

## **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 la 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 Cislighi, 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.