



QUALITÀ 2015: evoluzioni ed esperienze in Italia e nel Mondo

Giugno 2015



Report finale della Ricerca

Qualità 2015: evoluzioni ed esperienze in Italia e nel Mondo

Large version

Giugno 2015

Rapporto in edizione integrale, del 30 giugno 2015. Disponibile solo in formato digitale sui siti web dei partner del progetto.

Indice

RINGRAZIAMENTI	8
EXECUTIVE SUMMARY	9
1. INTRODUZIONE	11
2. LE PIÙ RECENTI EVOLUZIONI DEL CONCETTO DI “QUALITÀ”: DAGLI ANNI D’ORO AD OGGI	12
2.1 INTRODUZIONE ALL’EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI QUALITÀ	13
2.1.1 <i>Introduzione</i>	13
2.1.2 <i>Evoluzione e caratterizzazione degli approcci alla Qualità</i>	15
2.1.3 <i>Le definizioni di Qualità nella storia</i>	17
2.1.4 <i>Modelli e approcci alla Qualità</i>	19
2.1.5 <i>Gli sviluppi più recenti</i>	28
2.1.6 <i>Tavola sinottica dell’evoluzione e caratterizzazione degli approcci alla Qualità</i>	31
2.1.7 <i>Matrice degli stakeholder della Qualità nelle sue diverse declinazioni</i>	33
2.1.8 <i>Note bibliografiche</i>	34
2.2 IL RUOLO DELLA CERTIFICAZIONE NELLA DIFFUSIONE DELLA QUALITÀ IN ITALIA	35
2.2.1 <i>Introduzione</i>	35
2.2.2 <i>Qualità e certificazione di sistema e di prodotto</i>	35
2.2.3 <i>Aspettative connesse ad una certificazione di sistema ai sensi delle norme ISO 9001 e ISO 14001</i>	37
2.2.4 <i>Benefici indotti dalla certificazione di sistema e di prodotto</i>	39
2.2.5 <i>Criticità connesse alla certificazione dei sistemi di gestione e di prodotto</i>	41
2.2.6 <i>Differenze tra l’implementazione di un sistema di gestione aziendale in ambito volontario, oppure dovuto ad imposizioni esterne</i>	42
2.2.7 <i>Conclusioni</i>	44
2.2.8 <i>Note bibliografiche</i>	45
2.3 DAL TQM AI MODELLI DI ECCELLENZA: L’ESPERIENZA DELL’EFQM E DEL CAF	46
2.3.1 <i>Evoluzione del modello EFQM e del Premio</i>	46
2.3.2 <i>I Premi ed i Riconoscimenti EFQM</i>	48
2.3.3 <i>Il Modello attuale e gli scenari di evoluzione futuri</i>	51
2.3.4 <i>Il Modello EFQM come riferimento per i Premi nazionali</i>	53
2.3.5 <i>Dati sulla partecipazione ai Premi e Riconoscimenti EFQM</i>	53
2.3.6 <i>Studi sui possibili impatti del modello</i>	56
2.3.7 <i>EFQM e le best practices</i>	57
2.3.8 <i>Il Modello CAF</i>	60
2.4 L’ESPERIENZA DEI PREMI TQM IN ITALIA	63
2.4.1 <i>I Premi APQI basati sul Modello EFQM</i>	64
2.4.2 <i>I Premi aventi come riferimento il Modello EFQM</i>	71
2.4.3 <i>Il Premio Qualità PPAA basato sul Modello CAF</i>	77
2.4.4 <i>I fattori di successo delle organizzazioni eccellenti</i>	78
2.5 L’IMPORTANZA DELL’APPROCCIO LEAN SUI SISTEMI QUALITÀ DELLE ORGANIZZAZIONI	80
2.5.1 <i>Premessa</i>	80
2.5.2 <i>Breve storia del Lean Thinking</i>	80
2.5.3 <i>Il successo dell’approccio Lean: mito o realtà?</i>	81
2.5.4 <i>La strada per competere: qualità o valore?</i>	83
2.5.5 <i>La ricetta per una qualità sostenibile? Non generare prodotti difettosi</i>	85
2.5.6 <i>5S, Poka Yoke, TPM: alcuni strumenti Lean per la qualità autonoma</i>	86
2.5.7 <i>La qualità sostenibile: il risultato di un flusso tirato</i>	88
2.5.8 <i>Conclusioni</i>	89
2.5.9 <i>Note bibliografiche</i>	90
2.6 LA QUALITÀ OLTRE AL CONCETTO DI SISTEMA DI GESTIONE	91

