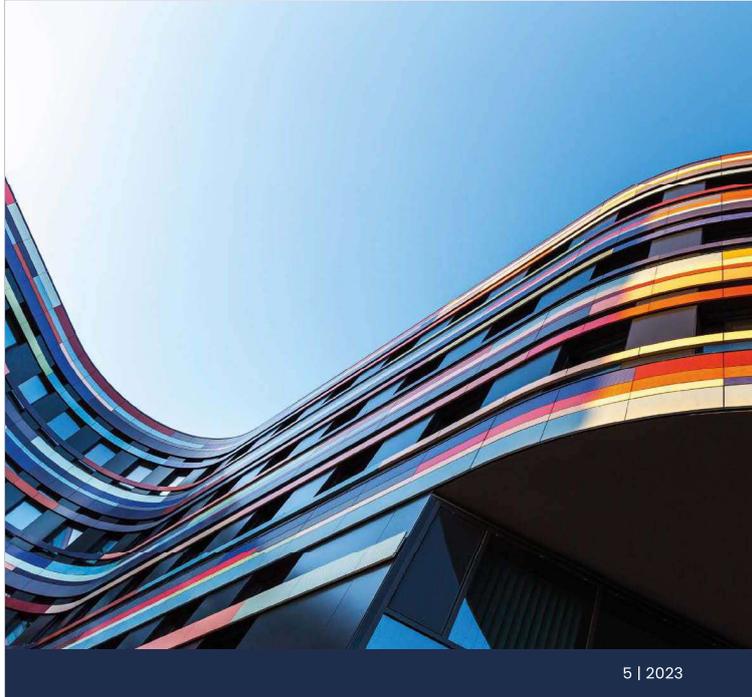


Qualità

DAL 1971 LA RIVISTA ITALIANA PER I PROFESSIONISTI DELLA QUALITÀ E DEI SISTEMI DI GESTIONE

ITALIAN JOURNAL OF QUALITY & MANAGEMENT SYSTEMS



5 | 2023

EDITORIALE

THE VOICE e la preziosità dell'ascolto

Giovanna R. Stumpo

Come lui nessuno mai.

Sì, perché Francis Albert Sinatra – detto Frank –, è stato la prima vera celebrità della musica popolare; nonché tra i più apprezzati cantanti americani del '900. Con la sua voce unica ed il suo inimitabile "savoir faire" Sinatra ci ha regalato canzoni indimenticabili, per un ascolto che gli sopravvive nel tempo. Al punto che, ancora ad oggi,

Sinatra è considerato da molti critici musicali "LA PILA GRANDE VOCE" del XX secolo.

Di qui l'importanza di "avere una voce", che rileva in tanti ambiti.

Nella comunicazione ad esempio; che tra i fattori rilevanti del "processo comunicativo" colloca proprio "il canale" di trasmissione del messaggio (sia esso verbale, non verbale o scritto) rispetto al suo destinatario; quest'ultimo in "posizione di ascolto" rispetto all'emittente. Poi, nella relazione comunicativa tra i due soggetti, spicca l'elemento del c.d. "feed-back"; ossia l'attenzione

che il soggetto comunicante deve prestare agli elementi provenienti dal destinatario del messaggio, utili e necessari per testare "se e quanto di ciò che è comunicato", risulti effettivamente correttamente da lui decodificato e compreso (i.e. valutazione dell'efficacia comunicativa).

Il rilievo della voce, è declinata come "Voice of Customer -VoC" nel marketing. Scienza che insegna che proprio l'allineamento alla VoC consente di adattare rapidamente l'offerta alle mutevoli esigenze del mercato; per prodotti e servizi sempre più "customizzati". E che il "feed back" dal

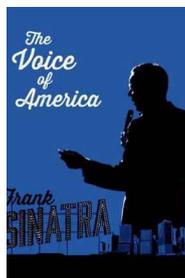
Cliente aiuta a migliorarne la soddisfazione. Rafforzando il rapporto fiduciario con lui.

Ricerca costante, analisi accurata e risposte concrete alle aspettative dei Clienti sono quindi parte integrante della cultura delle aziende orientate al business development. Poiché dal punto di vista espresso dal Cliente, deriva per l'Organizzazione che si sintonizza sulle sue esigenze, un innegabile

vantaggio competitivo. Oltre a benefici in termini di maggiori probabilità di successo, di una più ampia facilità nell'individuare nuove opportunità di business e di capacità aumentata, nel rispondere alle attese, in modo più efficace.

