

(Foto Riccioni)



L'Afero ha realizzato un manuale con le "linee guida" per l'applicazione della norma UNI EN ISO 9002. Gli incentivi regionali.

Nel florovivaismo decolla il Sistema Qualità

12

ALESSANDRO BELLINI
Associazione Produttori Florovivaisti
dell'Emilia-Romagna (AFERO)
PAOLO LODRINI
Consulente aziendale, Studio Lodrini

L'Associazione dei produttori florovivaisti dell'Emilia-Romagna (Afero) ha varato le "linee guida" per l'applicazione della norma UNI EN ISO 9002, redatte con la consulenza tecnica di professionisti del settore, con l'obiettivo di dare una corretta interpretazione della normativa per la certificazione delle aziende del settore florovivaistico.

Le "linee guida" vogliono fornire alle aziende ed agli organismi di certificazione un valido supporto per l'interpretazione della norma nel settore del florovivaismo, indicare i benefici che l'adozione del "Sistema Qualità" può portare in termini di miglioramento della conduzione aziendale, produzione, standardizzazione dei prodotti, qualità e commercializzazione e promuovere il miglioramento dei rapporti tecnico-produttivi e commerciali in ambito europeo fra le aziende del settore.

Le ragioni che spingono un'azienda florovivaistica a sviluppare un Sistema Qualità secondo le norme ISO 9000 nascono da motivazioni esterne ed interne. Tra le ragioni esterne è importante:

- dimostrare l'affidabilità dell'azienda, senza dover ricorrere a continue ed estenuanti verifiche;
- soddisfare la richiesta di clienti che preferiscono instaurare rapporti commerciali con fornitori certificati;
- partecipare ad appalti pubblici che richiedano tra i requisiti la certificazione;
- migliorare l'immagine aziendale;
- acquisire nuovi clienti, sia sul mercato interno che su quello estero;
- migliorare e rendere più trasparente i rapporti coi clienti e coi fornitori;
- tutelarsi dalle responsabilità derivanti dai prodotti difettosi.

- Tra le ragioni interne elenchiamo:
- l'ottimizzazione dell'organizzazione aziendale e dei processi produttivi;
 - la diffusione del concetto di qualità a tutti i livelli aziendali;
 - la disponibilità di uno strumento integrato di gestione, controllo e valutazione dell'efficienza organizzativa dell'azienda;
 - la definizione chiara dei ruoli, delle mansioni e della responsabilità del personale;
 - la chiara individuazione dei punti critici e delle azioni correttive più opportune;
 - la riduzione dei costi derivanti da una corretta gestione della qualità.

L'integrazione del Sistema Qualità

col sistema produttivo aziendale avviene solo se i concetti della qualità sono a conoscenza di tutte le persone coinvolte. Per questo motivo la formazione del personale, a partire dai vertici direttivi, è essenziale e deve mettere in grado l'imprenditore ed i suoi collaboratori di attuare e gestire con sicurezza le azioni ed i cambiamenti necessari.

La realizzazione di un Sistema Qualità è un percorso composto da più fasi, che schematizziamo in questo modo:

- ① check-up aziendale: l'azienda viene analizzata in modo da individuarne struttura, caratteristiche organizzative e produttive;
- ② individuazione del responsabile della qualità aziendale, che è il garante che assicura l'applicazione, la verifica, il mantenimento e l'implementazione di quanto previsto dal Sistema Qualità;
- ③ progettazione del Sistema Qualità;
- ④ creazione della documentazione della qualità;
- ⑤ introduzione del Sistema Qualità in azienda;
- ⑥ certificazione del Sistema Qualità.

Come si vede, un percorso di questo genere presenta aspetti delicati che, se affrontati in modo sbagliato, possono portare a risultati deludenti. Per questa ragione è buona norma che l'azien-

da sia assistita da un consulente durante le fasi di realizzazione del Sistema Qualità e nel conseguimento della certificazione.

