

Professionalità nelle imprese di certificazione e di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza¹

Erica Bezzon, Gilda Rota

Osservatorio sul mercato locale del lavoro®, Università degli Studi di Padova

Riassunto. Il presente lavoro riguarda le certificazioni di qualità e le attività di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza. La ricerca mira a studiare da vicino le realtà aziendali locali per poterne stilare un profilo fedele e coerente con la situazione regionale, sia economica che sociale e individuare le esigenze di professionalità manifestate dai protagonisti del comparto economico oggetto di studio. Il lavoro si divide in tre parti: un'analisi storica del settore oggetto di studio, basata sulle statistiche ufficiali esistenti; una descrizione dell'esito dell'indagine svolta sugli organismi di certificazione aventi sede in Veneto e l'analogo risultato dello studio svolto sulle aziende venete che erogano consulenze per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

Parole chiave: Professione; Certificazione; Qualità; Previsioni occupazionali.

1. Certificazione e qualità

La qualità è un concetto relativo. Con riferimento ad un bene o un servizio, misura il livello di corrispondenza tra le attese del cliente e il prodotto o servizio offerto: quanto più il prodotto (d'ora in avanti, per prodotto s'intende anche un servizio) corrisponde alle attese², tanto più è di qualità (www.qualitiamo.com).

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

¹ Il presente lavoro è stato realizzato con un finanziamento PRIN 2005 dal titolo "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e dall'Università di Padova. Coordinatore nazionale del PRIN e del gruppo di ricerca di Padova è il prof. Luigi Fabbris.

² La qualità è (www.annuarioqualita.it) "la capacità di soddisfare determinate esigenze (...) tradotte nel possesso di requisiti generalmente esplicitati (...) dai riferimenti normativi cogenti o volontari applicabili".

- 1) *primarie*, ossia inerenti alla tutela di diritti fondamentali, quali la salute, la sicurezza, la dignità e la vita in genere degli individui;
- 2) *accessorie*, relative allo sviluppo del sistema economico e all'accrescimento del benessere della società: tra le altre, la gestione delle risorse e dei processi produttivi (qualità di sistema), prestazioni, affidabilità, durata e caratteristiche qualitative in genere dei prodotti, strumentali o di consumo (qualità di prodotto).

I bisogni primari sono tutelati dalla legislazione nazionale attraverso le cosiddette *regole tecniche* che prescrivono sia i requisiti essenziali per la protezione di interessi pubblici generali, quali la sicurezza e la salute, sia, in molti casi, le procedure per la dimostrazione della conformità a tali requisiti. La conformità alle regole garantisce il rispetto dei requisiti essenziali e rappresenta il livello di base della qualità. Peraltro, il mancato rispetto di norme costituisce violazione di legge. Le esigenze accessorie sono coperte da *norme tecniche*, prodotte dagli organismi di normazione o da altri soggetti qualificati, attraverso il consenso delle parti interessate.

La conformità – che si ottiene tramite certificazione volontaria – è indice di rispondenza ai più avanzati requisiti di costruzione, prestazione e funzionalità e fornisce, pertanto, garanzie riguardo alla capacità di soddisfacimento dei bisogni, incluso, il rispetto delle leggi applicabili. L'assenza di certificazione volontaria può penalizzare nei confronti del mercato, ma non implica sanzioni.

Conviene distinguere i concetti della realizzazione e dell'assicurazione della qualità. La *realizzazione della qualità* è un obiettivo strategico da perseguire ottimizzando prodotti e processi mediante ricerca, innovazione e sviluppo tecnologico e controllando le attività connesse con la produzione. L'*assicurazione della qualità* – che consiste nella verifica e attestazione della conformità ai requisiti applicabili – è un obiettivo tattico che l'organizzazione si pone, in accordo a esigenze di origine esterna (obblighi giuridici o contrattuali, promozione dell'immagine, conquista della fiducia, strategie di *marketing*, ecc.), o interna (verifica oggettiva del modo di operare, organizzazione e ripartizione equa degli incarichi, identificazione di non conformità e stimolo al miglioramento).

Sta crescendo la volontà da parte di aziende, enti e organizzazioni di sottoporsi a valutazioni indipendenti ed imparziali da parte di terzi, al fine di assicurare all'utenza la propria capacità di soddisfare i bisogni associati ai prodotti ed ai servizi forniti. La *certificazione del sistema di qualità aziendale* consiste nella verifica, da parte di un ente o istituto di certificazione, della conformità tra le azioni della filiera produttiva indicate nei documenti specifici (manuale, procedure, istruzioni, ecc.) e le norme recepite dall'azienda.

Il conseguimento della certificazione fa emergere gli aspetti nascosti della produzione e aiuta a gestire l'impresa. I vantaggi della certificazione sono evidenti

anche nei rapporti con soggetti esteri. Uno degli aspetti che caratterizzano le norme ISO 9000 è la loro diffusione internazionale.

ISO è il nome delle norme di riferimento per la qualità. Nate nel 1987 su iniziativa dell'*International Organization for Standardization* e riviste prima nel 1994 e poi nel 2000, le norme della serie UNI EN ISO 9000:2000 correlano il concetto di qualità certificata con quello di qualità percepita e della soddisfazione del cliente. Vi sono introdotti i concetti di processo, sistema e interazione tra processi. È in corso un'altra revisione delle norme della qualità.

Il *Sistema Italiano per la Qualità* è l'insieme degli strumenti, procedimenti e operatori che realizzano e assicurano la qualità in tutte le attività sociali ed economiche. È costituito da componenti:

- 1 *istituzionali*, rappresentate dallo Stato che emette le regole tecniche e sorveglia il funzionamento del sistema;
- 2 *tecnico-scientifiche*, costituite da enti di normazione che emettono le norme tecniche volontarie, da enti di ricerca, da associazioni culturali, ecc.;
- 3 *operative*, distinte in imprese e organizzazioni produttrici di beni e servizi, che svolgono un ruolo primario nei processi di costruzione della qualità, sia pure con il supporto delle altri componenti del sistema; utenti e consumatori che definiscono i bisogni da soddisfare; infrastrutture per la qualità costituite dagli *enti di accreditamento* nazionali (e dalle rispettive strutture di collaborazione e mutuo riconoscimento a livello europeo e mondiale) e dagli *operatori specializzati* della valutazione di conformità (laboratori di prova e taratura, organismi di certificazione e ispezione) accreditati dagli enti e indipendenti dalle due componenti precedenti.

