Siamo Everywhere It Matters.™

È importante che aiutiamo il mondo a diventare più pulito, più sicuro e più sano.
È importante che i nostri prodotti e servizi siano in grado di risolvere i problemi di oggi e di domani.
È importante poter servire i nostri clienti nei luoghi in cui hanno bisogno di noi: ospedali, ristoranti, scuole e fabbriche in tutto il mondo.
È importante che i nostri clienti raggiungano i loro obiettivi. Ecco perché Ecolab è Everywhere It Matters™ (Ovunque sia importante).

Questo rapporto è stato redatto e stampato da aziende con certificazione WBENC.
Stampato con inchiostri a base vegetale su carta certificata FSC®.

RECYCLED
Paper made from recycled material
FSC® C009042

Sede centrale
370 Wabasha Street N St. Paul, MN 55102
www.ecolab.com 1 800 2 ECOLAB

©2011 Ecolab USA Inc. Tutti i diritti riservati. 42905/0800/0611

ECOLAB®
Everywhere It Matters.™

ECOLAB®

PROGRESSO CON UNO SCOPO

RAPPORTO SULLA SOSTENIBILITÀ – RIEPILOGO 2010

Un messaggio da Ecolab Presidente e CEO

Concentrando la gestione della nostra azienda sulla sostenibilità, possiamo conseguire un obiettivo molto importante: possiamo rivolgere la nostra attenzione verso le opportunità che ci si presentano per contribuire all'avanzamento del progresso economico, delle politiche ambientali e del benessere sociale di tutti coloro a cui forniamo servizi.

Oggi, Ecolab impiega più di 26.000 persone e produce prodotti detergenti e antimicrobici in 55 stabilimenti sparsi per il mondo. Il nostro team di vendita e assistenza, composto da ben 14.500 addetti, fornisce un servizio clienti personalizzato con un parco macchine di oltre 13.000 veicoli. È quindi chiaro che abbiamo nelle nostre mani una notevole opportunità di ridurre ulteriormente il nostro impatto ambientale.

Nel 2010, abbiamo fatto progressi sulla base dei nostri tre principi di sostenibilità:

- **Progresso economico** – Abbiamo continuato a crescere in un'economia difficile; questo ci ha permesso di continuare a investire nel personale e anche nella ricerca e sviluppo, entrambi elementi critici per la nostra abilità di servire i clienti e rafforzare ulteriormente l'azienda.
- **Ecogestione** – Abbiamo ridotto globalmente il consumo idrico del 4,4%, i rifiuti prodotti del 18% e gli effluenti del 2,4% per tonnellata di prodotti spediti. Negli U.S.A., abbiamo ridotto le emissioni di CO_2 equivalente (CO_2e) del 9,13% per ogni dollaro venduto nel 2009, con una riduzione totale del 15,4% rispetto ai valori di base del 2006.
- **Responsabilità civica** – Abbiamo aumentato del 20% la spesa verso "fornitori etici", migliorato la sicurezza sul lavoro e contribuito alla Ecolab Foundation con oltre 5,4 milioni di dollari in aiuto delle comunità locali.

Per quanto considerevole sia il nostro progresso a livello aziendale, l'impatto può essere ancor maggiore grazie ai clienti che serviamo in oltre 1 milione di località. Fornendo prodotti e servizi che permettono ai nostri clienti di ottimizzare il consumo d'acqua e di energia, e di ridurre il flusso di rifiuti generati, il nostro impatto sull'ambiente si moltiplica in modo esponenziale.

Questi sono esempi relativi all'anno 2010.

