

1. L'economia dei servizi

1. Lo sviluppo del settore terziario e i riflessi sulle dinamiche del sistema economico

L'osservazione dei moderni sistemi economici, sia quella diretta, sia quella basata su aggregazioni di dati di sintesi macroeconomici, evidenzia una sempre maggiore importanza del settore terziario. I dati di contabilità nazionale degli ultimi trenta anni mostrano che nel nostro Paese il settore terziario è cresciuto in misura sensibile, sia con riferimento al numero di addetti sia in termini di valore aggiunto e pertanto di contributo alla formazione del reddito nazionale¹.

Questa tendenza si ritrova peraltro in tutti i Paesi ad economia di mercato². Per i sistemi ad economia pianificata la valutazione del fenomeno della ter-

¹ Il peso di questo settore sul totale degli occupati è aumentato dal 33,7% del 1960 al 44,9% del 1973, al 49,5% del 1981 per arrivare nel 1985 ad un valore pari al 55,2%; nel 1987 il numero di addetti del comparto terziario risulta pari al 59,2% della forza lavoro occupata. Nel decennio 1977-1987 si registra pertanto nel settore terziario un incremento di oltre il 20% della capacità di attrazione di forza lavoro presente nel sistema produttivo. È da sottolineare inoltre che il numero degli occupati in questo settore è aumentato anche in periodi di congiuntura economica sfavorevole, nei quali il terziario si è spesso rivelato un serbatoio di ricezione della forza lavoro espulsa dal comparto manifatturiero ed agricolo. In termini di formazione del valore aggiunto (al costo dei fattori produttivi) la dinamica del decennio 1977-1987 mostra un andamento crescente: dal 50,1% nel 1977 al 61,8% nel 1987, con un incremento del peso percentuale del settore pari al 23,35%.

Il fenomeno cosiddetto della terziarizzazione dell'economia è riscontrabile peraltro, sia nell'evoluzione della struttura produttiva sia nella composizione dei consumi privati e pubblici; manca tuttavia ad oggi una teoria generalizzata, capace di fornire un'interpretazione organica e sistematica delle determinanti del fenomeno.

² L'analisi della distribuzione settoriale dell'occupazione in alcuni Paesi OCSE mostra il seguente andamento, in valori percentuali: (ns. elaborazione su fonti statistiche internazionali).

ziarizzazione risulta invece più complessa, in quanto le statistiche disponibili non fanno riferimento, come nei Paesi occidentali, al concetto di valore di mercato. Tuttavia la rilevante presenza dell'apparato pubblico fa supporre che il settore terziario abbia anche in queste realtà un peso determinante³.

Tale fenomeno evolutivo induce una serie di ripercussioni significative sulla struttura e sul funzionamento del sistema economico e quindi sulla competitività del sistema Paese.

In primo luogo va osservato che lo sviluppo del terziario pone di per sé il problema della ridefinizione di un equilibrio fra i settori in cui si articola il sistema stesso: primario, secondario (o manifatturiero) e terziario. Tutti i sistemi economici progrediti si caratterizzano, in altri termini, per un contributo equilibrato dei diversi settori alla crescita economica.

Infatti, anche se le teorie economiche della specializzazione suggeriscono che i sistemi produttivi dei diversi Paesi debbono svilupparsi lungo le direttrici a loro più consone (per disponibilità dei fattori produttivi, di un particola-

	anno	agricoltura	industria	terziario
Canada	1960	13.3	33.2	53.5
	1985	5.3	25.4	69.3
Francia	1960	22.5	37.6	39.9
	1985	7.6	32.0	60.4
Germania Federale	1960	14.4	47.0	39.1
	1985	5.5	41.0	53.5
Giappone	1960	30.2	28.5	41.3
	1985	8.8	34.9	56.4
Regno Unito	1960	4.7	47.7	47.6
	1985	2.6	33.6	65.1
Stati Uniti	1960	8.5	35.3	56.2
	1985	3.1	28.0	68.8

