

Il contesto e la preparazione per la costituzione di AICQ

Nello scenario della ricostruzione post bellica, nell'ambito del Piano Marshall viene creata in Europa un'Agenzia Europea per la Produttività. Il braccio operativo dell'Agenzia è costituito dai Comitati Nazionali per la Produttività (quello italiano con base a Roma, alla dipendenza del Consiglio dei Ministri), con il compito specifico di divulgare i metodi del Controllo di Qualità, in produzione e nella ricerca applicata.

Durante lo sforzo bellico della seconda guerra mondiale, l'applicazione negli Usa dei metodi statistici diede un gigantesco contributo alla produttività, tanto da essere indicata, dal consigliere scientifico di Churchill, come il più grande singolo contributo alla vittoria degli alleati. Padroneggiare la variabilità dei fenomeni comportava il saperla rilevare, interpretare, ridurre e dominare.

Era un sapere utilissimo, utilizzato anche nelle strutture di supporto degli eserciti sui fronti di battaglia, anche in Italia anche in Giappone. Ma, in Italia, poche furono le aziende che diedero immediata importanza a questo nuovo sapere; tra queste si può citare il caso della RIV con corsi a partire dall'inizio degli anni '50, organizzati dall'ing. Mario Pistamiglio. Ma il tema ritornò d'attualità nell'ambito delle iniziative per la ricostruzione del paese.

1955- Primo Convegno Nazionale sul Controllo della Qualità, alla Fiera di Milano il 15 Aprile del 1955.

15 Maggio 1955- Nascita dell'AICQ

Viene costituita formalmente l'Associazione Italiana per il Controllo della Qualità (AICQ), e depositato lo Statuto. La sede centrale viene fissata a Milano (ospite dell'UNI), ma viene contestualmente istituita la Sezione di Milano (con Presidente il prof. Sillano) e subito dopo la Sezione di Torino, per iniziativa del dott. Frisetti.

1957 AICQ, concorre alla nascita della European Organization for Quality Control (EOQC, poi EOQ) insieme alle consorelle di Germania, Regno Unito, Olanda e Francia

La struttura e la composizione

Se si esamina la composizione dei 16 Soci fondatori e successivamente quella, per esempio dei componenti del Consiglio Nazionale 1967-69 (e dei corrispondenti Consigli delle Sezioni di Milano e Piemontese), appare una nettissima prevalenza della grande industria manifatturiera: Fiat, Face Standard, Montecatini Edison, Pirelli, Necchi, Falck, Ignis, SGS, RIV-SKF, Olivetti, Telettra, ...

Tra i Soci Onorari troviamo il prof. Sebastian Littaurer della Columbia University, il dr. Albin Benson e il prof. Paul Clifford (Usa), ed il prof. Francesco Brambilla, insigne docente della Bocconi.

I Presidenti Nazionali di questo periodo sono stati: il dottor Carlo Rossi, Presidente UNI, fino al 1964, il prof. Pietro Sillano, fino al 1976, l'ing. Umberto Turello, fino al 1984.

Le sezioni territoriali

Sulla base dello Statuto del 1955 la struttura iniziale si era arricchita di Nuove Sezioni Territoriali (all'iniziale sezione di **Milano** si era subito aggiunta la sezione **Piemontese** (per brevissimi periodi erano comparse sezioni a Udine, Napoli, Genova), poi la **Triveneta** nel 1967, la **Meridionale** nel 1971, cui farà seguito la **Italia centrale (Roma)** nel 1974); a questa struttura 'verticale' si era affiancata una struttura 'orizzontale', costituita da **Comitati e Gruppi di lavoro**.

Nel 1974 AICQ raggiunge gli 800 Soci.

Le principali attività

Possono essere identificate nella:

- o organizzazione di Convegni
- o presentazione e pubblicazione di Studi ed applicazioni
- o comunicazione con i Soci
- o organizzazione di Corsi e Seminari

La formazione e diffusione della disciplina

È stata fin dall'inizio una delle attività più importanti.

Indubitabile merito storico dell'AICQ è quello di aver diffuso il sapere del controllo statistico dei processi, sia attraverso l'applicazione ai più vari contesti, sia come diffusione dei metodi attraverso corsi e seminari.

