

# Vocabolario della Qualità

Mauro Nardo PULINDUSTRIALE Padova

**R**iteniamo di utilità per tutti gli operatori ed i clienti del mondo del pulito dare informazione in questa sede sui significati di termini utilizzati nel gergo della qualità.



La diversa attribuzione di significato agli stessi termini continua a creare difficoltà di veicolazione delle tematiche della "Qualità" ed anche nel nostro settore gli operatori economici sono chiamati a scegliere e decidere su materia poco conosciuta e con informazioni non precise.

Scegliere sulla scorta di informazioni non corrette è sicuramente molto pericoloso e quando il tema riguarda il futuro della propria azienda scegliere senza avere idee chiare può risultare addirittura vitale.

Le ragioni di questa realtà di scarsa conoscenza sono più d'una; **l'impreciso e frequente uso di termini ad effetto** che appaiono sulla stampa sono sicuramente una delle citate ragioni.

Purtroppo spesso si legge di **"qualità totale"** o di **"certificazione di qualità"** in contesti e con termini non adeguati e tali da aggiungere disinformazione alla confusione esistente.

Con queste righe speriamo di dare un contributo alla migliore comprensione del tema dando un taglio specifico al mondo delle pulizie.

## Assicurazione della Qualità o Garanzia della Qualità

L'Assicurazione della Qualità o "Q. A." cioè Quality Assurance dall'inglese, viene spesso confusa con il controllo Qualità che viene invece definito al punto successivo.

**"La Q.A. è l'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata sicurezza che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti di qualità."**  
(UNI EN 28402)

Sinonimi di "Q.A." sono:

**Sistema aziendale a garanzia della qualità**

**Garanzia di qualità**

**Sistema qualità**

In altri termini il "Sistema Qualità" è composto da tutte le azioni e le strutture che concorrono al raggiungimento della qualità intesa come soddisfazione del cliente.

Importante notare che la definizione fornita dalla norma prevede che le azioni siano **"pianificate e sistematiche"**.

Una delle maggiori difficoltà per le aziende consiste proprio nel tradurre in forma scritta ciò che viene quotidianamente eseguito da tanti anni senza che nessuno abbia mai pensato di mettere nero su bianco.

Alcuni degli elementi della "Q.A." sono il manuale della qualità e le procedure di lavorazione.

Nelle norme ISO 9000 sono indicati tutti i punti che devono essere rispettati da un efficiente "Q.A." ma è utile sottolineare che molte di queste prescrizioni sono certamente già attive in tante aziende le quali anche senza certificazione da molto tempo producono con qualità e sanno soddisfare i propri clienti.

La norma "mette ordine" e crea uno standard uguale per tutti per confrontare se ciò che è all'interno delle aziende corrisponde o meno allo standard appunto.

Non esiste particolarità specifica del "Q.A." per le aziende nel settore delle pulizie.

Le norme di riferimento sono le stesse (ISO 9000) e sicuramente anche i modelli organizzativi non si discostano di molto dalle aziende di altri settori.

Ovviamente i manuali di istruzione per il personale descriveranno le operazioni di pulizia e non altre attività,

## Certificazione di qualità

**Necessita precisione di uso dei termini considerato che può essere confusa con "Certificazione del Sistema Qualità".**

La "Certificazione di Qualità" certifica la qualità del prodotto e si tratta di documentazione emessa dopo il "Controllo Qualità" dalla stessa azienda che produce.

Sono frequenti i certificati di attestazione forniti dalle singole aziende produttrici dove si attesta ad esempio che l'oggetto acquistato è in "argento 800" a testimonianza del materiale con cui è costruito .



In altri casi per esempio il marchio "Pura Lana Vergine" è una certificazione di qualità rilasciata non dall'azienda ma dal "Consorzio" appositamente costituito dalle aziende che garantisce che quel tale prodotto corrisponde a determinate caratteristiche stabilite dal Consorzio stesso.

Nel settore delle pulizie un esempio di certificazione di qualità potrebbe essere un **modulo aziendale** predisposto alla

registrazione di **parametri significativi per la pulizia.**

Grado di lucido dei pavimenti, presenza o meno di polvere, odori, ragnatele, ecc. sono alcuni suggerimenti e certamente ogni ambiente si presterà a trovare altre voci di interesse specifico.

Questi elementi una volta inseriti in tale modulo, ad intervalli di tempo **programmati**, realizzano un documento che fornito al cliente consente la verifica sui risultati qualitativi ottenuti dal servizio effettuato.

Si realizza un questo modo una sorta di autocontrollo a costi molto bassi.

