

Una certificazione che garantisce la qualità del consulente

di **Francesco D'Aprile** / *Presidente di APCO*



Quando l'associazione inglese dei Consulenti di Management - Institute of Business Consultant - ha istituito un Board interno di rappresentanti del sistema del clienti, i dirigenti si sono preoccupati di illustrare ai componenti del Board i vari punti di forza dell'istituto nelle diverse attività esplicate; parlavano di codice

di etica, body of knowledge, formazione... Sono stati subito interrotti da una obiezione: *«a noi interessa principalmente capire come attenuare i rischi nell'acquisito di servizi di consulenza»*. Sempre in Inghilterra, quest'anno, Mr. Nigel Smith, Presidente del Government Procurement Service, l'agenzia che gestisce l'acquisto di prodotti e servizi nel settore pubblico (45% dell'intera economia) ha dichiarato che nell'affidamento di incarichi di servizi di consulenza, i consulenti CMC (Certified Management Consultant) sono da preferire.

Da una parte si riconosce la centralità dell'utilizzo di competenze esterne, qualificate e accreditate, e la Certificazione CMC - rilasciata in Italia da APCO - è l'unica certificazione accreditata in 47 Paesi del mondo (rif: www.apcoitalia.it/standard/certificazionecmc/index.html); dall'altra però occorre colmare il gap conoscitivo tra domanda e offerta nel momento dell'acquisto, nella gestione del processo di consulenza e infine nella valutazione del valore prodotto dai servizi professionali.

Tutto ciò trova delle ragioni nelle dinamiche che oggi attraversano l'economia globale, dove i fattori competitivi non risiedono più nell'acquisto di bulloni o macchinari, bensì nell'acquisto di competenze e talenti.

Gli stessi problemi sono percepiti nella medesima intensità in Italia e nel resto d'Europa. Il nostro Paese è stato protagonista negli ultimi 10 anni di una esperienza unica nel settore. In Italia sono state emanate 5 norme UNI sulla consulenza di management con argomenti che spaziano dalla definizione dei contenuti, al processo, alle competenze richieste, al valore prodotto, ai criteri di scelta del consulente, alle specificità connesse all'acquisto di consulenza da parte della Pubblica Amministrazione. L'unicità di questa esperienza acquisisce un particolare valore se si considera che quanto pubblicato non è una dichiarazione di parte (Associazione professionale), ma sono invece indicazioni condivise da tutte le parti coinvolte e fatte proprie da un ente terzo, l'UNI, che può essere considerato una sintesi degli stakeholders.

Sulla spinta delle priorità poste dall'Agenda di Lisbona, oggi in Europa si sta facendo un ulteriore passo in avanti in questa direzione, e il nostro Paese vive un ruolo da protagonista. Su iniziativa di APCO (Associazione Italiana dei

Consulenti di Direzione ed Organizzazione - www.apcoitalia.it) e ICMCI (International Council of Management Consulting Institute - www.icmci.org), unica ONG dell'ONU nel Management Consulting cui aderiscono 47 Paesi del mondo, attraverso UNI con il ruolo di segreteria tecnica, è stato avviato il progetto di Norma CEN sul tema: *«Service Standard on Management Consultancy - Purchasing, evaluating and making effective use by customers of management consulting services»*, la cui pubblicazione vincolerà al recepimento tutti gli Stati europei. La focalizzazione sarà sull'approccio del cliente all'utilizzo dei servizi di consulenza e il Project Committee, con sede a Milano, coinvolgerà al proprio interno rappresentanti di organizzazioni europee di clienti, consulenti, istituzioni, banche ed Enti nazionali di Normazione che, tra l'altro, riporteranno i contributi di specifici gruppi di lavoro che sul tema saranno attivati a livello di ciascun Paese europeo.

L'iniziativa, che ha già suscitato l'attenzione a livello ISO, è di estrema importanza non soltanto per la specificità dei contenuti e degli attori coinvolti: dopo il primo approccio avuto in CEN nella preparazione di un progetto di norma sull'acquisto di servizi da parte delle PMI, quello sulla consulenza di management è la prima esperienza a livello internazionale che, assumendo la centralità delle competenze nella competizione nella economia della conoscenza, sposta il focus della normazione, a tutela dei clienti, dai prodotti materiali ai servizi intellettuali. L'obiettivo non è costruire i presupposti per ulteriori forme di certificazione, quanto invece condividere insieme - clienti e consulenti - linee di fondo su contenuti, requisiti, profili e approcci; accettarne la sintesi in una norma emanata a livello europeo da un ente terzo quale il CEN, promuoverla e adottarla insieme in Europa. E' un evento importante, segna un nuovo stile nei rapporti che consentirà a tutti, e in particolare al sistema delle organizzazioni clienti, un salto di qualità: dalla consapevolezza di come attenuare i rischi alla consapevolezza di come cogliere opportunità.

fdaprire@pedconsulting.it

Con questo numero di Harvard Business Review Italia, prende l'avvio la rubrica «UNIVERSO CONSULENZA», nella quale ospiteremo riflessioni sulla gestione d'impresa a opera di rappresentanti del mondo della consulenza in Italia. È possibile avanzare proposte di pubblicazione inviando un'email con indicazione di argomento e autore a: info@hbritalia.it. Le proposte verranno vagliate ed, eventualmente, approvate a insindacabile giudizio della Redazione e del Comitato Editoriale di HBR Italia. La pubblicazione avverrà in ordine di arrivo delle proposte approvate.