



ALLEGATO 1 FASE 2 DOCUMENTAZIONE SUI REQUISITI DI QUALITÀ

COS'È LA QUALITÀ

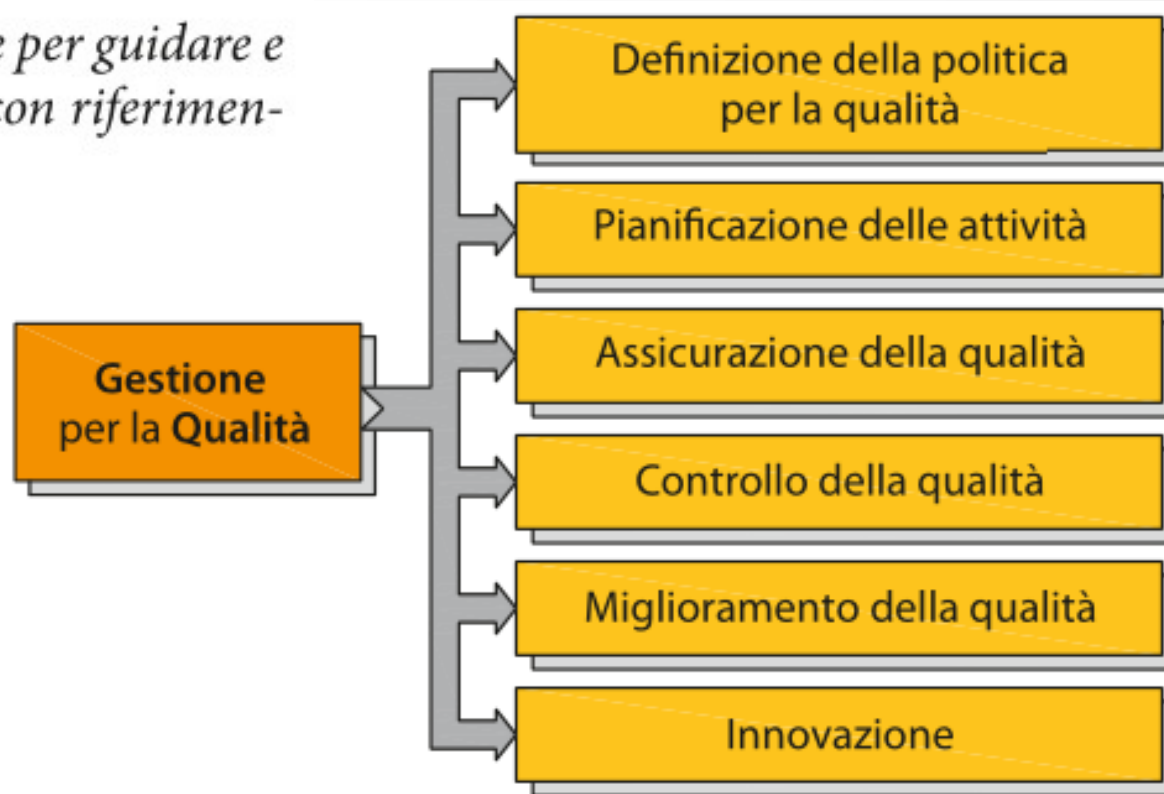
La qualità di un prodotto o di un servizio è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di soddisfare le attese di chi lo utilizza. Non si può quindi individuare un livello "assoluto" di qualità: sono le esigenze degli utilizzatori a definire di volta in volta le caratteristiche che il prodotto o il servizio deve possedere per soddisfarli. Se per esempio a prima vista un'auto di grossa cilindrata appare qualitativamente superiore a una utilitaria, ciò non è in assoluto corretto. Se all'acquirente serve un veicolo dai bassi consumi, dalle dimensioni ridotte e di facile utilizzo in città sarà l'utilitaria a soddisfarlo e quindi ad avere per lui una "qualità" superiore. Il livello di qualità richiesto dal cliente deve poi essere raggiunto in modo non sporadico, ma costante nel tempo e per questo è necessario che siano coinvolte tutte le funzioni aziendali: è per questo motivo che si parla sempre più frequentemente di **Garanzia della Qualità** e di **Sistemi Qualità**.

La **qualità** non è un fatto solamente tecnico, ma ha aspetti organizzativi e gestionali e va a coinvolgere tutta l'azienda, compresa la direzione: questa deve avere in merito una precisa politica e ne deve curare l'attuazione, anche considerando lo stretto rapporto esistente tra qualità ed efficienza aziendale (e quindi profitto)".