Consideriamo in effetti che uno dei problemi del cliente è il costo del controllo delle attività di pulizia costo che rischia di superare il servizio che controlla.

Desideriamo **sottolineare l'importanza della possibilità di documentare** al cliente il servizio svolto.

Molto spesso il cliente del servizio di pulizia non possiede elementi di valutazione e si trova in difficoltà nel dare il **giusto valore al pulito** che riceve in cambio del danaro che spende.



**Aiutare il cliente in questa fase risulta conveniente per la sua soddisfazione** ed inoltre evita pericolose discussioni che hanno come unico argomento il prezzo sempre più basso visto che non è

individuato e sottolineato il valore del servizio.

## Certificazione del sistema qualità

La certificazione del "Sistema Qualità" è il documento che rilascia l'Istituto o ente di certificazione autorizzato dopo che lo stesso ha verificato che il **"Sistema Qualità" esiste, funziona ed è conforme alle norme ISO 9000.**



La certificazione arriva quindi **alla fine del lungo processo** di inserimento del Sistema Qualità in una azienda.

Non esiste possibilità di **autocertificazione** del Sistema qualità mentre abbiamo già detto che è usuale per molte aziende la Certificazione di Qualità del prodotto.

Come si vede è **necessaria precisione nell'uso dei termini** per non incorrere in malintesi gravi.

La certificazione del Sistema Qualità ha ovviamente un **costo di ottenimento** e di **mantenimento.**

Sono previste infatti delle periodiche verifiche da parte degli organi certificatori.

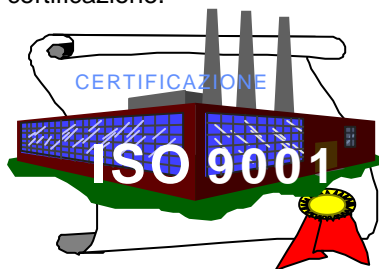
I costi sono proporzionali alla dimensione aziendale e certamente tutti gli organismi certificatori saranno felici di dare tutte le informazioni in merito.

La valutazione dei costi della qualità e della certificazione è materia complessa e nel conto devono essere inseriti anche i costi che l'azienda sostiene funzionando in regime di non qualità.

Approfondiremo questo tema in apposita sede.

Altra informazione degna di merito che la Certificazione del Sistema Qualità **non è obbligatoria** e le Direttive Europee (92-50) che richiamano le ISO 9000 e la Certificazione del S.Q. come requisito necessario per l'aggiudicazione di appalti pubblici prevedono l'ammissibilità anche di altra documentazione equivalente come ad esempio il proprio manuale della Qualità anche se non certificato.

Ovviamente in fase di gara sarà valutato come titolo di maggiore merito poter disporre della certificazione.



**In alcuni segmenti di mercato la certificazione sta quindi diventando importante anche ai fini commerciali** e questa è certamente la motivazione che spinge molte aziende a compiere lo sforzo economico e

l'investimento Certificazione ISO 9000.

## Enti di normazione e di certificazione

L'Istituto o ente di Certificazione altro non è che una azienda privata che svolge questa specifica attività di certificazione **sotto il controllo e autorizzato da organi competenti.**

Questo significa che il certificatore deve essere **"accreditato" al SINCERT** o ad equivalenti organismi Europei; in altre parole anche il certificatore subisce una sorta di certificazione prima di essere abilitato ed le "regole" a cui deve rispondere sono stabilite dalle Norme serie ISO 45000.

Il Sincert è organismo di accreditamento fondato da UNI e CEI.

**UNI e CEI sono gli Enti Italiani di normazione** che creano le varie Norme nei vari settori.

Il CEI si impegna nel settore elettrico ed infatti sono famose le norme CEI degli impianti elettrici civili ed industriali.

UNI opera in vari settori di costruzione e nella qualità; ad esempio la misura di questo foglio che state leggendo è nota come UNI A4.

La internazionalizzazione dei mercati ha reso necessaria la massima cooperazione tra i vari enti normatori dei vari paesi. Oggi esiste una complessa procedura di scambio e riconoscimento di norme che lega tra di loro gli enti normatori dei vari paesi.

Le seguenti illustrazioni mostrano il rapporto tra enti Italiani, Europei e Mondiali nel settore elettrico e nel settore costruzione/qualità.