Gli organismi di certificazione (Odc) sono enti indipendenti incaricati di verificare in maniera trasparente e neutrale la rispondenza di un sistema di gestione o di un prodotto ad una norma di riferimento. Possono esercitare la loro attività solo se accreditati da un ente di accreditamento³. In Italia, il SINCERT si occupa di accreditare gli organismi di certificazione, che operano nei seguenti settori:

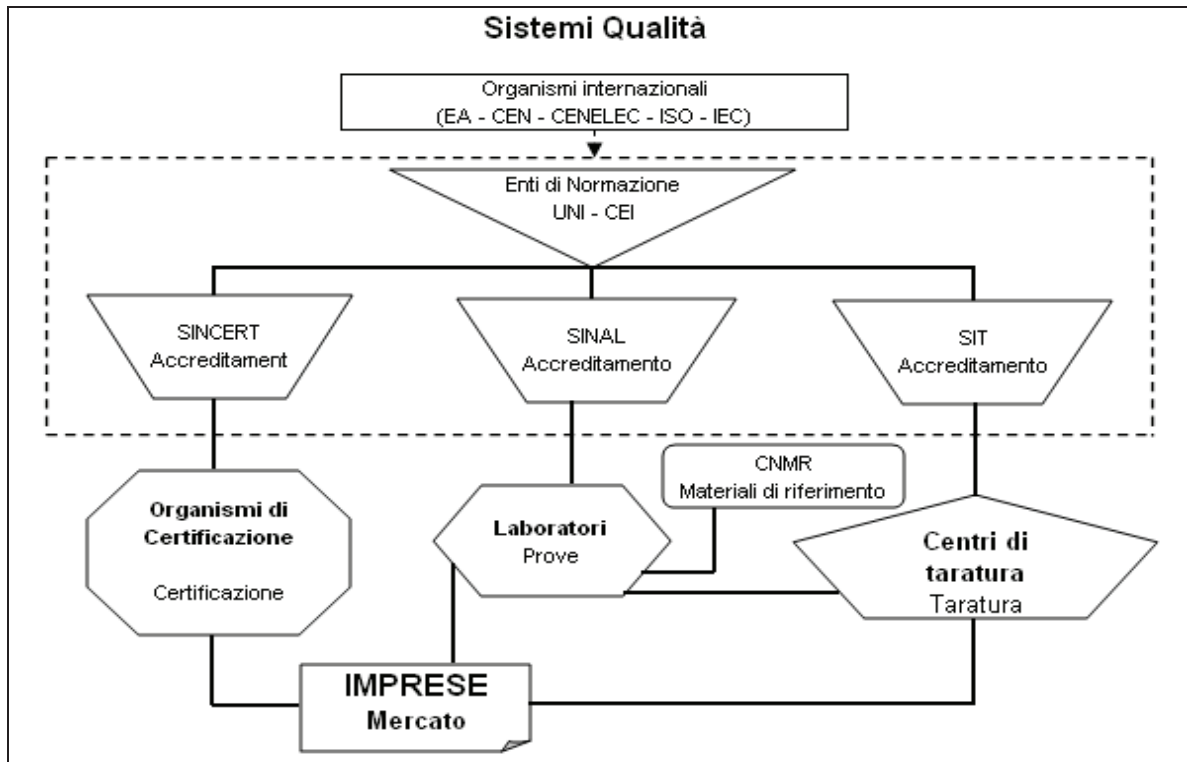
- A. certificazione di sistemi di gestione per la qualità,
- B. certificazione di prodotti,
- C. certificazione di personale,
- D. certificazione di sistemi di gestione ambientale,
- E. ispezione di prodotti, processi, impianti, ecc.
- F. certificazione di sistemi di gestione per la salute e la sicurezza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

L'Osservatorio sul Mercato Locale del Lavoro dell'Università degli Studi di Padova ha intervistato un campione di imprese di certificazione del Veneto. I dettagli

³ Gli enti di accreditamento possono accreditare, oltre agli organismi di certificazione, anche laboratori, centri di taratura e organismi di ispezione.

metodologici della ricerca sono esposti nel Par. 2. Le interviste hanno inquadrato la realtà di queste imprese, scoprendone attività, organizzazione e profili professionali richiesti (Paragrafi 3÷7). Nel Par. 8 si riportano alcune considerazioni conclusive.

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



2. Metodologia e tecnica di indagine

L'indagine è stata condotta intervistando faccia a faccia titolari o responsabili delle risorse umane di organismi di certificazione (8 interviste) e di aziende di consulenza per sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza (altre 12 interviste). Le interviste, della durata media di un'ora, hanno fornito, oltre ai dati quantitativi, informazioni di contorno che hanno permesso al rilevatore di addentrarsi nella realtà studiata, fornendo spunti per affinare gli strumenti di rilevazione utilizzati nelle fasi successive della ricerca.

Per aumentare la numerosità campionaria, e dunque l'attendibilità delle stime, restando entro i limiti dei tempi stabiliti e delle risorse disponibili, le aziende non

intervistate, sono state invitate tramite posta elettronica a rispondere a un questionario compilabile *on line*. Per agevolare la compilazione, il questionario è stato ridotto rispetto a quello utilizzato per le interviste *de visu*.

La lista da cui è stato selezionato il campione di aziende da intervistare faccia a faccia, è stata costruita assemblando le liste della camera di commercio nelle quali fossero presenti imprese iscritte con il codice di attività primaria corrispondente a quello dell'attività di collaudi e analisi tecniche (Ateco: 74.3) con le liste di imprese reperite dalle Pagine Gialle *on line*. La lista di 143 aziende di consulenza così ottenuta è stata ripulita dalle unità non pertinenti, vale a dire le imprese che non svolgevano attività coerenti con il settore oggetto di studio. Le 12 unità da intervistare faccia a faccia sono state selezionate con tecnica sistematica e passo di campionamento costante dopo aver stratificato la lista per provincia (Fabbris, 1989). Le restanti 131 aziende sono state contattate via *e-mail* per la compilazione del questionario *on line* e si è ottenuto il 29,8% di risposte dalle aziende di consulenza e il 14,3% dagli organismi di certificazione. La frazione complessiva di collaborazione ottenuta è del 35,7%.

