



IV° RAPPORTO DI CUSTOMER SATISFACTION



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

Scaricato da



www.largoconsumo.info

L'elaborazione dei dati è stata curata dalla Società:

RS DATI - Strada Provinciale 203, n. 10 - 20082 Noviglio (MI)

Ulteriori copie del Rapporto possono essere richieste direttamente alla Direzione Marketing di CERTIQUALITY (tel. 02 80691778, fax 02 80691710, s.prati@certiquality.it).

Prima edizione: novembre 2006.

Il IV Rapporto di Customer Satisfaction si prefigge l'obiettivo di misurare il grado di soddisfazione dei clienti e la percezione della qualità dei servizi offerti da CERTIQUALITY.

Per garantire una confrontabilità dei dati, il Rapporto è stato stilato in continuità con il modello utilizzato nella precedente edizione.

Al centro di questo rapporto vi è dunque l'analisi delle motivazioni che hanno orientato la scelta di CERTIQUALITY come Organismo di Certificazione, la verifica del grado di conoscenza e di interesse per i diversi servizi offerti dall'Istituto e lo studio dei benefici apportati dalla Certificazione.

Questi ultimi vengono analizzati in dettaglio, sia in termini di miglioramenti nell'organizzazione aziendale (controllo delle attività, efficienza dei processi, capacità di adattamento ai cambiamenti), sia per quanto riguarda i miglioramenti nei rapporti con le diverse Parti interessate (azionisti, personale, clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione e sistema finanziario).

La quarta edizione del Rapporto di Customer Satisfaction, a due anni di distanza dalla precedente, conferma un giudizio positivo sia sull'attività dell'Istituto sia sui benefici apportati dalla Certificazione.

Nel rafforzare l'impegno di CERTIQUALITY per la soddisfazione dei propri clienti ed il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, rinnovo il più vivo ringraziamento agli oltre 2.000 clienti che con il loro contributo hanno permesso la realizzazione di questo studio.

Paolo Giuiuzza
Direttore Generale

| <i>Indice</i> | pag. |
|--|-------------|
| 1. <i>Il campione delle Aziende</i> | 3 |
| 2. <i>Gli aspetti che hanno influito nella scelta di CERTIQUALITY</i> | 4 |
| 3. <i>Il grado di conoscenza dei servizi CERTIQUALITY da parte dei clienti</i> | 5 |
| 4. <i>Il servizio CERTIQUALITY</i> | 6 |
| 4.1 <i>Giudizio sul comportamento professionale degli Ispettori</i> | 6 |
| 4.2 <i>Giudizio di sintesi sui servizi dell'Istituto</i> | 7 |
| 5. <i>La Certificazione</i> | 8 |
| 5.1 <i>Benefici della Certificazione</i> | 8 |
| 5.2 <i>Benefici della Certificazione del Sistema Qualità</i> | 9 |
| 5.3 <i>Benefici della Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e della Sicurezza</i> | 10 |
| 5.4 <i>Benefici della Certificazione di Prodotto</i> | 11 |

1. *Il campione delle Aziende*

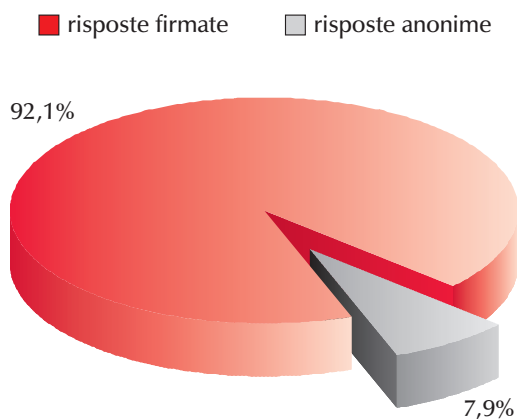
Il presente Rapporto di Customer Satisfaction è il risultato di un'indagine che ha visto coinvolte tutte le Organizzazioni che, alla data del 25 luglio 2006, risultavano in possesso di una Certificazione CERTIQUALITY relativa ai Sistemi di Gestione Aziendale (Qualità, Ambiente, Sicurezza) o di una Certificazione CERTIQUALITY di Prodotto.

Oltre il 25% dei questionari spediti (2.027 questionari su 8.033) è stato restituito entro i termini indicati: il campione costituito dalle risposte al questionario risulta dunque essere statisticamente rilevante.