### ENTI DI NORMAZIONE elettricità



### ENTI DI NORMAZIONE meccanica e qualità

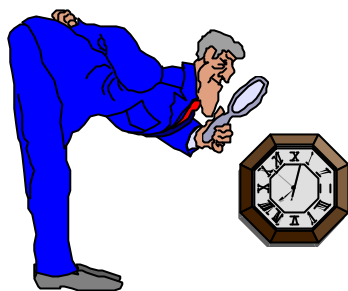


Discorso a parte deve essere fatto per la **consulenza** su ISO 9000.

La consulenza è indispensabile per molte aziende e costituisce a volte il costo principale dei costi affrontati per la Qualità.

**Alcuni suggerimenti in merito:**

- l'ente certificatore non può fare anche consulenza alla stessa azienda;
- il consulente non è obbligato all'accREDITAMENTO al Sincert nel caso sia solo consulente;
- scegliere il proprio consulente affidandosi ad associazioni di categoria che garantiscono la serietà del consulente;
- affidare al consulente incarichi precisi di cui si conosce il significato;
- attenzione ai ciarlatani presenti sul mercato.



### In sostanza il "Controllo Qualità" verifica il lavoro eseguito

Una volta verificati i risultati raggiunti attraverso il Controllo Qualità l'azienda può decidere di registrare questi dati su un documento che fornisce al cliente... ecco realizzata la Certificazione di Qualità.

**Per il settore delle pulizie** non esistono norme di riferimento e pertanto qualunque azienda è libera di creare i propri standard o concordarli con il cliente.

Alcuni ritengono questo vuoto normativo come una grave carenza per il settore delle pulizie; altri invece colgono il vantaggio e l'opportunità di essere creativi e stabilire degli standard.

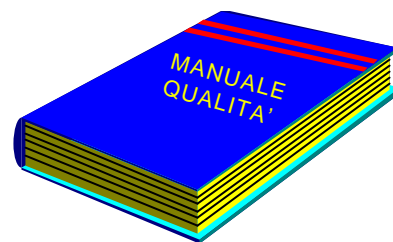
## Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità redatto secondo le norme ISO 9000 raccoglie in forma scritta le direttive, gli obiettivi, le risorse, l'organizzazione, le responsabilità e descrive il funzionamento di tutto quanto l'azienda attua per garantire la Qualità ai propri clienti. Una volta realizzato il Manuale della Q. lo stesso è utilizzato all'interno dell'azienda come

strumento operativo e di consultazione ed all'esterno come **testimone di come l'azienda opera.**

Comprese nel manuale o più frequentemente a parte devono esistere **le procedure** le quali scendono nei dettagli di come deve essere eseguita una certa operazione.

Ovviamente la procedura costituisce materiale che molte aziende considerano riservato e non divulgabile in quanto contiene il know how della attività.



Il contenuto del Manuale della Q. varia per ogni singola azienda.

Pur avendo una traccia comune di norma il Manuale d.Q. risulta difficilmente adattabile a più aziende in quanto per ogni caso esistono specifiche realtà che diversificano l'organizzazione e di conseguenza il contenuto del manuale stesso.

**Per il settore delle pulizie** il M. d. Q. avrà come per tutte le altre aziende la descrizione di come opera l'azienda.

Per il M. d. Q. non esiste quindi specificità di settore ma specificità di azienda.

Attenzione particolare merita la invece la preparazione delle procedure di lavorazione che **devono essere a disposizione**

## Controllo Qualità

Sono le attività che individuano e misurano la qualità ottenuta di un prodotto o servizio al termine del processo lavorativo.

In altri termini significa **controllo delle prestazioni e dei parametri ottenuti con riferimento ad uno standard, norma o campione.**

La fabbrica di piastrelle individua attraverso il controllo qualità quale merce sia di prima scelta o di seconda e così via;

La fabbrica di orologi controlla il funzionamento degli orologi prodotti e stabilisce dei limiti di tolleranza entro cui accetta il prodotto ed oltre cui scarta il prodotto.

Elementi significativi del controllo qualità:

- avviene alla fine del processo di produzione;
- fa' riferimento ad un parametro predefinito.

**di coloro che eseguono il lavoro.**

Le operazioni dovranno essere descritte con precisione, in modo chiaro e con tutte le informazioni necessarie per eseguire esattamente quel lavoro.

Molto spesso la "non qualità" o in altre parole la mancata soddisfazione del cliente nasce da un difetto di comunicazione tra il responsabile e l'esecutore del lavoro.

Non si deve pretendere che colui che esegue il lavoro abbia lo stesso angolo di visione.

Colui che esegue il lavoro dispone in genere di minori informazioni circa le problematiche economiche ad esempio ed interpreta a modo suo le esigenze del cliente.

