

Quale futuro per la Qualità, in Italia?

L'*American Society for Quality - ASQ* - pubblica ogni tre anni, a partire dal 1996, una ricerca sul **Futuro della qualità**. La ricerca genera una convergenza degli esperti su quali siano i *principali fattori chiave* che influenzeranno l'evoluzione della società, sugli *scenari* che potranno produrre differenti impatti dei fattori chiave, e sulle implicazioni che tutto ciò potrà avere sulla qualità.

L'ultimo studio ha visto la partecipazione alla ricerca di oltre 140 esperti di 33 paesi dei cinque continenti, di cui 70 appartenenti alla International Academy for Quality (tra cui chi scrive). La qualità viene considerata in relazione agli scenari mondiali dei prossimi 15 anni.

Le forze chiave sono state individuate nelle seguenti (poi approfondite nei loro contenuti):

- *Responsabilità globale*, che include l'attenzione all'ambiente, ma anche alla sostenibilità e alla Responsabilità Sociale nei suoi molteplici contenuti, inclusi quelli etici;
- *Crescente consapevolezza dei consumatori*, sia nei confronti e nelle valutazioni che nelle scelte;
- *Globalizzazione*, nei suoi molteplici aspetti;
- *Accelerazione del tasso di cambiamento*, fonte principale di nuove opportunità e rischi, spesso non percepita in tempo;
- *Forza lavoro del futuro*, cambi generazionali, cambi di formazione, valorizzazione degli anziani,.....;
- *Invecchiamento della popolazione*, opportunità positive e implicazioni negative.

Come tali forze influiranno sulla qualità?

Anche la qualità sta cambiando. Le direttrici del cambiamento vedono una crescente importanza della Qualità e dei suoi Principi (lo ritiene l'85% dei partecipanti), un allargamento della qualità a nuovi campi ed ambiti, un approfondimento della qualità in varie direzioni. Non solo una estensione, dai prodotti ai processi, ai sistemi, all'intera organizzazione, alle reti di sistemi, alle comunità di conoscenza, alle catene di fornitura, alle reti di relazioni; ma anche un cambio di logica, da quella del controllo e miglioramento a quella del *cambiamento e delle trasformazioni*.

In particolare diventerà più stretto il nesso con *la strategia*, e anche l'elenco degli indicatori principali si arricchirà per raccordarsi a questa esigenza (introducendo, per esempio, la velocità verso il mercato, l'efficienza energetica, l'innovazione, la qualità delle relazioni, la fiducia, e gli aspetti del grande mondo della responsabilità sociale come recepiti dalle singole organizzazioni); diventerà più stretto il nesso con tutto ciò che il cliente riceve, non solo *prodotto, servizio e rapporto*, ma anche le componenti più intangibili della relazione; non sono sufficienti le tecniche, occorre che la qualità sia un valore delle persone e una tensione all'eccellenza, la qualità deve permeare ogni aspetto del management, deve essere l'ordito della cultura dell'organizzazione.

In sintesi un campo fervido di ripensamenti, aggiornamenti, esperienze, dibattiti.

Ciò contrasta molto con il panorama più vicino a noi.

Nel quale la qualità sembra appiattita sulla certificazione e questa sua volta appiattita sulla conformità formale. Assenti le grandi leve della *connessione con le strategie* (e con essa tensione al futuro, innovazione, miglioramento), *dell'apprendimento* (come legame essenziale fra teoria e pratica, lezione dei fatti, e costruzione di nuove teorie e nuove prassi), e *delle persone*.

Il dibattito appare stanco o nullo, paralizzato dal dilagare, anche nei migliori, di un senso di impotenza.

Anche grandi iniziative (vedi PA e Università) dimostrano che si mette più impegno a salvare la faccia che non a recepire e realizzare la sostanza, pur ritenuta necessaria.

Rimane più viva che mai l'esigenza di rivitalizzare i fondamentali, incluso quel

modello culturale del far bene, con metodo (PDCA), le cose giuste,

che è l'essenza della Qualità.