- Con un gruppo selezionato di clienti abbiamo iniziato a testare il sistema per lavanderia Aquanomic™, che usa formule di lavaggio innovative e prodotti chimici per basse temperature con lo scopo di ridurre il consumo d'acqua e di energia. Questi test iniziali hanno dimostrato il potenziale del sistema, che è in grado di ridurre l'uso idrico ed energetico presso i nostri clienti fino al 40%, pur fornendo bucati puliti, bianchi e morbidi. Dopo la fase di test, Ecolab intende introdurre il sistema Aquanomic su un mercato più ampio nel 2012.
- Per le strutture sanitarie, i nuovi programmi PROTECT™ e EnCompass™ di Ecolab hanno dimostrato di poter migliorare la sicurezza dei pazienti, dell'ambiente e del personale sanitario pur assecondando gli obiettivi di sostenibilità prefissati. Aumentando la standardizzazione dei prodotti e dei processi per massimizzare l'efficienza e ridurre gli sprechi, questi programmi hanno prodotto riduzioni fino all'86% nell'uso idrico e del 74% nell'uso di prodotti chimici.
- Il nostro investimento continuativo nella tecnologia dei detergenti solidi ha offerto "dividendi ambientali" ai nostri clienti. Abbiamo introdotto Solid Power® XL per le lavastoviglie, che usa l'80% di imballaggi in meno e quindi riduce i bisogni di carburanti fossili per il confezionamento e la distribuzione dei prodotti. Abbiamo anche introdotto la tecnologia dei solidi come parte del nostro programma di trattamento degli strumenti OptiPro™ negli ospedali. I vantaggi: una quantità notevolmente minore di imballaggi e maggiore sicurezza per i lavoratori, in quanto i detergenti solidi più piccoli e più leggeri hanno sostituito i fusti grandi e pesanti di detergenti liquidi.

> Fornendo prodotti e servizi che permettono ai nostri clienti di ottimizzare il consumo d'acqua e di energia, e di ridurre il flusso di rifiuti generati, il nostro contributo cresce in modo esponenziale.

I progressi sono significativi, ma l'aggravarsi delle problematiche legate alle risorse in futuro richiederà un'evoluzione continuativa del nostro approccio alla sostenibilità. Nel 2010 abbiamo dato inizio a un'entusiasmante analisi esplorativa per capire come possiamo passare dalla semplice "riduzione" del consumo delle risorse alla "produzione" di un impatto positivo generale sul pianeta.

Con questa ricerca, intendiamo conseguire risultati economici, sociali e ambientali più positivi per tutti coloro che dipendono da noi: i collaboratori, i clienti, le comunità e gli azionisti. Rendere la sostenibilità l'elemento principale della nostra azienda non solo è la cosa giusta da fare, ma è anche un fattore critico per la nostra missione: rendere il mondo più pulito, più sicuro e più sano, oggi e negli anni a venire.

Douglas M. Baker, Jr.
Amministratore delegato, Presidente e CEO

L'obiettivo di Ecolab è rendere il mondo più pulito, più sicuro e più sano. Siamo impegnati a fornire ai nostri clienti i programmi più efficaci ed efficienti per la pulizia, la sicurezza alimentare e il controllo delle infezioni.

Progresso economico

Ecolab è leader nel mondo per la fornitura di prodotti e servizi di pulizia, sicurezza alimentare e tutela della salute. L'impegno continuo a soddisfare proattivamente le esigenze di pulizia e di igiene dei nostri clienti ha aiutato Ecolab a realizzare nel passato una crescita sostenibile e redditizia, che continua a guidarci verso il futuro.

6 miliardi di dollari

Obiettivo di vendite raggiunto per sostenere la salute e il benessere dei nostri collaboratori, clienti e azionisti.

160 Paesi

In cui abbiamo offerto ai nostri clienti soluzioni globali coerenti con il minimo impatto ambientale ed economico totale.

88 milioni di dollari

Cifra investita in Ricerca e sviluppo per migliorare la nostra abilità di servire i nostri clienti.

Ecogestione

Grazie a miglioramenti continui e innovazione sostenibile, Ecolab crea soluzioni che massimizzano le prestazioni dei prodotti, anche in termini ecologici. Prendiamo solide decisioni, basate su principi scientifici dimostrati, e siamo impegnati a ridurre le emissioni di CO_2 e il nostro impatto complessivo sull'ambiente.

4,4%

Riduzione del consumo idrico totale nei nostri stabilimenti in tutto il mondo.

18%

Riduzione dei rifiuti totali smaltiti dai nostri stabilimenti in tutto il mondo.

2,4%

Riduzione degli effluenti totali nei nostri stabilimenti in tutto il mondo.

9,13%

Riduzione delle emissioni di CO_2 equivalente (CO_2e) negli U.S.A.

Responsabilità civica

Ecolab è leader riconosciuto che prende seriamente le responsabilità verso le comunità servite. Promuoviamo il benessere dei nostri collaboratori, dei nostri clienti e della clientela dei nostri clienti partecipando a programmi e iniziative che migliorano la qualità della vita nelle comunità in cui lavoriamo e viviamo.

