

C'è bisogno di un salto di qualità

Da circa 2500 anni la parola qualità, nel linguaggio comune, ha alcuni significati fondamentali, abbastanza diversi tra loro; principalmente quelli di *caratteristica*, di *valore*, di *eccellenza*; il primo si incentra sulla esplicitazione delle caratteristiche, o gli insiemi di caratteristiche, di una entità, da definire caso per caso e quindi misurare e migliorare; il secondo può essere reso dal *salto di qualità*, lo scarto di valore, l'inserimento in un andamento di qualcosa che ha un valore più alto; il terzo pone il riferimento *al meglio, al massimo* e quindi incentra l'attenzione su quanto e perché si è lontani da quel riferimento e come ci si può avvicinare.

Nel linguaggio della qualità come disciplina tecnica era necessario disporre di un concetto operativo e preciso, anche per poter *misurare* la qualità; così negli ultimi 70-80 anni si è cercata una definizione specifica che per i Sistemi di Gestione Qualità, nel 1994, è diventata *"l'insieme delle caratteristiche di una entità che ne determinano la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite"* e, dal 2000, *"il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti,"* (naturalmente di chi riceve oltre che di chi produce...).

Quest'ultima definizione ci aiuta a misurare, nei singoli casi concreti, la *distanza* dagli obiettivi da ottenere; nella logica della Iso 9001 una gamma principale di obiettivi è relativa alla *transazione* con il *cliente*, mentre nella logica della Iso 9004 l'obiettivo di fondo diventa il riferimento allo *sviluppo del patrimonio* (più che alla qualità della *transazione*), conseguenza diretta del riferimento della norma alle *Parti interessate*, non solo al cliente. Se, come spesso avviene, ci si ferma alla transazione, già si perde qualcosa.

Ma troppo spesso la definizione della norma, considerata un riferimento valido e condiviso per i S G Q, viene spacciata come un riferimento assoluto, come fosse la definizione generale di qualità.

È così facendo cos'altro si perde? Non poco, perché l'ambito della qualità è assai più ampio di quello dei sistemi di gestione qualità. Si perdono la qualità di ideazione, la qualità di motivazione, la qualità come valore (il *senso* di ciò che conta), la qualità che entusiasma, l'attenzione all'eccellenza.

Cioè proprio ciò per cui ci si impegna!

In che cosa identifichiamo la nostra idea più forte di qualità? Proviamo a cercare i *luoghi della qualità*, i luoghi in cui maggiormente ritroviamo la nostra idea più forte.

Nel passato le tappe miliari le immaginiamo nella bottega dell'artigianato del Rinascimento, nel laboratorio dello scienziato, nell'invenzione dell'artista che arricchisce la vita di tutti, nella precisione dei calcoli e delle macchine...

E oggi, dopo l'allargamento dell'estensione della qualità a tutti i campi? *Potenzialmente dappertutto*: cioè ovunque *si fanno, bene, le cose giuste*.

Non a caso il motto della *settimana della qualità*, quest'anno è *Farsi carico delle cose e prendersene la responsabilità*.

Oggi il campo dei *luoghi della qualità* si allarga ampiamente:

-può includere il riferimento alle motivazioni di valore per cui si fanno le cose (è ben diverso vedere il lavoro di saldare le lamiere dal vederlo come contributo alla costruzione della più bella nave dei prossimi anni!);

-può includere il riferimento alle esperienze personali vissute di più alta qualità,

-può includere l'impegno per la qualità di nuovi grandi temi, di grande valore, del *sistema mondo* (l'ambiente, la responsabilità sociale, l'etica, lo sviluppo personale,...)
-può dilatarsi fino ad *patto lungo* tra le generazioni per conservare e incrementare le qualità (alcune minacciate dalla società attuale),....

L'invito "*non parlarmi di prezzi, parlami della bellezza*" potrebbe diventare:

Non parlarmi solo "*del grado in cui...*", parlami della "*qualità*".

Giovanni Mattana