

LE ISO 9000 NEL LEGNO E ARREDAMENTO LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE CERTIFICATO

SINTESI

Si espongono i risultati delle analisi della soddisfazione dei clienti condotte da ICILA, l'istituto specializzato nella certificazione nel settore del legno e dell'arredamento, nel periodo Gennaio 1998-Maggio 2000. Dalla loro analisi si evince che i massimi miglioramenti, determinati dalla certificazione, si trovano nel rapporto con la clientela; gli aumenti di produttività sono modesti, positivamente influenzato è il clima di lavoro in azienda.

IL SETTORE DEL LEGNO E DELL'ARREDAMENTO

Il settore del legno e dell'arredamento ha una dimensione ragguardevole:

Settore del Legno e dell'Arredamento in Italia nel 1999		
<u>Produzione</u>		
Fatturato	MLD	67.900
Saldo import-export	MLD	+11.390
Imprese	N°	88.900
Addetti	N°	412.000
<u>Commercio al dettaglio di mobili</u>		
Fatturato	MLD	21.600
Punti vendita	N°	22.000
Addetti	N°	66.000

L'Italia è il maggior esportatore mondiale di mobili: dei nostri prodotti vengono soprattutto apprezzati il design, la finitura, l'assortimento, la flessibilità dei programmi della fabbricazione. La dimensione delle nostre aziende è mediamente modesta: esse si debbono confrontare con produttori occidentali di dimensioni molto maggiori (che dalle grandi produzioni in serie traggono benefici in termini di costi di produzione e distribuzione) e con produttori orientali che praticano prezzi bassissimi: ciononostante la fama del "made in Italy" è diffusa e consolidata.

Per quanto riguarda il legno, siamo importatori da tutto il mondo: dal nord ed est-Europa per i legni di conifere, nord America e Paesi tropicali per le latifoglie

LA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE

Dal punto di vista della certificazione il settore del legno-arredo si è dedicato finora soprattutto ai sistemi qualità aziendali: le certificazioni ambientali, di prodotto e altre sono molto scarse. Le certificazioni secondo ISO 9000 a fronte dei codici EA 6 (legno) e 23e (arredamento) concesse al 31/12/1999 erano 452, per 552 siti produttivi. Il settore dimostra un certo ritardo, rispetto alla media degli altri settori merceologici, come esposto nella tabella seguente

Rapporto tra unità produttive certificate ISO 9000 e aziende totali al 31/12/1999			
		Totale Italia	Legno-Arredo
Aziende operative	N°	3.500.000	110.900
Unità produttive certificate	N°	27.164	552
Rapporto percentuale	%	0,78	0,50

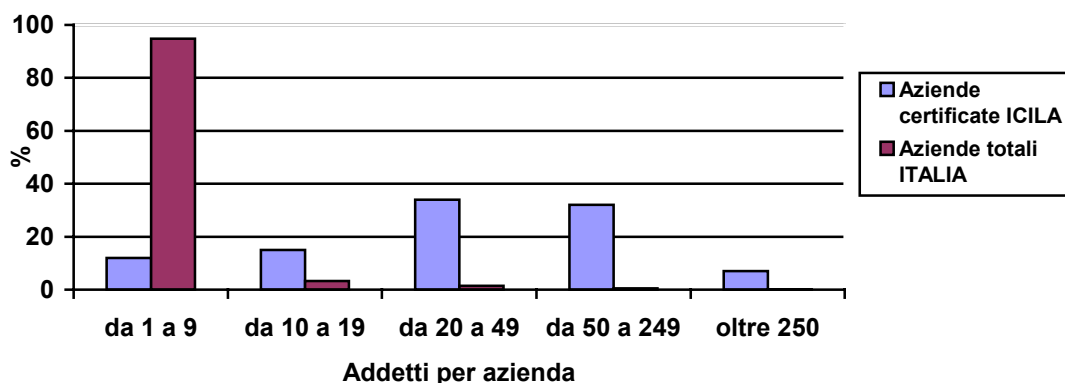
LA DIMENSIONE DELLE AZIENDE

Per avere un orientamento sulle dimensioni delle aziende certificate, prendiamo in considerazione i risultati ottenuti da Icila, che al 31/12/1999 era il leader settoriale. A fine 1999 Icila aveva certificato 313 aziende per 386 siti produttivi, pari al 68% delle certificazioni concesse nei settori EA 6 e 23e (59% nell'EA 6, legno; 74% nell'EA 23e, arredamento).