I primi corsi iniziarono subito dopo la costituzione dell'AICQ, sia nella sezione di Milano che in quella piemontese. I corsi sul controllo statistico organizzati a Milano in collaborazione con l'Assolombarda, raggiunsero anche i cento iscritti per corso ed ebbero come docenti A. Molaroni, G. Intrieri, U. Turello, L. Negrone, A. Smid.

A questi primi corsi ne fecero seguito altri entro un ventaglio più articolato.

Nel 1968 fu avviato anche il primo dei Corsi sul filone dell'Affidabilità, a cura di G. Costamagna, G. Mattana, A. Dolazza.

Per tutti gli anni '70 crebbe l'offerta di questi saperi e vi si aggiunsero altri corsi di taglio organizzativo, ad esempio sui rapporti cliente-fornitore.

Ma anche l'applicazione dei metodi della qualità e affidabilità a specifici problemi delle organizzazioni vedeva numerosissimi contributi in seminari e incontri, oltre che nei Convegni Nazionali.



Sviluppo negli anni '60 e '70

Aspetti centrali del periodo, oltre al consolidarsi della struttura organizzativa, erano stati la **diffusione dei metodi statistici e successivamente di quelli affidabilistici**, con attenzione prevalente alla **qualità del prodotto**, e poi al radicarsi dei **metodi di "assicurazione qualità"**.

Per tutti gli anni '60 e '70 s'intensificano i rapporti con l'EQO, con l'International Academy for Quality e con la ASQC, culminanti nel convegno di Venezia del 1975. U. Turello diventa presidente EQO per il biennio 1965-66 e V. Cantarelli per il 1975-77.

Ai primi Settori tecnologici e merceologici interessati ad applicare i metodi della qualità (**siderurgia, tessile, automobile, chimica**) si aggiungono ora l'**alimentare, il farmaceutico, l'elettronico, il militare**, in parte collegati ai numerosi Settori e Comitati EQO nel frattempo istituiti.

1981- Cambiamenti nella struttura associativa

Nel 1981 l'AICQ diventa una federazione di associazioni territoriali, dotate di autonomia amministrativa, economica e gestionale, giuridicamente indipendenti, provviste di un proprio statuto.

Alla federazione nazionale vengono assegnati i compiti di coordinare le attività delle federate, di curare le attività a carattere nazionale e internazionale, di rappresentare l'Italia nella EQO.

L'associazione modifica anche il proprio nome, da Associazione Italiana per il Controllo della Qualità a quello di Associazione Italiana per la Qualità. Dal 1 gennaio 1982 entra in vigore il nuovo statuto.

Nel 1983 entra nell'AICQ, formalmente come nuova federata di Emilia-Romagna, anche la ANGQ, Associazione Italiana per la Garanzia della Qualità, che si occupava di assicurazione qualità/ garanzia qualità prevalentemente in campo nucleare e aerospaziale.

Il numero dei soci individuali delle varie Territoriali raggiunge nel 1985 quota 964 e quello dei soci collettivi (aziende) quota 285, per un totale, non pesato, di 1214 Soci.

Anche i Settori tecnologici ed i Comitati tecnici trovano formale riconoscimento nel nuovo statuto e ruolo nel Consiglio Nazionale.

Settori tecnologici e comitati (situazione 1985)

- Settore Autoveicoli, presso Associazione Piemontese
- Settore Alimentare
- Settore Chimico Farmaceutico e Cosmetico
- Settore Elettronico

- Settore Aerospaziale, presso Associazione Garanzia Qualità
- Settore Energia
- Comitato Partecipazione e Motivazione del Personale nell'Impresa,
- Comitato Affidabilità, presso Associazione Centro Nord
- Comitato Metodi Gestione Qualità, presso Associazione Garanzia Qualità

Il periodo 1980-2005 può essere suddiviso nelle seguenti fasi:

1. *I primi anni 80: la qualità come strumento di management*
2. *La seconda metà degli anni 80: il ruolo della qualità nel sistema paese*
3. *I primi anni 90: le idee e della qualità diventano cultura generale e pervasiva; la certificazione si espande.*
4. *I secondi anni 90: la dimensione dell'eccellenza e dell'emulazione-i premi qualità*
5. *I primi anni 2000: mettere sostanza nella Certificazione e sviluppo della dimensione dell'eccellenza, specie nei servizi.*

1. I primi anni 80: la qualità come strumento di management

Complessivamente gli anni 80 costituiscono un periodo di grande trasformazione dell'AICQ e di grandi evoluzioni nel contesto della qualità; elemento caratterizzante di tale periodo è l'affermarsi della qualità come strumento di management e come impegno del management verso la qualità.