20%

Aumento di spesa negli standard di fornitura etica e ambientale.

$2,3 milioni di dollari

Valore di prodotti donati ai nostri partner con finalità filantropiche a livello globale.

1,5 milioni di dollari

Somma distribuita ai figli dei nostri dipendenti con il programma di borse di studio della fondazione Ida C. Koran Trust.

I nostri progressi verso la sostenibilità

Nel 2010, abbiamo compiuto grandi passi in avanti verso i nostri obiettivi di progresso economico, ecogestione e responsabilità civica. Abbiamo anche stabilito ulteriori obiettivi per il 2011 per aiutarci a mappare ulteriormente il progresso in molte aree. Segue un sommario di questi successi.

Obiettivi	Prestazioni nel 2010
Progresso economico	
Sostenere la crescita continua dell'azienda per promuovere la salute e il benessere dei nostri collaboratori, clienti e azionisti.	**Conseguito un livello record di vendite e ricavi** nonostante la crisi economica prolungata.
Ecogestione	
Misurare, monitorare e **migliorare continuamente il progresso in relazione ai criteri di misurazione delle prestazioni** elencati in questo rapporto. **2011:** In futuro includeremo questo obiettivo collettivo nei nostri obiettivi specifici per area di programma.	**Aumentata la trasparenza nelle relazioni** grazie a strumenti come la relazione su acqua e gas serra del Carbon Disclosure Project.
Ridurre l'emissione di gas serra negli U.S.A. del 20% per ogni dollaro di vendite dal 2006 al 2012.	**Raggiunto un po' più del 50% del nostro obiettivo con 9,13% di riduzione annuale dal 2009.** Ridotte le emissioni di CO_2 equivalente (CO_2e) negli U.S.A. del 15,4% dal 2006. Inoltre, istituita una politica aggiornata sul parco macchine in Europa, Medio Oriente e Africa per sostenere i nostri obiettivi globali.
Ridurre globalmente il consumo idrico, la produzione di rifiuti e gli effluenti delle nostre operazioni manifatturiere del 18% per tonnellata di prodotti spediti dal 2009 al 2015.	**Ridotto globalmente il consumo idrico** del 4,4%, **i rifiuti prodotti** del 18% e **gli effluenti** del 2,4%.
2011: Ridurre il numero di incidenti o sinistri con impatto ambientale negativo. Ridurre gli sversamenti o gli incidenti durante il trasporto di prodotti. Ridurre le dispersioni EPCRA SARA 313 Form R.	**Ridotto** di 13 **il numero di sversamenti durante il trasporto di prodotti.** Sono stati introdotti in tutti gli stabilimenti strumenti standardizzati per il calcolo delle emissioni, con conseguente aumento totale delle emissioni Ecolab da 1953 kg nel 2008 a 3573 kg nel 2009 (dati sul volume di dispersioni del 2010 non saranno disponibili fino al quarto trimestre del 2011).
Responsabilità civica	
Ampliare i requisiti di documentazione per i nostri **standard di fornitura etica e ambientale** in modo da esporre in modo dettagliato le politiche e le pratiche ambientali dei nostri fornitori. **2011: Aumentare la spesa per forniture etiche del 25%,** includendo i maggiori fornitori locali europei.	**Aumentata la spesa per forniture etiche del 20%.** Riesaminati gli standard di fornitura etica in modo da includere paragrafi sulla sostenibilità etica e ambientale; distribuiti gli standard ai maggiori fornitori nei settori della chimica, degli imballaggi, delle apparecchiature e della produzione a contratto.
Attuare un piano di **tre anni per Cultura e inclusione** incentrato su educazione, consapevolezza, comunicazione, politiche avanzate, pratiche, processi e metriche. **2011:** Aumentare i livelli di coinvolgimento dei dipendenti: • Creando un ambiente di lavoro dove i dipendenti possano fare del loro meglio individualmente e collettivamente. • Continuando a educare i manager mediante programmi di formazione. • Aumentando la percentuale di dipendenti che riceve annualmente la notifica e la certificazione del Codice di condotta. • Promuovendo diversità e inclusione mediante lo sviluppo di una forza lavoro che rispecchi le comunità locali. • Aggiornando il Codice di condotta in modo da riflettere i nostri nuovi obiettivi e valori.	In base ai risultati del sondaggio sul coinvolgimento dei dipendenti U.S.A. 2009, **abbiamo intrapreso le seguenti iniziative:** • Addestrati 28 dipendenti come responsabili del cambiamento e 300 come responsabili dell'integrazione per facilitare il cambiamento culturale. • Migliorate le nostre politiche lanciando il programma FlexWork, espandendo il processo di notifica e certificazione del Codice di condotta e aggiornando tutte le politiche di Risorse umane con un linguaggio comune. • Consentito ai dipendenti di "fare la differenza" aggiungendo una rete ulteriore per i collaboratori ispano-latini. • Condotto un sondaggio di follow-up sul coinvolgimento dei dipendenti, includendo Canada, Cina, Giappone, Australia, Nuova Zelanda e Brasile.