La lista dei 15 organismi di certificazione è stata ricavata dal sito del SINCERT (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione) dove è disponibile l'elenco degli organismi di certificazione italiani accreditati (www.sincert.it). Il campione di 8 organismi è stato selezionato con tecnica sistematica da lista stratificata per provincia e intervistato faccia a faccia. I restanti 7 sono stati contattati tramite *e-mail* per compilare il questionario *on line*. La percentuale complessiva di risposta ottenuta è del 60%.

I dati sono stati elaborati mediante il package SAS (Sas Institute Inc., 1993).

3. Collaudi, analisi tecniche, controlli di qualità e certificazioni

Nel seguito, si presenta una panoramica del settore oggetto di studio basata su statistiche ufficiali. Le attività oggetto d'interesse sono classificate da ATECO 2002 (Istat, 2002) nella categoria 74.3 – Collaudi ed analisi tecniche. Queste attività hanno cominciato a destare l'interesse delle rilevazioni ufficiali dall'anno 1971. Delle sotto-categorie 74.30.1 e 74.30.2 disponiamo, tuttavia, solo dei dati delle rilevazioni censuarie del 1991 e del 2001⁴. Il numero di unità locali rilevate nella categoria 74.3

⁴ Dal 1 gennaio 2008 è entrata in vigore la nuova classificazione delle attività economiche ATECO 2007, nella quale compaiono interessanti innovazioni nelle classificazioni delle attività di servizi alle imprese. Per la classificazione precedente, si veda Istat (1991). Per ulteriori informazioni e dettagli, si può consultare il sito www.istat.it/strumenti/definizioni/ateco

dal 1971 al 2001 in tutte le regioni italiane e nei 5 raggruppamenti territoriali Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud e Isole è riportato nella Tab. 1.

Tabella 1. Unità locali del settore ATECO 74.3 nelle regioni e nelle ripartizioni geografiche d'Italia dal 1971 al 2001 (Fonte: ISTAT (vari anni)).

Regione	Anni			
	1971	1981	1991	2001
Piemonte	18	39	152	403
Valle d'Aosta	0	1	4	4
Lombardia	38	81	373	1021
Liguria	8	27	61	160
<i>Italia nord – occidentale</i>	<i>64</i>	<i>148</i>	<i>590</i>	<i>1588</i>
Trentino – Alto Adige	2	3	13	62
Veneto	11	49	142	433
Friuli – Venezia Giulia	0	20	82	112
Emilia Romagna	32	85	208	465
<i>Italia nord – orientale</i>	<i>45</i>	<i>157</i>	<i>445</i>	<i>1072</i>
Toscana	11	52	162	381
Umbria	0	2	23	83
Marche	3	8	38	140
Lazio	17	26	55	306
<i>Italia centrale</i>	<i>31</i>	<i>88</i>	<i>278</i>	<i>910</i>
Abruzzo	5	7	26	78
Molise	0	0	5	29
Campania	12	28	60	308
Puglia	13	31	58	207
Basilicata	1	2	5	31
Calabria	4	12	9	63
<i>Italia meridionale</i>	<i>35</i>	<i>80</i>	<i>163</i>	<i>716</i>
Sicilia	10	28	53	243
Sardegna	0	10	32	81
<i>Isole</i>	<i>10</i>	<i>38</i>	<i>85</i>	<i>324</i>
<i>Totale Italia</i>	<i>185</i>	<i>511</i>	<i>1561</i>	<i>4610</i>

L'Italia nord-occidentale presenta, come nella maggior parte dei settori di attività economiche finora studiati, i numeri più alti, con 1.588 unità locali nel 2001, più del doppio del numero rilevato, ad esempio, in Italia meridionale (716 unità locali nel 2001). Le unità locali del Nord-Ovest sono aumentate – dal 1971 al 2001 –

di circa 24 volte e – nelle ultime due rilevazioni censuarie, cioè dal 1991 al 2001 – il numero è quasi triplicato (+170% circa).

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

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

In Italia meridionale e nelle Isole le unità locali sono aumentate di 22 volte dal 1971 al 2001 ma, nelle ultime due rilevazioni censuarie, l'aumento è stato notevole e soprattutto maggiore rispetto a tutte le altre ripartizioni geografiche (+319%).

Presentiamo ora alcune riflessioni sugli andamenti del numero di unità locali e addetti in Veneto mettendoli a confronto con le altre regioni dell'Italia nord-orientale. La Tab. 2 mostra nel dettaglio gli andamenti di unità locali e addetti in Italia nord-orientale e nelle sue regioni, dal 1971 al 2001.

Tabella 2. *Unità locali e addetti del settore “Collaudi e analisi tecniche” nelle regioni dell'Italia nord-orientale dal 1971 al 2001.* Fonte: ISTAT (vari anni)

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

È evidente che le regioni trainanti sono l'Emilia Romagna e il Veneto, che si distaccano dal Friuli Venezia Giulia e dal Trentino Alto Adige, soprattutto a partire dal 1981. L'aumento nel Veneto negli ultimi 10 anni è stato più rapido di quello registrato in Emilia Romagna, infatti, le unità locali venete sono triplicate (+205%)

(+169% nel numero di addetti), mentre in Emilia sono raddoppiate (+123%) (+112% nel numero di addetti).

Dal 1971 al 2001, si nota una crescita notevole della provincia di Padova che dal 1991 al 2001 passa da 21 a 116 unità locali (+452%) sorpassando Verona, Treviso e Vicenza (Tab. 3).

Tabella 3. *Unità locali e addetti del settore “Collaudi e analisi tecniche” nelle province del Veneto dal 1971 al 2001. Fonte: Istat (vari anni)*

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

4. Gli organismi di certificazione in Veneto

La maggior parte degli organismi di certificazione in Veneto sono sorti negli anni Novanta. Nel Veneto, sono presenti 15 OdC accreditati SINCERT, dei quali 9 hanno collaborato all'indagine fornendo le informazioni descritte nel seguito. Gli organismi di certificazione intervistati svolgono le seguenti attività:

- controlli e certificazioni in agricoltura biologica;
- certificazioni di prodotti ottici e dispositivi di protezione;

- certificazione di sistemi di gestione qualità in base a ISO 9001;
- certificazioni di qualità per il settore automotive (QS9000/ISO TS 16949);
- certificazioni di sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 e EMAS⁵);
- certificazioni secondo la norma OSHAS 18001⁶;
- certificazioni secondo la norma SA 8000⁷;
- controllo qualità e certificazione dispositivi di protezione e calzature.

