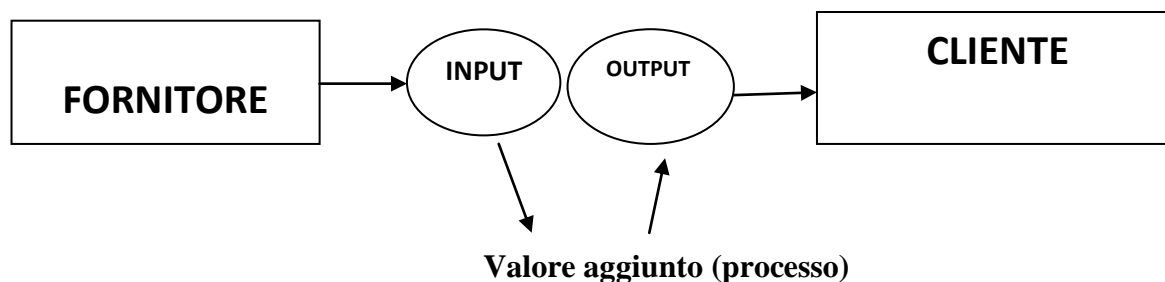


## INTRODUZIONE AL CONCETTO DI QUALITA'

### Definizione:

- Per **Qualità** si intende la *capacità di un prodotto ( bene fisico o servizio) di soddisfare un'insieme di requisiti.*
- Per **prodotto** si intende l'**output di un processo**



- Per **processo** si intende l'insieme delle attività coordinate e correlate che trasformano elementi in entrata (Input) in elementi in uscita (output).  
La trasformazione può essere:
  - Fisica: fattori della produzione in prodotti ( es. il legno che viene lavorato e diventa una sedia)
  - Economica : di elementi immateriali che attraverso il processo acquisiscono valore ( es. i prodotti dal magazzino allo scaffale del negozio).

La Qualità del prodotto (bene o servizio) è funzione:

- **Dell'organizzazione dell'azienda**
- **Delle competenze del personale** ( edotto, istruito)
- **Della tecnologia utilizzata**
- **Delle procedure in uso**

## IL SISTEMA DELLE NORME ISO 9000

Cosa sono le **norme o "standard internazionali"**?

**Le norme o standard internazionali** sono **specifiche tecniche e/o regole comportamentali** di generale accettazione alla quale una o più parti fanno **volontariamente** riferimento per disciplinare un rapporto tra loro intercorrente.

A cosa servono?

Esse servono ad **assicurare che un certo prodotto sia realizzato o che un servizio sia reso con inati al loro determinate caratteristiche universalmente riconosciute, senza margini di interpretazione o soggettività, affinché il bene o servizio possano essere destinati al loro uso, senza che l'utilizzatore debba preoccuparsi di verificare l'idoneità del bene o servizio.**

Affinchè le **NORME** siano generalmente accettate esse devono essere emesse da **ORGANISMI AUTEROVOLI e SOPRA LE PARTI → ISO**

**ISO →** “International Organization for Standardization”

Fondato nel 1947, è una federazione internazionale a cui aderiscono gli enti normative di 130 Paesi.

La sua missione è quella di **promuovere lo sviluppo della standardizzazione per facilitare lo scambio di beni e servizi nel mondo, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.**

## **GLI ENTI DI NORMAZIONE**

Affinchè le norme tecniche internazionali possono avere validità nei singoli Paesi esse devono essere recepite dagli **organismi di formazione** preposti. Essi sono:

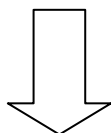
- **In Europa : CEN**
- **In Italia: UNI**

## **LE NORME ISO 9000**

Le norme Iso 9000 sono **norme tecniche volontarie** emesse dall'ISO nel 1987 e periodicamente revisionate



Le norme Iso 9000 sono state “acquisite” come standard tecnici volontari dall'**Unione Europea** attraverso l'organismo di formazione CEN che le ha fatte proprie identificandole come norme **EN ISO 9000**



**L'Italia** ha recepito le norme attraverso il proprio organismo di formazione UNI che le ha fatte proprie identificandole come **UNI EN ISO 9000**

Le norme Iso attualmente in vigore , dopo l'ultima revisione nel **2015** (**Iso 9001:2015**) sono:

- UNI EN ISO **9000** : Fondamenti e terminologia  
(fornisce il vocabolario della qualità)
- UNI EN ISO **9001**: Requisiti del sistema gestione qualità  
(fornisce i requisiti per dimostrare che un SGQ fornisca prodotti conformi ai requisiti dei clienti ed alle prescrizioni obbligatorie se si è scelto di adottarla; viene utilizzata come riferimento per la certificazione di conformità dei SGQ)
- UNI EN ISO **9004** : Linee guida per il miglioramento continuo  
(costruire un SGQ orientato a soddisfare i bisogni e le attese non solo dei clienti ma di tutte le parti interessate (“stakeholders”))

## **I PRINCIPI DELLA QUALITA'**

### **1) ORIENTAMENTO AL CLIENTE :**

Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. La centralità e la soddisfazione del cliente sono fondamentali perché il cliente è l'unico giudice della sua effettiva corrispondenza alle aspettative.

