

**MARIA GISELLA CONCA**

***GESTIONE DELLA QUALITÀ***

***“Gli approcci alla Qualità –  
Lo scenario della Certificazione”  
Lezione introduttiva***

---

**LIUC - Castellanza**

**febbraio - maggio 2001**

# ***CERTIFICAZIONE: DIFFUSIONE E NORMATIVA***

## **INDICE**

- **EVOLUZIONE STORICA E SIGNIFICATO AZIENDALE DEL CONCETTO DI QUALITÀ**
- **I PRINCIPI DELLA QUALITÀ NELLE PMI: LA PREVENZIONE, IL CLIENTE, I PROCESSI, LE RISORSE**
- **LA DIFFUSIONE DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ: DATI DI SCENARIO**
- **LA NORMATIVA ISO EN UNI PER LA GESTIONE E LA GARANZIA DELLA QUALITÀ (Quality Management e Quality Assurance)**
- **LA ISO-EN-UNI 8402 TERMINI E DEFINIZIONI**

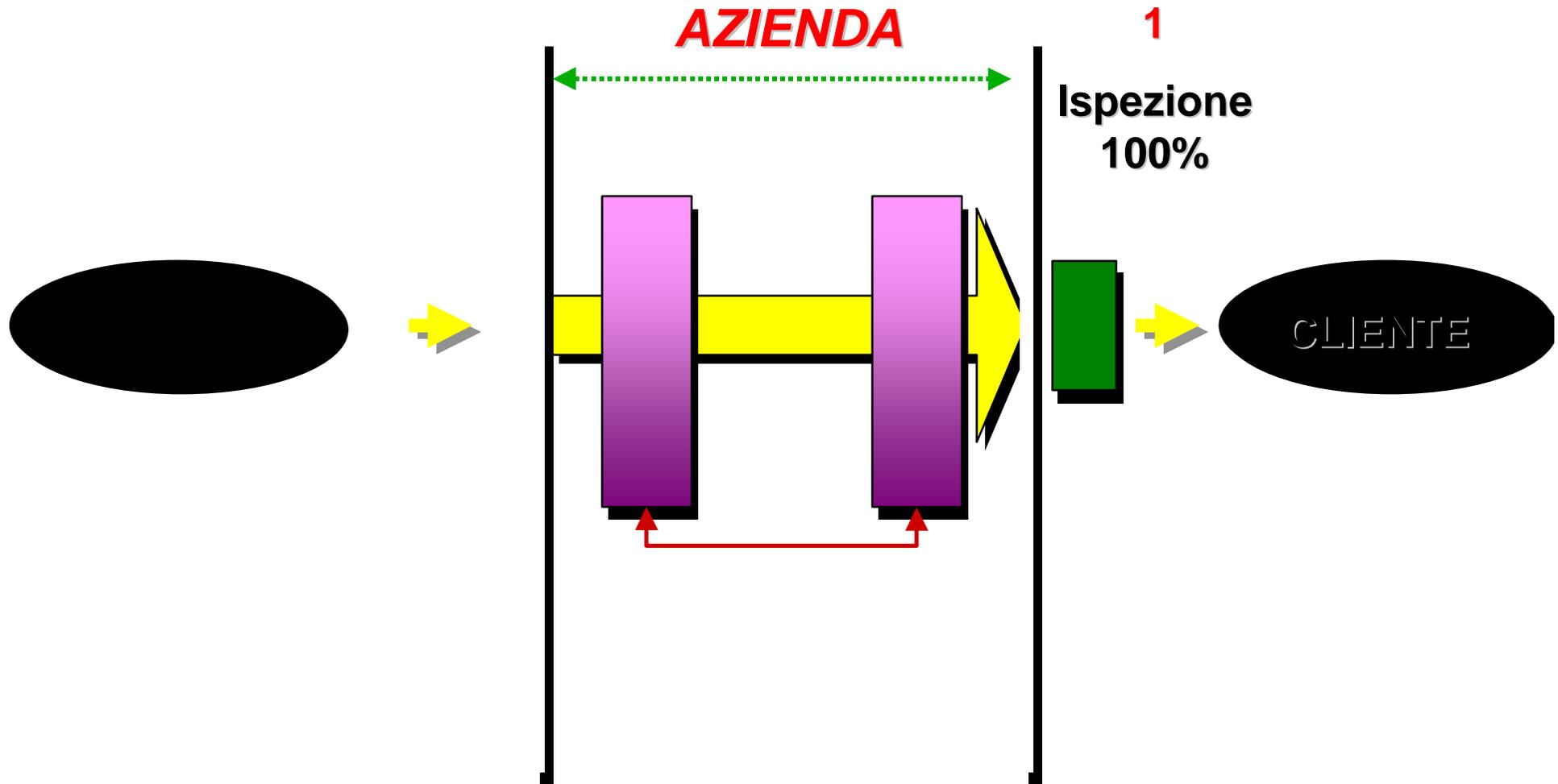
# L'EVOLUZIONE DELLE METODOLOGIE: uno schema di riferimento