Il questionario inviato alle Aziende si compone di due sezioni: la prima prende in analisi gli aspetti che hanno influito nella scelta di CERTIQUALITY, il grado di conoscenza ed il giudizio sui servizi offerti dall'Istituto. La seconda parte del questionario si propone invece di indagare i benefici ottenuti a seguito della Certificazione.

La possibilità di rispondere in forma anonima, debitamente precisata nel questionario, è stata utilizzata in 160 casi, pari al 7,9% delle risposte (fig. 1).

Fig. 1 - *Percentuale delle risposte firmate e delle risposte anonime*

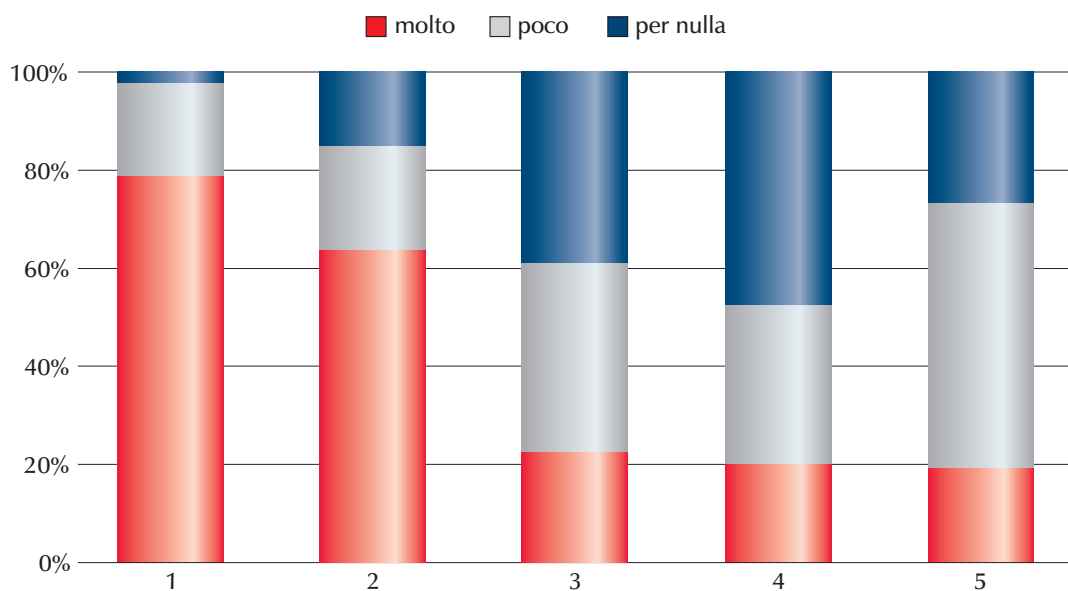


2. *Gli aspetti che hanno influito nella scelta di CERTIQUALITY*

La fig. 2 evidenzia le motivazioni che hanno orientato i clienti nella scelta di CERTIQUALITY come Organismo di Certificazione.

Per quasi l'80% dei rispondenti, fattore essenziale nella scelta è rappresentato dal prestigio e dalla visibilità dell'Istituto; anche le indicazioni fornite da consulenti esterni risultano avere un peso significativo.

Fig. 2 - Scelta dell'Organismo di Certificazione



- 1: Il prestigio e la visibilità di CERTIQUALITY
- 2: Le indicazioni di un consulente esterno
- 3: Analoghe scelte dei concorrenti
- 4: Le indicazioni di Associazioni di categoria
- 5: Il costo