Le corrette procedure risolvono questo grosso problema di informazione e mettono l'esecutore del lavoro nella condizione di conoscere cosa ci si aspetta dal suo lavoro.



## Qualità

**"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 28402)**

Questa la definizione data dalla apposita norma che definisce il significato dei termini.

Qualità non significa sempre elevata prestazione o alto valore.

**Quando il cliente chiede di spendere poco qualità = valore basso.**

Un esempio tipico il rasoio usa e getta; coloro che acquistano questo prodotto chiedono scarse prestazioni e corrispondente grande economia di acquisto.

Quando allo stesso rasoio sono richieste anche prestazioni estetiche rilevanti oppure è richiesto che sia adatto ad un regalo importante, in questi casi l'oggetto in questione arriva a costi certamente maggiori del precedente ma l'acquirente resta comunque soddisfatto perchè trova esaudite aspettative diverse ed aggiuntive al semplice fatto di radere.

**Normalmente il cliente chiede di spendere bene i propri soldi e di pagare un valore adeguato in cambio di ciò che riceve.**

Raggiungiamo la qualità quando si realizza anche questa aspettativa di solito non espressa e quindi **considerata implicita.**

Le note della norma 28402 chiariscono che la qualità è influenzata da numerosi elementi interagenti tra loro:

- le prestazioni
- l'affidabilità
- la robustezza
- il prezzo
- l'estetica
- la sicurezza

Fondamento della qualità è la definizione delle aspettative del cliente.

Le aziende che seguono le norme ISO 9000 della qualità sanno quanto importante sia adoperarsi con molte azioni per individuare cosa i propri clienti si aspettano di ottenere.

Definire cosa esattamente desidera il cliente è il punto di partenza per dosare le varie attività per soddisfarlo.

Deve essere considerata **normale da parte del cliente la sua incapacità di utilizzare terminologie precise** che senza equivoci definiscano quanto desiderato.



In altre parole viene sancito il **diritto all'ignoranza del cliente.**

**Nel settore delle pulizie il cliente chiede "il pulito" ma senza saper definire il significato di questo termine non preciso; il fornitore avrà come primo onere la definizione economica e qualitativa del pulito desiderato.**

**Ovvio che ciò che per qualcuno è sporco per altri è pulito e viceversa.**

Ben sanno gli operatori del settore che alcuni clienti hanno la "fissa" del telefono pulito e disinfettato e altri passano il dito sulle cornici dei quadri... diversi modi di misurare il pulito ma lontani dall'obiettività e scientificità.

Gli elementi che concorrono al pulito sono numerosi e non possiamo aspettarci che il cliente li conosca e li sappia ben valutare; **sarà l'aiuto del professionista che nel pieno rispetto delle ISO 9000** condurrà il cliente alla consapevolezza di quanto gli necessita. ed alla scelta.

Seguendo questa prassi si evita la pericolosa eventualità di fornire un servizio superiore alle aspettative; inevitabilmente in questo caso il cliente si accorgerà che paga troppo o meglio che potrebbe pagare di meno un servizio inferiore ma che comunque soddisferebbe le sue richieste di pulito.

Chiarire cosa si aspetta il cliente è sicuramente una buona regola per evitare i malintesi e le contestazioni a cose fatte.

Le ISO 9000 hanno chiarito un punto cruciale nel rapporto tra chi acquista e chi vende.

## Qualità Totale

**"Do it right the first time"** letteralmente "fallo giusto la prima volta" è la più sintetica definizione di Qualità totale tra le tante inventate per definire il significato vasto di questa espressione.

La definizione riportata all'inizio fa immediatamente pensare a quante volte nelle aziende si rende

necessario ripetere dei lavori male eseguiti la prima volta o la seconda e così via.

In tante aziende ci si fa in quattro per fare tutto ciò che c'è da fare e non si trova mai il tempo di fare tutto o non si trova mai il tempo di fare certe cose, tipo la qualità, perchè per fortuna si ha molto da fare ... ma il tempo per rifare le cose fatte male bisogna trovarlo e lo si trova...



**Qualità totale** significa un modello organizzativo che parte dalle ISO 9000 si spinge oltre e raggiunge vertici massimi di organizzazione ed efficienza.

Per una azienda che opera in Qualità Totale ottenere la Certificazione del S.Q. è solo una questione formale considerato che ha in atto in azienda procedure ed attività per la Qualità che superano i requisiti richiesti dalle ISO 9000.

Detto questo la memoria va ai molti che hanno parlato di "Qualità Totale" e viene il dubbio che alcuni di loro abbiano usato quei termini perchè di effetto piuttosto che disquisire di cose a loro note e di cui si conosce almeno la dimensione.