Paradossalmente anche i Paesi in via di sviluppo mostrano un significativo peso del settore terziario; ciò trova spiegazione secondo S. VICARI, *Imprese di servizi e politiche di mercato. Le dimensioni del processo competitivo*, Giuffrè, Milano, 1983, pag. 25 in due fenomeni: 1) la colonizzazione a cui sono sottoposti tali Paesi da parte delle economie più progredite, che esportano anche modelli di consumo o almeno innescano fenomeni di imitazione; 2) la forte presenza di consumi collettivi sostenuti dall'apparato statale. Un ulteriore fattore che può contribuire a spiegare il fenomeno è costituito in molti casi dalla mancanza di capitali per investimenti fissi nel settore industriale.

³ Il fenomeno appare peraltro rilevante anche per i Paesi cosiddetti ex-comunisti che, avendo abbandonato l'economia pianificata ed essendosi orientati all'economia di mercato, non hanno ancora introdotto nuovi sistemi di contabilità nazionale.

re know-how, di competenze e infrastrutture significative, di condizioni climatiche e di sviluppo culturale, ecc.), fino a configurarsi sui mercati internazionali come portatori di competenze specifiche e distintive⁴, un'osservazione attenta della solidità dei diversi sistemi-Paese mostra che in grande misura questa dipende dal bilanciato peso dei differenti settori in termini di occupati, di valore aggiunto, di contributo percentuale al PIL.

La ricerca di un simile bilanciamento o equilibrio porta in realtà alla formazione di sistemi economici caratterizzati nei diversi Paesi da differenti mix di composizione, in ragione dello stadio di sviluppo economico, sociale, culturale raggiunto dal Paese, nonché di eventuali interventi di natura politica e istituzionale realizzati nell'ambito dello stesso.

Occorre infatti osservare che tutti i sistemi socio-economici hanno andamenti discontinui, legati a fenomeni di sviluppo e di evoluzione e alla conseguente necessità di introdurre aggiustamenti e correttivi al fine di riconquistare posizioni di equilibrio. Il funzionamento stesso dei sistemi socio-economici

⁴ La teoria dei vantaggi comparati, sulla cui base si è attuata la politica economica del libero scambio nelle relazioni economiche internazionali, sostiene l'accrescersi dell'utilità complessiva per ciascuno dei Paesi che attuano tra di loro scambi commerciali derivanti dalle produzioni nelle quali si sono specializzati e per le quali detengono una superiorità, tale da consentire loro di produrre in quantità più elevate e a costi inferiori. Un'accentuata specializzazione economica può essere peraltro sostenuta solo in un sistema di scambi molto sviluppato. La teoria, enunciata da Torrens e Ricardo (cfr. D. RICARDO, *On the principles of political economy and taxation*, J. Murray, London, 1817, cap. VII) è stata ripresa e sviluppata da numerosi Autori che hanno affrontato il tema delle direttrici di sviluppo del commercio internazionale; si veda in particolare il modello di Heckscher-Ohlin-Samuelson. Per un approfondimento si rimanda a G. GANDOLFO, *Teoria pura del commercio internazionale*, ISEDI, Milano, 1978. È opportuno d'altro canto ricordare che gli stessi economisti, negli studi più recenti, tendono a sottolineare alcune lacune interpretative derivanti dall'applicazione degli assunti della teoria classica e neoclassica alle evoluzioni storiche dei sistemi produttivi nei Paesi industrializzati e dei flussi di commercio internazionale. Se da un lato infatti «i teoremi sui costi comparati sono applicabili in un contesto statico, caratterizzato da dotazioni fisse dei fattori, un dato livello di tecnologia e una data struttura della domanda interna», è pur vero che «i fenomeni di convergenza o divergenza nella specializzazione internazionale dei paesi nascono invece in un contesto dinamico», nel quale numerosi fattori sembrano «stimolare fenomeni di inseguimento tecnologico e di trasformazioni strutturali convergenti»: l'abbattimento progressivo delle barriere doganali, la modificazione delle dotazioni assolute e relative di fattori, la diffusione dei modelli tecnologici e organizzativi, nonché dei modelli di consumo. Non di meno le politiche industriali e terziarie promosse dal decisore pubblico «incidono sulla struttura dei vantaggi comparati di un paese e pertanto sui modelli di specializzazione spontanei». Cfr. F. ONIDA, *Commercio orizzontale, specializzazione e despecializzazione: una sfida aperta per la teoria dei costi comparati*, in R. CAMAGNI, *Il commercio orizzontale. Stato della teoria e verifiche empiriche*, CLEUP, Padova, 1981.

