

Toscana Pallets: intervista ad Alberto Coni, resp. assicurazione qualità.

Toscana Pallets ha ottenuto la certificazione del sistema qualità nel febbraio 1999. Nata nel 1968, dal 1985 ad oggi l'azienda ha visto crescere la propria presenza sul mercato: il volume del lavoro è aumentato, in media, del 15% l'anno, raggiungendo nel 1999 un fatturato di circa 35 miliardi con un organico di 90 persone e una produzione giornaliera di 12 mila pallet.

«TP si è avvicinata alla normativa internazionale ISO per due motivi. In primo luogo perché era certa del contributo che essa avrebbe dato all'organizzazione dell'intero sistema aziendale. Il nuovo sistema qualità ha contribuito alla risoluzione dei problemi organizzativi dei vari settori, venuti in essere quando Toscana Pallets, da impresa artigianale che era, ha assunto carattere industriale. In secondo luogo, la ISO 9000 è stata scelta per andare incontro alle esigenze dei clienti, che avevano già capito l'importanza di avere fornitori certificati», spiega Coni.

Quali sono le conseguenze dell'avere un sistema qualità certificato, in azienda? «Per fare un bilancio e per usufruire di tutti i vantaggi che un sistema qualità può dare, devono almeno passare due anni dal momento dell'ottenimento dell'attestato. In un primo momento emergono soprattutto gli aspetti – apparentemente – negativi. Aumentano i fogli che circolano in l'azienda e l'impegno da parte di tutto il personale per compilare, correttamente e puntualmente, i moduli della certificazione. Solo in un secondo momento si palesano i vantaggi: quando si cerca un dato si sa dove trovarlo, si evitano ripetizioni inutili e ridondanti, si ha un'idea chiara di ogni fornitore (essendo questi valutati). Credo che essere certificati significhi essere, anzitutto, organizzati. E un'azienda organizzata è quella in cui tutti sono utili, ma nessuno è indispensabile. Mentre nell'assenza di organizzazione, se la "persona chiave" è assente, l'intero sistema si blocca. La certificazione ISO può essere d'aiuto in questo contesto, perché impone all'azienda di tenere una documentazione dettagliata. In una terza fase, si potranno utilizzare i dati opportunamente archiviati per fare statistiche, per determinare i punti di forza e di debolezza dell'azienda e per implementare un sistema di controllo dei costi. Il sistema, in un certo senso, si adatterà meglio alla struttura aziendale, diventerà più snello e meno burocratico. Dal punto di vista commerciale, invece, presentarsi come azienda conforme alla normativa significa dichiarare di essere una realtà di un certo spessore e ben organizzata, che lavora cercando di massimizzare la soddisfazione della propria clientela. Non bisogna dimenticare che per mantenere alcuni clienti – mi riferiscono, ad esempio, alla grandi multinazionali – la certificazione della qualità è un requisito indispensabile».

Cosa si sente di dire sulla certificazione ambientale ISO 14000, assai meno diffusa della ISO 9000? «È utile per mettere in luce l'impegno e la capacità dell'azienda nel condurre le proprie attività nel rispetto dell'ambiente, in un quadro di sviluppo sostenibile. A livello commerciale, offre un vantaggio competitivo alle aziende che vi aderiscono volontariamente, contribuendo a differenziare aziende concorrenti che operano sullo stesso mercato».