

Glossario della Qualità ISO 9001

Termini	Definizione
Accreditamento	Conferimento di un credito, valore, fiducia a un atto, di solito da parte di un ente esterno. In Italia esistono attualmente i seguenti enti di accreditamento: SINCERT, per l'accREDITamento degli organismi di certificazione, SINAL, per l'accREDITamento dei laboratori di prova ecc.
Assicurazione (o Garanzia) della Qualità	L'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata fiducia a un prodotto o un servizio che soddisfi determinati requisiti di qualità.
Attestazione di conformità	Atto mediante il quale un laboratorio di prova, terza parte indipendente, testimonia che un determinato campione sottoposto a prova è conforme a una specifica norma o a altro documento normativo.
Caratteristica metrologica	Caratteristica distintiva che può influenzare i risultati della misurazione. Un'apparecchiatura per misurazione di regola presenta diverse caratteristiche metrologiche. Le caratteristiche metrologiche possono essere oggetto di taratura.
Committente	È il cliente in una situazione contrattuale.
Certificazione della qualità	È l'atto mediante il quale una terza parte, indipendente e accreditata, dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme a una specifica norma o altro documento normativo.
Certificazione di conformità	Atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto o servizio è conforme a una specifica norma o regola tecnica. Si distingue tra «certificazione di prodotto», «certificazione di sistema» e «certificazione delle persone». La certificazione ha minor valore a seconda della attendibilità e dell'accREDITamento dell'organismo certificante.
Certificazione di prodotto	Attestazione di una terza parte indipendente della conformità riferita a un particolare prodotto o servizio. Si basa sul controllo del prodotto e del suo processo produttivo, che devono adeguarsi a norme specifiche, relative a quel tipo di prodotto o servizio: non è applicabile se queste norme non esistono.
Certificazione	È la procedura in base alla quale un organismo di certificazione attesta per iscritto che un prodotto, un processo, un servizio o una figura professionale sono conformi ai requisiti specificati dalla normativa.
Cliente	Nella logica della Qualità Totale il cliente è punto di riferimento obbligato di tutte le azioni organizzative e produttive. Nell'ambito della Pubblica Amministrazione il cittadino-utente è portatore di istanze, di bisogni, di attese, dalle quali l'ente deve partire per disegnare il proprio modo di funzionare, nell'ottica del miglioramento continuo nella progettazione, nella produzione e nell'erogazione di un servizio.
Collaudo	Metodo di controllo della produzione basato sull'esame di ogni pezzo prodotto, per verificarne la conformità a determinate norme. I collaudi sono un insieme di controlli e prove per lo più legati all'accettazione di prodotti finiti o semilavorati critici.
Comunicazione	Processo di trasferimento e scambio bidirezionale di informazioni e delle modalità di comprensione/accettazione delle stesse. È un elemento cardine della Qualità Totale perché permette la condivisione dei processi di miglioramento. Un perfezionamento del processo di comunicazione, in particolare attraverso i canali attivi e passivi di ascolto (questionari, focus group, interviste dirette, reclami e suggerimenti ecc.), consente all'azienda una migliore capacità di risposta alle richieste dei clienti.
Conformità	Rispondenza di un prodotto, processo o servizio a tutti i requisiti specificati in una determinata norma, legge o specifica contrattuale.
Controllo di qualità	Complesso di attività svolte per assicurare la qualità del servizio secondo le richieste del cittadino-cliente. Tali attività di controllo, nel quadro della Qualità Totale, rappresentano una delle strategie fondamentali per valutare la coerenza dei processi interni rispetto alle reali necessità del cliente.

Dichiarazione di conformità	Dichiarazione di un fornitore, sotto la sua sola responsabilità, che un prodotto o servizio è conforme a una norma. In genere la facoltà di emettere questa dichiarazione è subordinata a un controllo da parte del soggetto stesso (per es. alla verifica del sistema di qualità del fornitore). Tale dichiarazione è la forma di trasparenza più diretta e conveniente per il fornitore ma anche, in quanto di parte, la meno credibile almeno quando non sia convalidata da altri segnali qualitativi.
Fornitore	Chi è responsabile del prodotto o servizio e garantisce che venga applicata l'assicurazione di qualità: produttori, distributori, assemblatori, organizzatori di servizi ecc.
Gamma di prodotti	Numero di prodotti tra loro collegati che un'impresa vende a un segmento di mercato e che amplia la quota di mercato.
Garanzia della Qualità	Metodologia che, mediante azioni sistematiche e pianificate, permette di fornire una informazione adeguata sulla capacità di un servizio di soddisfare determinati requisiti di qualità.
Linea di prodotti	Insieme di prodotti che un'azienda, data da loro omogeneità e complementarietà, gestisce in modo «unitario».
Licenza per certificazione	Documento con cui un organismo di certificazione accorda il diritto di utilizzare certificati e marchi di conformità.
Marca	Un nome, una parola, un simbolo, un disegno o una combinazione di queste locuzioni aventi lo scopo di identificare un prodotto o un servizio di un venditore o di un gruppo di venditori (differenziazione dalla concorrenza).
Marchio di conformità	Attesta che un prodotto o servizio è conforme a una specifica norma. Esistono marchi volontari e marchi obbligatori.
Mercato	È l'insieme delle negoziazioni (effettive e potenziali) di beni, capitali e servizi, che scaturiscono dall'incontro della domanda con l'offerta.
Norma	È la specificazione tecnica approvata da un organismo riconosciuto per attività normativa (ISO, UNI ecc.), la cui osservanza non è obbligatoria.
Normazione	Attività di formulazione, diffusione e riferimento applicativo di norme tecniche.
Norme tecniche	Disposizioni per gli usi comuni e ripetitivi di prodotti o servizi, relativamente a problemi effettivi e potenziali, miranti a ottenere l'ordine migliore in un determinato contesto. Sono di applicazione consigliata ma non obbligatoria. Esse devono essere: accessibili al pubblico; messe a punto con la cooperazione e il consenso di tutte le parti interessate (produttori, utenti, autorità); fondate sui risultati di scienza, tecnologia, esperienza; rappresentative dello «stato dell'arte», definito come stadio di sviluppo raggiunto in un determinato momento; tendenti al vantaggio della comunità e al progresso civile; approvate da un organismo riconosciuto sul piano nazionale o internazionale. Divengono obbligatorie solo se espressamente richiamati in atti legali e/o amministrativi.
Omologazione	Attestazione che un «tipo» di prodotto o servizio è conforme a una specifica norma. Di solito essa si riferisce alla fase di progettazione o prototipizzazione e non garantisce la qualità della fornitura.
Organismo di certificazione	Ente che effettua la certificazione di conformità. Esso può svolgere direttamente o affidare, sotto la propria responsabilità, le attività di ispezione e prova.
Organizzazione	Società, impresa, gruppo o loro parte (statutariamente autonoma o meno) pubblica o privata, con autonomia funzionale e amministrativa (ISO).
Procedura	Documento che precisa condizioni e modalità con cui deve essere eseguita una data attività di tipo sia tecnico che gestionale.
Processo	Insieme di risorse o di attività tra loro interconnesse che trasformano entità in ingresso in entità in uscita. Le risorse possono comprendere personale, disponibilità finanziaria, mezzi, apparecchiature, tecnologie e metodologie.
Prodotto	Risultato di attività o di processi.

