

■ Esperienze a confronto tra aziende già certificate

L'OPINIONE DI CHI HA PROVATO

TRE REALTÀ CERTIFICATE E UNA IN CORSO D'OPERA. SONO AZIENDE ITALIANE CHE HANNO SCELTO DI ADEGUARE LA PROPRIA PRODUZIONE ALLA NORMA ISO 12647. ASCOLTIAMO DIRETTAMENTE DALLA LORO VOCE COSA SIGNIFICA OTTENERE LA CERTIFICAZIONE TECNICA.

In Italia le realtà del settore grafico e stampa che hanno richiesto e ottenuto la certificazione tecnica sono ancora un numero limitato, soprattutto se rapportato a quanto accade all'estero.

Ne abbiamo incontrate quattro a cui abbiamo chiesto di descrivere la propria esperienza e come sia nata in loro l'esigenza di certificarsi. Storie aziendali diverse e percorsi lavorativi differenti, ma un elemento comune, la soddisfazione della scelta di un percorso sicuramente impegnativo, ma con evidenti vantaggi.

Arbe: un metodo di lavoro normato

Una naturale evoluzione verso la certificazione. Questo il percorso svolto da **Arbe Industrie Grafiche** [www.arbegrafiche.it]. «Il nostro ciclo produttivo, dall'arrivo dei file fino alla consegna, è sempre stato controllato e mantenuto nei parametri che le norme di riferimento indicavano», spiega **Angelo Meroni**, direttore di produzione. «La scelta di certificare il processo ne è stata, quindi, la normale conseguenza. La certificazione ha fatto sì che tutti gli attori si rendessero ben conto dell'importanza del lavoro di ognuno

e ai capi reparto è stato affidato il lavoro di controllo e verifica perché nel tempo tutto funzioni alla perfezione». L'obiettivo della certificazione secondo la norma Iso 12647-2 è stato, dunque, coinvolgere in un progetto importante tutto il personale operativo e rendere quotidiano un sistema di lavoro definito e preciso. Una propensione alla certificazione che fa parte, come afferma Meroni, del Dna dell'azienda, per affrontare un mercato divenuto negli anni sempre più arduo e complesso. «Arbe è stata la prima azienda grafica italiana a ottenere nel 2001 la certificazione Iso 9001 e attualmente siamo in fase di certificazione Fsc e Pefc».

Mantenersi nelle tolleranze

Alla certificazione tecnica Arbe approda nel 2008, affidandosi a **CertiPrint** [www.certiprint.it]. Il lavoro ha impegnato l'azienda per circa otto mesi ed è stato meticoloso e complesso, in quanto Arbe stampa sia con macchine piane sia con rotative. «Siamo dovuti intervenire soprattutto in pre stampa, sebbene la linearizzazione del processo non sia stata particolarmente difficile, poiché avevamo già sotto controllo i vari passaggi. Inoltre il nostro parco



LA CERTIFICAZIONE HA FATTO SÌ CHE TUTTI GLI ATTORI SI RENDESSERO BEN CONTO DELL'IMPORTANZA DEL LAVORO DI OGNUNO

Angelo Meroni, direttore di produzione di Arbe Industrie Grafiche.

macchine è recente, particolare che ci ha aiutato proprio nel momento in cui siamo intervenuti sulle macchine da stampa per mantenere i parametri all'interno delle tolleranze di norma». Le difficoltà principali, però, hanno riguardato, non tanto gli aspetti tecnici veri e propri, quanto l'approccio iniziale del personale interno, che guardava con diffidenza al processo di certificazione. «Solo dopo alcuni mesi», ricorda Meroni, «quando si sono riscontrati i primi risultati sulle macchine, con avviamenti meno difficoltosi e maggiore facilità ad andare in carica, pian piano tutti hanno abbassato la guardia e le cose hanno iniziato a funzionare».