Tabella 4. *Distribuzione percentuale delle aziende a seconda che siano sedi uniche, sedi centrali o filiali (n=9).*

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

Due terzi delle imprese sono strutturate in reti di filiali con sede di riferimento in Italia o all'estero (Tab. 4). Il numero di filiali degli studi varia tra uno e 1.021, distribuite in tutto il mondo. La maggior parte degli studi ha "reti" di collaborazione più o meno formale instaurate con altre aziende o enti, al fine di erogare il servizio finale. Le aziende collaboratrici operano sia nel settore pubblico che nel privato e si tratta spesso di istituti di ricerca, università, consorzi di comuni, società di *auditing* (valutazione), studi professionali di ingegneria e laboratori di analisi chimiche e biologiche.

Tutti gli organismi di certificazione intervistati hanno un sito *Internet* utilizzato prevalentemente a scopo informativo e pubblicitario. Spesso il sito *Internet* è dotato di aree riservate per i clienti, nelle quali sono resi disponibili documenti, informazioni precise e regolamenti. Per gli organismi che erogano anche servizi di formazione, il sito è dotato spesso di aree riservate ai docenti e agli iscritti. Ogni organismo di certificazione deve essere accreditato per poter esercitare (Osservatorio sul mercato locale ..., 2008).

⁵ Eco-Management and *Audit* Scheme (EMAS) è un organo creato dall'Unione Europea al quale possono aderire le organizzazioni (aziende, enti pubblici, ecc.) per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire ai soggetti interessati informazioni sulla propria gestione ambientale.

⁶ La norma OSHAS 18001:1999, "*Occupational health and safety management systems – Specification*", rappresenta lo strumento riconosciuto a livello internazionale per consentire alle imprese il conseguimento della conformità legislativa ed il miglioramento continuo in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

⁷ È uno standard internazionale che elenca i requisiti per un comportamento eticamente corretto delle imprese e della filiera di produzione verso i lavoratori.

Il 57% degli organismi di certificazione si affida ai commerciali per l'ampliamento del portafoglio clienti e per la cura dei rapporti con gli stessi. Il 42% invece dichiara di non avere bisogno di figure specifiche che cercano nuovi clienti, in quanto la fama aziendale di *leader* nel settore, unita ad un sito *Internet* ricco, a inserzioni su riviste specializzate e ad annunci radio e stampa, sono sufficienti per attirare nuovi clienti mantenendo i clienti fidelizzati.

Le aziende intervistate contano in media 14 addetti, da un minimo di 3 a un massimo di 27 (Tab. 5). La distribuzione è piuttosto omogenea con un leggero aumento della percentuale di aziende nella classe che contiene da 1 a 10 addetti.

Tabella 5. Distribuzione percentuale delle aziende per classi di addetti.

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

Tabella 6. Numero medio di addetti nelle aziende intervistate.

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

In media, 11 addetti su 14 sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 2,5 sono assunti con contratti atipici (a progetto, apprendistato); le donne sono attorno al 40%. Il numero di liberi professionisti che lavorano per l'azienda è di circa 30. I liberi professionisti esclusivi, che sono ben 13 in media per azienda, formalmente non appartengono all'organico, ma intrattengono con l'azienda un rapporto di lavoro esclusivo. I liberi professionisti esclusivi ricoprono, nella maggior parte dei casi, i ruoli di tecnici controllori, valutatori (*auditor*), analisti di laboratorio, ispettori. I liberi professionisti non esclusivi coprono invece prevalentemente i ruoli di ingegnere, architetto, commercialista, consulente del lavoro, avvocato, commercialista, docente, consulente informatico, traduttore.

Nell'ultimo anno, il 77,8% delle imprese ha assunto nuovo personale (media 1,6 di cui 1,1 laureati, cfr. Tab. 7). I profili professionali delle persone assunte nell'ultimo anno sono i seguenti: agronomi, informatici, valutatori, commerciali, pianificatori (*audit coordinator*), analisti di laboratorio.

Per i prossimi due anni, le imprese prevedono nuove assunzioni nel 88,9% dei casi (media 1,5). I profili professionali ricercati sono quelli di agronomo, valutatore per i sistemi di gestione di qualità e per la sicurezza, ingegnere meccanico, chimico e ambientale per l'area ricerca e sviluppo, addetto alle certificazioni, pianificatore e ispettore.

Tabella 7. *Distribuzione percentuale delle aziende venete del comparto "Collaudi e analisi tecniche", per movimento di organico nell'ultimo anno e previsto nei prossimi due anni.*

	<i>Nell'ultimo anno</i>	<i>Nei prossimi due anni</i>
Assunzioni	77,8	88,9
Diminuzione di personale	0,0	0,0
Solo turnover	22,2	11,1
Nessuna variazione	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0

La metà circa delle aziende intervistate incontra dei problemi al momento della ricerca di nuove risorse. I profili professionali più difficili da trovare sono:

- *Auditor per i sistemi di gestione qualità per la sicurezza*: la sicurezza, unita a requisiti severi (legati soprattutto ad anni di esperienza in ruoli analoghi) richiesti per poter ricoprire questo ruolo, rendono questa figura professionale rara e, di conseguenza, molto richiesta;
- *Chimici specializzati in nanotecnologie*: la tematica è nuova e gli specialisti sono ancora pochi rispetto alla domanda;
- *Auditor esperti in emission trading*: la novità dell'argomento, unita a severi requisiti (soprattutto l'esperienza nel ruolo), rendono questa figura professionale rara.

5. Le professioni negli organismi di certificazione

Il personale degli organismi di certificazione si distribuisce prevalentemente all'interno delle seguenti aree funzionali (Tab. 8):

- *Direzione*, in cui si realizzano la gestione strategica e finanziaria dell'azienda, l'organizzazione e il coordinamento delle altre aree funzionali, le funzioni di rappresentanza, la scelta del personale; in quest'area operano il Direttore generale o il Titolare o i Soci titolari e la Segretaria di direzione;
- *Amministrazione*, all'interno della quale sono svolte le attività di gestione contabile dell'impresa e gestione amministrativa del personale; in quest'area operano il Responsabile amministrativo e l'Impiegato amministrativo;
- *Formazione* del personale interno ed esterno all'azienda; in quest'area opera la figura del Responsabile della formazione che può essere coadiuvato da un Addetto alla formazione;
- *Ricerca e sviluppo*, in cui opera la figura del Responsabile della ricerca e sviluppo coadiuvato da Ricercatori o Analisti;
- *Pianificazione e certificazione*, in cui sono organizzate e pianificate le attività di *audit*, verifica e ispezione, sono preparate le documentazioni necessarie per lo svolgimento e la chiusura degli *audit* ed i contratti di certificazione; in quest'area opera il Pianificatore;
- *Operativa*, in cui si svolgono la verifica, l'ispezione e l'*audit*; in quest'area operano le figure dell'Auditor e dell'Ispettore, quest'ultimo è di solito un libero professionista;
- *Commerciale*, dedicata alla cura del rapporto con i clienti, all'ampliamento del portafoglio clienti e alle presentazioni aziendali; in quest'area operano il Responsabile commerciale e gli Addetti commerciali.

