

## Glossario della Qualità ISO 9001

Termini	Definizione
<b>Accreditamento</b>	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.
<b>Assicurazione (o Garanzia) della Qualità</b>	L'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata fiducia a un prodotto o un servizio che soddisfi determinati requisiti di qualità.
<b>Attestazione di conformità</b>	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.
<b>Caratteristica metrologica</b>	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.
<b>Committente</b>	È il cliente in una situazione contrattuale.
<b>Certificazione della qualità</b>	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.
<b>Certificazione di conformità</b>	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.
<b>Certificazione di prodotto</b>	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.
<b>Certificazione</b>	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.
<b>Cliente</b>	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.
<b>Collaudo</b>	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.
<b>Comunicazione</b>	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.
<b>Conformità</b>	Rispondenza di un prodotto, processo o servizio a tutti i requisiti specificati in una determinata norma, legge o specifica contrattuale.
<b>Controllo di qualità</b>	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.

<b>Dichiarazione di conformità</b>	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.
<b>Fornitore</b>	Chi è responsabile del prodotto o servizio e garantisce che venga applicata l'assicurazione di qualità: produttori, distributori, assemblatori, organizzatori di servizi ecc.
<b>Gamma di prodotti</b>	Numero di prodotti tra loro collegati che un'impresa vende a un segmento di mercato e che amplia la quota di mercato.
<b>Garanzia della Qualità</b>	Metodologia che, mediante azioni sistematiche e pianificate, permette di fornire una informazione adeguata sulla capacità di un servizio di soddisfare determinati requisiti di qualità.
<b>Linea di prodotti</b>	Insieme di prodotti che un'azienda, data da loro omogeneità e complementarietà, gestisce in modo «unitario».
<b>Licenza per certificazione</b>	Documento con cui un organismo di certificazione accorda il diritto di utilizzare certificati e marchi di conformità.
<b>Marca</b>	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).
<b>Marchio di conformità</b>	Attesta che un prodotto o servizio è conforme a una specifica norma. Esistono marchi volontari e marchi obbligatori.
<b>Mercato</b>	È l'insieme delle negoziazioni (effettive e potenziali) di beni, capitali e servizi, che scaturiscono dall'incontro della domanda con l'offerta.
<b>Norma</b>	È la specificazione tecnica approvata da un organismo riconosciuto per attività normativa (ISO, UNI ecc.), la cui osservanza non è obbligatoria.
<b>Normazione</b>	Attività di formulazione, diffusione e riferimento applicativo di norme tecniche.
<b>Norme tecniche</b>	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.
<b>Omologazione</b>	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.
<b>Organismo di certificazione</b>	Ente che effettua la certificazione di conformità. Esso può svolgere direttamente o affidare, sotto la propria responsabilità, le attività di ispezione e prova.
<b>Organizzazione</b>	Società, impresa, gruppo o loro parte (statutariamente autonoma o meno) pubblica o privata, con autonomia funzionale e amministrativa (ISO).
<b>Procedura</b>	Documento che precisa condizioni e modalità con cui deve essere eseguita una data attività di tipo sia tecnico che gestionale.
<b>Processo</b>	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.
<b>Prodotto</b>	Risultato di attività o di processi.

<b>Prova</b>	Operazione tecnica che consiste nella determinazione di una o più caratteristiche di un determinato prodotto, processo o altro servizio secondo procedure specificate.
<b>Qualità</b>	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.
<b>Registrazione</b>	Documento che fornisce evidenza oggettiva di attività eseguite o di risultati ottenuti.
<b>Responsabilità</b>	Sfera di competenza di una persona o di una funzione aziendale.
<b>Regole tecniche</b>	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.
<b>Requisito</b>	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.
<b>Servizio</b>	Prodotto intangibile, risultato di almeno una attività effettuata all'interfaccia tra il fornitore e il cliente.
<b>Sistema Qualità</b>	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.
<b>Sorveglianza della Qualità</b>	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.
<b>Specificia tecnica</b>	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).
<b>Standard</b>	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.
<b>Standardizzare</b>	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.
<b>Utente</b>	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.
<b>Valore</b>	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.
<b>Valutazione</b>	Processo scientifico e sistematico con cui viene determinato il grado in cui un intervento o programma pianificato raggiunge predeterminati obiettivi (WHO).
<b>Verifica</b>	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.).