

 Giovanni Mattana



# La Qualità è applicabile ad entità complesse, per esempio al Pil?

## • Il concetto di Qualità e le sue applicazioni

Siamo abituati ad applicare correntemente il concetto di qualità alla dimensione 'micro', ai prodotti ed ai servizi, e, negli ultimi 40-50 anni, anche alle organizzazioni e loro Sistemi di Gestione.

La *parola qualità*, nella storia del linguaggio occidentale ha almeno 2500 anni di vita, e il suo concetto si è molto caratterizzato nella *opposizione qualità-quantità* ed ha alternato momenti di grande favore e momenti di scarsissimo favore ("*la qualità è null'altro che cattiva quantità*", E. Rutherford).

La geografia virtuale dei luoghi della qualità si è molto modificata in connessione ai vari mutamenti di significato e di valore.

Il *concetto* di qualità - nella storia del pensiero e anche nel linguaggio comune - include tre principali diverse accezioni: quella di *caratteristica*, quella di *valore* (il 'salto di qualità'), quella di *eccellenza*, spesso usate anche contemporaneamente, ma concettualmente molto diverse fra loro; la prima, che indica caratteristiche di colore forma volume eccetera, si presta meglio alle misurazioni *oggettive*, anche '*assolute*' (per l'esame delle caratteristiche oggettive *intrinseche*), mentre le altre due si riferiscono di solito a *valutazioni comparative/relative*.

Nell'ultimo mezzo secolo il concetto di qualità, applicato al mondo socio-economico, si è arricchito e differenziato in vari direzioni:

- è diventata *prassi diffusa quella di intendere per qualità, non solo un insieme misurabile di caratteristiche intrinseche*, ma
- anche *riconosciute/apprezzate da chi le riceve*, con riscontri degli utilizzatori (dalla insoddisfazione fino alla delizia),
- anche *intangibili*,
- non solo predefinite, ma anche capaci di una *loro dinamica sempre più veloce*, retta dalla freccia della personalizzazione e segmentazione dei bisogni e dalla freccia del valore e del tempo,
- con una estensione *non solo sulle transazioni*, ma anche *sul patrimonio complessivo* (ambientale, sociale, umano, economico, anche di filiera, ...) *per tutte le parti interessate* (crescita, progresso e benessere, sostenibilità, ambiente, diritti umani, ecc.),
- considerata come *prodotto di processi/sistemi* che devono possedere a loro volta varie caratteristiche che, nel loro combinato pesato, costituiscono la loro qualità.

In termini più generali, l'ultimo mezzo secolo ha registrato una vistosa ripresa di apprezzamento del concetto di qualità, una sua pervasività in vari altri ambiti disciplinari e pratici, e una nuova attenzione alla complementarità tra qualità e quantità e all'incerto confine che le divide. Ma negli anni più vicini a noi si è anche assistito ad un nuovo ridimensionamento: la qualità piccola, rimpicciolita ulteriormente nella sola certificazione, ha occupato grandi spazi ed ha tolto ossigeno alla qualità 'grande'.

- **Ma qualità 'di che cosa'?**

Se dal micro saliamo al **macro**, se dai prodotti saliamo ai sistemi aziendali, alle reti di aziende, alla pubblica amministrazione locale o generale, certamente troviamo esplicitazione di esigenze, obiettivi, riscontri di qualità (anche se sembrano lontani i tempi in cui governi, per es. quello olandese, si dotavano di programmi di qualità...). Eppure ci sono ambiti in cui la qualità riemerge come strumento interpretativo e orientativo, quasi mitica fenice, addirittura ... per misurare la qualità del PIL!

