (oltre 50 milioni di Euro) gli Incentivi fiscali sono l’unica risposta. Considerando l’indice 3 invece, per la classe oltre 50 assume rilevanza la voce Sostegno formativo mentre le altre percentuali confermano la prevalenza di risposte maggiori per Incentivi Finanziari e alla formazione del personale per ciascuna classe.

Si infine è cercato di capire se il campione avesse fiducia nel sistema, in particolare modo si è chiesto un giudizio sugli enti di certificazione, quale fosse la percezione del lavoro degli stessi e se si ritenessero le attività di controllo e verifica sufficientemente competenti e indipendenti. La risposta è stata positiva per quasi il 78% del campione, segno di una sostanziale fiducia nel sistema di certificazione nazionale (Tabella 59).

La certificazione ottenuta non sembra però spingere verso l'ottenimento di un'altra certificazione. Il 72% del campione risponde di non avere fra i propri progetti la richiesta di un'altra certificazione (Tabella 60).

Quadro di sintesi

L'indagine ha coinvolto un campione di oltre 200 unità locali di imprese certificate ISO 9000 localizzate in Sardegna. Una quota consistente è costituita da imprese regionali, con un'unica sede produttiva, di dimensioni prevalentemente ridotte e operanti, soprattutto, sul mercato regionale.

Emerge un quadro in cui le piccole e piccolissime dimensioni non rappresentano un ostacolo per la certificazione, che è spesso utilizzata anche da chi opera esclusivamente sui mercati regionali, e non solo sui mercati esterni, con una committenza privata e, in parte, pubblica. Si può perciò affermare che la certificazione si interpone ormai negli scambi commerciali nell'ambito dello stesso sistema economico regionale, e non più soltanto nelle transazioni tra attori geograficamente distanti.

Tra i canali attraverso cui le imprese sono giunte a conoscenza della certificazione quello pubblico risulta marginale, mentre i più importanti sono le organizzazioni di categoria e, in modo particolare, i consulenti. A proposito di questi ultimi, che è risultato abbiano affiancato quasi tutte le imprese del campione nella fase di ottenimento della certificazione, è emerso che a livello regionale esiste un'offerta ormai ben strutturata, considerato che 2/3 delle imprese del campione si sono avvalsi di consulenti regionali.

La creazione di un'offerta regionale dei servizi di consulenza è stata certamente favorita dal sistema delle agevolazioni pubbliche a favore della certificazione: il 40% delle imprese del campione ne ha infatti usufruito. Coerentemente con l'indagine sui servizi reali inserita nel Rapporto 2003, i settori delle Costruzioni e delle Industrie Alimentari risultano tra quelli maggiormente sostenuti dall'intervento pubblico.

Il miglioramento dell'immagine aziendale sul mercato e le richieste da parte della clientela sono le motivazioni principali che hanno indotto le imprese ad intraprendere un processo di certificazione. In alcuni settori, quali le Costruzioni, il Commercio e l'Istruzione, l'esigenza di allinearsi ai sistemi di accreditamento della pubblica amministrazione è stata un'altra motivazione importante. In ogni caso, si registra che le motivazioni sono sempre dipendenti da sollecitazioni del mercato, sia esso regionale, nazionale o estero, che con una committenza pubblica o privata.

Dalla verifica del soddisfacimento delle aspettative iniziali che hanno condotto alla certificazione, emerge un quadro in cui le motivazioni vengono o

confermate o lievemente indebolite. Affiora, anche se non chiaramente, quasi una parziale insoddisfazione; comunque, nessuna impresa vede aumentare le proprie motivazioni nel periodo successivo alla certificazione.

A tal riguardo, i principali ostacoli del processo di certificazione sono risultate le difficoltà tecniche nell'applicazione delle normative e lo scarso coinvolgimento del personale e della stessa direzione/proprietà aziendale. Nel primo caso, se è vero che le norme ISO 9000 possono contenere alcune rigidità, è probabile che la capacità dell'impresa (e dei suoi consulenti) di interpretarla ed adattarla alle specificità aziendali non sia stata sempre all'altezza della situazione. Nel secondo caso, le difficoltà di coinvolgimento del personale e della direzione/proprietà possono significare carenze formative ma anche limiti nella cultura gestionale dell'impresa.

Tra i macroprocessi dell'impresa, la produzione e, in misura nettamente minore, le vendite risultano trarre maggiore vantaggio dalla certificazione. E' interessante notare che il processo di ottenimento della certificazione è attivato da esigenze di mercato, ma le attività che ottengono un vantaggio dalla certificazione sono alla fine più legate ad aspetti organizzativi e produttivi. Ciò può essere confermato dall'evidenza che per oltre la metà delle imprese la certificazione ha peso soltanto in alcuni casi o addirittura mai.

In tema di benefici ottenuti, le imprese esprimono una valutazione parzialmente positiva sui ritorni economici della certificazione (il 60% delle imprese) e quasi totalmente positiva sui benefici di tipo organizzativo. Approfondendo questo punto in relazione al rapporto tra benefici e costi, è emerso che una parte consistente del campione ritiene che il saldo sia positivo. Vi è tuttavia quasi il 40% delle imprese che considera prevalenti i costi; tendenzialmente sono le imprese di minori dimensioni che hanno acquisito recentemente la certificazione.

Infine, se andiamo ad esaminare le prospettive della certificazione in Sardegna, la quasi totalità delle imprese del campione intende rinnovare la certificazione, anche se nelle attività di servizio tale propensione è più bassa. A conferma di ciò, la fiducia sul sistema e, in particolare, sull'attività di controllo e certificazione degli enti di certificazione è risultata buona, anche se con qualche eccezione.

Gli strumenti di intervento pubblico ritenuti più efficaci dalle imprese per rafforzare il sistema di certificazione regionale sono gli incentivi finanziari e fiscali, seguiti dal sostegno formativo.

CONCLUSIONI

Con il Secondo Rapporto sulla Certificazione di Qualità in Sardegna si è potuto aggiornare il precedente quadro conoscitivo e approfondire alcuni aspetti della certificazione in Sardegna.

I risultati emersi confermano la debolezza dell'Isola rispetto al resto d'Italia e allo stesso Mezzogiorno con riferimento alla diffusione della certificazione ISO 9000, anche se alcuni settori, quali l'Agroalimentare e i Servizi alle Imprese, hanno registrato una crescita importante. In particolare l'Agroalimentare, uno

dei comparti che maggiormente si sta aprendo ai mercati esterni, si allinea ormai sulle medie nazionali, spinto dalle politiche dei servizi reali. Con riferimento a questi ultimi, viene sostanzialmente confermato uno dei risultati del Rapporto 2003: l'intervento pubblico attraverso i servizi reali agevolati è in grado di incidere in modo significativo sui processi di crescita di alcuni settori economici. Naturalmente, a parte si dovrà valutare il grado di efficienza di tali interventi, e questo sarà elemento di approfondimento futuro dell'indagine.

L'indagine sulle imprese certificate ha posto in evidenza che, nonostante il processo di ottenimento della certificazione sia attivato da esigenze di mercato, le attività d'impresa che ottengono maggiore vantaggio dalla certificazione ISO 9000 sono riconducibili agli ambiti organizzativi e produttivi.

La certificazione ambientale rappresenta un fenomeno numericamente ancora poco significativo, anche se è da porre in rilievo che, dopo la Valle d'Aosta, la Sardegna è la regione che nell'ultimo anno è cresciuta di più in Italia. Questa tipologia di certificazione merita certamente ricerche più approfondite, che individuino con chiarezza costi e benefici e consentano alle imprese di valutarne i benefici complessivi. E' certo, comunque, che l'ottenimento della certificazione ambientale da parte delle imprese è fortemente condizionato dal contesto normativo nazionale e, soprattutto, regionale. Le politiche dei servizi reali, in tale caso, possono essere inefficaci se non sostenute da un sistema di semplificazioni amministrative, ed eventualmente di agevolazioni fiscali, che premiano i comportamenti ambientali virtuosi.

In conclusione, i risultati conseguiti spingono a riaffermare con forza la necessità che le strategie politiche per l'estensione della certificazione in Sardegna debbono assumere un ruolo significativo all'interno delle strategie di sviluppo integrato del sistema economico regionale. La spinta verso l'internazionalizzazione, la ricerca, la diffusione della conoscenza e dell'informazione, la promozione e la sostenibilità ambientale, ha bisogno di essere sostenuta da uno strumento trasversale come la certificazione. Questo sostegno può realizzarsi attraverso il coordinamento tra gli attori istituzionali coinvolti e con il supporto di strumenti di informazione e di monitoraggio. Tali strumenti dovranno consentire di assumere decisioni tempestive e di ricercare continui riposizionamenti, seguendo le dinamiche dei complessi sistemi in cui la Sardegna è ormai integrata.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

ANPA - Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (1999) *Il Regolamento 1836/93 (EMAS). Stato di attuazione in Europa ed in Italia*. Roma: ANPA.

ANPA - Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (1998) Linee guida per l'applicazione del Regolamento CEE 1836/93 (EMAS) e della Norma ISO 14001 da parte della Piccola e Media Impresa. Roma: ANPA.

E. Cabras, P. Demuro, M. Porcu, L. Spanedda (2002), Sistemi di Gestione Ambientale in località a vocazione turistica. Il caso di Villasimius. Atti della Euroconference on University and Enterprise partnership for training, research, employment and social development. Roma: Facoltà di Economia, Università "La Sapienza".

Emanuele Cabras, Marco Caredda, Giovanni Sistu (2003), L'innovazione organizzativa in Sardegna: la certificazione di qualità. Prima indagine conoscitiva. Quaderni di lavoro. Cagliari: CRENOS.

Centro Regionale di Programmazione (2002), *Piano Regionale per la Ricerca e lo Sviluppo Tecnologico*, in Piano Operativo Regionale 2000-2006.

Consorzio 21 (1992), *Servizi reali alle imprese*, Atti del Convegno di Studi, Cagliari.

C. Grelli (2002), Protezione dell'ambiente e sviluppo sostenibile applicato a tutti i settori dell'attività economica, I quaderni di ARPA, 2, pp. 16-20.

Laboratorio Territoriale della Campania (2001) La Gestione ambientale delle imprese. I sistemi di certificazione ambientale. Vademecum per le PMI (<http://www.stopdisasters.org/Attivita/Informazione/VademecumPMI.pdf>)

R. Ielasi, P. Molinas (2003), EMAS quale strumento di gestione del territorio da parte di una amministrazione comunale (http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/contentfiles/01378300/1378324_AS1_2001.pdf)

M. Marcantoni, A. Torresani (2000) Guida alla Vision 2000. Un nuovo modello contrattuale per la certificazione ISO. Milano: Franco Angeli.

MOVIMPRESE, banca dati iscritti al Registro delle Imprese delle Camere di Commercio (aggiornata al terzo trimestre 2004).

R. Paci, S. Usai (a cura di; 2002), L'Ultima Spiaggia – Turismo, economia e sostenibilità ambientale in Sardegna. Cagliari, CUEC.

R. Paci (a cura di; 1997), Crescita Economica e Sistemi Produttivi Locali in Sardegna. Cagliari, CUEC.

A. Pes (2003), *L'adozione di strategie "verdi" nella gestione dell'impresa in Sardegna*, in A. Esu, G. Sistu (a cura di), Isole, Insularità e Rifiuti – Tra innovazione e marginalità. Milano: Franco Angeli.

G. Sistu (a cura di; 2001), *L'Analisi Ambientale del Comune di Oliena – Project Work*, Roma: Scuola Superiore di Pubblica Amministrazione Locale.

SINCERT, Banca Dati Aziende Certificate (aggiornamento al 31/10/2004).