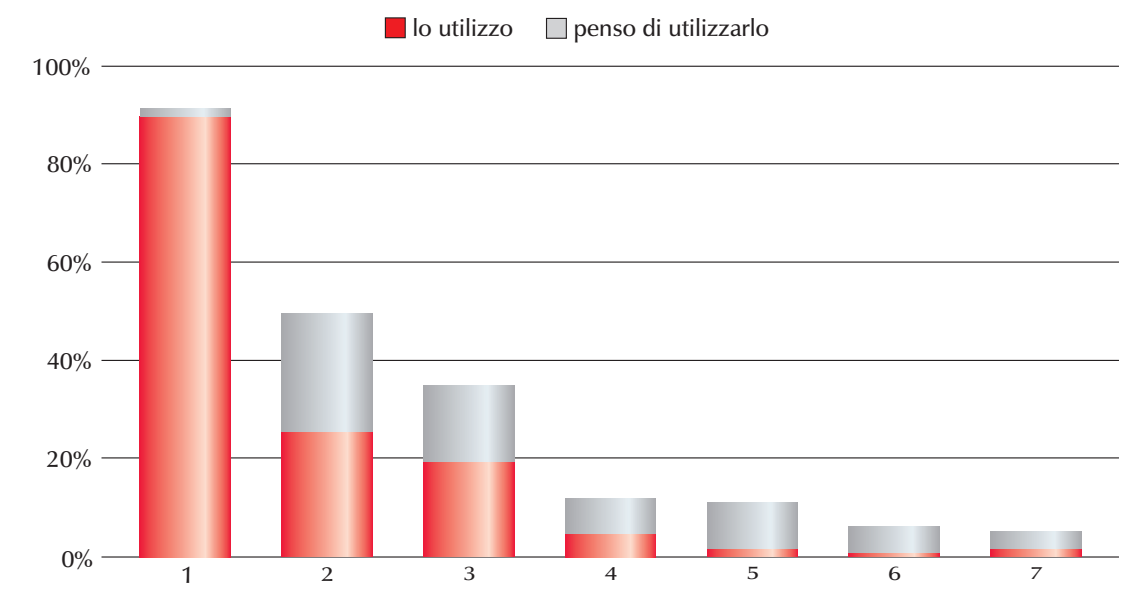
3. *Il grado di conoscenza dei servizi CERTIQUALITY da parte dei clienti*

La Certificazione di Qualità rappresenta il servizio principale offerto da CERTIQUALITY; negli anni, tuttavia, si sono affermate numerose altre Certificazioni che suscitano la crescente attenzione dei nostri clienti: è degno di nota ad esempio considerare che quasi il 24% degli intervistati pensano di conseguire una Certificazione Ambientale, il 7% una Certificazione di Prodotto, mentre il 15% pensa di usufruire dell'attività di Formazione di CERTIQUALITY.

Il grafico lascia inoltre trasparire il nascente interesse da parte delle Aziende per il nuovo servizio di Audit Energetico offerto dall'Istituto.

Il costo dell'energia e la conseguente attenzione al tema dell'efficienza energetica da parte delle Imprese supportano ragionevolmente quest'ultimo dato.

Fig. 3 - Servizi offerti da CERTIQUALITY



- 1: Certificazione Qualità
- 2: Certificazione Ambientale e Sicurezza
- 3: Formazione
- 4: Certificazione di Prodotto
- 5: Certificazione della Responsabilità Sociale
- 6: Certificazione Sicurezza Informatica
- 7: Audit Energetico / Protocollo di Kyoto

4. *Il servizio CERTIQUALITY*

4.1 *Giudizio sul comportamento professionale degli Ispettori*

Un giudizio assolutamente positivo da parte degli intervistati si riferisce al *comportamento in Azienda*, alla *competenza e professionalità* e alla *capacità di favorire il miglioramento continuo* (fig. 4a, 4b e 4c) degli Ispettori.

In particolare si segnala l'apprezzamento per la competenza e la professionalità degli Auditors: l'Istituto effettua una selezione del personale in relazione alle precedenti esperienze professionali, garantendo un utile bagaglio di competenze specifiche.

