
“VERSO UNA DEFINIZIONE DELLA QUALITÀ ITALIANA”, CONVEGNO SYMBOLA: “IL PRODOTTO INTERNO DI QUALITÀ”

di Vito Di Bari

Oggi qui si parla di Prodotto Interno di Qualità. Ed è ovvio che l'interrogativo rilevante sia la definizione di qualità.

E che si tratta di un bivio, perché dobbiamo chiederci se stiamo parlando della qualità del prodotto o piuttosto di un'ipotesi più ardita ma molto meno verificabile della qualità della vita.

Ora va detto che il prodotto è sempre stato valutato in relazione a un insieme di quantità: prezzo, varietà, volumi produttivi, economie di scala, numero di funzioni.

E così anche il controllo di qualità del prodotto o la stessa certificazione di qualità del prodotto. Sono sempre state basate su cifre: requisiti, standard, tolleranze.

Ma Symbola oggi ci propone uno studio basato su parametri quali: modalità di relazione, valorizzazione del tempo, sostenibilità.

È difficile ricondurli a cifre, ma è in controtendenza perché noi siamo abituati a pensare alle cifre della qualità.

Ora, dovete sapere che quando si parla di cifre e qualità a me viene sempre in mente William Deming, il padre del concetto moderno di Qualità.

Deming realizzava metodi statistici per il controllo di qualità delle tecnologie belliche. La sua ascesa cominciò durante la seconda guerra mondiale, prima non se lo erano filato molto perché la

sua tecnica era considerata troppo innovativa rispetto al taylorismo e al fordismo, che erano i metodi cosiddetti “scientifici”.

Ma c'era da vincere una guerra e i pregiudizi sul nuovo vennero superati. C'era una grande visione collettiva. Vinta la guerra, le aziende americane abbandonarono molto presto la visione di Deming. E lui se ne andò in Giappone che era impegnato in un'altra grande visione collettiva: la ricostruzione post bellica di un'economia disastrosa. E fu in Giappone che Deming realizzò la sua visione della Qualità.

Anzi, ne realizzò un'altra. Perché il suo team giapponese fece un errore di traduzione: invece di tradurre “controllo” di qualità con jisho usarono la parola kanry, che in realtà significa management della qualità.

Ed ecco che la teoria di Deming gli si trasforma fra le mani, lui parla di una cosa e i giapponesi ne capiscono un'altra. Lui bussa a standard, a dati e a numeri. E i giapponesi disegnano soluzioni, interazioni di squadre, azioni collettive. Nasce così il concetto moderno di Qualità, da un errore di traduzione.

I risultati li conosciamo: l'economia giapponese ha conosciuto un periodo di grande splendore (e dopo è implorsa, perché non ha saputo evolversi), il Total Quality Management si è diffuso nel mondo. Cosa ha a che fare questo con il PIQ?

Per cominciare la storia di Deming ci dice che le

parole possono essere molto importanti. E infatti, devo dirvi che in Giappone hanno due nomi per la qualità:

1. atarimae hinshitsu, che è la qualità funzionale
2. miryoku teki hinshitsu, che è una qualità diversa. I giapponesi la definiscono qualità emozionale.

Deming si è fermato alla prima qualità, ma a me sembra che oggi Symbola ci indichi piuttosto assertivamente la strada verso la seconda. E i tempi sono maturi, perché a me sembra che in questo preciso momento storico ci troviamo proprio in mezzo a queste due parole.

Il secolo appena trascorso è stato permeato dalla sfida della qualità funzionale del prodotto, atarimae. Il secolo appena iniziato sarà orientato alla sfida della qualità emozionale del prodotto, miryoku teki.

Cosa che a me ricorda proprio il motto di Symbola che citando “Il piccolo principe” recita: se vuoi costruire una nave non chiamare a raccolta gli uomini per procurare la legna e distribuire i compiti, ma insegna loro la nostalgia del mare ampio e infinito.

Miryoku teki, la qualità emozionale.

Emozioni. Voglio raccontarvi una storia.

Alle pendici della catena dell'Himalaia, c'è una nazione minuscola. Molti anni fa il suo re era poco più che un bambino e – forse per questo – credeva ancora nei sogni.

Decise allora di misurare il benessere del suo popolo, ma invece che applicare il PIL (il Prodotto Interno Lordo) applicò un indice strambo: il FIL (la Felicità Interna Lorda).

E questo indice era mirabile, perché aveva il vigore quieto dei valori spirituali del buddismo.

Mentre i modelli di sviluppo occidentali – uno alla volta – fallivano negli altri Paesi del terzo mondo e li devastavano alle radici della loro economia e della loro cultura, il piccolo Paese cresceva, la

gente viveva più a lungo e rispettava l'ambiente e le tradizioni. Fu allora che il re decise che era tempo di passare la mano e trasferì il comando del suo regno ad un Parlamento eletto.

Questa favola è una storia vera. Il Paese è il Bhutan ed il re si chiama Wangchuck, aveva 17 anni quando nel 1972 concepì il GNH (Gross National Happiness) che anteponeva gli obiettivi di sostenibilità a quelli meramente economici.

Re Wangchuck ha rinunciato spontaneamente alla corona nel 1998. Nel frattempo le leggi a sostegno del FIL avevano generato molti risultati, ve ne cito solo tre:

1. In soli 40 anni, l'aspettativa di vita media è raddoppiata: da meno di 35 anni a quasi 70.
2. Il tasso di alfabetizzazione dovrebbe raggiungere il 95% entro il 2012, dallo 0.5 % di partenza.
3. Entro il 2012, il tasso di fertilità si stabilizzerà sul livello di sostituzione: un nato per ogni morto.

Oggi, il Premio Nobel per l'Economia Kahneman propone di aggiungere al Pil il Mah (Measure of Aggregate Happiness, l'indice cumulativo di felicità).

Quell'indice strambo di Wangchuck sta diventando una misura condivisa da autorevoli pensatori dell'Occidente. Ed anche Symbola oggi propone un indice. Non è certo un indice della felicità, ma ci sembra molto vicino ad un indice del benessere.

I greci la felicità la chiamavano eudaimonia ed era star bene con se stessi e con il mondo, è il benessere. La parola felicità come la usiamo noi deriva dal latino, ma riviene invece da un altro verbo greco che era phyo che significa invece “sono produttivo”, è l'agiatezza. Il benessere e l'agiatezza: sono due concetti diversi, sono anche il nome del bivio.

Ai greci un uomo solo produttivo non sarebbe apparso felice. E infatti, il Premio Nobel per l'Econo-

mia Sen ha recentemente affermato che: il puro uomo economico è assai vicino all'idiota sociale.

Ma se l'uomo solo produttivo è un infelice idiota, allora il frutto della sua produttività – il prodotto – non può essere di qualità. E la qualità vera del prodotto si deve misurare in relazione a quanto ci fa stare bene, con noi stessi e con gli altri. Eudaimonia.

E queste sono emozioni, non sono cifre. Miryoku teki.

Ecco, a me sembra che il Prodotto Interno di Qualità di cui stiamo parlando oggi abbia decisamente a che fare con la qualità della vita.

Potete pubblicare o riprodurre le informazioni presenti in questo dossier, a condizione che Vito Di Bari sia correttamente segnalato come fonte e sia riportato il link (www.vitodibari.net).