Già il **convegno del 1980** aveva come tema *'la sfida della qualità negli anni 80'* e vedeva un importante contributo di A. V. Feigenbaum sul tema *Quality as a management responsibility*; il convegno era aperto da una *lectio magistralis* del professor Francesco Brambilla che, affrontando il tema del *'controllo statistico di qualità nelle sue linee evolutive'*, lo collocava nella storia del pensiero scientifico, che sintetizzava in quattro grandi periodi: quello del terzo millennio a.C. (la scrittura, la comunicazione, le città, nelle civiltà sumerica ed egizia), quello del quinto secolo avanti Cristo (il secolo di Pericle, Euclide, Aristotele, Platone), quello del Rinascimento e del 600 (Copernico, Galileo, Newton, Leibniz), e quello del 900 (Einstein, Plank, Freud, Russel, ma anche K. Pearson, e Galton, Carnap, Tarski, Morris, R. A. Fisher. F. Brambilla vedeva il controllo statistico come una componente essenziale delle modalità del conoscere ma (con intuizione anticipatrice) non solo come fatto in sé, ma come conoscenza condivisa che consente di raggiungere obiettivi comuni, come catena di sviluppo della conoscenza passando dalla personalizzazione, alla collaborazione, alla istituzionalizzazione, alla socializzazione.

Anche R. Bianco (Fiat) dedicava il suo intervento alla gestione tecnico-economica interfunzionale della qualità e affidabilità in azienda.

Dalle tavole rotonde del convegno emergeva una spinta al controllo totale di qualità, inteso come coinvolgimento delle varie funzioni aziendali e anche come motivazione del personale.

Negli anni '80 e in particolare nella prima metà di quegli anni, pur continuando i precedenti filoni a ricevere attenzione, si impone il tema del coinvolgimento del management come nuovo tema prevalente.

2. La seconda metà degli anni 80: il ruolo della qualità nel sistema paese

In questi anni si impone un nuovo tema: *il ruolo della qualità a livello paese e nella competizione tra paesi.*

Alcune nazioni hanno capito che la qualità ha un ruolo importante nella crescente competizione internazionale e nell'immagine paese e lanciano delle campagne nazionali rivolte alla diffusione della qualità.

Al convegno di Rimini dell'AICQ, 1986, la relazione d'apertura di Giovanni Mattana ha come tema *Frontiere della qualità, oggi, nelle metodologie, nelle organizzazioni, nelle nazioni*, con una disamina di quanto si sta muovendo per la qualità a livello di nazione e con un invito alla creazione di un sistema italiano per la qualità ed una campagna a livello nazionale.

Da una inchiesta INSEAD, ripetuta negli anni 1983, 84, 85, 86, la capacità di offrire una qualità *consistent and reliable* risulta al primo posto tra i fattori di successo indicati dalle imprese intervistate. Conseguenza di tale convinzione è il lancio, da parte dei vari governi di Campagne Nazionali per diffondere, sostenere, stimolare il sistema qualità del proprio paese, che può essere un fattore determinante nella suddivisione delle quote del mercato internazionale.

Giappone, Regno Unito, Usa, Svezia, Olanda, Francia, Repubblica democratica tedesca, Portogallo, Spagna, lanciano campagne nazionali per la qualità, articolate in iniziative e strumenti differenziati (pubblicazioni, congressi, settimana della qualità, istituzione di centri informativi nazionali, commissioni ad hoc, campagne pubblicitarie, treni della qualità che attraversano il paese, istituzione di premi, ecc.), ma tutte con lo stesso scopo di mobilitare le imprese, la pubblica amministrazione, i consumatori, affinché la qualità diventi un discorso di massa e non più per specialisti. Alcuni concetti moderni della qualità stanno prendendo piede, ma con convinzione ancora modesta e con insufficienti piani d'azione; anche in Italia la qualità comincia a porsi come questione nazionale, non più come problema delle singole aziende. Vengono lanciati quindi vari stimoli perché anche in Italia si prendano iniziative simili, ma senza significativi risultati.