Fig. 4a - *Comportamento in Azienda*

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente

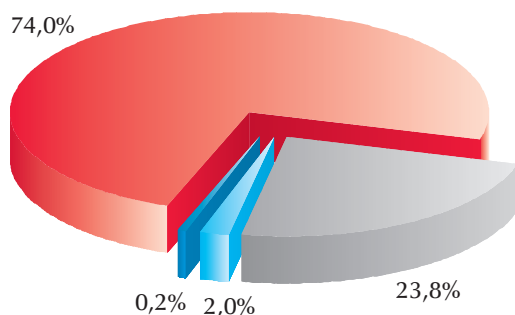


Fig. 4b - *Competenza e professionalità*

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente

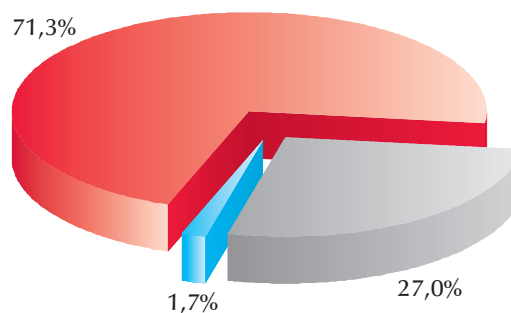
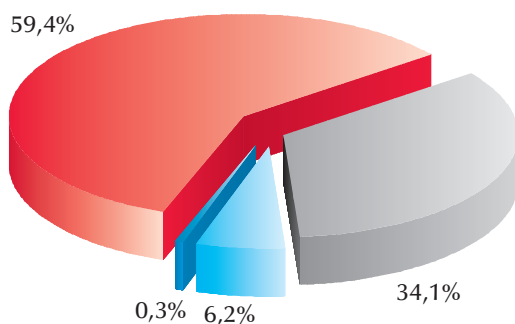


Fig. 4c - *Capacità di favorire il miglioramento continuo*

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente



4.2 *Giudizio di sintesi sui servizi dell'Istituto*

I dati sotto riportati mostrano un apprezzamento sostanziale dei servizi offerti dall'Istituto. In media, oltre il 95% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo ("ottimo" o "buono") sui servizi dell'Istituto.

In particolar modo, il 52,3% ha giudicato come ottima e il 46,2% buona l'attività di Certificazione dei Sistemi di Qualità (fig. 5a).

Per quanto riguarda invece il giudizio sulla Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e dei Sistemi di Gestione della Sicurezza, il servizio è giudicato "ottimo" nel 42% dei casi e "buono" nel 54,8% (fig. 5b).

Per la Certificazione di Prodotto il giudizio è "ottimo" nel 39,2% dei casi e "buono" nel 56,2% (fig. 5c).

Analogamente, per le attività di Formazione svolte da CERTIQUALITY, il giudizio è "ottimo" nel 35,2% dei casi e "buono" nel 59,1% (fig. 5d).

Fig. 5a - Certificazione Sistemi Qualità

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente

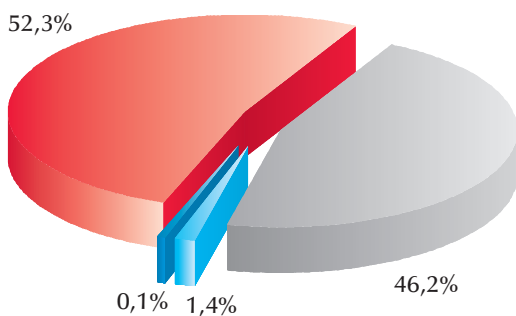


Fig. 5b - Certificazione Sistemi di Gestione Ambientale e di Gestione della Sicurezza

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente

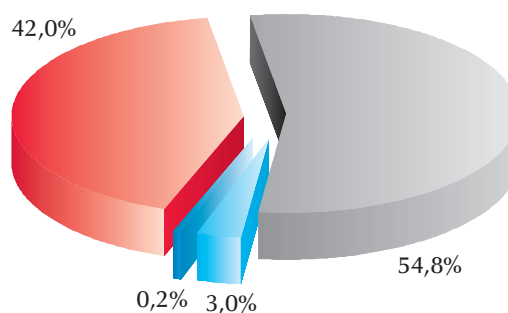


Fig. 5c - Certificazione di Prodotto

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente

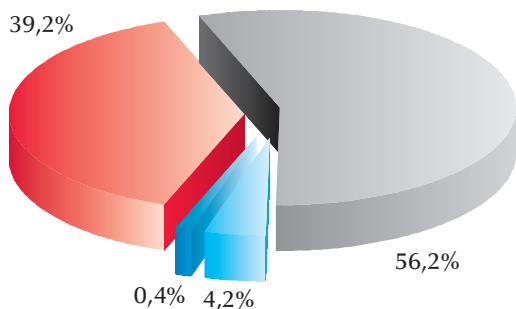
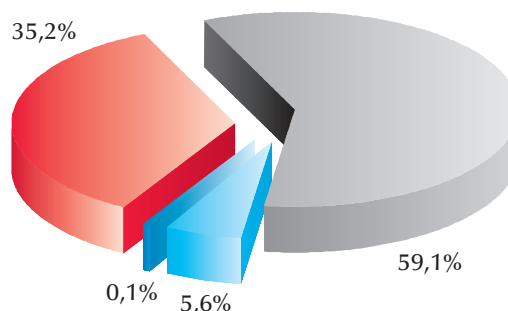


