

## **Record Cucine: intervista a Roberto Migotto, resp. assicurazione qualità.**

Parla **Record Cucine**, azienda veneta facente capo al Gruppo Setten. In un'intervista di otto domande, Roberto Migotto racconta l'esperienza aziendale, manifesta apprezzamento per la collaborazione profusa dai dipendenti e dichiara: «Chi considera la documentazione del sistema qualità un inutile appesantimento burocratico, sbaglia».

Qual è la ragione prima che vi ha spinto ad ottenere la certificazione? «Anzitutto fornire alla clientela un parametro oggettivo di riferimento della capacità dell'azienda a tenere in alta considerazione gli impegni assunti. Parallelamente, è stata avvertita l'esigenza di vedere riconosciuta dall'esterno un'impostazione organizzativa di per sé già efficace e funzionale».

Il fatto di lavorare anche per la grande distribuzione organizzata ha inciso? «No: la scelta è stata dettata dalla volontà aziendale ed è stata svincolata da pressioni esterne».

Quali criteri hanno guidato la scelta dell'ente certificatore? «Visto che la certificazione deve garantire che i prodotti siano fabbricati e forniti secondo certi standard, crediamo che debba essere rilasciata da un organismo accreditato a livello nazionale, che goda di particolare prestigio in termini di serietà, correttezza e competenza. Ecco perché abbiamo deciso per ICILA».

Come si sono posti i dipendenti nei confronti dell'implementazione del sistema? «L'approccio è stato positivo, a conferma alle aspettative della direzione».

Quali sono i vantaggi – e gli eventuali svantaggi – del sistema? «Implementare un sistema qualità significa mettere a disposizione risorse mirate, assegnare chiare responsabilità, attivare adeguate procedure, prestare attenzione ai processi, ma soprattutto porre l'accento sulla prevenzione. L'insieme delle regole permette il mantenimento e il miglioramento dei livelli di qualità interna (minori errori e sprechi, maggiore efficacia) ed esterna (miglior servizio al cliente, maggiore tempestività e precisione). Sbaglia chi giudica la documentazione un appesantimento burocratico: è uno strumento indispensabile. Il sistema fornisce inoltre la possibilità di contribuire al miglioramento con idee nuove e suggerimenti di modifica».

Come vi ponete nei confronti della certificazione ambientale? «Non abbiamo ancora affrontato la questione in termini concreti».

Cosa rappresenta, per gli operatori del settore, la neonata certificazione di prodotto per le cucine? «Un basilare passo in avanti. La rispondenza a requisiti esclusivi ed il superamento dei livelli di test richiesti, costituiscono una componente selettiva tra le aziende presenti sul panorama delle cucine».

Il costo della certificazione: investimento oppure onere? «Investimento: la qualità è dimostrabile e redditizia, migliora l'immagine aziendale e i conti economici, aumentando la produttività e diminuendo la consistenza degli scarti».

Cosa rappresenta l'adeguamento alla ISO 9000? «Un obiettivo da realizzare e un mezzo di cui avvalersi».