La **soddisfazione del cliente** non deve essere “presunta” ma **misurata** e analizzata, così come gli aspetti che determinano la sua **fedeltà** alla'azienda.

Essere orientati al cliente significa quindi rispondere ai requisiti espressi ed impliciti del cliente; **la conformità è la rispondenza dei prodotti ai requisiti di qualità richiesti dal cliente.**

### **2) LEADERSHIP :**

I capi stabiliscono gli obiettivi dell'organizzazione. Essi dovrebbero mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

### **3) COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE:**

Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro coinvolgimento permette di che ognuno metta le sue capacità al servizio dell'organizzazione.

Il SGQ non è di competenza esclusiva della Direzione ma rappresenta uno strumento di lavoro a cui **TUTTI** devono contribuire.

E' fondamentale la **condivisione dei valori**, una cultura basata sulla **fiducia** e sulla responsabilizzazione. ( clima di lavoro )

### **4) APPROCCIO SISTEMICO PER PROCESSI:**

L'azienda deve essere pensata come un “ **sistema**” di **processi connessi tra loro, interdipendenti** per ottenere il risultato desiderato. Questo contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel perseguire i propri obiettivi.

**5) DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO:**

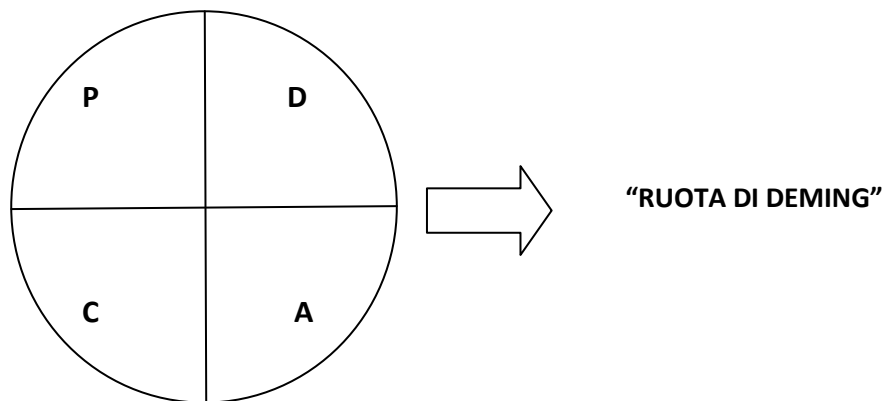
Le decisioni devono basarsi su **dati ed informazioni affidabili, precise e accessibili**. Questo è la base per prevenire i problemi futuri e per un miglioramento continuo.

**6) RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI:**

Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

**7) MIGLIORAMENTO CONTINUO:**

Il miglioramento continuo è un processo che si sviluppa giorno dopo giorno, mese dopo mese, anno dopo anno e che ha come obiettivo la riduzione dei livelli di "difettosità" (non – conformità).



La "ruota di Deming" o "Ciclo del PDCA" garantisce che tutte le attività per la gestione dei processi siano:

- **PLAN: pianificate**
- **DO: eseguite**
- **CHECK: verificate attraverso idonei controlli**
- **ACT: gestite**

Il continuo fluire delle fasi descritte viene definito come "miglioramento continuo".

## **LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'**

Non basta dichiarare che si seguono gli standard del SGQ, occorre provarlo. Per questa ragione vengono eseguite delle **VERIFICHE DA PARTE DI UN TERZO INDIPENDENTE (TERZA PARTE)** denominato **CERTIFICATORE**.

La **CERTIFICAZIONE** è l'atto attraverso il quale una terza parte indipendente dichiara che un determinato prodotto, processo o servizio è **CONFORME** ad una specifica **NORMA**.

Ecco perché viene chiamata **CERIFICAZIONE DI CONFORMITA'**.

### **Perche un'organizzazione decide di certificarsi?**

- 1) Per creare un'immagine di affidabilità e professionalità del prodotto
- 2) Per promuovere la propria attività diminuendo i costi di produzione e le inefficienze (difetti) interne.

