

Le norme internazionali per la qualità e il modello *Plan-Do-Check-Act*

Le norme ufficiali che determinano la qualità sono emanate dall'organismo internazionale per gli standard **ISO** (*International Organization for Standardization*). La normativa è denominata **ISO 9000** e seguenti (*Sistemi di gestione per la qualità*). Più precisamente: norma UNI EN ISO 9000:2000 (*Fondamenti e terminologia*); UNI EN ISO 9001:2000 (*Requisiti*); UNI EN ISO 9004:2000 (*Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*).

In particolare la norma **UNI EN ISO 9001:2000** integra ed aggiorna le precedenti norme, organizzandole in un insieme di capitoli principali che descrivono le attività e le esigenze di chi vuole adottare un sistema di gestione per la qualità:

- Scopo e campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Sistema di gestione per la qualità
- Responsabilità della direzione
- Gestione delle risorse
- Realizzazione del prodotto
- Misurazioni, analisi e miglioramento.



Le norme si basano su due punti fondamentali:

- a) Un'organizzazione, per essere efficace, deve individuare e gestire molte attività tra loro in collegamento.
- b) L'attività di un'organizzazione (produttiva o di servizi) utilizza le risorse e realizza un prodotto, oppure eroga un servizio, trasformando elementi di ingresso in elementi di uscita. Questa attività viene definita come un **processo**: spesso il risultato di un processo diventa l'input di un processo successivo.

Ai processi viene applicato il modello *Plan-Do-Check-Act* (**PDCA**) costituito dalla seguenti fasi:

- **P, Plan**: stabilire gli obiettivi e le attività necessari per fornire risultati in accordo con i requisiti del cliente e con le scelte dell'organizzazione;
- **D, Do**: attuare i processi;
- **C, Check**: monitorare e misurare i processi, i prodotti, i servizi confrontandoli con le scelte, gli obiettivi e i requisiti prefissati;
- **A, Act**: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.



Si dice anche che le norme per la qualità seguono un **approccio per processi**, finalizzato allo sviluppo, all'attuazione e al miglioramento di un sistema di gestione per la qualità in modo da accrescere la soddisfazione del cliente (cliente di un prodotto o cliente di un servizio).

È quindi necessario un monitoraggio costante del grado di **soddisfazione del cliente** attraverso la valutazione delle informazioni ricavate dalla percezione che il cliente ha dell'organizzazione che ha fornito il prodotto o il servizio.

Gli standard ISO per la qualità vengono adottati dalle aziende, ma anche dagli enti pubblici e dalle società di erogazione dei servizi.

Il conseguimento della **certificazione** ufficiale ISO, da parte di un'azienda o di un Ente, implica un percorso procedurale di miglioramento dell'organizzazione aziendale e di definizione delle procedure nel rispetto degli standard fissati.

Al termine di questo percorso con esito positivo, che si conclude con la visita ispettiva di un apposito ente valutatore (**Società di certificazione**), viene rilasciata la certificazione ufficiale di **conformità** agli standard ISO.

Norme ISO per la qualità

ISO, 9000:2005, *Quality Management Systems: Fundamentals and Vocabulary, December 2005* (Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario)

ISO, 9001:2008, *Quality Management Systems: Requirements, December 2008* (Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti: è la norma della famiglia ISO 9000 per cui un'azienda può essere certificata)

ISO 9004:2009, *Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach, November 2009* (Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità)