

Per i 50 anni dell'AICQ (seconda parte)

L'AICQ nel periodo 1980-2005

Giovanni Mattana

Nel precedente articolo sui cinquant'anni dell'AICQ avevamo preso in esame i primi 25 anni dello sviluppo dell'associazione, dal 1955 al 1980.

Aspetti centrali del periodo, oltre al consolidarsi della struttura organizzativa, erano stati la **diffusione dei metodi statistici** e successivamente di quelli **affidabilistici**, con attenzione prevalente alla **qualità del prodotto**, e poi al radicarsi dei metodi di **"assicurazione qualità"**. Consideriamo ora il periodo successivo 1980-2005, suddividendolo nei seguenti sotto periodi:

- ***I primi anni 80: la qualità come strumento di management***
- ***La seconda metà degli anni 80: il ruolo della qualità nel sistema paese***
- ***I primi anni 90: le idee e della qualità diventano cultura generale e pervasiva; la certificazione si espande.***
- ***I secondi anni 90: la dimensione dell'eccellenza e dell'emulazione- i premi qualità***
- ***I primi anni 2000: mettere sostanza nella Certificazione; sviluppo della dimensione dell'eccellenza, specie nei servizi.***

I primi anni 80: la qualità come strumento di management

Complessivamente gli anni 80 costituiscono un periodo di grande trasformazione dell'AICQ e di grandi evoluzioni nel contesto della qualità; elemento caratterizzante di tale periodo è l'affermarsi della qualità come strumento di management e come impegno del management verso la qualità.

Già il **convegno del 1980** aveva come tema *'la sfida della qualità negli anni 80'* e vedeva un importante contributo di A. V. Feigenbaum sul tema *Quality as a management responsibility*; il convegno era aperto da una *lectio magistralis* del professor Francesco Brambilla che, affrontando il tema del *'controllo statistico di qualità nelle sue linee evolutive'*, lo collocava nella storia del pensiero scientifico, che sintetizzava in quattro grandi periodi: quello del terzo millennio a.C. (la scrittura, la comunicazione, le città, nelle civiltà sumerica ed egizia), quello del quinto secolo avanti Cristo (il secolo di Pericle, Euclide, Aristotele, Platone), quello del Rinascimento e del 600 (Copernico, Galileo, Newton, Leibniz), e quello del 900 (Einstein, Plank, Freud, Russel, ma anche K. Pearson, e Galton, Carnap, Tarski, Morris, R. A. Fisher. F. Brambilla vedeva il controllo statistico come una componente essenziale delle modalità del conoscere ma (con intuizione anticipatrice) non solo come fatto in sé, ma come conoscenza condivisa che consente di raggiungere obiettivi comuni, come catena di sviluppo della conoscenza passando dalla personalizzazione, alla collaborazione, alla istituzionalizzazione, alla socializzazione.

Anche R. Bianco (Fiat) dedicava il suo intervento alla gestione tecnico-economica interfunzionale della qualità e affidabilità in azienda.

Dalle tavole rotonde del convegno emergeva una spinta al controllo totale di qualità, inteso come coinvolgimento delle varie funzioni aziendali e anche come motivazione del personale.

Negli anni '80 e in particolare nella prima metà di quegli anni, pur continuando i precedenti filoni a ricevere attenzione, si impone il tema del coinvolgimento del management come nuovo tema prevalente.

• La Rivista Qualità nei primi anni '80

La rivista qualità coinvolge su tale tema i responsabili qualità delle maggiori aziende italiane e riporta articoli di K. Ishikawa e Deming (*dire "i nostri problemi sono diversi" è un malvezzo comune all'industria, ai fornitori di servizi, ai governi di tutto il mondo*). Ma, all'inizio di questi anni, la rivista accompagna la crescita dell'associazione con altre argomentazioni sul ruolo della qualità come fattore di produttività e competitività in campo nazionale ed internazionale: si possono citare gli articoli di S. Cusumano, ammiraglio G. M., di D. Carrozzino, contrammiraglio G. M., sulla politica per la qualità della NATO.

Ha inizio l'attenzione all'*esempio Giapponese* e la rivista pubblica l'intervento di K. Ishikawa ad una tavola rotonda tenuta all'Assolombarda (20.05.'83), che vedeva anche interventi di W. Masing e di H.D. Seghezzi e una presentazione (P. Gambino) dei circoli qualità in Fiat.

Negli anni successivi aumentano i contributi dai vari settori tecnologici/ merceologici: petrolifero (G. Cusmai, G. Crevani), chimico-farmaceutico (B. Rocchi), nel nucleare (N. Palladino, G. Frigerio), aerospaziale(M. Sclaris), servizi (A. Tosalli, F.Scanlon e J.T. Hagan), automobilistico (E. Criscuoli).

Ma restava viva l'attenzione anche ai metodi: metrologia (A. Bray), affidabilità (P. Erto), costi della qualità (R. Paggi, E. Sullivan), applicazioni dell'automazione dell'informatica (C. Fassio, P. Pizzi, M. Pischiutta), valutazione dei fornitori (G. Intrieri),

Ma è negli atti dei convegni che si ha la maggior evidenza della crescita di importanza della qualità a livello nazionale.

• I convegni dei primi anni '80

11° Convegno AICQ	1980- Milano 14-15 Maggio	La sfida della qualità negli anni '80.
12° Convegno AICQ	1982- Taranto 11-12 Novembre	La qualità per lo sviluppo economico.
13° Convegno AICQ	1984- Milano 3-5 Ottobre	La cultura della qualità per la ripresa economica.

Alcuni convegni diventavano di tre giorni, articolati in varie sessioni, con crescente copertura dei vari settori merceologici e tecnologici; le memorie discusse (una trentina nei precedenti convegni) raggiungevano la cinquantina e gradualmente aumentava la presenza dei capi azienda delle maggiori imprese nazionali.

Oltre ai convegni nazionali AICQ si tiene a Firenze il 9° *seminar EOQC* dell'automotive section su "Il futuro: qualità", e a Venezia si tiene il 5° *seminar EOQC* sulla *product liability*.

• La formazione

Corsi sulla Qualità organizzati dall'AICQ negli anni 83-86

	Centro Nord	Piemontese	Triveneta	Centrale (Roma)	Totale corsi
Introduzione statistica di base	1	1	2	1	5
Controllo statistico qualità	1	1	2	2	6
Controllo accettazione	1	1	1	-	3
Pianificazione esperimenti	1	-	-	-	1
Controllo qualità progetto	-	-	-	2	2
Affidabilità	1	1	1	1	4
Assicurazione qualità, gestione qualità	1	1	4	3	9
Manuale qualità	1	-	-	-	1
Audit qualità	1	-	1	1	2
Costi qualità	1	1	1	1	0
Relazione fornitori clienti	1	-	-	1	1
Responsabilità prodotto	-	1	1	-	2
Fattore umano circoli di qualità	-	-	1	-	1
Varie	-	-	-	2	2
Totale corsi	10	7	14	14	43

• Rilevanti cambiamenti nella struttura associativa.

Nel 1981 l'AICQ decide di diventare una federazione di associazioni territoriali, dotate di autonomia amministrativa, economica e gestionale, giuridicamente indipendenti, provviste di un proprio statuto. Alla federazione nazionale vengono assegnati i compiti di coordinare le attività delle federate, di curare le attività a carattere nazionale e internazionale, di rappresentare l'Italia nella EOQ.

