

Continuiamo il “viaggio” nelle realtà organizzative, legate al mondo dell'autotrasporto e della logistica, che si sono dotate di un modello organizzativo per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali.

Interpellare direttamente gli imprenditori, che ogni giorno “combattono” in un contesto economico a dir poco complesso, può fornire una maggiore chiarezza sui reali motivi dello sviluppare un sistema di gestione per la Qualità: miglioramento dell'organizzazione interna, motivazione del personale e controllo dei costi interni.

Come punto di riferimento dei nostri lettori rimaniamo a vostra disposizione per avere chiarimenti su questa tematica strategica per il sistema paese.

Parla Maria Basso, Amministratore delegato della Aimeri Trasporti s.r.l. di Savigliano (CN). L'azienda, forte di una pluriennale esperienza - è nata nel 1956 - si occupa ad oggi di trasporti carico completo a livello nazionale ed internazionale per clienti con numerose tipologie di merci, dall'alimentare ai cristalli, dal settore ferroviario a quello cartario.

"La nostra azienda ha acquisito la certificazione di qualità nel 2002 presso l'ente DNV.

Ci siamo dotati di un Sistema di Gestione per la Qualità perché la nostra clientela è costituita da ditte multinazionali che preferiscono operare con aziende certificate. I grandi gruppi internazionali prediligono partner la cui struttura organizzativa e gestionale sia ben definita e impostata e le cui attività, tracciate nel tempo, siano espletate nell'ambito di procedure standardizzate.

Il Sistema di Qualità è stato, quindi, una scelta obbligata. Ma a ben vedere già prima di fare richiesta per ottenere la certificazione, lavoravamo “in qualità”, pur senza saperlo. Avere a che fare con gruppi come Saint-Gobain ci aveva già insegnato cosa significasse e quanto fosse

importante mantenere traccia di tutte le attività aziendali.

Per cui, passare al Sistema Qualità è stato per noi davvero poco oneroso: i dipendenti erano già abituati ad annotare le mansioni programmate e svolte. Dal 2002 non abbiamo dovuto far altro che mettere per iscritto le procedure interne relative ai singoli settori aziendali e documentare in appositi report quanto svolto da carrellisti, autisti, ecc.

Due sono i vantaggi concreti che la certificazione di qualità ci ha apportato.

Il primo, fondamentale per noi, è stato quello di vincere sulla concorrenza, mantenendo i contratti con le grandi multinazionali che, in caso di mancata certificazione da parte nostra, si sarebbero rivolte altrove.

Il secondo vantaggio riguarda l'organizzazione interna dell'azienda e la maggiore resa dei nostri servizi di trasporto e logistica.

In particolare, il Sistema Qualità è servito a mettere ordine nell'azienda e in tutte le fasi del trasporto, riorganizzando settori e attività di cui prima non c'era particolare traccia, come per esempio le manutenzioni.

Programmare la propria attività e tenere traccia di tutto quello che succede in azienda permette di ritrovare a distanza di tempo dati utili, come la condotta tenuta da un fornitore in una certa situazione del passato, e di gestire meglio nel tempo le problematiche di guasti sulla strada. Insomma, fare delle statistiche interne ci è utile per selezionare i fornitori o ad esempio per capire quali sono i mezzi che fanno registrare il maggior numero di guasti. Serve per migliorarsi e per prevenire i problemi.

Inoltre, avere procedure standard, contenenti le indicazioni per svolgere le singole funzioni e diffuse in azienda alle persone interessate, fa sì che tutti operino nello stesso modo; per cui, in caso di assenza di un dipendente, gli altri sanno come espletare una certa mansione.

Infine, il Sistema Qualità è vantaggioso nel trattamento verso i dipendenti, perché ci consente di avere un maggior controllo delle loro trasferte, di conoscere i chilometri percorsi e di ottimizzare i programmi annuali e settimanali.

Tengo, però, a precisare che, con l'avvento della crisi globale negli ultimi tre anni, l'interesse dei nostri clienti per un "servizio in qualità" è parecchio scemato, a favore di un "servizio a basso costo" favorito dall'entrata nei nostri mercati di trasportatori dall'Est Europa, che possono permettersi costi decisamente inferiori soprattutto a scapito dei dipendenti.

Questa mutazione di interesse da parte dei clienti ha provocato e continua provocare, visto il poco controllo sull'attività nel nostro Paese di ditte estere e con "sede all'Estero", la chiusura di molte aziende italiane di trasporto".

Articolo di Aurelio Prisco tratto dal TN Maggio-Giugno 2013, n. 3 anno XV