L. Thione (2004), *Sviluppi sulle certificazioni ambientali in Italia*, (www.sincert.it).

Tabella 1 - Distribuzione dei certificati ISO 9000 per provincia al 30-06-2003

Province	ISO 9000		ISO 14000		IR	
	ISO 9000	%	ISO 14000	%	ISO 9000	ISO 14000
Cagliari	535	49,8%	25	47,2%	9	0,4
Nuoro	151	14,1%	11	20,8%	4	0,3
Oristano	75	7,0%	3	5,7%	5	0,2
Sassari	313	29,1%	14	26,4%	12	0,6
Sardegna	1.074	100,0%	53	100,0%	8	0

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 2 - Variazione % del numero dei siti certificati e Indici Relativi ISO 14001 al 31-10-2004 e ISO 14000 al 30-06-2003

Province	ISO 14001	%	ISO 14000	%	VAR. 2003 2004	IR ISO 14000	IR ISO 14001
Cagliari	51	44,0	25	47,2	104,0%	0,4	0,8
Nuoro	26	22,4	11	20,8	136,4%	0,3	1,0
Oristano	9	7,8	3	5,7	200,0%	0,2	0,6
Sassari	30	25,9	14	26,4	114,3%	0,6	0,7
Sardegna	116	100,0	53	100,0	118,9%	0,4	0,8

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 3 - Distribuzione dei siti certificati ISO 9001 per le nuove province al 31-10-04

Province	ISO 9001	%	ISO 14001	%
Cagliari	535	39,1	36	31,0
Olbia-Tempio	117	8,6	13	11,2
Medio-Campidano	65	4,8	7	6,0
Nuoro	151	11,0	20	17,2
Ogliastra	38	2,8	5	4,3
Oristano	94	6,9	10	8,6
Sassari	310	22,7	17	14,7
Carbonia-Iglesias	57	4,2	8	6,9
Sardegna	1.367	100,0	116	100,0

Fonte: ns elaborazione su dati SINCERT

Tabella 4 - Serie storiche siti certificati ISO 9000-9001 in Sardegna 1992-2004

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004*
Agricoltura, pesca											3	4	
Estrazione di minerali	2				3			1	3	3	3	1	1
Industrie alimentari						2	4	3	14	24	12	10	66
Prodotti tessili								1			1		1
Fabbricazione di cuoio						1							
Prodotti in legno						1	2	5	2	6	0	2	2
Prodotti della pasta-carta								1		1	0	1	
Attività connesse alla stampa									2	1	1		
Coke e di prodotti petroliferi raffinati										2			0
Chimica di base		2	2	4	2	2			4	1		2	2
Prodotti in gomma e materie plastiche	1	1							3	2	4	9	2
Prodotti di materiali non metallici			1	1				1	2	1	4		1
Calce, gesso, calcestruzzo, cemento		2	1	2				5	10	13	12	8	4
Fabbricazione di prodotti in metallo			3	1	3	2	2	2	5	8	5	9	8
Apparecchi ed impianti meccanici		1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	7	2
Macchine elettriche	1			1	2	3	8	1	3	13	5	6	
Costruzioni e riparazioni navali							1						
Produzione di motocicli, autoveicoli									1	1			
Produzione di materiale ferroviario										1			
Produzione di mobili e arredamento											3	1	
Produzione di prefabbricati										1			
Recupero, riciclo									2				
Produzione di energia elettrica									1	2			
Imprese di costruzione		1	2		5	3	19	27	118	61	135	62	
Commercio			1	4	11	9	9	9	7	53	32	17	
Riparazione di cicli e autoveicoli										2		1	3
Riparazione di beni personali										1			
Alberghi, ristoranti e bar									8	11	2	4	9
Trasporti e magazzinaggi				1	4	4	3	2		3	3	7	
Logistica: trasporti e spedizioni		5		5	5	8	9	5	13	14	10	4	
Intermediazione finanziaria									1	2	5	2	5
Tecnologia dell'informazione			1			7	1	3	4	3	3	8	10
Studi di consulenza tecnica				1				1	2	3	2	6	3
Servizi professionali d'impresa					2	3		10	17	21	23	36	
Pubblica amministrazione								3		4	3	2	
Istruzione							11		1	4	27	43	26
Sanità e altri servizi sociali								2	3	5	25	6	13
Assistenza sociale											1		1
Servizi pubblici						1	5	8	4	7	10	8	
Totale	3	1	10	13	21	43	63	77	133	274	283	346	295

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

Tabella 5 - Distribuzione dei siti certificati e Indice Relativo per settore ISO 9001 al 31-10-2004 e ISO 9000 al 30.06.2003

Settori	ISO 9001	%	ISO 9000	%	Var. 2003 2004	IR	ISO IR 9001	ISO 9000
Costruzioni	371	27,1	293	27,3	26,6%		20,0	16,7
Servizi professionali d'impresa	126	9,2	56	5,2	125,0%		26,6	15,5
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	120	8,8	61	5,7	96,7%		32,8	17,8
Istruzione	119	8,7	68	6,3	75,0%		254,3	156,7
Commercio	104	7,6	111	10,3	-6,3%		2,5	2,9
Trasporti, magazinaggi e spedizioni	73	5,3	66	6,1	10,6%		13,6	15,6
Calce, gesso, calcestruzzo, cemento	45	3,3	48	4,5	-6,3%		36,0	48,5
Fabbricazione di prodotti in metallo	42	3,1	34	3,2	23,5%		18,9	15,7
Servizi Pubblici	41	3,0	29	2,7	41,4%		7,9	5,9
Fabbricazione di macchine elettriche ed ottiche	37	2,7	42	3,9	-11,9%		30,0	33,5
Altri settori	289	21,1	266	24,8	8,6%			
Totale	1367	100,0	1074	100,0	27,3%			

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e movimprese

Tabella 6 - Serie storiche siti certificati ISO 14000-14001 in Sardegna 1995-2004

	Anno di rilascio dei certificati						
	1995	1999	2000	2001	2002	2003	2004*
Estrazione di minerali	3				1	4	
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco		2		1	3	3	21
Prodotti in legno					1	1	
Prodotti della pasta-carta, della carta e dei prodotti in carta				1	2		
Tipografie ed attività connesse alla stampa					1	1	
Chimica di base, prodotti chimici e fibre chimiche			1	1	1	2	1
Prodotti in gomma e materie plastiche			2		2		2
Prodotti della lavorazione di materiali non metallici				1	1		
Calce, gesso, calcestruzzo, cemento e relativi prodotti			1		1	3	
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo					3	1	4
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici					1		
Macchine elettriche						2	1
Produzione di mobili e arredamento							
Produzione e distribuzione di energia elettrica				1		1	
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi			1	1	1	5	
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio				1	3		
Alberghi, ristoranti e bar		1	1	1	1	1	2
Trasporti, magazzinaggi e comunicazioni				1		1	
Logistica: trasporti, magazzinaggio e spedizioni							
Studi di consulenza tecnica							1
Servizi professionali d'impresa					1		1
Pubblica Amministrazione						1	1
Assistenza sociale		1					
Servizi pubblici					1	8	6
Totale Certificati	3	3	6	9	24	34	40

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

*Dati aggiornati al 31-10-2004

Tabella 7 - Distribuzione dei siti certificati e Indice Relativo per settore ISO 14001 al 31-10-2004 e ISO 14000 al 30.06.2003

SETTORI	ISO 14001	%	ISO 14000	%	Var.2003 2004	IR ISO 14001	IR ISO 14000
Industrie alimentari	29	25,0	6	11,3	383,3%	7,9	1,8
Servizi pubblici	15	12,9	1	1,9	1400,0%	2,9	0,6
Fabbricazione di prodotti in metallo	8	6,9	4	7,5	100,0%	3,6	1,8
Costruzioni	8	6,9	6	11,3	33,3%	0,4	0,3
Alberghi, ristoranti e bar	8	6,9	3	5,7	166,7%	1,1	0,4
Estrazione di minerali	7	6,0	4	7,5	75,0%	27,2	15,3
Prodotti chimici	6	5,2	4	7,5	50,0%	52,6	36,0
Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	6	5,2	4	7,5	50,0%	40,3	26,1
Calce, gesso, calcestruzzo, cemento	5	4,3	3	5,7	66,7%	4,0	4,2
Commercio	4	3,4	4	7,5	0,0%	0,1	0,1
<i>Altri settori</i>	20	17,2	14	26,4	42,9%		
Totale	116	100,0	53	100,0	118,9%		

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 8 - Indici relativi ISO 9001 al 31-10-2004 e ISO 9000 al 30.06.2003 nelle regioni Italiane

Regioni	Certificati ISO 9001	%	Certificati ISO 9000	%	Var. 2003 2004	IR ISO 9001	IR ISO 9000
Lombardia	17.686	22,4	15.275	23,0	15,8%	22,5	20,1
Veneto	8.257	10,4	7.064	10,7	16,9%	18,0	15,8
Emilia	7.314	9,2	6.504	9,8	12,5%	17,1	15,8
Lazio	7.261	9,2	5.796	8,7	25,3%	20,6	16,9
Piemonte	6.401	8,1	5.534	8,3	15,7%	15,6	13,9
Campania	6.265	7,9	4.984	7,5	25,7%	14,1	11,5
Toscana	4.759	6,0	4.035	6,1	17,9%	13,4	11,7
Sicilia	3.656	4,6	2.660	4,0	37,4%	9,5	7,0
Puglia	3.266	4,1	2.558	3,9	27,7%	9,8	7,7
Marche	1.958	2,5	1.617	2,4	21,1%	12,5	10,6
Abruzzo	1.867	2,4	1.500	2,3	24,5%	14,5	11,9
Liguria	1.854	2,3	1.674	2,5	10,8%	13,2	12,4
Friuli	1.846	2,3	1.542	2,3	19,7%	18,0	15,2
Calabria	1.383	1,7	1.203	1,8	15,0%	9,0	8,2
Sardegna	1.367	1,7	1.074	1,6	27,3%	9,3	7,6
Trentino	1.353	1,7	1.094	1,7	23,7%	13,1	11,1
Umbria	1.312	1,7	1.156	1,7	13,5%	16,3	14,5
Basilicata	658	0,8	523	0,8	25,8%	11,6	9,4
Molise	438	0,6	350	0,5	25,1%	11,6	10,6
Valle d'Aosta	177	0,2	141	0,2	25,5%	12,6	11,2
Nord-ovest	26.118	33,0	22.624	34,1	15,4%	19,4	17,3
Nord-est	18.770	23,7	16.204	24,4	15,8%	17,2	15,3
Centro	17.595	22,3	14.454	21,8	21,7%	15,9	13,4
Sud-Isole	16.595	21,0	13.002	19,6	27,6%	10,9	8,7
ITALIA	79.078	100,0	66.284	100,0	19,3%	15,6	13,4

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 9 - Indici relativi ISO 14001 al 31-10-2004 e ISO 14000 AL 30.06.2003 nelle regioni Italiane