Riaffiora la professionalità

«Il vantaggio più grande, oltre a una certa soddisfazione, è verificare quanto gli operatori stessi abbiano acquisito una maggiore consapevolezza del lavoro che svolgono e, conseguentemente, abbiano accresciuto le proprie capacità professionali. Hanno acquisito anche metodi scientifici di controllo che permettono loro di fare valutazioni tecniche fino a ieri improbabili». «Tutti sappiamo quanto le nostre aziende soffrano la mancanza di professionalità dovuta al cambio generazionale», continua Meroni. «Oggi sempre di più abbiamo giovani che sono eccezionali nell'uso delle attrezzature di ultima generazione, ma che sono ben lontani dal potere essere definiti "tipografi". Questa certificazione, in sostanza, sta riportando alle nostre aziende la professionalità necessaria». Per quanto riguarda, invece, i ritorni economici, Arbe ha riscontrato

i miglioramenti ipotizzati all'inizio del percorso di certificazione. Da un lato la diminuzione dei tempi di avviamento, che è stata addirittura al di sopra delle aspettative, e dall'altro la riduzione degli scarti di carta. «In questo caso, abbiamo registrato una leggera flessione, come ci si aspettava, ma non paragonabile al tempo risparmiato. Un segnale che abbiamo interpretato come la necessità di restringere le tolleranze di norma per avere un controllo maggiore sulle attrezzature».

«Siamo molto soddisfatti del percorso fatto e del risultato raggiunto» conclude Meroni. «Questa certificazione, oltre ad avere aumentato le professionalità impiegate all'interno, ha dato maggiore valore ai nostri stampati, accrescendo la fiducia che i clienti, anche i più esigenti, hanno sempre riposto nel nostro lavoro».

Mhp: l'esperienza postproduzione

Del tutto particolare è la situazione di **Mhp** [www.mhpmmedia.it], azienda modenese specializzata nella postproduzione fotografica e di imaging, che lavora molto anche con clienti oltre confine. Per sua natura necessitava solo di una parte della certificazione tecnica, quella riguardante la fotolito. «Ci occupiamo prevalentemente di immagini per campagne pubblicitarie e cataloghi», spiega **Vincenzo Porciello**, responsabile premedia dell'azienda. «E, in questa fase, spesso i clienti non hanno ancora ben chiaro a chi verrà assegnato il progetto di stampa e ancor meno quale sarà il capitolato tecnico. Risulta essenziale, quindi, una preparazione dei dati che sia in linea con i riferimenti di stampa, ma svincolata da uno specifico stampatore». In quest'ottica, quindi, la scelta della certificazione

LA CERTIFICAZIONE PERMETTE DI DISPORRE DI UN CAPITOLATO TECNICO GIÀ SCRITTO, A GARANZIA DEL RISULTATO RICHIESTO



Vincenzo Porciello, responsabile premedia di Mhp.

è stata dettata semplicemente dalla necessità di un metodo di lavoro che seguisse indicazioni riconosciute a livello internazionale. E la scelta dell'ente è ricaduta su **cmyQ** [www.cmyq.it], «la loro proposta ci è parsa subito adeguata, proprio per il modo in cui è strutturata, in quanto separa la parte di preparazione e quella di stampa, cosa per noi essenziale».

Dall'ispezione al certificato

Il primo passo verso la certificazione ha comportato l'ispezione accurata da parte del consulente **WideGamut**, che ha analizzato il processo di lavorazione dell'azienda, dal punto di vista delle procedure esistenti e da quello del set up delle attrezzature. Contemporaneamente sono state programmate alcune attività di formazione che hanno coinvolto gli operatori a tutti i livelli, compreso il commerciale. «Questo è stato un elemento fondamentale», precisa Porciello, «perché ci ha posti nelle condizioni non solo di avere una metodologia di lavoro e proporre un prodotto certificati, ma di essere in grado di spiegarlo anche ai nostri clienti, con un valore aggiunto da non sottovalutare». Evidenziate le correzioni da apportare

e una volta eseguiti gli opportuni accorgimenti, la fase successiva è stata l'audit da parte di **Tüv Italia**, che ha attestato la conformità del processo.