Nel seguito, si descrivono le figure professionali tipiche degli organismi di certificazione: il Responsabile delle certificazioni, il Pianificatore, l'*Auditor*.

Tabella 8. *Distribuzione percentuale del personale e dei laureati all'interno delle aree funzionali individuate.*

<i>Aree funzionali</i>	<i>% personale</i>	<i>% laureati</i>
Direzione	3,1	75,0
Amministrazione	8,5	36,4
Commerciale	17,7	69,6
Formazione	3,1	50,0
Ricerca e Sviluppo	5,4	100,0
Pianificazione e Certificazione	55,4	80,6
Operativa	6,9	88,9
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>75,4</i>

Responsabile delle certificazioni

Il Responsabile delle certificazioni è il referente assoluto dei servizi di certificazione. Il suo compito è di controllare la documentazione prodotta dai valutatori e dai pianificatori per verificare che i servizi ed i prodotti da certificare rispondano ai criteri stabiliti e che tutti i documenti siano in regola. S'interfaccia con il cliente, esercitando il ruolo di responsabile commerciale, se questa figura non è già presente in azienda. Nelle aziende di piccole dimensioni, coincide con il titolare o con i soci titolari. Ha la responsabilità totale sul personale dell'area certificazione e pianificazione, quindi sui valutatori e sui pianificatori che fanno riferimento a lui per qualsiasi problematica inerente le certificazioni. Decide a quale valutatore assegnare le commesse e passa poi la documentazione ai pianificatori, inoltre effettua lo smistamento delle richieste ai vari laboratori di analisi (interni o esterni). Infine, effettua un controllo preliminare sulla documentazione finale, prima di sottoporla alla firma del direttore. Nel caso di aziende organizzate in filiali, coincide quasi sempre con il responsabile di filiale; in aziende di medie-grandi dimensioni, è responsabile dell'area certificazioni e ha il compito di effettuare i controlli necessari sui documenti (sia in entrata che in uscita), prima di erogare il documento di certificazione al cliente.

La conoscenza fluente dell'inglese sia scritta che parlata è fondamentale. La conoscenza di una seconda lingua straniera è spesso richiesta. Solitamente si chiede la conoscenza ad un certo livello del pacchetto *Office*, di *Internet* e della posta elettronica; altri programmi gestionali o di elaborazione dati possono essere ritenuti importanti in ragione del settore di certificazione in cui opera l'azienda. Le competenze tecniche riguardano la conoscenza delle norme di certificazione nei vari settori, ottenibile con continui aggiornamenti, e delle principali tecniche di ricerca e di analisi applicate nell'azienda. Deve essere predisposto ai rapporti interpersonali, capace di instaurare rapporti di fiducia con clienti, i fornitori e i collaboratori, abile nel decidere in autonomia e possedere doti di *leadership*.

Non c'è un titolo di laurea preferito per questo ruolo. I responsabili della certificazione incontrati possiedono i titoli più diversi, in ingegneria, in chimica, in statistica, in economia aziendale, in giurisprudenza. Ciò significa che una laurea è importante se non fondamentale, ma che il titolo specifico non è preclusivo. Ai fini del reclutamento, conta molto l'esperienza accumulata nel settore, anche in ruoli di base.

Pianificatore

Il Pianificatore, o Addetto alla pianificazione, ha il compito di "pianificare" le attività lavorative. In un organismo di certificazione, il suo ruolo consiste nell'effettuare controlli al fine di verificare se un cliente o i suoi prodotti sono conformi ai requisiti stabiliti, per poi consegnare il documento di certificazione che

ne attesti la corrispondenza. Ha il compito di pianificare i servizi di *audit*. Organizza le visite dei valutatori (o *auditor*) presso le aziende clienti sulla base delle indicazioni del responsabile delle certificazioni; struttura quindi l'agenda degli appuntamenti e mantiene costanti i rapporti con gli *auditor* per comunicare loro nuovi appuntamenti o eventuali modifiche nelle visite. Si occupa inoltre di preparare tutti i documenti necessari per lo svolgimento delle verifiche, raccoglie i rapporti dai valutatori dopo le valutazioni, compie un'analisi preliminare e li passa al responsabile delle certificazioni per il controllo effettivo. Nel frattempo, predispone i documenti necessari per la certificazione vera e propria e, dopo aver ottenuto il nulla osta del responsabile, glieli passa per la verifica finale e la firma. In alcuni casi, e soprattutto nelle piccole unità o nelle piccole filiali, il pianificatore analizza la *customer satisfaction*, studia soluzioni di marketing per potenziare la rete di vendita e cura la comunicazione aziendale, mantenendo stretti rapporti con l'ufficio stampa.

Solitamente si richiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata; la conoscenza di una seconda lingua straniera costituisce titolo preferenziale. Si richiede un'ottima conoscenza del pacchetto *Office*, di *Internet* e della posta elettronica. Le competenze tecnico-specifiche sono la conoscenza delle norme di certificazione nei vari settori, mantenibile con continui aggiornamenti, e delle principali tecniche di ricerca e analisi applicate nell'azienda. Deve essere capace di organizzare il proprio lavoro, resistere allo stress, essere disponibile a lavorare fuori orario, essere preciso e possedere doti relazionali.

Questa professione può essere svolta indifferentemente da un diplomato o da un laureato. I percorsi di studio possono essere i più diversi, ma sono preferibili quelli di stampo tecnico, scientifico o economico. La laurea può tornare utile dopo un po' di anni di esperienza per eventuali sviluppi di carriera.