Regioni	Certificati ISO 14001	%	Certificati ISO 14000	%	Var. 2003 2004	IR ISO 14001	IR ISO 14000
Lombardia	727	16,9	493	26,9	47,5%	0,9	0,6
Campania	505	11,7	251	13,7	101,2%	1,1	0,6
Piemonte	452	10,5	254	13,9	78,0%	1,1	0,6
Emilia	426	9,9	281	15,4	51,6%	1,0	0,7
Veneto	365	8,5	262	14,3	39,3%	0,8	0,6
Puglia	305	7,1	155	8,5	96,8%	0,9	0,5
Toscana	229	5,3	129	7,0	77,5%	0,6	0,4
Sicilia	226	5,2	117	6,4	93,2%	0,6	0,3
Lazio	199	4,6	97	5,3	105,2%	0,6	0,3
Abruzzo	149	3,5	95	5,2	56,8%	1,1	0,8
Liguria	149	3,5	117	6,4	27,4%	1,0	0,9
Sardegna	116	2,7	53	2,9	118,9%	0,8	0,4
Friuli	92	2,1	46	2,5	100,0%	0,8	0,5
Marche	80	1,9	42	2,3	90,5%	0,5	0,3
Calabria	76	1,8	44	2,4	72,7%	0,5	0,3
Trentino	56	1,3	48	2,6	16,7%	0,6	0,5
Basilicata	45	1,0	28	1,5	60,7%	0,8	0,5
Umbria	40	0,9	25	1,4	60,0%	0,5	0,3
Molise	39	0,9	25	1,4	56,0%	1,2	0,8
Valle d'Aosta	33	0,8	12	0,7	175,0%	2,4	1,0
Nord-ovest	1361	31,6	876	47,9	55,4%	1,0	0,7
Sud-Isole	1273	29,5	648	35,4	96,5%	0,8	0,4
Nord-est	939	21,8	637	34,8	47,4%	0,9	0,6
Centro	736	17,1	413	22,6	78,2%	0,6	0,4
ITALIA	4.309	100,0	1.830	100,0	135,5%	0,8	0,5

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 10 - Confronto fra i settori della Sardegna e del resto d'Italia - Indice relativo ISO 9001 al 31-10-2004 e ISO 9000 al 30-06-2003

	Sardegna ISO 9001	Sardegna ISO 9000	Italia ISO 9001	Italia ISO 9000	Nord Ovest ISO 9001	Nord Ovest ISO 9000	Nord Est ISO 9001	Nord Est ISO 9000	Centro ISO 9001	Centro ISO 9000	Sud Isole ISO 9001	Sud Isole ISO 9000
Istruzione	254,3	156,7	244,4	150,8	489,3	287,3	202,8	158,4	216,6	105,1	115,1	81,7
Fabbricazione di coke, di prodotti petroliferi raffinati e combustibili nucleari	200,0	125,0	139,9	121,1	260,9	213,8	206,9	121,2	152,5	132,8	40,5	65,3
Chimica di base, prodotti chimici, fibre chimiche e prodotti farmaceutici	166,7	171,2	194,2	176,0	217,8	211,2	246,9	201,8	196,0	173,8	92,0	81,1
Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	140,9	124,2	177,5	163,4	190,6	178,1	197,8	172,2	169,8	160,2	113,2	106,9
Prodotti della pasta-carta, della carta e dei prodotti in carta	71,4	76,9	68,5	63,8	82,8	71,1	77,7	69,8	70,7	71,7	32,0	33,7
Estrazione di minerali	42,8	61,3	47,9	43,9	55,5	61,2	120,0	98,7	42,3	34,2	15,5	16,3
Sanità ed altri servizi sociali	41,8	60,3	140,5	128,2	163,2	146,1	165,0	199,4	137,6	109,8	116,5	97,6
Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua	36,4	57,7	187,0	166,3	232,3	211,7	166,4	141,8	207,3	197,1	126,8	108,9
Lavorazione di materiali non metallici (Calce, gesso, calcestruzzo, cemento e relativi prodotti)	36,0	48,5	58,6	50,6	67,0	62,5	85,9	78,5	55,8	46,2	31,7	30,7
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	32,8	17,8	33,7	30,5	31,9	27,9	68,7	61,6	30,1	27,8	19,8	18,6
Recupero, riciclo	31,3	30,3	36,1	28,5	25,4	19,1	57,5	49,6	43,2	36,5	29,2	19,4
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	30,1	31,0	74,9	72,8	85,0	81,3	79,0	77,7	69,7	64,4	42,1	46,5
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	30,0	33,5	77,1	75,3	93,3	91,1	87,4	82,4	74,5	73,0	39,0	40,9
Studi di consulenza, ingegneria e servizi professionali d'impresa	28,0	15,5	36,9	28,7	27,9	22,4	39,0	31,9	51,4	38,8	37,3	27,3
Costruzioni	20,0	16,7	24,7	18,8	17,1	14,4	19,7	15,7	28,9	22,3	34,7	24,0
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	18,9	15,7	58,3	54,3	71,6	67,5	65,0	59,1	50,5	46,7	31,0	29,1
Trasporti, magazzino, comunicazioni e logistica	18,2	15,6	26,4	25,8	28,9	28,9	26,3	25,2	28,8	29,0	22,0	19,9
Tecnologia dell'informazione	16,4	13,2	30,9	26,5	28,2	24,7	23,3	21,9	47,4	38,5	26,5	22,4
Industrie dei prodotti in legno	8,3	7,3	8,8	7,5	10,6	9,7	13,4	10,9	8,2	7,1	4,4	3,5
Servizi pubblici	7,9	5,9	6,3	4,7	6,8	4,6	7,0	5,2	6,2	5,2	5,5	4,1
Costruzioni e riparazioni navali, Aeromobili e veicoli spaziali, Produzione di cicli, motocicli, autoveicoli, rimorchi e di materiale ferroviario	6,6	14,7	83,7	100,0	105,8	139,9	89,2	97,9	69,5	77,2	60,8	66,0
Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio	5,6	2,5	4,1	3,8	2,3	2,3	2,0	1,6	9,1	9,4	6,7	4,6
Industrie tessili e dell'abbigliamento	3,6	2,4	9,4	8,9	17,4	15,4	6,2	5,6	8,1	8,1	4,9	5,4
Case editrici, tipografie ed attività connesse alla stampa	4,3	5,8	14,0	12,8	16,3	15,0	14,6	14,5	16,4	13,7	7,8	7,4
Produzione di gioielleria, oreficeria, bigiotteria, di strumenti musicali, di articoli sportivi, di giochi e giocattoli, di mobili e arredamento, di prefabbricati per coibentazione e loro applicazione	4,1	4,3	12,5	11,8	7,4	6,8	22,5	22,4	12,3	10,3	6,5	6,9
Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo	4,1	3,2	3,0	2,6	2,5	2,1	3,3	3,0	2,5	2,2	3,9	3,0
Commercio	2,5	2,9	5,0	4,7	7,0	6,7	7,4	6,6	5,2	4,8	2,4	2,4
Pubblica amministrazione*	2,0		4,6		9,1		6,0		3,0		1,2	
Industrie del cuoio e delle calzature	0,0	8,3	9,6	9,0	2,0	4,2	22,3	20,7	7,4	6,6	8,1	8,0
Agricoltura, allevamento e pesca	0,1	0,2	0,4	0,3	0,7	0,6	0,7	0,7	0,3	0,3	0,1	0,1
Poste e telecomunicazioni	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	2,7

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT, MOVIMPRESE e ISTAT

* Per la Pubblica amministrazione i dati relativi alle unità locali sono stati reperiti dal Censimento dell'Industria e Servizi del 2001, fonte ISTAT.

Tabella 11 - Confronto fra i 10 migliori settori in Sardegna ed il resto d'Italia - Indice relativo ISO 9001 al 31-10-2004

SETTORI	Indici Relativi											
	SAR	Italia	PIE	VAO	LOM	LIG	Nord-Ovest	TAA	VEN	FVG	EMI	Nord-Est
Istruzione	254,3	244,4	206,2	75,0	704,6	150,4	489,3	266,7	186,0	153,3	219,5	202,8
Coke, prodotti petroliferi raffinati	200,0	139,9	125,0	0,0	257,1	750,0	260,9	0,0	206,9	285,7	200,0	206,9
Chimica di base	166,7	194,2	308,0	1000,0	203,8	174,1	217,8	94,6	268,4	307,0	231,4	246,9
Fabbricazione di articoli in gomma	140,9	177,5	234,2	222,2	178,2	172,4	190,6	182,5	194,6	233,9	197,0	197,8
Prodotti della pasta-carta	71,4	68,5	90,1	0,0	83,6	39,0	82,8	114,3	92,6	96,8	53,6	77,7
Estrazione di minerali	42,8	47,9	49,7	0,0	67,7	21,5	55,5	175,4	120,1	72,9	112,1	120,0
Sanità ed altri servizi sociali	41,8	140,5	122,3	155,6	179,8	151,9	163,2	114,6	255,2	52,8	130,7	165,0
Energia elettrica, gas e acqua	36,4	187,0	195,7	45,5	238,0	367,1	232,3	47,8	329,2	213,1	216,7	166,4
Lavorazione di materiali non metallici	36,0	58,6	59,8	0,0	72,2	61,6	67,0	105,5	71,2	97,8	100,4	85,9
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco.	32,8	33,7	24,1	41,5	43,1	9,7	31,9	42,8	64,9	43,8	79,4	68,7

SETTORI	Indici Relativi													
	SAR	TOS	UMB	MAR	LAZ	ABR	MOL	Centro	CAM	PUG	BAL	CAL	SIC	Sud-Isole
Istruzione	254,3	174,6	230,2	159,3	283,9	139,7	11,2	216,6	74,8	73,8	68,1	129,9	159,3	115,1
Coke, prodotti petroliferi raffinati	200,0	250,0	250,0	166,7	145,8	45,5	0,0	152,5	28,8	87,0	0,0	0,0	23,3	40,5
Chimica di base	166,7	225,2	187,5	140,9	190,5	168,8	250,0	196,0	87,9	95,4	97,6	36,3	101,9	92,0
Fabbricazione di articoli in gomma	140,9	142,2	157,5	149,2	218,7	197,5	216,2	169,8	135,4	92,6	158,5	70,7	94,9	113,2
Prodotti della pasta-carta	71,4	85,6	75,5	60,9	62,3	23,1	250,0	70,7	57,3	14,4	0,0	0,0	9,1	32,0
Estrazione di minerali	42,8	46,8	42,3	16,4	53,4	30,6	43,5	42,3	17,9	16,6	0,0	0,0	10,5	15,5
Sanità ed altri servizi sociali	41,8	111,0	163,2	114,1	150,4	145,6	179,5	137,6	148,0	105,1	127,8	147,0	90,6	116,5
Energia elettrica, gas e acqua	36,4	276,1	250,0	152,2	240,7	127,9	100,0	207,3	193,7	65,4	384,6	159,1	79,2	126,8
Lavorazione di materiali non metallici	36,0	49,0	66,4	57,1	51,1	68,9	102,4	55,8	36,4	37,9	42,2	28,6	23,1	31,7
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco.	32,8	30,9	53,6	25,0	21,6	35,2	47,7	30,1	26,1	19,2	28,0	11,5	13,1	19,8

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 12 - Confronto fra i 10 migliori settori della Sardegna e del resto d'Italia - Indice relativo ISO 9001 al 31-10-2004

Sardegna	IR	Italia	IR	Nord-Ovest	IR
Istruzione	254,3	Istruzione	244,4	Istruzione	489,3
Coke, prodotti petroliferi raffinati	200,0	Chimica di base	194,2	Coke, prodotti petroliferi raffinati	260,9
Chimica di base	166,7	Energia elettrica, gas e acqua	187,0	Energia elettrica, gas e acqua	232,3
Fabbricazione di articoli in gomma	140,9	Fabbricazione di articoli in gomma	177,5	Chimica di base	217,8
Prodotti della pasta-carta	71,4	Sanità ed altri servizi sociali	140,5	Fabbricazione di articoli in gomma	190,6
Estrazione di minerali	42,8	Coke, prodotti petroliferi raffinati	139,9	Sanità ed altri servizi sociali	163,2
Sanità ed altri servizi sociali	41,8	Navi, Aeromobili e autoveicoli	83,7	Navi, Aeromobili e autoveicoli	105,8
Energia elettrica, gas e acqua	36,4	Macchine elettriche	77,1	Macchine elettriche	93,3
Lavorazione di materiali non metallici	36,0	Apparecchi ed impianti meccanici	74,9	Apparecchi ed impianti meccanici	85,0
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco.	32,8	Prodotti della pasta-carta	68,5	Prodotti della pasta-carta	82,8