L'associazione modifica anche il proprio nome, da Associazione Italiana per il Controllo della Qualità a quello di Associazione Italiana per la Qualità. Dal 1 gennaio 1982 entra in vigore il nuovo statuto.

Nel 1983 entra nell'AICQ, formalmente come nuova federata di Emilia-Romagna, anche la ANGQ, Associazione Italiana per la Garanzia della Qualità, che si occupava di assicurazione qualità/ garanzia qualità prevalentemente in campo nucleare e aerospaziale.

Il numero dei soci individuali delle varie Territoriali raggiunge nel 1985 quota 964 e quello dei soci collettivi (aziende) quota 285, per un totale, non pesato, di 1214 Soci.

Anche i Settori tecnologici ed i Comitati tecnici trovano formale riconoscimento nel nuovo statuto e ruolo nel Consiglio Nazionale.

• SETTORI TECNOLOGICI E COMITATI (Situazione 1985)

- Settore Autoveicoli, presso Associazione Piemontese
- Settore Alimentare
- Settore Chimico Farmaceutico e Cosmetico
- Settore Elettronico
- Settore Tessile, presso Associazione Centro Nord
- Settore Aerospaziale, presso Associazione Garanzia Qualità
- Settore Energia
- Comitato Partecipazione e Motivazione del Personale nell'Impresa,
- Comitato Affidabilità, presso Associazione Centro Nord
- Comitato Metodi Gestione Qualità, presso Associazione Garanzia Qualità —

La seconda metà degli anni 80: *il ruolo della qualità nel sistema paese*

In questi anni si impone un nuovo tema: *il ruolo della qualità a livello paese e nella competizione tra paesi*. Alcune nazioni hanno capito che la qualità ha un ruolo importante nella crescente competizione internazionale e nell'immagine paese e lanciano delle campagne nazionali rivolte alla diffusione della qualità.

Al convegno di Rimini dell'AICQ, 1986, la relazione d'apertura di Giovanni Mattana ha come tema *Frontiere delle qualità, oggi, nelle metodologie, nelle organizzazioni, nelle nazioni*, con una disamina di quanto si sta muovendo per la qualità a livello di nazione e con un invito alla creazione di un sistema italiano per la qualità ed una campagna a livello nazionale.

Da una inchiesta INSEAD, ripetuta negli anni 1983, 84, 85, 86, la capacità di offrire una qualità *consistent and reliable* risulta al primo posto tra i fattori di successo indicati dalle imprese intervistate. Conseguenza di tale convinzione è il lancio, da parte dei vari governi di Campagne Nazionali per diffondere, sostenere, stimolare il sistema qualità del proprio paese, che può essere un fattore determinante nella suddivisione delle quote del mercato internazionale. Giappone, Regno Unito, Usa, Svezia, Olanda, Francia, Repubblica democratica tedesca, Portogallo, Spagna, lanciano campagne nazionali per la qualità, articolate in iniziative e strumenti differenziati (pubblicazioni, congressi, settimana della qualità, istituzione di centri informativi nazionali, commissioni ad hoc, campagne pubblicitarie, treni della qualità che attraversano il paese, istituzione di premi, ecc.), ma tutte con lo stesso scopo di mobilitare le imprese, la pubblica amministrazione, i consumatori, affinché la qualità diventi un discorso di massa e non più per specialisti. Alcuni concetti moderni della qualità stanno prendendo piede, ma con convinzione ancora modesta e con insufficienti piani d'azione; anche in Italia la qualità comincia a porsi come questione nazionale, non più come problema delle singole aziende. Vengono lanciati quindi vari stimoli perché anche in Italia si prendano iniziative simili, ma senza significativi risultati.

AICQ insieme alla FAST avvia una ricerca per sensibilizzare l'opinione pubblica nazionale, ricerca che viene presentata in un Convegno nel 1988 e raccolta nel volume:

“Qualità: strategie per lo sviluppo, Situazione internazionale - realtà e prospettive per l'Italia”, editore Franco Angeli.

Se ne riporta **l'INDICE**

Presentazione

Parte I. Il quadro di riferimento e la situazione internazionale

1. La rilevanza strategica della qualità
2. Le metodologie per la qualità e la loro evoluzione
3. La qualità nei paesi industrializzati

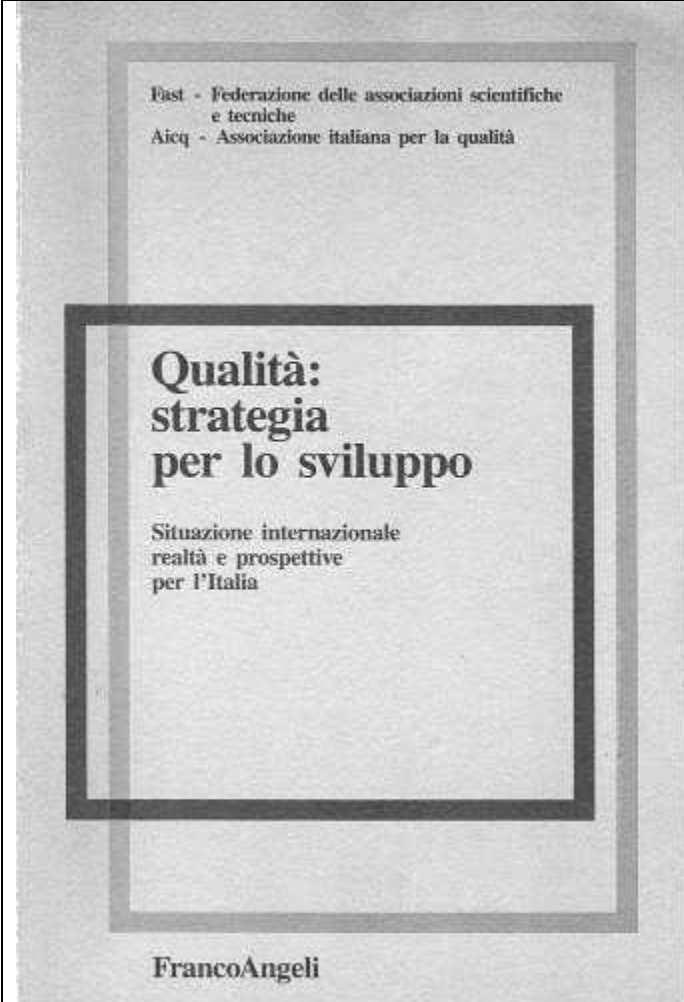
Parte II. La situazione italiana

4. Le principali indagini sulla situazione italiana
5. La qualità nelle aziende di servizio
6. La qualità nelle piccole e medie imprese
7. Formazione alla qualità e coinvolgimento della risorsa umana

8. Il coinvolgimento dei fornitori per la qualità delle forniture.
Un nuovo rapporto tra fornitori e clienti
9. Normazione e normativa
10. Certificazione
11. La responsabilità da prodotto
12. La situazione della qualità in Italia nei diversi settori merceologici
13. Alcune indicazioni propositive

Il volume rappresenta lo sforzo complessivo di numerosi autori come indicato nel *Chi è dello studio*.