Obiettivi	Prestazioni nel 2010
Responsabilità civica	
Migliorare la sicurezza dei lavoratori con interventi più avanzati di formazione e comunicazione e con l'espansione del Global incident management system. **2011: Conseguire il titolo di "best in class" per la sicurezza di conducenti e dipendenti entro il 2015 rispetto ai valori di mercato** (Secondo la definizione, ciò significa conseguire un livello pari alla metà del valore di mercato dell'industria, che per Ecolab complessivamente significa una riduzione del 50-60% di incidenti dalla fine dell'anno 2010 alla fine dell'anno 2015).	**Ampliati i programmi di formazione** per includere più dipendenti e implementato il sistema globale di gestione degli incidenti nella regione EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa). Negli U.S.A., **i tassi di infortuni registrabili** OSHA (Occupational Safety & Health Administration) **sono scesi dell'8%** e le collisioni totali del 4% per milione di miglia.
Trasmettere iniziative di regolamentazione globale che includano: • Sviluppo di un processo a supporto della sicurezza dei clienti in modo che le schede di dati di sicurezza (MSDS) dei prodotti concentrati e i dati sulle relative diluizioni siano riuniti in un singolo documento. • Espansione del sistema Ecolab di supporto della sicurezza dei clienti con schede MSDS multilingue per includere la Nuova Zelanda e ulteriori Paesi dell'Est Europeo. • Sviluppo di un piano di implementazione in relazione ai requisiti legislativi del Sistema mondiale armonizzato (GHS) e del Regolamento di classificazione, etichettatura e imballaggio (CLP) in Europa e in altri Paesi. • Implementazione dei requisiti del regolamento REACH (European Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemical) per le sostanze chimiche. **2011: Migliorare l'infrastruttura di regolamentazione globale** nel Nord America, in Nuova Zelanda e in Australia: • Implementando schede MSDS combinate per prodotti concentrati e le relative diluizioni per l'uso, in un singolo documento disponibile sul sito www.ecolab.com. • Espandendo il nostro sistema a supporto della sicurezza dei clienti con schede MSDS multilingue in Russia, Ucraina, Cina e Lituania. • Continuando ad attuare un piano globale per adottare i requisiti GHS/CLP con implementazione totale entro il 2015.	**Migliorata la divulgazione di informazioni sulla sicurezza ai clienti:** • Lanciate le schede MSDS combinate con dati sia sui prodotti concentrati che sulle relative diluizioni in Nord America, America Latina, Nuova Zelanda e Australia. • Ampliato il sistema di supporto della sicurezza dei clienti con schede MSDS multilingue negli U.S.A., Canada, Australia, Nuova Zelanda, Romania ed Estonia. • Sviluppato un piano globale per adottare i requisiti GHS/CLP. • Implementate schede MSDS revisionate in Taiwan, Giappone, Corea, Unione Europea e Nuova Zelanda. • Iniziato l'esame dei requisiti REACH tramite una valutazione dell'inventario dei prodotti chimici per assicurare la sicurezza dei nostri prodotti e sistemi, lavorando con i fornitori per registrare i prodotti chimici e completare la documentazione migliorando la comunicaziona sulla sicurezza.
Quale membro fondatore dell'iniziativa GS1 U.S. Foodservice, **aiutare a stilare e implementare standard di identificazione di prodotti** e aziende che migliorino la sicurezza alimentare e dei pazienti garantendo maggiore rintracciabilità e assicurando efficienza e visibilità nella catena logistica a livello globale e nei vari settori. **2011:** Standardizzare, raccogliere ed elaborare i dati sui prodotti per creare un database generale dei prodotti che ci permetta di fornire informazioni aggiornate e in tempo reale ai nostri clienti. Usare gli standard GS1 nel commercio elettronico e iniziare l'espansione dell'identificazione mediante codice a barre a tutti i prodotti chimici finiti per garantire sicurezza e identificazione accurata, con l'obiettivo di sincronizzare i dati con i clienti del settore alimentare entro il secondo trimestre del 2011 e con i clienti nel settore sanitario entro il 2012.	**Adottati gli standard GS1** nell'industria alimentare e nel settore della sanità nel Nord America per una maggiore visibilità, efficienza e sicurezza. Introdotte e sviluppate le linee guida per l'uso degli standard GS1.

