

Poltrona Frau: intervista a Luigi Teloni, resp. assicurazione qualità.

Questa volta l'intervista interessa **Poltrona Frau Srl**, azienda di Tolentino (MC) produttrice di mobili imbottiti ed arredamenti per la casa, l'ufficio, gli spazi di frequentazione pubblica e arredi per interni di veicoli. La società ha ottenuto dall'Istituto la prima certificazione UNI 9001 nel 1995, rinnovata nel 1998.

«L'azienda ha sentito l'esigenza di dotarsi del sistema qualità – racconta Luigi Teloni – come occasione per rimettere mano e razionalizzare la gestione delle varie attività, a partire dalla progettazione sino al post-vendita».

Qual è stata la reazione a tale iniziativa? «Positiva da parte dei livelli operativi, che hanno tratto i maggiori giovamenti dalla chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità e dalla formalizzazione dei metodi di lavoro derivanti all'implementazione del sistema qualità. Ai livelli aziendali più alti si è riscontrata, invece, una maggiore difficoltà nel recepimento della procedura, forse perché è stata vissuta come una creazione di rigidità nell'autonomia personale».

Avete scelto ICILA, perché? «Perché è un organismo legato all'associazione di settore e, quindi, è stata giudicato capace di calarsi con competenza nella materia in oggetto e nella realtà specifica aziendale».

Quali sono gli effetti, interni (aziendali) ed esterni (di mercato), connessi all'adeguamento agli standard internazionali? «Dal punto di vista degli effetti interni abbiamo riscontrato una maggiore chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità, una maggiore consapevolezza dei costi sostenuti per gli episodi di "non qualità" e una migliore qualità dei dati a disposizione della direzione per la gestione dell'azienda. Gli effetti esterni, invece, sono scarsi. Nel settore dei mobili imbottiti per la casa il problema certificazione - non esistendo specifici regolamenti in tema di sicurezza nell'uso normale del prodotto - non è molto sentito dal consumatore. Nei settori Car e Contract, invece, gli effetti sono positivi poiché la questione è molto sentita. E positivi sono anche gli effetti su tutte le attività dell'azienda, dove le procedure hanno portato miglioramenti nel servizio tra enti aziendali e/o azienda e cliente».

La certificazione migliora l'immagine aziendale? «In un mercato ignorante in materia di certificazioni, avere ottenuto l'attestato ISO 9001 non credo migliori l'immagine aziendale. Anzi, se non accompagnata da un'informazione di supporto, la certificazione può addirittura confondere le idee ai consumatori, che spesso non conoscono le differenze tra certificazione di sistema e di prodotto».

«In settori quali il Car e il Contract – continua Teloni – l'attestato IQNet fornisce una buona visibilità sui mercati dove il marchio non è sufficientemente noto e/o non è ritenuto una garanzia sufficiente».

Alcune considerazioni sulla ISO 14000. «Sicuramente la certificazione ambientale è un passo auspicabile per un'azienda già certificata ISO 9000 –. Oltretutto non rappresenta un onere particolarmente gravoso per un'azienda delle nostre dimensioni. Tuttavia, al momento non rappresenta una priorità aziendale».