

DALLA QUALITÀ ECONOMICA ALLA QUALITÀ ETICO-SOCIALE **La moderna evoluzione della cultura e della prassi della qualità**

Lorenzo Thione

Presidente SINCERT e Presidente EA

1. L'EVOLUZIONE STORICA

La cultura e la prassi della *qualità* (capacità di identificare e soddisfare bisogni), nonché della verifica ed attestazione della conformità ai corrispondenti requisiti (*certificazione*), sono antiche quanto il mondo civilizzato. Esse si sono sviluppate parallelamente ai progressi della scienza e della tecnica e relativa capacità di definire i “requisiti della qualità”, in forma oggettiva, concreta e misurabile (*normazione*).

Nella civiltà pre-industriale, la cultura e la prassi della qualità hanno riguardato essenzialmente requisiti metrologici elementari correlati a primarie esigenze di carattere economico-commerciale connesse con gli scambi di beni e prodotti (requisiti di massa, volume, dimensionali, ecc.), data la limitata, se non assente, standardizzazione della produzione artigianale tipica di detta civiltà.

Con la nascita della civiltà industriale ed il conseguente, enorme, ampliamento dei mercati, da un lato si sono potenziate la cultura e la prassi della verifica di conformità metrologica – quale strumento essenziale alla base della produzione industriale – e dall'altro ha iniziato ad affermarsi il principio della standardizzazione di prodotto che ha trovato piena consacrazione nella “catena di montaggio”.

A partire dalla fine del secolo diciannovesimo, si è quindi sviluppata la cultura della *certificazione di prodotto*, sia pure con riferimento prevalente ai prodotti strumentali (prodotti in uscita da taluni processi produttivi ed in ingresso di altri, sia all'interno di una singola unità produttiva, sia scambiati tra una unità produttiva ed un'altra).

Fin dalla loro nascita le attività di certificazione di prodotto si sono poi avvalse dell'importante supporto rappresentato dalle **attività di ispezione**.

A far data dalla prima metà del 1900 ed a partire dalle economie più avanzate, la produzione industriale ha iniziato a produrre beni destinati, non più solo ad essere incorporati in altri beni strumentali, ma bensì direttamente rivolti ad una gamma sempre più vasta di consumatori finali.

La cultura della certificazione di prodotto – fino ad allora rimasta sostanzialmente interna al mondo della produzione e funzionale alla medesima – è stata chiamata ad affrontare problemi nuovi, connessi con la necessità di soddisfare i bisogni del consumatore, a partire da quelli di sicurezza e affidabilità (adeguatezza all'uso del bene acquisito), acquistando così una prima, sia pur embrionale, connotazione sociale.

È stato quindi necessario identificare i corrispondenti requisiti, non più solo costruttivi/dimensionali ma anche e soprattutto funzionali e di prestazione, tramite sviluppo della corrispondente normativa (norme settoriali di prodotto e norme generiche di prova e misura).

Quali strumenti primari, alla base delle certificazioni di prodotto (ed anche delle attività ispettive e, per taluni aspetti, delle certificazioni di sistema di cui al seguito), nonché, in generale alla base di gran parte dei processi di costruzione e assicurazione della qualità all'interno delle organizzazioni produttrici di beni e servizi, si sono poi storicamente sviluppate e affermate le attività sperimentali (**prove, misure, analisi**) e le attività di conferma metrologica (**tarature** e affini).

La certificazione di prodotto, così come storicamente evolutasi nei termini sopra accennati, ha rappresentato un “approccio diretto” alla qualità, di tipo, sostanzialmente, **correttivo**.

Le verifiche effettuate – consistenti in un controllo diretto della conformità ai requisiti applicabili – erano infatti finalizzati ad accertare e identificare ed a scartare i prodotti difettosi, più che a prevenire il rischio di difettosità (*controllo della qualità*).

Parallelamente e funzionalmente all'evoluzione della certificazione di prodotto come sopra, a partire dagli anni 1960-70 e specie in settori industriali ad alto rischio (energia, aerospaziale, chimica, impiantistica industriale, ecc.), è sorta l'esigenza di disporre di figure professionali dotate di elevata e dimostrata competenza per lo svolgimento di attività particolarmente critiche ai fini dei processi di costruzione e assicurazione della qualità.