Valutatore / Auditor

Il Valutatore, o *Auditor*, svolge verifiche ispettive per valutare se gli elementi di un sistema di gestione sono attuati e idonei a conseguire gli obiettivi prefissati⁸. In seguito alla verifica ispettiva, evidenzia l'eventuale necessità di ridurre, eliminare o prevenire le non conformità e può suggerire eventuali opportunità di miglioramento. Applica i principi, le procedure e le tecniche di *audit*, effettua le verifiche entro i tempi concordati, raccoglie informazioni attraverso interviste, osservazioni e l'esame di documenti, registrazioni e dati, verifica l'esattezza delle informazioni raccolte, conferma la sufficienza e l'idoneità delle evidenze per supportare le risultanze e le

⁸ I principi dell'attività di *audit*, la gestione dei programmi e la conduzione di *audit* e le competenze dell'*auditor* di sistemi di gestione per la qualità o l'ambiente (interno o esterno) si basano sulle linee guida della norma UNI EN ISO 19011: 2002 (Linee guida per gli *audit* dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale).

conclusioni dell'*audit*, valuta quali fattori possono influenzarne l'affidabilità, utilizza documenti di lavoro per registrare le attività svolte, predisporre i relativi rapporti.

Gli si chiede una buona conoscenza della lingua inglese, sia scritta che parlata; la conoscenza di una seconda lingua straniera è un titolo preferenziale. Oltre a *Office*, *Internet* e posta elettronica, deve conoscere i sistemi informativi e la tecnologia per l'autorizzazione, la sicurezza, la distribuzione e il controllo dei documenti, dei dati e delle registrazioni. Sono competenze specialistiche la conoscenza delle situazioni organizzative aziendali, dei sistemi di gestione e dei documenti di riferimento, delle norme sui sistemi di gestione per la qualità o di gestione ambientale, delle procedure applicabili e della documentazione relativa, delle leggi applicabili, dei codici, dei regolamenti locali, regionali e nazionali, dei contratti, dei trattati e delle convenzioni internazionali. Deve tenere un comportamento eticamente irreprensibile (deve quindi essere onesto, obiettivo, riservato, discreto), e deve avere una mentalità aperta, doti di diplomazia, spirito di osservazione, perspicacia, versatilità, tenacia. L'*auditor* assicura che le conclusioni dell'*audit* siano basate solo su evidenze verificate.

Per diventare *auditor*, è necessario affinare la formazione acquisita nei corsi scolastici con l'esperienza sul campo. Di solito, si richiede il possesso di un diploma di scuola superiore abbinato a 5 anni di esperienza lavorativa di cui almeno 2 anni nel campo della gestione per la qualità o in quello della gestione ambientale (secondo che voglia diventare *auditor di sistemi di gestione per la qualità* oppure *auditor di sistemi di gestione ambientale*). Sono necessarie, inoltre, almeno 40 ore di formazione e addestramento sull'*audit* e lo svolgimento di almeno 4 *audit* completi per un totale di almeno 20 giorni di esperienza come *auditor* in addestramento sotto la guida di un *Responsabile di audit*. L'esperienza lavorativa richiesta si riduce a un anno se, dopo il diploma, ha svolto un percorso di studi come una laurea in materie tecniche o scientifiche. Gli *auditor* sviluppano, mantengono e migliorano la loro competenza mediante lo sviluppo professionale continuo e una regolare partecipazione ad attività di verifica.

6. Le imprese di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza

Le imprese di consulenza venete svolgono le seguenti attività primarie:

- consulenza in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 626/94);
- incarico di RSPP (Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione) per conto terzi;

- consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per la qualità;
- consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per l'ambiente;
- consulenza per l'implementazione, la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi di gestione per la sicurezza;
- formazione su ambiente e sicurezza;
- consulenza sulle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, HACCP, SA8000;
- servizio di *auditing*;
- analisi di laboratorio, controllo e certificazione di acque e di vini.

La maggior parte di queste imprese sono sorte negli anni Novanta e sono strutturate in un'unica sede (84,3%). L'82% delle aziende si serve di reti di collaborazione più o meno formale instaurate con altre aziende o enti, al fine di erogare il servizio finale. Le aziende collaboratrici operano sia nel settore pubblico che nel privato e si tratta spesso di istituti di ricerca, università, centri di formazione, studi tecnici di ingegneria e laboratori di analisi chimiche e biologiche. La maggior parte delle aziende intervistate (84%) ha un sito *Internet*, utilizzato prevalentemente a scopo informativo e pubblicitario (Osservatorio sul mercato locale del lavoro. ..., 2006).

Per quanto riguarda la certificazione (Tab 9), il 68,6% di queste imprese è già certificato (UNI EN ISO 9001:2000, UNI EN ISO 17025, UNI EN ISO 14001:2004, OSHAS 18001:2007, SA 8000, VISION 2000, ecc.).

Tabella 9. *Distribuzione percentuale delle imprese di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza, secondo il possesso di certificazioni o accreditamenti.*

	%
Sì	68,6
Stiamo per ottenerli	5,9
No, Non risposta	25,5
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>

Le aziende intervistate contano in media 12 addetti, variando da un minimo di 1 a un massimo di 85, con una forte concentrazione di micro-aziende (tra 1 a 10 addetti). Il 19,7% delle aziende conta un numero di addetti da 11 a 20 e il 13,6% ne possiede più di 30 (Tab. 10).

In media, 8 addetti su 12 sono assunti con contratto a tempo indeterminato e 2,5 sono assunti con contratti atipici (a progetto, apprendistato); le donne sono in media 4, circa il 30% (Tab. 11). Degno di nota è il numero medio di liberi

professionisti che lavorano per l'azienda: in media sono quasi 4 gli esclusivi e 6 i non esclusivi. I liberi professionisti ricoprono in genere i ruoli di ingegneri, architetti, geometri, consulenti ATEX, esperti in materia di ambiente e sicurezza, coordinatori sicurezza cantieri, informatici, biologi, chimici. I liberi professionisti non esclusivi sono, invece, avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro, consulenti di direzione, operatori per prove e analisi materiali e controlli non distruttivi.

Tabella 10. *Distribuzione percentuale delle imprese di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza, per classi di addetti.*

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

Tabella 11. *Numero medio di addetti nelle imprese di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza, per tipo di contratto.*

	<i>Media</i>
A tempo indeterminato	7,9
A tempo determinato	1,5
Atipici	2,5
<i>Addetti totali</i>	<i>11,9</i>
Donne	4,1
Liberi professionisti esclusivi	3,8
Liberi professionisti non esclusivi	6,3

Tabella 12. *Distribuzione percentuale delle imprese di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità/ambiente/sicurezza, per movimenti di organico nell'ultimo anno e previsti nei prossimi due anni.*

	<i>%</i>	<i>%</i>
Assunzioni	51,0	54,9
Diminuzione di personale	5,9	2,0
Solo turnover	0,0	0,0
Nessuna variazione	37,3	39,2
Mancanti	5,8	3,9
<i>Totale</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Nell'ultimo anno, il 51% delle aziende intervistate ha assunto nuovo personale (numero medio di assunti: 2,5 di cui 2,2 laureati). I profili professionali delle persone assunte nell'ultimo anno sono i seguenti: addetto all'organizzazione didattica, consulente tecnico per l'ambiente, responsabile formazione, segretaria organizzazione, consulente tecnico per la sicurezza, tecnici specializzati di laboratorio, ingeneri civili ed elettronici (Tab. 12).

