

"Appunti" per una storia della qualità

di Salvatore La Rosa (*)

Questi "Appunti" del professor LaRosa, inizialmente destinati al numero di Qualità dedicato ai trent'anni della rivista (aprile 2001) è giunto in redazione troppo tardi per essere inserito nel numero storico.

Nell'esprimere il nostro rammarico all'Autore per questo contrattempo, siamo lieti di poter proporre ai lettori questa breve ma raffinata e costruttiva analisi della storia della Qualità, fatta da chi dedica da decenni la propria attività a questa disciplina. E con l'occasione auguriamo al professor La Rosa un buon "compleanno", e ringraziamo per il contributo.

Premessa

Questo articolo è sollecitato da un duplice ordine di coincidenze: una esterna, la ricorrenza del trentennale della Rivista "Qualità" e una personale, la ricorrenza del trentesimo anno di insegnamento di "Controllo Statistico della Qualità" nell'Università degli Studi di Palermo. È dunque la testimonianza di un percorso che vede affiancate l'istituzione accademica e la storica prestigiosa Associazione Italiana per la Cultura della Qualità alla quale ho l'onore di aderire nella qualità di consigliere dell'AICQ-CI.

Non era certamente facile agli inizi degli **Anni Settanta** spiegare ai molti non addetti ai lavori di che cosa si occupasse il "Controllo statistico della qualità", materia fondamentale nelle Facoltà e nei Corsi di Laurea in Scienze Statistiche. L'insegnamento era strutturato pressochè esclusivamente sui metodi e sulle tecniche del controllo statistico del processo produttivo mediante impiego di "carte di controllo" per attributi e per variabili, sull'analisi della "capacità" del processo, sul controllo campionario di accettazione, sulla programmazione degli esperimenti, con cenni sulla teoria e sui principi dell'affidabilità.

Dopo una sintetica definizione della qualità (rispondenza alle specifiche, rispondenza all'uso) si entrava subito in argomento. Episodici e fugaci i riferimenti ai problemi di natura organizzativa e gestionale: la qualità totale era ancora tema d'oltreoceano. Pressochè assenti i riferimenti ai problemi di natura economica connessi al controllo della qualità. Poco agevole anche l'individuazione di testi da consigliare agli studenti per lo studio della disciplina; nella maggior parte dei casi era necessario approntare specifiche dispense utilizzando analisi ed esemplificazioni contenute in manuali stranieri (Duncan, Burr, Grant, Fisher, Hald, Randford, Shewhart, ecc.)

La sola alternativa culturale di riferimento era costituita dall'Associazione Italiana per il Controllo della Qualità fondata nel lontano 1955. Gran parte della storia della qualità nel nostro Paese è essenzialmente legata a quel pionieristico gruppo di industriali, dirigenti, tecnici, docenti universitari, che a metà degli **Anni Cinquanta** diede vita all'AICQ e che nei decenni successivi ha proseguito nella meritoria opera di proselitismo volta a favorire la diffusione della cultura della qualità in ogni settore e in ogni ambito. Ne sono testimonianza i venti Convegni nazionali e le centinaia di seminari, di tavole rotonde e di corsi di formazione, oltre che i pregevoli contributi scientifici periodicamente pubblicati sulla Rivista "Qualità" giunta al trentesimo anno di vita.

Si comprende dunque come in quegli anni fosse poco agevole spiegare al nostro interlocutore che parlare di qualità peraltro in ambito esclusivamente industriale significava nel concreto misurare e tenere sotto controllo la variabilità dei processi, che i piani di campionamento aiutavano a decidere se accettare o rifiutare una partita di prodotti provenienti da fornitori esterni o lotti semilavorati provenienti da reparti interni. Il linguaggio era prevalentemente tecnico; espressioni come "probabilità di accettazione", "rischio del fornitore", "rischio del committente", "livello di qualità accettabile" e "livello di qualità tollerabile" conservavano tutta la loro sacralità statistica.

L'avrebbero gradualmente persa a mano a mano che al crescere delle condizioni di competitività dei mercati e all'affermarsi del principio giapponese dello "zero difetti" la tollerabilità di elementi difettosi da parte dell'azienda committente perdeva significato quanto meno dal punto di vista strategico e manageriale. Il nostro interlocutore mostrava di accettare le spiegazioni più per accondiscendenza che per reale convinzione restando tuttavia dell'opinione che si trattava di una materia di insegnamento il cui titolo era quanto meno originale.