Ha avuto quindi origine la prassi della **certificazione del personale**, che ha inizialmente riguardato operazioni strettamente tecniche (es. controlli non distruttivi, operazioni di saldatura) e si è poi estesa ad altre figure professionali.

L'introduzione della certificazione del personale ha rappresentato un primo passo dall'approccio correttivo alla qualità (tipico della cultura storica della certificazione di prodotto) all'approccio preventivo, di cui al seguito. Essa ha inoltre rappresentato una forma di attenzione alla qualificazione del personale, avente sì finalità essenzialmente economico-produttive, ma che non è stata del tutto disgiunta da aspetti connessi con la sicurezza del personale stesso (si pensi alla certificazione del personale addetto alla manipolazione di sostanze radioattive o ad altre attività comportanti rischi per il personale medesimo e per il contesto esterno).

Verso la metà degli anni 80 – a seguito di varie elaborazioni culturali ed esperienze applicative provenienti da diverse aree socio-economiche del mondo industrializzato che hanno trovato una loro coagulazione nell'ambito della grande tradizione normativa anglosassone ed in particolare del Regno Unito – si è prodotta una sostanziale evoluzione dell'approccio certificativo alla qualità, che è consistita nel passaggio dall'approccio correttivo (controllo della qualità) all'**approccio preventivo** (definito anche, impropriamente, *assicurazione della qualità*).

Più precisamente, nasceva il cosiddetto *approccio sistemico* alla qualità – strettamente connesso al concetto di prevenzione e riduzione del rischio – secondo il quale la capacità di soddisfare i bisogni associati può essere conferita ai prodotti, non solo e non tanto controllandoli direttamente (sia nel corso della fabbricazione, sia al termine della medesima), ma bensì gestendo opportunamente le relative risorse ed i relativi processi produttivi, secondo un opportuno modello (sistemico) di gestione.

Come tale, esso costituisce una forma indiretta di assicurazione della qualità, non necessariamente alternativa alla certificazione di prodotto (salvo casi estremi di applicazione eccellente), ma piuttosto complementare alla medesima.

In virtù della sua assoluta generalità e relativa semplicità di applicazione, l'approccio sistemico, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000 nelle successive edizioni 1987 e 1994, incontrava un grandissimo successo, e la relativa certificazione di conformità (***certificazione di sistema***) affiancava con forza la certificazione di prodotto, ad essa anche sostituendosi, in parte, impropriamente.

Si noti che l'approccio sistemico preventivo di cui sopra già conteneva in sé i “semi” culturali per l'estensione del concetto di qualità a forme più ampie di quella prevalentemente economica, dal momento che l'attenzione alle risorse ed ai processi e la relativa ottimizzazione implicano, spontaneamente, ricadute positive in ordine all'impatto delle attività produttive sul contesto generale di riferimento.

Esso è inoltre, intrinsecamente, impostato in un'ottica di gestione del rischio di non qualità (tecnico ed economico).

L'affermazione della certificazione di sistema ha poi conferito ulteriore impulso alla prassi della certificazione del personale che è stata estesa alle figure professionali correlate con la valutazione e realizzazione dei sistemi di gestione (auditor e consulenti/progettisti).

È importante sottolineare che le diverse forme di certificazione (prodotto, personale, sistema), storicamente sviluppatesi ed affermatesi nei termini sopra evidenziati, sono fra loro complementari e non alternative, ciascuna di esse rivestendo infatti una specifica ed utile funzione.

Un ulteriore passo avanti, sulla strada dell'approccio sistemico alla qualità, è stato compiuto, in epoca relativamente recente, nell'ambito della contemporanea civiltà post-industriale, con la pubblicazione delle nuove norme della serie ISO 9000/2000 e, in particolare, della cosiddetta coppia di norme congruenti ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti" (che costituisce il riferimento per la certificazione di conformità) e ISO 9004:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – linea guida per il miglioramento delle prestazioni" (costituente il riferimento per la conquista della eccellenza).

