



# Definizione di Qualità

La norma ISO 8402 definisce:

**Qualità:** insieme delle caratteristiche di una entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.

**Entità:** un prodotto, un servizio, una attività, un processo, una organizzazione, un sistema di persone o una combinazione dei precedenti.



CAPACITÀ DI SODDISFARE

Clienti

Utilizzatori

Consumatori

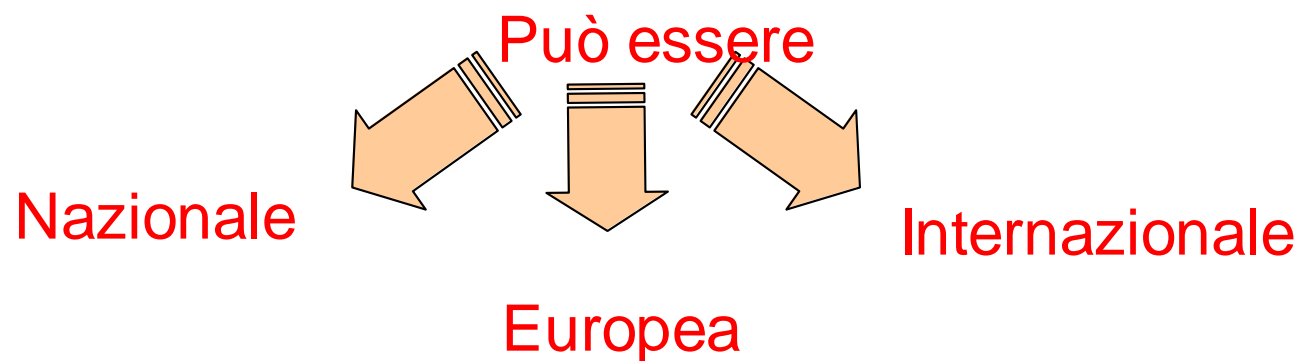
# Definizione di Qualità

Qualità = numero di caratteristiche conferite /  
numero di caratteristiche attese

$$Q \leq 1$$

# Definizione di Norma

- Documento prodotto mediante consenso e approvato da un **organismo** riconosciuto
- Fornisce, per usi comuni e ripetuti, regole, linee guida o caratteristiche, relative a determinate attività o ai loro risultati,
- E' finalizzata ad ottenere un miglior ordine in un determinato contesto



