

Qualità: le origini

Inizio anni 70. Un camionista di Bolzano deve portare, con il suo Magirus Deutz da 100 quintali, dei travetti da tetto (triestini, per l'esattezza) fino a Molfetta, dove c'è un tizio che si costruisce una villetta con vista mare e che, sulla testa, vuole del legno Altoatesino. Il viaggio fila via liscio come l'olio, con il Magirus che romba alla grande, quando, improvvisamente, si rompe la boccia di un braccetto dello sterzo. Per la bravura dell'autista, nessuna conseguenza, per sé e per gli altri. Corollario di madonne in ladino che avrebbero fatto scappare, facendosi il segno della Croce, un veterano della Compagnia Unica del Porto, solo in parte mitigate dalla presenza, del tutto casuale, nelle immediate vicinanze, di un officina specializzata.

Tutto contrito, il meccanico, dopo innumerevoli tentativi, spiega al nostro autista che non può effettuare la riparazione per colpa di un dado che è andato smarrito nell'incidente. Lui, in magazzino ne ha un vagone, di dadi, ma sono tutti dadi meridionali, che non si avvitano in bulloni altoatesini. L'unica soluzione, è farlo venire da Bolzano, il dado. E così, l'autista altoatesino, che chiameremo Franz, deve telefonare a suo fratello, che di mestiere fa l'ingegnere e che chiameremo Hans, pregandolo di portagli fino a Molfetta quel benedetto dado. Tutti incazzati neri, i protagonisti: il meccanico, perché si sente frustrato, Franz, perché deve perdere un mucchio di tempo, l'imprenditore, perché si sta avvicinando una perturbazione e Hans, perché deve farsi 800 km per un dado. Fu tra Ronco Bilaccio e Barberino del Mugello, mentre era in coda per un incidente, che l'inge, tra un Bahlsen e l'altro, ebbe la geniale idea di inventare la Certificazione di Qualità. Lo fece a fin di bene; per evitare ai posteri un destino gramo come il suo. Lo fece per consentire che dadi e bulloni, dovunque fossero costruiti, s'accoppiassero felicemente, abbattendo le barriere etnico-metallurgiche. Solo che poi la cosa gli è sfuggita di mano, innescando una reazione a catena paragonabile a quella causata dal primo ladro di scocche della Vespa. Delle conseguenze e successivi sviluppi, ne parleremo in altra sede, per motivi di spazio. Torniamo ora a Franz e suo fratello. Consegnato il bullone, riparato il camion, si trattava di portare i travetti all'imprenditore e presentargli il conto. Franz, per paura di perdere il cliente, non voleva fare nessun ricarico. Hans, invece, voleva essere indennizzato di autostrada, benzina, usura mezzo, Balzen e danni morali. Narrano che i due fratelli arrivarono ad un passo dalla rottura, ma poi si accordarono per il rimborso solo dei Bahlsen, perché Franz rinunciò alla sua parte di diritti esclusivi sull'invenzione della Certificazione di Qualità, pur avendo rivestito un ruolo importante in essa.

Qualità: gli sviluppi

Che la cosa scappò di mano, è testimoniato dal fatto che non un prodotto, non una prestazione, ne sono rimasti immuni. La Qualità s'è intrusa, impudente, negli anfratti più reconditi della nostra vita. E lì, ha demolito certezze e stabilito regole, tessuto trame e correlazioni fino ad ieri impensabili. Prendi lo sciacquone, per esempio. Che cosa si chiedeva ad uno sciacquone, fino a qualche tempo fa? Che durasse il più a lungo possibile. Lo potevi anche scegliere perché era bello, slanciato, smaltato, ma quello che soprattutto pretendevi, era che funzionasse bene e a lungo. Poi, magari, eri sfigato e, dopo un mese, ti si rompeva il galleggiante per un difetto di fusione. In tal caso, i timidi cambiavano negozio e marca, gli idealisti, solo marca, ma comunque, era il mercato stesso, che selezionava il prodotto. Una faccenda a tre, insomma. Il cliente, il negoziante e il produttore, punto. Finché, un giorno, irrompe, prepotentemente, nelle nostre coscienze il bisogno di stabilire norme e regole che certifichino non tanto la qualità del prodotto o della prestazione, ma le procedure che si seguono per la sua realizzazione. E' in questo momento che nasce il Santo Ufficio della Certificazione. Che cosa è accaduto? Da dove nasce questa improvvisa smania di autoregolamentazione? Io so solo che, quando le cose si fanno complicate, bisogna pensare facile: evolucionismo darwiniano a carico della corteccia cerebrale, con risvolti comportamentali. E così, il nostro costruttore di sciacquoni, se vuole continuare a fare il suo mestiere, deve, gioco forza, prendere la ISO 9000. Arrivano i Certificatori e gli dicono: "mediamente, una persona con alvo regolare, tira lo sciacquone 410 volte l'anno, incluso i 10 giorni di super lavoro provocati da affezioni virali intestinali. Una famiglia di tre persone, quindi, 800 volte l'anno (la differenza è dovuta all'auspicabile collaborazione solidale dei cessi sul posto di lavoro). Uno sciacquone deve durare almeno tre anni, quindi, per avere la ISO 9000, devi immetterlo sul mercato collaudato per 2400 scarichi. Non è necessario che tu lo costruisci per durare il più a lungo possibile. Deve durare almeno 2400 scarichi, e non è la stessa cosa! Se il cliente te lo riporta indietro, rotto, dopo averlo usato 2399 volte, gli è dovuto un indennizzo di 50 Euro. Alla 2401 volta, invece, puoi mandarlo a quel paese. Prendere o lasciare". "Sì, ma come faccio a contare gli scarichi?" "Gli dai un modulo da compilare, così poi, noi possiamo controllare".

Ecco, quello dei moduli è un punto focale! L'esercito che Innocenzo III mandò, al comando di Simone di Montfort, ad estirpare l'eresia Catara, aveva spade e lance; questa nuova armata, che pure porta sul petto la croce rossa dei Crociati in Terra Santa, brandisce i moduli. Ce ne sono per tutti i gusti. Con le caselline da barrare e le firme da apporre. Tutti

con dovizia di varie ed eventuali. Guai a saltarne uno! Subito ti appioppiano un non conformità. E questo suscita in me, se non proprio terrore, apprensione. Perché non conforme, può significare diverso, e allora la paura di prenderlo in quel posto, diventa tangibile. Così, novello Albigese, guardo con sospetto e timore ai certificatori. Anche perché non capisco bene da dove vengano e chi siano. Se sono tali per determinazione genetica oppure per titoli ed esami. Ed in tal caso, chi certifica i certificatori? E chi i certificatori dei certificatori? Potrebbe configurarsi un universo ciclico, senza un inizio e senza una fine, in cui il destino dell'uomo è rappresentato dalla ricerca mistica del Modulo Primo. Quello che compendia, in sé, tutti i moduli possibili, presenti, passati e futuri. Abbiamo a disposizione 25 lettere dell'alfabeto, più i segni di punteggiatura, più le immagini grafiche messe a disposizione dall'informatica. Assemblati in tutte le possibili combinazioni, danno un numero mostruosamente alto, ma pur sempre finito. Possiamo farcela. (Bello, vero, quest'ultimo concetto? Infatti non è mio. Borges. Finzioni, La Biblioteca di Babele).

Maurizio Moretti