Con la pubblicazione di tali norme, viene superato l'approccio preventivo (basato su di un modello rigido e più o meno adeguato di gestione delle attività e ancora sostanzialmente ispirato ai meccanismi tradizionali di produzione) e viene introdotto un **approccio pro-attivo**, altamente flessibile ed applicabile a qualsiasi attività socioeconomica, strutturato per processi e non per elementi di sistema, e fondato sulla ricerca dell'efficacia e sul miglioramento continuo.

Ciò ha rappresentato un vero e proprio "salto culturale" in quanto ha corrisposto, nella sostanza, al passaggio dalla "cultura delle procedure" alla "cultura dei risultati" ed ha aperto la strada ad una ulteriore positiva evoluzione della cultura e della prassi della qualità nei termini di cui al seguito.

2. LA TENDENZA VERSO IL SUPERAMENTO DELLA QUALITÀ ECONOMICA; LE NUOVE FORME DI QUALITÀ

La qualità a cui fanno riferimento le norme della serie ISO 9000 – sia nella precedenti, sia nella nuova versione di cui sopra – è essenzialmente una *qualità economica* (come lo è la qualità derivante dalla classica certificazione di prodotto o altre forme di assicurazione precedentemente illustrate), cioè finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e aspettative del cliente (vuoi utilizzatore strumentale, vuoi utente finale o consumatore), nel quadro di uno specifico *rapporto contrattuale*.

Negli ultimi tempi, accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra – che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato – si è andata affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders), che possono essere, a buon diritto, riassunte nel termine “*qualità etico-sociale*”.

Le corrispondenti forme di assicurazione della qualità (certificazione) si collocano, anch’esse, in un’ottica di riduzione dei rischi, rischi che non sono, però, solo tecnici ed economici, ma anche giuridici e amministrativi, dato che i bisogni correlati corrispondono a diritti fondamentali delle persone e sono, in prima istanza, tutelati dalle leggi dello Stato.

Fra le nuove, emergenti, domande di qualità si citano, a titolo di esempio, quelle relative alla:

- *Qualità ambientale*; che è chiamata a tutelare i bisogni della collettività presente e futura, nel quadro dello sviluppo sostenibile e che può essere conseguita tramite approcci, sia di sistema (certificazione di sistema di gestione ambientale – norma ISO 14001), sia di prodotto (etichette ambientali di vario tipo, fra cui particolare importanza riveste la cosiddetta “dichiarazione ambientale di prodotto”);
- *Qualità del lavoro*; che è intesa a tutelare i bisogni di salute e sicurezza dei lavoratori ed è conseguibile tramite un adeguato approccio di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – norma OHSAS 18001);
- *Qualità delle informazioni*; che è finalizzata a proteggere la riservatezza e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell’ambito della moderna economia della informazione. Essa riguarda, sia gli operatori economici, sia la collettività dei cittadini nel suo complesso e può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – norma BS 7799), sia di processo/servizio (es. certificazione di attività svolte tramite internet).

- *Qualità etica*; che comprende in sé le forme precedenti e riguarda la cosiddetta responsabilità sociale delle imprese e le problematiche sociali connesse con le attività produttive in genere. Essa è chiamata, fra l'altro, a tutelare i soggetti deboli della società (eliminando in particolare lo sfruttamento della forza lavoro e garantendo una base di equa competizione nel commercio internazionale), a garantire la corretta gestione delle risorse finanziarie e la tutela dell'azionariato, specie piccolo e diffuso, il rispetto delle leggi, l'onestà intellettuale e l'integrità morale, ecc... ed è conseguibile tramite vari approcci di sistema (es. norma SA 8000).

La risposta a queste nuove, emergenti, domande di qualità rappresenta la sfida per il futuro del sistema italiano e mondiale per la qualità, nelle sue varie espressioni e componenti.

Si noti che la tendenza verso il superamento della qualità economica e l'affermazione di forme più ampie e pregnanti di qualità rappresenta un **processo irreversibile**.

Di ciò il sistema economico nazionale deve acquisire adeguata consapevolezza, pena l'ulteriore perdita di competitività sui mercati mondiali, oltre che l'incapacità di rispondere adeguatamente alle domande provenienti dal "mercato" interno.

