

## **ALLA RICERCA DELLA QUALITA' PERDUTA**

\*(articolo pubblicato il 28.10.2007 sul giornale del P.R.C. "Livorno '21 -E. Che Guevara" di Bagnoli Irpino)

Prendendo spunto da un titolo riportato sul programma estivo Bagnoli - Laceno 2007 " ... QUI PRIMA DEGLI UOMINI VISSERO GLI DEI " una sera mi sono chiesto, se questo è il paese dove vissero gli dei, dove sono nati uomini illustri, dove le storie che ci vengono narrate, parlano di una terra miracolata, dove il terremoto non ha osato far danni, dove la natura ci ha messo tutto, ma proprio tutto, per rendere questo posto tra i più belli e suggestivi della zona, non è che gli dei che vissero qui, ci stanno anche proteggendo!

Se le cose stanno così dovremmo essere tutti felici e contenti, in quanto questo sembra il paradiso terrestre.

Purtroppo le cose non sembrano stare così o almeno penso, perchè anche avendo tutto ciò, che non è poco, Bagnoli rischia di restare fuori dalla realtà che ci circonda.

Questo lo si può dedurre dal fatto che negli ultimi anni Bagnoli, sta perdendo soprattutto sul piano turistico, vedi le ultime presenze del 15 agosto, a parere di qualcuno si sono dimezzate, e questo produrrà una notevole ripercussione sia sulle attività artigianali che commerciali.

Io penso che Bagnoli deve puntare solo ed esclusivamente a diventare un paese turistico, perchè ha tutte le carte in regola per potercela fare, perchè come detto nel titolo di apertura, non manca proprio niente, tutto quello che serviva, c'è stato regalato dalla natura, allora proviamo a valorizzare ognuna di queste cose, puntando decisamente alla QUALITA' del servizio o del prodotto.

La QUALITA' è un argomento di cui oggi si sente un gran parlare, ma spesso viene erroneamente interpretata.

La Qualità di un servizio o di un prodotto, non viene definita da un giudizio soggettivo, ma il giudizio importante è quello del Cliente a cui è rivolto il prodotto o servizio.

Se il prodotto o servizio, gratifica la persona che lo ha realizzato, ma non soddisfa il Cliente, tutto il resto non serve.

La qualità può essere applicata in tutte le attività aziendali, sia pubbliche che private, che intendono dare trasparenza a tutto ciò che producono, ponendo alla base una politica di un miglioramento continuo e degli obiettivi da raggiungere, che siano nel tempo misurati e analizzati.

Per avviare tale processo, tutti devono concorrere ad un unico obiettivo, un po' come succede in un'orchestra in cui tutti suonano uno strumento diverso dall'altro, che insieme compongono una sinfonia, ad esempio io ritengo che una struttura Amministrativa di un Comune, può essere condotta come una azienda.

Come tutti sanno in una Azienda esiste un organigramma funzionale associato a dei nomi, Amministratore Unico, Rappresentante della Direzione, Resp. di Produzione, Resp. Commerciale etc... a queste funzioni corrispondono delle persone, ognuna delle quali ha delle responsabilità di cui deve rispondere personalmente.

Queste persone messe insieme formano un ORGANIZZAZIONE, dove le persone che vi fanno parte, interagendo tra di loro, concorrono tutte ad un unico OBIETTIVO.

Infatti se riflettete, il confronto tiene

Amministratore Unico	= Sindaco
Rappresentante della Direzione	= Vice Sindaco
Responsabile Commerciale	= Assessore al Bilancio - Ufficio di Ragioneria
Responsabile Produzione	= Assessore ai Lavori pubblici – Ufficio Tecnico
Operai	= Dipendenti
Consiglio di amministrazione	= Consiglio Comunale

In questo caso il cliente è il cittadino, il quale se è soddisfatto, questo vuol dire che l'amministrazione sta lavorando bene e quindi sta offrendo un buon servizio, quindi l'INDICATORE di cui deve servirsi un'amministrazione è quello di individuare la percezione del cittadino, inteso come soddisfazione, raccogliendo ed analizzando all'occorrenza i vari reclami, che sono una fonte di ricchezza.