Le attività principali del consulente sono:

- * facilitare il processo interno di dialogo e comprensione delle dinamiche e dei problemi dell'azienda;
- * supportare l'azienda nella corretta interpretazione delle norme di riferimento, introducendo un Sistema Qualità perfettamente integrato con la struttura e le esigenze dell'impresa;
- * formare il personale aziendale perché sia in grado di gestire e migliorare autonomamente il Sistema Qualità dopo l'ottenimento della certificazione;
- * sensibilizzare e stimolare l'azienda a rispettare i tempi previsti degli interventi.

L'importanza di questa figura richiede, a nostro avviso, che l'Afero si ponga come punto di riferimento, quale garante dell'esperienza e professionalità dei consulenti e degli eventuali tecnici preposti alla realizzazione del Sistema Qualità. Una volta che il Sistema Qualità è stato "rodato" ed ha raggiunto la piena funzionalità, entra in gioco la società di certificazione, che ha il compito di valutare il Sistema Qualità.

La società di certificazione è un ente indipendente, che deve essere accreditato presso un organismo che ne garantisce l'imparzialità e serietà (ad esempio il Sincert). È opportuno che l'ente certificante faccia parte di un sistema di riconoscimento internazionale (ad esempio l'Iqnet), oppure sia presente con proprie sedi nei più impor-

tanti Paesi europei ed extraeuropei, in modo che il certificato rilasciato in Italia sia riconosciuto anche all'estero.

La società di certificazione

L'azienda che vuole certificare il proprio Sistema Qualità interpella una ditta di certificazione, che in prima istanza valuta la parte "cartacea" del sistema (manuale di qualità, procedure, ecc.) ed in seguito invia in azienda un proprio ispettore, che controlla il funzionamento del Sistema Qualità realizzato.

Al termine della visita, l'ispettore è in grado di redigere la propria valutazione: se il sistema è idoneo, viene certificato; se invece vengono individuati difetti (detti anche "non conformità") di poco conto, l'ente certificante chiederà all'azienda la correzione entro breve tempo, senza ripetere daccapo la visita; mentre nel caso di "non conformità" gravi dovrà essere ripetuta la visita ispettiva. Se anche dopo tutto questo il Sistema Qualità venisse trovato ancora gravemente carente, il processo di certificazione termina senza che sia rilasciato alcun certificato.

Il certificato ha una validità di tre anni: durante questo periodo l'ente certificante prevede due visite di un suo ispettore (una visita all'anno) per controllare il funzionamento del Sistema Qualità. È evidente che una cattiva progettazione del Sistema Qualità espone l'azienda al rischio di spendere inutilmente danaro, sprecare risorse ed addirittura ottenere risultati negativi.

Al momento in Italia non ci risultano esperienze significative di certificazione di aziende florovivaistiche: questo significa che la scelta sia del consulente che dell'ente certificante deve essere fatta con estrema cautela: infatti, le caratteristiche delle aziende florovivaistiche richiedono un attento studio da parte del consulente, per evitare di realizzare un Sistema Qualità inutilmente complicato, mentre l'ente certificante non deve applicare parametri di giudizio "validi" per altri settori, come ad esempio quello industriale.

Ricordiamo che da anni la Regione Emilia-Romagna ha impostato una politica di valorizzazione dei prodotti agricoli; a questo riguardo ha approvato la legge 33/97 che concede contributi a fondo perduto alle aziende che si certificano secondo le norme UNI EN ISO 9000. L'intento è quello di sostenere l'applicazione, sul proprio territorio, di sistemi di gestione della qualità e della gestione ambientale nel settore agroalimentare, tra cui le piante vive e i prodotti della floricoltura, purché certificati. Le aziende che intendono beneficiare di tali contributi devono impegnarsi a conseguire la certificazione del sistema qualità entro due anni a partire dalla concessione dei contributi stessi. □

Il manuale con le "linee guida" per l'applicazione nel florovivaismo delle norme UNI EN ISO 9002 è disponibile gratuitamente, fino all'esaurimento delle scorte, presso la sede dell'AFERO, piazza Costituzione, 8 - 40128 Bologna (Alessandro Bellini), tel. 051.512320 - fax 051.516160.