

Danese Spa: intervista a Daniele Trevisan, resp. assicurazione qualità.

Nata nel 1969 come falegnameria artigiana, oggi l'attività produttiva della **Danese** conta 29 addetti, una capacità produttiva mensile pari a tremila serramenti e un fatturato di 12 miliardi di lire. È certificata ISO 9002 dal 1992: il responsabile assicurazione qualità Daniele Trevisan racconta le tappe del percorso intrapreso e, a quattro anni dall'ottenimento dell'attestato, ne illustra i vantaggi.

Cosa pensa della diffusione della certificazione nel settore?

Nel nostro settore la certificazione della qualità è una cenerentola. Quella del serramento in legno ancor di più: basti pensare a quanto siano incomplete le norme tecniche relative al comparto oppure, quando queste esistono, rimangano scarsamente utilizzate dagli addetti ai lavori. Purtroppo si registra una scarsissima considerazione della certificazione in quanto tale e anche una certa arretratezza culturale rispetto ad altri settori produttivi. Tuttavia, a parziale giustificazione del fenomeno, è necessario ricordare che il nostro settore è legato, molto più di altri, a una realtà artigianale piccola e frammentata.

In controtendenza, già nel '92 Danese si è avvicinata alla ISO. Perché?

Nel '92 l'azienda aveva compiuto un salto di qualità con un nuovo progetto tecnico del sistema di serramenti, una riorganizzazione della produzione e degli uffici. Il desiderio di miglioramento aziendale, le sollecitazioni indotte da altri costruttori di infissi e dalle associazioni di categoria che cominciarono a parlare di ISO 9000, ci spinsero ad intraprendere questo cammino. Devo ammettere che, inizialmente, non eravamo pienamente consapevoli del significato della certificazione, ma era comunque un fiore all'occhiello per il quale valeva la pena di impegnarsi.

Quali sono gli effetti della certificazione ISO 9002?

I benefici interni si possono riassumere in: miglioramento del clima aziendale e della fiducia nella capacità dell'azienda, consapevolezza del proprio ruolo e dei fatti aziendali da parte di tutti, acquisizione di una mentalità più aperta e gestione aziendale più ordinata, anche in quegli ambiti prima lasciati all'iniziativa dei singoli. Gli aspetti negativi si possono, invece, ravvisare in certi appesantimenti burocratici, ma che in buona parte dipendono da impostazioni di origine, migliorabili con l'utilizzo di programmi informatici dedicati. Gli effetti di mercato, si possono riassumere in: migliorata capacità di risposta e di comunicazione verso i clienti e verso i fornitori, presso i quali abbiamo rilevato un certo rispetto nei confronti dell'azienda certificata. Sempre in relazione al mercato, devo ammettere che presso il consumatore finale la certificazione è del tutto sconosciuta e ininfluenza.

Come giudica il costo della certificazione?

Quello relativo all'ente è un costo strettamente legato al valore aggiunto che l'istituto stesso è grado di esprimere. Il costo del consulente, figura professionale che andrebbe utilizzata a piccole dosi, può rivelarsi notevole ed è da valutare con attenzione. I costi di riorganizzazione interna, che in realtà sussistono, Danese non li considera oneri: qualsiasi azienda moderna che vuole stare sul mercato con successo si deve dotare di un'organizzazione efficiente. Che poi questa si chiami ISO 9000 o in altro modo non importa.