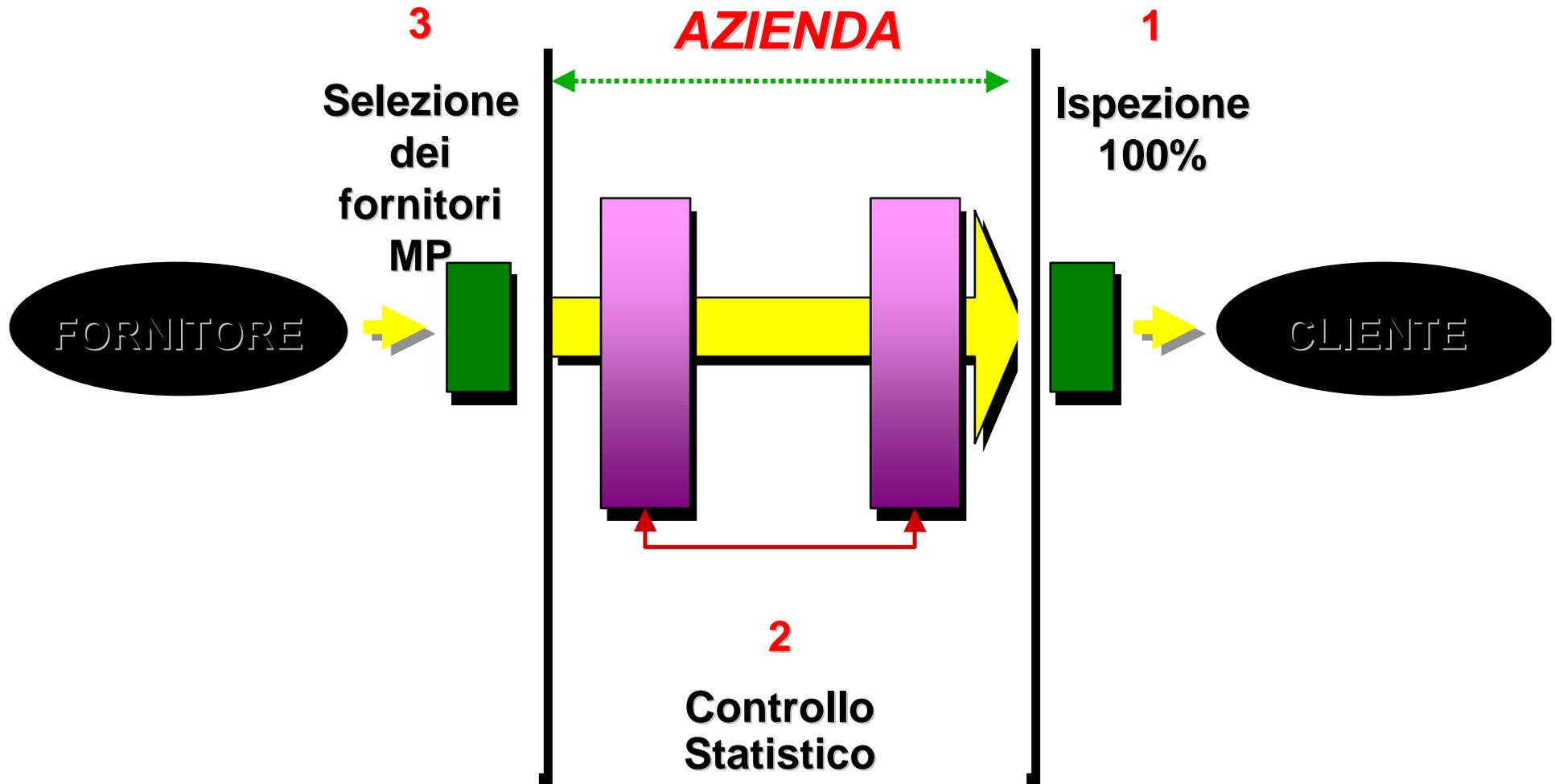
# L'EVOLUZIONE DELLE METODOLOGIE: uno schema di riferimento