Relativamente al **numero degli addetti**, le aziende del settore legno-arredo certificate ISO 9000 da Icila avevano la seguente composizione

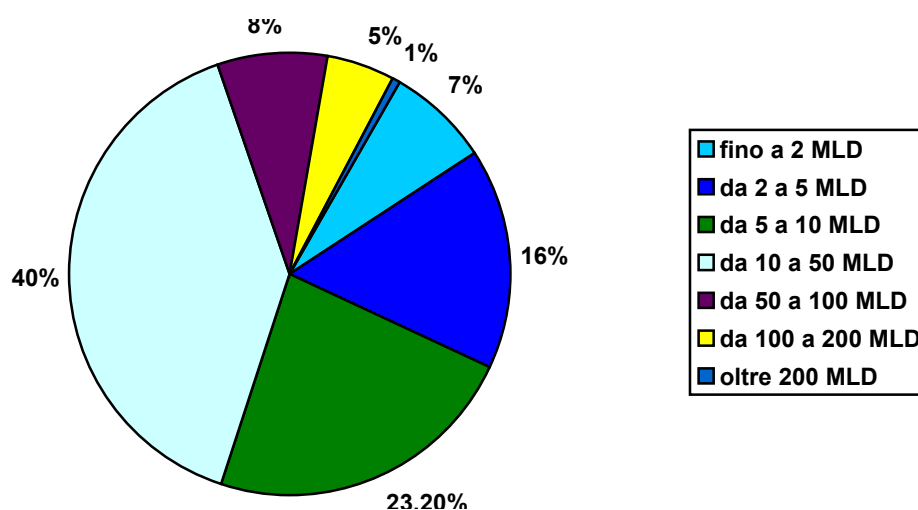
Dimensioni (per numero di addetti) delle aziende certificate ISO 9000 da Icila al 31/12/99 in confronto con i dati complessivi italiani		
Addetti per azienda	Aziende certificate da ICILA	Aziende totali ITALIA
N°	%	%
1-9	12	94,8
10-19	15	3,3
20-49	34	1,4
50-249	32	0,5
250 e oltre	7	0,07
Totale	100	100

L'incidenza percentuale delle imprese maggiori è molto più elevata tra le certificate rispetto al numero totale di aziende. Questo dimostra (ma era facilmente intuibile) che sono per prime le aziende di grande e media dimensione ad avvicinarsi alla certificazione. E' però notevole il fatto che ben il 12% delle certificazioni sia andato ad imprese di meno di 10 persone: segnale indubbio della riconosciuta utilità ad adeguarsi a questo tipo di norma.



Relativamente al **fatturato**, le aziende certificate da Icala al 31/12/99 avevano la seguente composizione

Dimensioni (per fatturato) delle aziende certificate ISO 9000 da Icala al 31/12/99	
Fatturato	%
Meno di 2 MLD	7,4
2 – 5 “	16,1
5 – 10 “	23,2
10 - 50 “	39,8
50 – 100 “	7,9
100 – 200 “	5,2
oltre 200 “	0,5
Totale	100



Dato il numero modesto di grosse aziende esistenti, la maggior parte delle certificazioni è andata a imprese di dimensione media e piccola.

LE CATEGORIE MERCEOLOGICHE

Nell'ambito del settore del legno e dell'arredamento, le aziende che si sono avvicinate alla certificazione ISO 9000 appartengono a un numero elevato di categorie merceologiche. Questo va segnalato, in quanto le problematiche della qualità, come quelle di tanti altri aspetti organizzativi, sono spesso molto differenziate tra le varie categorie.

