

La qualità a ritmo di jazz: una nuova metafora dell'organizzazione

Erika Leonardi - Formatrice. Consulente Qualità certificata CEPAS

Una jazz band che suona in Assolombarda? E' successo il 27 gennaio 2004, nel primo incontro dei Pomeriggi della Qualità.

E' stato certamente un evento. Vediamo insieme il significato.

Se la certificazione ISO 9000 non va vista come un traguardo, bensì come una tappa, le organizzazioni devono trovare l'ispirazione per trovare nuovi spunti.

Il punto di partenza potrebbe essere rappresentato dalla voglia di rinnovare la qualità in azienda: dare più voce alle persone, superare un rigore non sempre realmente necessario, attribuire un significato più ricco agli impegni richiesti dalla qualità, introdurre utili cambiamenti innovativi, etc.

Sulla scia di questi intendimenti, ecco che eventi del quotidiano si trovano ad assumere significati inusuali.

E' proprio quello che mi è accaduto una sera ascoltando piacevolmente un concerto jazz: è stata come una folgorazione!

Sono stata colpita dalla vitalità che circolava fra i musicisti, che pur stavano lavorando. Questa carica era tanto potente, da contagiare anche il pubblico. La musica ci avvolgeva con andamenti imprevedibili, e il coordinamento fra i musicisti non poteva essere casuale, anche se non potevamo, noi del pubblico, cogliere segnali espliciti.

Ma la percezione di piacere diffusa, mi faceva venire momenti altrettanto intensi vissuti nel ruolo di "cliente": la sensazione di appagamento nell'acquisto di un pro-

dotto sotto la guida di una commessa chiara e convincente, il dialogo con un medico che mette a fattor comune la diagnosi e la terapia, un viaggio con la sicurezza espressa da personale attento, la soluzione di problemi raggiunta con il calore e l'attenzione di addetti / esperti, e così via.

Ho concluso che quella carica di positività che ricevevo dal concerto jazz, aveva un qualcosa in comune con le esperienze di "servizi eccellenti".

Mi è nata una curiosità: quali sono i criteri di gestione del concerto jazz che preludono ad atmosfere così cariche di energia e vitalità? O in altri termini: quali sono i segreti del jazz che fanno vivere il proprio impegno con entusiasmo ed armonia? E' possibile estrapolarli e riproporli anche in azienda?

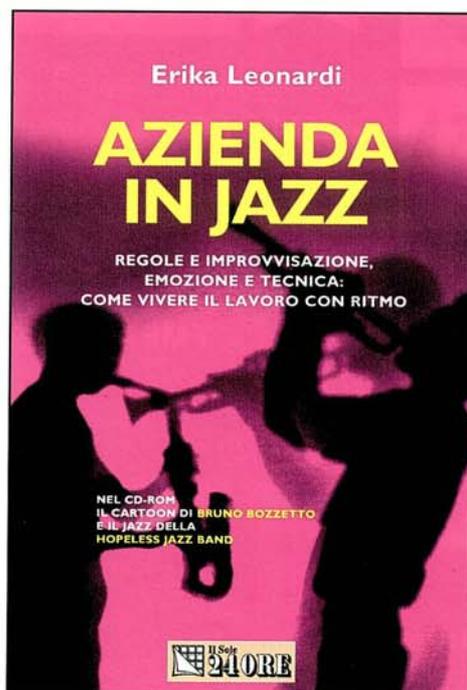
Come era facile prevedere, le mie indagini nella letteratura musicale non mi hanno dato risposta diretta ad un quesito posto in questi termini. Ricerche, contatti, analisi, ascolto, osservazioni mi hanno però permesso, pian piano, di approdare ad una risposta che ha dato origine ad una nuova metafora che si somma a quelle già proposte nella letteratura manageriale: azienda in jazz.

L'analogia fra una organizzazione e un altro genere, la musica sinfonica, propone una contestualizzazione ben differente. Qui il successo della performance è

legato al rispetto di quanto pianificato, provato e concordato nelle prove. L'obiettivo è riprodurre al pubblico "quella" esecuzione. A ben vedere è quanto accade durante un processo produttivo manifatturiero: l'obiettivo è il rispetto della conformità.

Ma nella dinamica di un servizio non ci troviamo in una situazione "protetta" dove possiamo essere certi che la sequenza delle azioni rispetti quanto predefinito: accanto ad eventi previsti, se ne associano tanti altri al di fuori di schemi prevedibili.

Il jazz ha qualcosa che lo rende differente dagli altri generi. Le emozioni che proviamo durante l'ascolto hanno origine da un delicato mix di due forme espressive molto diverse e complementari:



l'arrangiamento e le improvvisazioni.

L'arrangiamento consiste nell'organizzare, predisporre e preparare una base che viene poi arricchita dai contributi degli assoli. E' la componente comune e condivisa. Da sola è incompiuta, e vivace solo in misura limitata. Acquisisce una nuova identità quando viene arricchita dalle improvvisazioni. Sono espressioni dei singoli musicisti, frutto della propria creatività. Rappresentano il contributo fortemente personale, espressione del proprio sentire. Ben lungi dall'essere qualcosa di "raccogliattico", prodotto in modo sterilmente casuale, l'improvvisazione trae origine da due elementi: conoscenza del lessico e della sintassi musicale, e dalla voglia di esprimere qualcosa che si ha dentro. Dice Charles Mingus: "Non si può improvvisare sul nulla. Devi avere qualcosa su cui improvvisare".

Altro aspetto peculiare del concerto jazz, riguarda il ruolo dei musicisti: coesistono la dimensione gruppo e quella individuale. L'arrangiamento è il prodotto della band che si esprime come gruppo, così come l'improvvisazione prende corpo dalle emozio-



Fig. 2 - Erika Leonardi e la Hopeless Jazz Band durante una lezione

ni e dallo stato d'animo del singolo, che si esprime in modo personale.

In relazione a quanto messo in luce, ne deriva che ogni esecuzione è unica, ed è anche il risultato dell'equilibrio dei diversi strumenti e degli apporti dei musicisti.

Ai nostri fini, possiamo quindi evidenziare nella musica jazz le seguenti caratterizzazioni:

- Arrangiamento e improvvisazioni
- Band e solista
- Unicità e armonia

Con opportune modifiche del linguaggio, questi elementi sono riproponibili in ambito manageriale:

- Regole e flessibilità
- Lavoro di gruppo e singolo
- Personalizzazione

La metafora funziona. Con la preziosissima collaborazione della Hopeless Jazz Band, l'ho sperimentata in ambito aziendale ed accademico con seminari, lezioni, workshop e convention.

La gestione di un concerto jazz ripropone alcuni temi classici del management: ottica di processo, lavoro di gruppo, innovazione, empowerment, misurazione, miglioramento, cambiamento,...

Durante gli incontri si alternano quindi esposizioni dei temi manageriali ed esemplificazioni in musica. E con la musica diventa più accattivante e facile diventare padroni dei temi cari alla qualità. ♦



Fig. 1 - La metafora azienda in jazz