

Qualità

n.1

gennaio/febbraio

2014

Dal 1971 la rivista italiana per i professionisti della qualità e dei sistemi di gestione



Posta Italiana s.p.a. - Spediziona in Abbonamento Postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art.1 comma 1 - DCB Milano - Contiene I.P.

IN PRIMO PIANO

SOSTENIBILITÀ DELLO SVILUPPO E DELLA CRESCITA

Considerazioni sui riti fondanti della nostra società

di Marco AIME

LA QUALITÀ DEI SERVIZI AI CITTADINI

20 anni fa

«la carta dei servizi pubblici»

Il Progetto Qualità
della Città di Torino

Qualità nel trasporto
pubblico in Sardegna

MISURARE LA QUALITÀ

Defining and measuring
quality of life and wellbeing,
between complexity and limit

Un modello di accreditamento
per il servizio sanitario nazionale

Come uscire dalla crisi

INNOVAZIONI QUOTIDIANE

Lo sviluppo di progetti «agili»

Controllo e governo dell'innovazione

È possibile innovare i meeting
professionali?

APPROFONDIMENTI & RUBRICHE

>> Il Direttore



Superior stabat lupus . . .

«*Ad rivum eundem lupus et agnus venerant, siti compulsi. Superior stabat lupus, longeque inferior agnus*». Con queste parole, Fedro - ispirandosi a Esopo - dipinge la scenografia immortale della favola "il lupo e l'agnello", che viviamo quotidianamente sulla nostra pelle di cittadini perché ci sono «*uomini che opprimono gli innocenti con falsi pretesti*» [come sintetizza, con velata tristezza, Fedro nella sua "morale" finale]. La favola sintetizza bene la vita quotidiana del cittadino che si reca al ruscello della vita per potersi abbeverare ed incontra troppo spesso il "lupo" di turno (nostrano e/o internazionale) che cerca di addebitargli ogni sorta di responsabilità che non ha, né potrebbe avere. È una lotta impari perché il cittadino quasi mai può vedere riconosciuti diritti e/o aspettative! Deve soccombere per definizione, oppure deve porsi alla perenne ricerca di giustificazioni, spiegazioni, uffici, scontrini, ricevute, documenti, argomenti, alibi, e così via.

Per rappresentare questo "rapporto" gli esempi sono talmente tali e tanti che ciascuno di noi potrebbe riempire un'intera enciclopedia; desidero citarne due a portata di mano: il "linguaggio esoterico" utilizzato nell'elaborazione di leggi, regolamenti, provvedimenti ed istruzioni (a partire da quello incredibile per la "dichiarazione dei redditi") rende indispensabile l'intervento di categorie di intermediari esperti; l'occupazione sistematica delle corsie preferenziali per i trasporti pubblici (soprattutto a Roma) per consentire i caroselli delle potenti autovetture della "casta" (non più "blu", però sempre accessoriate con scorte, lampeggianti, sirene, palette; e così via) mentre i cittadini aspettano lungamente i mezzi trasporto sempre più rarefatti per l'«efficientamento» del servizio. Del diritto «alla ricerca della felicità», caro alla cultura statunitense, qui non c'è più nemmeno l'ombra. Soprattutto per questo motivo il primo numero del 2014 della Rivista è dedicato alla "qualità della vita" nel 20° anniversario dell'emanazione della Direttiva sui «principi sull'erogazione dei servizi pubblici» del prof. Cassese avvenuta il 27 gennaio 1994; un altro grande sogno svanito! Per rispettare gli impegni presi con il "fiscal compact" si abbasseranno ulteriormente i livelli qualitativi dei servizi pubblici e, quindi, della vita quotidiana di tutti noi. Ci viene ripetuto come un mantra che l'unico obiettivo da conseguire è l'«**efficienza**», a prescindere dall'«**efficacia**» [tanto cara al popolo della Qualità]; ci impongono di operare sul "denominatore" (la quantità), piuttosto che sul "numeratore" (la qualità)!

Noi, maledettamente ottimisti, continuiamo a sperare sempre in un futuro migliore, anche se «*il futuro non sarà più quello di una volta*», come sottolineava Arthur C. Clarke. Sono state, quindi, simbolicamente apportate alcune piccole innovazioni (a partire dalla copertina) per rinforzare l'immagine, la reputazione ed il respiro internazionale della Rivista e, quindi, per poter esportare la "**cultura della Qualità made in Italy**".

Questo numero si apre con l'elzeviro dedicato ad alcune considerazioni «*sulla sostenibilità dello sviluppo e della crescita*», contributo autorevole dell'antropologo Marco Aime, professore dell'Università di Genova; gli articoli sono stati aggregati in tre aree tematiche:

- **la qualità dei servizi ai cittadini:** analisi dell'approccio alla qualità dei servizi pubblici secondo la direttiva 27.01.1994 «Carta dei Servizi»; il progetto Qualità della città di Torino; la qualità nel trasporto pubblico automobilistico in Sardegna;
- **misurare la Qualità:** definizione e misura della qualità della vita e del benessere (l'articolo della prof. Maggino è scritto volutamente in inglese per poter rispondere alle aspettative dei nostri lettori all'estero); modello di accreditamento dei laboratori medici; suggerimenti gestionali sul come uscire dalla crisi;
- **innovazioni quotidiane:** la sviluppo di progetti "agili"; considerazioni sul controllo e sul governo dell'innovazione; soluzioni per innovare i meeting professionali.

