

LEGNO E ARREDAMENTO:

LA SODDISFAZIONE DELLE AZIENDE CERTIFICATE**SINTESI**

Dall'analisi della soddisfazione dei clienti condotta nel 2002 da ICILA, l'istituto di certificazione dedicato specificatamente al legno e all'arredamento, si ha una chiara indicazione dello stato del settore. Sono in calo le illusioni di qualche anno fa, di chi sperava che dalla certificazione, magari ottenuta senza una vera partecipazione, si moltiplicassero immediatamente le vendite; in compenso sono in buon aumento le aziende che si sono rese conto di come i principi della certificazione, se ben applicati, comportano netti miglioramenti nel funzionamento dell'azienda, soprattutto nei suoi rapporti con il personale e la clientela, in definitiva nella efficacia e nella efficienza della sua operatività.

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 2001		
<u>Produzione</u>		
Fatturato	M€	38.755
Saldo import-export	M€	+7.520
Imprese	N°	87.546
Addetti	N°	413.782
<u>Commercio al dettaglio di mobili</u>		
Fatturato	M€	11.155
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 legno di conifere, nord America e Paesi tropicali per le latifoglie

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

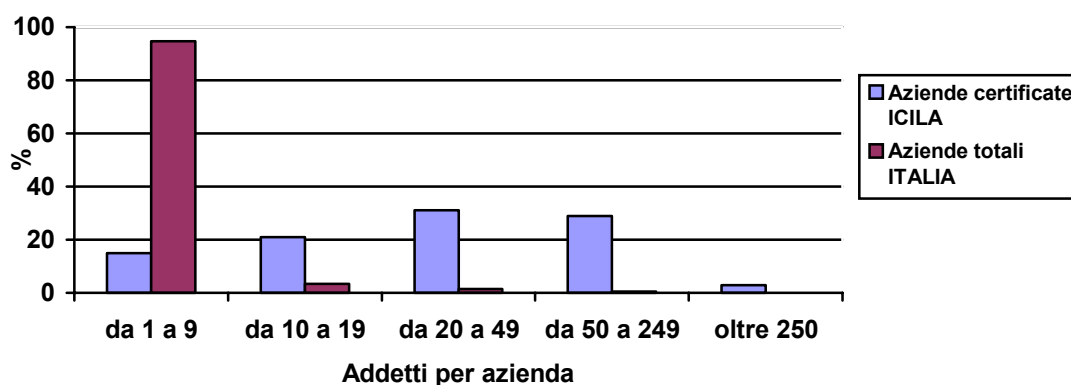
LA DIMENSIONE DELLE AZIENDE

Per avere un orientamento sulle dimensioni delle aziende certificate, prendiamo in considerazione i risultati ottenuti da Icila, che al 31/12/2002 era il leader settoriale.

a) Dimensione dell'organico

Dimensioni (per numero di addetti) delle aziende certificate ISO 9000 da Icila al 31/12/2002 in confronto con i dati complessivi italiani		
Addetti per azienda	Aziende certificate da ICILA	Aziende totali ITALIA
N°	%	%
1-9	15	94,8
10-19	21	3,3
20-49	31	1,4
50-249	29	0,5
250 e oltre	3	0,07
Totale	100	100