Per i prossimi due anni, le aziende intervistate prevedono nuove assunzioni nel 55% dei casi (media 2,1). I profili professionali ricercati sono: addetto all'organizzazione didattica, consulente tecnico specializzato in chimica, consulente tecnico per la sicurezza, analista di laboratorio, consulente tecnico per l'area qualità, consulente tecnico ambientale.

7. Figure professionali nelle imprese di consulenza per sistemi di gestione di qualità/ambiente/sicurezza

Il personale degli organismi di certificazione si distribuisce all'interno delle seguenti aree funzionali:

- *Direzione*, legata alla gestione strategica e finanziaria dell'azienda, all'organizzazione e al coordinamento delle altre aree funzionali, alla rappresentanza verso l'esterno, alla selezione del personale; in quest'area operano il *Direttore Generale* o il *Presidente* o il *Titolare* o i *Soci Titolari* e la *Segretaria di Direzione*;
- *Amministrazione*, all'interno della quale sono svolte le attività di gestione contabile dell'impresa e di gestione amministrativa del personale; in quest'area operano il *Responsabile Amministrativo* e l'*Impiegato Amministrativo*;
- *Formazione* del personale interno ed esterno; in quest'area opera la figura del *Responsabile della formazione* che a volte è coadiuvato da un *Addetto alla formazione*;
- *Sistemi di gestione qualità*, in cui si sviluppano i sistemi di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente;
- *Sicurezza*, in cui si progettano i sistemi di sicurezza sul lavoro;
- *Ambiente ed Energia*, in cui si effettuano studi di impatto ambientale, VIA e VAS, studi e progettazioni di tecnologie d'avanguardia in campo energetico;
- *Area tecnica / Progettazione*, in cui si svolgono gli studi di fattibilità e altri progetti;

- *Commerciale*, dedicata alla cura del rapporto con i clienti, all'ampliamento del portafoglio clienti e alle presentazioni aziendali; in quest'area operano il *Responsabile commerciale* e *L'Addetto commerciale*.

Nel seguito, si descrive la figura professionale del *Consulente Tecnico per la gestione di Sistemi Qualità*, figura tipica delle aziende di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione qualità/sicurezza/ambiente.

Consulente tecnico per la gestione di Sistemi qualità

Il Consulente tecnico per la gestione di sistemi qualità opera a vari livelli per la garanzia della qualità e fornisce supporto metodologico e tecnico ai responsabili (interni ed esterni) delle iniziative di progettazione, implementazione, sviluppo e mantenimento di sistemi di gestione per la qualità della produzione in base alle norme ISO 9001, per la qualità dell'ambiente in base a ISO 14001, per la sicurezza e la salute dei lavoratori in base a OSHAS 18001, per la qualità della filiera agroalimentare in base a ISO 22000, per l'accreditamento di laboratori di analisi in base a ISO17025 e per la responsabilità sociale in base a SA 8000. Definisce il sistema di qualità aziendale in conformità alle norme ISO e pianifica le azioni necessarie al miglioramento continuo, redige e aggiorna il manuale della qualità e le relative procedure, verifica la conformità delle procedure ai requisiti formativi, supporta la direzione nelle attività di verifica, svolge verifiche ispettive e monitora l'attuazione delle azioni correttive, fornisce supporto alle funzioni tecniche nell'esame e deliberazione delle non-conformità e nel monitoraggio delle azioni correttive e preventive, gestisce i rapporti con gli OdC.

Se si tratta di un *Esperto nel settore della sicurezza*, può essere chiamato a ricoprire il ruolo di *Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione* (RSPP) per le aziende clienti. Il D.Lgs. 626/94 prevede, infatti, che il datore di lavoro organizzi il servizio di prevenzione e protezione e nomini un RSPP, interno o esterno all'azienda, in possesso di capacità e attitudini per l'espletamento del servizio. Questa persona, interagendo con i responsabili e con i lavoratori: (i) individua i fattori di rischio presenti in azienda, redige il documento di valutazione dei rischi e ne cura l'aggiornamento; (ii) avverte i responsabili e il datore di lavoro dei rischi riscontrati; (iii) valuta i fattori di rischio e individua il programma degli interventi volti al miglioramento della sicurezza e della salubrità degli ambienti di lavoro; (iv) elabora le misure preventive e protettive, individua i dispositivi di protezione individuale più appropriati alla mansione e/o al lavoratore ed i sistemi di controllo di tali misure; (v) elabora le procedure di sicurezza per le attività aziendali; (vi) propone i programmi di formazione e informazione dei lavoratori; (vii) partecipa alle riunioni aziendali periodiche indette per la gestione della sicurezza aziendale; (viii) organizza e presenza agli incontri tra il datore di lavoro, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e il medico competente; (ix) redige e aggiorna i piani di emergenza; (x)

cura l'addestramento degli addetti antincendio ai sensi del DM 10/03/98; (xi) fornisce ai lavoratori le informazioni inerenti alla sicurezza in azienda, con particolare riferimento ai rischi, alle misure di prevenzione adottate, alle procedure da eseguire in caso di incidente o di emergenza, ai pericoli connessi legati all'uso di certi materiali o sostanze, o a certe attività lavorative.

L'*Esperto nel settore ambientale* è il referente per le strategie ambientali di un'azienda. Opera in collaborazione con il manager ambientale dell'azienda-cliente. Si occupa delle attività dell'impresa sul territorio, e in modo particolare, dell'eliminazione delle sostanze nocive dal ciclo di lavorazione, della riduzione dei rifiuti di lavorazione e delle emissioni inquinanti e della razionalizzazione dei consumi energetici. Cura che il prodotto sia ecologico nelle caratteristiche, nel confezionamento e nel riciclaggio. È esperto di impatto ambientale, pertanto compie studi approfonditi sugli ecosistemi, coinvolgendo tecnici e professionisti e, se un'opera può avere impatti sul territorio, svolge studi d'impatto per il rilascio del giudizio di compatibilità ambientale. Effettua perizie e consulenze tecniche di parte, progetta sistemi di bonifica, contenimento, razionalizzazione e gestione delle risorse energetiche naturali.