# LA QUALITA', IL CLIENTE E IL FORNITORE



# LA QUALITA', IL CLIENTE E IL FORNITORE



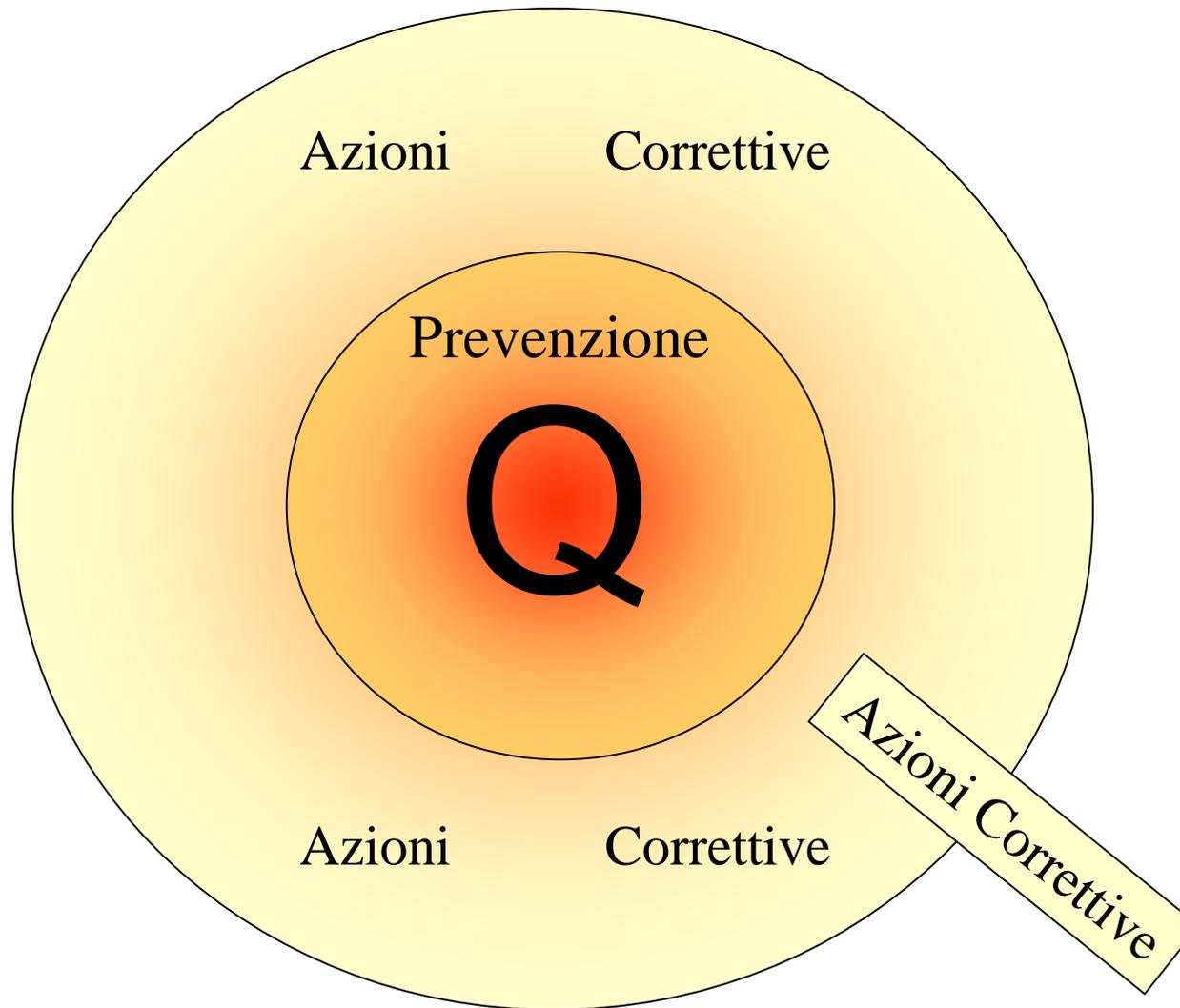
# I “GURU” DELLA QUALITÀ

- DEMING:** L’approccio *statistico*, il ruolo della *leadership*, il ciclo di Deming (P,D,C,A)
- JURAN:** L’approccio pragmatico - gradualistico, il controllo, la *pianificazione*, *il miglioramento*
- FEIGENBAUM:** Il “TQC” (Total Quality Control)
- CROSBY:** La qualità come *investimento* che produce profitti e non come costo, “Quality is free”;
- ISHIKAWA:** Il “Company Wide Quality Control”, i Circoli della Qualità

# I PRINCIPI DELLA QUALITÀ NELLE PMI



# ESSENZA DELLA QUALITA'



# ***COSA SIGNIFICA PREVENZIONE***

**1. DEFINIRE** BENE LE SPECIFICHE DI OGNI ATTIVITÀ

*ANZICHÈ*

RINCORRERE SITUAZIONI ANOMALE E INDEFINITE

**2. IDENTIFICARE LE CAUSE** DI ERRORE ED ELIMINARLE PER SEMPRE

*ANZICHÈ*

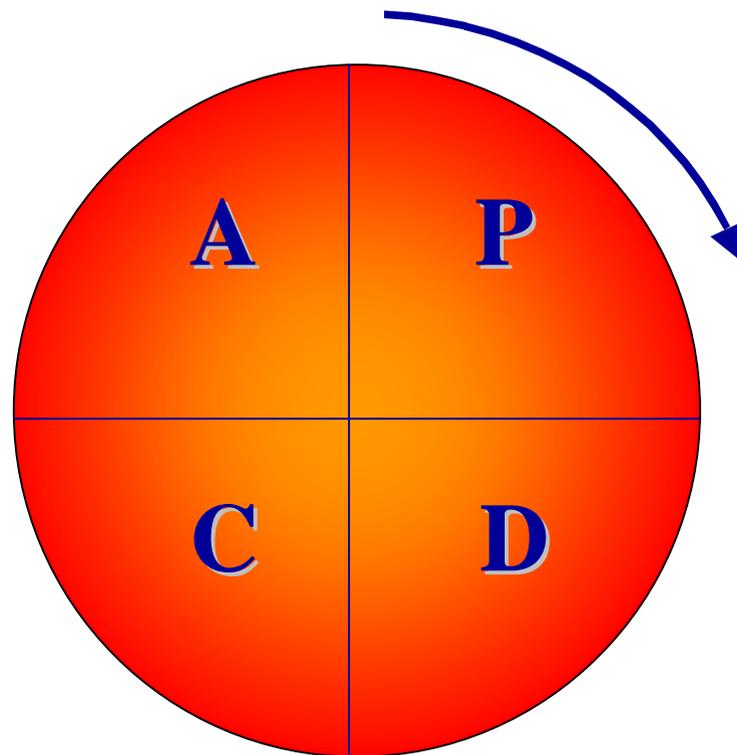
CONTROLLARE E RILEVARE INDEFINITAMENTE

**3. FAR BENE LA PRIMA VOLTA**

*ANZICHÈ*

RIFARE CON MAGGIORI COSTI

# ***IL CICLO DI DEMING***



**P = PLAN**

**D = DO**

**C = CHECK**

**A = ACT**

**PIANIFICARE** a fondo prima di agire

**METTERE IN ATTO** le azioni studiate

**VERIFICARE** se l'esito è stato positivo

**STANDARDIZZARE** se l'esito è stato positivo

# LE FASI DEL CICLO DI DEMING

## ➤ **PLAN:**

- descrizione del processo reale
- individuazione aspettative dei clienti
- identificazione delle caratteristiche dei fornitori
- creazione del sistema di misura
- raccolta organizzazione e analisi dati
- analisi dei problemi e individuazione delle cause elementari
- progettazione azioni di miglioramento
- valutazione delle priorità (analisi costi benefici)

## ➤ **DO:**

- approvazione progetti e realizzazione in ambito limitato (eventuale sperimentazione)

