

LE ISO 9000 NEL LEGNO E ARREDAMENTO – La soddisfazione del cliente certificato.

Si espongono i risultati delle analisi della soddisfazione dei clienti condotte da ICILA 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.

La certificazione nel settore

Dal punto di vista della certificazione, il settore si è dedicato finora soprattutto ai sistemi qualità aziendali. Le certificazioni ambientali, di prodotto e le 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 comparto evidenzia un certo ritardo, rispetto alla media degli altri settori merceologici.

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. A fine 1999 l'Istituto 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).

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 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 avevano la seguente composizione:

Dimensioni (per fatturato) delle aziende certificate ISO 9000 da ICILA 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

I giudizi espressi sulla certificazione

ICILA ha l'obiettivo di valutare la soddisfazione del proprio cliente 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 riguardanti i risultati ottenuti con la certificazione ISO 9000. Sono relativi agli anni 1998, 1999 e al periodo gennaio - maggio 2000.

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%

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%

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: è 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%

Domanda: è 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%

Conclusioni

Dall'esame delle schede clienti 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, 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, è tutt'altro che trascurabile.