Nord-Est	IR	Centro	IR	Sud-Isole	IR
Chimica di base	246,9	Istruzione	216,6	Energia elettrica, gas e acqua	126,8
Coke, prodotti petroliferi raffinati	206,9	Energia elettrica, gas e acqua	207,3	Sanità ed altri servizi sociali	116,5
Istruzione	202,8	Chimica di base	196,0	Istruzione	115,1
Fabbricazione di articoli in gomma	197,8	Fabbricazione di articoli in gomma	169,8	Fabbricazione di articoli in gomma	113,2
Energia elettrica, gas e acqua	166,4	Coke, prodotti petroliferi raffinati	152,5	Chimica di base	92,0
Sanità ed altri servizi sociali	165,0	Sanità ed altri servizi sociali	137,6	Navi, Aeromobili e autoveicoli	60,8
Estrazione di minerali	120,0	Macchine elettriche	74,5	Apparecchi ed impianti meccanici	42,1
Navi, Aeromobili e autoveicoli	89,2	Prodotti della pasta-carta	70,7	Coke, prodotti petroliferi raffinati	40,5
Macchine elettriche	87,4	Apparecchi ed impianti meccanici	69,7	Macchine elettriche	39,0
Lavorazione di materiali non metallici	85,9	Navi, Aeromobili e autoveicoli	69,5	Studi di consulenza, ingegneria e servizi professionali d'impresa	37,3

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 13 - Andamento dei siti certificati ISO 9000-9001 serie storiche Sardegna - Italia

ANNI	Certificati ISO 9000-9001		Tassi di variazione %	
	Sardegna	Italia	Sardegna	Italia
1992	3	457		
1993	4	1169	33	156
1994	14	2336	250	100
1995	27	4476	93	92
1996	48	7370	78	65
1997	91	11961	90	62
1998	154	18283	69	53
1999	231	27164	50	49
2000	364	39411	58	45
2001	638	54889	75	39
2002	921	62214	44	13
2003	1265	64120	37	3
2004*	1367	79078		

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

*Dati aggiornati al 31.10.2004

Tabella 14 - Confronto fra i settori della Sardegna e del resto d'Italia - Indice relativo ISO 14001 al 31- 10- 2004 e ISO 14000 al 30- 06- 2003

SETTORI	Sardegna ISO 14001	Sardegna ISO 14000	Italia ISO 14001	Nord Ovest ISO 14001	Nord Ovest ISO 14000	Nord Est ISO 14001	Nord Est ISO 14000	Centro ISO 14001	Centro ISO 14000	Sud Isole ISO 14001	Sud Isole ISO 14000
Chimica di base, prodotti chimici, fibre chimiche e prodotti farmaceutici	52,6	36,0	36,6	33,3	27,1	51,0	31,4	43,5	32,9	24,9	36,0
Prodotti della pasta-carta, della carta e dei prodotti in carta	47,6	76,9	10,9	4,8	4,1	11,4	6,6	14,4	9,8	16,0	76,9
Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	40,3	26,1	16,1	8,6	5,1	12,5	9,5	21,6	13,0	38,9	26,1
Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua	36,4	19,2	103,7	140,6	123,1	79,8	76,7	85,5	55,3	87,9	19,2
Estrazione di minerali	27,2	15,3	9,8	24,5	16,6	5,3	2,7	4,6	2,3	6,3	15,3
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	7,9	1,8	4,3	2,5	1,6	7,9	5,0	1,8	1,4	4,7	1,8
Poste e telecomunicazioni	5,8	0,0	3,2	1,6	2,6	3,4	3,0	4,7	3,0	4,5	0,0
Lavorazione di materiali non metallici (Calce, gesso, calcestruzzo, cemento e relativi prodotti)	4,0	4,2	5,0	5,9	2,7	6,7	3,2	2,5	0,9	5,1	4,2
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	3,6	1,8	4,1	4,5	2,6	2,1	1,1	3,9	2,8	6,1	1,8
Case editrici, tipografie ed attività connesse alla stampa	2,8	1,5	0,7	0,7	0,4	0,3	0,2	0,1	0,1	2,8	1,5
Servizi pubblici	2,9	0,6	1,9	2,4	1,5	2,3	2,0	1,3	0,8	1,7	0,6
Industrie tessili e dell'abbigliamento	2,4	0,0	0,7	0,4	0,2	0,2	0,2	1,1	0,5	1,1	0,0
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	1,7	1,7	3,9	3,4	1,6	5,5	2,7	4,5	2,0	3,0	1,7
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	2,4	0,0	5,1	6,1	4,7	3,8	3,6	5,4	3,6	4,5	0,0
Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo	1,1	0,4	0,5	0,3	0,0	0,6	0,4	0,2	0,0	1,1	0,4
Studi di consulenza, ingegneria e servizi professionali d'impresa	0,7	0,2	0,8	0,6	0,4	0,6	0,3	0,5	0,2	1,5	0,2
Industrie del cuoio e delle calzature	0,0	0,0	1,9	0,7	0,6	2,6	2,3	1,2	0,6	3,7	0,0
Industrie dei prodotti in legno	0,5	0,5	0,3	0,3	0,2	0,7	0,5	0,0	0,1	1,0	0,5
Agricoltura, allevamento e pesca	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Fabbricazione di coke, di prodotti petroliferi raffinati e combustibili nucleari	0,0	0,0	39,2	79,7	62,9	34,5	45,5	42,4	31,3	13,5	0,0
Costruzioni e riparazioni navali, Aeromobili e veicoli spaziali, Produzione di cicli, motocicli, autoveicoli, rimorchi e di materiale ferroviario	0,0	0,0	11,3	15,6	12,5	6,8	4,3	14,2	11,0	6,8	0,0
Produzione di gioielleria, oreficeria, bigiotteria, di strumenti musicali, di articoli sportivi, di giochi e giocattoli, di mobili e arredamento, di prefabbricati per coibernazione e loro applicazione	0,0	0,9	1,0	0,2	0,1	1,8	1,1	0,6	0,4	1,6	0,9
Recupero, riciclo	0,0	0,0	33,5	33,9	14,0	64,2	30,7	20,8	11,1	26,8	0,0
Costruzioni	0,4	0,3	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,4	0,3
Commercio	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1
Trasporti, magazzino, comunicazioni e logistica	0,2	0,2	1,8	2,1	1,2	0,9	0,5	0,8	0,8	3,0	0,2
Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Tecnologia dell'informazione	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Istruzione	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0
Sanità ed altri servizi sociali	0,0	0,0	0,5	0,2	0,2	0,0	0,0	1,8	0,3	0,2	0,0

Fonte: ns elaborazione su dati SINCERT E MOVIMPRESE

Tabella 15 - Confronto fra i 10 migliori settori in Sardegna ed il resto d'Italia - Indice relativo ISO 14001 al 31-10-2004

SETTORI	Nord-Ovest												Centro					Sud-Isole								
	SAR	ITALIA	PIE	VAO	LOM	LIG	Nord-Ovest	TAA	VEN	FVG	EMI	Nord-Est	SAR	TOS	UMB	MAR	LAZ		ABR	MOL	Centro	CAM	PUG	BAL	CAL	SIC
Chimica di base	52,6	36,6	61,6	0,0	27,4	39,8	33,3	0,0	56,5	61,4	44,6	51,0	52,6	40,6	31,3	6,7	39,2	77,9	312,5	43,5	19,5	24,9	48,8	20,7	24,8	24,9
Prodotti della pasta-carta	47,6	10,9	6,2	0,0	4,7	0,0	4,8	28,6	13,2	0,0	9,3	11,4	47,6	18,8	9,4	13,0	7,8	15,4	0,0	14,4	28,6	4,8	0,0	11,6	0,0	16,0
Fabbricazione di articoli in gomma	40,3	16,1	18,6	55,6	5,1	14,8	8,6	23,8	14,6	0,0	11,1	12,5	40,3	6,3	15,7	9,7	38,7	63,0	0,0	21,6	52,0	30,9	85,4	0,0	31,6	38,9
Energia elettrica, gas e acqua	36,4	101,6	137,7	454,5	105,4	341,8	140,6	60,5	74,5	114,8	93,6	79,8	36,4	89,6	71,4	21,7	111,1	58,1	350,0	85,5	162,2	65,4	192,3	68,2	33,3	87,9
Estrazione di minerali	27,2	9,8	23,2	0,0	29,0	10,8	24,5	9,0	6,5	0,0	4,3	5,3	27,2	10,0	0,0	8,2	0,0	0,0	4,6	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	2,1	6,3
Industrie alimentari	7,9	4,4	1,7	0,0	3,2	2,3	2,5	0,8	3,8	1,9	12,9	7,9	7,9	1,8	3,5	1,3	1,3	1,0	7,7	1,8	5,7	5,6	4,0	1,2	3,9	4,7
Poste e telecomunicazioni	5,8	3,8	4,1	0,0	0,6	3,7	1,6	0,0	4,2	0,0	3,5	3,4	5,8	4,1	0,0	7,1	4,8	10,2	0,0	5,0	3,4	4,0	0,0	7,1	5,5	4,5
Lavorazione di materiali non metallici	4,0	5,0	4,9	0,0	6,8	3,5	5,9	0,0	2,7	19,9	11,9	6,7	4,0	2,5	5,0	0,0	1,2	2,6	12,0	2,5	5,8	6,1	6,0	4,5	4,6	5,1
Fabbricazione di prodotti in metallo	3,6	4,1	9,0	26,0	2,4	5,4	4,5	1,3	2,6	2,0	1,7	2,1	3,6	1,7	3,9	4,0	2,5	10,6	16,8	3,9	7,7	8,4	6,8	4,5	3,7	6,1
Attività connesse alla stampa-	2,9	0,7	1,3	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,8	0,3	2,9	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	3,7	5,0	0,0	1,2	1,1	2,8

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

Tabella 16 - Confronto fra i 10 migliori settori della Sardegna e del resto d'Italia - Indice relativo ISO 14000 al 30-06-2003

Sardegna	IR Italia	IR Nord-Ovest	IR
Prodotti della pasta-carta	77 Energia elettrica, gas e acqua	81 Energia elettrica, gas e acqua	123
Chimica di base	36 Coke, prodotti petroliferi raffinati	31 Coke, prodotti petroliferi raffinati	63
Fabbricazione di articoli in gomma	26 Chimica di base	26 Chimica di base	27
Energia elettrica, gas e acqua	19 Recupero, riciclo	17 Estrazione di minerali	17
Estrazione di minerali	15 Fabbricazione di articoli in gomma	9 Recupero, riciclo	14
Lavorazione di materiali non metallici	4 Costruzioni	9 Costruzioni	13
Fabbricazione di prodotti in metallo	2 Prodotti della pasta-carta	7 Fabbricazione di articoli in gomma	5
Industrie alimentari	2 Estrazione di minerali	6 Macchine elettriche	5
Apparecchi ed impianti meccanici	2 Macchine elettriche	4 Prodotti della pasta-carta	4
Attività connesse alla stampa	1 Poste e telecomunicazioni	3 Lavorazione di materiali non metallici	3
Nord-Est	IR Centro	IR Sud-Isole	IR
Energia elettrica, gas e acqua	77 Energia elettrica, gas e acqua	55 Energia elettrica, gas e acqua	44
Coke, prodotti petroliferi raffinati	45 Chimica di base	33 Recupero, riciclo	17
Chimica di base	31 Coke, prodotti petroliferi raffinati	31 Fabbricazione di articoli in gomma	16
Recupero, riciclo	31 Fabbricazione di articoli in gomma	13 Chimica di base	15
Fabbricazione di articoli in gomma	10 Recupero, riciclo	11 Coke, prodotti petroliferi raffinati	10
Prodotti della pasta-carta	7 Costruzioni	11 Prodotti della pasta-carta	9
Industrie alimentari	5 Prodotti della pasta-carta	10 Costruzioni	5
Costruzioni	4 Macchine elettriche	4 Estrazione di minerali	4
Macchine elettriche	4 Poste e telecomunicazioni	3 Apparecchi ed impianti meccanici	4
Lavorazione di materiali non metallici	3 Fabbricazione di prodotti in metallo	3 Poste e telecomunicazioni	4