ci può essere spiegato come una dinamica evolutiva indotta dalla continua ricerca di nuove ed adeguate situazioni di equilibrio⁵.

A causa delle caratteristiche sopra enunciate, l'andamento del sistema economico impone talora il ricorso a modificazioni di natura istituzionale o l'adozione di interventi di politica economica e sociale⁶.

In particolare, in presenza di fenomeni di raffreddamento del ciclo economico, o in caso di repentine modificazioni degli assetti politico-istituzionali in determinate aree geografiche, il relativo equilibrio tra i settori consente una certa flessibilità, assai utile per fronteggiare senza gravi danni la situazione di crisi.

Una seconda conseguenza dell'avvenuta modificazione della struttura del sistema economico riguarda la trasmissione delle crisi tra i diversi settori.

Questi sono tra loro legati da strette relazioni di interdipendenza, tramite flussi fisici e finanziari, secondo rapporti quantitativi variabili nei diversi sistemi economici. La crisi di un settore si trasmette quindi agli altri comparti dell'economia; e l'ampiezza della crisi è tanto maggiore quanto più intensi e vasti sono gli scambi che il settore in questione intrattiene con gli altri, e quanto più alta è la quota del settore stesso nella produzione del reddito nazionale⁷.

Quando poi il sistema è fortemente sbilanciato verso il terziario, il rischio di recessione è ancora maggiore, a motivo di alcune caratteristiche del settore stesso, che sono di seguito analizzate⁸.

In primo luogo, una disamina per quanto sommaria delle attività economiche che confluiscono nel settore terziario, consente di affermare che una quota non trascurabile delle stesse è rivolta a soddisfare consumi non di pri-

⁵ Si veda in proposito la modellistica di macroeconomia dinamica elaborata per spiegare le modalità di sviluppo dei sistemi economici e le fluttuazioni cicliche o cicli economici. Cfr. O. J. BLANCHARD - S. FISCHER, *Lecture di macroeconomia*, Il Mulino, Bologna, 1992.

⁶ Le politiche istituzionali, sociali ed economiche rappresentano differenti modalità di azione del soggetto pubblico nei diversi campi di attività. La classificazione proposta è ripresa da Y. MENY - J.C. THOENIG, *Le politiche pubbliche*, Il Mulino, Bologna, 1991. Per un approfondimento del tema si rimanda al cap. 10 del presente lavoro.

⁷ Sulle interdipendenze settoriali si veda W. LEONTIEF, *Teoria economica delle interdipendenze settoriali (input-output)*, Etas-Kompass, Milano, 1968. Un'analisi del grado di influenza del settore terziario sugli altri due comparti è desumibile dalla disaggregazione mediante le tavole intersettoriali proposta da F. MOMIGLIANO - D. SINISCALCO, *Terziario totale e terziario per il sistema produttivo*, in AA.VV., *Il terziario nella società industriale*, F. Angeli, Milano, 1980.

⁸ Sul rischio derivante da una crescita del settore terziario che penalizzi lo sviluppo del comparto manifatturiero e porti ad una deindustrializzazione del Paese, si veda S. VACCÀ, *Un nuovo terziario per trasformare l'industrializzazione*, in AA.VV., *Il terziario nella società industriale*, cit.

maria importanza, non essenziali o perlomeno ritenuti tali dai potenziali acquirenti. In ragione di questa loro natura, la domanda di servizi idonei a soddisfare questa fattispecie di bisogni umani è caratterizzata da una accentuata elasticità al reddito; pertanto tali consumi sono maggiormente esposti al rischio di drastici tagli in periodi congiunturali non favorevoli⁹.

