

Giovanni Mattana

“Quality for Empowering the Billion”

...delegare il potere a un miliardo di persone! Confesso che sono rimasto molto colpito da questo titolo, perché non è tratto da un libro dei sogni, non è frutto di qualche paranoico innamorato della Qualità: è il tema del quarto *Conclave* organizzato dal *Quality Council of India*, tenutosi qualche mese fa.

Il Conclave ha esplorato i ruoli e le responsabilità che la Qualità si sta prendendo allo scopo di rispondere alle iniziative nazionali sui temi chiave per trasformare l'India in un paese sviluppato. I temi trattati erano *l'educazione, la sanità, i servizi pubblici e la produzione manifatturiera* (*Quality Council of India* è anche l'organismo di Accreditamento per le quattro aree precedenti e per i laboratori, in tutto il sub continente asiatico, ed ha lanciato vasti programmi di formazione). Relatori erano politici e dirigenti, accademici, esperti di qualità e ambiente, che hanno discusso tendenze, esempi e proposte di innovazione (nel precedente convegno c'era stata anche la partecipazione dell'allora Presidente della Repubblica, Abdul Kalam). Impossibile sottrarsi a dei confronti.

In occidente, da una quindicina d'anni non si parla più di qualità come fattore centrale di competitività e di sviluppo. Si è detto che i valori e i metodi, raccolti nel concetto di Total Quality Management, che hanno rivoluzionato, negli anni '80, l'organizzazione delle aziende e della pubblica amministrazione, erano ormai assimilati e non costituivano più motivo di scandalo piuttosto che fattore di miglioramento.

Difficile dimenticare che al convegno AICQ 1990 l'affermazione forte *“a parità di buon management vinceranno le aziende che sapranno coinvolgere e valorizzare la maggior quota del personale nel tempo più breve”* veniva interpretata come una rivendicazione sindacale.

Difficile dimenticare che le trasformazioni degli anni '80 (in USA) e '80-'90 (in Europa) erano basate su una forte carica di entusiasmo (*l'essenza della qualità è entusiasmo*, scriveva Pirsing nel volume *Lo Zen e l'arte della manutenzione della motocicletta*), mentre ora vediamo spesso prevalente la... conformità alle procedure!

Quarant'anni fa l'India temeva il collasso economico, perché la crescita demografica era superiore al tasso di sviluppo, ma, anche dopo Gandhi e Nerhu ha continuato a perseguire l'obiettivo della *'integrazione psicologica'* del Paese. Oggi India e Italia, pur così diverse, sono pressoché appaiate, secondo il Global Competitiveness Report, circa al cinquantesimo posto su 130 nazioni in termini di prospettive di competitività. Salta all'occhio una significativa differenza: nel parametro *disponibilità a delegare*: l'India figura al venticinquesimo posto e l'Italia al centonovesimo. E da noi non si vede traccia di importanti progetti di *empowering*.

Tuttavia, da una indagine tra i 1000 (e più) iscritti di Accademia News, in prevalenza operatori della sanità, la definizione di qualità più gettonata è risultata essere

“qualità è passione, pazienza, perseveranza”.

Che possa essere un punto di ripartenza?

Un vivo ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito e in particolare al Settore Agroalimentare e al Comitato Sistemi di Gestione per la Qualità e loro presidenti Claudio Mariani e Cecilia de Palma, per la raccolta dei contributi.