Qualità Totale è una realtà molto complessa, molto difficile da ottenere e conservare.

Nel settore delle pulizie avviare un progetto di Qualità Totale presenta le stesse problematiche delle aziende di altri settori.

Crediamo comunque opportuno e corretto mettere nel giusto ordine gli obiettivi e affrontare per primo un progetto di assicurazione di Qualità conforme alle ISO 9000.

## ISO 9000

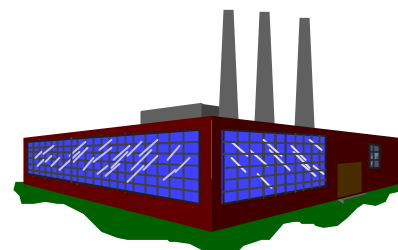
La corretta definizione è oggi **UNI EN ISO 9000** che sottolinea la valenza Italiana Europea e Mondiale della norma in questione. **Questa norma assieme alle altre della serie 9000 definisce i dettagli dei sistemi qualità nelle varie tipologie di aziende.**

**La ISO 9000 in particolare indica i criteri di applicazione delle norme seguenti.**

## ISO 9001

Correttamente espressa, UNI EN ISO 9001, questa norma **elenca i punti e precisa i contenuti del Sistema Qualità** di aziende che oltre alla produzione realizzano anche la progettazione.

Il processo progetto, costruzione, vendita e assistenza è tipico di molte aziende manifatturiere.



La ISO 9001 è la più complessa norma della serie in quanto si occupa del ciclo più lungo.

Il confronto con le seguenti norme rende facile la comprensione.

La lettura della norma evidenzia il contenuto dei punti previsti nel Sistema Qualità 9001 che sono di seguito riportati integralmente:

- 1- responsabilità della direzione;
- 2- sistema qualità;
- 3- riesame del contratto;
- 4- controllo della progettazione;
- 5- controllo documenti e dati;
- 6- approvvigionamenti;
- 7- controllo prodotto fornito al cliente;
- 8- identificazione e rintracciabilità del prodotto;
- 9- controllo del processo;
- 10- prove controlli collaudi;
- 11- controllo di apparecchiature per prova, misurazione e collaudo;
- 12- stato delle prove, controlli e collaudi;
- 13- controllo del prodotto non conforme;
- 14- azioni correttive;
- 15- movimentazione, magazzino, imballaggio, conservazione e consegna;
- 16- controllo delle registrazioni della qualità;
- 17- verifiche ispettive della qualità;
- 18- addestramento;
- 19- assistenza;
- 20 - tecniche statistiche.

L'elenco controlla tutte le funzioni aziendali e la sua attenta lettura dà la misura della precisione delle norme.

## ISO 9002

Correttamente espressa con la dicitura UNI EN ISO 9002 questa norma definisce il Sistema Qualità per aziende che si occupano di

produzione, vendita ed assistenza.

Manca in questo caso la parte riservata alla progettazione perchè non esistente in queste aziende.

Un esempio l'azienda di lavorazione lamiera per conto terzi che riceve dal proprio cliente il disegno di come deve eseguire le lavorazioni, esegue il lavoro, consegna il lavoro eseguito e assiste il proprio cliente.



Le aziende del **settore delle pulizie** sono assimilabili a questo modello di processo produttivo e pertanto il Sistema Qualità di una Impresa di Pulizie dovrà essere realizzato in conformità con ISO 9002.

Progettazione a parte gli altri punti di questa norma sono gli stessi della precedente.

## ISO 9003

Correttamente espressa con la dicitura UNI EN ISO 9003 questa norma definisce i requisiti del sistema qualità delle aziende che realizzano "qualità" e quindi assicurano conformità ai requisiti richiesti solo all'atto delle prove, controlli e collaudi finali.

Questa norma per il settore delle pulizie la riteniamo applicabile solo in linea del tutto teorica ma in pratica si rende necessario

ricorrere alla precedente per garantire il cliente non solo sulla capacità di controllo ma anche sulla capacità di ottenere il livello di pulito necessario.

## ISO 9004

Correttamente espressa con la dicitura UNI EN ISO 9004 questa norma costituisce la guida generale per la realizzazione del Sistema Qualità.

ISO 9004 esiste in quattro diverse edizioni:

- 9004-1 guida generale;
- 9004-2 guida per i servizi;
- 9004-3 guida per materiali da processo continuo;
- 9004-4 guida per il miglioramento della qualità.

Abbiamo aggiunto un altro mattone alla complessa costruzione della Qualità.