

## **Navello Spa: intervista a Roberto Navello, resp. assicurazione qualità.**

Tra le tante aziende certificate, **Navello Spa** di Cuneo, produttrice di serramenti fondata nel 1824, che dopo il 1975 ha abbandonato l'orientamento alla cantieristica per servire il mercato dei rivenditori di serramenti, specializzandosi nel settore della ristrutturazione e della piccola edilizia abitativa. Nata come azienda artigianale e trasformatasi in realtà industriale negli anni Cinquanta, Navello ha sempre dedicato attenzione alla qualità ed ha ottenuto da ICILA la certificazione ISO 9002.

«L'azienda si è avvicinata alla certificazione come naturale conclusione di un processo di razionalizzazione delle procedure aziendali – spiega Roberto Navello – per migliorare il servizio alla clientela sia in termini di prodotto sia di consulenza, oltre che per raggiungere un miglior controllo dei costi e dei metodi produttivi. All'interno dell'azienda si è creato da subito un clima positivo, anche perché abbiamo cercato di coinvolgere attivamente tutto il personale nel processo di certificazione, senza alcuna imposizione da parte della direzione».

Conseguenze dell'implementazione del sistema qualità. «Dal punto di vista degli aspetti negativi, abbiamo registrato un incremento della circolazione di materiale cartaceo, con un conseguente aggravio dei costi di gestione. Molto positivi, invece, l'adeguato supporto informativo che è stato creato e la migliore razionalizzazione del sistema produttivo che è stata raggiunta. Per quanto riguarda gli effetti esterni, abbiamo registrato un indiretto miglioramento dell'immagine aziendale».

A quando la certificazione del sistema di gestione ambientale? «Al momento non siamo interessati alla ISO 14000, poiché l'intenzione è quella di approfondire l'applicazione della ISO 9002 e prepararsi alla Vision 2000. Solo in seguito valuteremo l'opportunità della certificazione ambientale. Siamo comunque consapevoli della crescente importanza che sta assumendo il rapporto tra azienda e ambiente, e dell'impatto che questo può avere sulle vendite».

Certificazione: onere o investimento? «Oltre ai costi diretti, la certificazione comporta costi indiretti di burocratizzazione interna e di gestione dei dati. L'incidenza di tali costi è maggiore nelle medie e piccole aziende: perciò la certificazione non deve essere fine a sé stessa, bensì interpretata come un primo passo verso un processo di innovazione e di razionalizzazione aziendale, dove centri di costo come qualità e sicurezza servono a migliorare i controlli, a ridurre gli scarti e a diminuire gli infortuni, essendo quindi interpretati come centri di profitto e non più di costo».

Ruolo della ISO 9000 nel settore serramenti? «Credo che stia registrando una buona diffusione tra i principali produttori di serramenti e porte in legno, anche se a differenza di altri settori non si registrano richieste specifiche da parte dei clienti né, per il momento, imposizioni da enti esterni. Tale diffusione può quindi significare una maturazione degli imprenditori, che permetterà di migliorare una certa cultura artigianale ancora molto presente in numerose aziende del settore».