



Qualità

“I vantaggi della qualità per gli Enti del Terzo Settore”

Definizione di qualità

- La qualità, nell'ambito dell'economia, dell'ingegneria e della produzione, indica una misura delle caratteristiche o delle proprietà di una entità in confronto a quanto ci si attende da tale entità, per un determinato impiego ([wikipedia](#)).
- “Qualità è l’insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite” ([UNI EN ISO 8402:1995](#)).
- “Qualità è il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti” ([UNI EN ISO 9000:2005](#)).

La qualità è misurabile?

- La qualità non è un concetto misurabile.
- Serve misurare la qualità?
Sì! Per distinguere tra diversi prodotti o servizi.
- Come si misura la qualità?
Un modo per cominciare a misurare la Qualità è utilizzare le norme, come riferimento.

Misurare la qualità

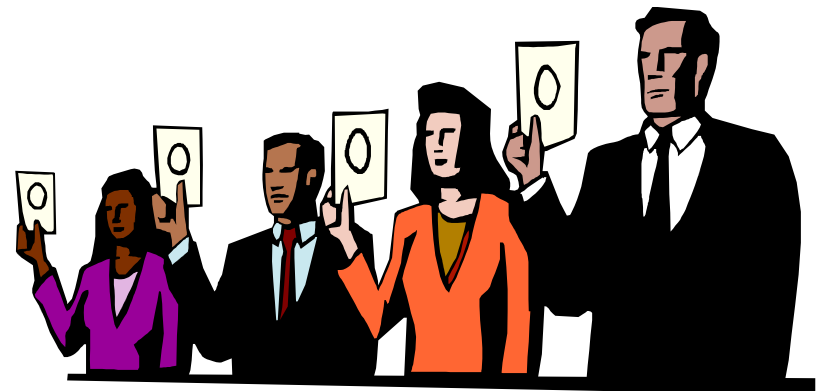


- Per semplificare possiamo affermare che le **norme** sono «leggi tecniche».
- La norma è una regola di comportamento, un modello riconosciuto e a cui attenersi nei vari ambiti (morale, giuridico, sociale o tecnico).
- Un semplice esempio. Se voglio vendere un casco da motociclista, questo deve essere testato in accordo ad una specifica norma. Se i test sono superati il casco può essere venduto sul mercato, viceversa no!
- Il concetto di qualità è tutto relativo.
- Ad esempio, secondo voi, un indice di qualità del 99.9% è scarso, buono od ottimo? [FPY 99,9%](#)

Utilità della qualità

La qualità sta diventando sempre più indispensabile

- Prescindendo dall'utilità scontata dell'utilizzo della qualità, spesso, se vogliamo vendere il nostro prodotto, è indispensabile essere certificati ISO9001 o altre norme, dimostrare di progettare in accordo a documenti ufficiali e riconosciuti etc. etc..
- Ricordiamoci che il futuro sarà sempre più normato, per l'affidabilità e per elevare le barriere d'ingresso ai prodotti scadenti.



Cosa garantisce l'applicazione della qualità?

- L'applicazione della qualità garantisce la ripetibilità del processo progettuale, produttivo, di collaudo, di utilizzo, di manutenzione
- Ricordiamoci anche che nessun collaudo finale, da solo, è in grado di garantire la funzionalità completa del dispositivo testato (*es. fiammifero, estintore o airbag*)
- E' tutto l'insieme (rispetto dei concetti di qualità, collaudo finale, documentazione, monitoraggio, aggiornamento) che garantisce l'affidabilità reale (*ma, ricordiamocelo, senza la certezza di funzionamento al 100%!*)



Dimostrare la qualità

- Prescindendo dal fatto che la qualità è indispensabile, a volte dobbiamo dimostrare che il nostro è un lavoro o prodotto di qualità.
- In pratica ci viene imposta la dimostrazione di ciò, spesso anche riportando questa richiesta sui contratti di acquisto o sui bandi.
- Per farlo possiamo fornire un'assicurazione di qualità:
-Dare fiducia ad un acquirente che le sue esigenze siano soddisfatte (il prodotto deve rispondere a quanto specificato).

La qualità è utile a tutti?

- Assolutamente si! Anche agli Enti del Terzo Settore.
- Applicare la qualità è vantaggioso per qualsiasi azienda, scuola od associazione, anche di piccole dimensioni.
- L'applicazione dei concetti di qualità può sembrare una perdita di tempo, in realtà è un investimento futuro ad alto valore aggiunto.
- L'acquisizione del concetto di qualità determina un diverso e positivo approccio culturale del lavoro.
- Ricordiamoci che la qualità ha ricadute positive sia sulla sicurezza/salute che sull'impatto ambientale ed economico (RSI: Responsabilità Sociale d'Impresa)

Alcune regole

- Tutti devono lavorare rispettando le regole stabilite.
- L'anello più debole della catena definisce il grado di tenuta massima della stessa. In pratica un prodotto sarà affidabile e sicuro tanto quanto il più "debole" dispositivo che lo compone. (Es. dell'elefante legato).
- L'applicazione della qualità è "un gioco di squadra".
- Si vince o si perde tutti insieme.



I vantaggi della qualità

- Rispondenza a norme, bandi, capitolati....
- affidabilità,
- costo ridotto,
- risparmio dei tempi di produzione,
- risparmio per la gestione della difettosità,
- minor numero di guasti/incidenti,
- possibile riutilizzo del progetto (o parte),
- facilità di modifica/ottimizzazione futura,
- maggiori possibilità di vendita,
- soddisfazione del cliente

Conclusioni

Qualità, sicurezza ed affidabilità sono concetti correlati.

Per trarre i maggiori benefici è necessario:

- Credere e utilizzare la qualità,
- Raccogliere dati ed analizzare i guasti/difetti, pre e post vendita.
- Fare tesoro dell'esperienza,
- Documentare tutto,
- Utilizzare i criteri di valutazione del rischio,
- Aggiornamento e formazione continua,
- e ricordati che.....

..La qualità non è un trucco del momento



E' una scelta !

E' cultura !

Diapositiva 12

em1

ezio manzoni, 24/05/2021