Per ottenere un servizio di qualità o un prodotto di qualità, bisogna entrare in una mentalità, che in una azienda viene avviata dalla PROPRIETA', la quale deve identificare, CHI E' - COSA FA e DOVE VUOLE ARRIVARE, questo normalmente viene definita una politica della qualità, a cui si associano delle regole che serviranno a raggiungere l'obiettivo prefissato (*si scrive ciò che si vuole fare e si fa ciò che si è scritto*).

Messo su un'organizzazione (Azienda) bisogna inserire le risorse (personale e mezzi) perchè come sopra accennato, tutti devono lavorare insieme per concorrere ad un unico obiettivo, perchè da soli NON SI VA DA NESSUNA PARTE.

Quindi mettere il personale nella condizione di poter operare, munendoli di mezzi, attrezzature e ambiente idoneo a poter svolgere il proprio lavoro.

Per avere un servizio o un prodotto di qualità bisogna INVESTIRE sulle risorse umane e sui mezzi, più risorse e più mezzi si ottiene più qualità, che oggi rappresenta sicuramente un punto di arrivo per tutte le aziende, che in passato hanno scommesso tutto, cambiando modo di FARE e di AGIRE.

Il CAMBIAMENTO, una parola che a me piace tanto, diceva *Eracleto nel 500 AC l'unica cosa permanente è il cambiamento*, anche se cambiare non è necessario, il problema risiede nella capacità di sapersi preparare all'evento, ed avere le persone dalla propria parte.

In passato e qualche amico lo ricorderà, mi sono espresso molte volte usando un linguaggio "QUALITATESE" ed ho sempre detto e usato una frase presa in prestito che dice: "*le persone non rifiutano il cambiamento, però non accettano di essere cambiate*", questa frase è stata sempre interpretata come se per avere un cambiamento, bisognava sostituire le persone.

In realtà le persone che conducono un'azienda, possono restare le stesse, la capacità di venir fuori da un periodo nero e stare al passo con la realtà che ci circonda, sta appunto nella capacità delle persone, di farsi trovare pronte e preparate all'evento, altrimenti si rischia di rimanerne fuori.

Questo è quello che sta succedendo nel nostro paese, che come già accennato, ha tutte le carte in regola per puntare decisamente a un cambiamento, che possa produrre QUALITA' .

### *Qualità dei servizi*

questa è la parte che deve fare un'Amministrazione, nel tracciare delle linee guida per poter elevare il livello di vivibilità del paese, tracciare una politica che abbia delle regole e delle responsabilità, che ognuno deve rispettare.

### *Qualità imprenditoriale*

questa è la parte che devono fare gli allevatori, le imprese, i commercianti, gli artigiani i professionisti, etc..., i quali devono entrare nella logica di pensare se quello che producono soddisfa il cliente.

### *Qualità dell'ambiente*

questa è la parte forse più importante in cui tutti concorrono a svolgere ognuno la propria parte, un ruolo delicato, dove, comune, provincia, regione, ma soprattutto i cittadini, ognuno deve agire nel rispetto delle regole, ricordandoci che l'ambiente è patrimonio di tutti e in quanto tale va rispettato in ogni sua parte.

### *Qualità civica*

questa è la parte dove sono chiamati i cittadini, i quali avranno un ruolo determinate affinché la qualità di un servizio o di un prodotto possa elevarsi.

Essi saranno il termometro per poter registrare la macchina della qualità, ma dovranno rispettare le regole e all'occorrenza produrre dei reclami attraverso l'istituzione di un rappresentante di quartiere.

Questo può essere il primo passo, per poter cercare quella QUALITÀ PERDUTA, in cui tutti noi, come in un ORGANIZZAZIONE, siamo chiamati ad eseguire LA PROPRIA PARTE.

**Quintino Di Giovanni**