Fig. 5d - Formazione

■ ottimo ■ buono ■ sufficiente ■ insufficiente



5. ***L**a Certificazione*

5.1 ***B**enefici della Certificazione*

La seconda parte dell'indagine si propone di analizzare la percezione dei benefici ottenuti a seguito della Certificazione.

I benefici sono stati esaminati distinguendo alcuni aspetti riguardanti il miglioramento nell'organizzazione aziendale ed alcuni aspetti relativi al miglioramento nei rapporti con gli Stakeholders.

? Miglioramento nell'organizzazione aziendale

- *Maggiore controllo delle attività*
- *Efficienza dei processi (aumento della produttività, riduzione delle non conformità, riduzione dei costi)*
- *Capacità di adattamento ai cambiamenti (cambiamenti di mercato, cambiamenti normativi, modifiche nell'assetto societario, modifiche nella composizione del personale, ecc.)*

? Miglioramento nei rapporti con gli Stakeholders:

- *Azionisti (efficienza organizzativa, risultati aziendali, contenimento dei costi, ecc.)*
- *Personale e collaboratori (responsabilizzazione del personale, motivazione del personale e clima aziendale)*
- *Clienti (immagine aziendale, soddisfazione dei clienti, posizione di mercato, capacità di acquisizione di nuovi contratti/clienti)*
- *Fornitori*
- *Comunità locale*
- *Pubblica Amministrazione - Enti di controllo*
- *Sistema Bancario*
- *Sistema Assicurativo*

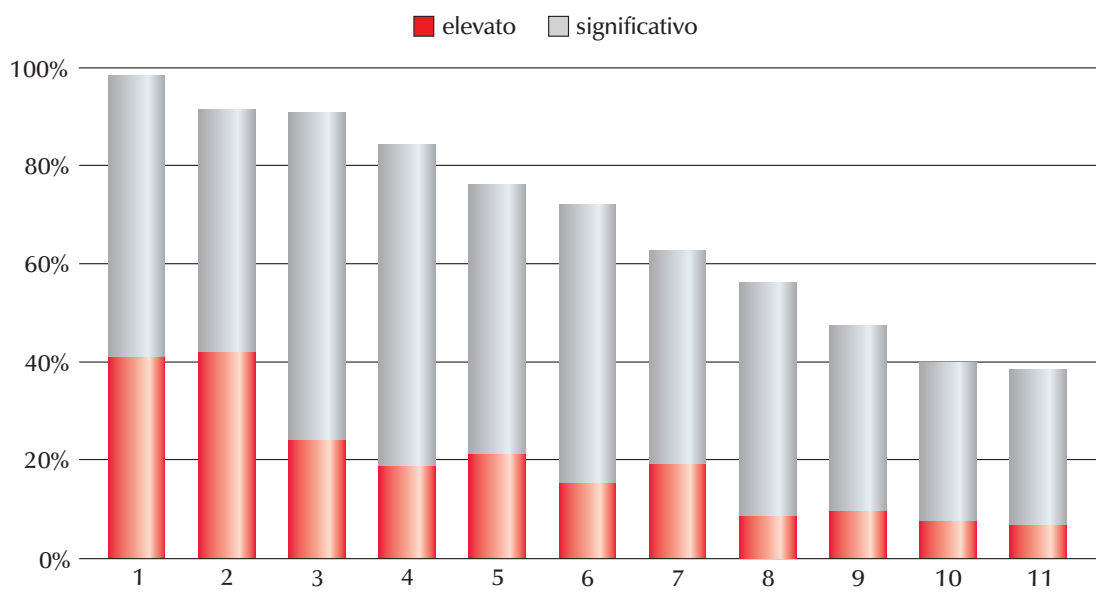
I Sistemi Qualità, i Sistemi di Gestione Ambientale e della Sicurezza, la Certificazione di Prodotto sono stati presi in considerazione separatamente per coglierne differenze e specificità.

