

## **Boffi: intervista a Simone Pallavicini, resp. assicurazione qualità.**

**Boffi Spa**, importante società brianzola produttrice di mobili per cucina, bagno e complementi d'arredamento (premio "Compasso d'Oro" nel 1995, oltre 43 miliardi di fatturato nel 1996 e 135 addetti), è arrivata alla certificazione nell'ambito di una complessa e profonda ristrutturazione aziendale.

«In azienda stavamo compiendo una totale ristrutturazione – racconta Simone Pallavicini, responsabile assicurazione qualità –. La riorganizzazione era complessiva: dal personale, agli impianti, ai flussi produttivi. A quel punto, la certificazione della qualità è stata vista come la ciliegina sulla torta: perché non mettere per iscritto tutto ciò che stavamo realizzando nella pratica?».

«Ogni procedura era oggetto di revisione e correzione – continua Pallavicini –. Ai fini della certificazione ci siamo limitati a mettere per iscritto le modifiche, i nuovi parametri e le nuove procedure: ciascuno provvedeva a mettere nero su bianco i nuovi processi e così, semplicemente, è nato il manuale della qualità».

Era il 1995 e, a quel tempo, le aziende del comparto in possesso di un sistema qualità non erano molte. «È vero – conferma Pallavicini – siamo stati tra i primi a conseguire l'attestato ICILA».

A tre anni di distanza, cosa ha comportato la certificazione della qualità in azienda? «Ordine innanzi tutto, fisico e mentale. La modulistica, i tempi, le procedure sono strutturati e nulla è lasciato al caso o all'improvvisazione. Noi rappresentiamo un'azienda che, per sua natura, è abituata a lavorare nell'ambito di una certa eterogeneità, basti pensare ai prodotti che trattiamo. Tale eterogeneità, attraverso la riorganizzazione e la certificazione, è stata ordinata in modo logico e funzionale. Ogni nuovo assunto, ad esempio, prima di ricoprire il ruolo aziendale, legge la procedura del reparto al quale sarà assegnato. Sembra una sciocchezza, ma vi assicuro che si tratta di una pratica molto utile a comprendere meglio l'azienda in cui si lavora e il settore dentro il quale si presta servizio».

Il costo della certificazione rappresenta quindi un investimento? «Non ci sono dubbi – dice Pallavicini –. Boffi ha goduto di una quota di finanziamento regionale minima, la maggior parte del costo è stato sostenuto direttamente dall'azienda. Non abbiamo badato a spese, soprattutto nella scelta dei consulenti: il consulente deve essere esperto e capace, solo così è in grado di supportare i vertici aziendali durante l'intero iter di certificazione».

Come ha reagito il personale dipendente? «I giovani reagiscono meglio ad un certo tipo di innovazione – conclude Pallavicini –. I più anziani, invece, si sono mostrati più reticenti. I risultati ottenuti grazie alla certificazione hanno comunque convinto tutti, anche i più scettici».