“Il chi è dello studio”

	<p>“La realizzazione della ricerca – libro bianco è stata promossa e organizzata dalla Fast, Federazione delle associazioni scientifiche e tecniche, e dall'Aicq, Associazione italiana per la qualità, con il contributo di: Ansaldo, Camera di Commercio di Milano, Enel, Fiat Auto, Honeywell, Ibm Italia, Italgas, Italtel, Olivetti, Sip, Telettra.</p> <p>Lo studio è stato svolto sotto la guida di un comitato scientifico composto da: ing. Francesco Sponzilli, presidente Fast, ing. Umberto Turello, presidente onorario Aicq e vice presidente Fast (coordinatori), ing. Tito Conti, direttore qualità Olivetti Spa, prof. ing. Lucio Lazzarino, preside facoltà di Ingegneria, Università di Pisa, dott. Giovanni Mattana, direttore qualità e affidabilità Telettra Spa, ing. Marcello Niccolini, presidente Aicq, dott. Alberto Pieri, segretario generale Fast.</p> <p>La realizzazione della ricerca e la redazione del rapporto è stata curata da un gruppo di lavoro coordinato dal dott. Giovanni Mattana e composto da: dott.ssa Maria Grazia Corona, dott. Alberto Giordano, dott. Alberto Pieri, ing. Mario Pontecorvo.</p>
---	---

Il volume contiene anche contributi specifici di singoli esperti. Di seguito si segnalano i principali apporti e le relative parti:

- Cap. 1, 2, 4, 6, 10: dott. Giovanni Mattana.
 Cap. 3: ing. Roberto Mallia e ing. Umberto Turello.
 Cap. 5: ing. Roberto Tommasi (5.1), ing. Pietro Masarati (5.2), ing. Gian Pietro Pacati (5.3).
 Cap. 7: dott. Pompeo Vagliani, dott. Aurelio Molaroni, ing. Piero Gambino, ing. Tito Conti.
 Cap. 8: ing. Tito Conti, dott. Giovanni Mattana, ing. Ruggero Santini, ing. Piero Gambino.
 Cap. 9: dott. Nicola Bellini, dott. Aurelio Molaroni, dott. Giovanni Mattana.
 Cap. 11: ing. Bruno Bruni.

- Cap. 12: Aerospaziale – ing. Marcello Sclaris;
 Alimentare – ing. Fabrizio Colonna;
 Autoveicolare – ing. Eugenio Criscuoli;
 Elettronico – dott. Giovanni Mattana;
 Energia – ing. Renato Zinnari, ing. Ennio Nicoloso, ing. Ruggero Santini;
 Petrolifero – ing. Giuseppe Cusmai e ing. Giordano Coradeghini;
 Farmaceutico – dott. Bruno Rocchi;
 Siderurgico – dott. Aurelio Molaroni;
 Cap. 13: Consiglio Aicq e il comitato scientifico.

Nel presente lavoro viene inoltre utilizzato materiale tratto dal volume del dott. Mattana, "Qualità – Affidabilità e Certificazione", F. Angeli, 1988, 3 ed.. Si ringrazia l'editore per la concessione.

- **I Convegni Nazionali della seconda metà degli anni '80**

14° Convegno AICQ	Rimini 18-19 Settembre 1986	Qualità e Management.
15° Convegno AICQ	Venezia 22-23 Settembre 1988	L'azienda Italia e la qualità.
16° Convegno AICQ	Torino 30-31 Ottobre 1990	Qualità senza frontiere.

I Convegni sono di due giorni e raccolgono rispettivamente 40, 30 e 16 memorie. Alcune sessioni sono dedicate a tematiche innovative: al convegno di Rimini una sessione è dedicata al Management per la Qualità (con una relazione di T. Conti su *La gestione della qualità come variabile strategica aziendale*) e un intervento del dott. Moretti, Olivetti, in cui si sottolinea come la qualità sia ormai un valore patrimoniale dell'azienda, non solo di gestione. Una sessione è anche dedicata alle esperienze di miglioramento della qualità, approccio che cominciava ad essere praticato in numerose aziende.

Anche il convegno di Venezia riprende questi temi, ma, nella relazione delle Camere di Commercio e in quella dell'Associazione degli industriali di Torino, registra anche il valore della qualità come elemento di una politica industriale; vengono presentate, nel campo dei grandi servizi, significative esperienze di Sip ed ENEL. E Giuseppe Volta, Ispra Centro comune di Ricerca, in una relazione di alto spessore, individua, come aspetto della *transizione da un'economia di prodotto ad un'economia di servizio*, la necessità di considerare nuove *qualità* rilevanti, anche di carattere relazionale, e le individua nell'*affidabilità* e *nella sicurezza*. Per entrambe il problema tecnico-scientifico è quello di modellizzare i contesti reali entro il quale un prodotto viene utilizzato o su cui un prodotto ha un impatto. Questi *contesti reali comprendono l'uomo, le organizzazioni e l'ambiente*; le linee di sviluppo metodologico dell'affidabilità e della sicurezza sono dettate dalla sfida di modellizzare sistemi dinamici complessi.

Il convegno di Torino si caratterizza soprattutto per le partecipazioni e per la significatività delle tavole rotonde. Non solo erano significative le presenze del dott. Cesare Romiti, amministratore delegato Fiat, ma anche quelle del dott. Francesco Silvano, amministratore delegato Sip, dell'ingegner Alessandro Ortis, vice presidente Enel, del dott. Luigi Molinari, direttore generale delle Assicurazioni Generali, del dr. E. Salza, del San Paolo; è soprattutto, importante quanto affermato dall'ing. Sergio Pininfarina, presidente della Confindustria, che ha, tra l'altro afferma:

“ho ascoltato con grande interesse la relazione del presidente AICQ, che ha confermato l'impegno tenace e concreto con cui l'Associazione si batte perché nel nostro paese venga avviata una politica della qualità. Desidero sottolineare che anche la Confindustria si riconosce in questa linea. Concordiamo sulla necessità di avviare un patto di utenti che promuova le iniziative in favore della qualità e che possa contare su specifiche misure governative di sostegno, così come è stato fatto nei principali paesi industrializzati. La qualità è sicuramente, e lo sarà ancor più in prospettiva, il tema cruciale dell'industria e dei paesi moderni, l'elemento determinante per unificare le culture, le metodologie, l'organizzazione dei soggetti economici e sociali e delle amministrazioni pubbliche nel mercato globale.

Per il rilievo che il problema della qualità ha per il mondo industriale, la Confindustria non solo è disponibile a dare il suo sostegno alle iniziative dell'AICQ, ma vuole entrare in campo con tutta la forza di analisi, di proposta e organizzativa del suo sistema associativo; vogliamo mobilitare il consenso di tutta l'industria italiana, delle grandi come nelle piccole imprese, su questo tema che consideriamo un vero snodo strategico degli anni '90... La qualità è l'elemento determinante dell'internazionalizzazione ed essa va perseguita a livello di sistema.”

Una cassetta video aveva registrato tutti gli interventi ed era stata distribuita a tutti i partecipanti.



Ai convegni Nazionali AICQ si aggiungono i seguenti convegni AICQ-ANGQ.

ANGQ	1984	Roma 14-15 febbraio	"Quanta GQ?"
ANGQ	1985-	Roma 14-15 marzo	"Progetto + Qualità" -
AICQ - ANGQ	1987	Napoli 10 Aprile	"La garanzia della Qualità nel campo elettromeccanico e nel campo petrolchimico. Affinità e Peculiarità" -.
AICQ - ANGQ	1987	Bologna 22-23 settembre	"L'uomo e la Qualità" -

- Le Risorse Umane e i Circoli Qualità

L'attenzione alle Risorse Umane si manifesta, in tutti gli anni '80, anche mediante lo strumento dei Circoli della Qualità.