Per maggiori informazioni e per accedere al rapporto completo sulla sostenibilità Ecolab 2010, visitare il sito www.ecolab.com.

progressi:
In Ecolab

Gli stabilimenti Ecolab sono impegnati a ridurre l'impatto sull'ambiente a livello mondiale.

Miglioramento del nostro parco macchine

Nel 2010 abbiamo implementato cambiamenti a livello globale alla nostra politica sul parco macchine con l'intento di continuare a ridurre le emissioni di gas serra totali. Abbiamo introdotto modifiche basate sulle best practices adottate in Europa e in altri Paesi, dove abbiamo un parco macchine composto di veicoli più piccoli che consumano meno, ove possibile.

Ampliamento del profilo ISO 14001 di Ecolab

Nel 2010, abbiamo raggiunto un importante traguardo con la certificazione ISO 14001 degli stabilimenti Ecolab di Toronto (Canada) e St. Paul (U.S.A.), che sono stati aggiunti agli stabilimenti europei certificati sin dal 2005 (e ricertificati nel 2011). La certificazione di ulteriori stabilimenti Ecolab è programmata per la fine del 2012.

Schede MSDS revisionate per aiutare i clienti

Nel 2010, la Nuova Zelanda e l'Australia si sono unite alle unità aziendali nordamericane e latinoamericane che forniscono ai clienti schede MSDS (Material Safety Data Sheet) con informazioni sia sui prodotti concentrati che sulle relative diluizioni.

Riduzione degli imballaggi = meno rifiuti

Continuiamo a essere i leader nell'industria con design innovativi per i nostri prodotti che riducono significativamente gli imballaggi necessari.

La nostra percentuale di utilizzo di plastica riciclata è scesa in quanto continuiamo a preferire plastica flessibile rispetto ai contenitori di plastica rigida. Le confezioni di plastica flessibile sono meno vantaggiose per quanto riguarda lo sfruttamento della plastica riciclata, ma hanno un impatto nettamente più positivo sulle discariche.

Ecolab offre un programma gratuito di riciclaggio dei fusti ai clienti negli U.S.A. continentali. Durante un recente periodo di 12 mesi, questo programma ha permesso ai nostri clienti di riciclare oltre 188.000 fusti, consentendo a Ecolab di ridurre il fabbisogno di resine vergini di oltre 1 milione di chilogrammi.

188.000
FUSTI DI PLASTICA RICICLATI

I dipendenti in difficoltà ricevono aiuto dalla fondazione Ida C. Koran Trust

Nel 2010, il programma di borse di studio della fondazione Ida C. Koran Trust ha elargito quasi 1,5 milioni di dollari a 90 nuovi richiedenti e a 205 beneficiari preesistenti. Inoltre, i programmi 2010 della fondazione (aiuti umanitari, assistenza per difficoltà economiche e assistenza immediata) hanno distribuito oltre $560.000 ai dipendenti Ecolab nel mondo.