Il Consulente tecnico deve percepire l'organizzazione come un sistema, in relazione di scambio con l'ambiente naturale e con gli altri ecosistemi umani e applicare in modo sinergico l'insieme di conoscenze di cui dispone all'organizzazione, selezionando gli strumenti strategici. Deve conoscere la normativa cogente che, secondo i casi, è UNI EN ISO 9000:2000, OSHAS 18001 e altre regolamenti sulla sicurezza (D.Lgs. 626/94 e integrazioni), UNI EN ISO 14000 sull'ambiente e altri modelli cogenti, di eccellenza e di responsabilità sociale: HACCP, bilancio ambientale, EFQM, AA *accountability* 1000, SA 8000, bilancio sociale, codice etico. Deve inoltre conoscere l'approccio TQM, l'organizzazione aziendale e i processi aziendali, la lingua inglese, con particolare riferimento al microlinguaggio del settore, il pacchetto *Office*, *Internet* e la posta elettronica. La conoscenza di *software* di elaborazione dati lo fa preferire ad altri.

Possiede in genere un diploma di scuola superiore. Tuttavia, una laurea, soprattutto in materie tecniche o scientifiche, come le lauree in ingegneria, chimica, biologia, agraria, tecnologia alimentare, ma anche statistica ed economia, lo fa preferire ad altri in fase di progresso di carriera. L'ultimo rapporto dell'EURISPES (Istituto di Studi Sociali ed Economici) prevede che nei prossimi due anni gli attuali addetti all'ambiente raddoppieranno. Un altro istituto, l'IRSI (Istituto sulle Relazioni Industriali) calcola che le nuove professioni "verdi" nei prossimi cinque anni rappresenteranno il 5,2% dell'occupazione in Italia.

8. Conclusioni

La ricerca sulle imprese di certificazione e qualità ha rivelato un settore variegato, non solo dal punto di vista delle attività svolte, ma anche dal punto di vista delle professionalità impiegate. Si tratta di un settore di attività tecniche regolate da normative comunitarie.

Si distinguono due sub-settori: da una parte, gli organismi o enti di certificazione che, sulla base di ispezioni, certificano prodotti, o servizi o sistemi; dall'altra, aziende che forniscono il supporto e la guida necessari affinché le imprese clienti possano ottenere una o più certificazioni. Nei primi, la figura professionale "simbolo" è il valutatore che ha il compito di svolgere le verifiche e assicurarsi che i requisiti aziendali corrispondano alle specifiche stabilite dalla legge e che, in caso contrario, suggerisce le migliorie da apportare al fine di ottenere il documento di certificazione.

Nelle seconde, i protagonisti sono i consulenti tecnici per i sistemi di qualità che hanno il compito di valutare lo stato attuale di un'azienda cliente o dei suoi prodotti o del suo sistema produttivo, individuare le fasi dei processi da mettere a norma, suggerire ai responsabili i metodi e le tecniche con cui poter apportare le migliorie proposte e fornire l'apporto necessario all'ottenimento delle certificazioni.

Due figure – quella del valutatore e del consulente tecnico – dotate di un profilo simile per molteplici aspetti, che contempla non soltanto una preparazione tecnico-scientifica di base, ma anche la conoscenza delle normative specifiche. Accanto a queste due figure si muovono le professioni "classiche" di settori specifici, come ingegneri edili, civili, ambientali, o chimici, oppure analisti di laboratorio laureati in chimica, biologia o chimica industriale.

Accanto alle figure tecniche, non mancano le figure di supporto. Figure come il pianificatore, l'addetto alla formazione e l'addetto alla preparazione delle documentazioni, sono richieste da queste aziende perché sostengono un carico di responsabilità che deve essere supportato da doti di organizzazione, precisione e resistenza allo stress.

La tendenza per l'occupazione nel prossimo futuro è abbastanza positiva. Pare che saranno assunti in media 2 persone per azienda, ma le difficoltà sono dietro l'angolo, soprattutto per le professionalità più fini. Gli imprenditori sono, infatti, alla ricerca di figure tecniche specializzate capaci di leggere i risultati di un'analisi situata. Le aziende cercano esperti nei settori della sicurezza, delle energie rinnovabili, delle nanotecnologie e dell'igiene alimentare.

Pertanto, in entrambi i sotto-settori si avverte una crescente esigenza di specializzazione, ma si dà estrema importanza alle doti di personalità, in modo particolare all'affidabilità, alla precisione, alla costanza ispettiva e alla disponibilità a lavorare fuori orario, in condizioni di stress e con viaggi frequenti.

Riferimenti bibliografici

- FABBRIS L. (1989) *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- OSSERVATORIO SUL MERCATO LOCALE DEL LAVORO DELL'UNIVERSITA' DI PADOVA (2008) *Attività e professionalità nelle aziende venete di certificazione e di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione per qualità, ambiente e sicurezza*, Quaderno PHAROS n. 15/2008, CLEUP, Padova
- ISTAT (1991) *Classificazione ATECO 91. Classificazione delle attività economiche, Metodi e Norme, Serie C, n. 11*, ISTAT, Roma.
- ISTAT (2002) *Classificazione delle attività economiche – ATECO 2002* (www.istat.it/Definizioni/)
- ISTAT (vari anni) *Censimento dell'industria e dei servizi*, ISTAT, Roma
- SAS INSTITUTE Inc. (1993) *SAS Guide for Personal Computers, Version 6.08*, SAS Institute Inc, Cary, NC.

Professional Figures in the Veneto Industries that Provide Certification and Consulting Services for Quality, Environment and Safety Management

Summary. *In this paper we present a study on qualified professional figures and working skills of certifications industries and consulting offices for quality, environment and safety management. The study was carried out through face-to-face interviews of human resources managers of a sample of Veneto certification companies. Moreover online questionnaires were sent to companies that provide consultancy for certification to industries. In the first part of the paper we analyse the historical trend of certification companies in Italy and in the Veneto District, in the second part we describe the survey results, while in the third part we focus on qualified professional profiles description.*

Keywords. *Professional figures; Consulting offices; Certifications industries; Employment forecasting.*