

## **Gervasoni Spa: intervista a Giovanni Gervasoni, amministratore delegato.**

**Gervasoni** progetta, sviluppa, realizza e commercializza soluzioni di arredamento per la casa e per il bagno e soluzioni di arredamento per allestimenti di alberghi, ristoranti e arredi navali. L'azienda, che è stata certificata lo scorso novembre in base alle norme ISO 9001, vanta un catalogo di oltre 500 articoli che complessivamente sono prodotti in più di 100 mila unità l'anno. "Botta e risposta" con **Giovanni Gervasoni**, che spiega «Ci siamo avvicinati alle norme ISO perché le consideriamo un ottimo sistema da implementare in azienda per migliorare la qualità gestionale, sia in termini di efficienza nel prendere le decisioni e nello svolgere le proprie mansioni, sia di efficacia nel continuo monitoraggio sulle conseguenze dell'operato. Questi risultati si ottengono creando, con i dipendenti, uno spirito di squadra con un obiettivo comune: il miglioramento continuo dell'azienda tramite il contributo personale di ogni singolo collaboratore».

### **A proposito di collaboratori, come è stato accolto il nuovo Sistema?**

Le risorse umane si sono dimostrate favorevoli all'iniziativa e, insieme alla dirigenza, hanno creato una sinergia di idee e comportamenti che ha permesso di superare insieme le difficoltà e di raggiungere l'obiettivo della certificazione. L'incremento di comunicazione verticale e orizzontale dovuto al sistema, ha fatto sì che migliorassero anche i rapporti interpersonali all'interno dei reparti.

### **Cosa è cambiato, in azienda, dopo la certificazione?**

Siamo pervenuti ad una più attenta e accurata gestione delle risorse umane e tecnologiche, abbiamo aumentato i controlli, con relativa raccolta di evidenze oggettive che permettono un reale monitoraggio delle problematiche aziendali e delle conseguenti risoluzioni. Inizialmente abbiamo rilevato una certa "burocrazia", che prima non esisteva, ma che comunque è stata accettata in modo sufficientemente positivo da tutti: c'era la necessità di creare una raccolta di documentazione del know-how e della vita aziendale. In termini di effetti esterni, per ora si è potuto verificare solo il miglioramento di immagine che la certificazione ha dato all'azienda.

### **Il Sistema Qualità migliora l'immagine aziendale?**

In funzione del fatto che un ente terzo, dopo accurati controlli effettuati presso l'azienda, certifica che gli standard qualitativi assicurati sono sviluppati e rispettati in un sistema che ne garantisce la ripetibilità nel tempo. Si tratta di un aspetto importante perché attesta che l'azienda sente la necessità di fornire ai clienti non solo un ottimo "design", ma anche un servizio di ottima qualità.

### **Cosa pensa della certificazione ambientale ISO 14001?**

Credo sia utile per analizzare gli effetti che l'attività esercitata produce sull'ambiente circostante: al fine di creare una gestione maggiormente attenta alla salvaguardia dell'ambiente s'implementa un sistema che riduce inquinamento, sprechi di risorse ed energia.

### **Costi della certificazione. Quale è la sua opinione?**

Pur avendo un costo importante, la certificazione del Sistema Qualità è senza dubbio un ottimo investimento: viene ripagato dal risparmio derivante dalla gestione ottimizzata delle risorse. Inoltre, un accurato controllo della vita aziendale permette di evidenziare, e quindi ridurre, gli sprechi e poter operare al meglio senza costi aggiuntivi.