Il programma di assistenza per difficoltà economiche ha devoluto ai dipendenti globali quasi $480.000 in fondi e assistenza per mutui.

ida c. koran TRUST

Nuova enfasi sulla sicurezza

L'Executive Safety Council di Ecolab ha definito un ambizioso obiettivo di miglioramento della sicurezza negli stabilimenti U.S.A.: Ecolab intende conseguire il titolo di "best in class" per quanto riguarda i tassi di incidenti e infortuni entro la fine del 2015 in tutta l'organizzazione.

progressi:
Con i nostri clienti
e le nostre comunità

L'approccio Ecolab a "impatto totale": La base di soluzioni sostenibili

Il nostro impegno verso la sostenibilità è evidente in tutte le nostre operazioni, ma ci rendiamo conto che il più grande contributo che possiamo dare all'ambiente è attraverso i nostri clienti e mediante soluzioni di pulizia, igienizzazione e prevenzione delle infezioni conformi al nostro "approccio per un impatto totale".

Sicurezza

Promuovere la sicurezza delle persone è una parte essenziale della nostra piattaforma aziendale. Proteggiamo le persone e le aziende:

- usando ingredienti sostenibili ed efficaci che producono risultati sicuri;
- usando soluzioni innovative di erogazione controllata con imballaggi più leggeri;
- fornendo ai clienti informazioni, addestramento e supporto sulla sicurezza.

Il sistema di pulizia dei pavimenti Scrub N Go® (SNG) Floor Scrubber Vac System di Ecolab aiuta i servizi di ristorazione veloce (QSR) a pulire e asciugare i pavimenti dei propri ristoranti con rapidità.

Nel 2010, un cliente globale ha provato la macchina SNG in 12 dei suoi ristoranti QSR negli U.S.A. Nell'arco di 4,5 mesi, i ristoranti coinvolti in questo test hanno registrato un calo del 93,2% al mese nelle richieste di risarcimento da parte dei clienti per scivoloni e cadute.

Grazie al sistema di asciugatura veloce della soluzione SNG, i pavimenti rimangono bagnati per un periodo inferiore a quello richiesto dal lavaggio tradizionale. Di conseguenza, quando viene usato in modo appropriato, il sistema SNG crea un ambiente più sicuro sia per i lavoratori che per i clienti.

Energia

Riduciamo i consumi energetici grazie a:

- lavaggi a basse temperature;
- prodotti solidi concentrati che possono essere spediti con una quantità di carburante di gran lunga inferiore rispetto alle precedenti soluzioni liquide;
- formulazioni che eliminano la necessità di pulizia ulteriore o cicli di risciacquo.

Per una distilleria di whiskey, Ecolab ha identificato un sistema di gestione dei rifiuti comprensivo di trattamento anaerobico ad alto COD che ha ridotto i costi di gas naturale dello stabilimento del 15-20%.

Acqua

Le nostre soluzioni innovative hanno lo scopo di ottimizzare l'uso dell'acqua senza compromettere l'efficacia grazie a:

- formule di prodotti senza risciacquo;
- tecnologia di trattamento delle acque;
- soluzioni che riducono il numero di cicli di lavaggio e risciacquo necessari.

Ecolab ha collaborato con Netter, un produttore di lavatrici industriali, per affittare macchine ad alta efficienza ai clienti del settore alimentare. Si stima che il risparmio idrico di tutti gli utenti che partecipano al programma sia stato di oltre 750 milioni di litri nel 2010.

Rifiuti

Intendiamo ridurre i rifiuti e riciclare e riutilizzare i materiali:

- riducendo al minimo le confezioni nel design dei prodotti;
- riutilizzando i contenitori;
- ottimizzando le confezioni riciclabili.

Le innovazioni Ecolab che aiutano a migliorare la sicurezza e la protezione dell'ambiente nel settore sanitario includono:

- *il sistema di trattamento degli strumenti OptiPro™ per gli ospedali, che garantisce una quantità notevolmente minore di confezioni e maggiore sicurezza per i lavoratori, in quanto i detergenti solidi più piccoli e più leggeri hanno sostituito i fusti grandi e pesanti di detergenti liquidi;*
- *i programmi EnCompass™ e PROTECT™ che riducono il consumo idrico fino all'86% e l'uso di prodotti chimici del 74%.*

Ecolab ritiene di poter essere una forza positiva nelle comunità globali in cui viviamo e lavoriamo.

Nel 2010, quasi 2 milioni di dollari di contributi annuali sono stati dedicati ai giovani e all'istruzione, ossia circa il 33% delle elargizioni totali della nostra fondazione. Inoltre, vi sono i contributi individuali dei nostri dipendenti, in termini di tempo e talento dedicato all'istruzione, che non possono essere misurati.