



# 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.

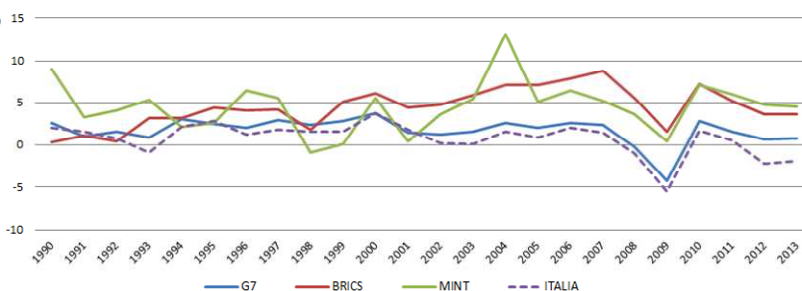
# Executive summary

Il quadro macro-economico italiano presenta una situazione in chiaro-scuro: il sistema produttivo ancora vitale, seppur fiaccato dalla lunga crisi, risente di un Sistema Paese con elementi di fragilità strutturali che se non affrontati potranno mettere in difficoltà anche le realtà dinamiche che fanno dell'Italia ancora oggi uno dei principali paesi manifatturieri del mondo (si vedano i dati riportati nello schema).

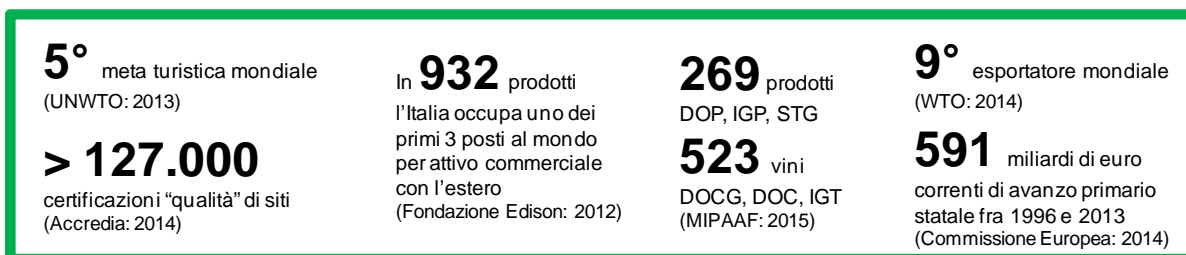
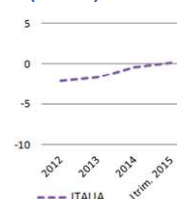
In termini complessivi il confronto internazionale mette in evidenza la relativa competitività del Sistema Paese e il perdurare di problematiche strutturali riassumibili in: alto debito, difficoltà di accesso al credito e tasso elevato di pressione fiscale che frenano gli investimenti; difficoltà delle istituzioni a trovare soluzioni per rilanciare la crescita, rigidità del mercato del lavoro e conseguente difficoltà a creare posti di lavoro e a valorizzare i talenti selezionati dal sistema dell'alta formazione.



**Andamento  
del PIL nel  
periodo  
1990-2013**  
(World Bank)



**Italia  
2012-2015**  
(ISTAT)



## Un Sistema Paese in "chiaro e scuro"

In questo contesto di incertezza per le organizzazioni la dotazione di strumenti e metodi di gestione efficaci, efficienti, che assicurino flessibilità e capacità di rapida risposta è assolutamente vitale per affrontare mercati competitivi e in continuo cambiamento.

Gli ultimi venti anni hanno confermato, se ce ne fosse stata la necessità, che la crescita della competitività del nostro Paese passa, seppur non esclusivamente, attraverso la crescita della cultura manageriale e gestionale delle nostre imprese, della nostra Pubblica amministrazione e di tutti quei soggetti che contribuiscono a creare valore nel Sistema Paese: in sintesi nella "Qualità" del sistema economico-produttivo.

I dati raccolti e l'analisi compiuta hanno dimostrato che questo contributo ha vissuto di luci ed ombre. In quegli ambiti e settori, dove per vari motivi si è dovuto adottare in maniera sostanziale un approccio al *quality management* (per la competitività del "mercato") o si è scelto volontariamente di portarlo avanti in maniera convinta (per la visione del management e/o della proprietà), il fattore "Qualità" ha contribuito a determinarne la competitività.

Il Sistema Paese ha avuto indubbi benefici là dove si è puntato sul fattore qualità, spesso abbinandolo a innovazione, sostenibilità e responsabilità: non solo nel settore industriale (vedasi l'aver mantenuto, nonostante tutto, elevate quote di esportazione in molti settori dove della qualità di prodotto e di sistema se ne è fatto una cultura di fondo), ma anche in alcuni ambiti della Pubblica Amministrazione dove, seppur a macchia di leopardo, sono stati introdotti approcci di qualità di prodotto e sistema (come emerge dai dati ricavabili dai Premi sulla Qualità organizzati dal Dipartimento della Funzione pubblica in collaborazione con APQI).

Allora cosa resta da fare per portare il Sistema alla Qualità? Come capitalizzare le esperienze di successo emerse a livello nazionale e internazionale di chi ha applicato nel modo efficace questi approcci?

La valutazione dei risultati raggiunti negli ultimi venti anni, la lettura delle esperienze di successo e, soprattutto, degli insuccessi, la ridotta disponibilità di risorse fanno emergere alcune necessità ineludibili e strettamente correlate:

- proposizione di spazi di confronto;
- condivisione dei programmi degli attori;
- attivazione di partnership;
- coordinamento delle iniziative;
- concentrazione delle risorse.

Diversi possono essere gli strumenti di azione a livello nazionale per promuovere la diffusione della cultura della qualità, dell'innovazione, della sostenibilità e della responsabilità. Questi possono spaziare su diversi piani di azione:

- I. attivazione di un sistema di misurazione del livello della Qualità del Paese, della Pubblica Amministrazione, delle imprese, dei prodotti e dei servizi
- II. definizione e coordinamento di iniziative nazionali per la Qualità (istituzione di una Cabina di regia per la promozione della Qualità del Sistema Paese, valorizzazione delle relazioni fra il sistema di Accreditamento e sistema delle imprese, creazione di ambienti on line di condivisione)
- III. diffusione e radicamento della cultura della Qualità e dell'Eccellenza, in particolare attraverso l'integrazione nei diversi percorsi scolastici e universitari dell'insegnamento dei principi base della buona gestione organizzativa
- IV. promozione di campagne nazionali e regionali di sensibilizzazione (discorso annuale alla Nazione del Capo del Governo; coinvolgimento della RAI quale servizio pubblico; Mese della Qualità (novembre); rafforzamento del Premio del Presidente della Repubblica e la razionalizzazione dei premi nazionali; attivazione esperienze del modello degli *Ambassadors of European Excellence* (AEE))
- V. promozione e sviluppo della qualità della Pubblica Amministrazione
- VI. introduzione dei temi della qualità nella politica industriale del Paese
- VII. rafforzamento del Sistema Qualità Italia riassumibile in tre linee di azione: rilancio dei modelli dei premi; condivisione di esperienze e buone pratiche; eventi sul territorio
- VIII. miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi attraverso la promozione di criteri di selezione dei fornitori della Pubblica Amministrazione che affianchino all'economicità la valorizzazione delle capacità di gestione e controllo così come la valutazione delle forniture passate.