Gestione per la qualità

Nell'ambito dei *Sistemi di Gestione per la Qualità* le attività specifiche messe in atto per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi previsti s'identificano nella **Gestione per la Qualità**.

La Gestione della Qualità, secondo la Norma ISO 9000, è *“l'insieme delle attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità”*.



Sistema di Gestione per la Qualità basato sui processi.

Politica per la qualità

La Politica per la qualità è la dichiarazione formale della Direzione in cui è esplicitato ciò che l'azienda si prefigge come obiettivi per la qualità e quali sono gli indirizzi e le risorse per il loro raggiungimento.

Il conseguimento degli obiettivi per la qualità contribuisce favorevolmente anche all'efficacia operativa dell'azienda e alle sue prestazioni economico-finanziarie e, quindi, rappresenta un elemento importante per aumentare la soddisfazione e la fiducia di tutte le parti interessate.

Con la Politica per la qualità l'azienda comunica al cliente, ma anche agli *stakeholders* (parti interessate), quali sono gli intendimenti e la **vision** dell'azienda. La *vision* è la previsione di uno scenario in cui dovranno realizzarsi gli obiettivi prefissati; è spesso associata a un codice comportamentale aziendale volto a garantire sia la *qualità* dei prodotti e servizi forniti al cliente, sia il *successo durevole* dell'azienda stessa.

Pianificazione della qualità

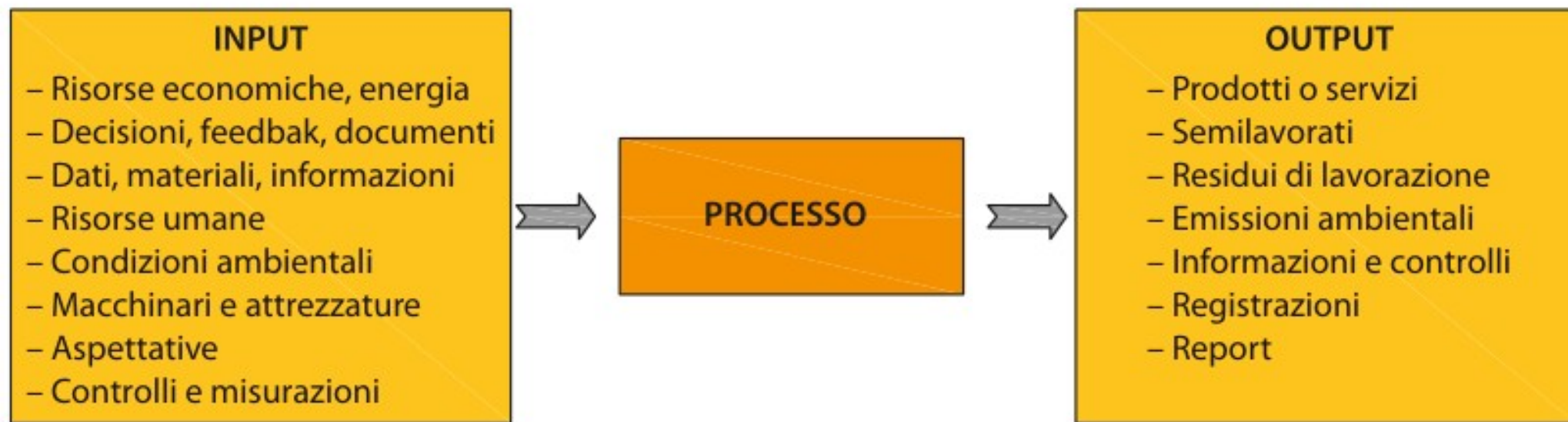
La pianificazione della qualità si realizza nella traduzione degli obiettivi aziendali per la qualità in obiettivi prestazionali dei *processi aziendali* che hanno influenza sulla qualità dei prodotti. La pianificazione della qualità prevede, oltre all'identificazione di tali processi, anche la definizione delle modalità e delle responsabilità per la loro gestione.

