

# Per produrre qualità occorre organizzarsi

La gestione e il controllo della qualità del software non sono tanto un problema di strumenti tecnologici, ma d'organizzazione dell'it. Come conviene realizzare una struttura per il quality e performance management? Attività certamente complessa e delicata, ma che non è riservata alle sole grandi imprese.

La prima cosa da dire riguardo all'implementazione di un sistema di Quality & Performance Management in un'impresa è che ci si va a confrontare con un quadro che presenta situazioni molto differenziate sul piano della maturità dell'impresa stessa nei confronti del problema.

Ci sono organizzazioni già dotate di team dedicati al Quality & Performance Management e che operano con un approccio già strutturato per processi, dove quindi il problema si limita all'adozione di nuovi e più efficaci strumenti.

Vi sono altre imprese dove il testing qualitativo è affidato a persone che si occupano soprattutto delle prestazioni e della scalabilità in fase di esercizio; queste operano quindi su applicazioni già testate sul piano della funzionalità da un secondo gruppo, che lavora in modo indipendente ma in un contesto di reciproca collaborazione sia con il team di sviluppo sia con quello delegato al controllo della qualità e della rispondenza ai requirement di quanto sviluppato.

Ci sono molte realtà che possiamo definire meno mature, dove il problema di una ottimizzazione e di un monitoraggio costante delle applicazioni in funzione del business è percepito e dove test e controlli sono svolti con regolarità, delegati però a persone che 'nascono' dal team di sviluppo e lavorano in stretta collaborazione con questo, avendo quindi una visione e una cultura più orientata alla qualità tecnologica di quanto realizzato che alla rispondenza dei bisogni del business.

Consideriamo allora, come probabilmente più diffuso, il caso 'medio' di un'impresa 'a bassa maturità', non troppo piccola ma nemmeno necessariamente di grandi dimensioni, che disponga di una piattaforma applicativa di una qualche complessità e soggetta a frequenti e/o significativi processi di evoluzione in funzione del business e che per questo la sua It si sia

**“ Pur non essendo né promotore della riorganizzazione del parco applicativo (che è compito del Cio) né figura delegata a farlo, il Quality Manager può certamente 'alzare la mano' ed esporre la propria opinione e i propri consigli in proposito, disponendo di informazioni utili ai fini del governo della funzione It ”**

già dotata di una qualche struttura (che al limite, nelle realtà più piccole, può essere ridotta ad una sola persona) che lavorando in contatto con il gruppo di sviluppo svolga, in buona parte con procedimenti manuali, il testing delle applicazioni nuove o

modificate.

Se il Cio di questa realtà, in forza di vantaggi (recupero di tempo e risorse umane per l'it e maggior supporto al business nel livello di servizio fornibile e nel time-to-market dei nuovi servizi) avverte la convenienza di automatizzare questi processi con una soluzione di gestione della qualità, il primo problema con cui si viene a scontrare è... quello di convincere il top management a finanziare il progetto.

Non dimentichiamo infatti che la tematica del Quality & Performance Management introduce, sia pure per limitare i futuri costi di esercizio, un investimento iniziale il cui ritorno non è misurabile con facilità.

Supponiamo che il Cio, magari con l'aiuto di un'analisi dei risparmi di gestione realizzabili nel medio termine o facendo leva sulla possibilità di recuperare risorse interne per un progetto strategico, sia riuscito ad ottenere l'approvazione del Ceo.

Si tratta a questo punto, ben prima di cercare gli strumenti software cui affidare il Quality & Performance Management, di organizzarne la funzione.

Questo compito si presenta con modalità differenti a seconda, come è ovvio, delle diverse situazioni di partenza.

L'obiettivo finale è comunque quello di unificare, sul modello di quanto avviene nelle grandi imprese, i team di controllo della qualità funzionale con quelli che si occupano delle performance in ambiente d'esercizio in una struttura unica di Q.A, onde evitare i

difetti di comunicazione che sorgono inevitabilmente tra persone che, sia pur animate dal miglior spirito collaborativo, hanno diverse visioni dei problemi.