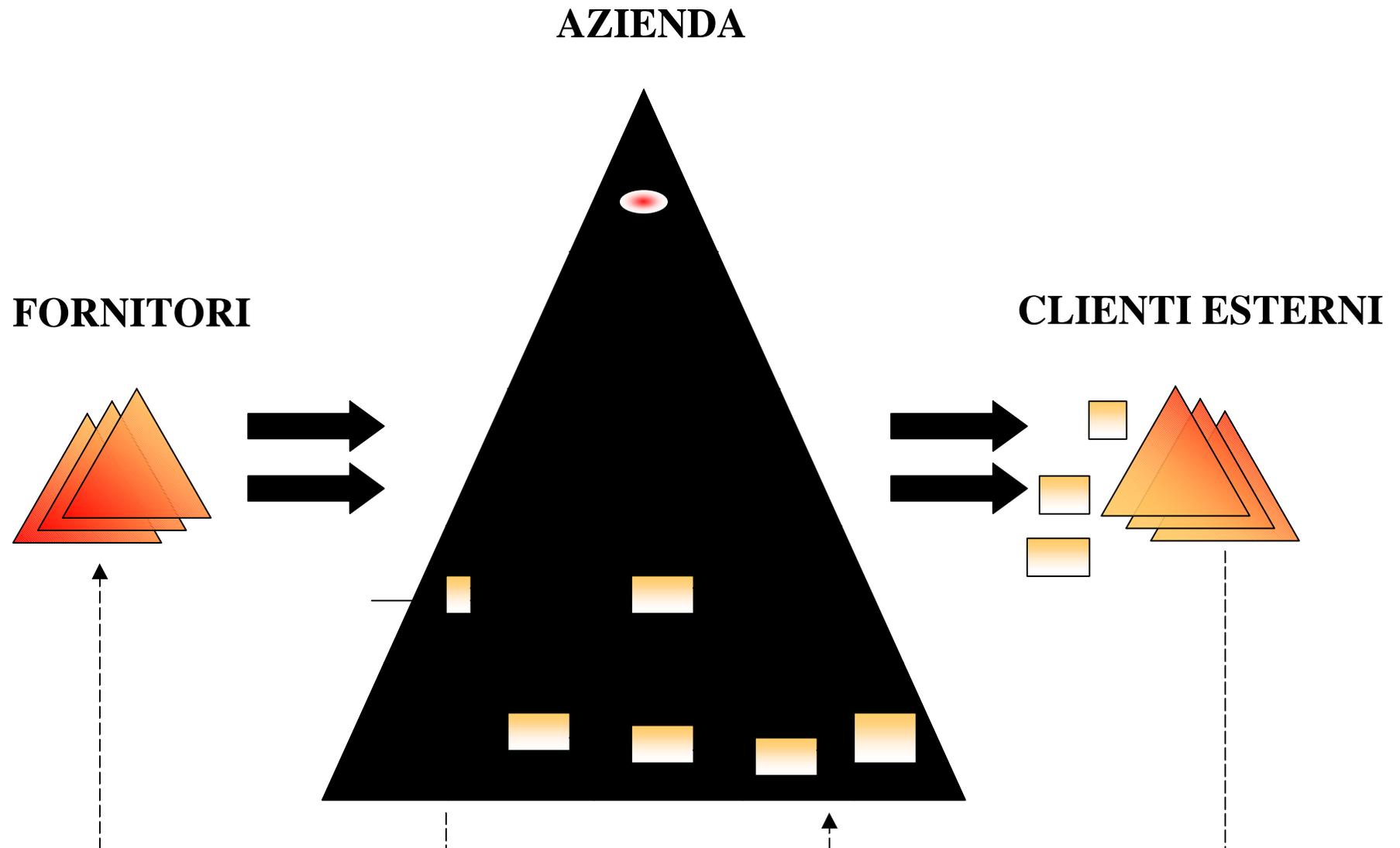
## ➤ **CHECK:**

- verifica dei risultati delle azioni di miglioramento

## ➤ **ACT:**

- implementazione globale e definitiva delle azioni di miglioramento
- verifica della soddisfazione dei clienti e attivazione nuovo ciclo di miglioramento

# IL CLIENTE ESTERNO E IL CLIENTE INTERNO



Fonte: T. Conti, *Come costruire la Qualità Totale*, III ed., Sperling & Kupfer Editori, Milano, 1992