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT e MOVIMPRESE

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 17 - Andamento dei siti certificati ISO 14000-14001 serie storiche Sardegna - Italia

ANNI	Certificati ISO 14000-14001		Tassi di variazione	
	Sardegna	Italia	Sardegna	Italia
1992	0	0		
1993	0	0		
1994	0	0		
1995	3	23		
1996	3	31		35
1997	3	69		123
1998	3	156		126
1999	6	343	100	120
2000	12	717	100	109
2001	21	1452	75	103
2002	45	2117	114	46
2003	80	3066	78	45
2004*	116	4309		

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

*Dati aggiornati al 31.10.2004

Tabella 18 - Organizzazioni Registrate EMAS nelle regioni Italiane

Regioni	EMAS al 9.12.2004	%	EMAS al 30.06.2003	%	Var.2003-2004
Piemonte	13	5,4	10	6,8	30%
Valle d'Aosta	2	0,8	1	0,7	100%
Lombardia	43	17,8	31	21,2	39%
Trentino	5	2,1	5	3,4	0%
Veneto	19	7,9	15	10,3	27%
Friuli	4	1,7	1	0,7	300%
Liguria	6	2,5	3	2,1	100%
Emilia	86	35,5	55	37,7	56%
Toscana	16	6,6	6	4,1	167%
Umbria	2	0,8	1	0,7	100%
Marche	5	2,1	1	0,7	400%
Lazio	7	2,9	5	3,4	40%
Abruzzo	5	2,1	5	3,4	0%
Molise	3	1,2	1	0,7	200%
Campania	7	2,9	1	0,7	600%
Puglia	3	1,2	0	0,0	0%
Basilicata	3	1,2	1	0,7	200%
Calabria	1	0,4	1	0,7	0%
Sicilia	8	3,3	2	1,4	300%
Sardegna	4	1,7	1	0,7	300%
		0,0			
Nord-ovest	64	26,4	45	30,8	42%
Nord-est	114	47,1	76	52,1	50%
Centro	38	15,7	19	13,0	100%
Sud-Isole	26	10,7	6	4,1	333%
ITALIA	242	100,0	146	100,0	66%

Fonte: Commissione Europea

Tabella 19 - Distribuzione dei certificati ISO 9000 - ISO 14000 al 30-06-2003 e ISO 9001 - ISO 14001 al 31-10-2003 - Indici Relativi nei SPL e Distretti industriali in Sardegna al 31-10-2004

Descrizione	ISO 9001	ISO 9000	ISO 14001	ISO 14000	Var.% ISO 9001-9000	Var.% ISO 14001-14000	IR ISO 9001	IR ISO 9000	IR ISO 14001	IR ISO 14000
SPL ICT, informatica e attività connesse	37	27	0	0	37,0	0,0	16,4	12,3	0,0	0,0
SPL Ricerca e Sviluppo	2	2	0	0	0,0	0,0	35,7	40,8	0,0	0,0
SPL Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	120	61	29	6	96,7	383,3	32,8	17,8	7,9	1,8
SPL Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo	31	23	8	3	34,8	166,7	4,1	3,2	1,1	0,4
Distretto del Sughero di Calangianus-tempio Pausania	16	16	1	0	0,0	0,0	123,1	39,0	7,7	0,0
Distretto del Marmo di Orosei	2	3	0	0	-33,3	0,0	46,5	30,0	0,0	0,0
Distretto del Tappeto di Samugheo	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Distretto del Granito della Gallura	4	5	0	1	-20,0	-100,0	15,4	54,9	0,0	11,0

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT, MOVIMPRESE, IPI

Tabella 20 - Serie storiche certificati ISO 9000 - 9001 nei Sistemi Produttivi Locali in Sardegna - 1995-2004

Descrizione	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004*
SPL ICT, informatica e attività connesse	1		7	1	3	4	3	3	5	10
SPL Ricerca e Sviluppo						1		1	1	
SPL Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco			2	4	3	14	24	12	2	66
SPL Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo						8	11	2	2	9
Distretto del Sughero di Calangianus-tempio Pausania (SS)			1	1	4	3	7			2
Distretto del Marmo di Orosei (NU)						1	2			
Distretto del Tappeto di Samugheo (OR)										
Distretto del Granito della Gallura (SS)						3		2		

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT

*Dati aggiornati al 31-10-2004

Tabella 21 - Confronto fra i Sistemi Produttivi Locali della Sardegna e alcuni Settori Produttivi d'Italia e Regioni in ordine di importanza- Indice relativo ISO 9001 al 31-10-2004

	Indici Relativi				
	SAR	IT	LAZ	CAM	PUG
ICT, informatica e attività connesse	16,4	30,9	86,4	35,9	30,8
Ricerca e Sviluppo	28,0	63,0	77,5	42,2	37,7
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	32,8	33,7	79,4	64,9	43,8
Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo	4,1	3,0	5,0	4,6	4,0

Fonte: ns elaborazioni su dati SINCERT, MOVIMPRESE

Tabella 22 - Il campione delle imprese e la distribuzione per provincia

Provincia	Numero Unità Locali	%	Unità locali certificate in Sardegna*	%	UL campione / UL Sardegna
Cagliari	87	40,3%	535	39,1%	16,3%
Olbia Tempio	17	7,9%	117	8,6%	14,5%
Medio Campidano	8	3,7%	65	4,8%	12,3%
Nuoro	37	17,1%	151	11,0%	24,5%
Ogliastra	7	3,2%	38	2,8%	18,4%
Oristano	16	7,4%	94	6,9%	17,0%
Sassari	36	16,7%	310	22,7%	11,6%
Sulcis Iglesiente	8	3,7%	57	4,2%	14,0%
Sardegna	216	100,0%	1.367	100,0%	15,8%

*: Numero siti certificati ISO 9001 in Sardegna al 31-10-2004

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 23 - Il campione delle imprese e la distribuzione per settore

Settore	Numero Unità Locali	%	Unità locali certificate in Sardegna*	%	UL campione / UL Sardegna
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	41	19,0%	371	27,1%	11,1%
Industrie alimentari	22	10,2%	120	8,8%	18,3%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	16	7,4%	104	7,6%	15,4%
Servizi professionali d'impresa	15	6,9%	126	9,2%	11,9%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	12	5,6%	37	2,7%	32,4%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	12	5,6%	42	3,1%	28,6%
Istruzione	8	3,7%	119	8,7%	6,7%
Logistica: trasporti, magazzinaggio e spedizioni	8	3,7%	73	5,3%	11,0%
Tecnologia dell'informazione	8	3,7%	33	2,4%	24,2%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	7	3,2%	18	1,3%	38,9%
Servizi pubblici	7	3,2%	41	3,0%	17,1%
altri settori	60	27,8%	283	20,7%	21,2%
Totale	216	100,0%	1367	100,0%	15,8%

*: Numero siti certificati ISO 9001 in Sardegna al 31-10-2004

Tabella 24 - Le unità locali delle imprese

Caratteristiche dell'impresa	Numero Unità Locali	%
unica sede produttiva	152	70,4%
unità locale di impresa con più sedi in sardegna	35	16,2%
unità locale di impresa con più sedi in sardegna e fuori	10	4,6%
unità locale di impresa nazionale	12	5,6%
unità locale di impresa estera	3	1,4%
non risposte	4	1,9%
Totale	216	100,0%

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 25 - Le unità locali per classi di addetti fissi

Classi dipendenti fissi	Numero Unità Locali	%
1 - 9	69	31,9%
10 - 19	54	25,0%
20 - 49	32	14,8%
oltre 50	46	21,3%
senza risposta	15	6,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 26 - Le unità locali per classi di fatturato

Classi di fatturato	Numero Unità Locali	%
0 - 1	62	28,7%
1 - 2,5	36	16,7%
2,5 - 5	28	13,0%
5 - 10	21	9,7%
10 - 50	24	11,1%
oltre 50	4	1,9%
non risposte	41	19,0%
Totale	216	100,0%

Tabella 27 - Le unità locali per mercato di sbocco

	Regionale		Nazionale		Estero	
Quote mercati di sbocco (%)	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%
0 - 25	34	15,7%	166	76,9%	190	88,0%
25 - 50	7	3,2%	18	8,3%	9	4,2%
50 - 75	11	5,1%	7	3,2%	5	2,3%
75 - 100	157	72,7%	18	8,3%	5	2,3%
non risp.	7	3,2%	7	3,2%	7	3,2%
Totale	216	100,0%	216	100,0%	216	100,0%

Tabella 28 - Le unità locali per tipologia di clientela

	Pubblica		Privata	
Quota clientela (%)	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%
0 - 25	104	48,1%	45	20,8%
25 - 50	24	11,1%	19	8,8%
50 - 75	31	14,4%	36	16,7%
75 - 100	44	20,4%	103	47,7%
non risp.	13	6,0%	13	6,0%
Totale	216	100,0%	216	100,0%

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 29 - Tipologia clientela per settore

Settore	Quota tipologia clientela (75-100%)							
	Pubblica		Privata		Non risposte		tot	
	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	13	56,5%	9	39,1%	1	4,3%	23	100,0%
Industrie alimentari	2	9,1%	16	72,7%	4	18,2%	22	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	3	23,1%	10	76,9%	0	0,0%	13	100,0%
Servizi professionali d'impresa	7	53,8%	6	46,2%	0	0,0%	13	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	2	40,0%	3	60,0%	0	0,0%	5	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	0	0,0%	11	100,0%	0	0,0%	11	100,0%
Istruzione	4	80,0%	1	20,0%	0	0,0%	5	100,0%
Logistica: trasporti, magazzinaggio e spedizioni	0	0,0%	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Tecnologia dell'informazione	1	33,3%	2	66,7%	0	0,0%	3	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	6	100,0%
Servizi pubblici	1	16,7%	3	50,0%	2	33,3%	6	100,0%
Altri settori	10	22,2%	31	68,9%	4	8,9%	45	100,0%
Totale	44	27,5%	103	64,4%	13	8,1%	160	100,0%

Tabella 30 - Anno di ottenimento della Certificazione

Anno di ottenimento	Numero Unità Locali	%
sino al 1997	23	10,6%
1998	13	6,0%
1999	18	8,3%
2000	27	12,5%
2001	34	15,7%
2002	37	17,1%
2003	33	15,3%
2004	25	11,6%
Non risposte	6	2,8%
Totale	216	100,0%

La Certificazione di Qualità in Sardegna - Secondo Rapporto

Tabella 31 - Canale di conoscenza della Certificazione

Canale di conoscenza	Numero Unità Locali	%
Associazioni imprenditori	62	28,7%
Studi di consulenza	79	36,6%
Pubblica Amministrazione	10	4,6%
Clienti	23	10,6%
Camera di Commercio	4	1,9%
Stampa Specializzata	34	15,7%
Altro	42	19,4%
Non risposta	2	0,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 32 - Promotori all'interno delle imprese del processo di certificazione

	Numero Unità Locali	%
La Proprietà	165	76,4%
L'Area Commerciale	8	3,7%
L'Area Produttiva	11	5,1%
L'Area Amministrativa	23	10,6%
Altre risposte	9	4,2%
Non risposte	3	1,4%
Totale	216	100,0%

Tabella 33 - Vi siete avvalsi della collaborazione di un consulente?

