

Steelcase Strafor Italia: intervista ad Andrea Orsi, direttore generale.

Sei mila miliardi di fatturato nel mondo, di cui mille in Europa. Steelcase Inc. rappresenta la maggiore multinazionale operante nel settore del mobile per ufficio. **Steelcase Strafor Italia Srl** è nata nel 1996 a Bologna. Il fatturato annuo registrato nel '96 ha toccato quota 10 miliardi, per poi salire a 17 nel '97 e a 25 nel '98. Nel '99 l'azienda contava 55 dipendenti e 18 concessionari e 40 miliardi di fatturato. Ogni società del gruppo Steelcase Inc. possiede l'attestato ISO 9000. Steelcase Strafor Italia lo ha ottenuto da ICILA. «Tra tutti gli enti certificatori italiani abbiamo scelto l'Istituto di Lissone perché era l'unico facente parte del circuito internazionale IQNet – spiega Andrea Orsi –. Inoltre, è l'ente più credibile vista la sua competenza nel settore dell'arredamento».

«Essere certificati significa fare le cose meglio e farle costare meno. Ogni società del gruppo è certificata – continua Orsi –: la sede italiana non poteva prescindere da questo requisito».

Nessun problema sul fronte delle risorse umane: «Tutti hanno accolto con favore l'adeguamento alla normativa. L'implementazione del sistema ha rappresentato un'esperienza aggiuntiva, motivante e altamente formativa».

Vantaggi e svantaggi del sistema qualità. «Anzitutto, la certificazione garantisce il miglioramento continuo e questo significa disporre di procedure certe e garantite, che aiutano a lavorare meglio. Garantendo indirettamente anche l'utenza, rappresenta un vantaggio commerciale. Gli svantaggi riguardano essenzialmente i costi d'implementazione: gli investimenti in denaro, tempo e risorse umane. All'inizio l'azienda deve spendere, ma poi il sistema rende possibile un ammortamento dei costi ed un "ritorno" anche in termini economici». Ma non tutte le Pmi sono in grado di affrontare agevolmente l'onere della certificazione. «Siamo in Europa come volevamo: le Pmi italiane sono creative e flessibili, ma per essere credibili a livello internazionale hanno bisogno della certificazione», risponde Orsi.

Il certificato ICILA comprende l'attestato IQNet: «Un documento indispensabile per Steelcase Strafor Italia – commenta Orsi –. I nostri prodotti viaggiano per il mondo, dall'estremo Oriente all'America. Non potevamo fare a meno dell'internazionalità della certificazione».

Qual è il ruolo della certificazione nel settore "ufficio"? «Marginale, purtroppo. Nel nostro comparto la ISO 9000 è ancora poco diffusa, persino nel pubblico, dove non tutte le gare d'appalto prevedono tale requisito. Essere certificati significa essere garantiti e poter dare garanzie, raggiungere la qualità dei processi e non solo quella dei prodotti. Se si decide per una partnership non casuale e di lungo periodo, si sceglie l'azienda certificata capace di garantire l'utenza. La concorrenza non è più esclusivamente italiana. Nel nostro Paese, l'adeguamento alla normativa della qualità dovrà essere preso in seria considerazione per affrontare con successo i concorrenti europei e mondiali».