È nel corso degli **Anni Ottanta** che la Qualità comincia gradualmente ad uscire dai cancelli degli stabilimenti industriali interessando l'ampio settore dei servizi, tradizionali e avanzati, ma soprattutto il "terziario sociale": sanità, scuola, università, pubblica amministrazione, ecc. Cresce la massa critica degli studiosi che si occupano di Qualità; oltre agli statistici e agli ingegneri, sociologi e psicologi si misurano con la spiegazione del fenomeno Qualità, economisti e aziendalisti ne sottolineano la rilevanza strategica, urbanisti ed architetti ne collegano il significato ai concetti di progetto, di disegno, gli ecologisti alla qualità dell'aria, dell'acqua, del suolo, dell'ambiente, ecc. Comincia gradualmente a diffondersi la cultura della qualità; non v'è manifestazione, convegno, seminario che non assimili il concetto di qualità: agricoltura di qualità, turismo di qualità, scuola di qualità, trasporti di qualità, ecc. L'obiettivo finale è che la somma delle singole qualità olisticamente possa condurre al raggiungimento di una migliore qualità della vita.

I principi, la filosofia, la cultura della qualità supportate da campagne nazionali e internazionali di sensibilizzazione e sostegno suscitano interesse ed entusiasmo sempre più ampi. Si identificano e si affermano nuove figure professionali - il Quality Systems Manager, il Valutatore di Sistemi Qualità, il Quality Auditor, in grado di assistere aziende, istituzioni ed enti che intendono conseguire la certificazione o soltanto implementare un Sistema Qualità.

Qualcuno può legittimamente chiedersi se prima del diffondersi delle politiche della qualità, spesso più enunciate che realmente attuate, le attività fino allora svolte, i servizi e le prestazioni erogati, non fossero rispondenti a standard di qualità più o meno strutturati, se non esistessero servizi di livello qualitativamente elevato, eccellente. Evidentemente sì; la nozione di qualità è un presente che viene da lontano, che possiede antico spessore; la categoria della Qualità in realtà è sempre esistita. Anche l'uomo delle caverne era in grado di discernere tra un arnese da caccia buono e uno spuntato, tra una buona dimora e un'altra. Basti d'altronde prendere tra le mani il bel volume di J.M. Juran "La Qualità nella Storia - Dalle civiltà antiche al Total quality management", per avere un'idea di quanto profonde siano le radici della Qualità. Tutti i grandi filosofi del passato ne hanno trattato: Cartesio, Galileo, Locke, Berkeley, Kant, Hegel, ecc.

Aristotele nell'Estetica l'ha definita "la caratteristica più vicina alla attesa del soggetto" anticipando ed introducendo concetti che oggi sono oggetto di attenzione quali quelli di "qualità attesa", di "qualità percepita". Il "soggetto" aristotelico pragmaticamente oggi lo definiamo "cliente" o, in senso più generale secondo la terminologia anglosassone, stakeholder.

Si potrebbe allora pensare che nella sostanza si tratta di questione di metodo nel senso che oggi sono disponibili modelli e tecniche che consentono di strutturare efficacemente un percorso che conduca alla Qualità. Anche questo è solo parzialmente vero. Se rileggiamo in chiave moderna i principi fondamentali del Discorso sul Metodo di Cartesio vi possiamo agevolmente scorgere il concetto di processo, le modalità del ciclo: plan, do, check, act, e finanche tracce di norme Iso e prelude di benchmarking.