	Numero Unità Locali	%
Si	204	94,4%
No	12	5,6%
Totale	216	100,0%

Tabella 34 - Provenienza del consulente

	Numero Unità Locali	%
Regionale	145	67,1%
Nazionale	49	22,7%
Estero	0	0,0%
Altro	3	1,4%
Non risposte	19	8,8%
Totale	216	100,0%

Tabella 35 - Le agevolazioni pubbliche per l'ottenimento della certificazione

	Numero Unità Locali	%
Regionali	84	38,9%
Nazionali	5	2,3%
Comunitarie	9	4,2%
No	114	52,8%
Non risposte	4	1,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 36 - Agevolazioni pubbliche per settore

Settore	Regionali		Nazionali		Comunitarie		No		Non risposte		Totale	
	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%	Numero Unità Locali	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	26	63,4%	0	0,0%	1	2,4%	12	29,3%	2	4,9%	41	100,0%
Industrie alimentari	14	63,6%	0	0,0%	5	22,7%	2	9,1%	1	4,5%	22	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	3	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	80,0%	0	0,0%	15	100,0%
Servizi professionali d'impresa	3	20,0%	0	0,0%	1	6,7%	11	73,3%	0	0,0%	15	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	6	50,0%	1	8,3%	0	0,0%	5	41,7%	0	0,0%	12	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	5	41,7%	1	8,3%	0	0,0%	5	41,7%	1	8,3%	12	100,0%
Istruzione	1	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	7	87,5%	0	0,0%	8	100,0%
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	1	12,5%	0	0,0%	1	12,5%	6	75,0%	0	0,0%	8	100,0%
Tecnologia dell'informazione	2	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	75,0%	0	0,0%	8	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	5	71,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	28,6%	0	0,0%	7	100,0%
Servizi pubblici	0	0,0%	1	14,3%	1	14,3%	5	71,4%	0	0,0%	7	100,0%
Altri settori	18	29,5%	2	3,3%	0	0,0%	41	67,2%	0	0,0%	61	100,0%
Totale	84	38,9%	5	2,3%	9	4,2%	114	52,8%	4	1,9%	216	100,0%

Tabella 37 - Motivazioni per l'ottenimento della certificazione

Motivazioni	Priorità minima		Priorità bassa		Priorità media		Priorità alta		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Aumentare la produttività	24	19,5%	27	22,0%	38	30,9%	34	27,6%	123	100,00%
Acquisire nuovi clienti	7	6,0%	30	25,6%	43	36,8%	37	31,6%	117	100,00%
Migliorare l'immagine aziendale sul mercato	13	7,1%	15	8,2%	56	30,4%	100	54,3%	184	100,00%
Rispondere alla richiesta della clientela	10	7,8%	13	10,2%	35	27,3%	70	54,7%	128	100,00%
Ottenere la qualificazione presso la P.A.	18	19,1%	11	11,7%	26	27,7%	39	41,5%	94	100,00%
Ridurre i costi e egli sprechi	18	14,3%	34	27,0%	36	28,6%	38	30,2%	126	100,00%
Altro	0	0,0%	2	12,5%	2	12,5%	12	75,0%	16	100,00%

nota: si potevano indicare una o più risposte

Tabella 38 - Motivazioni per l'ottenimento della certificazione per settore - indice di priorità medio e alto

Settore	Aumentare la produttività		Acquisire clienti		Immagine aziendale		Richiesta clienti		Qualificazione per P.A.		Ridurre sprechi		Altro		Tot
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	19	15,8%	16	13,3%	26	21,7%	20	16,7%	22	18,3%	16	13,3%	1	0,8%	120
Industrie alimentari	9	15,8%	7	12,3%	18	31,6%	12	21,1%	3	5,3%	8	14,0%	0	0,0%	57
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	2	6,1%	5	15,2%	10	30,3%	4	12,1%	6	18,2%	4	12,1%	2	6,1%	33
Servizi professionali d'impresa	2	5,7%	7	20,0%	11	31,4%	6	17,1%	5	14,3%	4	11,4%	0	0,0%	35
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	5	16,7%	3	10,0%	8	26,7%	6	20,0%	3	10,0%	5	16,7%	0	0,0%	30
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	4	11,8%	4	11,8%	10	29,4%	8	23,5%	2	5,9%	5	14,7%	1	2,9%	34
Istruzione	4	22,2%	4	22,2%	3	16,7%	2	11,1%	4	22,2%	1	5,6%	0	0,0%	18
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	3	12,5%	5	20,8%	8	33,3%	6	25,0%	0	0,0%	2	8,3%	0	0,0%	24
Tecnologia dell'informazione	0	0,0%	4	23,5%	4	23,5%	2	11,8%	3	17,6%	3	17,6%	1	5,9%	17
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	3	17,6%	4	23,5%	5	29,4%	2	11,8%	2	11,8%	1	5,9%	0	0,0%	17
Servizi pubblici	0	0,0%	2	13,3%	6	40,0%	2	13,3%	2	13,3%	3	20,0%	0	0,0%	15
Altri settori	21	13,3%	19	12,0%	47	29,7%	35	22,2%	13	8,2%	22	13,9%	1	0,6%	158
Totale	72	12,7%	80	14,1%	156	27,6%	105	18,6%	65	11,5%	74	13,1%	14	2,5%	566

Tabella 39 - Grado di riscontro ottenuto per motivazione iniziale*

Motivazione	Indice di Prio. Minimo	Indice di Prio. Basso	Indice di Prio. Medio	Indice di Prio. Alto
Aumentare la produttività	3,4%	-1,1%	-0,7%	-1,6%
Acquisire nuovi clienti	13,8%	0,4%	-6,5%	-7,7%
Migliorare l'immagine aziendale sul mercato	-0,9%	3,6%	-3,5%	0,7%
Rispondere alla richiesta della clientela	-1,9%	6,7%	8,0%	-12,7%
Ottenere la qualificazione presso la P.A.	0,6%	8,1%	-4,2%	-4,5%
Ridurre i costi e gli sprechi	-0,7%	3,1%	5,4%	-7,8%
Altro	0,0%	-12,5%	-1,4%	13,9%

*: la tabella contiene le differenze tra il valore assegnato dalle imprese alle motivazioni per l'avvio del processo di certificazione e il valore assegnato alle stesse motivazioni successivamente all'ottenimento della certificazione

Tabella 40 - Grado di riscontro ottenuto per motivazione iniziale per settore - indici medio e alto*

Settore	Aumentare la produttività	Acquisire clienti	Immagine aziendale	Richiesta clienti	Qualificazione per P.A.	Ridurre sprechi	Altro
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	-5,0%	-0,3%	3,3%	2,9%	-0,9%	-0,3%	0,3%
Industrie alimentari	-4,7%	-1,2%	4,0%	-3,3%	1,4%	1,5%	2,2%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	7,3%	-1,8%	-7,0%	1,2%	1,8%	-5,5%	3,9%
Servizi professionali d'impresa	-1,4%	1,7%	3,4%	4,6%	-1,2%	-7,1%	0,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	-3,6%	3,0%	8,1%	-2,6%	-1,3%	-3,6%	0,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	-0,2%	-4,1%	12,9%	3,4%	-2,0%	-7,0%	-2,9%
Istruzione	-2,2%	-12,2%	-1,7%	-1,1%	-2,2%	14,4%	5,0%
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	1,1%	-2,7%	-1,5%	2,3%	0,0%	0,8%	0,0%
Tecnologia dell'informazione	23,5%	-11,8%	-5,9%	0,0%	-5,9%	5,9%	-5,9%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	-2,3%	-15,8%	1,4%	3,6%	-11,8%	17,2%	7,7%
Servizi pubblici	20,0%	-13,3%	6,7%	0,0%	-6,7%	-6,7%	0,0%
Altri settori	-4,3%	-3,1%	6,8%	1,7%	0,0%	-2,0%	0,9%
Totale	-1,0%	-2,8%	4,2%	1,4%	-0,8%	-0,5%	-0,5%

*: la tabella contiene le differenze tra il valore assegnato dalle imprese alle motivazioni per l'avvio del processo di certificazione e il valore assegnato alle stesse motivazioni successivamente all'ottenimento della certificazione

Tabella 41 - Grado di riscontro ottenuto per motivazione iniziale per anno di ottenimento - indici medio e alto*

Anno di ottenimento	Aumentare la produttività	Acquisire clienti	Immagine aziendale	Richiesta clienti	Qualificazione per P.A.	Ridurre sprechi	Altro
prima del 1997	-4,3%	-2,2%	7,8%	2,1%	-1,1%	-0,2%	-2,0%
1998	5,7%	-0,6%	2,2%	-0,5%	-3,1%	-3,7%	0,0%
1999	0,3%	-1,6%	1,9%	2,1%	-3,5%	2,2%	-1,4%
2000	-1,1%	-6,3%	6,4%	5,6%	-0,5%	-4,9%	0,7%
2001	-1,0%	-3,7%	4,5%	4,1%	-3,5%	0,8%	-1,1%
2002	-2,5%	-2,5%	1,9%	2,1%	-1,2%	1,3%	0,8%
2003	-2,5%	1,5%	0,9%	-1,0%	-4,9%	-4,9%	-0,6%
2004	1,8%	-8,9%	7,4%	-1,1%	4,3%	5,2%	-1,1%
Totale	-1,0%	-2,8%	3,8%	1,7%	-0,6%	-0,5%	-0,5%

*: la tabella contiene le differenze tra il valore assegnato dalle imprese alle motivazioni per l'avvio del processo di certificazione e il valore assegnato alle stesse motivazioni successivamente all'ottenimento della certificazione

Tabella 42 - Principali ostacoli incontrati durante la certificazione

Ostacoli	Indice di prio. Minimo		Indice di prio. Basso		Indice di prio. Medio		Indice di prio. Alto		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
	Scarsa partecipazione della direzione	20	35,1%	11	19,3%	9	15,8%	17	29,8%	57
Scarso coinvolgimento del personale	12	10,6%	32	28,3%	33	29,2%	36	31,9%	113	100,0%
Difficoltà nell'applicazione di procedure/normative	15	12,6%	11	9,2%	42	35,3%	51	42,9%	119	100,0%
Scarse risorse finanziarie	14	24,6%	14	24,6%	14	24,6%	15	26,3%	57	100,0%
Difficoltà nella definizione di ruoli/compiti/responsabilità	14	14,9%	30	31,9%	34	36,2%	16	17,0%	94	100,0%
Difficoltà nell'integrazione con altri sistemi di gestione	12	21,8%	16	29,1%	17	30,9%	10	18,2%	55	100,0%
Ristrettezza dei tempi per il conseguimento della certificazione	13	20,3%	10	15,6%	23	35,9%	18	28,1%	64	100,0%
Altro	2	16,7%	1	8,3%	3	25,0%	6	50,0%	12	100,0%

nota: si potevano indicare una o più risposte

Tabella 43 - Principali ostacoli incontrati durante la certificazione per classi di addetti fissi

