

Settimana Europea della Qualità 2013

MADE IN QUALITY – MADE FOR SUCCESS



LA MISURA DELLA QUALITÀ NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E NEI SERVIZI AI CITTADINI

**Centro Congressi CAVOUR – via Cavour, 50
Roma, 2 dicembre 2013, ore 15.00**

La diffusione della cultura della Qualità costituisce, da più di mezzo secolo, la missione fondamentale di AICQ. In questo lungo periodo di tempo, i Soci (professionisti, studiosi, esperti, imprese, Istituzioni e organizzazioni di varia natura) si sono impegnati per diffondere principi, regole, tecniche, strumenti, metodologie, standard, soluzioni innovative e “casi esemplari”. Si è cercato di sensibilizzare, di formare, di informare e di aggiornare generazioni di persone. Oggi, che la crisi mondiale fa sentire le sue pesanti ricadute sulla vita quotidiana tutti devono fare la loro parte a partire da chi opera nella Pubblica Amministrazione e nelle organizzazioni che erogano servizi ai cittadini. Per questo motivo, all'interno del «programma QUALITÀ 2013» si inserisce questo incontro – organizzato congiuntamente con **GUFPI-ISMA** - dedicato alla qualità dei servizi ai cittadini che condiziona sia la “qualità della vita” di tutti, sia l'efficacia e la competitività dell'intero sistema-Paese Italia. I tre interventi della giornata intendono:

1. disegnare un quadro di riferimento metodologico, partendo da due importanti esemplari esperienze nazionali: la norma nazionale UNI 11097 (del 2003) e il progetto “carta dei servizi” (avviato nel 1993);
2. discutere di come poter migliorare l'uso delle misure per un monitoraggio & controllo dei progetti pubblici efficace ed efficiente, partendo dall'analisi di alcune evidenze riscontrabili su bandi di gara, siti web e dati pubblici. Durante l'intervento verranno presentate alcune delle pratiche di misurazione utilizzate nelle PAC/PAL evidenziando una serie di possibili miglioramenti, per generare valore tra le parti contraenti anche attraverso la riduzione delle potenziali controversie legate a verifica & validazione;
3. approfondire sul come la qualità di un prodotto software sia diretta conseguenza di una buona pianificazione da parte del project manager. Nel corso della presentazione verranno illustrate le accortezze da utilizzare per ottenere risultati qualitativamente soddisfacenti: dotarsi di strumenti che permettano di pesare la quantità di software da realizzare; di avere la consapevolezza di quanto è stato fatto e di quanto resti da fare; di poter correlare ad una unità di prodotto uno soglia di difettosità; e così via.

Programma pomeriggio:

ore 15.00 **registrazione partecipanti**

ore 15.30 **presentazione incontro del Presidente AICQ-ci**

la cultura della misurazione per migliorare la qualità dei servizi.

Due esperienze: lo standard UNI 11097:2003 e il progetto “Carta dei Servizi”

Sergio BINI, *AICQ-ci*

la misurazione nella P.A.:

osservazioni e spunti per un improvement “misurabile”

Luigi BUGLIONE, *GUFPI-ISMA, Engineering.IT*

le misure in un progetto software:

un miglior governo per una migliore qualità

Gianfranco LANZA, *GUFPI-ISMA, CSI Piemonte*

dibattito

ore 18.30 **conclusione dei lavori**

Partecipazione all'incontro:

la partecipazione all'incontro è gratuita; per motivi organizzativi, però, è opportuno registrarsi presso la **Segreteria di AICQ-ci**, Via di San Vito, n. 17 – 00185 Roma: mail: infosoci@aicqci.it; o via web sul sito www.aicqci.it, oppure via fax [06.446414560] o telefonicamente chiamando i numeri: 06.4464132, 06.44703329.