

DEFINIZIONE DI QUALITÀ

Adeguatezza all'uso. La norma UNI EN ISO 9000 definisce la *qualità* come il "grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti" e definisce *requisito* "l'esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente". In sostanza "*fitness for use*" o "*fitness for purpose*" cioè adeguatezza all'uso per i beni di consumo e adeguatezza allo scopo per i beni strumentali ed i servizi, sono la definizione più breve che si possa dare della qualità.

L'utilizzatore, il consumatore è dunque l'interlocutore che viene più direttamente evocato dalla definizione della qualità: chi produce un bene e chi eroga un servizio deve porsi come obiettivo essenziale la soddisfazione dell'utilizzatore.

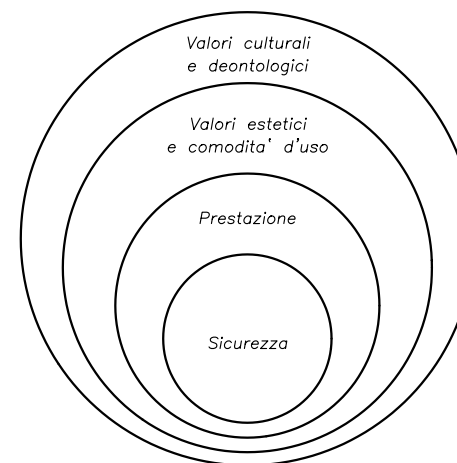
Principali elementi di evoluzione. Si possono riassumere in *quattro punti* i principali elementi di evoluzione del concetto moderno di qualità. • *Primo punto.* Il primo elemento che caratterizza il concetto di qualità è la sua continua evoluzione e la continua estensione dei suoi confini (fig. A). All'evoluzione dei tenori di vita corrisponde un continuo ampliamento del concetto di qualità. Prima si è cercata la sicurezza, poi l'efficienza e l'utilità delle prestazioni, oggi si apprezzano elementi di comodità, aspetti estetici e infine aspetti culturali e deontologici. Non è più sufficiente offrire all'utilizzatore un prodotto appropriato, al giusto costo e al momento opportuno. Ci vuole di più: occorre premura, tempestività, chiarezza di comunicazione, soddisfazione di esigenze culturali, estetiche e persino morali.

• *Secondo punto.* La definizione della qualità come "fitness for use" suggerisce l'idea che non vi è una scala di valori assoluti della qualità, ma tanti diversi livelli, appropriati alle esigenze di utilizzatori diversi, per scopi diversi, in diversi momenti. Un'automobile di lusso non è migliore di un'utilitaria, ma soltanto "più adatta" a occasioni e prestazioni diverse. Così si può dire dello Champagne di un famoso "chateau" rispetto a un vino da tavola confezionato in busta di plastica. Così di un albergo a quattro stelle rispetto a un ostello della gioventù. Ognuno di questi beni soddisfa esigenze diverse e per ognuno di essi si può parlare propriamente di qualità in termini relativi: (un "pessimo" champagne e un "ottimo" vino da tavola). In conclusione, la qualità non deve essere confusa con un'idea assoluta e astratta di "eccellenza", ma deve confrontarsi con l'esigenza di soddisfare al meglio la diversità e l'evoluzione delle attese, delle esigenze e dei gusti.

• *Terzo punto.* La qualità deve essere "affidabile" e garantita. Non il risultato incerto di processi approssimativi e variabili, ma il risultato certo di processi controllati e costanti. Un'organizzazione può sopravvivere e prosperare soltanto se è in grado di offrire ai propri clienti prodotti o servizi sistematicamente e non casualmente soddisfacenti. Ciò implica un complesso sistema di gestione (fig. B) che comprende i controlli tecnici sul processo e la gestione di tali controlli in modo che il sistema operativo possa continuamente interagire con livelli che definiscono la politica e le strategie aziendali e possa continuamente adattarsi ai mutamenti del contesto economico, legislativo, commerciale.

• *Quarto punto.* I parametri che definiscono la qualità di un prodotto o servizio (detti anche "standard" o "specifiche") devono essere: quantificabili, verificabili e controllabili. *Quantificabili* significa esprimibili con valori numerici in scale d'intensità reale o convenzionali. *Verificabili* significa che la misura di ciascun parametro può essere effettuata con un metodo riproducibile, di appropriata precisione e costo. *Controllabili* significa che il valore di ciascun parametro può essere tenuto sotto controllo agendo opportunamente sul processo di produzione del bene o servizio.

A L'evoluzione del concetto di qualità



B Un "Sistema di gestione per la Qualità"