- La rivista Qualità

In questi anni sulla rivista cominciano a comparire dei temi molto nuovi, tra cui

- *l'attenzione al Sistema paese ed il confronto con altri paesi (G. Mattana, C. Di Dio, P. Gambino)*
- *la valutazione sistemica e quantitativa delle organizzazioni (R. Mirandola e P. De Risi, V. Rossi)*

- *le testimonianze dei percorsi aziendali di miglioramento nella qualità e verso il TQM, con aspetti di diagnosi e di progetti di cambiamento* (V. Cantarelli, P. Vigliani, L. Ambrosi, T. Conti, B. Vizzi, C. Donatelli, G. Baratto, G. Picchetto, R. Calcagno e G. Orlandi,...).
- *l'avvio delle ISO 9000* (G. Mattana, G. Montebelli, F. Muzzi e R. Paggi, R. Mirandola,...).

Naturalmente continuano, nei vari numeri della rivista (di cui ora è coordinatore Armando Rosatelli) i temi trattati in precedenza con contributi numerosi e significativi (per citarne solo uno, H.Kume).

Ma le applicazioni e le tematiche si allargano a nuovi campi: *i sistemi informativi per la qualità* (G. Casati, R. Colombini), *il software* (G. Agostani, A. Bicego, M. Maiocchi); *il MRP, Just in Time e Qualità* (A. Ricci), *i metodi Taguchi* (M. Odasso, F. Galetto),...

La rivista, nella sua parte informativa, sempre più ricca, porta a conoscenza dei lettori le molte iniziative e le Istituzioni che nascono in quegli anni fecondi: tra cui in Europa la nascita della EFQM (1988) e, in Italia, la nascita del Consorzio Universitario Qualital (1989).

• Cariche sociali e Organizzazione interna

- 1970-1986 Presidente Nazionale Ing. Umberto Turello
- 1986-1988 Ing. Marcello Niccolini
- 1988-1997 Dr. Giovanni Mattana

Dal 1986 si attua una strutturazione delle attività di governo dell'AICQ secondo una *responsabilizzazione per funzioni* dei membri dell'ufficio di Presidenza, per cui a singoli membri viene assegnata la responsabilità di specifiche aree funzionali e viene avviata un'attività di coordinamento strategico.

La federazione inizia a strutturarsi per esercitare un nuovo ruolo di stimolo a livello nazionale. Per sostenere queste richieste occorre rafforzare il carattere nazionale della federazione, anche per supportare alcune significativi progetti pluriennali quali:

- *Il potenziamento della rivista*
- *Il libro bianco AICQ-FAST*
- *Il registro dei valutatori dei sistemi qualità*
- *I registi europei delle altre figura professionale.*

• Situazione internazionale

Nel 1988 nasce a Bruxelles la European Foundation for Quality Management –EFQM, su iniziativa di 14 tra le maggiori imprese europee: Bosh, British Telecom, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat Auto, K.L.M., Nestlè, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen

I primi anni 90: *le idee della qualità diventano cultura generale e pervasiva. La certificazione si espande.*

I due aspetti, quello della diffusione della cultura della qualità e dei suoi metodi e quello della certificazione crescono parallelamente; crescono, anche a livello di nazione, i confronti, le informazioni, gli scambi, la formazione alle nuove tecniche.

• La situazione europea

In Europa, nel 1992, la EFQM dà avvio ad un Premio europeo per l'eccellenza, con un sostegno iniziale anche della commissione europea e con una collaborazione della EOQ, basato su un

modello per l'eccellenza, simile come contenuti a quello lanciato negli Usa cinque anni prima ma diverso come struttura.

L'ing. Tito Conti è eletto Presidente EOQ per il biennio 1992-1994.

- **I convegni dei primi anni '90**

17° Convegno AICQ	Roma Novembre 1992	La Qualità dei Prodotti, dei Servizi della Vita.
18° Convegno AICQ	Varese Novembre 1994	La Qualità per Competere: nei servizi, nei prodotti, nelle Organizzazioni

I convegni degli anni 90, articolati in molte sessioni parallele (anche sette), costituiscono dei grandi avvenimenti per la diffusione e l'approfondimento della cultura della qualità.

Le 1350 pagine degli atti del primo e le 1700 pagine del secondo costituiscono una straordinaria dimostrazione di come la cultura e i metodi della qualità diano stimolo a iniziative ed approcci innovativi nei più disparati campi della vita economica e sociale (dall'università ai comuni, dall'industria ai servizi).

Le 130 e rispettivamente 170 memorie raccolte nei volumi degli atti forniscono la panoramica più completa della diffusione della qualità nei più svariati settori economici e sociali del Paese.





L'emissione delle ISO 9000 e lo sviluppo delle professionalità per la Qualità

Nel 1987 l'ISO emette la prima edizione delle norme ISO 9000 (la cui preparazione era iniziata nove anni prima) e l'AICQ si trova naturalmente ad essere uno degli attori più autorevoli nella presentazione all'intero paese (in centinaia di manifestazioni) del senso delle nuove norme e della loro applicazione pratica. L'AICQ (anche grazie ad una Convenzione con l'UNI) si appresta a svolgere un ruolo specifico avviando l'attività dei registri delle professionalità per la Qualità e istituendo i primi Registri (dei Valutatori Sistemi Qualità, dei Quality System Manager, dei Quality Professional) ed i relativi corsi, in accordo allo schema EOQ appena nato.

Proprio tali corsi costituiscono un significativo salto qualitativo e quantitativo: quelli dei QSM e dei QP, allineati agli accordi sottoscritti in sede europea, hanno la durata di 160 ore e, organizzate dal centro, vengono ripetuti sia nel nord ovest che nel nord-est anche in quattro edizioni all'anno; quelli per i Valutatori Sistemi Qualità, della durata di una settimana, anche residenziale, sono allineate ai nuovi standard internazionali ed erogati anche in 20 edizioni all'anno.

Vengono lanciate con grande successo le prime giornate di aggiornamento professionale degli iscritti a tali registri (1994).

Ai Corsi di Motta di Livenza



Un Corso QSM



La Rivista Qualità

Nel 1990 la Rivista Qualità entra nel suo trentesimo anno con una nuova veste editoriale più ricca ed elegante, introduce il colore e la carta patinata, aumenta il numero delle pagine, la frequenza diventa trimestrale; Mario Monasterolo ne assume la direzione operativa e due anni dopo, Giovanni Frigerio diventa direttore responsabile.

I temi trattati sono subito di grande rilevanza: *prepararsi al Mercato Unico Europeo* (P. Gambino e G. Gazzoni Frascara), *la Lombardia emette una legge per incentivare la qualità*, emerge il tema del *governo dei flussi di processi e il QFD* (T. Conti), si dibatte su *Sistemi qualità e certificazione* (E. Nicoloso) e sulla *qualità dei servizi* (M. Rapone, R. Calabria, G. Pulcini).

Ogni numero contiene interviste, approfondimenti, stimoli, ricche cronache della vita dell'associazione, nuove rubriche, recensioni, aggiornamenti dei registri delle professionalità. La rubrica '*Aziende nella storia*, di G. C. Bertolucci raccoglie una ricca panoramica della storia di aziende significative.