Un nuovo metodo

L'obiettivo è stato l'acquisizione di un metodo di lavoro nuovo, razionale e capace di rimanere costante nel tempo. «Oggi le nostre prove di stampa, prima di essere sottoposte al cliente per approvazione, vengono misurate sui valori di riferimento della norma, che certificano la correttezza dei parametri e la riproducibilità della prova di stampa. Inoltre in azienda non viene lasciato nulla al caso, abbiamo registri in cui teniamo nota, per esempio, delle misurazioni delle lampade di controllo lavori; i monitor vengono controllati settimanalmente e le misurazioni registrate; la stampante costantemente linearizzata e gli strumenti di misurazioni, almeno una volta all'anno, inviati alla casa costruttrice perché emetta un nuovo certificato di garanzia. Infine tutte le comunicazioni con il cliente vengono registrate elettronicamente. Abbiamo raggiunto un alto livello di efficacia dell'archiviazione informatizzata delle comunicazioni e dei registri, anche grazie al nostro responsabile It, Simone Cappellini».

Uniformità e consapevolezza

La maggiore innovazione che la certificazione ha apportato a Mhp, dunque, ha riguardato proprio la metodologia di organizzazione del

lavoro. «Dal punto di vista tecnico non abbiamo riscontrato grandi difficoltà», continua Porciello. «Ciò che, per certo, abbiamo modificato e migliorato è stata la metodologia di rintracciabilità di tutte le informazioni relative a un progetto e i registri inseriti nel processo di lavoro». Oggi gli archivi immagine di Mhp sono uniformi per profili standard e le prove colore, essendo costantemente linearizzate e misurate, mantengono nel tempo una elevata stabilità cromatica. Altro aspetto che merita di essere considerato è il notevole miglioramento del grado di motivazione a tutti i livelli: «Gli operatori si sono sentiti maggiormente inseriti in un processo di continua formazione e hanno sviluppato una maggiore responsabilità verso ciò che fanno».

Tecnografica: un'opportunità afferrata al volo

Tutto è nato da una coincidenza, invece, per **Tecnografica** [www.tecnografica.ws]. «Da qualche tempo Fogra ci stava intrigando», racconta **Paolo Nocco**, responsabile vendite estero dell'azienda di Lomazzo (CO), «ma non avevamo ancora valutato fino in fondo la possibilità di certificarci, finché un nostro cliente chiese, come determinante per essere suoi fornitori a livello europeo, una certificazione superiore alla Iso 9001 nel merito della stampa. Sollecitati da questa richiesta, abbiamo preso la palla al balzo e ci siamo certificati». Una scelta che si è dimostrata in linea con la mentalità di Tecnografica, che, lavorando spesso con clienti all'estero, di certificazioni ne sa qualcosa. Da oltre dieci anni, infatti, è certificata Iso 9001 e successivamente ha ottenuto anche la certificazione Anoto, specifica per la produzione di una documentazione adatta alla lettura ottica, e quella legata alla carta Fsc.

Aggiustamenti al prestampo

«Uno degli elementi per noi determinanti della certificazione **Fogra** [www.fogra.org] è che ci spinge a un controllo costante del nostro ciclo produttivo», spiega Nocco.