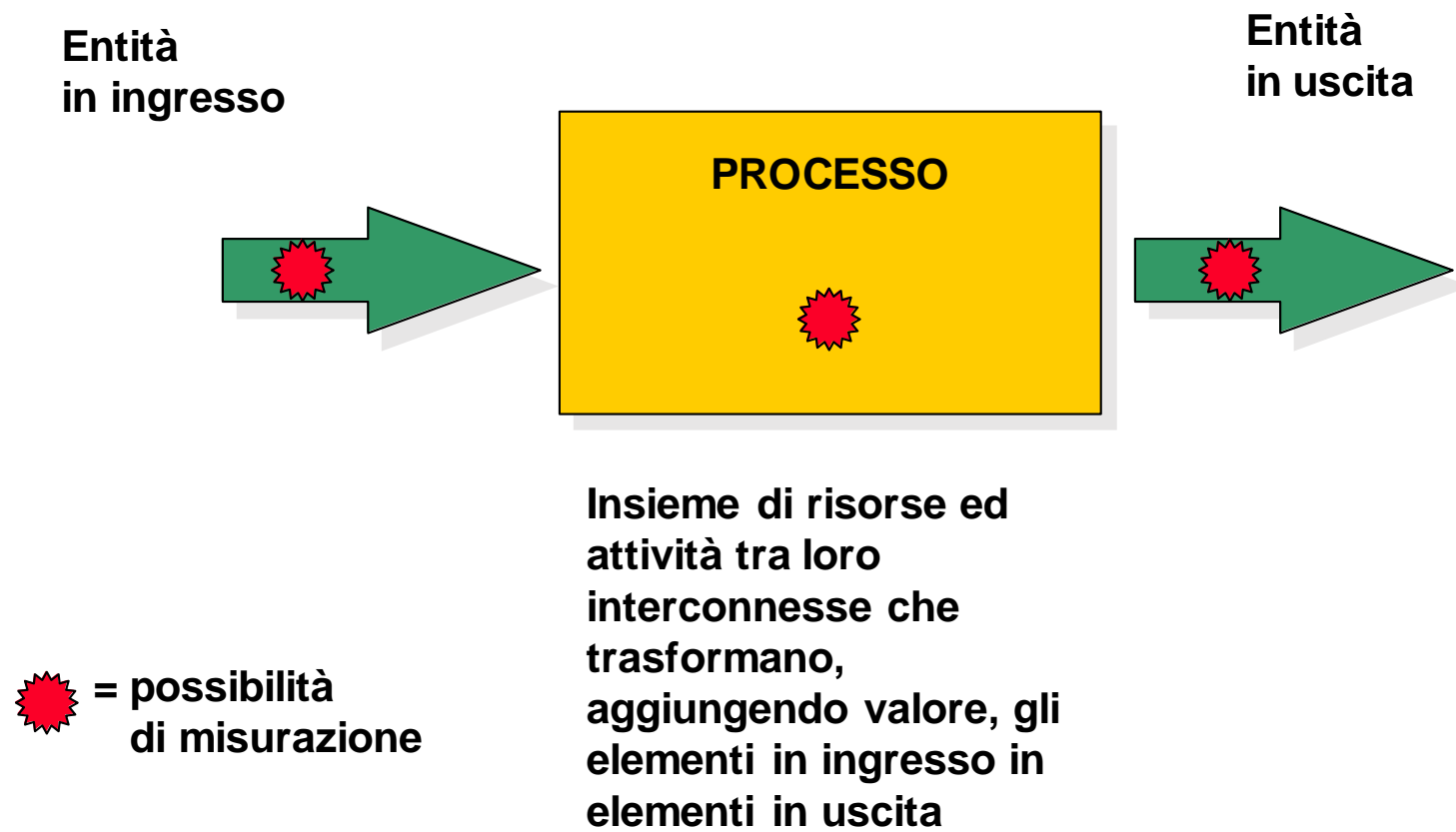
# Qualità di Processo

- Per ottenere prodotti/servizi di qualità occorre tenere sotto controllo la qualità del processo che li genera



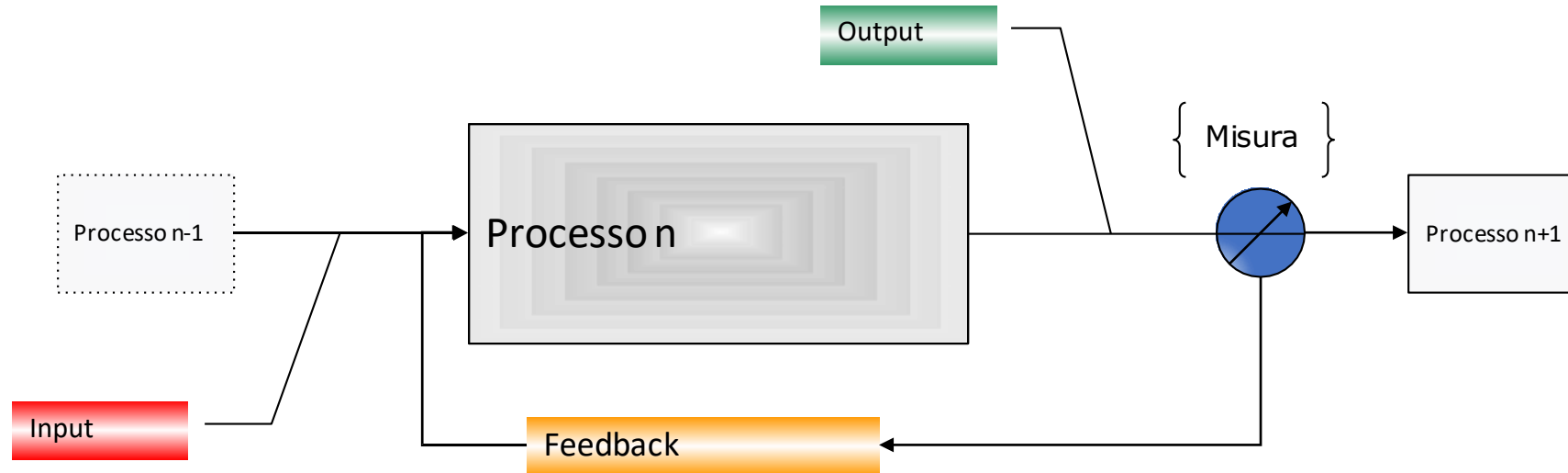
- La qualità non può essere aggiunta al prodotto finale .....  
.... ma deve essere costruita continuamente durante il processo di produzione

# Definizione di processo



# Definizione di processo

- Cos'è un processo ?