3. I primi anni 90: le idee della qualità diventano cultura generale e pervasiva. La certificazione si espande

I due aspetti, quello della diffusione della cultura della qualità e dei suoi metodi e quello della certificazione crescono parallelamente; crescono, anche a livello di nazione, i confronti, le informazioni, gli scambi, la formazione alle nuove tecniche.

6. I secondi anni 90: la dimensione dell'eccellenza e dell'emulazione-i premi qualità MANCA!

Nuove attività: la Settimana Europea della Qualità

A partire dal 1996 anche l'AICQ accoglie l'invito dell'EOQ ad organizzare ogni anno, nella seconda settimana di novembre una settimana europea della qualità: in occasione di essa e nei periodi immediatamente precedente e successivo vengono organizzate da parte delle Federate, dei Settori, dei Comitati, numerose manifestazioni aperte per coinvolgere sul tema diversi attori del mondo economico e sociale. L'AICQ riesce ad organizzare anche una cinquantina di manifestazioni su tutto il territorio.

Inizia in questo periodo l'attività di lancio sperimentale, anche in Italia, dello strumento **ECSI (European Customer Satisfaction Index)**, finalizzato a consentire alle aziende, ai settori, ai paesi e anche all'Europa, di confrontare la loro qualità percepita sulla base di una misura rigorosa e armonizzata.

Scenario, missione, strategie dell'AICQ (1998)

SCENARIO	<ul style="list-style-type: none">• Molto impegnativo e fortemente competitivo;• Grande domanda di qualità in termini di informazione, supporto, consulenza, professionalità;• Molti attori nuovi e forti interessi in gioco
MISSIONE	Essere <u>fattore essenziale</u> della crescita del Sistema Italia nella qualità (nella diffusione della qualità sul territorio, nelle diverse tipologie di prodotto/servizio/organizzazioni, in nuovi settori): <ul style="list-style-type: none">• Essere il <u>punto di riferimento</u> nazionale per la professionalità nella qualità;• Essere il <u>detentore leader</u> dei registri delle figure professionali;• Essere il <u>polo di aggregazione</u> e il connettivo per tutte le iniziative sparse relative alla qualità;• Essere per la qualità il <u>referente primario</u> degli organi istituzionali e degli enti sopranazionali
STRATEGIE	<ul style="list-style-type: none">• Consolidare l'organizzazione operativa per poter gestire senza rinunce le attività avviate e quelle nuove;• Rinforzare gli strumenti di coesione e il senso di appartenenza attraverso comunicazione, incontri, nuove tecnologie (videoconferenze, internet) chiarezza di comportamenti, correttezza deontologica;• Rinforzare la professionalità tecnica (corsi, docenti);• Allargare la propria presenza in nuovi settori (scuola, turismo, sanità, università, PA, servizi di trasporto);• Allargare le alleanze e i collegamenti internazionali;• Individuare nuove opportunità di incentivazione del volontariato.

Presidenti nazionali AICQ dopo il 1980

Ing. Umberto Turello fino al 1985

Ing. Marcello Piccolini fino 1988

Dr. Giovanni Mattana fino al 1998

Ing. Tito Conti 1998-2000

Dr. Giovanni Mattana 2000-2003

Ing. Antonio Gloria 2003-2006

Dr.ssa Antonella Pamploni Scarpa dal 2006

Nel 1992 l'AICQ entra in **Federmanagement**, la federazione delle associazioni che afferiscono al vertice delle organizzazioni e nel 1995 il dottor Mattana, presidente AICQ ne diventa presidente per due mandati fino al 1999.

L'Ing. Riccardo Dell'Anna, vicepresidente AICQ, diviene Presidente EOQ per il periodo 2000-2002.

I primi anni 2000: Mettere sostanza nella Certificazione. Sviluppare la dimensione dell'eccellenza, specie nei servizi

METTERE SOSTANZA DELLE CERTIFICAZIONE: VISION2000

L'inizio degli anni 2000 vede la preparazione e l'uscita della nuova edizione delle ISO 9000(VISION 2000) che introducono, tra i requisiti base della 9001, l'approccio per processi, l'ottenimento dell'efficacia, la soddisfazione del cliente, il miglioramento dell'efficacia del Sistema, tutti intesi a mettere sostanza della certificazione ed a spostare l'attenzione dai requisiti formali e procedurali a quello di definire gli obiettivi dell'azienda/organizzazione e ottenerli.



