

## **LA RIVISTA QUALITÀ COMPIE 40 ANNI INSEGNAMENTI DEL PASSATO PER COSTRUIRE IL FUTURO**

La rivista Qualità è nata nel 1971, come evoluzione di due notiziari informativi delle Sezioni di Milano e di Torino, attivati dieci anni prima. Nei suoi 40 anni di storia, insieme agli Atti dei 23 Convegni biennali, ha rappresentato un grande contributo alla diffusione della cultura della Qualità in Italia.

Per ricordare questo contributo, nel corso dell'anno, ripubblicheremo alcuni contributi significativi. Ma vorremmo che la ricorrenza fosse un'occasione per renderci più consapevoli del percorso compiuto e anche dei perché dell'evoluzione, in modo da essere più maturi nell'avventurarci verso le scelte del futuro.

### ***Quali i mega trend degli ultimi 30 anni?***

Nella nuova Rubrica dedicata a questa ricorrenza, pubblichiamo la prolusione del prof. Francesco Brambilla al Convegno Nazionale AICQ del 1980. È un contributo che ci sembra particolarmente significativo non solo per capire cosa caratterizzava la qualità degli anni '60 e '70 ma anche per i molti aspetti che evidenzia: humus culturale, consapevolezza del valore universale dei **metodi statistici della qualità**, impegno alla loro diffusione, orgoglio della professione. Emblematico di una cultura altamente specialistica, consapevole di possedere una competenza nuova e forte, capace di risolvere in modo nuovo una intera classe di problemi, con un forte impegno costruttivo, non solo descrittivo. Leggerlo può essere una scoperta oltre che una emozione.

Ma, se cerchiamo di storicizzare il percorso della Qualità, appare chiaro che quel notevole livello aveva un limite, costituito dalla incidenza parziale sul complesso dell'organizzazione. C'era bisogno di allargare la disciplina della Qualità a tutta l'organizzazione.

E i successivi anni '80 hanno segnato questo passaggio con risultati clamorosi:

- Il **TQM** ha introdotto nuovi valori e principi di management (processi, orientamento ai clienti, ruolo delle persone,..) che si sono dimostrati estremamente pervasivi nelle organizzazioni e che hanno costituito una svolta epocale sia nelle organizzazioni che nelle discipline di management
- Il miglioramento continuo ha introdotto una nuova dinamica nella gestione delle organizzazioni, basata su nuovi metodi e tecniche e ha dimostrato la possibilità di raggiungere risultati impensabili (miglioramenti anche di migliaia volte)
- Il concetto di Sistema ha portato a considerare le organizzazioni in modo molto più unitario, eliminando i compartimenti stagni e soprattutto insegnando a gestire le interazioni e le interdipendenze tra i sottosistemi
- L'utilizzo sempre più esteso della logica PDCA ha ulteriormente aiutato a legare tra loro questi 4 elementi diacronici, ma soprattutto, di fatto, a portare l'attenzione sul ruolo essenziale della pianificazione se si vuole guidare una organizzazione verso traguardi definiti
- L'avvio della pratica della **certificazione** che ha diffuso verifiche esterne di ottenimento di un pacchetto di requisiti minimi universali.

### ***E poi? perché questo momento magico si è affievolito?***

- a fronte di nuove priorità si è perso *il passo* di coinvolgimento e il *momentum* (quasi l'80% delle aziende nordamericane aveva introdotto il tqm!)
- non si è stati capaci di provocare una seconda ondata
- molte prassi acquisite, una volta assimilate, sono diventate normale modo di lavorare mentre altre sono state banalizzate o sono diventate di facciata.

Nel contempo emergeva una esigenza nuova e più vasta, quella di **conquistare nuovi ambiti** di applicazione ai principi e ai metodi della Q: dopo le aziende, espandersi al **mondo dei servizi**, diventato ormai prevalente e anche a tutti gli **ambiti privati** (anche al proprio.. condominio o alle proprie associazioni **e alle persone**), utilizzare, cioè, i metodi della Qualità per risolvere i problemi correnti.

La risposta a questa nuova esigenza rappresenta una sfida tuttora quanto mai aperta: oggi si osserva una forbice amplissima e addirittura crescente tra chi, per es. entro il sistema TL 9000, non può sfuggire ad un benchmarking mondiale, mensile, inesorabile, e chi si ritrova....quasi analfabeta dell'ABC della Qualità e immobile nel proprio livello.

Come ritrovare un passo più veloce? e come favorirlo?

Certamente questa è una sfida per l'oggi e per il domani; forse la più grande.

Un augurio di buon anno a tutti i lettori

Giovanni Mattana