# Definizione di processo

I processi pertanto dovrebbero essere

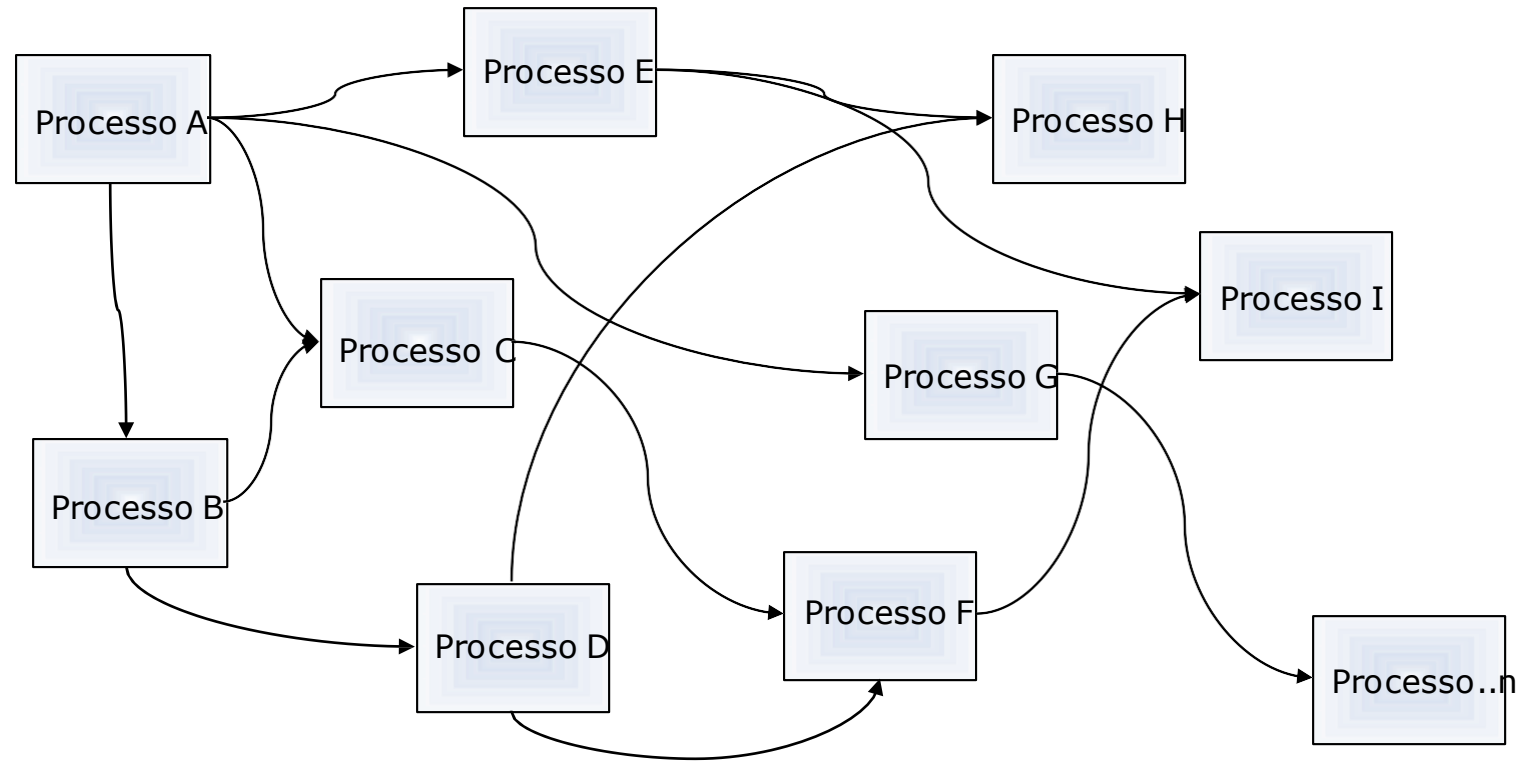


- **Efficaci**: i risultati soddisfano le aspettative dei clienti
- **Efficienti**: ottimizzano costi e risorse
- **Adattabili**: si conformano rapidamente ai cambiamenti



