

Conoscere la storia della Qualità

per ottenere futuri successi e ottimizzare gli investimenti

Cosa ci ha insegnato l'evoluzione della Qualità? Cosa abbiamo imparato da quella storia, che ci sia di aiuto per le scelte prioritarie verso l'oggi e il domani?

La veloce evoluzione della disciplina della qualità negli ultimi ottant'anni viene spesso suddivisa in alcune fasi: la fase del *controllo* (come *ispezione* e come *controllo statistico per la qualità*), la fase del *miglioramento*, la fase del *sistema di gestione*, la fase del *TQM e dell'Eccellenza*.

Ogni fase si caratterizza per una propria definizione di qualità, per un proprio paniere di tecniche, per un prevalente ruolo di specifici attori, per propri punti forti e contemporaneamente per specifici limiti.

Si potrebbe dire che ogni fase rispondeva a specifiche esigenze di quel periodo socio-economico o a specifiche esigenze di ciascuna organizzazione nel proprio percorso evolutivo; per esempio nella prima fase l'esigenza prevalente era quella di garantire prestabiliti standard di prestazioni (controllo 'di primo livello'); nella fase del miglioramento diventavano invece prioritarie le esigenze del business e la dinamica della soddisfazione dei clienti (nel frattempo l'organizzazione era diventata molto più integrata); nella fase successiva cambia più rapidamente il business, ma sono più duraturi i valori, la Visione, gli obiettivi; la soddisfazione delle parti interessate ha esteso quella dei clienti, cioè all'ottica di breve delle transazioni sui prodotti si sono aggiunti gli obiettivi relativi al patrimonio, tangibile e intangibile. Si diventa attenti ai fattori, anche strategici, determinanti per un *successo durevole*.

Si potrebbe anche dire che si sono acquisiti dei concetti essenziali per dirigere in modo più consapevole il cammino verso la qualità e quindi per meglio indirizzare le risorse e gli strumenti a fronte delle specifiche esigenze. In particolare i seguenti:

- ***che la Qualità del prodotto non può essere migliore della qualità del processo*** (tecnico e organizzativo), con conseguente priorità di conoscenze e applicazioni per le qualità dei processi prima che per la qualità dei prodotti;
- e ***che la qualità del processo non può essere migliore della qualità del sistema***, con conseguente priorità di conoscenze sugli aspetti di Sistema e sulle interazioni tra i processi;
- e ***che la dimensione strategica non può non essere strettamente collegata alla gestione operativa del sistema*** (si è passati dalla correzione alla prevenzione alla strategia, alla pianificazione, al controllo degli avanzamenti),
- e ***che la qualità è non solo per chi produce, ma per chi riceve, anche dal suo punto di vista, come out come, e anche per le parti interessate come atto di responsabilità sociale e reputazione complessiva.***

La conoscenza dell'evoluzione della disciplina della qualità ci aiuta anche a cogliere meglio gli elementi più nuovi che stanno emergendo.

- Si potrebbe citare la rapida crescita di rilevanza e d'interesse per tutti gli aspetti connessi alla valutazione e gestione dei rischi, e al riferimento al contesto delle organizzazioni;
- Si potrebbe citare il rapido emergere di *best practices* e tecniche sviluppate o applicate dai vincitori dei premi per l'eccellenza e rapidamente fatte proprie da molte altre aziende, quali il sei sigma, il benchmarking, o, per citare l'ultimo, il modello *sei sigma più miglioramento continuo* con cui la FM&T della Honeywell ha vinto l'ultimo premio Baldrige;
- Si potrebbero citare le nuove componenti inserite nel modello di successo durevole Iso 9004:2009, quali la gestione delle conoscenze, l'innovazione, il coinvolgimento e la motivazione del personale.

Conoscere l'evoluzione della qualità nella logica di un successo durevole è un investimento in conoscenza fondamentale per ogni diagnosi e quindi per ogni terapia.

Giovanni Mattana

Un grazie a tutti coloro che hanno contribuito con articoli in questo numero. Un grazie particolare al Comitato AICQ *Qualità del Software e dei Servizi IT* ed al Suo presidente, Mario Cislaghi, per avere organizzato una raccolta di articoli particolarmente ampia ed approfondita. Un grazie altrettanto sentito al Comitato Normazione *Sistemi di Gestione* ed al Suo presidente, Cecilia De palma.