

4. Sistemi di Gestione per la Qualità – ISO 9001

Un Sistema di Gestione della Qualità è l'insieme di tutte le attività collegate e interdipendenti che influenzano la qualità di un prodotto o di un servizio.

La Qualità totale (in inglese "Total Quality Management") è un modello organizzativo adottato da tutte le aziende leader mondiali e rappresenta una svolta importante nella gestione della qualità. Secondo questo approccio, nato in Giappone e diffuso negli Stati Uniti verso gli anni '50, tutta l'impresa deve essere coinvolta nel raggiungimento dell'obiettivo (mission). Ciò comporta anche il coinvolgimento e la mobilitazione dei dipendenti e la riduzione degli sprechi in un'ottica di ottimizzazione degli sforzi.

Successivamente, a partire dal 1987 sono state emanate delle norme volontarie mirate a fissare per le organizzazioni i requisiti necessari verso un approccio alla qualità.

Nelle norme UNI EN ISO 9000 e UNI EN ISO 9004 sono stati definiti gli otto principi di gestione per la qualità:

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
4. Approccio per processi
5. Approccio sistemico alla gestione
6. Miglioramento continuo tramite: aggiornamento, rapporto di ascolto con il cliente, ogni piccolo miglioramento là dove sia possibile, controllo dei processi, innovazione.
7. Decisioni basate sui dati di fatto: analisi vendite, statistiche e analisi di marketing, feedback dai clienti, indicatori macro e micro economici.
8. Rapporti di reciproco beneficio coi fornitori.

Ne segue che la realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità organizzato deve porre l'attenzione:

- al **cliente** e la sua piena soddisfazione
- alla visione dell'azienda come un **insieme di processi** tra loro in stretta relazione e finalizzati a fornire prodotti e servizi che rispondano in modo costante ai requisiti fissati
- all'importanza di perseguire il **continuo miglioramento** delle prestazioni
- alle parti interessate, azionisti, dirigenti, dipendenti, fornitori al fine di conseguire il **successo durevole dell'organizzazione**.

Gestire la qualità significa gestire **l'efficacia e l'efficienza** delle attività dell'azienda attraverso:

- la conoscenza, il controllo e il monitoraggio dei **processi**
- la capacità di coinvolgere le **risorse umane**
- la centralità del ruolo dell'**alta direzione** aziendale.

L'ottenimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001, da parte di un ente terzo, permette all'azienda una verifica ed il costante aggiornamento del proprio sistema di gestione, aumentandone l'efficacia.