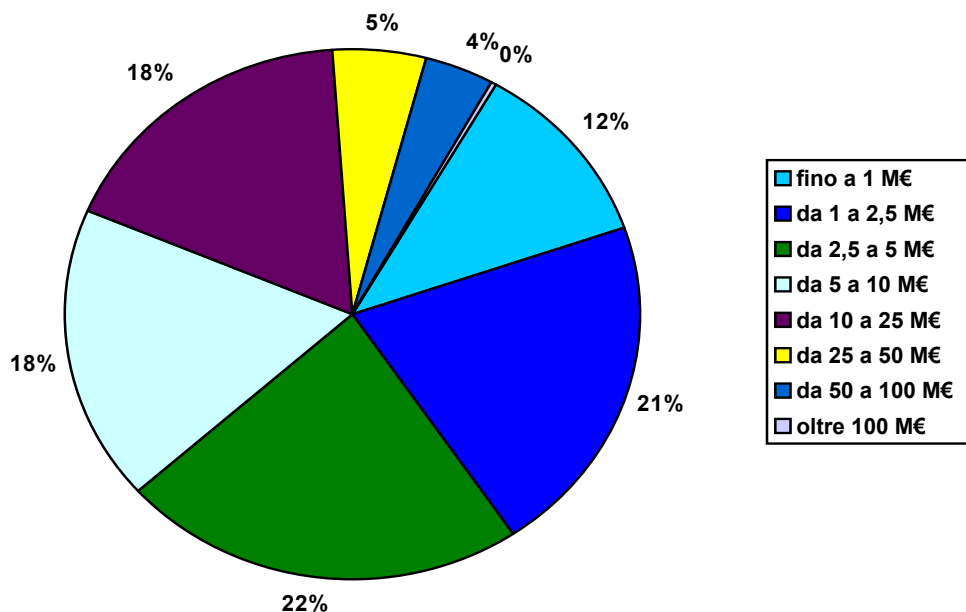
L'incidenza percentuale delle imprese maggiori è molto più elevata tra le certificate rispetto al numero totale di aziende. Questo dimostra (ma era facilmente intuibile) che sono per prime le aziende di grande e media dimensione ad avvicinarsi alla certificazione. E' però notevole il fatto che ben il 15% delle certificazioni sia andato ad imprese con meno di 10 dipendenti: segnale indubbio della riconosciuta utilità ad adeguarsi a questo tipo di norma.



b) Dimensione del fatturato

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

Dimensioni (per fatturato) delle aziende certificate ISO 9000 da Iclila al 31/12/2002		
Fatturato		%
Meno di 1	Mill €	11,5
1 - 2,5	"	20,6
2,5 - 5	"	22,9
5 - 10	"	18,0
10 - 25	"	17,5
25 - 50	"	5,2
50 - 100	"	4,0
oltre 100	"	0,3
Totale		100



Dato il numero modesto di grosse aziende esistenti, la maggior parte delle certificazioni è andata a imprese di dimensione media e piccola. Questo dimostra l'inconsistenza dell'asserzione, avanzata da alcuni, secondo cui la certificazione è pertinenza soprattutto delle grandi aziende.

LA CERTIFICAZIONE NEL SETTORE

Nel settore del legno-arredo il tipo di certificazione più diffuso è senz'altro quello relativo ai sistemi qualità aziendali (ISO 9000). Recentemente si sono avuti sviluppi considerevoli nella certificazione ambientale (ISO 14.001) e soprattutto nella certificazione forestale (gestione sostenibile delle foreste e garanzia di impiego di prodotti da esse derivanti, secondo i principi FSC e PEFC): le certificazioni di prodotto, di comportamento etico, della sicurezza sono agli inizi.

Certificazioni nel settore legno-arredo in Italia al 31/12/2002			
	Totale siti certificati	Di cui da ICILA	
	N°	N°	%
Sistemi Qualità (ISO 9000)	1.083	655	61
Sistemi di Gest. Ambientale (ISO 14001)	53	39	74
Foreste	2	1	50
Catena di custodia forestale (a)	51	18	35
Prodotto (cucine componibili)	3	2	67
Etica (SA 8000)	1	1	100

(a) al 22/5/03

Il settore dimostra un certo ritardo, rispetto alla media degli altri settori merceologici, come esposto nella tabella seguente

Approccio alla certificazione ISO 9000 Confronto tra Legno Arredo e altri settori			
		Totale Italia	Legno- Arredo
Aziende operative	N°	4.800.000 (a)	112.000 (b)
Aziende certificate al 12/02 (c)	N°	48.551	888
Rapporto percentuale	%	1,01	0,79

(a) esclusa agricoltura (b) 90.000 produttive e 22.000 commerciali (c) N° siti diviso 1,28

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 relativamente alle domande afferenti i risultati ottenuti con la certificazione ISO 9000 (sistemi di gestione della qualità). Per una valutazione di come i pareri si siano evoluti nel tempo, raffrontiamo questi dati con gli analoghi espressi dalle aziende nel 1998.