Si ottiene così un approccio alla qualità strutturato sia dal punto di vista organizzativo sia da quello dei processi operativi che vengono adottati.

Le differenti competenze che sono patrimonio delle persone che vanno a confluire in questa struttura andranno poi gestite da una nuova figura, il Quality Manager.

Questa persona, cui sono richieste competenze non solo tecnologiche ma inerenti i processi di business, rappresenta poi l'interfaccia del sistema di qualità del software nei confronti del committente, cioè della funzione business che ha richiesto lo sviluppo o la modifica dell'applicazione.

Disporre di una struttura unificata e centralizzata come quella descritta può anche abilitare attività di analisi in grado di portare la 'fabbrica del

software' ad una maggior efficienza.

Pur non essendo né promotore della riorganizzazione del parco applicativo (che è compito del Cio) né figura delegata a farla, è certamente 'un signore' che può alzare la mano ed esporre la propria opinione e i propri consigli in proposito, disponendo, grazie soprattutto agli strumenti di repository dei test e degli eventi inerenti la qualità, di informazioni utili ai fini del governo della funzione It.

Da ciò che abbiamo detto si può trarre l'impressione che l'Application Quality Management sia un tema legato alle aziende di grandi dimensioni, alle prese con problematiche It complesse e di vasta portata ma dotate, o in grado di dotarsi, delle risorse necessarie ad affrontarle.

Non è così. Proporre il Q&P Management ad una media impresa, il cui business poggia su applicazioni prodotte da software house, in genere personalizzate e sempre più spesso affiancate, per le procedure meno criti-

che, dai servizi di qualche outsourcer, ha sovente gli stessi problemi di complessità, così come le stesse possibilità di risolverli.

Gli strumenti tecnologici disponibili non sono infatti né estremamente complessi né economicamente proibitivi.

L'onere maggiore di un sistema di Quality & Performance Management non sta nei prodotti implementati ma nei costi per creare ed organizzare le strutture che abbiamo descritto.

Ma, anche qui, non è detto che un'impresa debba necessariamente organizzarsi creando nuovi ruoli e assumendo nuove risorse.

Si può agire sulle persone disponibili motivandole a cambiare atteggiamenti e mentalità: in questi casi lo strumento aiuta a pensare in modo diverso e a costruire una nuova cultura della qualità nell'impresa.

**Renato Giovanelli**  
**Ated-Ict Ticino**  
[www.ated.ch](http://www.ated.ch)

# RTL

EDUQUA

SCEF 022

TRADUZIONI  
E SCUOLA  
DI LINGUE  
REIST

Il vostro punto di riferimento  
imprescindibile nel panorama delle Lingue  
del Cantone Ticino!

Dal 1971 il nostro *Ufficio Traduzioni*  
fornisce i propri servizi in ben 35 lingue,  
con specializzazione negli ambiti economico e legale.  
Ci occupiamo anche di testi redazionali e scientifico-divulgativi.  
Non manca infine l'*Interpretariato*, consecutivo o simultaneo.

Dal 1977 la *Scuola di Lingue* propone corsi a tutti i livelli,  
inclusi i linguaggi settoriali.  
Organizziamo lezioni per intere classi o piccoli gruppi,  
oppure lezioni individuali, sia presso la nostra sede sia direttamente in azienda.

La RTL vi offre professionalità, discrezione,  
attenzione su misura per le vostre esigenze.

Il nostro team, qualificato e aggiornato,  
è a vostra disposizione in Via Balestra 12 a Lugano.

tel. +41-91-911 55 40  
tel. +41-91-911 55 41  
fax +41-91-911 55 49  
[www.reistlingue.ch](http://www.reistlingue.ch)

[traduzioni@reistlingue.ch](mailto:traduzioni@reistlingue.ch)  
[scuola@reistlingue.ch](mailto:scuola@reistlingue.ch)  
via Balestra 12 - CP 6331  
CH-6901 Lugano