

Concetto individuale di Qualità

- *Il significato che noi diamo al termine **qualità** dipende fortemente dalle nostre esigenze e dai contenuti, anche emotivi, che siamo portati a dare ad un nostro acquisto.
Ciò vale non solo per gli utenti finali ma anche per le organizzazioni*
- *A volte la qualità che noi percepiamo in un prodotto dipende dai servizi accessori che ci rende il produttore o il venditore*

Cosa è la Qualità

- vecchie definizioni -

- ***E' l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. [ISO 8402]***
- ***La somma di tutti gli attributi o caratteristiche, comprese le prestazioni, di uno specifico prodotto. [Deming & Dod USA]***
- ***Conformità ai requisiti / specifiche. [P. Crosby]***
- ***Idoneità all'uso. [J. Juran]***
- ***Piena soddisfazione del Cliente. [Feigenbaum]***

Cosa è la Qualità

- nuovi concetti -

- **La qualità deve essere raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente [Newell & Date]**
- **Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti ad un prodotto, sistema, o processo di ottemperare a requisiti di clienti e di altre parti interessate [ISO9000:2000]**

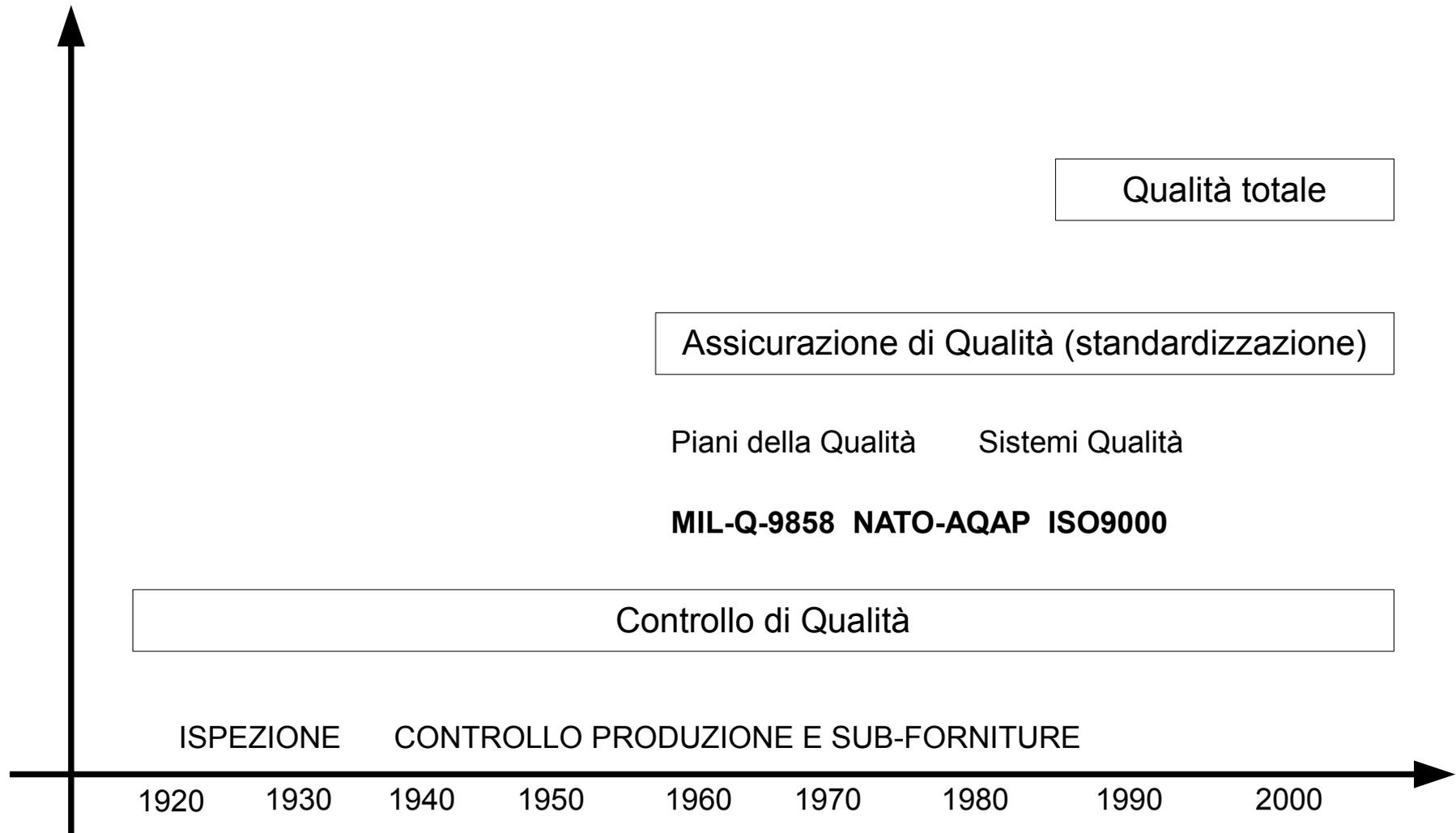
Qualità di prodotto e qualità di processo

- Ciò che occorre sottolineare è che esistono due settori, distinti ma che si intersecano, di applicazione del concetto di qualità:
 - Qualità di prodotto (Controllo di qualità)
 - Qualità di processo (Assicurazione di qualità)
- Nella nostra conversazione ci occuperemo essenzialmente di ***Assicurazione di Qualità***
- La normativa base in questo campo è la norma ***ISO9000:2008***

Approccio per processi alla assicurazione di qualità

- La **ISO 9000 nella versione 2008**, ha avuto il merito di spostare l'attenzione della qualità dal prodotto/servizio all'insieme dei processi aziendali che contribuiscono alla sua realizzazione. Infatti solo da processi ben gestiti e tenuti sotto controllo nascono buoni prodotti e servizi.
- Il concetto di qualità è un concetto generale, ma applicabile a tutte le realtà umane, ciò che cambia è il metro di misurazione, dipendendo esso da due soggetti: **chi fornisce il prodotto (fornitore)** e **chi lo commissiona e/o lo utilizza (cliente)**.

Evoluzione storica della Assicurazione di Qualità



Assicurazione di Qualità

- Qualità significa anche capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti (**efficacia**), utilizzando al meglio le risorse umane, tecniche, di tempo ed economiche a disposizione (**efficienza**);
- Il documento che riassume le caratteristiche del prodotto/servizio è di solito il **contratto**, la **convenzione**, la **carta dei servizi**, il **piano della qualità**. In tale documento devono essere specificati anche i criteri di accettazione del prodotto da parte del cliente.

Le basi della assicurazione qualità

- ***Il contratto:***
 - ***Secondo l'art. 1321 del Codice Civile, il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere fra loro un rapporto giuridico patrimoniale***
- ***I requisiti sul prodotto / servizio:***
 - ***Espliciti*** ***Di impatto ambientale***
 - ***Impliciti*** ***Etici***
 - ***Di norma***
 - ***Di utilizzo***
 - ***Emotivi***

Le basi della assicurazione qualità

- Requisiti relativi a “Normative cogenti”
 - Norme nazionali e internazionali che devono essere obbligatoriamente rispettate nella produzione o nella operatività della organizzazione
- Requisiti relativi ad altre normative:
 - **Ambiente** (ISO14001; EMAS)
 - **Sicurezza** (OHSAS 18001; D.Lgs. 123/2007; D.Lgs. 81/2008)
 - **Privacy** (L.196/2000)

Metodo generale per mettere in pratica le regole della assicurazione qualità (la ruota di Deming)