5.2 **B**enefici della Certificazione del Sistema Qualità

Le Aziende intervistate hanno sottolineato come i benefici apportati dalla Certificazione di un Sistema Qualità riguardino anzitutto il *maggior controllo delle attività*, il *miglioramento dei rapporti con i clienti*, *con il personale e i collaboratori*; un'efficienza dei processi; il *miglioramento dei rapporti con i fornitori* ed una *maggiore capacità di adattamento ai cambiamenti* (fig. 6a).

A distanza di due anni dalla precedente indagine di Customer Satisfaction, il giudizio sui benefici della Certificazione non rivela variazioni significative nelle risposte.

Fig. 6a - Benefici ottenuti con la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

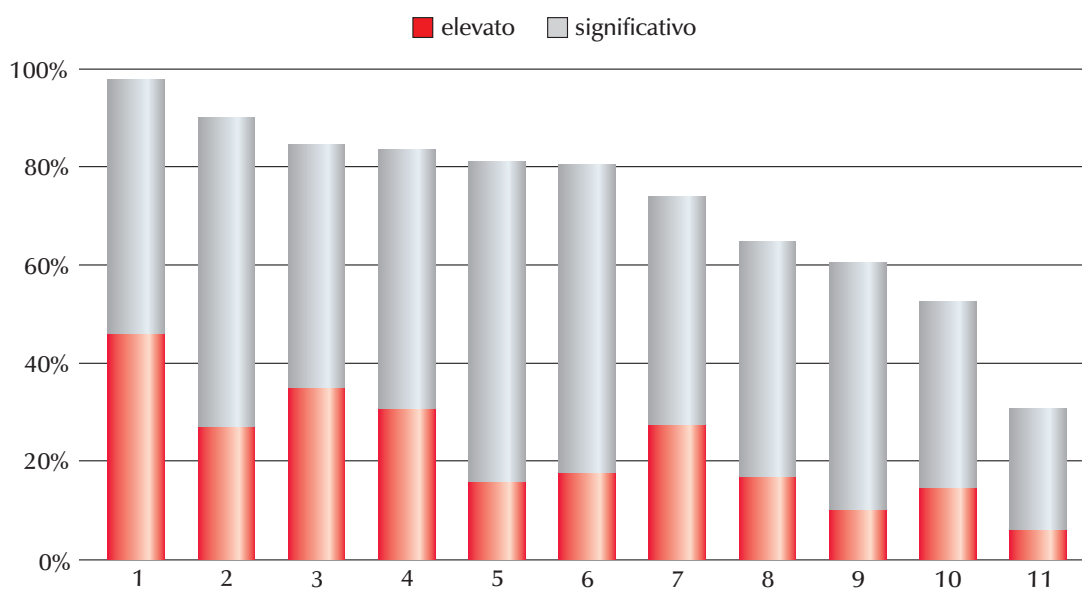


- 1: Maggior controllo delle attività
- 2: Miglioramento dei rapporti con i clienti
- 3: Miglioramento dei rapporti con il personale e i collaboratori
- 4: Efficienza dei processi
- 5: Miglioramento dei rapporti con i fornitori
- 6: Capacità di adattamento ai cambiamenti
- 7: Miglioramento dei rapporti con la Pubblica Amministrazione - Enti di controllo
- 8: Miglioramento nei rapporti con gli azionisti
- 9: Miglioramento nei rapporti con la comunità locale
- 10: Miglioramento nei rapporti con il sistema assicurativo
- 11: Miglioramento nei rapporti con il sistema bancario

5.3 **Benefici della Certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e della Sicurezza**

Le risposte relative ai benefici derivanti dalla Certificazione di un Sistema di Gestione Ambientale o della Sicurezza rivelano che le Aziende percepiscono quali maggiori vantaggi di questo tipo di Certificazione: il maggior controllo delle attività, il miglioramento dei rapporti con la Pubblica Amministrazione - Enti di controllo, il miglioramento nei rapporti con la comunità locale, il miglioramento nei rapporti con i clienti, il miglioramento dei rapporti con il personale e i collaboratori (fig. 6b).

