

Citterio Spa: intervista Vittorio Veggetti (dir.com.) e Andrea Locati (r.a.q.).

Citterio Spa di Sirono, in provincia di Lecco, produce arredamenti per l'ufficio e sistemi di pareti attrezzate e divisorie. Dispone di 90 dipendenti e circa 30 miliardi di fatturato, di cui l'82% realizzato in Italia e il 18% all'estero. Citterio ha scelto di implementare un Sistema Qualità ISO 9000 appoggiandosi a ICILA. Vittorio Veggetti e Andrea Locati – rispettivamente direttore commerciale e responsabile assicurazione qualità – raccontano l'esperienza aziendale.

«Abbiamo deciso di certificarci per incrementare l'organizzazione aziendale e per confrontarci con un mercato sempre più alla ricerca di subfornitori qualificati sia nella qualità dei prodotti, sia nella qualità dei servizi», spiegano.

«Come tutte le novità, anche la ISO 9000 è entrata nella mentalità aziendale gradualmente. Siamo tuttora impegnati a far comprendere agli operatori i vantaggi dell'azienda "ben organizzata". Misurare i cambiamenti che avvengono giorno per giorno è difficile. È più facile verificare un miglioramento generalizzato, confrontando i parametri prima e dopo la certificazione».

Vantaggi del sistema qualità? «Sul mercato, la certificazione non è ancora un requisito indispensabile. I vantaggi del sistema risiedono all'interno dell'azienda: a livello di organizzazione, disponiamo di una più trasparente attribuzione di ruoli e responsabilità per ciascun addetto. Siamo inoltre riusciti ad avviare una raccolta dati all'intero processo produttivo».

La certificazione è quindi un buon investimento? «La certificazione è un costo che, come tutte le uscite aziendali, deve essere pensato in un'ottica di massimo ritorno».

Quale ruolo gioca la certificazione nel settore "ufficio"? «Un ruolo fondamentale: mette ordine in un campo dove sono presenti aziende molto differenti tra loro. A differenza dei settori a più alto contenuto tecnologico, quello del legno-arredo è ancora molto legato alla situazione originaria: aziende di piccole dimensioni a gestione familiare, che spesso non sono in grado di affrontare le grandi tematiche del lavoro organizzato in team, ma che comunque devono gran parte del loro successo aziendale alla tradizione di cui sono portatrici. Sino a quando l'intero settore non parlerà la stessa lingua vi saranno sempre gravi scompensi dovuti a queste peculiarità. È evidente che se il mercato e i clienti non stanno alle regole – concludono Veggetti e Locati – sarà difficile per le aziende procedere ad una organizzazione in termini di qualità del servizio e del prodotto. Viviamo un tempo in cui le situazioni si modificano con velocità tali da annullare le pianificazioni annuali, che devono essere riviste semestralmente o magari trimestralmente, rendendo tutto molto più complicato. La certificazione della qualità rappresenta un valido strumento con cui gestire questa nuova complessità dei mercati».