

# QUALITA' E SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

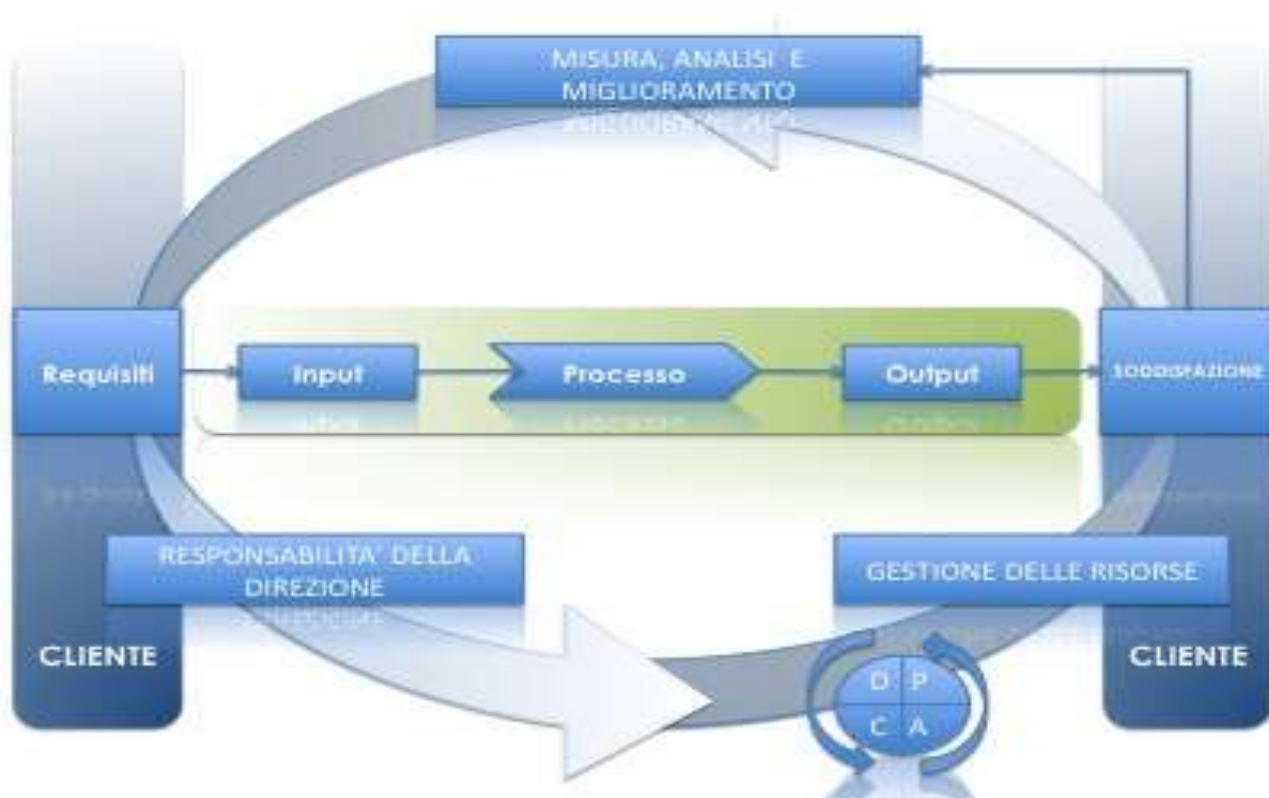


*Dalla total quality alla qualità della vita*

Nel tema più generale della *tutela del consumatore*, è utile condividere alcune riflessioni su un tema poco divulgato: **la qualità**. Ciò per cogliere aspetti che meritano di essere portati alla evidenza degli studenti.

Dal dibattito sviluppatosi attorno al **concetto di consumo**, è nato un chiaro interesse per questo fattore che non solo **risulta strategico per l'impresa**, che utilizza questo strumento per ottenerne un *vantaggio competitivo*, ma che si presenta anche come uno *strumento primario di tutela dei consumatori*.