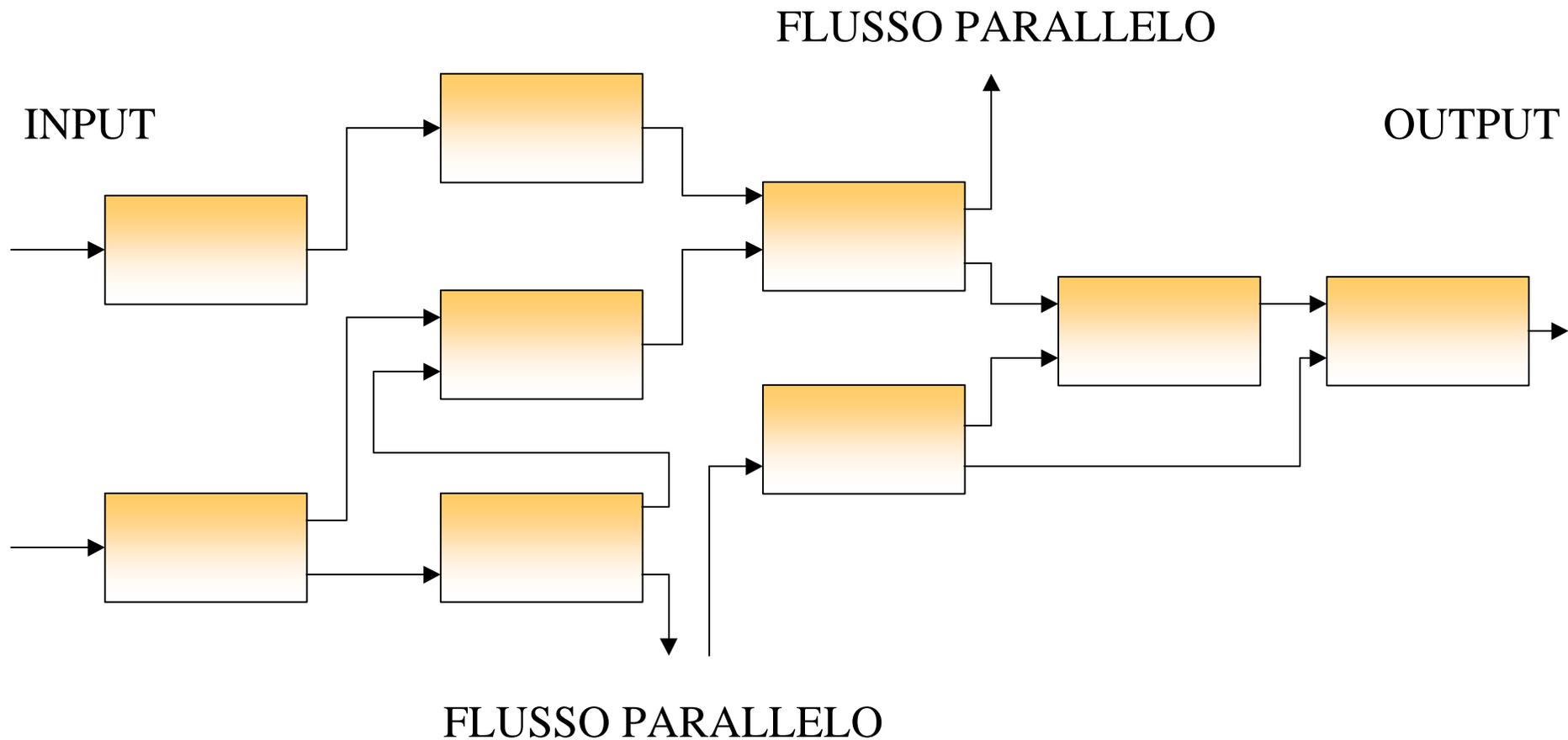
# ***IL PROCESSO COME ANELLO DELLA CATENA DEL VALORE***

RISULTATO

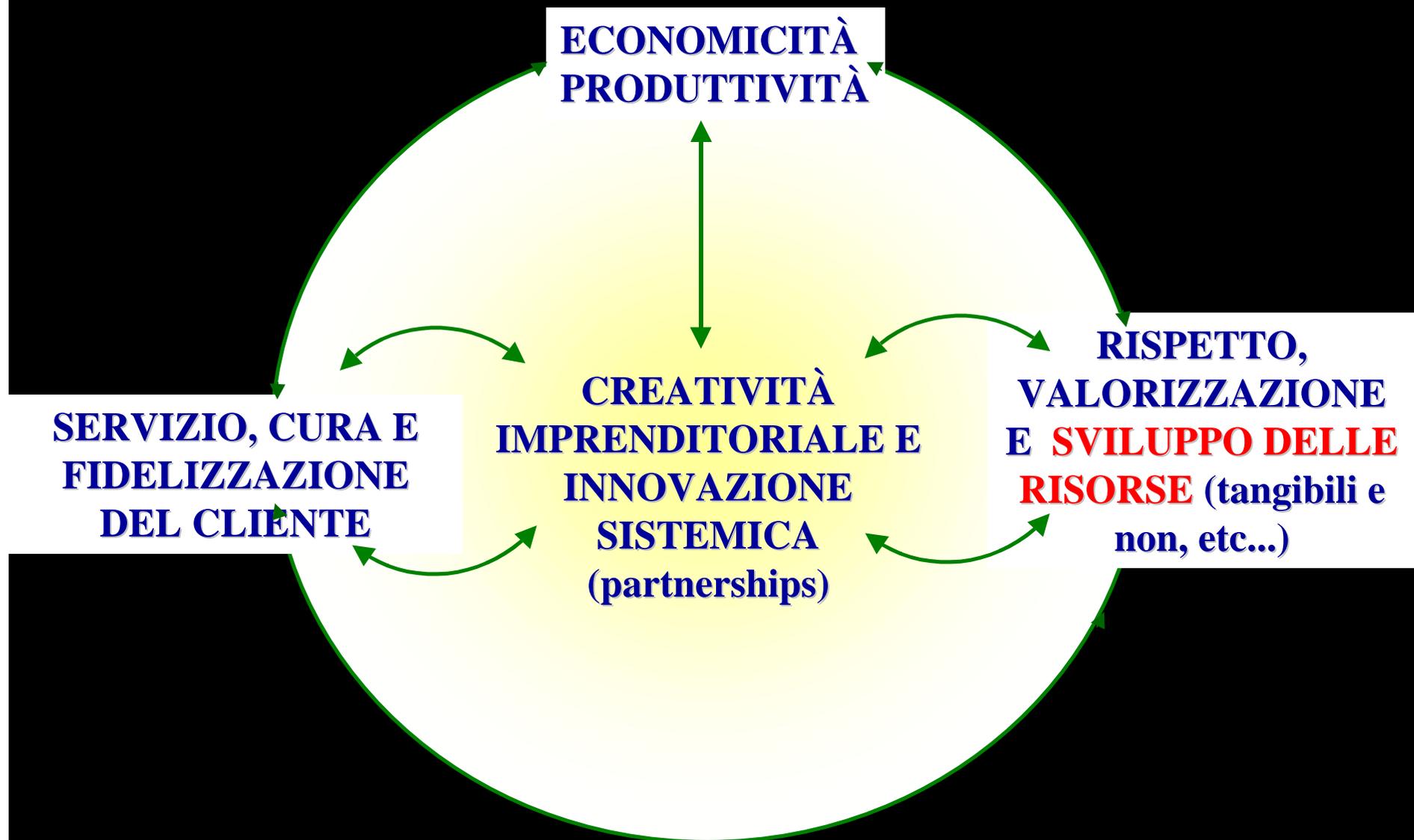


- una sequenza di azioni, ciascuna con valore aggiunto, che partendo da un certo numero di input, realizzano gli output richiesti. (EFQM, 1994)
- una serie di attività, che fra loro collegate, producono un risultato che abbia un valore per il cliente.(Hammer, Champy, 1993)