«Si basa, infatti, su range di misurazione molto ristretti, che costringono a essere sottoposti continuamente a un controllo puntiglioso degli elementi standardizzati delle macchine da stampa, a partire da come si fanno le lastre, l'inchiostro, la carta e lo strumento di misurazione utilizzati. Oggi, grazie alla certificazione, offriamo ai nostri clienti maggiori garanzie in termini di corrispondenza tra ciò che ci forniscono e vogliono vedere attraverso una prova stampa, e il lavoro che realmente viene poi stampato». La formula scelta da Tecnografica è quella della certificazione completa dei quattro moduli previsti dall'ente. La preparazione all'audit è durata circa un paio di mesi, durante i quali si sono resi necessari l'acquisto di un densitometro elettronico adeguato e la modifica della curva di stampa, preparando una curva colore ad hoc, per arrivare ai livelli di densità e schiacciamenti richiesti dalla norma. «Fondamentalmente siamo dovuti intervenire sul prestampo. La difficoltà maggiore è stata rimanere nei range stabiliti», dice il responsabile vendite. «Non è stato semplice e abbiamo dovuto fare un lavoro di precisione. Una volta aggiustata la prestampo, la stampa è venuta di conseguenza e tutto ha funzionato correttamente. Quindi abbiamo effettuato tre prove, stampando circa 10mila fogli, a cui sono seguiti i test e l'audit finale».

Un biglietto da visita

«Il primo vantaggio riscontrato a seguito della certificazione è stato, sicuramente, avere maggiore credibilità», afferma Nocco, «soprattutto all'estero, dove l'affidabilità di noi stampatori italiani a volte è messa in discussione, ed essere certificati Fogra costituisce un ottimo biglietto da visita». E proprio parlando della differenza tra quanto accade a casa nostra e nel resto del mondo, Nocco sottolinea la limitatezza, da questo punto di vista, delle aziende italiane. «In Italia spesso i clienti non conoscono la certificazione Fogra e nelle aziende non è ancora



LA CERTIFICAZIONE TECNICA PORTA CON SÉ DIVERSI ASPETTI POSITIVI, IL PRIMO, SENZA DUBBIO, È UNA MAGGIORE CREDIBILITÀ

Paolo Nocco, responsabile vendite estero di Tecnografica.

sviluppata una cultura in tal senso. Mentre all'estero, non solo si tratta di qualcosa di accettato sotto tutti gli aspetti, ma addirittura l'essere o meno certificati è la discriminante nella scelta dello stampatore, ancor prima di sapere in cosa sia specializzato». Un difetto che, sostiene Nocco, è addebitabile alle aziende stesse. «Siamo noi a doverci assumere il compito di spiegare il valore della certificazione ai nostri clienti, cosa rappresenta e quali vantaggi offre. Un cambiamento di mentalità», conclude, «lo si avverte, per il momento, da parte delle grandi realtà industriali che si dimostrano sempre più orientate a rivolgersi a stampatori certificati».

Rotolito Lombarda: in corso d'opera

Abbiamo voluto raccogliere anche l'opinione di un'azienda, **Rotolito Lombarda** [www.rotolitolombarda.it], che sta effettuando il percorso di normazione tecnica. Anche per Rotolito l'avvicinamento alla certificazione è stato graduale: «Inizialmente da parte nostra vi era la volontà di lavorare secondo standard e profili precisi, rispondendo all'esplicita richiesta espressa dai nostri clienti esteri, Svezia e Paesi Scandinavi in prima linea; alla certificazione siamo giunti in un secondo momento», dice **Luca Nesi**, responsabile dello stabilimento di Pioltello (MI). Una spinta, dunque, nata dal mercato in aggiunta a un cambio di strategia commerciale e produttiva che si è dimostrato determinate. «Passando dalla produzione di allegati ai quotidiani, prodotti di elevata foliazione e tiratura e di qualità medio-alta, a stampati destinati al settore moda e cataloghi in genere, abbiamo voluto e dovuto convertire il nostro processo verso volumi più ristretti e di elevata qualità. Conseguentemente è stato necessario rivedere tutta la calibrazione delle macchine, caratterizzarle secondo profili standard in funzione del supporto, precisamente Fogra 39L per la patinata lucida e opaca, il 29L per la carta uso

mano, il Fogra 30L per la carta uso mano avoriata e il 28L per il patinato Lwc per la stampa rotativa». Al termine di questo cammino la certificazione è un passo naturale, un atto dovuto.