Identificazione dei processi

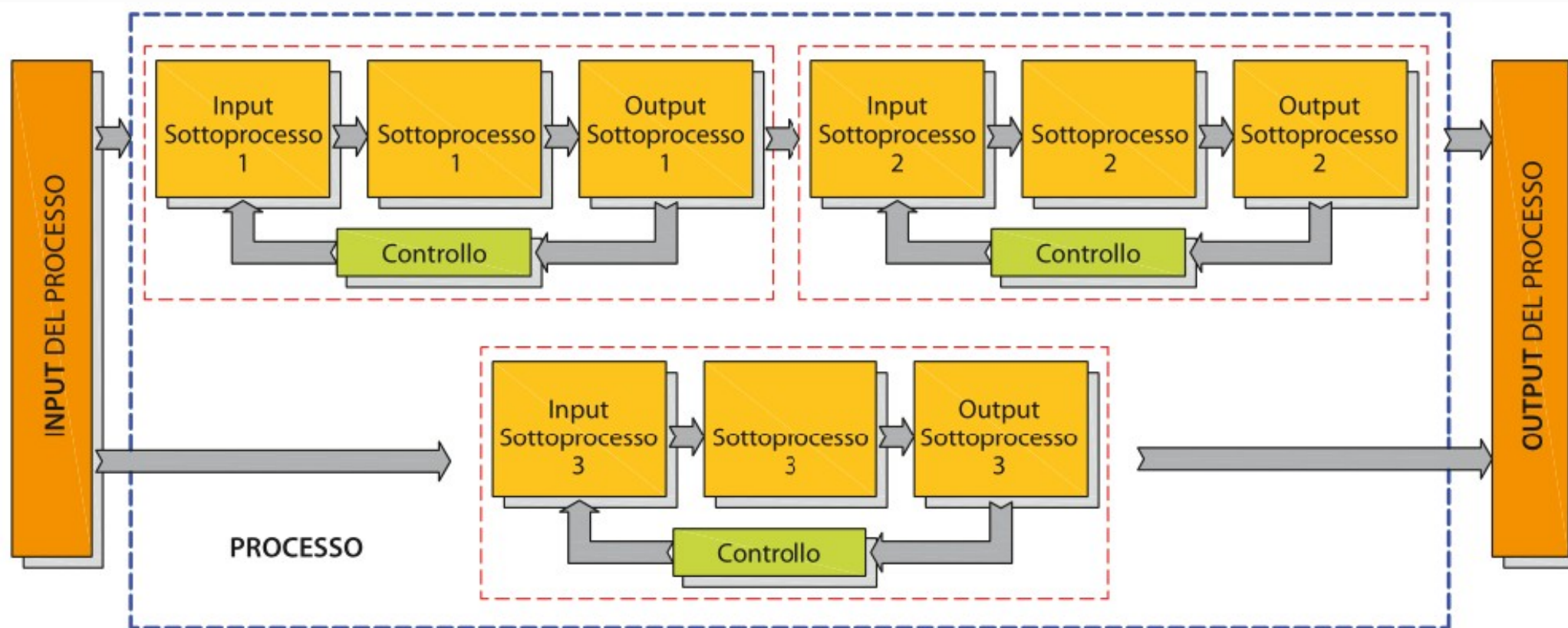
I processi sono insiemi strutturati di attività e di informazioni correlati o interagenti tra loro e dipendenti uno dall'altro, nei quali profili professionali diversi tra loro condividono esperienze e conoscenze. Essi ci aiutano a descrivere il Sistema di Gestione della Qualità dell'azienda.

Secondo la Norma ISO 9000, un **processo** è "*l'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita*".

Gli elementi in ingresso (input) in un processo possono provenire dagli elementi in uscita (output) da altri processi



Input e output dei processi.



Schema di un processo complesso.

Assicurazione della qualità

Per chiarire la definizione di Assicurazione della qualità data dalla Norma ISO 9000 si può dire che essa è *quella parte delle attività pianificate volte ad assicurare il soddisfacimento degli obiettivi della qualità espressi dalla direzione aziendale.*

L'assicurazione è svolta mediante la definizione formale, cioè mediante documenti, modalità e responsabilità attinenti ai processi indicati come influenti sulla qualità aziendale (per esempio, la gestione del Sistema Gestionale Aziendale, la gestione dei processi produttivi quali la produzione, la progettazione, gli acquisti, l'installazione del prodotto, le vendite, l'assistenza post vendita, i controlli dei processi oppure il controllo delle caratteristiche del prodotto o servizio fornito).

Identificazione dei requisiti del prodotto

Le caratteristiche di un prodotto o servizio si suddividono in due categorie in funzione del tipo di qualità a cui rispondono. Gli elementi che sono legati alla *qualità richiesta* sono principalmente i seguenti

- prezzo ragionevole;
- economicità d'uso;
- durabilità;
- sicurezza;
- facilità d'uso;
- semplicità di fabbricazione;
- facile eliminazione o riciclaggio.

Un prodotto che non possiede uno di questi elementi qualitativi è considerato, generalmente, inferiore o difettoso. Tali elementi pertanto prendono il nome di *fattori di qualità negativa*.

Tuttavia il fatto che un prodotto possieda tutti gli elementi citati non ci assicura che esso riesca a vincere la concorrenza.