Impossibile tentare qui una sintesi di quanto appare sulla rivista; ci dobbiamo limitare ad alcune indicazioni.

Vengono affrontati *temi generali* quali: *la strategia europea per la qualità*, e il *riesame critico dei premi per la qualità* (T. Conti), *il governo dei processi per la direzione* (R. Dell'Anna), *le analisi di Customer Satisfaction* (R. Tommasi), *la comunicazione con la base* (D. Bedin), *l'autovalutazione secondo i modelli TQM* (in occasione del Forum europeo sul Qualità Self-assessment), articoli di J. Juran e R. Norman, *la creatività per la qualità* (G. Brusasca), *la qualità della formazione* (P. Vagliani), *Active Learning per coniugare formazione e innovazione* (L. Bianco), *le Carte del cittadino e i 100 progetti al servizio dei cittadini* (L. Lo Schiavo), *il Golden Helix Award nella sanità*, *la qualità dei servizi* (S. Rubbia), *la qualità degli aeroporti*, *la qualità nell'agroalimentare*.

Si infittiscono i *temi legati alla certificazione*: *il manuale della qualità* (C. Di Dio e R. de Pari) , *anche dinamico* (G. Mattana), *il Sistema europeo di certificazione, gli audit, lo sviluppo delle professionalità per la qualità*, *il miglioramento della qualità nella sanità* (M. Brusoni), *la certificazione ambientale* (R. Jelasì), *i confronti tra laboratori di prova* (P. Fungo).

Inizia la pubblicazione di *inserti specialistici*: *Taratura e certificazione dei sistemi degli strumenti di misura*, *Automazione misure e controllo*, *Sanità, Qualità e formazione*, *Guida alla metrologia*, *Applicazioni informatiche per la qualità*.



I secondi anni 90: *la dimensione dell'eccellenza e dell'emulazione - Il Premio Qualità Italia*

Sono gli anni del maggior sviluppo dell'associazione.

Essi registrano il diffondersi della pratica della certificazione delle aziende/organizzazioni a tassi particolarmente accelerati: la qualità diventa una professione per molte categorie di soggetti (più o meno professionalmente preparati), ma vedono contemporaneamente l'affacciarsi nel mercato di molti nuovi concorrenti (società di consulenza, organismi di certificazione, il cui numero salirà fino a 100 unità, società di formazione, associazioni di categoria, ecc.).

• La nascita del Premio Qualità Italia

In parallelo alla diffusione della certificazione, sul filone della qualità competitiva, viene costituito nel 1996 l'associazione premio qualità Italia, i cui soci fondatori sono AICQ, Confindustria, consorzio Qualital; scopo fondamentale dell'associazione è il lancio della gestione di un premio qualità annuale, per le piccole e medie aziende italiane (sotto i 250 dipendenti).

Come modello per il premio viene adottata una leggera variante del modello EFQM.

Nel 1997 hanno luogo le consegne dei premi della prima edizione.

Negli anni successivi si organizzano altre sette edizioni nazionali del premio e numerose edizioni regionali e locali, con il coinvolgimento di oltre 4.000 PMI.

L'Associazione, a supporto delle varie edizioni del PQI, promuove in tutta Italia iniziative di diverso tipo rivolte alle imprese mediante incontri e riunioni sul territorio, con finalità di promozione, formazione e supporto tecnico sui temi della Qualità, dell'Innovazione organizzativa e del TQM (Total Quality Management).

Le imprese coinvolte hanno l'opportunità di conoscere ed utilizzare il modello di riferimento del PQI e comprenderne la potenzialità come strumento di miglioramento dell'organizzazione e di crescita della competitività; sperimentano direttamente come l'utilizzo del modello TQM possa contribuire al miglioramento dei risultati aziendali, e quindi complessivamente allo sviluppo sostenibile dell'impresa.

Fondamentale, nel processo di assegnazione dei premi, risulta il **ruolo dei valutatori**: nasce così una nuova professionalità, che richiede non solo una approfondita conoscenza del modello, ma anche un'esperienza precedente di gestione, e una capacità di leggere le diverse realtà organizzative.

• I convegni nazionali della fine degli anni '90

19°Convegno AICQ	1997 -Novembre - Milano	Qualità: sfida al Sistema Italia.
20°Convegno AICQ	2000 15/17 maggio - Bologna	Qualità: cultura per il 2000 Competizione globale e progresso civile

Il Convegno del 1997, a Milano, mantiene l'elevato standard dei convegni precedenti: si sviluppa su tre giornate e su cinque sessioni parallele; le 145 memorie sono organizzate in 43 sessioni, ognuna dedicata ad un settore/tematica; il loro insieme costituisce un ampio osservatorio sulla realtà nazionale.

Il Convegno del 2000, ventesimo dell'AICQ, costituisce una ulteriore dimostrazione della capacità dell'associazione di essere il riferimento per la Qualità in Italia e per la sua diffusione nei vari Settori ed Ambiti.

Più di 500 partecipanti, 3 Tutorial, 2 sessioni plenarie (di apertura e di chiusura), 42 moduli di sessioni parallele, 2 workshop, oltre 130 relatori, queste sono le cifre del convegno.

Molto approfondite e stimolanti, nella sessione plenaria, le relazioni di Tito Conti, di Luca Cordero di Montezemolo, e dei professori Marco Vitale, Giorgio Sciarelli, Claudio Baccarani.

Molto utili anche le diciannove sintesi con le quali i responsabili di tematica raccolgono quanto di più significativo era emerso nelle loro sessioni: alimentare, Pubblica Amministrazione, Costruzioni

edili, Componentistica per veicoli e trasporti, Scuola, Università, Sanità, Turismo, Qualità dei servizi di trasporto e mobilità, Sport, Formazione, Strumenti statistici ed Affidabilità, Evoluzione normative e certificazione, Cura e soddisfazione del cliente, Leadership e Risorse umane, Autovalutazione e piani di miglioramento, Premi per la qualità nelle PMI, Ambiente e Sicurezza, Responsabilità sociale.

Le sintesi sono pubblicate anche nel numero speciale della rivista Qualità, 8-2000.



- **Nuove attività: la Settimana Europea della Qualità.**

A partire dal 1996 anche l'AICQ accoglie l'invito dell'EOQ ad organizzare ogni anno, nella seconda settimana di novembre una settimana europea della qualità: in occasione di essa e nei periodi immediatamente precedente e successivo vengono organizzate da parte delle Federate, dei Settori, dei Comitati, numerose manifestazioni aperte per coinvolgere sul tema diversi attori del mondo economico e sociale. L'AICQ riesce ad organizzare anche una cinquantina di manifestazioni su tutto il territorio.

Inizia in questo periodo l'attività di lancio sperimentale, anche in Italia, dello strumento **ECSI (European Customer Satisfaction Index)**, finalizzato a consentire alle aziende, ai settori, ai paesi e anche all'Europa, di confrontare la loro qualità percepita sulla base di una misura rigorosa e armonizzata. Purtroppo, nonostante varie assicurazioni governative il progetto, in Italia, non ha ancora visto la luce.

- **La Rivista Qualità**

È opportuno suddividere il periodo considerato in due sotto periodi: nei primi tre anni la rivista è diretta da Giovanni Frigerio, che si avvale anche di un'intensa collaborazione di Paola Capudi. Nel secondo periodo, dall'agosto 1998, al dottor Frigerio subentra Liliane Barda.