Si pensi ad esempio alla posizione marginale assunta dalle spese per viaggi e divertimenti nell'ambito delle decisioni fra alternative di consumo adottate dall'azienda familiare, qualora questa sia investita da problemi di carattere economico e finanziario o in presenza di fenomeni di recessione. In modo analogo i servizi di consulenza o di formazione del personale vengono spesso ritenuti, nell'ambito delle aziende di produzione o delle aziende pubbliche, esigenze la cui soddisfazione è differibile a periodi temporali caratterizzati da adeguate disponibilità di risorse finanziarie e da congiuntura favorevole; talché le spese per l'acquisizione di questi servizi risultano contenute, ridimensionate o eliminate nei periodi di tensione finanziaria e di difficoltà economica, mentre trovano adeguato spazio nei momenti più floridi della vita aziendale.

Per quanto attiene le attività di servizi rivolte al soddisfacimento di bisogni voluttuari o in ogni caso non di primaria importanza, si evidenzia una seconda rilevante caratteristica. I bisogni umani riflettono in ogni caso il comporsi di elementi di carattere oggettivo (necessità di nutrirsi ad esempio) ed elementi di natura soggettiva (preferenza per certi tipi di alimenti). La dinamica domanda/offerta relativa a servizi "non essenziali" risulta ancor più influenzata, rispetto a quella di altri beni, da elementi di carattere emotivo, ossia da quei fattori che le teorie sul comportamento economico dei consumatori identificano come "soggettivi".

Dal lato dell'offerta, le decisioni relative al dimensionamento e alla distribuzione sul mercato, sono fortemente condizionate da previsioni sulle attese e sui comportamenti dei potenziali clienti.

Le suddette previsioni possono tuttavia risultare scarsamente significative a motivo, non tanto della strumentazione adottata per definire possibili scenari futuri (le tecniche di ricerche di mercato), quanto soprattutto di due elementi, che connotano i comportamenti dei clienti:

– l'elevata soggettività e la difficoltà per i clienti stessi di definire con chiarezza e precisione le proprie esigenze e i propri bisogni;

⁹ Tale ipotesi è sostenuta da diversi studiosi sulla base della legge di Engel, che postula l'esistenza di una scala di priorità nei bisogni da soddisfare alla quale si correla la destinazione del reddito *pro capite*.

– l’elevata variabilità nel tempo delle esigenze di cui è portatore uno stesso soggetto.

Con riferimento al primo aspetto va osservato che tale difficoltà può essere dettata da differenti fattori, in alcuni casi ascrivibili al comportamento del consumatore, in altri alle caratteristiche “tecniche” proprie del servizio erogato. Nella prima ipotesi, è possibile ad esempio che il cliente non abbia riflettuto a sufficienza sul problema o sia reticente ad esternare le proprie preferenze¹⁰.

In molti casi i servizi offerti sono così sofisticati che il consumatore manifesta semplicemente una generica sensazione di necessità o un bisogno latente, ma non è in grado di definire le specificità e il contenuto della risposta richiesta. In ambito sanitario ad esempio il paziente esprime un’esigenza di intervento sul suo stato di salute, ma solo attraverso specifiche competenze professionali è possibile identificare il tipo di prestazioni di cui necessita. In numerose altre circostanze è lo stesso produttore di servizi che partecipa attivamente al processo di diagnosi o di definizione del fabbisogno dell’utente: si pensi alle iniziative di formazione in campo professionale, nel caso in cui le aziende richiedenti non siano strutturate al loro interno con specifiche unità responsabili dei problemi di gestione del personale. Altri esempi si ritrovano nel settore dell’educazione scolastica, nell’ambito della consulenza gestionale ed informatica, della consulenza finanziaria, ecc.

