

Qualità per 'i sistemi' o anche Qualità per 'IL SISTEMA'?

Giovanni Mattana

La disciplina della qualità ha fortemente contribuito alla diffusione del *concetto di sistema* (attraverso le applicazioni dei moltissimi 'sistemi di gestione'), ma poi sembra averlo confinato in un ambito limitato e microeconomico, con poca capacità di estenderne l'applicazione a Sistemi più ampi; sembra aver dimenticato che '*sistema*' significa identificare e governare le connessioni e le interdipendenze e anche le catene di consequenzialità.

Oggi l'opinione pubblica mondiale è sconcertata dalle implicazioni della mancanza di visioni sistemiche e di incapacità di gestione dei sistemi complessi ed è fortemente preoccupata dalle conseguenze di tale deficit. Si stanno affrontando le dinamiche di molti problemi con logiche inerziali, come se le loro traiettorie non incontrassero dei momenti di rottura, dei salti di qualità, positivi o negativi. In vari ambiti aumenta la percezione di essere in presenza di uno di questi momenti di rottura: quello del futuro dei giovani, peggiore di quello dei padri, quello di una inversione epocale di segno su numerosissime altre tematiche complessive, dal welfare allo sviluppo economico, al degrado ambientale, a quello etico.

I problemi economici, finanziari, ecologici, sociali, finora trattati essenzialmente in comparti separati, stanno mostrando tutti i limiti di tale trattazione: sconcerta la potenza distruttiva delle sinergie negative e il sempre più alto tasso di decisioni controproducenti rispetto al risultato complessivo auspicato.

Una quindicina d'anni fa, nel libro *L'Epoca del Paradosso*, Charles Handy, descrivendo il lavoro e la società in preda alle contraddizioni, suggeriva come convivere con esse e proponeva alcuni saggi antidoti al mondo delle contraddizioni; ma partiva dall'assunto che *bisogna aver fede nel futuro per dare un senso al presente*; purtroppo oggi, lo confermano anche varie statistiche, sono proprio la fede nel futuro e la condivisione di un progetto a mostrare una brusca caduta.

Qualcuno ricorderà l'importante volume di Peter Senge, *La Quinta Disciplina*, in cui si leggeva " *il pensiero sistemico è l'antidoto al senso di impossibilità che molti provano mentre stiamo entrando nell'era dell'interdipendenza. Il pensiero sistemico è una disciplina per vedere le strutture che sottostanno a situazioni complesse e per distinguere le leve di cambiamento forti da quelle deboli. In altre parole, vedendo il tutto, apprendiamo come migliorare la salute complessiva*".

Queste esigenze di fondo cominciano ad emergere su diversi fronti:

- la problematica della **Responsabilità Sociale** e in particolare l'applicazione della Iso 26.000 sta costruendo i collegamenti tra la dimensione economica, quella sociale e quella ambientale (anche l'ISTAT ha uno studio in corso);
- il tema della **Sostenibilità** mostra delle connessioni dirette con quello della responsabilità sociale (si vedano, in questo numero, gli articoli sui Costi della non sicurezza, sull'Eco-design, su Ambiente e responsabilità sociale);
- il tema della **Qualità della Vita** sta dilatando l'elenco degli aspetti da prendere in considerazione per una valutazione complessiva (ne parliamo in altro articolo di questo numero);
- il tema dell'**insufficienza** dello strumento del **Pil** ha dato origine, a livello internazionale, a numerosi cantieri di analisi che hanno prodotto una notevole evoluzione delle conoscenze in campo economico: dal "*Rapporto sulla performance economica e il progresso sociale*" elaborato da Stiglitz, Sen e Fitoussi, voluto dal presidente francese Sarkozy, al *Global Project on Measuring the Progress of Society* dell'OCSE, all'Indice di sviluppo umano (HDI) dell'ONU;
- il recentissimo studio della American Society for Quality sul **Futuro della Qualità**, di cui parleremo in una prossima occasione, individua i principali fattori di cambiamento globale e considera il loro possibile impatto anche sulla Qualità.

Ormai sono in molti a pensare che diventa sempre più indispensabile passare da una logica di Quantità ad una logica di Qualità, del Sistema.