Classe di addetti	Scarsa partecipazione della direzione		Scarso coinvolgimento del personale		Difficoltà nell'applicazione di procedure		Scarse risorse finanziarie		Difficoltà nella definizione di ruoli		Difficoltà nell'integrazione con altri sistemi		Ristrettezza dei tempi		Altro	Totale		
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%		Numero risposte	%	
	1 - 9	10	8,3%	14	11,7%	30	25,0%	11	9,2%	17	14,2%	18	15,0%	18	15,0%	2	1,7%	120
10 - 19	5	6,3%	14	17,7%	23	29,1%	4	5,1%	12	15,2%	9	11,4%	9	11,4%	3	3,8%	79	100,0%
20 - 49	3	5,8%	13	25,0%	13	25,0%	6	11,5%	7	13,5%	5	9,6%	5	9,6%	0	0,0%	52	100,0%
oltre 50	6	8,0%	17	22,7%	19	25,3%	8	10,7%	9	12,0%	6	8,0%	6	8,0%	4	5,3%	75	100,0%

Tabella 44 - Attività dell'azienda che ha tratto maggiore vantaggio dalla certificazione

	Numero Unità Locali	%
Acquisti	42	15,8%
Produzione	128	48,1%
Vendita	68	25,6%
Nessuna	27	10,2%
Non risposte	1	0,4%
Totale	266	100,0%

nota: si potevano indicare una o più risposte

Tabella 45 - Attività dell'azienda che ha tratto maggiore vantaggio dalla certificazione per settore

Settore	Acquisti		Produzione		Vendite		Nessuna		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	11	25,0%	18	40,9%	7	15,9%	8	18,2%	44	100,0%
Industrie alimentari	5	16,7%	14	46,7%	9	30,0%	2	6,7%	30	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	1	5,3%	7	36,8%	10	52,6%	1	5,3%	19	100,0%
Servizi professionali d'impresa	1	5,9%	7	41,2%	5	29,4%	4	23,5%	17	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	2	16,7%	8	66,7%	0	0,0%	2	16,7%	12	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	4	22,2%	9	50,0%	5	27,8%	0	0,0%	18	100,0%
Istruzione	1	9,1%	5	45,5%	4	36,4%	1	9,1%	11	100,0%
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	2	18,2%	5	45,5%	3	27,3%	1	9,1%	11	100,0%
Tecnologia dell'informazione	3	23,1%	4	30,8%	5	38,5%	1	7,7%	13	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	2	20,0%	6	60,0%	2	20,0%	0	0,0%	10	100,0%
Servizi pubblici	0	0,0%	6	85,7%	0	0,0%	1	14,3%	7	100,0%
Altri settori	10	13,7%	39	53,4%	18	24,7%	6	8,2%	73	100,0%
Totale	42	15,8%	128	48,1%	68	25,6%	27	10,2%	265	

Tabella 46 - Peso della certificazione sulle strategie commerciali delle imprese

	Numero Unità Locali	%
Si, sempre	30	13,9%
Si, la maggior parte delle volte	60	27,8%
Solo in alcuni casi	106	49,1%
Mai	18	8,3%
Non risposte	2	0,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 47 - Peso della certificazione sulle strategie commerciali per settore

Settore	Si, sempre		Si, la maggior parte delle volte		Solo in alcuni casi		Mai		Tot	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	10	24,4%	11	26,8%	18	43,9%	2	4,9%	41	100,0%
Industrie alimentari	1	4,5%	4	18,2%	14	63,6%	3	13,6%	22	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	2	13,3%	3	20,0%	7	46,7%	3	20,0%	15	100,0%
Servizi professionali d'impresa	3	20,0%	3	20,0%	8	53,3%	1	6,7%	15	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	1	8,3%	4	33,3%	6	50,0%	1	8,3%	12	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	1	8,3%	7	58,3%	4	33,3%	0	0,0%	12	100,0%
Istruzione	1	14,3%	3	42,9%	3	42,9%	0	0,0%	7	100,0%
Logistica: trasporti, magazzinaggio e spedizioni	1	14,3%	1	14,3%	4	57,1%	1	14,3%	7	100,0%
Tecnologia dell'informazione	1	12,5%	3	37,5%	4	50,0%	0	0,0%	8	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	1	14,3%	5	71,4%	1	14,3%	0	0,0%	7	100,0%
Servizi pubblici	1	14,3%	2	28,6%	2	28,6%	2	28,6%	7	100,0%
Altri settori	7	11,5%	14	23,0%	35	57,4%	5	8,2%	61	100,0%

Tabella 48 - Beneficio di tipo economico per l'azienda ottenuto dalla certificazione

	Numero Unità Locali	%
Si	129	59,7%
No	82	38,0%
Non risposte	5	2,3%
Totale	216	100,0%

Tabella 49 - Tipo di beneficio economico ottenuto dalla certificazione

Tipo di beneficio	Indice di prio. Minimo		Indice di prio. Basso		Indice di prio. Medio		Indice di prio. Alto		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Aumento delle vendite	13	24,1%	7	13,0%	14	25,9%	20	37,0%	54	100,0%
Riduzione dei costi di partecipazione ad appalti pubblici	10	34,5%	1	3,4%	8	27,6%	10	34,5%	29	100,0%
Riduzione dei costi di produzione	11	15,7%	18	25,7%	18	25,7%	23	32,9%	70	100,0%
Diminuzione di resi/reclami	9	10,5%	13	15,1%	26	30,2%	38	44,2%	86	100,0%
Riduzione dei guasti/blocco impianti	9	20,0%	7	15,6%	16	35,6%	13	28,9%	45	100,0%

nota: si potevano indicare una o più risposte

Tabella 50 - Tipo di beneficio economico ottenuto dalla certificazione per settore

Settore	Aumento delle vendite		Riduzione dei costi di partecipazione ad appalti pubblici		Riduzione dei costi di produzione		Diminuzione di resi/reclami		Riduzione guasti/blocco impianto		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	9	18,8%	15	31,3%	8	16,7%	10	20,8%	6	12,5%	48	100,0%
Industrie alimentari	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%	8	40,0%	6	30,0%	20	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	4	33,3%	2	16,7%	1	8,3%	5	41,7%	0	0,0%	12	100,0%
Servizi professionali d'impresa	1	16,7%	0	0,0%	3	50,0%	2	33,3%	0	0,0%	6	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	2	14,3%	0	0,0%	2	14,3%	6	42,9%	4	28,6%	14	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	2	18,2%	0	0,0%	2	18,2%	5	45,5%	2	18,2%	11	100,0%
Istruzione	1	12,5%	1	12,5%	4	50,0%	1	12,5%	1	12,5%	8	100,0%
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	1	12,5%	0	0,0%	2	25,0%	3	37,5%	2	25,0%	8	100,0%
Tecnologia dell'informazione	1	14,3%	0	0,0%	4	57,1%	2	28,6%	0	0,0%	7	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	50,0%	1	25,0%	4	100,0%
Servizi pubblici	0	0,0%	0	0,0%	3	60,0%	1	20,0%	1	20,0%	5	100,0%
Altri settori	10	23,3%	0	0,0%	8	18,6%	19	44,2%	6	14,0%	43	100,0%
Totale	34	18,3%	18	9,7%	41	22,0%	64	34,4%	29	15,6%	186	100,0%

Tabella 51 - Beneficio di tipo organizzativo per l'azienda ottenuto dalla certificazione

	Numero Unità Locali	%
Si	192	88,9%
No	20	9,3%
Non risposte	4	1,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 52 - Tipo di beneficio organizzativo ottenuto dalla certificazione

Tipo di beneficio	Indice di prio. Minimo		Indice di prio. Basso		Indice di prio. Medio		Indice di prio. Alto		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Migliore organizzazione dell'attività	12	6,5%	10	5,4%	36	19,6%	126	68,5%	184	100,0%
Migliore rapporto con la clientela	5	4,2%	20	16,8%	63	52,9%	31	26,1%	119	100,0%
Maggiore controllo della conformità legislativa	4	3,9%	34	33,0%	35	34,0%	30	29,1%	103	100,0%
Altro	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	3	100,0%

Tabella 53 - Benefici ritenuti superiori ai costi

	Numero Unità Locali	%
Si	123	56,9%
No	82	38,0%
Non risposte	11	5,1%
Totale	216	100,0%

Tabella 54 - Presenza di consulenti per il mantenimento della certificazione

	Numero Unità Locali	%
Si, regionali	106	49,1%
Si, nazionali	26	12,0%
Si, esteri	0	0,0%
No	80	37,0%
Non risposte	4	1,9%
Totale	216	100,0%

Tabella 55 - Giudizio sul servizio di consulenza

	Numero Unità Locali	%
Scarso	3	1,4%
Insufficiente	2	0,9%
Sufficiente	28	13,0%
Buono	53	24,5%
Ottimo	50	23,1%
Non risposte	80	37,0%
Totale	216	100,0%

Tabella 56 - Prospettive future di rinnovo della certificazione

	Numero Unità Locali	%
Si	202	93,5%
No	5	2,3%
Non risposte	9	4,2%
Totale	216	100,0%

Tabella 57 - Strumenti ritenuti più efficaci affinché un'azienda aderisca ad un sistema di certificazione

Strumenti	Indice di prio. Minimo		Indice di prio. Basso		Indice di prio. Medio		Indice di prio. Alto		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Incentivi fiscali	9	8,2%	17	15,5%	40	36,4%	44	40,0%	110	100,0%
Incentivi finanziari	9	6,6%	11	8,0%	41	29,9%	76	55,5%	137	100,0%
Incentivi alla formazione del personale	7	7,1%	32	32,7%	54	55,1%	5	5,1%	98	100,0%
Incentivi quali consulenza/tutorato	11	11,7%	18	19,1%	31	33,0%	34	36,2%	94	100,0%
Sostegno formativo	19	16,2%	13	11,1%	40	34,2%	45	38,5%	117	100,0%
Altro	1	25,0%	0	0,0%	1	25,0%	2	50,0%	4	100,0%

nota: era possibile più di una risposta

Tabella 58 - Strumenti ritenuti più efficaci per settore*

Settore	Incentivi fiscali		Incentivi finanziari		Incentivi alla formazione del personale		Incentivi quali consulenza/tutorato		Sostegno formativo		Altro		Totale	
	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%	Numero risposte	%
Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi	18	17,8%	27	26,7%	24	23,8%	17	16,8%	13	12,9%	2	2,0%	101	100,0%
Industrie alimentari	7	12,7%	12	21,8%	15	27,3%	12	21,8%	9	16,4%	0	0,0%	55	100,0%
Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio	2	8,7%	7	30,4%	8	34,8%	0	0,0%	6	26,1%	0	0,0%	23	100,0%
Servizi professionali d'impresa	8	25,0%	11	34,4%	5	15,6%	3	9,4%	5	15,6%	0	0,0%	32	100,0%
Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	2	7,7%	4	15,4%	7	26,9%	5	19,2%	8	30,8%	0	0,0%	26	100,0%
Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	4	13,3%	7	23,3%	7	23,3%	6	20,0%	6	20,0%	0	0,0%	30	100,0%
Istruzione	2	12,5%	2	12,5%	5	31,3%	2	12,5%	5	31,3%	0	0,0%	16	100,0%
Logistica: trasporti, magazzino e spedizioni	6	25,0%	7	29,2%	6	25,0%	1	4,2%	4	16,7%	0	0,0%	24	100,0%
Tecnologia dell'informazione	3	18,8%	6	37,5%	2	12,5%	3	18,8%	1	6,3%	1	6,3%	16	100,0%
Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	4	28,6%	2	14,3%	3	21,4%	0	0,0%	5	35,7%	0	0,0%	14	100,0%
Servizi pubblici	4	36,4%	1	9,1%	4	36,4%	1	9,1%	1	9,1%	0	0,0%	11	100,0%
Altri settori	24	20,2%	31	26,1%	27	22,7%	15	12,6%	22	18,5%	0	0,0%	119	100,0%
Totale	84	18,0%	117	25,1%	113	24,2%	65	13,9%	85	18,2%	3	0,6%	467	100,0%

* Si considerano i due indici di priorità Medio e Alto

Tabella 59 - Ritieni che le attività di controllo e verifica da parte degli enti di certificazione offrano sufficienti garanzie di competenza e indipendenza?

