

## Bisogno di qualità. Anche 'segnali' di qualità?

Giovanni Mattana

Nel momento in cui scrivo, in Italia, siamo (quasi) tutti (un po') più fiduciosi. Perché? perché è stata definita una strategia più consapevole e integrata, perché c'è maggiore chiarezza sugli impegni e nelle relazioni, perché stiamo attuando decisioni adeguate, perché siamo più credibili, perché c'è maggior coinvolgimento degli stakeholder, perché è stato ridotto il rischio di reputazione? Probabilmente sì, un po' di tutto questo.

Ma tutto ciò non è forse *Qualità*? Non sono prassi adatte a tutti i contesti e supportate da strumentazioni ben note? Vi ricordate quando qualcuno sosteneva che la strategia non serviva più perché era stata sostituita dal mercato?

Ora abbiamo occhi che ci fanno cogliere molto più distintamente i grossi disastri dovuti alla **non-qualità**.

Ricordiamo il messaggio di Joseph Juran secondo cui *la società di oggi vive dietro le dighe della qualità* (si riferiva ai territori che gli olandesi hanno strappato al mare); se ci sono breccie nelle dighe della qualità i possibili danni sono incalcolabili (si tratti della difesa del territorio, della prevenzione in tutti i campi, di cadute di reputazione che distruggono le economie, di rispetto delle regole di rotta...).

Cosa intendiamo per diffusione della Qualità?

Siamo soliti utilizzare la definizione di qualità adottata per i sistemi di gestione, *il grado in cui un insieme di caratteristiche soddisfa ai requisiti*; ma diffusione della qualità ha un significato più ampio: *è il grado in cui i valori e i metodi della disciplina della qualità contribuiscono alla soluzione dei problemi e allo sviluppo della società e delle organizzazioni*. Un indicatore di ampia generalità e di immediata comprensibilità.

Il clima ritrovato di una maggiore fiducia include allora varie componenti della qualità?

Anche qualche segnale di suo rilancio?

Mi piace mettere assieme alcuni segnali (certo ancora 'deboli') di possibile ripresa della qualità, dei quali parliamo in questo numero della Rivista.

- Mi sembra molto importante che si stia diffondendo il concetto del *ciclo della performance*, il quale rende tutti più consapevoli della necessità di definire bene gli obiettivi, misurarli, ottenerli, migliorarli; la *misurazione della performance* ne è una componente essenziale e costituisce una innovazione nella pubblica amministrazione (e non solo), e nella cultura oltre che nelle prassi organizzative ed operative.
- Il Miglioramento delle performance *nella Giustizia* ne è componente importante.
- E così pure *Il ciclo di gestione della performance negli Enti Locali con Esperienze e Leading Practices*.
- La recente uscita delle *norme sull'Audit* (ISO 19011) e sull'accreditamento degli organismi di certificazione e delle loro prassi (ISO 17021), costituisce un'occasione importante per rilanciare *la competenza* che deve essere *definita* per tutti i livelli; e non solo per migliorare la credibilità

complessiva del sistema di gestione, ma anche per costituire occasione di maggior efficacia; e naturalmente tali competenze devono essere definite, misurate con gli strumenti proposti, dimostrate e soggette a miglioramento continuo; un'occasione da non perdere: per alcuni anni non passerà un'altra occasione pari a questa sul fronte della competenza in ambito di *valutazione della conformità*.

- Anche per la *Sicurezza sul posto di lavoro* una recente legge estende l'impegno obbligatorio nella formazione ai vari livelli.

Questo insieme di segnali deboli può essere sufficiente per vedervi un cambio di tendenza?

*Ma certo almeno mostra una crescita nella diffusione della qualità, come sopra definita.*