Prova	Operazione tecnica che consiste nella determinazione di una o più caratteristiche di un determinato prodotto, processo o altro servizio secondo procedure specificate.
Qualità	È l'insieme delle caratteristiche di un prodotto, un processo o una organizzazione che ne determinano la capacità di soddisfare determinate esigenze, espresse e implicite. La qualità assume due aspetti fondamentali: quello della conformità alle norme e quello della gestione della qualità, intesa come filosofia complessiva di gestione strategica dell'azienda.
Registrazione	Documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.
Responsabilità	Sfera di competenza di una persona o di una funzione aziendale.
Regole tecniche	Hanno valore di legge e sono quindi obbligatorie diversamente dalle norme tecniche che hanno carattere volontario. Emesse dalle competenti autorità nazionali o sovranazionali (per es. UE) prescrivono quali sono i requisiti essenziali che devono presentare certi prodotti per la tutela della salute e della sicurezza di consumatori o utilizzatori e anche per il risparmio energetico e la tutela dell'ambiente.
Requisito	Ciascuno delle caratteristiche necessarie e richieste affinché un prodotto/servizio risponda allo scopo (<i>vedi</i> qualità). Nota: nella Carta dei Servizi il concetto di requisito è espresso con il termine di «fattore di qualità», oggetto rilevante per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.
Servizio	Prodotto intangibile, risultato di almeno una attività effettuata all'interfaccia tra il fornitore e il cliente.
Sistema Qualità	È l'insieme composto dalla struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione della qualità. Si tratta in sostanza di uno strumento di carattere organizzativo-gestionale per rispettare criteri e requisiti della qualità previsti dalla norma che invita a operare correttamente, in modo visibile e tale da dimostrarlo.
Sorveglianza della Qualità	Verifica e controllo continuo dello stato delle procedure, metodi, processi, prodotti, servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, per assicurare il soddisfacimento dei requisiti di qualità prefissati.
Specificazione tecnica	Specificazione contenuta in un documento che definisce le caratteristiche richieste di un prodotto, quali i livelli di qualità o di proprietà di utilizzazione, la sicurezza, le dimensioni, comprese le prescrizioni applicabili a un prodotto per quanto concerne la terminologia, i simboli, le prove e i metodi di prova, l'imballaggio, la marchiatura e l'etichettatura (art. 1.1 Dir. 83/189 CEE).
Standard	Modello formalizzato di riferimento per confronti e comparazioni. Gli standard si considerano sia nella costruzione del sistema qualità (come tutte le applicazioni possibili) che nel controllo tramite budget.
Standardizzare	Formazione e diffusione della soluzione adottata in modo che, da quel momento in poi, nessuno possa ripetere le modalità che possono generare il problema o la situazione precedente il miglioramento.
Utente	Fruitore di un servizio erogato da un'organizzazione che opera in monopolio, alla quale quindi egli è obbligato a rivolgersi. In realtà, nell'ambito della qualità si tende a considerare attualmente l'utente solo nelle vesti di cliente, inteso come soggetto portatore di aspettative e in grado di giudicare il servizio offerto dall'azienda/organizzazione.
Valore	Con il concetto di «valore» si intende il rapporto tra le prestazioni e i costi sostenuti. Questo può essere applicato a una struttura organizzativa, a un processo, a un servizio. Il cittadino misura il valore dei servizi attraverso il livello di qualità percepita e il prezzo pagato (tassazione, tariffa, incombenze richieste) mentre l'ente attraverso il rapporto tra le prestazioni erogate e i costi sostenuti.
Valutazione	Processo scientifico e sistematico con cui viene determinato il grado in cui un intervento o programma pianificato raggiunge predeterminati obiettivi (WHO).
Verifica	Operazione di controllo permanente per mezzo della quale si procede all'accertamento di un fatto, di un atto, di un evento (coerenza, regolarità, congruenza ecc.).