



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.

1. Introduzione

Centralità del cliente e dei suoi bisogni; struttura organizzativa efficiente, snella e governata con responsabilità e attenzione a tutte le parti interessate, in una visione di rete e partnership con fornitori e istituzioni; miglioramento delle performance ambientali; miglioramento continuo e innovazione basati sul valore e lo sviluppo delle persone e sulla capitalizzazione delle esperienze e della conoscenza pregiata: sono solo alcuni dei contributi in termini concettuali che la Qualità ha apportato alla ricerca dell'innovazione e dell'eccellenza nei sistemi organizzativi (sia di imprese che di Pubbliche amministrazioni) per uno sviluppo sostenibile nel tempo. Sono i fattori che hanno consentito a molte imprese e organizzazioni pubbliche e private di avere successo e mantenere nel tempo un alto livello di competitività per la qualità dei loro prodotti o servizi, nonostante le varie crisi che si sono succedute a livello nazionale e mondiale.

Ma quanti di questi principi sono diventati parte integrante della cultura manageriale nei diversi Paesi e in particolare in Italia? Quali aspetti e strumenti del concetto qualità e quali iniziative hanno contribuito ad uno sviluppo del Sistema Paese e cosa resta da fare?

Obiettivo della ricerca "*Qualità 2015: evoluzioni ed esperienze in Italia e nel Mondo*", realizzata da QUINN - Consorzio Universitario in Ingegneria per la Qualità e l'Innovazione (già Qualital) nel 2014 in partnership con ACCREDIA, APQI, CONFINDUSTRIA, EFQM e FONDAZIONE SYMBOLA, è stato dare risposte a queste domande attraverso un percorso di raccolta e analisi di dati quali-quantitativi e di riflessioni su informazioni, situazioni e esperienze emblematiche sia del nostro Paese che provenienti dai maggiori Paesi industrializzati e da quelli in condizioni di forte sviluppo. Tali fonti sono state integrate da un processo di ascolto e confronto con testimonianze, raccolte dal campo attraverso survey con manager, esperti e consulenti che, nel nostro Paese, negli ultimi venti anni si sono spesi con la propria professionalità per migliorare il modo di fare impresa così come di gestire i servizi pubblici.

La ricerca, che è l'attualizzazione di una precedente analisi condotta nel 1996, in particolare ha inteso focalizzare l'attenzione sulle evoluzioni del concetto di Qualità dagli anni '90 ad oggi (capitolo 2), realizzando poi un confronto con quanto fatto in Italia (capitolo 3) e nel resto del mondo (capitolo 4) per arrivare infine, anche attraverso il coinvolgimento di esperti della materia coinvolti attraverso una specifica survey on line (capitolo 5), a formulare delle indicazioni operative di azioni da realizzare per supportare la diffusione della cultura della Qualità, dell'innovazione e dell'Eccellenza nel nostro Paese e per la crescita della competitività del suo Sistema economico-produttivo (capitolo 6).

Il presente documento è indirizzato quindi a diversi interlocutori:

- gli opinion leader che intendono ricercare indirizzi su iniziative funzionali al rilancio della competitività del nostro Sistema Paese;
- esperti e professionisti del *quality management* che intendono avere un quadro d'insieme attualizzato e soprattutto indicazioni su benchmark che prefigurino i possibili sviluppi dei prossimi anni;
- infine ai neofiti della materia che vogliono introdursi alla conoscenza del ruolo giocato oggi e indicativamente domani dal movimento per la qualità in Italia e nel Mondo.