Ciò che oggi è relativamente nuovo e relativamente raro al di là del grande proliferare di testi, di saggi ed articoli che trattano, spesso ripetitivamente, e con scarso valore aggiunto il tema della qualità, approntando anche metodi di misura e di valutazione a volte estremamente sofisticati ma che poco aggiungono alla reale comprensione dei fenomeni è la ricerca della qualità. Ricercare la Qualità è qualcosa di diverso che enunciarne i principi, sottolinearne la rilevanza strategica delegando poi ad altri, associazioni o esperti esterni il compito di applicarne nel concreto e nel quotidiano i principi, i metodi e la filosofia. L'educazione alla Qualità Totale nella sua moderna accezione ha un significato più ampio di ciò che deve essere fatto nel rispetto di leggi, regolamenti, norme, prassi, o per rassicurare la coscienza, mirando piuttosto a raggiungere comunque la piena

soddisfazione della persona con la quale si interagisce (utente, cliente), con l'ascolto dell'altro fino a comprenderne, anticiparne e prevenirne bisogni, desideri, necessità ed esigenze. Una via percorribile potrebbe essere quella suggerita da Robert Nozick nell'approccio all'etica considerata come una "struttura a più strati in sequenza di risposte"; gli strati sono progressivamente identificabili nell'etica del rispetto, nell'etica della sensibilità di risposta, nell'etica della cura o della sollecitudine. Potremmo aggiungere l'"etica del miglioramento continuo". E allora tutti gli strumenti, tutti i metodi, tutti gli indicatori sono buoni se facilitano il percorso della ricerca della Qualità e il raggiungimento degli obiettivi. Ma, come dice Tito Conti, occorre averne realmente e fortemente interiorizzato i principi.

Un contributo considerevole alla esplosione di interesse verso il tema della qualità negli **Anni Novanta** è sicuramente provenuto dal graduale affermarsi della cultura della valutazione. Non staremo a spiegare le motivazioni che hanno portato anche le istituzioni del nostro Paese a riconoscere la valenza etica della valutazione, o a spiegare i motivi del ritardo nell'accettarne i principi, la filosofia e i metodi.

Parlare di valutazione significa introdurre concetti di efficacia, di efficienza, di produttività, di monitoraggio, di misura e dunque essenzialmente parlare di qualità.

Ma chi è in grado di valutare la qualità di una prestazione, di un servizio? Essenzialmente e pragmaticamente i soggetti che usufruiscono di quel servizio, dunque gli utenti, i clienti. È a costoro che viene chiesto sempre più frequentemente di formulare un giudizio sulla qualità del servizio offerto, di esprimere il loro grado di soddisfazione. Ma la soddisfazione globale è la risultante di una categoria molto ampia di fattori ciascuno con una sua specifica importanza. Era quindi indispensabile approntare i modelli statistici necessari ed indagare compiutamente sulle molteplici variabili che intervengono nelle analisi di customer satisfaction.

Tali analisi hanno assunto un significato ed una importanza che va al di là delle semplici rilevazioni di soddisfazione da parte dell'utenza di un certo servizio spingendosi a strutturare "barometri nazionali di customer satisfaction" che offrono informazioni di grande utilità sulla competitività di un intero sistema produttivo e sul soddisfacimento globale dei corrispondenti utilizzatori circa i beni e servizi erogati.

In realtà, come sottolinea A. Zanella, il contributo che può dare la metodologia statistica per la messa a punto di procedimenti di misurazione accurati e di modelli interpretativi e di analisi rigorosi della customer satisfaction appare oggi rilevante.

Si è andato delineando un settore - quello della valutazione della qualità - in cui la statistica gioca un ruolo innovativo e determinante, con risultati di grande utilità applicativa.

Convegni e Tavole Rotonde hanno recentemente affrontato e trattato in maniera ampia e approfondita il problema (si vedano ad esempio i volumi degli Atti della XXXV Riunione Scientifica della Società Italiana di Economia, Demografia e Statistica su "Politiche e tecniche di valutazione dell'attività della pubblica amministrazione e degli interventi sociali", Alghero, maggio 1997 e più recentemente gli Atti della Giornata di studio su "Valutazione della qualità e customer satisfaction: il ruolo della statistica", Bologna, Università degli Studi 1999.) È interessante in proposito segnalare che anche la prossima Riunione Scientifica della Società Italiana di Statistica verterà su "Processi e metodi statistici di valutazione" (Roma, Università di Tor Vergata 2-4 giugno 2001) e tratterà temi di grande interesse quali: "criteri e metodi per il benchmarking, metodi statistici per migliorare l'efficienza dei processi aziendali, metodi e modelli per valutare l'eccellenza della ricerca, sistemi di indicatori per la valutazione, valutazione della qualità della didattica, dei servizi, delle imprese, valutazione di politiche pubbliche", ecc.