Fig. 6b - Benefici ottenuti con la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale e/o del Sistema di Gestione della Sicurezza

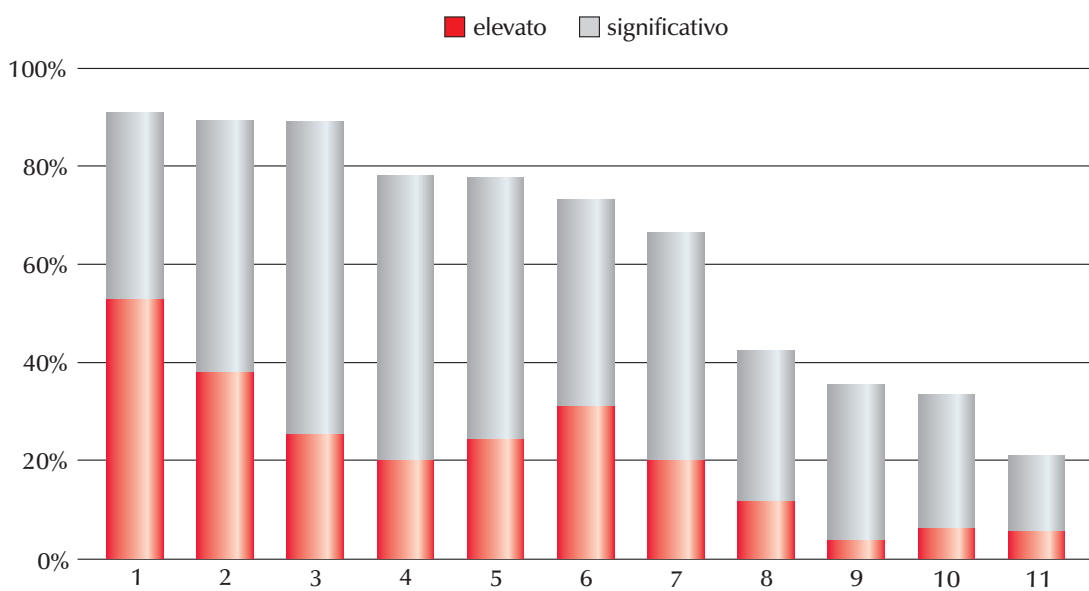


- 1: Maggior controllo delle attività
- 2: Miglioramento dei rapporti con il personale e i collaboratori
- 3: Miglioramento dei rapporti con la Pubblica Amministrazione - Enti di controllo
- 4: Miglioramento nei rapporti con i clienti
- 5: Efficienza dei processi
- 6: Capacità di adattamento ai cambiamenti
- 7: Miglioramento dei rapporti con la comunità locale
- 8: Miglioramento dei rapporti con i fornitori
- 9: Miglioramento nei rapporti con gli azionisti
- 10: Miglioramento nei rapporti con il sistema assicurativo
- 11: Miglioramento nei rapporti con il sistema bancario

5.4 **Benefici della Certificazione di Prodotto**

In seguito ad una Certificazione di Prodotto, i maggiori vantaggi percepiti dalle Aziende sono: il *miglioramento dei rapporti con i clienti*, il *maggior controllo delle attività*, il *miglioramento dei rapporti con il personale ed i collaboratori* ed il *miglioramento dei rapporti con i fornitori* (fig. 6c).

Fig. 6c - Benefici ottenuti con la Certificazione di Prodotto



- 1: Miglioramento dei rapporti con i clienti
- 2: Maggior controllo delle attività
- 3: Miglioramento dei rapporti con il personale e i collaboratori
- 4: Miglioramento dei rapporti con i fornitori
- 5: Efficienza dei processi
- 6: Miglioramento dei rapporti con la Pubblica Amministrazione - Enti di controllo
- 7: Capacità di adattamento ai cambiamenti
- 8: Miglioramento nei rapporti con la comunità locale
- 9: Miglioramento nei rapporti con gli azionisti
- 10: Miglioramento nei rapporti con il sistema assicurativo
- 11: Miglioramento nei rapporti con il sistema bancario

CERTIQUALITY è un Organismo di Certificazione al servizio delle Imprese specializzato nella Certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, nella Certificazione di Prodotto e nella Formazione.

CERTIQUALITY ha la propria sede nel cuore di Milano, ove operano oltre 100 professionisti, è presente con uffici e rappresentanze in tutto il territorio nazionale e conta sulla collaborazione di circa 400 Ispettori.