2.6.1	<i>Multidimensionalità del concetto di Qualità</i>	91
2.6.2	<i>La qualità del sistema economico: dal quanto al cosa, come e per chi produciamo e quando</i>	95
2.6.3	<i>Qualità dei beni e dei servizi</i>	96
2.6.4	<i>Qualità e modelli di consumo</i>	98
2.6.5	<i>Qualità delle persone e della qualità dei beni</i>	100
2.6.6	<i>Misurare la qualità: nuovi indicatori oggettivi e di comportamento</i>	102
2.6.7	<i>Note bibliografiche</i>	104
3.	LA DIFFUSIONE DELLA “QUALITÀ” IN ITALIA	105
3.1	PRESENTAZIONE DEL CONTESTO	105
3.1.1	<i>Le caratteristiche del sistema produttivo italiano</i>	106
3.1.2	<i>Fotografia della competitività del Sistema Paese</i>	110
3.2	LA QUALITÀ IN CIFRE	118
3.2.1	<i>I dati sullo sviluppo dei sistemi di gestione: le certificazioni</i>	120
3.2.2	<i>I dati sullo sviluppo dei sistemi di gestione: i premi</i>	131
3.2.3	<i>L’analisi della situazione</i>	133
3.3	ATTORI ED ESPERIENZE	137
3.3.1	<i>Normazione e Accredimento</i>	138
3.3.2	<i>Promozione della qualità</i>	143
3.3.3	<i>Gestione dei Premi nazionali</i>	162
3.3.4	<i>Promozione di singoli approcci alla qualità</i>	169
4.	CONFRONTO CON LE ESPERIENZE REALIZZATE NEL MONDO	173
4.1	INTRODUZIONE	173
4.1.1	<i>I grandi eventi che hanno condizionato l’economia mondiale</i>	174
4.1.2	<i>Key findings delle esperienze internazionali</i>	176
4.2	EUROPA	181
4.2.1	<i>Austria</i>	182
4.2.2	<i>Francia</i>	190
4.2.3	<i>Germania</i>	199
4.2.4	<i>Paesi Bassi</i>	214
4.2.5	<i>Russia</i>	221
4.2.6	<i>Spagna</i>	229
4.2.7	<i>Svizzera</i>	242
4.2.8	<i>United Kingdom</i>	250
4.2.9	<i>Altri paesi Europei</i>	262
4.3	AMERICA	279
4.3.1	<i>Brasile</i>	279
4.3.2	<i>Canada</i>	292
4.3.3	<i>Messico</i>	317
4.3.4	<i>Stati Uniti</i>	330
4.4	ASIA	357
4.4.1	<i>Emirati Arabi Uniti – Abu Dhabi</i>	357
4.4.2	<i>Cina</i>	366
4.4.3	<i>Corea del Sud, Repubblica di Corea</i>	384
4.4.4	<i>Giappone</i>	398
4.4.5	<i>Giordania</i>	419
4.4.6	<i>India</i>	427
4.4.7	<i>Indonesia</i>	447
4.4.8	<i>Israele</i>	458
4.4.9	<i>Turchia</i>	465
4.5	OCEANIA	472
4.5.1	<i>Australia</i>	472
4.6	AFRICA.....	484

4.6.1	<i>Sudafrica</i>	484
4.6.2	<i>Nigeria</i>	495
5.	RISULTATI DELL'ASCOLTO DEGLI ATTORI DEL SISTEMA QUALITÀ ITALIA.....	503
5.1	LA METODOLOGIA	503
5.2	IL QUADRO CHE EMERGE	504
5.3	LE PROPOSTE FORMULATE	508
5.4	LE BUONE PRATICHE SEGNALATE.....	510
6.	RACCOMANDAZIONI FINALI: LEZIONI APPRESE E PROPOSTE PER IL FUTURO	518
6.1	GLI ATTORI DELLA QUALITÀ	520
6.2	GLI STRUMENTI E LE AZIONI PER LA QUALITÀ.....	522
7.	RIFERIMENTI	527
8.	RIFERIMENTI ORGANIZZAZIONI PER PAESE RAGGRUPPATE PER TIPOLOGIA	530
9.	ACRONIMI	580
	ALLEGATO 1: MATRICE CONFRONTO PAESI	590
	ALLEGATO 2: GLOBAL COMPETITIVENESS INDEX	596
	ALLEGATO 3: COMPETITIVE INDUSTRIAL PERFORMANCE INDEX	606
	ALLEGATO 4: GDP GROWTH (ANNUAL %)	610