L'AICQ decide che sia suo obiettivo fondamentale quello di sostenere questo sforzo e a tale scopo organizza numerosi convegni e pubblica un documento dichiaratamente inteso a sostenere e divulgare il senso dei cambiamenti voluti dal Normatore internazionale.

ULTERIORI SVILUPPI DELLA DIMENSIONE DELL'ECCELLENZA

o AICQ diventa Partner italiano della Rete EFQM

All'interno dell'EFQM, che inizialmente aveva una struttura centralizzata con sede a Bruxelles, si sviluppa un intenso dibattito che porta alla costituzione, in aggiunta al ruolo centrale di EFQM, di una *rete EFQM*, costituita da un partner in ogni paese e AICQ diventa il partner italiano.

In questo nuovo ruolo, dal 2002 l'AICQ avvia in Italia l'attuazione dello strumento chiamato " i livelli di eccellenza", inteso a dare un riconoscimento formale di EFQM, con modalità uguali nei vari paesi appartenenti alla rete, alle organizzazioni che raggiungono livelli intermedi prestabiliti nel cammino verso l'eccellenza.



o Il Premio Qualità della Scuola della Regione Veneto

Grazie ad un accordo con la Regione Veneto e con l'Associazione Premio Qualità Italia, l'AICQ collabora all'istituzione di un *Premio per la qualità* per le scuole. L'iniziativa comporta la messa a punto di un *modello dedicato* ed una formazione dei *valutatori* (in buona parte provenienti dall'interno del mondo della scuola). Il premio, nelle tre edizioni in cui si è finora articolato ha coinvolto oltre la metà degli istituti scolastici del Veneto, favorendo fortemente la diffusione degli strumenti per l'eccellenza e attirando una forte emulazione; non a caso poi le scuole venete si sono piazzate ai primi posti nel premio indetto dal ministero Funzione Pubblica esteso a tutto il territorio nazionale.



o Premio Qualità della Pubblica Amministrazione

Nel 2005 Il Dipartimento della Funzione Pubblica e il FORMEZ, in collaborazione con Confindustria, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti ed Associazione Premio Qualità Italia, (di cui AICQ è socio fondatore e membro del consiglio) promuovono il Premio Qualità PP.AA.

Il Premio, destinato alle pubbliche amministrazioni italiane, ha lo scopo di diffondere e sostenere una nuova cultura manageriale orientata alla qualità e all'efficienza, favorendo l'utilizzo del CAF (Common Assessment Framework) come strumento di autovalutazione e come modello di Total Quality Management per il miglioramento organizzativo.



Il Premio è destinato a: Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, Aziende sanitarie e ospedaliere, Comuni e Comunità montane, Regioni, Province e Città metropolitane, Università, Enti pubblici e Camere di Commercio.

200 strutture della PP.AA. hanno presentato la propria candidatura, 40 sono state selezionate per le visite in loco da parte dei team di valutazione.

La premiazione finale è avvenuta a Roma nell'ambito del Forum P.A. 2006. Una nuova edizione del Premio è stata lanciata nell'anno 2007.

o L'Accreditamento Regionale

La legge 196/97 richiede l'accreditamento regionale delle sedi operative come requisito indispensabile per svolgere attività di orientamento e formazione professionale finanziate con risorse pubbliche. Tale decreto chiarisce anche che l'insieme di indicatori/ parametri/ indici fissati per l'accreditamento rappresenta la "soglia minima del modello di accreditamento".

La Regione Toscana, (e in modo analogo la provincia autonoma di Bolzano) ha ritenuto di avvalersi di tale facoltà non solo per verificare l'esistenza di requisiti minimi, ma anche: per promuovere ed incentivare il miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi informativi; cioè farsi promotore di un processo di crescita delle sedi stesse, occasione di riflessione sui propri punti di forza e di debolezza, stimolo per il miglioramento continuo. Come conseguenza di tale scelta la regione Toscana ha ritenuto che il riconoscimento di un livello di eccellenza EFQM potesse essere almeno equivalente alla certificazione ISO 9000.