È doveroso il mio grato ringraziamento agli autori per gli autorevoli ed importanti scritti che hanno messo a disposizione di tutti i lettori di **Qualità**, ai quali auguro buona lettura e buon anno nuovo!

Sergio BINI

S O M M A R I O

I N P R I M O P I A N O

Considerazioni sulla sostenibilità dello sviluppo e della crescita **3**
Marco AIME

Editoriale

Superior stabat lupus ... **1**
Sergio BINI

Tema 1 La Qualità dei servizi ai cittadini

20 anni fa «la carta dei servizi pubblici» **6**
Sergio BINI

Il Progetto Qualità della Città di Torino **12**
Francesco D'ALESSANDRO, Alessandro MINELLI

Qualità nel trasporto pubblico in Sardegna **16**
Antonio SALIU

Tema 2 Misurare la Qualità

Defining and measuring quality of life and wellbeing, between complexity and limit **21**
Filomena MAGGINO

Un modello di accreditamento per il servizio sanitario nazionale **29**
Marco PRADELLA

Come uscire dalla crisi **35**
Renzo SERRA

ANNO NUOVO, «COPERTINA» NUOVA!

«Prima di aver aperto la bocca, i tuoi occhi avranno parlato per te» - coerentemente con il detto giapponese, la copertina è lo «sguardo» di una Rivista e, quindi, deve esprimere efficacemente messaggi anche al potenziale lettore. Per il nuovo «volto» di «QUALITÀ» è stata scelta una soluzione in grado di veicolare 4 semplici ossimori: impostazione innovativa & dimensione classica della sua tradizione storica; semplicità del disegno e del linguaggio & complessità della materia trattata da condividere; diventare «la» Rivista di tutti gli «addetti ai lavori» & conservare il forte radicamento con AICQ; conquistare un respiro internazionale & veicolare la forza della Qualità «made in Italy».

A noi piace molto e ci auguriamo piaccia anche ai nostri lettori!

Tema 3 Innovazioni quotidiane

Lo sviluppo di progetti «agili» **39**
Pier Luigi GUIDA

Controllo e governo dell'Innovazione **45**
Antonio L. RASSU

È possibile innovare i meeting professionali? 49
Pierluigi CANTONE e altri

Dal Mondo degli Auditor **52**
A cura di Sergio ATTINGENTI

Attività formativa **55**
a cura della REDAZIONE

Qualità

n. 1 gennaio/febbraio 2014
Edizione Nazionale AICQ
Autorizzazione del Trib. di Torino
n. 783 del Registro del 28/11/52

ISSN 2037-4186

Direttore responsabile
Sergio BINI

Redazione
Annalisa ROSSI

Segreteria di redazione
AICQ - via Cornalia, 19
20124 Milano
Tel. 02 66712484
Fax 02 66712510
aicqna.redazione@aicq.it

Comitato editoriale e di supporto
Composto da: Sergio Bini (coordinatore),
Presidente AICQ, Claudio Rosso, Pietro Fedele,
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Cecilia de Palma,
Piero Dettin, Italo Benedini.

Editore
Mediavalue srl
Via G. Biancardi, 2 - 20149 Milano
tel. +39 0289459724 - fax +39 0289459753
www.mediavalue.it - qualita@mediavalue.it

Redazione, grafica, impaginazione
e.ruzzolini@mediavalue.it

Abbonamenti
abbonamenti@mediavalue.it

Pubblicità
f.arpesani@mediavalue.it

Stampa
Italgrafica - Novara

Gli articoli di questo numero, pur ritenuti validi dagli editori per il loro contenuto, vengono pubblicati sotto la responsabilità degli Autori.

In conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e fatti salvi i diritti dell'interessato ex art. 7 del suddetto decreto, l'invio di Qualità autorizza AICQ stessa al trattamento dei dati personali ai fini della spedizione di questa pubblicazione.

Diritti riservati - Pubblicità inferiore 50%

Distribuzione: La rivista - bimestrale - è stampata in 8.000 copie a numero e ha distribuzione nazionale. Viene inviata a tutti i Soci AICQ in abbonamento postale, e ai responsabili qualità delle aziende.

Spedizione in abbonamento postale - DL 353/2003 (conv. in L. 27/2/2004 n. 46) art. 1 comma 1 - DCB Milano.

Prezzi di vendita per l'Italia: una copia € 5,00, copia arretrata € 5,00, abbonamento annuo (6 numeri) € 55,00. Per l'estero: una copia € 10,00.
Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico sul c/c bancario: IBAN IT33N0569634070000002372X67 intestato a Mediavalue srl