# L'AZIENDA COME FLUSSO DI PROCESSI

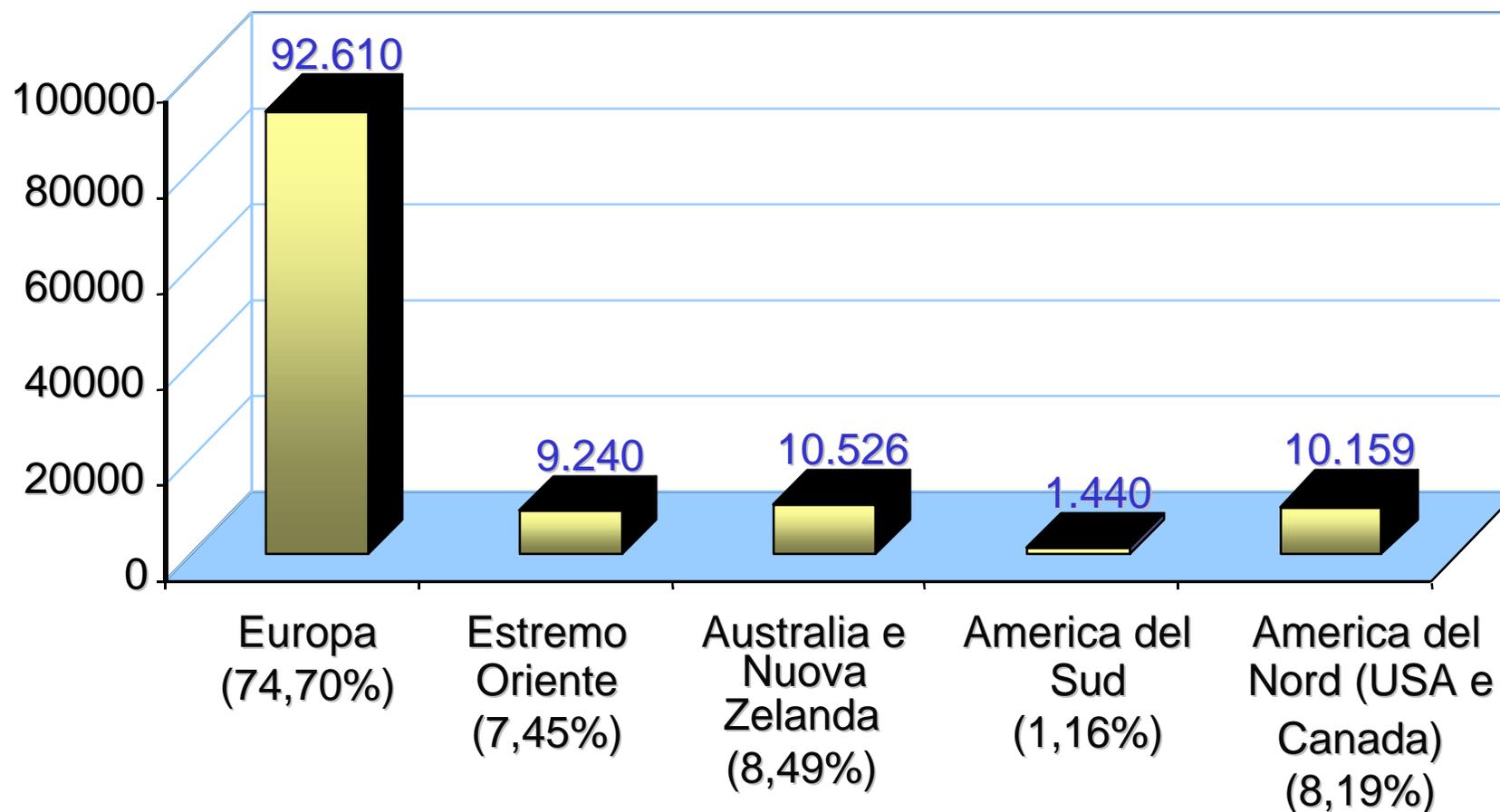


# ***I VALORI FUNZIONALI ALLO SVILUPPO DELLE AZIENDE OPERANTI NELL'E-BUSINESS***



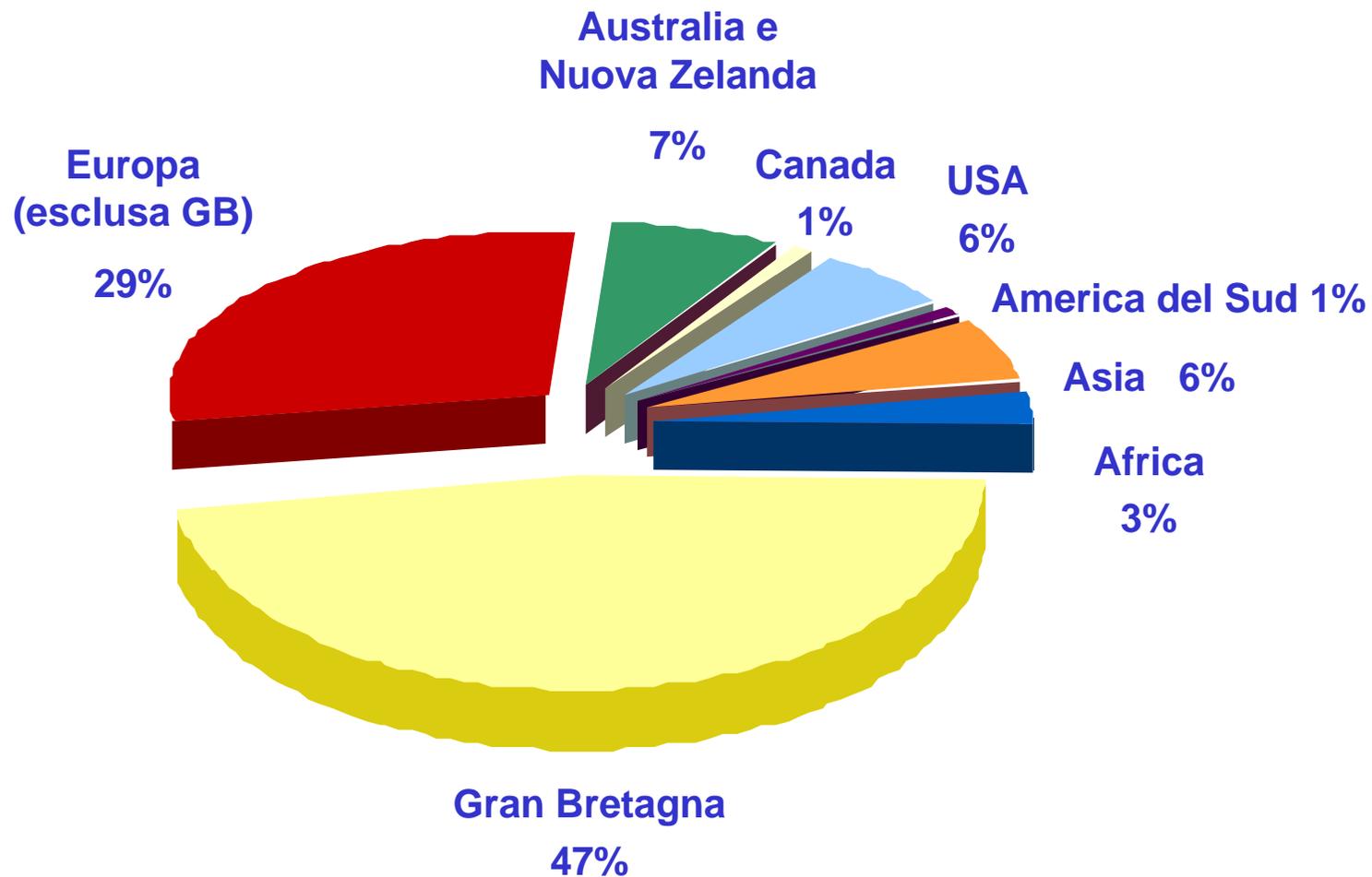
# LA DIFFUSIONE DELLE CERTIFICAZIONI

## Aree geografiche a confronto



Fonte: Il Sole 24 ore, dati aggiornati al dicembre 1995

# LA DIFFUSIONE DELLE CERTIFICAZIONI (segue)

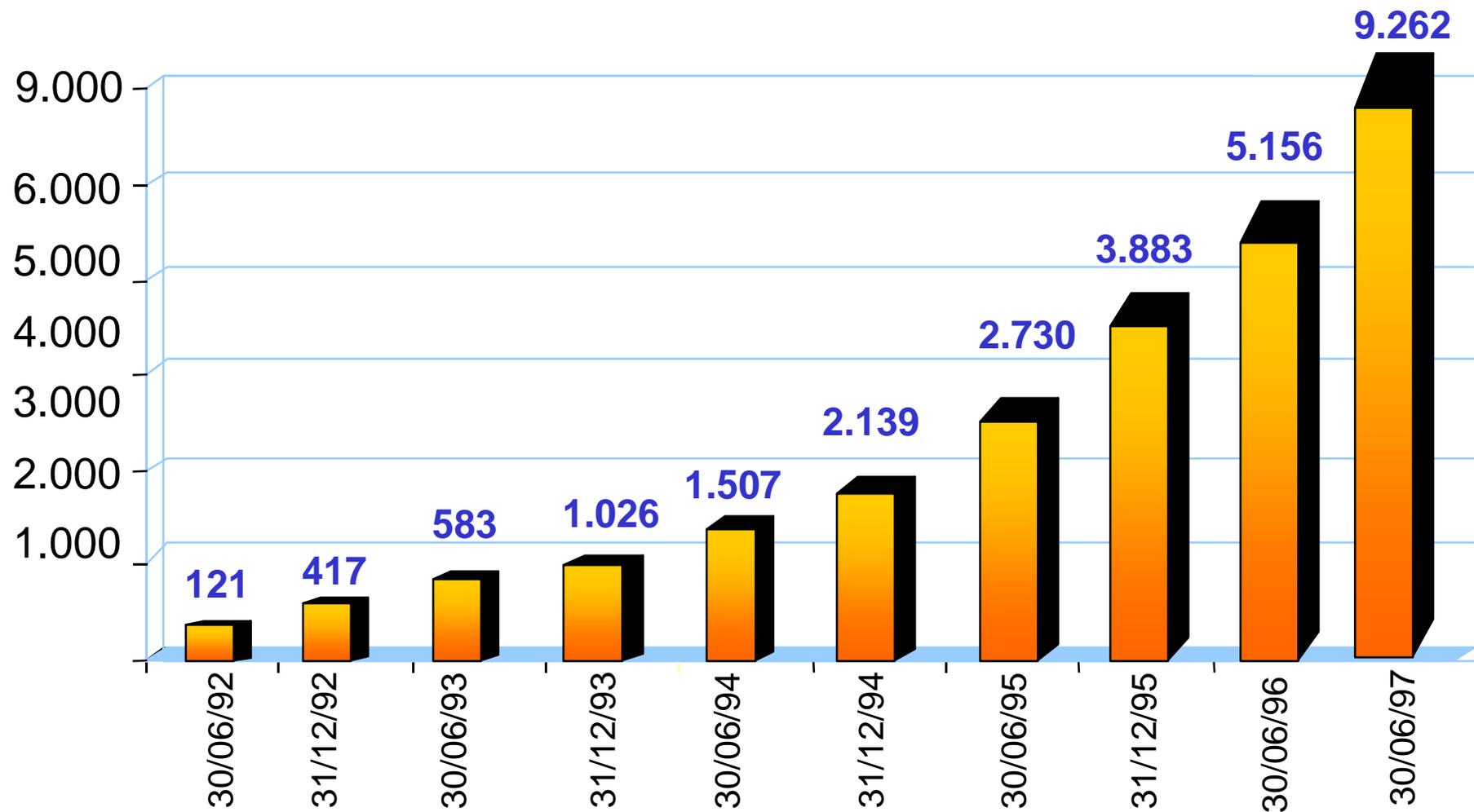


# IL NUMERO DI CERTIFICAZIONI NEL MONDO

N°	Nazione	Nr. di Certificazioni
1	Gran Bretagna	44.107
2	USA	5.954
3	Germania	5.875
4	Australia	5.299
5	Francia	4.277
6	Olanda	4.198
7	Italia*	3.146
8	Giappone	1.827
9	Sud Africa	1.627
10	Svizzera	1.520
11	Irlanda	1.410
12	Canada	1.290
13	Belgio	1.226
14	Danimarca	1.183
15	Nuova Zelanda	1.180
16	Taiwan	1.060