Con riguardo al secondo elemento si sottolinea come sul fronte della domanda non di rado si innescano fenomeni ostentativi, di imitazione, di mode che costituiscono fattori trainanti lo sviluppo di determinate attività di servizio¹¹.

¹⁰ «Un ente pubblico per l’edilizia popolare ha preso di recente la decisione di costruire abitazioni nuove a basso costo basandosi sulle idee e i desideri dei futuri fruitori piuttosto che sulle idee degli architetti. (...) L’ente ha provveduto quindi ad intervistare famiglie a basso reddito per venire a conoscenza dei loro bisogni e desideri relativi all’altezza che l’edificio avrebbe dovuto avere, al numero di stanze di ogni appartamento, alle dimensioni della cucina, alla sistemazione dell’entrata, e così via. Con grande sorpresa, si trovò che molte famiglie non erano in grado di descrivere il loro appartamento ideale, oppure ricadevano nella descrizione dell’appartamento abitato in passato». Cfr. P. KOTLER, *Al servizio del pubblico*, Etas Libri, Milano, 1990, pag. 124.

¹¹ La teorizzazione organica e sistematica di questo fenomeno, basata sul concetto di interdipendenza delle preferenze, è da attribuirsi all’opera di J.S. DUESENBERY, *Income, saving, and the theory of consumer behavior*, Harvard University Press, Mass., Cambridge, 1949 (trad. it. *Reddito, risparmio e teoria del comportamento del consumatore*, Etas Kompass, Milano, 1969). Le teorie economiche hanno in seguito attinto anche dall’analisi psicologica e sociologica dei consumi, le motivazioni che concorrono a spiegare il comportamento dei singoli o di aggregati di individui.

Le aspettative contribuiscono inoltre in misura rilevante alla formulazione di un giudizio, da parte del cliente, sulla qualità della prestazione ricevuta e quindi concorrono a determinare il grado di soddisfacimento che lo stesso manifesta.

Un ultimo elemento che spiega l'accentuata elasticità della domanda, nell'ambito del settore terziario, è dato da questo aspetto: poiché i valori economici generati negli scambi non sono, in questo settore, direttamente legati a caratteristiche materiali e tangibili dei beni oggetto di scambio, risulta più arduo ancorare la formazione dei prezzi, e quindi dei valori economici ad elementi oggettivi e verificabili¹².

Possono pertanto formarsi effetti di illusione: una crescita dei prezzi unitari per il medesimo servizio o un differenziale di prezzi fra alternative di acquisto può essere facilmente percepito dal cliente come una reale divaricazione del valore del servizio offerto, della qualità dello stesso e dell'utilità da esso ritraibile¹³.

Nel caso di consumi ostentativi, peraltro, le interpretazioni sociologiche del comportamento del consumatore, ampiamente accolte dalle teorie economiche, attribuiscono al fattore prezzo un ruolo rilevante nella formazione delle preferenze: si tratta del cosiddetto effetto di Veblen.

Tali considerazioni risultano estendibili anche alle situazioni di consumo in

¹² Le caratteristiche di intangibilità e immaterialità dei servizi oggetto di negoziazione causano di frequente notevoli difficoltà per i consumatori, di valutare le specificità delle diverse offerte esistenti sul mercato, di apprezzarne le sostanziali differenze e di compiere scelte "razionali". Tali caratteristiche peraltro incidono in modo non trascurabile sulle logiche di gestione e sui sistemi operativi adottabili dalle aziende erogatrici di servizio; per una disamina di tali problematiche si rimanda al cap. 3 del presente scritto.

¹³ Facendo riferimento ai soli schemi micro-economici, l'aumento del prezzo unitario di vendita viene interpretato come segno di un'utilità proporzionalmente maggiore per l'acquirente e quindi di un maggior soddisfacimento dei suoi bisogni. Questa considerazione vale però solo in condizioni di reale trasparenza dei mercati, condizione raramente verificata, specie nel settore terziario.