La scelta

Quando l'azienda si è sentita pronta e le necessità di mercato sono state sempre più impellenti, Rotolito Lombarda ha scelto di iniziare l'iter per certificarsi con **CertiPrint** [www.certiprint.it]. «Conoscevamo da tempo Alberto Sironi, con il quale dal 2005 abbiamo collaudato il nostro parco macchine piane, per un totale di cinque sui sei impianti attualmente installati. Da allora abbiamo iniziato un percorso con test form Taga e una serie di indicatori di calibrazione delle macchine e, conseguentemente, ci siamo avvicinati allo sviluppo di una certificazione Iso 12647-2». «La proposta di CertiPrint ci è parsa da subito molto interessante», spiega Nesi, «perché il metodo adottato lascia ampio spazio alla professionalità del cliente, il preaudit si prefigge lo scopo di fotografare l'organizzazione aziendale e indicare quali non conformità sono di ostacolo alla certificazione e quali sono le azioni correttive da perseguire per centrare l'obiettivo. Di conseguenza è il cliente che deve pianificare, agire, controllare e contare solo sulle proprie risorse per raggiungere uno status certificabile. Ciò genera enorme soddisfazione e consapevolezza dei propri mezzi. Lo staff di Sironi, quindi, ha proposto un check up e stilato una relazione finale che indicava la nostra situazione, le difformità riscontrate, oltre ai consigli per migliorare la gestione del processo».

Obiettivo, creare un manuale

Il percorso dell'azienda lombarda è appena iniziato. Al momento è stato generato un piano di adeguamento e miglioramento in funzione delle difformità riscontrate durante il preaudit. Il processo di adeguamento prevede una serie di tappe intermedie alla fine di ogni mese, mentre l'audit finale è stato

LA GENERAZIONE DI UN MANUALE PERMETTE DI LASCIARE UN METODO A CHI VERRÀ DOPO, TRASFERENDO TUTTA LA PROFESSIONALITÀ CHE L'AZIENDA POSSIEDE



Luca Nesi, responsabile dello stabilimento di Pioltello di Rotolito Lombarda.

fissato per la prima metà di maggio. «Il lavoro da eseguire è molto ampio, ma il vero sforzo consiste nello stilare un manuale che analizzi tutte le fasi del nostro processo. Coinvolgeremo l'azienda a tutti i livelli, anche l'operatore di macchina, formando adeguatamente tutte le risorse aziendali. Per il momento ci fermeremo alla stampa, però ci sarà sicuramente un secondo step che coinvolgerà la legatoria. Abbiamo la professionalità per poterci certificare», afferma Nesi, «ma manca l'abitudine alla registrazione degli eventi e delle azioni correttive, le procedure di lavoro sono ancora insufficienti per coprire l'intero processo, è necessario rendere sistemico tutto quello che facciamo, fase per fase e giorno per giorno». Il manuale si prefigge l'obiettivo di fornire linee guida a cui attenersi e di stabilire un metodo per rendere il lavoro razionale, ripetibile e migliorabile nel tempo. «L'esperienza del "sistema di gestione della qualità" ci sarà utile per la genesi del Manuale CertiPrint». «Ci aspettiamo una maggiore consapevolezza da parte dei nostri clienti della precisione e correttezza del nostro modo di lavorare. Non siamo più solo artisti, siamo tecnici». Quella tecnica è stata una sorta di evoluzione naturale dell'azienda, che è già certificata Iso 9001, Fsc-Coc e Pefc e a cui si aggiungerà un altro progetto, la certificazione ambientale Iso 14001 che, probabilmente, verrà chiesta per il nuovo stabilimento in cui, tra qualche mese, Rotolito Lombarda si trasferirà. Ma per il momento», precisa Nesi, «resta solo un'ipotesi». **g**