

Certificazione delle competenze personali e della qualità dei servizi contro il low cost nella sicurezza

intervista a Francesco Sperandini | Machinery, In-Service Inspections & Certification of Persons - Business Unit Director IMQ

IMQ ha rinnovato il sistema di qualificazione delle imprese che operano nel campo della sicurezza presentando il nuovo schema IMQ AIRVIDEO IMPRESE, in linea con lo standard europeo EN UNI 16763 recepito a febbraio 2017 anche dal sistema italiano. Può riassumere i contenuti di questo schema?

L'idea di base è che, per erogare un servizio di qualità, non è sufficiente essere ben organizzati, ma bisogna poter dimostrare di possedere, all'interno dell'organizzazione, personale con le opportune conoscenze, competenze ed abilità. Insieme alla CEI UNI EN 16763:2017, lo schema tiene conto delle indicazioni di altri importanti standard, a partire dalla CEI 79-3:2012 fino al Regolamento "GDPR" sulla protezione dei dati personali. Questa certificazione rappresenta una novità nel panorama degli schemi di certificazione dei processi/servizi aziendali. Lo schema non è che una "metrica" in grado di misurare la qualità dell'organizzazione e, al tempo stesso, la competenza delle risorse umane che impiega.

Quali sono le relazioni di questo schema con quelli IMQ AIR e AIRVIDEO per le figure professionali?

Questa è, in definitiva, la novità rilevante. Abbiamo coniugato la certificazione delle competenze del personale operante in un'organizzazione con la certificazione della qualità dei servizi erogati dalla stessa. La competenza del personale assume un ruolo centrale nel processo di certificazione dell'impresa a garanzia dei destinatari del servizio e dei fornitori di sistemi e prodotti. La necessità di rimettere al centro le persone deriva dalla semplice constatazione che le aziende si devono confrontare sempre più spesso con mercati dove vengono proposte soluzioni



"low cost" e dove sedicenti "professionisti", senza alcuna preparazione specifica, possono insinuarsi e svilire la professionalità dei tanti operatori che invece fanno del loro lavoro una vera e propria eccellenza. Lo schema si avvale ovviamente dell'esperienza di IMQ quale Organismo di Certificazione Accreditato da ACCREDIA sia per la ISO IEC 17024 (Persone) che per la ISO IEC 17065 (Prodotti e Servizi).

Quale percorso devono compiere le imprese già in possesso della precedente certificazione IMQ per adeguarsi al nuovo schema?

Il primo passo da fare è quello di certificare le figure chiave dell'impresa, ovvero "Responsabile Tecnico" (progettista) ed "Esperto Tecnico" (installatore). Ovviamente, per le aziende già certificate IMQ, abbiamo pensato a percorsi agevolati che tengano conto della nostra conoscenza di queste organizzazioni e della loro necessità di passare al nuovo schema senza soluzioni di continuità del servizio. Vale la

pena sottolineare che il costo della nuova certificazione, al netto dell'impegno per la formazione del personale e valutato su un periodo di due rinnovi, è assolutamente confrontabile con il costo sostenuto fino ad oggi.

Di contro, con il nuovo schema si aprono le porte di un mercato molto più vasto, dove la domanda è disposta a sostenere maggiormente la qualità oggettiva del servizio.

Quali indicazioni arrivano dal mercato sul riconoscimento del valore di queste certificazioni?

Recentemente abbiamo avuto più di un'evidenza riguardo i requisiti obbligatori richiesti dalle grandi stazioni appaltanti nei loro capitolati di gara. Sempre più frequentemente

viene richiesta la certificazione delle figure professionali utilizzate dagli appaltatori. Ciò si giustifica con la sempre più scarsa qualità dei servizi che poi le stazioni appaltanti si ritrovano ad acquistare per via della famigerata logica basata sul "massimo ribasso" delle offerte.

Quanto dovremo attendere perché questi requisiti si trasferiscano anche alle organizzazioni? Dal nostro punto di vista non molto! Laddove servono soluzioni impiantistiche complesse, solo le organizzazioni che accettano di misurarsi con metriche di qualità e competenza riescono ad competere. Per le altre rimane solo una disperata resistenza contro un mercato di massa basato sulle logiche del fai-da-te e sull'acquisto di prodotti on-line.



CONTATTI: IMQ
Tel. +39 02 50731
www.imq.it