- **Qualità del Prodotto Interno Lordo?**

Tutti sappiamo che il PIL contiene voci ... che non sono certo di qualità, ma come stimare la 'parte buona' del PIL? È ciò che ha fatto un ampio studio di *Symbola*, *Fondazione per le qualità italiane*, e *Unioncamere*, partendo da una panoramica degli studi e degli approcci proposti in varie autorevoli sedi; l'obiettivo è quello di definire la *qualità di un sistema economico*, per misurarne il contenuto di qualità, che quindi viene ad incorporare apprezzamenti di valore ed un orientamento proattivo oltre a griglie di fattori abilitanti capaci di portare un vantaggio potenziale nella dinamica della competizione .

La metodica, in progress, include il collegamento a varie banche dati ufficiali.

La ricerca stima che il **PIQ, Prodotto Interno di Qualità, costituisca il 46,3% della nostra economia!**

Siete curiosi di sapere come si è arrivati a tale cifra? La ricerca è disponibile sul sito <http://www.symbola.net/din/biblioteca.php> (Rapporto PIQ 2009 di Fondazione Symbola e Unioncamere PDF)

Buona lettura!

**9 GIUGNO 2010**

**GIORNATA MONDIALE DELL'ACCREDITAMENTO  
MESSAGGIO COMUNE DA ILAC E IAF**



Siamo lieti di annunciare che la giornata mondiale dell'Accreditamento avrà luogo 9 giugno 2010. Il tema di quest'anno '**Accettazione Globale**' riflette l'aspirazione di fondo degli MRA - Mutual Recognition Arrangement - dell'ILAC e degli MLA - Multilateral Recognition Arrangement dell'IAF. Questi accordi, che quest'anno celebrano i loro anniversari, rispettivamente 10° e 12°, costituiscono un quadro internazionale a sostegno del commercio internazionale attraverso l'eliminazione degli ostacoli tecnici.

Ostacoli tecnici al commercio sono riconosciuti come potenziali ostacoli alla libera circolazione di beni e servizi. Lo scambio di prodotti, servizi e capitali tra i paesi rappresentano un elemento importante del prodotto interno lordo di un paese, e rappresentano una fonte vitale di reddito in particolare per i paesi in via di sviluppo. Le modalità, stabilite da ILAC e IAF, e firmate da organismi nazionali di accreditamento su base volontaria, forniscono un meccanismo per riconoscere l'equivalenza delle attività di valutazione della conformità accreditate in diverse economie. Accettando l'equivalenza dei metodi di valutazione, viene eliminata la necessità di valutazioni multiple e soprattutto possono essere accettati con fiducia i risultati dagli organismi accreditati in economie diverse. In altre parole, non c'è bisogno di ripetere le valutazioni di prodotti e servizi per ogni Paese in cui un'azienda voglia entrare.

A livello nazionale è in atto un maggior riconoscimento delle attività di accreditamento, in particolare da Parte degli organismi regolatori, che stanno utilizzando gli accordi sia per rispondere agli obiettivi politici di salute e sicurezza e tutela dell'ambiente, sia per fornire le condizioni di sostegno ad un'economia competitiva attraverso l'impatto sulla performance delle esportazioni delle imprese.

Da un punto di vista commerciale, gli accordi possono ridurre significativamente i costi di conformità, eliminando non necessarie ripetizioni di prove o la necessità di rispettare ridondante requisiti locali. Ciò ha anche un impatto positivo sul *time-to-market*, che può essere ridotto attraverso questa razionalizzazione delle procedure di approvazione.

Guardando al futuro, ILAC e IAF continueranno a soddisfare le aspettative di un crescente base di soggetti interessati. Ciò includerà la capacità di rispondere alle esigenze dell'industria e dei regolatori, che stanno incrementando sempre più spesso il ricorso all'accREDITAMENTO per soddisfare le loro responsabilità regolamentari. In quanto organizzazioni internazionali, il ruolo primario di ILAC e IAF è quello di garantire l'equivalenza di coerenza e affidabilità fra tutte le attività accreditate gestite nell'ambito di loro competenza, per garantire che venga universalmente raggiunta la 'Accettazione Globale' dei risultati della valutazione della conformità accreditati.