La qualità, e le sue varianti ed evoluzioni, come la qualità totale, e le sue formalizzazioni, ad esempio, i cosiddetti **Sistemi di Garanzia della Qualità**, è divenuta un campo di studio ed analisi delle realtà socioeconomiche.\*



Del tutto prevedibile, ma non per questo di secondaria rilevanza, il passaggio successivo, quello che dovrebbe indurre a spingere **l'analisi fino al settore dei pubblici servizi** e di quelle imprese di pubblici servizi, già da tempo indotte ad abbandonare modelli di gestione arretrati e a percorrere la strada che porta a una nuova attenzione al cliente, sotto la spinta della privatizzazione e del conseguente smantellamento del mercato monopolistico e la nascita di un mercato concorrenziale, che impone l'elaborazione di un vero e proprio piano qualità finalizzata al raggiungimento, al mantenimento ed al miglioramento continuo nel tempo dell'eccellenza competitiva, da cui trae un enorme vantaggio lo stesso consumatore.

Sul fronte del settore dei servizi pubblici, merita di essere segnalata la nascita di una legislazione per la soddisfazione dell'utente, da cui ha preso avvio l'elaborazione delle **Carte dei servizi**, documenti nei quali ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. L'importanza di detto documento si coglie soffermandosi sulle finalità, poiché la carta è volta a tutelare i diritti degli utenti, e sui principi ai quali essa deve ispirarsi, con evidenti riflessi sul riordinamento **dell'Amministrazione dello Stato e degli altri Enti Pubblici**, sulla cui necessità è intervenuto, nel lontano 1979, il ministro M. S. **Giannini**, al cui famosissimo **Rapporto trasmesso alle Camere** si rimanda, per il prezioso contributo al dibattito sulla Funzione Pubblica e sul processo di ammodernamento della Pubblica Amministrazione, che è tuttora in fase di attuazione.

A titolo esemplificativo, a dimostrazione dell'interesse crescente verso la tutela del consumatore da parte della P. A., si possono visitare i siti del Ministero delle politiche Agricole, Alimentari e Forestali, presso il quale è stata istituita la **Direzione generale della vigilanza per la qualità e la tutela del consumatore**, o La Direzione Generale della salute e della tutela del consumatore che ha, come obiettivo, quello di *“assicurare una*



*migliore qualità della vita garantendo un approccio più efficace e coordinato di difesa degli interessi dei consumatori con un elevato livello di protezione della salute realizzato nella migliore conoscenza dei fattori determinanti quali il regime alimentare, l'attività fisica, lo stile di vita o fattori ambientali quali l'esposizione ai campi elettromagnetico l'inquinamento acustico e chimico”.*

Infine, un'attenzione particolare merita il **concetto di qualità latente**, riguardante stati di soddisfazione che il cliente non immagina e non si attende di raggiungere, che evidentemente ha risvolti sulle tecniche pubblicitarie e sull'uso di strumenti di persuasione.

\* Non mancano studi sulla evoluzione della qualità e sulla normativa nazionale, europea e internazionale, sugli approcci e gli organismi che sono di interesse per il settore della qualità, né mancano apporti significativi per quanto concerne l'implementazione di metodologie di controllo che si avvalgono di strumenti statistici, tra questi ultimi si ricordano le tecniche di controllo della qualità dell'output tra il 1920 e il 1945 dovute a Gorge D. Edwards e a Walter A. Shewhart.



**Si segnalano, a titolo esemplificativo:**

Sviluppo e gestione della qualità in azienda, G. Carlo Manzoni - Federico De Angelis.

**I seguenti siti:**

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CASSINO**

<http://www3.eventi.unicas.it>

**MANAGER ON LINE**

<http://www.manageronline.it>

**E-CONSULTANT**

<http://www.e-consultant.it/>

**RAPPORTO SUI PRINCIPALI PROBLEMI DELL'AMMINISTRAZIONE DELLO STATO**

[www.tecnichenormative.it/RapportoGiannini.pdf](http://www.tecnichenormative.it/RapportoGiannini.pdf)

'EVOLUZIONE E LA STORIA DELLA QUALITA'Tutte le tappe dello sviluppo storico della Qualità :  
[qualitiamo.com/evoluzione/lungo%20percorso.html](http://qualitiamo.com/evoluzione/lungo%20percorso.html)

**GUIDA ALLE NORME TECNICHE UNI-EN-ISO SULLA QUALITA'**

[www.bioingegneria.uniba.it/bollettino/qualita/uni\\_en\\_iso.html](http://www.bioingegneria.uniba.it/bollettino/qualita/uni_en_iso.html)

**IMPRESE IN RETE**

[www.impreseinrete.it](http://www.impreseinrete.it)

*prof. Patrizia D'Amico*