Categorie merceologiche delle aziende certificate ISO 9000 da ICILA		
Accessori per arredamento	Contract	Pavimenti
Ante	Controsoffittature	Pavimenti sopraelevati
Armadi	Cornici	Pennelli
Arredi comunità	Cornici per mobili	Poltrone massaggio
Arredo fiere	Cucine	Porte blindate
Arredi metallici	Detossicazione legno	Profilati
Arredi nautici	Espansi per imbottiture	Scaffali
Arredo negozi	Fai da te	Scale
Arredi ospedalieri	Falegnamerie	Sedie
Arredi su misura	Imballaggi in legno	Sedute per ufficio
Arredi tecnici	Imballaggi in legno-cartone	Sedili per veicoli
Arredo bagno	Imbottiture per arredamento	Semilavorati
Arredo caravan	Lavorazione tutolo di mais	Serramenti
Arredo urbano	Letti	Serramenti blindati
Articoli da laboratorio	Maniglie	Serramenti in metallo
Carta e laminati per mobili	Manutenzione pallets	Servizi
Cerniere	Materassi	Stecchi per gelati
Cinghie per imbottiti	Meccanismi per infissi	Strutture
Cofani mortuari	Meccanismi per sedie	Sughero
Colle e resine	Mobili domestici	Tappi in sughero
Commercio di attrezz.ufficio	Mobili imbottiti	Tavoli
Commercio legno	Mobili per ufficio	Tranciati
Commercio mobili	Pali	Verniciatura mobili
Componenti metall. Mobili	Pallet	Vetri per arredamento
Complementi d'arredo	Pannelli	Volanti in legno
Complementi per bedding	Parchi giochi	
Componenti	Pareti attrezzate	

I GIUDIZI ESPRESSI SULLA CERTIFICAZIONE

Icila ha l'obiettivo di valutare la soddisfazione del proprio cliente, cioè delle aziende certificate, nei confronti del comportamento dell'Istituto e a proposito dell'utilità riscontrata nella certificazione. A tal fine sottopone alle aziende un questionario ad ogni occasione di verifica.

Di seguito esponiamo i pareri espressi dalle aziende certificate in 441 questionari, relativamente alle domande afferenti i risultati ottenuti con la certificazione ISO 9000. Essi sono relativi agli anni 1998, 1999 e al periodo Gennaio-Maggio 2000; danno anche una idea della variazione nel periodo dei pareri della clientela.

LA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE DA PARTE DELLA CLIENTELA

La prima domanda posta da Icila alle aziende certificate è la seguente: quanti, dei vostri clienti, vi chiedono di certificarvi? Si sono avute le risposte in tabella.

Domanda: Quanti clienti vi chiedono di certificarvi secondo ISO 9000?	1998	1999	1-5/2000
Risposte: meno del 30%	78%	67%	69%
tra il 30 e il 70%	15%	29%	26%
più del 70%	7%	4%	5%

In due anni la richiesta di certificazione è aumentata abbastanza nettamente. La somma delle due ultime righe (più del 30% dei clienti mi chiede di certificarci) è passata dal 22 al 31% delle aziende.

LE MOTIVAZIONI PER LA CERTIFICAZIONE

Alla seconda domanda, relativa alle motivazioni della certificazione, Icila ha ricevuto risposte molto diversificate. Le principali ragioni che hanno spinto le aziende a certificarsi sono espresse di seguito.

Domanda: Quali motivazioni vi hanno spinti ad acquisire un sistema aziendale di qualità certificato?	1998	1999	1-5/2000
Risposte: Opportunità di crescita e miglioramento	95%	93%	94%
Riorganizzazione aziendale	68%	60%	73%
Riduzione costi di produzione	41%	43%	36%
Richiesta specifica della clientela	32%	28%	33%
Strumento per allargare le vendite	39%	38%	33%
Partecipazione ad appalti	14%	23%	22%
Mantenimento clientela acquisita	25%	21%	17%
Altro	8%	3%	3%

Le motivazioni di marketing continuano ad essere prevalenti (la somma delle risposte nelle righe da 4 a 7 era di 110 nel 1998 ed è di 105 nel 2000) ma è in crescita significativa la convinzione che la certificazione ISO 9000 sia una buona occasione per la riorganizzazione dell'azienda.

GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA

Tra gli obiettivi che la certificazione ha consentito di raggiungere, quelli relativi ai rapporti con la clientela sono senza dubbio i più attesi e considerati.

Domanda: Sono migliorati i rapporti con la clientela a causa della certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	42%	43%	45%

Domanda: Avete potuto acquisire nuovi clienti grazie alla certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	14%	13%	19%

Domanda: E' migliorata la vostra immagine aziendale?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	74%	78%	79%

Domanda: Si sono ridotti i reclami della clientela a seguito della certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	41%	23%	21%
Di cui: fino al 10%	32%	12%	7%
dall'11 al 20%	25%	3%	7%
dal 21 al 30%	26%	2%	5%
oltre il 30%	17%	5%	3%

L'andamento dell'ultima tabella non deve portare a conclusioni pessimistiche: esso è dovuto in gran parte al fatto che nel 1998 le risposte ai quesiti non furono molto numerose e coloro che hanno risposto erano senza dubbio i più entusiasti relativamente ai risultati ottenuti con la certificazione.