La sfida degli **Anni Duemila** si giocherà sulla capacità dei Sistemi-Paese di raggiungere obiettivi di qualità attraverso il coinvolgimento di tutte le risorse umane, il monitoraggio dei processi, la loro valutazione, il miglioramento continuo e il confronto con i modelli di eccellenza. Ai metodi statistici del controllo di qualità "tradizionale" (controllo di fabbricazione, controllo di accettazione, piani degli esperimenti ecc.) si affiancheranno più rigorosi metodi di misura degli aspetti multidimensionali della qualità e quindi oltre che degli aspetti "oggettivi" e tecnologici anche degli

aspetti "soggettivi".

In chiusura di questo rapido excursus su taluni aspetti della recente storia della qualità ci piace ricordare alcune previsioni che J.M. Juran formulava a conclusione del suo libro "La qualità nella storia":

- "anche la classe dirigente (politici, amministratori, economisti) acquisirà consapevolezza della nuova importanza della qualità
- verranno elaborati indici di qualità nazionali, di settore e di altra natura che affiancheranno quelli già disponibili relativamente alla produttività, ai prezzi ecc.
- verranno istituiti corsi di laurea in discipline direttamente connesse con la qualità presso università, politecnici e scuole di amministrazione aziendale
- anche nella scuola primaria e nel primo ciclo della secondaria si affronteranno temi relativi alla gestione della qualità
- grazie all'istituzione di corsi universitari specifici sulla qualità, godrà di un'ulteriore propulsione la ricerca, il che a sua volta favorirà la messa a punto di una terminologia standardizzata, di una suddivisione disciplinare universalmente accettata
- migliorerà la professionalità degli esperti di qualità; è un fenomeno già rilevabile a livello tecnico ma non a livello aziendale generale; si istituirà un albo professionale il cui accesso sarà regolato attraverso esami di abilitazione professionale (bisogna ancora trovare o coniare ex novo un termine generale per definire i professionisti attivi nel campo della qualità, qualcosa di analogo a commercialista, ingegnere, economista)
- è presumibile che la legislazione futura tenderà a richiedere un'abilitazione professionale per operare in una gamma sempre più ampia di campi attinenti la qualità, in base al principio della tutela dell'interesse pubblico."

A distanza di qualche anno alcune di queste previsioni hanno trovato soddisfacente riscontro mentre altre attendono di essere realizzate; quanto più veloce sarà la presa di coscienza e la consapevolezza del ritardo tanto prima si raggiungeranno gli obiettivi della più alta qualità totale - etica ed economica - del nostro sistema sociale.

Bibliografia

AA.VV. Valutazione della qualità e customer satisfaction: il ruolo della statistica. Ed. Vita e Pensiero, Bologna, Settembre 1999

Aicq Rivista "Qualità" Annate 1971-2000

Busetta P. (a cura) Qualità: via per lo sviluppo. Quaderni di Orizzonte Sicilia, n.11, Palermo 1996

Consorzio Universitario in Ingegneria della Qualità (a cura): "La qualità nel mondo" Roma, 1996

Conti T. Autodiagnosi organizzativa, Sperling & Kupfer, 1997

Corsi M., Fabbris L., Franci A. (a cura) La valutazione della qualità dei servizi socio-assistenziali, Cleup Padova, 1997

Juran J.M. "La Qualità nella Storia", Sperling & Kupfer Editori, 1997

La Rosa S. "Dall'educazione alla qualità alla qualità dell'educazione", Ricerche Didattiche n.407 Anno XLVII, Roma 1997

La Rosa S. "Urban Welfare, Citizen's Satisfaction and Quality of Public Utility Services" 22nd Conference on Regional and Urban Statistics and Research. Shenzhen, China 7-10 Novembre 2000.

Vianelli S. "Sviluppo umano e qualità totale per un autentico sviluppo economico sostenibile" Economia e Credito, anno XXXIII, Palermo, Settembre 1993

Vitale M. Relazione al XX Convegno nazionale della AICQ, Bologna 15-17 maggio 2000.

(*) Ordinario di "Controllo statistico della qualità" nell'Università di Palermo. Consigliere AICQ Centro Insulare e Coordinatore della Delegazione Sicilia **AICQ-CI**.