

Qualità

n.5/2013 Settembre/Ottobre

QUALITÀ E SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ E SICUREZZA
ISO/IEC 27001 E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
UNI 11097:2003 E BALANCED SCORECARD



TURISMO

DIMENSIONI DI FRUIZIONE SENSORIALE DEI LUOGHI
TRE CASI DI STUDIO:
ISOLA DI CAPRI, MATERA, «ABRUZZO-SHIRE»



QUALITÀ CONSUMI E CONSUMATORI



TECNICHE PER QUALITÀ E AMBIENTE

APPROFONDIMENTI
RUBRICHE





Tutto ciò di cui hai bisogno
in un **UNICO SOFTWARE**

DVR, DVRS, POS, DUVRI

ANALISI AMBIENTALE


RISCHI GRADUATI

BS OHSAS 18001

ISO 14001

ISO 9001

M. O. 231

- 
- *Gruppo di lavoro condiviso via web*
 - Soluzione **multi-utente** e **multi-azienda**
 - Sistema completamente **"paperless"**
 - *Portale web per la gestione dei fornitori e dei lavoratori*
 - **Sorveglianza sanitaria, Formazione, DPI, Manutenzioni**
 - **Gestione documentale** e molto altro ancora ...

Visita

www.626 SUITE.it
per maggiori informazioni



Numero Verde
800-189.771
Info e Servizi Commerciali
Lun Ven 09:00 13:00 14:30 18:30

FEDERAZIONE NAZIONALE

20124 Milano - via Cornalia, 19
tel. 02 66712484 - fax 02 66712510
aicqna.segreteria@aicq.it - <http://www.aicqna.com>
Presidente: Lucio Luconi
Vicepresidente: Egidio Cascini, Fazio Caroti
Assemblea: Federica Galleano, Egidio Cascini,
Alberto Bobbo, Andrea Minarini, Fazio Caroti, Sergio Bini,
Antonio Lanzotti, Santo Paternò
Giunta esecutiva: Lucio Luconi, Egidio Cascini,
Fazio Caroti, Claudio Rosso, Sergio Bini, Massimo Tronci,
Alberto Bobbo, Ettore La Volpe.
Segretario Generale: Ettore La Volpe
Segreteria Nazionale: Annalisa Rossi

ASSOCIAZIONI TERRITORIALI DELLA FEDERAZIONE

AICQ - Associazione Italia Centronord

20124 Milano - via M. Macchi, 42 - tel. 02 67382158
fax 02 67382177 - segreteria@aicqcn.it
Presidente: Egidio Cascini

AICQ - Associazione Piemontese

10128 Torino - via Genovesi, 19 - tel. 011 5183220
fax 011 537964 - info@aicqpiemonte.it
Presidente: Federica Galleano

AICQ - Associazione Tosco Ligure

c/o CIPAT Via dei Pilastrini n°1/3 50121 Firenze
Tel. e fax 055 481524
Presidente: Fazio Caroti

AICQ - Associazione Triveneta

30174 Mestre (VE) - Galleria Giacomuzzi, 6
tel. 041 951795 fax 041 940648 - info@aicqtv.net
Presidente: Alberto Bobbo

AICQ - Associazione Emilia Romagna

40129 Bologna - via Bassanelli, 9/11
tel. 3355745309 - fax 051 0544854 - info@aicqer.it
Presidente: Andrea Minarini

AICQ - Associazione Centro Insulare

00185 Roma - via di San Vito, 17 - tel. 06 4464132
fax 06 4464145 - info@aicqci.it
Presidente: Sergio Bini

AICQ - Associazione Meridionale

80125 Napoli - via Giulio Cesare, 101 - tel. 081 2396503
fax 081 6174615 - segreteria@aicq-meridionale.it
Presidente: Antonio Lanzotti

AICQ - Associazione Sicilia

90139 Palermo - via F. Crispi 120,
c/o Ordine degli Ingegneri
della Provincia di Palermo
cell. 393 9033933 - fax 091 9889355
segreteria@aicqsicilia.it
Presidente: Santo Paternò

