

# sommario



## editoriale

### People first? Un piano per il Capitale Umano 3

Giovanni Mattana

## tema 1

RU e nuove aree di Management

### La centralità delle persone 4

Alberto Padula

### Le ISO 9000 rivalutano il ruolo delle RU 10

Giovanni Mattana

### Gestione strategica delle RU nelle PMI 17

Anna Chiara Rossi

### Qualità del Management e benessere della persona 23

Alessandro Cafiero

### La delega nella PMI 25

Piero Dettin

### Il Mobbing 25

Enrico Perrella, Stefania Bellò

## tema 2

PA e Qualità

### La crisi, e poi? 28

Carlo Mochi Sismondi

### Professioni ICT: profili di competenza 35

Marco Gentili

### RU per il governo della "cosa" pubblica 35

Marco Gentili

## tema 3

Responsabilità Sociale

### Il CSR Manager: quali competenze? 33

Mario Molteni

### In dirittura d'arrivo la ISO 26000 sulla RS 35

Giovanni Mattana

### Percorsi per l'Eccellenza 40

Testimonianze

### Qualità dal mondo 43

Giovanni Mattana

### rubrica IMQ 44

Claudia Piccolo

### rubrica Certiquality 46

Armando Romaniello

### rubrica ANFIA 48

### corsi 56

Redazione



## n. 3 maggio-giugno 2010

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: Giovanni Mattana (coordinatore),  
Presidente AICQ, Sergio Bini, Claudio Rosso, Pietro Fedele,  
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Paolo Citti, Piero Dettin,  
Vincenzo Mazzaro, Paolo Moreggio, Anna Ruggeri, Franco  
Taccani, Italo Benedini.

### Editore

Mediavalor srl  
Via Domenichino, 19 - 20149 Milano  
tel. +39 0289459724 - fax +39 0289459753  
www.mediavalor.it - qualita@mediavalor.it

**Redazione, grafica, impaginazione**  
e.ruzzolini@mediavalor.it

**Abbonamenti**  
abbonamenti@mediavalor.it

**Pubblicità**  
f.arpesani@mediavalor.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 € 10,00, abbonamento annuo (6 numeri) € 50,00; (12 numeri) € 95,00. Per l'estero: una copia € 15,00. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico sul c/c bancario: IBAN IT33N0569634070000002372X67 intestato a Mediavalor srl