CERTIQUALITY è stato fondato nel 1989 da FEDERCHIMICA e ASSOLOMBARDA e oggi occupa una posizione di assoluto rilievo nel contesto della Certificazione, con più di 11.000 Certificati rilasciati.

A livello internazionale, CERTIQUALITY aderisce al circuito IQNet (International Certification Network) che riunisce i più prestigiosi Organismi di Certificazione di 36 Paesi del mondo.

Sede e Uffici

MILANO

20123 - Via Gaetano Giardino 4 - tel. 02 8069171 - fax 02 86465295
certiquality@certiquality.it

VENEZIA

30175 MARGHERA - Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - Edificio Lybra
Via delle Industrie 17/A - tel. 041 5094235/6/4 - fax 041 5094275
veneziam@certiquality.it

BOLOGNA

40121 - Creasystem - Galleria Ugo Bassi 1 - tel. 051 269190 - fax 051 2961276
bolognam@certiquality.it

FIRENZE

50019 SESTO FIORENTINO - Centro Direzionale Vasari - Via Provinciale Lucchese 84/A
tel. 055 577304/9060233 - fax 055 0515867 - firenzef@certiquality.it

ROMA

00153 - Via Francesco Benaglia 25 - tel. 06 97271.106/.098 - fax 06 97271.108
romar@certiquality.it

NAPOLI

80143 - Centro Direzionale di Napoli - Isola E2 - Palazzo "Futura" - Scala A
tel. 081 5628494 - fax 081 5628806 - napolin@certiquality.it

BARI

70124 - Via S. Matarrese 4 - tel. 080 5046136 - fax 080 5046077 - barib@certiquality.it

CATANIA

95126 - Viale Artale Alagona 27/H - tel. 095 497087 - fax 095 4032729
catania@certiquality.it

CERTIQUALITY È:

CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
(**ISO 9000, EN ISO 13485, ISO/TS 16949:2002, QS-9000**)

CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE (**ISO 14001, EMAS**)

CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA (**OHSAS 18001, UNI 10617**)

CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA

CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO

VALUTAZIONE **SGAS** (SAFETY AND QUALITY ASSESSMENT SYSTEMS) ED **ESAD** (EUROPEAN SINGLE ASSESSMENT DOCUMENT)

DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ AL **DPR 34/2000** PER IMPRESE DI COSTRUZIONE ED INSTALLAZIONE

MARCATURA CE DEI DISPOSITIVI MEDICI, DEI DISPOSITIVI IN PRESSIONE - **PED** (PRESSURE EQUIPMENT DIRECTIVE) E DEI MATERIALI DA COSTRUZIONE

CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO

CERTIFICAZIONE SICUREZZA ALIMENTARE (**ISO 22000**)

CERTIFICAZIONE RINTRACCIABILITÀ DI FILIERA (**UNI 10939, UNI 11020**)

CERTIFICAZIONE SECONDO GLI SCHEMI **BRC, EUREPGAP, IFS** E **FAMI-qS**

CONTROLLO E SORVEGLIANZA PRODOTTI **DOP, IGP** ED **STG**

CERTIFICAZIONE SISTEMI **HACCP**

CERTIFICAZIONE PRODUZIONI BIOLOGICHE

ISPEZIONI

CONVALIDA DICHIARAZIONE AMBIENTALE DI PRODOTTO - EPD (**ISO/TR 14025**)

VERIFICA DELL'ETICHETTATURA AMBIENTALE (SERIE **ISO 14020**)

VALIDAZIONE RAPPORTI AMBIENTALI

CERTIFICAZIONE CICLO DI VITA DEI PRODOTTI - LCA (SERIE **ISO 14040**)

CERTIFICAZIONE GESTIONE FORESTALE E CHAIN-OF-CUSTODY **FSC**

CERTIFICAZIONE RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA DELLE IMPRESE (**SA 8000**)

SICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATIVI (**ISO/IEC 27001**)

CERTIFICAZIONE **QWEB** ED **EURO-LABEL**

FORMAZIONE



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

CERTIQUALITY S.r.l. ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ
Via Gaetano Giardino 4 - 20123 Milano - tel. 02 8069171 - fax 02 86465295 - certiquality@certiquality.it

www.certiquality.it