GLI OBIETTIVI RAGGIUNTI ALL'INTERNO DELL'AZIENDA

Alcuni risultati possono essere quantificati, altri (come il clima aziendale e la soddisfazione del personale) sono più difficili da parametrare e da riportare in tabella.

Tra i risultati più facilmente misurabili figurano i miglioramenti della produttività.

Domanda: E' migliorata la produttività a seguito della certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	9%	10%	7%
Di cui: fino al 10%	3%	6%	5%
dall'11 al 20%	5%	2%	2%
dal 21 al 30%	0%	2%	0%
oltre il 30%	1%	1%	0%

Domanda: Si sono ridotti gli scarti di produzione a seguito della certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	32%	8%	18%
Di cui: fino al 10%	14%	6%	11%
dall'11 al 20%	7%	1%	7%
dal 21 al 30%	8%	1%	1%
oltre il 30%	3%	0%	0%

Domanda: Si sono ridotti i costi di produzione a seguito della certificazione?			
	1998	1999	1-5/2000
Risposte positive:	1%	8%	6%
Di cui: fino al 10%	0%	6%	6%
dall'11 al 20%	0%	1%	0%
dal 21 al 30%	1%	1%	0%
oltre il 30%	0%	0%	0%

Anche nell'esame di queste tabelle, come di quelle relative all'aspetto marketing, va considerato che nel 1998 le risposte ai quesiti non furono molto numerose e coloro che hanno risposto erano senza dubbio i più entusiasti relativamente ai risultati ottenuti con la certificazione.

CONCLUSIONI

Dall'esame delle schede clienti di Icila, acquisite nel periodo Gennaio 1998-Maggio 2000, si ricava l'impressione che l'accesso della maggior parte delle aziende alla certificazione sia stato determinato da motivi commerciali (i clienti me la chiedono) e da questo punto di vista i risultati ottenuti possano essere considerati come un successo. Di minore impatto invece appaiono i risultati positivi all'interno dell'azienda, anche se la riduzione degli scarti di produzione, evidenziata dal 18% delle aziende, appaia tutt'altro che trascurabile.

Ulteriori considerazioni sono le seguenti.

- Le valutazioni espresse sono frutto di stime: nel settore legno-arredo è praticamente sconosciuto il controllo gestione, quindi ogni comparazione tra presente e passato non può fare altro che stimare o valutare indirettamente gli effetti della certificazione.
- Indubbiamente vi è una deriva negativa nella gestione dei sistemi qualità, soprattutto da parte delle aziende certificate più recentemente. Esaurito o quasi il numero degli entusiasti, si certificano ora soprattutto le aziende che lo debbono fare per imposizione della clientela. Si tende sempre di più a considerare la certificazione un peso da sopportare o un bene da acquistare: questa tendenza è esasperata dalla continua offerta di certificati, in termini squisitamente commerciali, da parte dei troppi organismi di certificazione che ormai considerano la certificazione solo un business come gli altri (tu vendi formaggini, io certificati). Non ci si può aspettare, dalle aziende che si certificano in queste condizioni, la completa comprensione e la condivisione degli obiettivi delle norme ISO 9000.
- Alcuni aspetti, per lo più positivi, non traspaiono dai numeri esaminati. Tra questi è rilevante il clima di lavoro, che quasi tutte le aziende confermano essere grandemente migliorato dopo la certificazione. Il miglioramento è da attribuire soprattutto a due elementi: la chiarezza dei ruoli, che le piccole e medie aziende spesso acquisiscono per la prima volta, e la partecipazione alla stesura delle procedure e delle istruzioni operative, che crea un clima umano di partecipazione e collaborazione.
- Icila ritiene che lo stimolo alla certificazione delle aziende debba proseguire e l'atteggiamento nei loro confronti continuare nei termini finora adottati:
 - non si vuole vendere certificati ma aiutare le aziende a migliorarsi;
 - attraverso le sorveglianze costringiamo quelle aziende che si sono certificate senza convinzione a migliorarsi gradualmente, anche contro la loro intenzione.Pensiamo che solo in questo modo possiamo aiutare le aziende ad essere più competitive e il Sistema Qualità Italia a sopravvivere.

(Gianni Martelli)