

>> Giovanni Mattana



La qualità seduce ancora, ma... altrove

La qualità è morta?

Se la qualità è morta, perché l'Italia, proprio nei beni di qualità, sta recuperando posizioni e tocca il massimo di quote nel mercato del lusso?

Perché in Giappone si parla, in italiano, di qualità della vita?

Sorge spontaneo il quesito: quale qualità è morta?

Sentiamo che Alessandro Profumo, Amm. Delegato di UniCredit Group dice: "Il tema della qualità è un fatto che sta diventando sempre più importante nel nostro agire quotidiano, che viene vissuto da ognuno di noi come un elemento fondamentale per definire la nostra identità individuale e collettiva; qualcosa che permette di distinguerci in positivo dando un senso al nostro operare. La qualità in apparenza rappresenta un costo, ma, in effetti, è una grandissima opportunità. È un fattore chiave della competitività. Attraverso Symbola dobbiamo quindi essere capaci di creare un luogo d'incontro che sia basato sull'apertura tipica delle reti; un luogo di dibattito, sollecitazione e riconoscimento per trovare un elemento identitario sul quale basare fattori di competizione e crescita".

Sentiamo Diego Della Valle dire: "La grande qualità e l'eccellenza di prodotto sono l'arma più importante che l'Italia possiede per rimanere protagonista nella sfida del mercato globale. Difendere la qualità significa sostenere ogni giorno quel complesso sistema di creazione del valore che va sotto il nome di Made in Italy, un processo assolutamente irripetibile nel suo intreccio di tradizione e innovazione, cultura e territorio, artigianalità ed invenzione. Più che qualità astratta, un modo di fare impresa reale e che ha come protagonisti l'Italia e gli Italiani";

e Adriano De Maio: "Perché è la qualità il terreno su cui si misurerà la capacità di competere della comunità e dei paesi che si considerano 'avanzati'. Perché, finalmente, qualità significa meritocrazia, capacità di assumere il rischio, responsabilità, lungimiranza. Perché per ottenere qualità occorre puntare sull'intelligenza, sulla fantasia, sulla formazione, sulla ricerca, sull'innovazione, sulla bellezza". Sorge un dubbio: forse, proprio noi della qualità, abbiamo dedicato insufficiente attenzione ad alcune di quelle componenti che rendono vincente la qualità intesa da tali citazioni?

Forse dobbiamo cogliere un sintomo preoccupante di autoreferenzialità?

Che l'eccellenza sia uno dei significati della Qualità lo sappiamo da sempre, ma forse, tra le caratteristiche presenti nel paniere della qualità (della nostra definizione di qualità), forse abbiamo trascurato proprio quelle che oggi risultano vincenti, proprio quelle di maggior... qualità, quelle più intangibili, quelle di ideazione, di creatività, di relazione, di gusto, di appropriatezza, di misura, di empatia, quelle che sanno associare il bello all'utile, quelle di... qualità della vita.

Scusate se è poco.

Il fatto è che non abbiamo saputo declinare queste qualità, apprezzandole, favorendole, estendendole; affinando noi stessi ad apprezzarle e costruirle. Per fortuna altri l'hanno fatto, al di fuori dei percorsi tradizionali della qualità ma certo cogliendone l'essenza; e ciò può rappresentare un'opportunità per trovare un nuovo ambito in cui valorizzare i metodi messi a punto in sessant'anni di ricerca-azione per costruire qualità.

Qualcuno ha ripreso a citare Antoine de Saint Exupéry: "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", perché non ci si muove verso l'eccellenza senza l'apporto delle persone, e qualcuno propone "Un'alleanza tra i saperi, le imprese, la società e il territorio per esaltare la vocazione del paese alla qualità". Ci corre l'obbligo almeno di accorgersene e poi individuare nuove sinergie.

Una fondazione, Symbola, ha tenuto un convegno a Milano, (il suo terzo) proprio per valutare queste qualità Italia (vedi notizia in rubrica Qualità dal mondo) ed ha pianificato a Milano una fiera in autunno, la fiera campionaria delle qualità italiane, alle quali dedicheremo un tema del mese.