

SIMPOSIO PERFORMANCE MANAGEMENT (24 GIUGNO 2016)

Gestire qualità, produttività e qualsiasi altro obiettivo aziendale in modo integrato: ottenere risultati misurabili attraverso un solo strumento

Fabio Tosolin

AARBA

ABSTRACT

L'Europa e l'Italia soffrono la peggiore condizione strutturale dal dopoguerra. Nonostante lo sviluppo tecnologico abbia fortemente aumentato le capacità di produzione, vendita, qualità e di sicurezza. In quasi ogni attività umana, il concomitante sviluppo di norme istituzionali e prassi manageriali prive di fondamento razionale ha fortemente limitato i progressi che le nuove conoscenze tecniche e scientifiche avrebbero consentito. Quasi ogni impresa sperimenta difficoltà esterne legate al contesto socio-economico recessivo e difficoltà interne determinate da comportamenti disfunzionali o insufficienti sotto il profilo produttività, qualità e sicurezza. La globalizzazione ha infatti ridotto le differenze legate alla disponibilità di materiali, tecnologie e know-how nel mondo, mettendo in risalto le differenze di performance imputabili ai soli comportamenti organizzativi. Tutti i comportamenti lavorativi sono funzione delle stesse leggi e delle stesse modalità gestionali, indipendentemente dall'applicazione a produttività, qualità o sicurezza e indipendentemente da ruoli e specializzazioni lavorative. Affidarsi a un metodo per la qualità e un altro per la produttività, e un altro ancora per la sicurezza è tanto frequente quanto privo di senso. A differenza dei metodi estemporanei e *naïf*, il metodo scientifico con cui opera l'Analisi del Comportamento Applicata consente di misurare esattamente la performance di singoli e gruppi prima, durante e dopo gli interventi, e quindi di ottenere dei risultati misurabili. L'utilizzo di un unico modo, basato su prove e non su assiomi, per la gestione delle risorse umane, consente all'impresa di realizzare l'unico vero vantaggio competitivo non acquistabile ed esportabile all'estero: il comportamento.

Keywords: qualità, produttività, sicurezza, globalizzazione, tecnologia