

## Le valenze della qualità

Qualità dei prodotti? certo, e anche qualità delle singole organizzazioni, ma non solo: sappiamo che Qualità non è solo questo (anni fa l'Olanda aveva applicato la qualità al Governo del paese), ma forse dedichiamo ancora insufficiente attenzione a ciò che va oltre ai prodotti ed alle imprese, in particolare alle *reti*.

Ci fornisce l'occasione per considerare altre valenze della qualità, in questo numero, il Tema *Software e Information technology*, per sua natura fortemente trasversale, pervasivo e fortemente innovativo. È naturale che la velocità del tasso di innovazione dell'IT generi nuovi modelli e nuovi approcci più rapidamente che in altri settori e, a conferma, basterebbe pensare allo sviluppo di modelli di maturità, alla loro graduazione e alla loro verifica; l'IT ha infatti utilizzato strumenti molto sofisticati per la formalizzazione di modelli di maturità (se ne parla nell'articolo di Luigi Buglione in connessione con il problema dei dati).

Ma ci offre uno spunto specifico Antonio Candiello, nel suo articolo *Nuovi modelli dell'ICT –Web2 e oltre*, di cui piace riportare qualche stralcio.

“Il *percorso parallelo* che si è strutturato nel tempo *tra qualità ed informatica* fonda le sue motivazioni sulla base di una *convergenza* incardinata sul comune obiettivo di sfruttare al meglio le potenzialità di un approccio *strutturato, trasparente e flessibile* nella gestione dei processi aziendali.

Di fatto si è spostata l'attenzione dalle *tecnologie* come soggetto agli *utenti* che tali tecnologie utilizzano. La scoperta è che le tecnologie sono estremamente efficaci quando si tratta di facilitare la relazione sociale per la costruzione di contesti virtuali collettivi. L'utente non è più tale, il termine stesso dimostra la sua inadeguatezza, diventa *co-producer*.

Se le *comunità di pratica* creano le condizioni per l'accumulazione della conoscenza e la sua strutturazione in determinati oggetti di conoscenza in grado di renderla persistente, i modelli riconducibili agli odierni *social networks*, che siano esterni, interni o “trasversali” ai confini aziendali, dimostrano una dinamicità maggiore specificamente in relazione agli strumenti interattivi, più semplici da usare rispetto agli anni '90 ma contemporaneamente più potenti e flessibili.

L'ICT diviene *flessibile* e si adatta al nostro modo di ragionare, ci facilita nuovi modelli relazionali e ci aiuta ad interagire costruttivamente con gli altri, mantenendo la persistenza semi-strutturata di quanto (socialmente) costruito. Il centro del sistema però, paradossalmente, si sposta sempre più dalla tecnologia alla persona ed all'organizzazione, che insieme costituiscono il vero *soggetto* artefice di un uso *creativo e finalizzato* degli strumenti a disposizione, che tornano ad essere *oggetti*, non più dominanti e complicati, come nei dialoghi tra *freaks* appassionati, ma *diffusi e facili* da utilizzare, come è necessario in una società tesa ad evolvere continuamente i propri modelli operativi a vantaggio di persone, imprese ed istituzioni.”

Un breve ma denso percorso nel mondo delle tecnologie ICT emergenti che è anche un invito ad

uno stimolante dibattito! ed è solo un spunto perché la riflessione sul tema affronta anche la *gestione del rischio* (Francesco Soro), *la sicurezza delle informazioni* (Attilio Rampazzo), *l'integrazione dei sistemi* vista dalle aziende (Mario Cislighi e Alfredo Avellone), la IT nella *Pubblica Amm.ne* (Marco Gentili).

Giovanni Mattana