

> Vincenzo Rogione



Vexata quaestio

La correlazione tra Qualità di Sistema e la Qualità di Prodotto in una determinata organizzazione, come bene evidenziano gli articoli riportati in questo numero, dà luogo ad un dibattito di portata internazionale a crescente intensità. In particolare, Ennio Nicoloso osserva che “è opinione diffusa, tra gli operatori della Qualità, che la perdita di credibilità delle certificazioni dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ) sia dovuta principalmente al fatto che l’adozione di un SGQ ha spesso scarse ricadute e correlazioni con la qualità dei prodotti forniti o dei servizi erogati”. Mi sento di condividere “in toto” questa valutazione, sebbene ulteriori cause, come ha evidenziato il numero di Dicembre 2005 della Rivista dedicato all’Economia della Qualità, concorrano a sollevare interrogativi sull’efficacia degli SGQ certificati a norma.

Ma atteniamoci al tema: la questione, è forse inutile rilevarlo, non è di poco conto e non ritengo fuori luogo affermare che una sua distratta valutazione rischierebbe di ledere le fondamenta di un processo che, almeno, ha favorito negli ultimi vent’anni lo sviluppo di un patrimonio di conoscenze indispensabile per entrare e restare in una comunità socioeconomica e produttiva in continua evoluzione.

Su queste premesse, forse val la pena di rivisitare brevemente il percorso concettuale “SGQ – Norma – Certificazione”. In effetti, una qualsiasi organizzazione orientata al mercato deve operare secondo criteri di conformità a riferimenti ben definiti che sottendono necessariamente un SGQ, non importa, in prima istanza, se certificato o no. Tali riferimenti in un mercato di libero scambio devono essere noti, condivisi e confrontabili: la norma intende rispondere a quest’esigenza. Il fruitore del bene, materiale o immateriale, deve essere tutelato sia per quanto attiene alla libertà di scelta, sia con riguardo alla garanzia dei requisiti minimi di fidatezza che stanno alla base di tale scelta. La tutela di tali diritti, sul piano pratico, non può essere affidata unicamente alla discrezionalità del produttore del bene, la cui buona fede, ancorché scontata fino a prova contraria, non è sufficiente a garantirne l’obiettività di giudizio. Da qui l’opportunità, se la non necessità, di un garante chiamato a verificare il rispetto delle regole: a questo scopo è volta la certificazione di parte terza.

Qual’è, dunque, la genesi del problema? Rinviando agli ottimi contributi contenuti in questo numero della Rivista, ci limitiamo qui a ricordare l’articolo di A. Thakkar (“Ascesa e declino della ISO 9001?”) apparso nel numero 1 – 2004 di “Qualità”. L’autore, in una impietosa analisi dello scenario, che destò forti reazioni negli USA e non pochi commenti anche da parte dei nostri lettori, puntò il dito, con varie argomentazioni, sull’intero “Sistema Paese”, dagli enti di accreditamento e da quelli di certificazione fino alle stesse imprese ed agli operatori della Qualità. Tra l’altro affermò che, sostanzialmente, gli inconvenienti rappresentati travevano origine da un improprio uso e/o da uno scarso rispetto della norma, non da lacune della norma stessa. Ennio Nicoloso sembra ricollegarsi a quest’ultima considerazione, proponendo di valorizzare maggiormente i processi realizzativi, tra quelli recepiti all’interno dell’SGQ, dai quali dipende la qualità dei prodotti/servizi.

Al di là di tutto, occorre prendere atto che il gap esistente tra SGQ e la Qualità di Prodotto effettivamente realizzata è un dato di fatto inoppugnabile e di sostanziale rilevanza per garantire attendibilità all’intero “Sistema Qualità”, sia esso riferito all’ambito nazionale o internazionale. La dimensione del problema, e quindi la sua soluzione, è troppo articolata perché sia affidata unicamente alla buona volontà di questo o quel soggetto. A mio modo di vedere, la tendenza diffusa ad attribuire la crisi di credibilità dell’SGQ alla sola attività di certificazione è comprensibile, ma nasce da una visione troppo ristretta del problema. In effetti, s’impone uno sforzo corale di tutte le istituzioni e degli operatori interessati, nella consapevolezza che, in realtà, è in gioco l’attendibilità della valenza e del ruolo della stessa Qualità nella cultura d’impresa.