A tale riguardo, basti pensare che il possesso di una buona certificazione di sistema di gestione ambientale è spesso considerato più significativo, ai fini della credibilità dell'impegno a e della capacità dell'organizzazione di erogare qualità (anche solo economica – soddisfazione del cliente), di quanto non sia ritenuto il possesso di una certificazione ISO 9000.

La dimostrazione della sensibilità ambientale, realizzata tramite adeguate forme di certificazione, sia di sistema, sia di prodotto, diverrà a breve un indispensabile passaporto per l'esportazione su taluni mercati esteri.

Considerazioni analoghe valgono per altri aspetti relativi all'approccio etico-sociale alla qualità (tutela del lavoro, delle informazioni e responsabilità sociale in genere).

Si osserva infine che una organizzazione che fa gestione responsabile dell'ambiente, che garantisce, nella sostanza e non solo nella forma, la salute e la sicurezza sul lavoro e che, in genere, si fa carico di tutte le problematiche connesse con l'approccio sociale oltre che economico alla qualità, è spontaneamente e necessariamente portata a ricercare ed implementare le migliori tecnologie applicabili ai suoi processi primari e accessori.

Si conclude, pertanto, che l'approccio "a tutto campo" alla qualità può utilmente contribuire al rilancio della innovazione di processo e di prodotto, di cui il sistema produttivo nazionale ha oggi grande bisogno.

Il percorso evolutivo sopra delineato porterà – come di fatto sta portando – le organizzazioni produttrici di beni e servizi a dotarsi di diversi sistemi di gestione ed a conseguire il riconoscimento della loro adeguatezza ed efficacia tramite le relative certificazioni.

Non è tuttavia auspicabile – né per molti versi accettabile – che ciò continui ad avvenire tramite semplici operazioni di *sovrapposizione*, consistenti nella predisposizione di regole e procedimenti distinti per i diversi sistemi, a cui si accompagnano certificazioni di conformità separate. Ciò comporta, infatti, ripetizioni e sovrapposizioni in fase, sia di implementazione, sia di certificazione dei sistemi, con oneri assai gravosi e sostanzialmente ingiustificati.

D'altro canto, non è neppure pensabile che si possa pervenire, in tempi brevi, alla redazione di un riferimento normativo "universale" che incorpori tutti i requisiti intesi a promuovere il conseguimento della "qualità della vita", specie se utilizzato anche a fini di certificazione. Anzi, gli attuali orientamenti in sede ISO appaiono contrari alla pubblicazione di un riferimento normativo integrato.

È pur vero che, in una certa misura sia pur imperfetta, tale riferimento può essere intravisto nella norma ISO 9004:2000, ma è altrettanto vero che, nella sua configurazione attuale, suddetta norma, certamente utilissima a fini interni di costruzione graduale di una qualità "a tutto campo", mal si presta ad un efficace utilizzo certificativo.

Ciò che si può e si deve fare è realizzare e dimostrare la conformità ai requisiti delle diverse norme di riferimento (che tali resteranno almeno per qualche tempo) nel contesto di un unico sistema di gestione "contenitore".

Tale contenitore può essere convenientemente rappresentato da un sistema di gestione conforme ai requisiti generali della norma ISO 9001:2000 (interpretati ed applicati anche alla luce della norma ISO 9004:2000), al cui interno può essere agevolmente conseguita e dimostrata, sul piano documentale e operativo, la conformità ai requisiti degli altri riferimenti normativi.

Limitandoci, in questa sede, a pochi cenni relativamente alla classica gestione per la qualità (ISO 9001:2000), alla gestione ambientale (ISO 14001:2004), alla gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001:1999 e 18002:2000) ed alla gestione per la sicurezza delle informazioni (BS7799:2002 parte 2^a, sostituita da ISO/IEC 27001:2005), si osserva che – al di là delle indubbie differenze strutturali e contenutistiche delle diverse norme – i diversi sistemi di gestione hanno so-

stanzialmente la stessa impostazione concettuale, sono contraddistinti da responsabilità e funzioni in gran parte analoghe ed utilizzano una documentazione di riferimento in buona misura comune.