FEDERATE DI SCOPO DELLA FEDERAZIONE

AICQ - SICEV

20124 Milano - via Cornalia 19
tel. 02 66713425 - fax 02 66712510
aicqsicev.segreteria@aicq.it

SETTORI TECNOLOGICI

Settore Alimentare

Presidente: Claudio Mariani

Settore Autoveicoli

Presidente: Federico Rivolo

Settore Costruzioni Civili

Presidente: Antonino Santonocito

Settore Elettronico ed Elettrotecnico

Presidente: Giovanni Mattana

Settore Servizi per i Trasporti

Coordinatore: Paola Protani

Settore Turismo

Presidente: Caterina Fioritti

Settore Trasporto su Rotaia

Presidente: Gianfranco Saccione

Settore Education

Presidente: Paolo Senni Guidotti Magnani

Settore Sanità

Presidente: Mauro Toniolo

COMITATI TECNICI

Comitato Ambiente e Energia

Presidente: Antonio Scipioni

Comitato Salute e Sicurezza

Coordinatore: Diego Cerra

Comitato Metodi Statistici

Presidente: Egidio Cascini

Comitato Metodologie di Assicurazione della Qualità

Presidente: Francesco Carrozzini

Comitato Normativa e Certificazione dei Sistemi Gestione Qualità

Presidente: Cecilia de Palma

Comitato Qualità

del Software e dei servizi IT

Presidente: Mario Cislighi

Comitato Risorse Umane e Qualità del Lavoro

Presidente: Piero Dettin

Comitato Laboratori di Prova e Taratura

Presidente: Massimo Pradella

Comitato Responsabilità Sociale

Presidente: Sergio Fornai



sommario

Editoriale

La Qualità non è mai un caso ... 3

Sergio BINI

Tema 1 - La Qualità e la Società dell'Informazione

Sistema integrato Qualità e Sicurezza dell'informazione 6

M. CISLAGHI, F. CUOMO, A. RASSU, P. RIPPA, V. TETA, E. TOSCANO

ISO/IEC 27001 per la sicurezza delle informazioni 16

Roberto BARACCO

La norma UNI 11097:2003 per le balanced scorecard 20

Sergio BINI, Luigi BUGLIONE

Tema 2 - Turismo

Le dimensioni di fruizione sensoriale dei luoghi 24

Fiammetta PILOZZI

L'Isola di Capri 27

Luciano GAROFANO

Matera si candida a capitale europea della cultura 2019 29

Loredana BIANCO, Gennaro PANNIELLO

Il fenomeno «Abruzzo - Shire» 32

Antonio BINI

Tema 3 - La Qualità e i Cittadini - Consumatori

L'esperienza del Consumers' Forum 35

Alessandra PILONI

Tema 4 - Tecniche per la Qualità e Ambiente

I "perché" delle analisi di affidabilità 37

Francesco CARROZZINI

Progetto e manutenzione: dalla statistica alla probabilità 39

R. PAGGI, V. BISTI, G. MARIOTTI, A. PAGGI

L'approfondimento

Il «business sociale» per ripensare l'Impresa 45

Enrico M. MOSCONI

Rubrica Il commento alle norme 48

A cura di Ennio NICOLOSO

Rubrica Dal Mondo degli Auditor 50

A cura di Sergio ATTINGENTI

Rubrica Anfia 53

A cura di Marco MANTOAN

Attività formativa 54

a cura della REDAZIONE

Osservatorio ACCREDIA 56

La domanda di certificazione di qualità nel sistema d'impresa



La redazione di QUALITÀ ringrazia il dott. G. MATTANA per aver consentito l'uscita del numero della Rivista ancora una volta con la sua "firma" di Direttore, in attesa del completamento dei formali adempimenti relativi al subentro del nuovo Direttore; la responsabilità editoriale del presente numero di QUALITÀ rimane dell'ing. Sergio BINI, che ne ha diretto e curato la realizzazione.

n. 5 settembre/ottobre 2013

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

ISSN 2037-4186

Direttore responsabile
Giovanni Mattana

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

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

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

Abbonamenti
abbonamenti@mediavalvalue.it

Pubblicità
f.arpesani@mediavalvalue.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 Mediavalvalue srl