Il prezzo negoziato rappresenta di fatto un meccanismo di oggettivazione dei giudizi di utilità degli acquirenti; essi sono disposti a pagare solo in ragione del valore percepito; la mancanza di un oggetto tangibile accentua la correlazione del valore percepito a segnali di valore intangibili e soggettivi. In tal caso anche il prezzo assume una forte valenza nel processo di comunicazione da aziende fornitrici ad aziende clienti, siano queste di consumo o di produzione. Per una compiuta disamina del concetto di valore percepito e degli strumenti che l'azienda può utilizzare per indirizzare il processo di apprezzamento del cliente si veda M.E. PORTER, *Il vantaggio competitivo*, Edizioni di Comunità, Milano, 1987, pagg. 160-162. Sul tema si veda anche R. FIOCCA, *Evoluzione dei consumi e politiche di marketing*, EGEA, Milano, 1990, in particolare il paragrafo 1.4.

cui deve ritenersi che «in mancanza di altri punti di riferimento, il prezzo sostituisca le caratteristiche qualitative del bene»¹⁴.

Gli spunti di riflessione fin qui delineati, in merito allo sviluppo e alle peculiari caratteristiche del settore terziario, sottolineano la necessità di precisare, almeno per grandi gruppi, le attività economiche in esso comprese per meglio delimitare l'ambito di analisi a cui estendere le considerazioni di seguito svolte.

Nel settore terziario sono convenzionalmente comprese una gamma di attività che si è andata ampliando e differenziando nel tempo; alle più tradizionali attività di servizio, quali la distribuzione commerciale, l'intermediazione finanziaria, i servizi assicurativi, si sono via via aggiunte le più svariate attività nelle quali l'oggetto della compravendita non è tanto un bene fisico, quanto un insieme di condizioni che soddisfano direttamente un bisogno. Oltre ad esse, anche tutta l'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, quella propriamente economica ma anche quella di natura istituzionale, confluisce nel settore terziario¹⁵.

Da un primo esame del vasto raggruppamento di tipologie di attività, convenzionalmente considerato rappresentativo del settore terziario, si evince – e peraltro l'analisi della letteratura lo conferma – che la definizione accolta dagli studiosi di economia è per lo più di tipo residuale.

Proponendo la tradizionale classificazione delle attività economiche elaborata da Colin Clark, molti Autori ricomprendono infatti nel terziario tutto ciò che residua rispetto ai settori primario e manifatturiero, caratterizzati da un più preciso oggetto di lavorazione, produzione e scambio: i prodotti agricoli e le risorse naturali in genere nel primo caso, il risultato di processi tecnici di trasformazione delle materie prime con elevato impiego di capitale nel secondo¹⁶.

Anche dal punto di vista applicativo questa classificazione trova importan-

¹⁴ Cfr. S. PODESTÀ, *Prodotto, consumatore e politiche di mercato*, Etas Libri, Milano, 1974, pagg. 92-93. Secondo Podestà «quando esiste un'ampia variabilità di prezzi relativamente ad uno stesso prodotto ed il consumatore non è in grado di apprezzarne le caratteristiche qualitative, o per lo meno le differenze relative di qualità, può ingenerarsi nel consumatore stesso una situazione di disagio nei confronti del prodotto che può anche spingerlo ad esprimere attitudini negative nei suoi confronti. È vero peraltro che, in genere, in questi casi il consumatore tende ad istituire un rigido collegamento tra prezzo e qualità nel senso che il suo apprezzamento della qualità è in pratica determinato dal livello di prezzo».

¹⁵ L'unica rilevante eccezione a tale ripartizione è costituita dalle opere e costruzioni pubbliche ricomprese, secondo lo schema di contabilità nazionale, nel settore industriale.

¹⁶ Cfr. C.A. CLARK, *The conditions of economic progress*, MacMillan, Londra, 1940.

ti conferme nel caso della contabilità nazionale, sulla cui base vengono elaborate informazioni utili a comprendere la struttura produttiva del Paese e le modificazioni che questa subisce nel tempo¹⁷.