I primi anni vedono un'accentuazione degli articoli relativi alle iniziative che si stanno sviluppando in Italia in Europa tra cui:

- Premio europeo per le piccole medie imprese e l'avvio del Premio Qualità Italia,
- Attenzione alla Carta dei servizi pubblici per la città, con intervista al ministro F. Frattini, la qualità nella pubblica amministrazione, la Qualità nei comuni, con intervista al sindaco di Venezia M. Cacciari;
- Sviluppo degli aspetti di qualità dell'ambiente (articolo F. Borri) ed ai sistemi integrati per la qualità: (articoli di A. Scipioni, A. Rubbi, M. Tronci, A. Baldin).

Continua e si arricchisce la pubblicazione di supplementi speciali: qualità nell'industria agroalimentare, qualità nel turismo, accreditamento e certificazione, qualità ambiente sicurezza, guida alla metrologia, qualità e informatica, le carte dei servizi, misure e laboratori, qualità nella sanità, qualità e certificazione, la qualità nella produzione di servizi, il premio qualità Italia, informatica e qualità.

Con la direzione di L. Barda compaiono nuovi temi quali: Qualità ed etica (R. Serra), qualità nel non-profit, qualità della leadership.

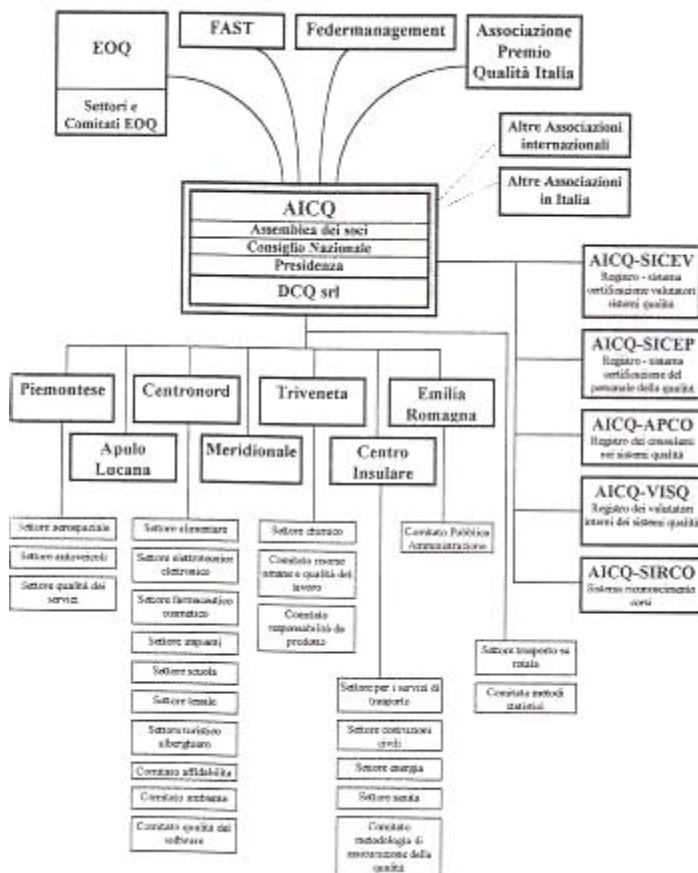
Nel 2000 la Rivista diventa mensile.



- **Organizzazione dell'AICQ e Cariche sociali**

Scenario, missione, strategie dell'AICQ (1998)

SCENARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Molto impegnativo e fortemente competitivo; • Grande domanda di qualità in termini di informazione, supporto, consulenza, professionalità; • Molti attori nuovi e forti interessi in gioco
MISSIONE	<p>Essere fattore essenziale della crescita del Sistema Italia nella qualità (nella diffusione della qualità sul territorio, nelle diverse tipologie di prodotto/servizio/organizzazioni, in nuovi settori):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essere il <u>punto di riferimento</u> nazionale per la professionalità nella qualità; • Essere il <u>detentore leader</u> dei registri delle figure professionali; • Essere il <u>polo di aggregazione</u> e il connettivo per tutte le iniziative sparse relative alla qualità; • Essere per la qualità il <u>referente primario</u> degli organi istituzionali e degli enti sovranazionali;
STRATEGIE	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidare l'organizzazione operativa per poter gestire senza rinunce le attività avviate e quelle nuove; • Rinforzare gli strumenti di coesione e il senso di appartenenza attraverso comunicazione, incontri, nuove tecnologie (videoconferenze, internet) chiarezza di comportamenti, correttezza deontologica; • Rinforzare la professionalità tecnica (corsi, docenti); • Allargare la propria presenza in nuovi settori (scuola, turismo, sanità, università, PA, servizi di trasporto); • Allargare le alleanze e i collegamenti internazionali; • Individuare nuove opportunità di incentivazione del volontariato.



Negli anni 1995-2005 si sono succeduti i seguenti Presidenti Nazionali

Dr. Giovanni Mattana fino al 1998
Ing. Tito Conti 1998-2000
Dr. Giovanni Mattana 2000-2003
Ing. Antonio Gloria 2003-2006

Nel 1992 l'AICQ entra in **Federmanagement**, la federazione delle associazioni che afferiscono al vertice delle organizzazioni e nel 1995 il dottor Mattana, presidente AICQ ne diventa presidente per due mandati fino al 1999.

L'Ing. Riccardo Dell'Anna, vicepresidente AICQ, diviene Presidente EOQ per il periodo 2000-2002.

Sono riportate in tabella le cariche al 1998.

CARICHE SOCIALI (1998-2000)

PRESIDENTE Ing. Tito Conti

VICE PRESIDENTI ing. Elio COLUCCI, ing. Riccardo DELL'ANNA, ing. Piero DETTIN, ing. Enrico MARTINOTTI, Dr. Giovanni MATTANA, Dr. Ambrogio ROSSETTI, Ing. Nicola SCAFURO, ing. Ettore STANGHELLINI, Dr. Franco TACCANI

TESORIERE Dr. Ambrogio ROSSETTI

AICQ – SICEV Sistema Certificazione dell'AICQ

DIRETTORE Sig. Maurizio BUONCOMPAGNI

PRESIDENTI DELLE ASSOCIAZIONI TERRITORIALI

Associazione Italia Centronord Dr. Ing. Ettore STANGHELLINI

Associazione Piemontese Dr. Ing. Riccardo DELL'ANNA

Associazione Triveneta Dr. Ing. Piero DETTIN

Associazione Emilia - Romagna dr.ssa Anna Rosa GROSSI

Associazione Centro Insulare Dr. Ing. Elio COLUCCI

Associazione Apulo Lucana prof. Attilio ALTO

Associazione Meridionale prof. Pasquale ERTO

PRESIDENTI DI SETTORI TECNOLOGICI

Servizi per i Trasporti - Promotore: Sergio BINI, c/o Ass. Centro Insulare

Settore Aerospaziale - Presidente: Marcello SCOLARIS, c/o Ass. Piemontese

Settore Alimentare - Presidente: Franco TACCANI, c/o Ass. Italia Centronord

Settore Autoveicoli - Presidente: Cesare FASSIO, c/o Ass. Piemontese

Settore Chimico - Presidente: Giovanni NESPOLI, c/o Ass. Triveneta

Settore Costruzioni Civili - Promotore Mario CALCAGNO c/o Ass. Centro Insulare

Settore Elettronico ed Elettrotecnico - Presidente: Giovanni MATTANA c/o Ass. Italia Centronord