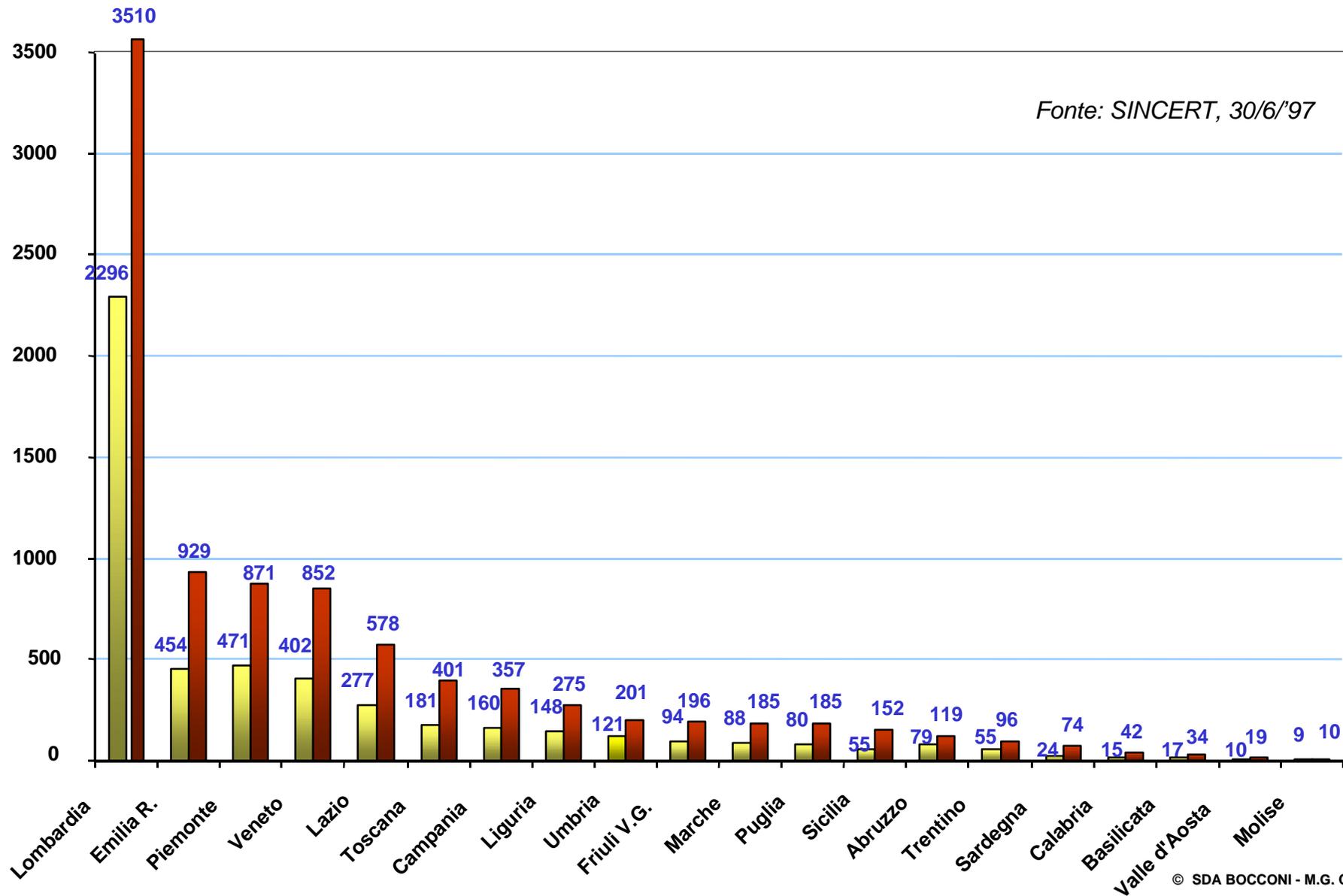
Fonte: ISO 9000 News June 1995, aggiornati al 31/3/95 \*2730 da organismi accreditati SINCERT

# CRESCITA AZIENDE CERTIFICATE IN ITALIA



Fonte: SINCERT, dati aggiornati al 30/6/97

# NUMERO AZIENDE CERTIFICATE SINCERT



# AZIENDE CERTIFICATE IN ITALIA PER REGIONE

Regioni	Dati'96	Dati '97	Var%
Abruzzo	79	119	51%
Basilicata	17	34	100%
Calabria	15	42	180%
Campania	160	357	123%
Emilia	454	929	105%
Friuli	94	196	108%
Lazio	277	578	109%
Liguria	148	275	46%
Lombardia	2296	3510	53%
Marche	88	185	110%
Molise	9	10	11%
Piemonte	471	871	85%
Puglia	80	185	131%
Sardegna	24	74	67%
Sicilia	55	152	176%
Toscana	181	401	122%
Trentino	55	96	74%
Umbria	121	201	66%
Valle d'Aosta	10	19	90%
Veneto	402	852	112%

Fonte: SINCERT, 30/6/'97

# ***ISO - TERMINI E DEFINIZIONI***

## **CHE COSA E' ISO**

- Ente di normazione internazionale
- Fondato nel 1947 da circa 90 membri

## **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA NORMA ISO 8402**

- Definisce i termini di base relativi ai concetti della qualità da applicare ai prodotti e servizi per la preparazione e l'utilizzazione delle norme relative ai sistemi di qualità aziendali

# ***NORME E GUIDE ISO***

## **NORME:**

ISO 9001, 9002 e 9003 - **Documenti applicabili a situazioni di Garanzia, Qualità “contrattuali” per diversi livelli e aree aziendali.**

## **GUIDE:**

ISO 8402 - **Terminologia;**

ISO 9000-1 - **Documento generale introduttivo;**

ISO 9004-1 - **Documento riguardante il sistema qualità aziendale (uso interno);**

ISO 9004-2 - **Guida per i servizi**

# LE NORME ISO 9000: I MODELLI PER L'ASSICURAZIONE QUALITÀ'

**ISO 9001: 1994<sup>1</sup>** Sistemi qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nella **progettazione, sviluppo**, fabbricazione, installazione ed assistenza.

**ISO 9002: 1994<sup>2</sup>** Sistemi qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nella **fabbricazione, installazione** ed **assistenza**.

**ISO 9003: 1994<sup>3</sup>** Sistemi qualità - Modello per l'assicurazione della qualità nelle **prove, controlli** e **collaudi finali**.

1 - Revisione ISO 9001: 1987

2 - Revisione ISO 9002: 1987

3 - Revisione ISO 9003: 1987

## IL SISTEMA QUALITA' 3.6

La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità

**Nota(1):** è opportuno che il sistema qualità comprenda solo quanto necessario per conseguire gli obiettivi della qualità.

**Nota(2):** *il sistema qualità di un'organizzazione va progettato principalmente per soddisfare le esigenze interne dell'organizzazione stessa a livello gestionale.* Esso è più ampio dei requisiti che possano interessare un particolare cliente che valuta solo la parte del sistema qualità di suo interesse.

**Nota(3):** può essere richiesta dimostrazione dell'attuazione di determinate parti del sistema qualità a scopo di valutazione della qualità contrattuale o obbligatoria.