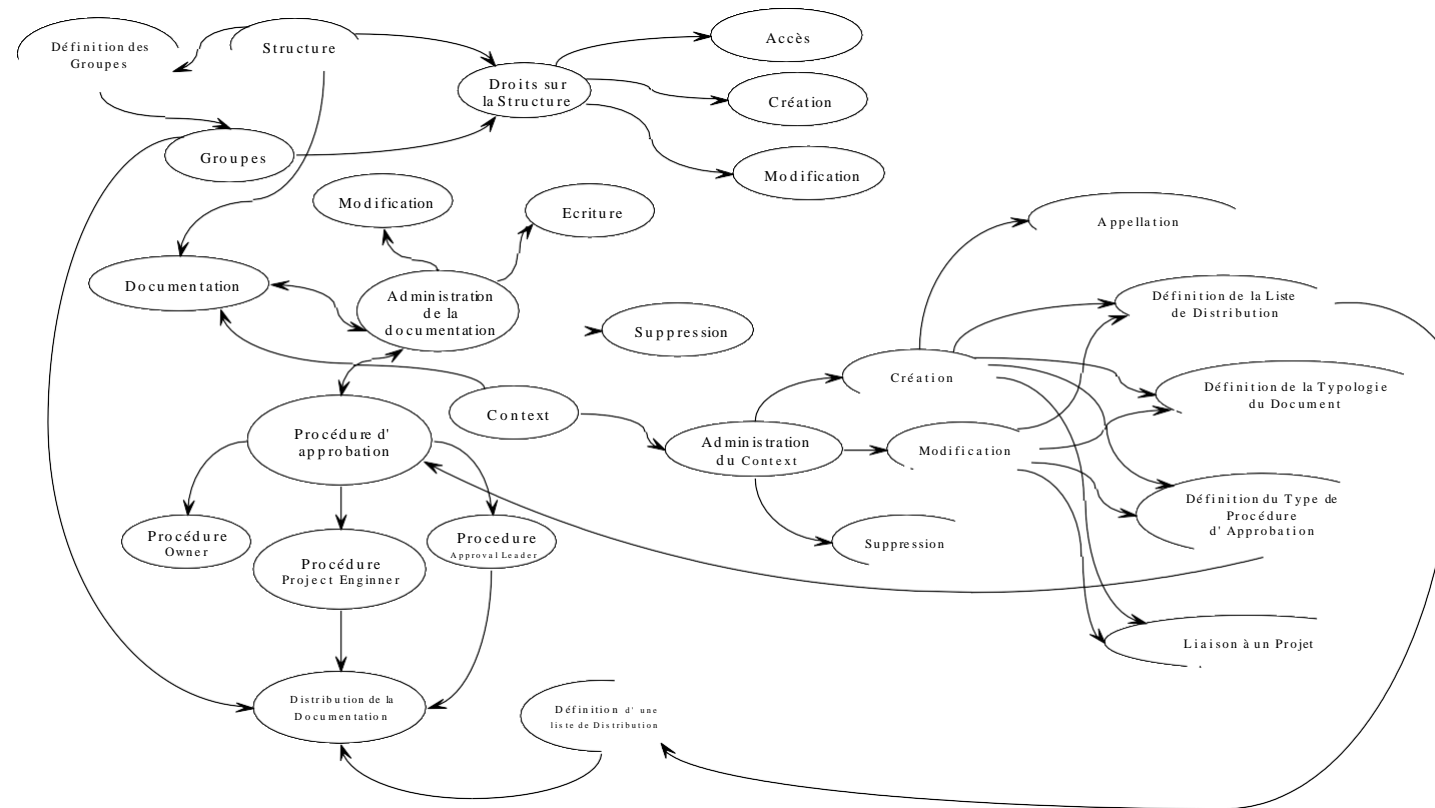
# Esempi di Processi

- Un esempio di rete di processi interagenti (*molto semplice*)



# Esempi di Processi

- Ed un esempio un po' più complicato....



# Il Modello del Ciclo di vita del prodotto