Settore Energia - Presidente: Mario CALCAGNO c/o Ass. Centro Insulare

Settore Farmaceutico - Cosmetico Presidente: Ambrogio ROSSETTI c/o Ass. Italia Centronord

Settore Impianti - Presidente: Maurizio RONCHI, c/o Ass. Italia Centronord

Settore Qualità dei servizi, Presidente: Alberto TOSALLI c/o Ass. Piemontese

Settore Sanità - Promotore: Raffaele MURO, c/o Ass. Centro Insulare

Settore Scuola - Presidente: Aldo RICCI c/o Ass. Italia Centronord

Settore Tessile - Presidente: Enrico OTTOLINI c/o Ass. Italia Centronord

Settore Trasporto su Rotaia Presidente: Antonio GLORIA c/o AICQ Nazionale

Settore Turistico Alberghiero Presidente: Bruno ROCCHI c/o Ass. Italia Centronord

COORDINATORI DI COMITATI TECNICI

Comitato Affidabilità - Presidente: Fausto FANTINI c/o Ass. Italia Centronord

Comitato Metodi Statistici - Promotore: Sig. E. CASCINI c/o AICQ Nazionale

Comitato Metodi di Assicurazione Qualità, Presidente: Gianmario SERI c/o Ass. Centro Insulare

Comitato Pubblica Amministrazione Promotore: Franco DRUSIANI c/o Ass. Emilia Romagna

Comitato Ambiente - Presidente: Fabio BORRI c/o Ass. Italia Centronord

Comitato Risorse Umane e Qualità del Lavoro Presidente: Piero DETTIN c/o Ass. Triveneta

Comitato Qualità del Software Presidente: Roberto CAMICIOTTOLI c/o Ass. Italia Centronord

Comitato Responsabilità da Prodotto Presidente: Filippo C. BARBARINO c/o Ass. Triveneta

I primi anni 2000: *Mettere sostanza nella Certificazione. Sviluppare la dimensione dell'eccellenza, specie nei servizi*

- **METTERE SOSTANZA DELLE CERTIFICAZIONE: VISION 2000**

L'inizio degli anni 2000 vede la preparazione e l'uscita della nuova edizione delle ISO 9000(VISION 2000) che introducono, tra i requisiti base della 9001, l'approccio per processi, l'ottenimento dell'efficacia, la soddisfazione del cliente, il miglioramento dell'efficacia del Sistema, tutti intesi a mettere sostanza della certificazione ed a spostare l'attenzione dai requisiti formali e procedurali a quello di definire gli obiettivi dell'azienda/organizzazione e ottenerli.

L'AICQ decide che sia suo obiettivo fondamentale quello di sostenere questo sforzo e a tale scopo organizza numerosi convegni e pubblica un documento dichiaratamente inteso a sostenere e divulgare il senso dei cambiamenti voluti dal Normatore internazionale.

- **ULTERIORI SVILUPPI DELLA DIMENSIONE DELL'ECCELLENZA**

- **AICQ diventa Partner italiano della Rete EFQM.**

All'interno dell'EFQM, che inizialmente aveva una struttura centralizzata con sede a Bruxelles, si sviluppa un intenso dibattito che porta alla costituzione, in aggiunta al ruolo centrale di EFQM, di una *rete EFQM*, costituita da un partner in ogni paese e AICQ diventa il partner italiano. In questo nuovo ruolo, dal 2002 l'AICQ avvia in Italia l'attuazione dello strumento chiamato " **i livelli di eccellenza**", inteso a dare un riconoscimento formale di EFQM, con modalità uguali nei vari paesi appartenenti alla rete, alle organizzazioni che raggiungono livelli intermedi prestabiliti nel cammino verso l'eccellenza.

- **Il Premio Qualità della Scuola della Regione Veneto**

Grazie ad un accordo con la Regione Veneto e con l'Associazione Premio Qualità Italia, l'AICQ collabora all'istituzione di un *Premio per la qualità* per le scuole. L'iniziativa comporta la messa a punto di un *modello dedicato* ed una formazione dei *valutatori* (in buona parte provenienti dall'interno del mondo della scuola). Il premio, nelle tre edizioni in cui si è finora articolato ha coinvolto oltre la metà degli istituti scolastici del Veneto, favorendo fortemente la diffusione degli strumenti per l'eccellenza e attirando una forte emulazione; non a caso poi le scuole venete si sono piazzate ai primi posti nel premio indetto dal ministero Funzione Pubblica esteso a tutto il territorio nazionale.

- **Premio Qualità della Pubblica Amministrazione**

Nel 2005 Il Dipartimento della Funzione Pubblica e il FORMEZ, in collaborazione con Confindustria, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti ed Associazione Premio Qualità Italia, (di cui AICQ è socio fondatore e membro del consiglio) promuovono il Premio Qualità PP.AA. Il Premio, destinato alle pubbliche amministrazioni italiane, ha lo scopo di diffondere e sostenere una nuova cultura manageriale orientata alla qualità e all'efficienza, favorendo l'utilizzo del CAF (Common Assessment Framework) come strumento di autovalutazione e come modello di Total Quality Management per il miglioramento organizzativo.

Il Premio è destinato a: Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, Aziende sanitarie e ospedaliere, Comuni e Comunità montane, Regioni, Province e Città metropolitane, Università, Enti pubblici e Camere di Commercio.

200 strutture della PP.AA. hanno presentato la propria candidatura, 40 sono state selezionate per le visite in loco da parte dei team di valutazione.

La premiazione finale è avvenuta a Roma nell'ambito del Forum P.A. 2006. Una nuova edizione del Premio è stata lanciata nell'anno 2007.

- **L'Accreditamento Regionale**

La legge 196/97 richiede l'accreditamento regionale delle sedi operative come requisito indispensabile per svolgere attività di orientamento e formazione professionale finanziate con risorse pubbliche. Tale decreto chiarisce anche che l'insieme di indicatori/ parametri/ indici fissati per l'accreditamento rappresenta la "soglia minima del modello di accreditamento".

La Regione Toscana, (e in modo analogo la provincia autonoma di Bolzano) ha ritenuto di avvalersi di tale facoltà non solo per verificare l'esistenza di requisiti minimi, ma anche: per promuovere ed incentivare il miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi informativi; cioè farsi promotore di un processo di crescita delle sedi stesse, occasione di riflessione sui propri punti di forza e di debolezza, stimolo per il miglioramento continuo. Come conseguenza di tale scelta la regione Toscana ha ritenuto che il riconoscimento di un livello di eccellenza EFQM potesse essere almeno equivalente alla certificazione ISO 9000.

- **I Registri AICQ delle professionalità: la crescita dopo 10 anni di attività**

Presentiamo una situazione dei registri delle professionalità al 2002.

