

Nicoletti Spa: intervista a Giuseppe Nicoletti e Filippo Serafino.

Doppia certificazione per Nicoletti di Matera, azienda fondata nel 1965 da Giuseppe Nicoletti, attuale presidente. Con 200 miliardi di fatturato e 500 addetti, Nicoletti è una delle aziende leader in Europa nella produzione di salotti. Nel '97 ha ottenuto da ICILA la certificazione del sistema qualità secondo la norma ISO 9001, mentre quella del sistema di gestione ambientale è arrivata quest'anno. «Quando abbiamo deciso di avviare l'adeguamento alla ISO 9001, in Italia le aziende certificate si contavano sulle dita di una mano – ricorda Giuseppe Nicoletti –. Ai tempi, i temi della qualità erano sconosciuti alla maggior parte dei miei colleghi e ignorati sia dalle reti di vendita, sia dai consumatori finali». Da allora la situazione è cambiata: centinaia di aziende del settore hanno intrapreso la strada delle ISO 9000, mentre la certificazione ambientale è comunque rimasta una prerogativa di pochissime imprese. «Il problema è culturale – osserva Filippo Serafino, direttore generale e delegato di direzione assicurazione qualità –. Il sistema industriale italiano dovrebbe cambiare atteggiamento e iniziare ad affrontare l'argomento in maniera diversa. Oggi, invece, di certificazione si parla ancora poco: alcuni operatori la considerano un optional, mentre altri un semplice costo». Nicoletti è stata tra le prime aziende italiane del legno-arredo ad approdare al sistema qualità, dopodiché ha investito sul sistema di gestione ambientale e adesso mira alla certificazione etica. Una politica aziendale all'insegna della qualità, probabilmente tanto onerosa quanto complessa da sostenere. «Se parliamo di qualità, mi rifiuto di utilizzare la parola "costo", poiché non è questa l'impostazione corretta per concepire tali iniziative – spiega Serafino –. L'adeguamento alla ISO 9001 è stato uno dei migliori investimenti realizzato da Nicoletti, mentre il passaggio alla ISO 14001 oltre che semplice è stato quasi scontato. L'azienda, infatti, opera in armonia con l'ambiente da sempre: le nostre rifiniture di pelli sono ad acqua, le imbottiture sono realizzate ad acqua e da anni non facciamo uso di formaldeide. Recentemente abbiamo inaugurato il più grande stabilimento d'Europa, all'avanguardia in termini di impatto ambientale: oltre cinquantaduemila metri quadrati coperti su centomila di superficie». Se i vertici aziendali dimostrano una marcata dinamicità, le risorse umane reagiscono con entusiasmo ai cambiamenti, sviluppando un forte senso di appartenenza e condividendo in misura sempre maggiore la mission di Nicoletti. «Tali risultati sono stati possibili poiché non ci siamo limitati a fare formazione sulla qualità – precisa il manager – ma abbiamo piuttosto puntato al coinvolgimento totale delle persone». Un lavoro costante, capace però di produrre ritorni interessanti non solo in termini economici. «La certificazione è indispensabile quando si opera all'estero ed è la migliore qualificazione per potenziare il business – sostiene Serafino –. Rispetto alla clientela e alla comunità in cui viviamo, la ISO 14001 è di grande impatto poiché garantisce il rispetto per l'ambiente, una tematica sempre più cara all'opinione pubblica. Quanto ai vantaggi diretti, i sistemi qualità migliorano la comunicazione interna dei dipendenti, distinguono positivamente l'azienda dai concorrenti e naturalmente agevolano la penetrazione dei mercati». Se l'adeguamento alle ISO non è ancora obbligatorio dal punto di vista normativo, per chi opera regolarmente con l'estero rappresenta una tappa di fatto obbligatoria. I mercati europei privilegiano le aziende certificate, operando una selezione automatica nei confronti di chi è privo dell'attestato. «Il nostro Paese dovrà adeguarsi al trend – prevede Serafino –. Le aziende italiane dovranno mettere in atto processi di trasformazione e approdare a nuove dinamiche industriali». In un settore dove il tessuto economico-produttivo è ancora prevalentemente composto di piccole e medie imprese e dove lo slogan "piccolo è bello" ha ancora molti fautori, la trasformazione culturale non sarà semplice. «Diventerà necessaria», sentenzia il direttore generale di Nicoletti facendo riferimento al processo di globalizzazione in atto, poiché, a suo avviso, «piccolo è bello, finché dura».