

SCIC Spa: intervista a Gabriele Rossetti, resp. assicurazione qualità.

Elevare il grado di soddisfazione dell'utilizzatore finale e quello di standardizzazione delle procedure operative. Sono state queste le due motivazioni che hanno spinto **Scic Spa**, azienda produttrice di cucine componibili, ad adeguarsi alle norme ISO 9000. «In primo luogo – spiega Gabriele Rossetti, responsabile assicurazione qualità – la direzione sentiva la necessità di creare uno schema di misurazioni oggettive in merito alle performance delle varie funzioni aziendali e di monitorare le evoluzioni nel tempo delle stesse. Si riteneva opportuno elevare il grado di soddisfazione dell'utilizzatore finale: creare, quindi, una procedura di rilevazione, di controllo e di trattamento case by case certo ed immediato d'eventuali non conformità suggerite dal rivenditore. Inoltre, si desiderava verificare e perfezionare per mezzo del riferimento a norme della qualità riconosciute, il già alto grado di standardizzazione delle nostre procedure operative, che sono supportate da un eccellente sistema meccanografico e da un livello d'automazione all'avanguardia».

Introdurre un sistema qualità significa operare sui processi aziendali, inserire nuove funzioni e modificare le vecchie. Tutto questo può avere forti ripercussioni sul personale dipendente. «E' vero, l'iniziativa è stata accolta con una certa diffidenza. Con il passare del tempo - grazie al necessario lavoro di formazione, al coinvolgimento operativo svolto dall'assicurazione qualità e al riconoscimento, attuato direttamente dalla direzione generale, dei risultati conseguiti dai responsabili di funzione - si è diffuso un grado di sviluppato entusiasmo e di sempre maggiore attenzione al tema».

Quali sono gli svantaggi derivati dall'implementazione del sistema qualità? «Il primo, unico e sostanzialmente solo apparente svantaggio da fronteggiare nell'adozione di un sistema qualità certificato, consiste nell'iniziale e diffusa sensazione di eccessiva burocratizzazione delle attività».

Parliamo del costo della certificazione: un onere o un investimento? «Senza ombra di dubbio un investimento, se inteso non solo come ricerca di valore aggiunto in termini di immagine. Per un'azienda come la nostra, che da sempre mira al miglioramento delle proprie prestazioni, la certificazione rappresenta un onere ineluttabile».

A quando l'adeguamento alla norma Iso 14000? «Vivendo ed operando in una realtà socioeconomica assai sviluppata – risponde Rossetti – siamo consapevoli di quanto la nostra immagine dipenda dall'impatto ambientale esercitato dalla nostra attività produttiva e, pertanto, da tempo ci siamo attivati per ridurre e contenere i fattori inquinanti "significativi". La certificazione ambientale sarà uno degli investimenti che la società effettuerà nei prossimi anni».

Quale ruolo ricopre, oggi, la certificazione del sistema qualità nel settore dei produttori di cucine? «Per una azienda del comparto, la certificazione deve essere vista come un atto dovuto nei confronti dei clienti e degli utilizzatori finali e come necessaria attestazione in merito all'eccellenza funzionale sia dei subfornitori (in considerazione dell'alta incidenza del prodotto commercializzato sul totale consegnato), sia dei reparti produttivi».