

di FRANCO PIROCCHI

Nel nostro settore la qualità è un dogma! Attorno ad essa ruota praticamente tutto ciò che riguarda l'attività di lavanderia, piccola o grande che sia: si impostano processi di lavorazione, modelli organizzativi, si modificano impianti, macchinari ed attrezzature, si inventano miscele di detergenza, procedure, si forma il personale, finché ciascuno si convince di possederne finalmente la formula esclusiva e come da essa discenda e dipenda il successo della propria impresa: John Pemberton (farmacista che ha formulato la Coca Cola) impallidirebbe al confronto... C'è talmente tanta autocelebrazione in questo convincimento che persino la visita ad un laboratorio di un collega si riduce ad una liturgia confermativa del proprio livello qualitativo: armati di un acuminato spirito di critica, ci si aggira alla ricerca di lacune insignificanti, ma ritenute macroscopiche, come il fessino della manica della camicia non ripreso, l'aplomb del pantalone non perfetto, il rever della giacca troppo piatto, il golfino non abbastanza speluccato, trascurando, invece, di osservare come si muova il personale all'interno di quel preciso layout, come una determinata



macchina lavori in sincronia con l'operatrice, come sia stato affrontato un problema comune con soluzioni adattabili al proprio ambito: si sente tutto e si ascolta pochissimo.

Il problema è che questa ricerca spasmodica della qualità porta ad assumere scelte che, non di rado, nuocciono all'attività stessa, soprattutto e quasi sempre perché finisce per introdurre procedure che appesantiscono, rallentano e complicano i processi produttivi, gravando e aumentando i costi. Purtroppo, questo tipo di atteggiamento rappresenta un comun denominatore di tutto il settore, cioè dalle micro attività a quelle più strutturate, col risultato di una chiusura a riccio preconcepita rispetto a qualsiasi collaborazione. Si arriva a chiudere una attività considerata non più competitiva, piuttosto che tentare una conversione con l'appoggio e l'assistenza di un laboratorio terzo, capace di sviluppare economie di scala più efficienti e convenienti, ma "certamente" non in grado di esprimere il proprio livello qualitativo.

In realtà non esiste un protocollo che indichi le linee guida per ottenere almeno una gradualità di risultati in termini qualitativi, per cui il perimetro all'interno

del quale si muove l'idea di qualità è estremamente variabile, appunto perché massimamente soggettivo. Di fatto, alla base di queste vere e proprie deformazioni professionali, c'è l'età media del settore, decisamente elevata: è infatti rarissimo trovare nel nostro mondo ragazzi di venti o trent'anni che possano guidare in modo autonomo un laboratorio e quand'anche ci siano non è raro trovarli affiancati al genitore "fondatore" che, troppo spesso, li fagocita, li soffoca, ne critica le idee innovative, ne frustra le iniziative, ne blocca i cambiamenti, perché, di solito, la maggior parte degli anziani, tendono ad essere così, conservatori, profondamente radicati nelle proprie convinzioni, sprofondati nella comoda e rassicurante routine quotidiana ed assolutamente ed incrollabilmente certi che il proprio vissuto, il passato, fosse indubbiamente migliore del presente, per cui, a chiudere senza appello ogni forma di confronto, arriva inevitabile la frase tipica dei vecchi, bloccante e disarmante: "Si è sempre fatto così ed è sempre andata bene così!" Ma davvero è sempre andata così? Assolutamente no, e per sincerarcene abbiamo intervistato alcuni veterani del settore che ci hanno raccontato di come si lavorava negli anni cinquanta e



sessanta, di come era la clientela, i prezzi e l'organizzazione del lavoro.

Anzitutto i tessuti e le confezioni degli abiti erano molto diversi da quelli attuali: non esisteva, ad esempio, il tessuto sintetico, le applicazioni erano pochissime, il tutto girava prevalentemente attorno a lana, cotone e seta e le confezioni erano più curate.

Si provvedeva ad imbastire le patelle delle tasche e gli spacchi delle giacche, gli interni di tutte le tasche venivano rigorosamente rivoltate e spazzolate, mentre i pantaloni venivano stirati al contrario, riprendendo tutte le cuciture interne. Le camicie e le camicette venivano lavate a mano, perché il lavaggio in macchina era considerato meno preciso e protettivo; le cravatte, dopo il lavaggio venivano completamente scucite, stirate aperte e ricucite per la riconsegna. L'identificativo dei singoli capi avveniva con medaglie numerate ed annodate, quindi niente fiber, codici a barre, banditi punti metallici e cucitrici.

Al cliente venivano riconsegnati i capi lavati



e stirati, avvolti in un pacco di carta: niente grucce e film di plastica.

Alla fine degli anni settanta, lavare e stirare un abito da donna costava 28.000 lire corrispondente a circa 60 euro attuali; eppure non esistevano registratori di cassa telematici, fatture elettroniche, RENTRI, 81/2008, studi di settore e l'apprendista, tra le altre mansioni di supporto, puliva il negozio, finiva di lavorare quando il lavoro era finito, faceva la spesa alla titolare, ne controllava i figli piccoli se ne aveva e guai a sbagliare! Dunque, un mondo, diciamo, meno "complicato" e senz'altro molto meno costoso del nostro, eppure i prezzi al pubblico erano decisamente più elevati. Beninteso, questi sono solo alcuni esempi

per dare un'idea di come si lavorava cinquant'anni fa, ma si potrebbe scriverne un volume!

Il concetto di qualità, quindi, si riduce ad uno schema mentale, quando nella realtà è in costante evoluzione, modificazione, trasformazione, così come in perenne cambiamento è la società, cioè la clientela, e la considerazione e la percezione che essa ha del nostro lavoro, soprattutto rispetto alle mutate esigenze e nuove aspettative che esso dovrebbe intercettare ed accogliere.

Inutile dire che tutto ciò incide pesantemente arrivando a condizionare i costruttori di macchine, che spesso si vedono costretti ad introdurre modifiche



fuori serie ai propri modelli e ne influenza la progettazione e lo sviluppo, ingessando l'evoluzione.

Quello che, invece, manca davvero al nostro settore è un serio ricambio generazionale, dove gli anziani (e non i vecchi) lascino spazio ai giovani, guidandoli in modo autorevole e non già autoritario, elargendo consigli e non diktat, diventano dei riferimenti per esperienza e competenza, ma mai e poi mai semi-sordi ed invadenti. In fondo, anche le religioni, nel corso del

tempo, hanno dovuto rivedere, rivisitare e reinterpretare i dogmi fondativi e sarebbe onestamente ridicolo, se non proprio blasfemo, considerassi sacerdoti e vestali posti alla custodia di riti atavici e segreti ancestrali: siamo solo dei semplici artigiani, dei lavandai, che dovrebbero guardare l'evoluzione del mondo per quello che è adeguandosi ad essa, senza pregiudizi o anacronistiche convinzioni. •