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	2002
	Risposte: meno del 30%	78%
tra il 30 e il 70%	15%	23%
più del 70%	7%	5%

Sembra che negli ultimi 4 anni la richiesta di certificazione da parte della clientela sia diminuita, sia pur di poco. Questo contrasta con le asserzioni di gran parte delle aziende che si avvicinano ora alla certificazione: esse sostengono la sua indispensabilità per partecipare a gare d'appalto e alla fornitura di clienti importanti, in Italia e all'estero.

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	2002
Risposte: Opportunità di crescita e miglioramento	95%	94%
Riorganizzazione aziendale	68%	65%
Riduzione costi di produzione	41%	40%
Richiesta specifica della clientela	32%	31%
Strumento per allargare le vendite	39%	41%
Partecipazione ad appalti	14%	21%
Mantenimento clientela acquisita	25%	23%
Altro	8%	5%

Non è cambiato molto, negli ultimi anni. Poche aziende hanno evidenziato l'intento di accedere a finanziamenti pubblici, che viene stimato di solito molto di più di quanto qui appaia. Le motivazioni di marketing continuano ad essere prevalenti, come anche 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: essi sono anche quelli che hanno registrato i maggiori successi.

Domanda: Sono migliorati i rapporti con la clientela a causa della certificazione?		
	1998	2002
Risposte positive:	42%	56%

Domanda: Avete potuto acquisire nuovi clienti grazie alla certificazione?		
	1998	2002
Risposte positive:	14%	22%

Domanda: E' migliorata la vostra immagine aziendale?		
	1998	2002
Risposte positive:	74%	84%

Domanda: Si sono ridotti i reclami della clientela a seguito della certificazione?		
	1998	2002
Risposte positive:	41%	35%
Di cui: fino al 10%	32%	10%
dall'11 al 20%	25%	6%
dal 21 al 30%	26%	2%
oltre il 30%	17%	5%

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. Per il resto appare indubitabile che il maggior risultato ottenuto dalla certificazione sia rappresentato dal miglioramento dei rapporti con la clientela.

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?		
Risposte positive:	9%	95%
Di cui: fino al 10%	3%	4%
dall'11 al 20%	5%	4%
dal 21 al 30%	0%	2%
oltre il 30%	1%	-

Domanda: Si sono ridotti gli scarti di produzione a seguito della certificazione?		
Risposte positive:	32%	15%
Di cui: fino al 10%	14%	6%
dall'11 al 20%	7%	3%
dal 21 al 30%	8%	9%
oltre il 30%	3%	1%

Domanda: Si sono ridotti i costi di produzione a seguito della certificazione?		
Risposte positive:	1%	16%
Di cui: fino al 10%	0%	7%
dall'11 al 20%	0%	5%
dal 21 al 30%	1%	1%

Sono risultati di tutto rispetto, che dimostrano come una buona applicazione delle norme non solo migliora l'organizzazione ma determina un sensibile aumento dell'efficienza.

CONCLUSIONI

Le schede relative alla soddisfazione dei clienti di Icila per l'anno 2002 dimostrano l'ottenimento di sensibili successi da parte delle aziende, grazie all'acquisizione di un sistema qualità certificato. In primis è da sottolineare il miglioramento dei rapporti con la clientela: ma anche gli incrementi della produttività aziendale costituiscono motivazione sufficiente a giustificare il processo.

Non è quantificabile l'altro parametro importante, costituito dal clima aziendale. Applicare correttamente la normativa significa chiarire i ruoli, addestrare le persone, informarle sugli obiettivi e sui percorsi per raggiungerli: e questo crea indubbiamente un clima di lavoro più rilassato e consapevole, determinante ai fini dell'efficienza; è parere quasi unanime delle aziende che grandi passi in questa direzione sono stati da esse compiuti.