

Imola Legno: intervista a Pierangelo Morini, resp. assicurazione qualità.

La **Imola legno Spa** di Imola, in provincia di Bologna, importa prodotti forestali da ogni parte del mondo ed ha ottenuto la certificazione ISO 9002 nel febbraio 1999. Alla commercializzazione di prodotti forestali (resinosi, latifoglie temperate, esotici, conglomerati/laminati, travi e pannelli lamellari, pavimenti, compensato e listoni), l'azienda affianca un'attività di produzione (componenti, travi e pannelli lamellari, perline, profili, listelli, giuntato e pannelli sezionati) e un'attività di servizio (piallatura, taglio multilame, corniciatura, essiccazione, giuntatura e sezionatura).

I vertici aziendali – 90 miliardi di fatturato nel 1998 e 80 dipendenti – si sono avvicinati alla normativa nel '97: dopo avere vagliato una rosa di nomi, hanno deciso di rivolgersi all'Istituto di Lissone. «Tra gli enti certificatori presi in considerazione – spiega Pierangelo Morini, responsabile assicurazione qualità – ICILA è stata scelta perché ritenuta la più competente e specializzata nel settore».

«Già nel '97 eravamo dotati di un buon sistema organizzativo: con l'adeguamento agli standard internazionali abbiamo voluto formalizzare l'organizzazione aziendale e migliorare ulteriormente l'assistenza alla clientela. Le finalità della normativa sono, com'è noto, connesse alla soddisfazione del cliente e noi, in questo senso, abbiamo voluto dare una maggiore garanzia di qualità alla nostra clientela».

«I nostri dipendenti hanno creduto nel valore della certificazione ed hanno reagito con entusiasmo. I buoni risultati che sono stati ottenuti li dobbiamo soprattutto al lavoro di équipe svolto. Ora, "un certo modo di lavorare" è entrato nella mentalità comune e ciò rappresenta il maggiore successo aziendale».

Facciamo il bilancio delle conseguenze e delle aspettative circa il sistema. «Se parliamo di conseguenze – dice Morini – possiamo anzitutto affermare che il maggior coinvolgimento aziendale degli addetti è già un ottimo risultato. Inoltre, oggi abbiamo un maggior controllo di tutti i flussi informativi e questo ci permette di ridurre al minimo gli errori. Quanto alle aspettative – continua Morini – la certificazione è un marchio di qualità e rappresenta un buon biglietto da visita per i clienti, ai quali oggi l'azienda è in grado di dare una ulteriore garanzia. La certificazione migliorerà certamente l'immagine aziendale».

«Imola Legno non ha certo scelto la certificazione per mantenere quote di mercato – conclude Morini –: i nostri clienti ci conoscono da anni e conoscono il nostro modo di lavorare. Ma non dimentichiamo che la normativa ISO 9000, internazionalmente valida e riconosciuta, tutela la soddisfazione del cliente. Essere certificati significa possedere un'organizzazione aziendale conforme a questo tipo di impostazione rivolta alla clientela: ecco perché il sistema qualità può avere anche una forte valenza commerciale».