

Rosada: intervista a Giorgio Forcolin, responsabile assicurazione qualità.

Rosada Spa è nata nel 1958 per iniziativa dell'attuale presidente Antonio Rosada. A metà degli anni Novanta la società ha raggiunto un prestigioso traguardo: oltre un milione e mezzo di finestre installate nelle case degli italiani. Ed ha varcato i confini dell'Est con una singolare commessa: le finestre del palazzo del Senato del Cremlino, a Mosca.

«Abbiamo deciso di certificarci perché in azienda era in corso una complessiva riorganizzazione interna – spiega Giorgio Forcolin –. Tale riorganizzazione riguardava le vendite, il prodotto e soprattutto le modalità di produzione. Una revisione era totale, che comprendeva anche un cambio dei vertici aziendali. Abbiamo quindi deciso di riorganizzarci anche grazie ai requisiti richiesti dalla norma internazionale ISO 9000».

Come ha reagito il personale dipendente ad una tale rivoluzione? «Inizialmente è stata dura, specialmente per i capi reparto. Il dover mettere per iscritto ciò che ognuno di noi aveva "in testa" ha suscitato perplessità e resistenze. Il personale percepiva l'iniziativa come un peso, un'operazione laboriosa e inutile, ma con il passare del tempo la situazione è migliorata. Ora abbiamo regole scritte e tutti comprendono l'utilità di questo traguardo».

Perché ICILA? «Abbiamo vagliato un ventaglio di possibilità: alcuni enti sono stati esclusi per l'eccessivo costo, altri per la scarsa settorialità. L'Istituto, rilasciando anche l'attestato IQNet, era l'ente di settore che dava maggiori garanzie internazionali, fondamentali in tema di qualità. Il rapporto di lavoro con i tecnici non ha deluso le nostre aspettative. Le non conformità erano diverse e il supporto degli ispettori dell'Istituto è stato prezioso per il superamento di tali difficoltà».

Facciamo un bilancio? «Anzitutto la certificazione ha permesso di organizzarci: i benefici della regolamentazione scritta sono evidenti. Non siamo ancora a buon regime per quanto riguarda le non conformità, ma i miglioramenti sono continui e costanti. Il "peso burocratico" del nuovo sistema di gestione aziendale esiste, ma non rappresenta un effetto negativo. Oggi siamo in grado di garantire al cliente un prodotto controllato e quindi conforme alle sue aspettative. Se prima l'azienda era debole sulla qualità del servizio oggi, invece, è in grado non solo di fornire un prodotto di qualità, ma anche un ottimo servizio e questo, evidentemente, è essenziale per un'impresa che produce finestre».

Avete ottenuto l'attestato IQNet? «Certo, la certificazione ICILA comprende anche questo documento: si tratta di un attestato indispensabile, soprattutto oggi che i mercati si aprono. L'azienda sta lavorando per creare rapporti commerciali con l'estero strutturati e continuativi. Stiamo incominciando a lavorare con la Spagna. Se in passato i Paesi esteri richiedevano solo la certificazione di prodotto, oggi preferiscono una più completa certificazione di sistema di gestione».

La certificazione della qualità migliora l'immagine aziendale? «Credo di sì. Lo dimostra l'atteggiamento dei nostri agenti, che iniziano a chiedere sempre maggiori informazioni a riguardo. Gli agenti sono il termometro del mercato e se la certificazione interessa loro, significa che presto anche i clienti sapranno apprezzarne le caratteristiche».