

Poliform: intervista ad Andrea Colombo, resp. assicurazione qualità.

Poliform Spa è un'azienda di design che da cinquant'anni opera nella progettazione e produzione di arredamenti moderni per interni. Occupa 350 addetti e realizza oltre 100 miliardi di fatturato annuo. È stata certificata nel '99. L'intervistato è Andrea Colombo, responsabile assicurazione qualità.

«L'interesse verso la normativa ISO è nato dalla volontà di rianalizzare e documentare tutti i processi aziendali. Per sfruttare a pieno tutte le potenzialità della norma si è perciò deciso di intraprendere la strada, forse più impegnativa ma certamente più completa, dell'adeguamento alla norma Iso 9001, in modo da certificare anche le attività inerenti alla progettazione», spiega Colombo. «Dopo un primo periodo di diffidenza, le nostre risorse umane hanno accolto con buona partecipazione le attività rivolte all'ottenimento della certificazione, collaborando attivamente e svolgendo un ruolo propositivo nell'intero sistema».

Quali sono le conseguenze derivanti dall'implementazione di un Sistema Qualità? «La prima conseguenza della certificazione è il maggiore formalismo delle attività. Attività che già in precedenza venivano svolte, senza che però ne restasse traccia alcuna. Al di là di questo aspetto, dal momento in cui abbiamo iniziato l'iter certificativo abbiamo riscontrato alcuni evidenti benefici quali, ad esempio, la diminuzione dei reclami ricevuti dai clienti ed un miglioramento del rapporto di collaborazione con molti fornitori, con relativa riduzione dei ritardi nelle consegne e dei problemi in fase di accettazione. Oltre a tutto ciò, oggi disponiamo di una maggiore quantità di dati oggettivi sui quali ragionare, che aiutano ad avere una visione più corretta delle problematiche aziendali».

Alcune considerazioni sulla certificazione ambientale ISO 14000. «In un periodo in cui il rispetto dell'ambiente ha assunto un'importanza fondamentale nella società, penso che la certificazione ambientale rappresenti un fiore all'occhiello per qualsiasi azienda. Attualmente, però, intraprendere questa strada non rientra nei nostri piani: preferiamo assimilare completamente i principi di funzionamento della ISO 9001 prima di avviare un ulteriore iter certificativo».

La certificazione migliora l'immagine dell'azienda "di design"? «Non abbiamo ancora posto l'attenzione sulle ripercussioni della certificazione a livello di immagine aziendale verso il mercato. Fino ad oggi abbiamo tentato di focalizzare le nostre energie sui benefici interni che la certificazione può dare. Prova ne è il fatto che la certificazione ottenuta non è stata ancora associata ad alcuna forma di pubblicità».

I costi? «L'iter certificativo ha avuto costi considerevoli, visto che, oltre a quelli derivanti dalla consulenza esterna e dall'ente di certificazione, devono essere considerati anche quelli scaturiti dal grosso impiego di risorse interne. Tali oneri sono già stati in parte compensati dai vantaggi interni citati in precedenza e potranno essere ulteriormente coperti da maggiori ricavi commerciali, quando si deciderà di pubblicizzare sul mercato l'avvenuta certificazione.