AICQ-II riconoscimento delle Professioni della Qualità 2002				
Ruolo	Figura	Registro Italiano AICQ	Registro Europeo	Formazione AICQ
I Manager (chi gestisce con vari livelli di responsabilità)	Quality Systems Manager	AICQ SICEP	EOQ – QSM	QSM (220 ore)
	Quality Professional	AICQ SICEP	EOQ – QP	QP (200 ore a distanza*)
	Quality Expert Junior	QEJ	Non previsto	QSM (220 ore)
	Manager Ambientale	Non previsto	EOQ – ESM	ESM (176)
	Quality Management Technician	In corso di costituzione	EOQ – QMT	In corso di costituzione
I Valutatori (chi valuta)	Quality Auditor (Valutatore SQ)	AICQ SICEV	EOQ – QA	Minimo VSQ
	Environmental Auditor (Valutatore SA)	AICQ SICEV	EOQ – EA	Minimo VSA
	Occupation Health and Safety	AICQ OHS (in corso di costituzione)	EOQ – OHS	In corso di costituzione
	TQM Assessor	AICQ TQM Assessor	EOQ – TQM Assessor	TQM Assessor (40 ore)
	Valutatore Interno Sistemi Qualità	AICQ VISQ	Non previsto	VSQ (40 ore)
I Consulenti (chi dà supporto)	Consulenti nei Sistemi Qualità	RNCSQ (AICQ-APCO)	EOQ-Consultant	Non prevista

- **La Rivista Qualità**

Nel periodo 2000-2005 si registra un cambiamento di direttore responsabile: Liliane Barda fino al gennaio 2003, Vincenzo Rogione dal marzo 2003.

Molti *temi del mese*, specialmente nei primi due anni, sono dedicati ad approfondire aspetti collegati ai requisiti delle Iso 9000 per favorirne una applicazione sostanziale; rientrano in tale categoria temi quali: la gestione per processi, le risorse umane, la customer satisfaction, il miglioramento continuo, la leadership, misurare per migliorare, vision un anno dopo, come organizzarsi per processi, vision 2000 e certificazione, le interazioni tra i processi, valutazione di conformità di misure e nei laboratori, pianificazione obiettivi ed efficacia.

A questi temi se ne aggiungono altri: *L'eccellenza possibile*, EFQM, modelli per l'eccellenza, responsabilità sociale (tema che verrà ripreso ogni anno), Settimana europea della qualità, Pubblica amministrazione locale, Customer satisfaction, professioni della qualità, scuola e qualità, costruzioni civili, gestione risorse umane, uno speciale formazione e istruzione,.

Un importante numero riguarda lo speciale sul convegno 2000, che contiene sia le relazioni delle sessioni plenarie, sia la sintesi dei coordinatori delle varie sessioni.

Un importante numero riguarda *i trent'anni di Qualità* (4 -2001), in cui vengono ripercorse le tappe principali dello sviluppo della rivista e nel contempo le tappe principali della vita associativa dalla sua fondazione in poi; un altro importante numero(1-2004) riporta alcuni degli interventi al convegno nazionale 2003: *Qualità oggi- cosa cambia, contributi per capire*.

La rivista ripropone periodicamente i temi degli "speciali": *qualità e informatica, qualità ambiente sicurezza, qualità e misure, qualità nell'agroalimentare*, che, nell'ultimo periodo, assumono il carattere di veri e propri temi del mese.



- **Il Convegno Nazionale 2003- QUALITÀ OGGI: COSA CAMBIA, CONTRIBUTI PER CAPIRE.**

Con questo convegno del dicembre 2003 l'AICQ non rinunciava al suo ruolo di osservatorio più autorevole per la situazione della qualità in Italia e nell'introduzione si affermava che:

Il mondo della qualità è contrassegnato da molti segnali contraddittori, positivi e negativi.

Tra i molti positivi si potrebbero citare la diffusione mondiale dei Principi della Gestione per la Qualità, delle norme sui Sistemi di Gestione per la qualità, dei Modelli di Eccellenza, la diffusione della Certificazione dei sistemi e relativi Istituti, l'avvio di una cultura dei processi e la loro efficacia, l'ascolto delle esigenze dei clienti ed i relativi strumenti di valutazione, l'accresciuta esigenza dei poteri pubblici di avere visibilità e valutazione oggettiva di come molte Organizzazioni stanno gestendo le risorse loro assegnate.

Ma contemporaneamente sussistono dati di segno negativo: molte Organizzazioni hanno aderito e accettato questi strumenti recependoli solo come adempimenti formali e burocratici che incidono poco sui problemi reali delle aziende; l'organizzazione mondiale dei consumatori ritiene che la valenza pubblicitaria di tali riconoscimenti sia diventata prevalente su quella di sostanza; i nuovi contenuti delle norme (Vision 2000) stentano ad assumere la loro valenza di più efficace sistema di gestione delle aziende stesse, per limitarsi agli aspetti di necessario maquillage, all'interno di un sistema in cui sono prevalenti gli aspetti formali o commerciali.

Questa grande varietà di situazioni si riflette nei vari comparti della società.

In molte aziende il "peso" della qualità, rispetto a cinque anni fa, è certamente diminuito; la qualità, che ha saputo dare importanti risposte a problemi fondamentali delle aziende per tutto il novecento, si è dimostrata meno capace di dare risposte forti ai problemi di oggi, in particolare alle esigenze di velocità.

Ma in molti altri settori la qualità sta invece imponendosi come una necessità assoluta: la scuola, la sanità, la pubblica amministrazione, le amministrazioni locali, il mondo del volontariato (per citare solo alcuni comparti) hanno forte bisogno di qualità sia per sopravvivere (esempio requisiti minimi richiesti dall'accreditamento o dalla pressione dell'opinione pubblica o dai confronti internazionali), sia per competere, cioè per governare il confronto dinamico con gli altri a partire da una consapevole autovalutazione della propria situazione.

La qualità interpreta profondi bisogni di riferimento alle 'Parti Interessate' inclusi quelli di etica e di fiducia, la cui importanza va crescendo.

L'eccellenza risponde ad un bisogno molto sentito non solo dalle organizzazioni, ma anche dalle professioni, dalle comunità, dai singoli. I nuovi strumenti lanciati dall'European Foundation for Quality Management (di cui AICQ è il Partner nazionale), rispondono all'esigenza di dare visibilità oggettiva al percorso di qualità delle organizzazioni.

*In tale situazione, in uno scenario così grande e molteplice, **lo scopo del convegno** è quello di costruire un quadro, il più ricco possibile, di ciò che si sta muovendo nelle varie dimensioni e nei vari settori, per capire meglio e per poter agire meglio, e, nello stesso tempo, per adempiere alla missione cinquantennale della AICQ di essere il punto di riferimento della Cultura della Qualità in Italia.*

Il convegno, pur nell'arco di un solo giorno, presentava la sintesi ed una selezione di merito di un ampio lavoro preparatorio di panoramiche su quanto sta avvenendo nei vari comparti della società, generate da 140 memorie, raccolte in un CD.

A - ambiti di applicazione della qualità considerati

A1 - Agroalimentare, A2 - Enti Locali, A3 - Industria, A4 - Infrastrutture e Costruzioni
A5 - Pubblica Amministrazione, A6 - Sanità, A7 - Scuola, A8 - Software, A9 - Sport, A10 - Trasporti
A11 - Turismo e beni culturali, A12 - Università, A13 - Altri

B - tematiche trasversali

B1 - Assessment di Conformità, B2 - Certificazione ed Accredimento, B3 - EFQM: Livelli di Eccellenza
B4 - Leggi ed Accredimenti Regionali, B5 - Le professionalità per la Qualità e loro riconoscimento
B6 - Premi Qualità, B7 - Responsabilità Sociale, B8 - Ambiente, B9 - Misurazioni e Metrologie Generali

C - approcci e strumenti

C1 - Benchmarking, C2 - Customer Satisfaction, C3 - Leadership, C4 - Qualità e Risorse Umane
C5 - Sei Sigma, C6 - Strumenti Statistici