L'ascolto della voce, ha un impatto anche a livello manageriale. Le Organizzazioni più virtuose sono infatti quelle abitate a raccogliere, analizzare ed utilizzare numerosi dati ed informazioni provenienti da variegate fonti, tra cui primeggiano proprio opinioni, esigenze ed aspettative espresse non solo dal c.d. Cliente esterno, ma anche dal c.d. Cliente interno (i.e. Risorse Umane). Il fine, è quello di analizzare "i dati di ritorno" dai Clienti (in e out), per comprenderne meglio i reali bisogni, posto dall'ascolto di ciò che ogni tipologia di Cliente ha da dire, derivano diversi vantaggi. Nel mercato, come nell'ambiente di lavoro.

AICQ riconosce come prezioso l'approccio aperto e dialogante con Soci e Stakeholders tutti. La novità di questo numero della Rivista risiede quindi nel Sondaggio "IMPARIAMO A CONOSCERCI"; a disposizione di chi ci legge, a pagina 51.



IN QUESTO NUMERO...

INTERVISTE

-  **Massimo Leone** 6
Presidente AICQ Centro Insulare
-  **a cura di Piero Mignardi** 9
*Coordinatore COMITATI AICQ
Dal Comitato AICQ Qualità
del Software e dei Servizi IT*
-  **Ilaria Nutta** 13
*Segretario Generale AICQ
Centronord*

APPROFONDIMENTI

-  **Standard di Qualità
per il verde in città** 16
Federica Alatri
-  **La gestione del rischio
nella gestione per la Qualità
e per l'Innovazione** 22
*Gennaro Bacile di Castiglione
Piero Mignardi*
-  **Sicurezza alimentare dei materiali
e oggetti per alimenti** 36
Marco Pasqualini
-  **Compliance e conformità:
la sfida delle organizzazioni** 42
Emanuele Riva
-  **Compliance, Modello 231
& Sostenibilità- PARTE II** 46
Giovanni Scalera

SPECIALE APPROFONDIMENTI

-  **GdL ESG di AICQ Emilia Romagna** 58
*Presentazione
Piero Mignardi*
-  **Economia circolare e cambiamenti
climatici: evoluzione normativa
e strumenti volontari per le PMI** 61
Ivana Brancaleone
-  **La relazione tra i nuovi standard di
reporting di sostenibilità CSRD/
ESRS ed il quadro degli
standard tecnici ISO** 76
Giacomo Dalseno

LA PAGINA ROSA

-  **Il percorso virtuoso di una
Professionista che ha scelto
la qualità** 77
Antonella Grange

FOCUS

-  **Edilizia sostenibile - Valorizzazione
dei rifiuti solidi urbani attraverso
l'economia circolare** 80
*Alessandro Cardarelli
Marco Barbanera*
-  **4-5 maggio 2023 Politecnico
di Torino: resoconto del
II° Convegno "La Qualità
nell'Aerospace, sfide e i risultati"** 84
Mario Ferrante

-  **L'importanza dei Criteri
Ambientali Minimi per la
Pubblica Amministrazione** 90
Corrado Iannuzzi
-  **La qualità delle decisioni
pubbliche ed il caso del PNRR** 94
Anna Lisa Mandorino
-  **"Mission Assurance" nelle
missioni New Space dell'Agenzia
Spaziale Italiana** 98
Silvia Natalucci
-  **Ultime novità sulla norma
UNI 11871:2022 - Pubblicati i bandi
di Cassa Forense per i contributi
alla certificazione del relativo
modello organizzativo di Studio** 104
Giovanna R. Stumpo

NEWS

-  **News AICQ Nazionale** 110
-  **News di ACCREDIA** 112
-  **Notizie da AICQ Sicev** 116
-  **News di UNI** 118

INFO-POINT FORMAZIONE

-  **Corsi di formazione
AICQ - novembre/dicembre 2023** 122

INFO-POINT EVENTI

-  **Eventi novembre 2023** 130

LETTURE CONSIGLIATE

-  **IN GIRO PER L'ITALIA** 134
-  **RISK BASED THINKING** 135

-  **Contatti** 136
-  **Hanno collaborato** 138



**VUOI CONTATTARE
LA REDAZIONE?**

**VUOI CONTRIBUIRE
AI PROSSIMI NUMERI
DELLA RIVISTA?**

Scrivi a

segreteria.rivistaqualita@aicq.it



Rispetta il tuo ambiente.
Pensa prima di stampare questa
rivista. Grazie.