I requisiti per la gestione ambientale, per la salute e sicurezza sul lavoro e la sicurezza delle informazioni, possono, pertanto, essere incorporati in quelli relativi alla gestione per la qualità, mediante adeguamento della documentazione e dei corrispondenti procedimenti operativi. A tal fine, la norma ISO 9004:2000 può costituire un'utilissima guida.

Considerazioni analoghe valgono per l'integrazione di altri sistemi di gestione, quali ad esempio il sistema finalizzato al miglioramento delle prestazioni etico sociali dell'organizzazione (responsabilità sociale).

Un interessante e promettente esempio in tal senso è rappresentato, fra gli altri, dal lavoro svolto nell'ambito del Progetto Q-RES.

L'efficacia del sistema "contenitore" può essere rafforzata tramite integrazione, nel sistema stesso, di specifici modelli di gestione del rischio, ciascuno concepito e ottimizzato in funzione della particolare tipologia di rischio da prevenire/ridurre (rischio di non qualità tecnico/economica, rischio ambientale, rischi di salute e sicurezza, rischi di perdita o manomissione di informazioni, rischi amministrativi, ecc..).

3. IL CONTRIBUTO DI SINCERT

Consapevole della irreversibilità ed importanza del processo evolutivo sopra descritto, SINCERT ha operato al fine di adeguare il proprio sistema di accreditamento alle esigenze e problematiche correlate.

SINCERT ha innanzi tutto, favorito l'applicazione efficace e, per quanto possibile omogenea, della norma ISO 9001:2000 – che congiuntamente alla norma coerente ISO 9004:2000 costituisce il punto di partenza per l'approccio di processo alle diverse forme di qualità – tramite redazione dell'apposita Linea Guida pubblicata in nuova ed ampliata edizione nel Dicembre 2003.

Ha quindi rafforzato lo schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione ambientale (ISO 14001), potenziando ed ampliando i contenuti del corrispondente Regolamento Tecnico RT-09, ri-emesso in nuova, ampliata e migliorata, edizione nell'Aprile 2005.

Ha inoltre predisposto uno specifico schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, basato su apposite prescrizioni (Regolamento Tecnico RT-12 pubblicato nel Dicembre 2003).

Tali prescrizioni non introducono requisiti aggiuntivi rispetto alla norma di riferimento (OHSAS 18001) ma rappresentano utili criteri per l'efficace verifica e la credibile attestazione della conformità alle prescrizioni per loro natura generiche del riferimento normativo, fornendo in tal modo un contributo determinante al valore ed alla credibilità delle corrispondenti certificazioni ed al rafforzamento della fiducia in esse riposta dagli stakeholders.

SINCERT ha infine messo a punto anche un apposito schema di accreditamento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (BS 7799, ora ISO/IEC 27001) ed ha avviato la redazione di apposita Guida applicativa che dovrebbe essere pubblicata entro il corrente anno.

Le corrispondenti certificazioni rilasciate sotto accreditamento SINCERT (siti produttivi certificati – dati al 30 Settembre 2005) risultano, approssimativamente:

- Sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001:2000)	96.500
- Sistemi di gestione per la qualità (altre) (*)	1.100
- Sistemi di gestione ambientale (ISO 14001)	6.200
- Sistemi di gestione per la salute e sicurezza (OHSAS 18001)	310
- Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni (BS 7799)	125

per complessive **104.250** certificazioni circa.

(*) schemi settoriali (automotive, aerospaziale, produttori di dispositivi medici, ecc..).

Sono state inoltre verificate e convalidate, sotto accreditamento SINCERT, alcune decine di Dichiarazioni Ambientali di prodotto/servizio concernenti varie tipologie di oggetti (servizi di raccolta rifiuti, materiali da costruzione, cementi, componenti meccanici, apparecchiature elettriche, prodotti in fibra di vetro, ecc..).

L'approccio alla "qualità a tutto campo" si sta pertanto diffondendo nel sistema socio-economico con il supporto e l'avallo dell'accREDITAMENTO SINCERT.