

La disciplina della qualità può essere applicata a 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!

Giovanni Mattana