	Numero Unità Locali	%
Si	168	77,8%
No	25	11,6%
Non So	22	10,2%
Non risposte	1	0,5%
Totale	216	100,0%

Tabella 60 - Fra i vostri progetti vi è quello di avere un'altra certificazione oltre quella già in vostro possesso?

	Numero Unità Locali	%
Si	61	28%
No	155	72%
Totale	216	100%

APPENDICE 1 : NOTA METODOLOGICA

Il lavoro di ricerca ha previsto la costruzione di due banche-dati, la prima contenente i certificati emessi in Sardegna sino ad oggi, la seconda con le imprese certificate oggetto di un'indagine diretta.

Riguardo la prima banca dati, essa utilizza come fonte la banca dati Aziende Certificate gestita dal SINCERT (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione). Tale banca-dati, aggiornata ogni mese, contiene i dati relativi alle certificazioni rilasciate dagli Organismi accreditati dallo stesso. La ricerca dei certificati per la costruzione della banca dati della Sardegna (aggiornata al 31 ottobre 2004) è stata effettuata utilizzando i criteri di ricerca disponibili nel sito internet.

Gli elementi statistici individuati per ciascun certificato sono:

- Il nome dell'azienda certificata. Alcune aziende compaiono più di una volta in quanto le certificazioni possono riguardare tanto l'unità principale quanto le eventuali unità locali create nella stessa o in diverse province.
- Il comune e la provincia di appartenenza dell'azienda.
- La norma di riferimento (ISO 9001:2000, ISO 14001:1996).
- Il settore di accreditamento secondo la classificazione EA (*European Accreditation Cooperation*).
- L'anno di rilascio e di scadenza dei certificati.
- L'organismo di certificazione ed ispezione accreditato da SINCERT.

Ai fini della determinazione dell'indice relativo, successivamente definito, sono utilizzate le informazioni tratte dalla banca dati Movimprese (aggiornata al secondo trimestre 2004). Movimprese rivela la numerosità e la distribuzione sul territorio provinciale, regionale e nazionale di tutti i soggetti economici tenuti all'iscrizione presso il Registro delle Imprese delle Camere di Commercio, analizzando i fenomeni demografici per settore di attività economica (ATECO '91) e per tipologia di forma giuridica dell'impresa. Si definiscono imprese attive quelle iscritte al Registro delle Imprese che esercitano l'attività e non risultano avere procedure concorsuali in atto.

Il fenomeno della Certificazione di Qualità in Sardegna è stato analizzato sia dal punto di vista della diffusione, considerando la numerosità dei certificati, sia dal punto di vista dinamico, esaminando l'evoluzione storica. Nell'analisi comparata si è ricorso alla costruzione di un semplice indice relativo la cui formula è la seguente:

$$IR = \left(\frac{\text{certificati}_{ij}}{\text{imp.attive}_{ij}} \right) \cdot 1000$$

dove i sono le 20 regioni italiane e j sono i 31 settori economici.

I dati del 2004 forniti da SINCERT e Movimprese si presentano ripartiti rispettivamente per settore EA e per settore ATECO '91. Pertanto, nella realizzazione dell'IR si è resa necessaria una omogeneizzazione dei settori economici che ha condotto ad una nuova classificazione a 31 settori, riportati nella tabella di seguito.

	SETTORI ECONOMICI CONSIDERATI	ATECO 1991	Settori EA
1	Agricoltura, allevamento e pesca	A, A01, A02, B	01
2	Estrazione di minerali	C, CA10/11/12, CB13/14	02
3	Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	D, DA15/16	03
4	Industrie tessili e dell'abbigliamento	DB17/18	04
5	Industrie del cuoio e delle calzature	DC19	05
6	Industrie dei prodotti in legno	DD20	06
7	Prodotti della pasta-carta, della carta e dei prodotti in carta	DE21	07
8	Case editrici, tipografie ed attività connesse alla stampa	DE22	08,09
9	Fabbricazione di coke, di prodotti petroliferi raffinati e combustibili nucleari	DF23	10,11
10	Chimica di base, prodotti chimici, fibre chimiche e prodotti farmaceutici	DG24	12,13
11	Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	DH25	14
12	Lavorazione di materiali non metallici (Calce, gesso, calcestruzzo, cemento e relativi prodotti)	DI26	15,16
13	Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo	DJ27/28	17
14	Macchine, apparecchi ed impianti meccanici	DK29	18
15	Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche	DL30/31/32/33	19
16	Costruzioni e riparazioni navali, Aeromobili e veicoli spaziali, Produzione di cicli, motocicli, autoveicoli, rimorchi e di materiale ferroviario	DM34/35	20,21,22a,22b
17	Produzione di gioielleria, oreficeria, bigiotteria, di strumenti musicali, di articoli sportivi, di giochi e giocattoli, di mobili e arredamento, di prefabbricati per coibernazione e loro applicazione	DN36	23a,23b,23c, 23d,23e,23f
18	Recupero, riciclo	DN37	24
19	Produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua	E, E40/41	25,26,27
20	Costruzioni	F45	28
21	Commercio	G, G50/51/52	29a,29b,29c
22	Alberghi, ristoranti e attività connesse al turismo	H55	30
23	Trasporti, magazzinaggio, comunicazioni e logistica	I, I60/61/62/63	31,31a
24	Poste e telecomunicazioni	I64	31b
25	Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio	J, J65/66/67, K, K70/71	32
26	Tecnologia dell'informazione	K72	33
27	Studi di consulenza, ingegneria e servizi professionali d'impresa	K73/K74	34,35
28	Pubblica amministrazione	L 75	36
29	Istruzione	M80	37
30	Sanità ed altri servizi sociali	N85	38
31	Servizi pubblici	O, O90/92/93, P	39

APPENDICE 2: QUESTIONARIO

1 Ragione sociale dell'impresa		
2.Caratteristiche dell'impresa: <input type="checkbox"/> unica sede produttiva <input type="checkbox"/> unità produttiva locale di impresa regionale plurilocalizzata con più sedi in Sardegna <input type="checkbox"/> unità produttiva locale di impresa regionale plurilocalizzata con più sedi in Sardegna e fuori dalla Sardegna <input type="checkbox"/> unità produttiva locale di imprese nazionali <input type="checkbox"/> unità produttiva locale di imprese estere		
3. Ubicazione dell'ente produttivo:		
4. Servizio/prodotto		
5. Numero dipendenti	fissi (ad oggi)	
	stagionali (media anno in corso)	
	per mesi (media anno in corso)	
6. Fatturato annuo (prev. 2004)		
7. Anno di avvio dell'attività		
8. Mercato di sbocco:	% Regionale	
	% Nazionale	
	% Estera	
9. Tipologia di clientela:	% Pubblico	
	% Privato	
10. Anno di ottenimento della certificazione ISO 9000		
11. Altre certificazioni volontarie ottenute		
12.Tramite quale canale è venuto a conoscenza della certificazione? <input type="checkbox"/> Associazioni imprenditoriali <input type="checkbox"/> Camera di Commercio <input type="checkbox"/> Studi di consulenza <input type="checkbox"/> Stampa specializzata <input type="checkbox"/> Pubblica amministrazione <input type="checkbox"/> Altro <input type="checkbox"/> Clienti		
13. Chi all'interno dell'azienda ha promosso l'avvio del processo di certificazione? <input type="checkbox"/> La Proprietà <input type="checkbox"/> L'area Commerciale <input type="checkbox"/> L'area Produttiva <input type="checkbox"/> L'area Amministrativa		

14. Vi siete avvalsi della collaborazione di un consulente?	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
(se SI indicare la provenienza)	
<input type="checkbox"/> Regionale	
<input type="checkbox"/> Nazionale	
<input type="checkbox"/> Estero	

15. Avete usufruito di agevolazioni pubbliche per l'ottenimento della certificazione?	
<input type="checkbox"/> Si, Regionali	
<input type="checkbox"/> Si, Nazionali	
<input type="checkbox"/> Si, comunitarie	
<input type="checkbox"/> No	

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

16. Quali sono le motivazioni ed aspettative che vi hanno spinto verso la certificazione?				
Aumentare la produttività	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Acquisire nuovi clienti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Migliorare l'immagine aziendale sul mercato	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Rispondere alla richiesta della clientela	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ottenere la qualificazione/accreditamento presso la P.A.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ridurre i costi e gli sprechi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Altro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

17. Quali delle precedenti motivazioni/aspettative hanno trovato riscontro con la certificazione?				
Aumentare la produttività	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Acquisire nuovi cliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Migliorare l'immagine aziendale sul mercato	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Rispondere alla richiesta della clientela	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ottenere la qualificazione/accreditamento presso la P.A.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ridurre i costi e gli sprechi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Altro.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

18. Quali sono i principali ostacoli incontrati durante il processo di certificazione?				
Scarsa partecipazione della direzione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Scarso coinvolgimento del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Difficoltà nell'applicazione di procedure/normative	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Scarse risorse finanziarie	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Difficoltà nella definizione dei ruoli, dei compiti e delle responsabilità	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Difficoltà nell'integrazione con altri sistemi di gestione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ristrettezza dei tempi per il conseguimento della certificazione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Altro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

19. Quale attività dell'azienda ha tratto maggiore vantaggio dalla certificazione?

Acquisti
 Produzione
 Vendite
 Nessuna

20. La certificazione ha peso sulle vostre strategie commerciali?

Sì, sempre
 Sì, la maggior parte delle volte
 Solo in alcuni casi
 Mai

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

21. L'azienda ha ottenuto benefici di tipo economico?

Sì No
(nel caso di risposta affermativa indicare il tipo di beneficio)

Aumento delle vendite	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Riduzione dei costi di partecipazione ad appalti pubblici	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Riduzione dei costi di produzione	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Diminuzione di resi/reclami	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Riduzione dei guasti/blocco impianti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

22. L'azienda ha ottenuto benefici di tipo organizzativo?

Sì No
(nel caso di risposta affermativa indicare il tipo di beneficio)

Migliore organizzazione dell'attività	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Migliore rapporto con la clientela	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Maggiore controllo della conformità legislativa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Altro.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

23. Ti avvai di consulenti per il mantenimento della certificazione?

Sì, regionali
 Sì, nazionali
 Sì, esteri
 No

24. In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, indica quale giudizio daresti al servizio di consulenza.

Scarso
 Insufficiente
 Sufficiente
 Buono
 Ottimo

25. Ritieni che i benefici ottenuti siano superiori ai costi sostenuti per il mantenimento della certificazione?

Sì No

26. Tra le vostre prospettive future vi è quella di rinnovare la certificazione?

Sì No

(in caso di risposta negativa indicare le motivazioni)

E' possibile più di una risposta. In tal caso attribuire un indice di priorità diverso

27. Quali strumenti ritieni più efficaci affinché un'azienda aderisca ad un sistema di certificazione?

Incentivi fiscali	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Incentivi finanziari	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Incentivi alla formazione del personale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Incentivi quali consulenza/tutorato	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Sostegno formativo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Altro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

28. Ritieni che le attività di controllo e verifica da parte degli enti di certificazione offrano sufficienti garanzie di competenza e indipendenza?

Sì
 No
 Non so

29. Fra i vostri progetti vi è quello di richiedere/avere un'altra certificazione oltre quella già in vostro possesso?

Sì No

Se sì, quale?.....