La tripartizione individuata sul piano teorico è tuttavia difficilmente utilizzabile come strumento per indagini empiriche, in quanto i confini fra i comparti economici non risultano essere così chiaramente ed univocamente delineati.

Utilizzando la classificazione introdotta dal sistema di contabilità nazionale il settore terziario può essere considerato, almeno in prima approssimazione, equivalente al concetto di settore dei servizi e pertanto coincidente con il complesso delle aziende di servizi operanti nel Paese, facenti capo ad un soggetto economico, indifferentemente di natura privata o di natura pubblica.

L'adozione di una simile definizione induce tuttavia ad una rilevante semplificazione della realtà e porta a formulare considerazioni contrastanti con l'attenta osservazione dei sistemi.

Sempre più di frequente infatti aziende appartenenti al comparto manifatturiero o a quello primario affiancano all'attività caratteristica processi tecnico-economici che hanno natura di servizi. L'output di questi ultimi, conformemente alla posizione adottata dalla letteratura e alle convenzioni di carattere applicativo, non viene ricompreso fra i risultati di sintesi del comparto dei servizi¹⁸.

¹⁷ È opportuno in questa sede ricordare che le aggregazioni proposte dalla contabilità nazionale individuano due classi di servizi, quelli destinabili alla vendita e quelli non destinabili alla vendita, cioè servizi domestici e servizi resi a titolo gratuito o quasi gratuito dalla pubblica amministrazione (servizi collettivi) o dalle istituzioni sociali private. Si sottolinea inoltre la carenza informativa delle statistiche disponibili sul settore terziario: la Relazione generale sulla situazione economica del Paese prevede, per quanto attiene la classe dei servizi destinabili alla vendita, la suddivisione in soli cinque comparti (attinenti al commercio, alberghi e pubblici esercizi; trasporti e comunicazioni; credito e assicurazione; professioni libere e servizi vari; abitazioni, per locazione fabbricati); la classificazione Sec (Sistema europeo di conti) ne contempla invece complessivamente 17 di cui 13 per i servizi destinabili alla vendita, enucleando in particolare i servizi sanitari, quelli di insegnamento e ricerca, quelli ricreativi e culturali, quelli forniti alle imprese.

¹⁸ Valga a supporto di quanto affermato l'esempio riportato da C. GRÖNROOS, *La concorrenza nell'economia dei servizi*, in "Problemi di gestione", vol. XVIII, n. 3/4, 1990, pag. 74: «Se un produttore di ascensori provvede al servizio e alla manutenzione degli ascensori che produce, ne deriva un aumento della quota del Prodotto Nazionale Lordo del settore. Se, invece, i medesimi servizi sono forniti al proprietario dell'ascensore da un'impresa di servizi esterna, è la quota del settore dei servizi ad aumentare». In modo analogo il numero di addetti del settore terziario non è indicativo dell'effettivo numero di operatori che svolgono attività di servizio, in quanto queste ultime, come meglio chiarito di seguito, vengono realizzate anche nell'ambito di

La definizione di settore terziario fornita dall'economia generale, assai utile nelle analisi di tipo macroeconomico, mostra evidenti limiti interpretativi ove sia utilizzata negli studi di tipo economico-aziendale.

In essa infatti non si ritrovano criteri che consentano di cogliere elementi unificatori nell'ambito del vasto ed eterogeneo insieme delle attività definite di servizio. Soprattutto, da questa definizione non è possibile attingere indicazioni utili a fini di governo delle unità economiche che svolgono attività di servizio.

2. La dottrina economico-aziendale e gli studi di settore

Il concetto di settore non è univocamente definito dalle varie discipline economiche; in relazione alle differenti finalità conoscitive o prescrittive che esse perseguono vengono infatti attribuiti a tale termine significati e connotazioni diversi, ricorrendo a categorie definitorie solo in apparenza simili¹⁹.

