

Parlare di qualità con riferimento alla norma ISO comporta l'utilizzo di una terminologia specifica.

Ecco una breve rassegna dei termini più ricorrenti e dei relativi significati attribuiti dalle norme ISO 9000:

- ✓ requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente. Es. I requisiti di un'istituzione scolastica sono cogenti in quanto definiti dalle norme dello Stato. I requisiti di un progetto formativo potrebbero essere rappresentati dalle finalità, da vincoli di tempo e di costi da rispettare, ecc...;
- ✓ organizzazione: insieme di persone e di mezzi con definite responsabilità, autorità e interrelazioni;
- ✓ cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto. In questa accezione equivale al termine "utente";
- ✓ prodotto: il risultato di un processo, cioè di un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Riferito ad un'istituzione scolastica equivale al termine "servizio";
- ✓ progetto: processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;
- ✓ procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo;
- ✓ progettazione e sviluppo: insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate di un prodotto o di processo;
- ✓ efficacia: grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati;
- ✓ efficienza: rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli;
- ✓ conformità: soddisfacimento di un requisito;
- ✓ azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderate rilevabili;
- ✓ azione preventiva: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale;
- ✓ verifica: conferma sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati;
- ✓ validazione: conferma sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;
- ✓ riesame: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti;
- ✓ audit: processo sistematico, indipendente e documentato utilizzato come strumento di accertamento della conformità di quanto attuato in un'organizzazione rispetto alle procedure, per verificare l'efficacia del SGQ ed individuare eventuali azioni di miglioramento. Annualmente l'organizzazione definisce il piano delle verifiche ispettive interne e definisce i criteri dell'audit.
L'audit può essere esterno come ad esempio quello effettuato dall'ente certificatore per verificare il rispetto dei requisiti per la certificazione.