

La qualità e i suoi numeri

Dall'ultimo censimento generale dell'Industria e dei Servizi effettuato dall'Istat, emergono dei dati, peraltro ancora provvisori, su come è strutturata la nostra Italia. Il censimento tiene conto di tutte le unità locali delle imprese, ivi comprese quelle individuali dei lavoratori autonomi e dei liberi professionisti, delle istituzioni pubbliche e di quelle private.

Alla data di riferimento del Censimento (22 ottobre 2001) sono state rilevate 4.138.219 unità locali e 18.773.824 addetti (dipendenti e indipendenti).

Rispetto al 1991 si rileva un incremento delle unità locali pari al 9,3%, se si considerano i dati provvisori del 1991, e del 6,9% se si considerano i dati definiti del 1991.

La composizione per macrosettori di attività economica, che emerge dal Censimento, conferma che l'economia italiana è fortemente caratterizzata da attività terziarie. Nel 2001 le unità locali dell'industria rappresentano il 23,9% del totale, con una riduzione della quota di 2,6 punti percentuali rispetto al 1991. Anche il settore del commercio, che comprende nel 2001 il 32,2% delle unità locali, rileva una perdita, pari a 3,4 punti. Al contrario nel settore degli altri servizi le unità locali hanno segnato un incremento di 5,1 punti percentuali della propria quota rispetto al 1991, raggiungendo nel 2001 il 36,9% del totale. Anche le unità locali delle istituzioni aumentano di quota, passando dal 6,1% al 7,0%.

Secondo i dati resi disponibili dalle Camere di Commercio Italiane, nel periodo di osservazione 2003, risultano registrate 5.904.883 imprese, distribuite nei vari settori, di cui risultano attive 4.995.738.

Tenendo conto che una grossa fetta è rappresentata da Imprese Individuali e da strutture organizzate in altre forme, restano soltanto 1.489.668 fra società di capitali e società di persone.

Supponendo che sia proprio questo ultimo tipo di strutture a richiedere più frequentemente la "certificazione qualità" (nel piccolo data base dei nostri clienti queste rappresentano quasi l'86% del totale), i dati relativi alle aziende certificate non sono proprio confortanti (a mio modesto giudizio).

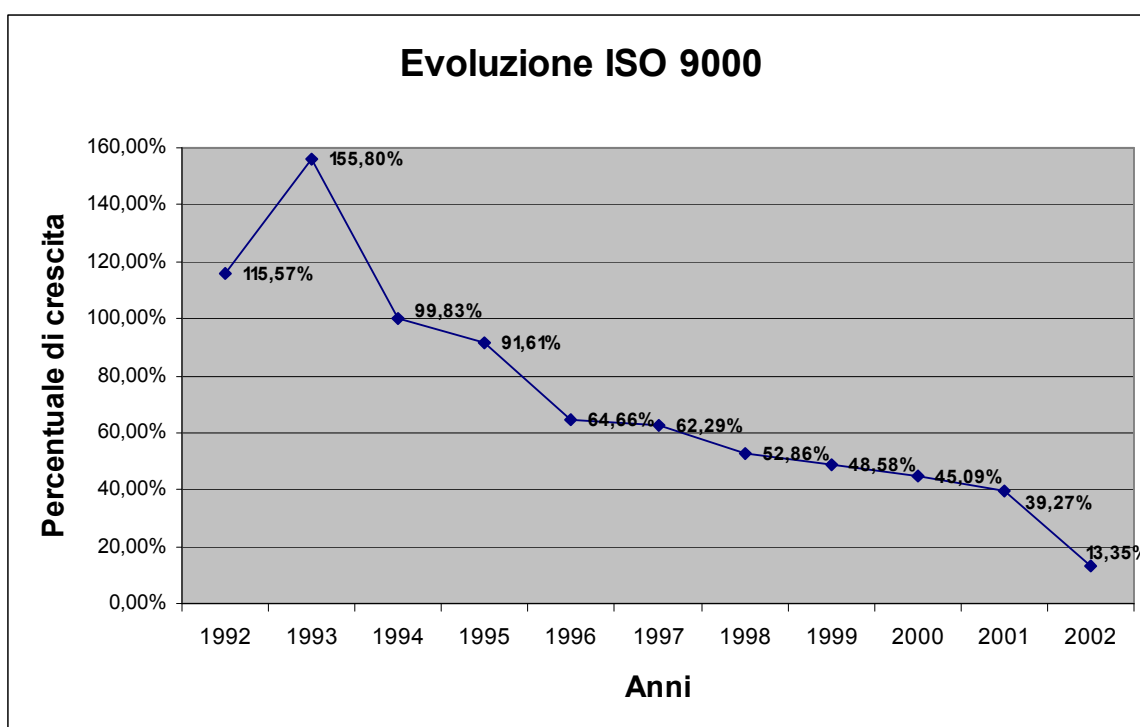
In Italia, infatti, secondo i dati Sincert al 31 dicembre 2003, il totale dei certificati risultano essere 50.674, unicamente relativi alla norma ISO 9001:2000 (57.113 al 30 novembre 2003 considerando anche le ormai superate ISO 1994).

La maggior parte di queste aziende sono presenti in Lombardia. A seguire Veneto, Emilia Romagna, Lazio e Piemonte.

I certificati vengono rilasciati in funzione del settore al quale l'azienda appartiene, cosiddetti settori di accreditamento. Dalle statistiche riportate, il settore dal quale arriva il maggior numero di richieste riguarda le "Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi" dove la partecipazione ad appalti pubblici rende quasi imprescindibile il possesso di tale requisito.

Al secondo posto "Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo" e a seguire "Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio". Al quarto posto i "Servizi professionali d'impresa" nel quale rientrano moltissime aziende di servizi che svolgono attività consulenziale di vario tipo.

Se analizziamo l'evoluzione delle organizzazioni italiane certificate sotto accreditamento SINCERT a partire dal 1991, notiamo come negli ultimi anni l'incremento, rispetto all'anno precedente, sia stato decisamente basso. Eppure di aziende ce ne sono tante...



Ora la domanda è: se nei 50.674 certificati al 31 dicembre 2003 consideriamo una crescita in base a nuove emissioni anche solo del 10%, restano circa 45.606 certificati. E gli 11.500 altri certificati (57.113 - 45.606), dove sono finiti? Ma vuoi vedere che chi era certificato con la vecchia norma non ha adeguato il proprio sistema e non ha rinnovato il suo certificato? Allora è proprio vero ciò che è riportato in riviste autorevoli in questi ultimi giorni....”L’Italia non investe....”.

Perché in Italia non si vuole capire quale è l’importanza della qualità (ma a quanto pare di tante altre cose...)! Sicuramente i Sistemi di Gestione per la Qualità che sono stati adottati non sempre rispecchiavano la realtà aziendale, erano pesanti, con tanta carta ed inutile modulistica, con procedure lunghissime e difficilmente applicabili. Ma forse costavano anche poco, si cercava solo il “bollino” dimenticando che utilizzare degli strumenti di controllo per definire la propria strategia è indispensabile per sopravvivere in un mercato in continuo movimento.

D’ora in poi, valutiamo anche la “qualità” del servizio che ci viene offerto insieme al tanto ricercato “bollino”!

Dott.ssa Loredana Pungitore