Gli studi economici che assumono il settore come proprio oggetto di analisi si sono sviluppati essenzialmente nell'alveo di tre grandi filoni disciplinari:

- l'economia generale e la politica economica;
- l'economia e la politica industriale;
- l'economia e la politica aziendale²⁰.

La distinzione tra i diversi filoni presenta, com'è chiarito nella trattazione, margini di incertezza. Nondimeno, è possibile analizzare separatamente i contributi, tanto descrittivi quanto normativi, forniti dalle diverse dottrine.

La prima definizione di settore, elaborata dall'economia generale, evidenzia, come si è visto nel paragrafo precedente, i tre fondamentali rami di attività economica: primario, manifatturiero, terziario.

Questo tipo di analisi è volto principalmente a rilevare le tendenze strutturali del sistema economico, attraverso l'indagine delle caratteristiche e delle dinamiche evolutive proprie dei differenti comparti in cui esso si articola, nonché

aziende appartenenti al comparto manifatturiero. Si pensi al personale addetto ad attività di supporto ai processi di trasformazione fisico-tecnica quali uffici studi, marketing, pubbliche relazioni, amministrazione, ecc.

¹⁹ Per un'esauriente rassegna di tali posizioni si veda G. AIROLDI - G. BRUNETTI - V. CODA, *Lezioni di economia aziendale*, Il Mulino, Bologna, 1989, pag. 242 e segg.

²⁰ Si veda in proposito C. SCOGNAMIGLIO, *I settori industriali*, in C. MASINI, *Lavoro e risparmio. Economia d'azienda*, UTET, Torino, 1979.

delle relazioni e delle interdipendenze che si manifestano fra gli stessi, in termini di flussi di condizioni di produzione, di consumo e di mezzi monetari.

Accanto a queste finalità conoscitive, le analisi settoriali, condotte secondo la logica e la metodologia proprie dell'economia generale, si propongono di norma obiettivi di ordine prescrittivo, in particolare orientati alla formulazione di programmi di politica economica²¹.

L'economia generale si serve inoltre, ad un livello maggiore di disaggregazione, di una seconda definizione di settore: insieme di imprese caratterizzate da processi di trasformazione tecnica (o da tecnologia) e da prodotti che siano ricomprensibili in una medesima categoria o comunque tra loro simili o affini²². Esempi di tali settori sono l'alimentare, l'abbigliamento, la chimica, il settore meccanico, il tessile, ecc.

Anche queste aggregazioni sono costruite ed indagate con una duplice finalità:

- da un lato si vogliono evidenziare le dinamiche interne al sistema economico, ricercando le cause di eventuali squilibri, di situazioni di crisi o comunque patologiche e rilevando segnali anticipatori di possibili traiettorie di sviluppo;

- dall'altro ci si propone di utilizzare tali conoscenze per elaborare proposte d'intervento (politiche economiche) tese a ripristinare o mantenere nel tempo situazioni di equilibrio dinamico del sistema economico del Paese.

Passando ora alle analisi settoriali elaborate dagli studiosi di economia industriale, occorre rimarcare che, almeno in prima approssimazione, la definizione di settore accolta ricalca quella più disaggregata proposta dall'economia generale.

Rimane quindi, quale criterio primo di aggregazione, la similarità dei processi tecnici e dell'output; le diverse finalità di indagine spingono tuttavia ad introdurre ulteriori specificazioni.

Vi è in effetti una modificazione dell'ottica di analisi: mentre l'economista generale si occupa del contributo che un dato settore può fornire all'equilibrio del sistema (per formulare un giudizio sull'opportunità che il Paese potenzi quel medesimo settore), l'economista industriale studia il settore prevalentemente al fine di evidenziare le condizioni per una sua crescita equilibrata.

²¹ Esempi di tali programmi sono rappresentati dagli interventi di sostegno allo sviluppo e all'occupazione, di attenuazione degli squilibri territoriali, di equilibrio nella bilancia dei pagamenti, di stabilità dei prezzi.

²² In questi casi si ricorre di frequente al termine "industria", largamente utilizzato nella letteratura anglosassone.