

# ❖ CORSO DI “Gestione della qualità”



Facoltà di Ingegneria

---

## INTRODUZIONE

**Carlo Noè**

Università Carlo Cattaneo  
Istituto di Tecnologie

e-mail: [cnoe@liuc.it](mailto:cnoe@liuc.it)

## ❖ LE LEVE COMPETITIVE

**L'importanza di alcune LEVE COMPETITIVE negli ultimi anni**

**Costo di produzione**



**Ampiezza e diversificazione della gamma**



***Time to market***



**Servizio logistico**



**Qualità del prodotto**



**Sistema per la gestione della qualità**



## ❖ LA QUALITA'

**La qualità ha avuto negli ultimi anni e sta continuando a giocare un ruolo fondamentale.**

**I tassi richiesti del suo miglioramento hanno ordine di grandezza decisamente superiore a quella delle altre leve ma:**

**COME INTENDERE LA QUALITÀ ?**

## ❖ LA QUALITA'

### LE DEFINIZIONI DI QUALITÀ

(sono citate, in ordine alfabetico, quelle date da alcuni tra i più noti esperti mondiali sul tema della qualità)

**Crosby:** conformità alle specifiche.

**Deming:** grado prevedibile di uniformità e affidabilità a basso costo e adatto al mercato.

**Feigenbaum:** il complesso di caratteristiche commerciali, di progettazione, di produzione, di manutenzione che consentono ad un prodotto/servizio di soddisfare le aspettative del cliente.

**Ishikawa:** soddisfazione delle esigenze dei clienti.

**Juran:** adeguatezza all'uso.

**Taguchi:** l'insieme delle perdite (costi) che vengono causate alla società dal momento in cui il prodotto esce dalla fabbrica (non qualità).

## LE DEFINIZIONI DI QUALITÀ

Come si può notare le definizioni, pur derivando da diversi punti di vista, evidenziano il coinvolgimento di numerose parti interessate.

## ❖ LA QUALITA'

L'ISO, con la norma ISO 9000 (v. 1994) ha proposto la seguente definizione:

La 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 e implicite.

Da rilevare nella definizione che:

1. il concetto di qualità si estende anche ai servizi
2. occorre tener conto anche di esigenze implicite delle parti interessate.

## ❖ LA QUALITA'

Le esigenze implicite sono le esigenze che non sono specificate contrattualmente ma che devono essere **identificate** e **definite** dall'azienda perché fanno parte comunque di quanto le parti interessate si attendono.

Per esempio, quando si stipula il contratto per l'assicurazione di un'automobile, si specificano normalmente i massimali per furto e incendio, ma non i tempi di risarcimento. Si dà per scontato che siano brevi (!!!???)

## ❖ LA QUALITA'

Le esigenze devono tradursi in **proprietà e caratteristiche** del prodotto/servizio secondo criteri e metodi che consentono di raggiungere gli scopi prefissati.

Per prodotti manifatturieri tali esigenze possono riguardare tra l'altro:

- l'economicità,
- la facilità di uso e manutenzione
- la sicurezza
- la disponibilità
- l'affidabilità
- l'impatto ambientale



## ❖ LA QUALITA'

In molti casi le **esigenze** possono modificarsi nel tempo; ne segue la **revisione** periodica delle **prestazioni** offerte dal prodotto.

La qualità, e tutto quanto ad essa correlato, devono costituire pertanto un sistema dinamico mirato a rispondere sempre più puntualmente alle richieste di tutte le parti interessate.

## ❖ LA QUALITA'

La tesi è accolta *in toto* dall'ISO 9000 dove si dice:

“Un fattore fondamentale delle prestazioni di un'azienda o organizzazione è la Qualità dei suoi prodotti o servizi. Nei confronti della qualità esiste a livello mondiale una continua tendenza verso **maggiori esigenze** da parte dei committenti; insieme a questa tendenza vi è una crescente consapevolezza che per ottenere o mantenere **buoni risultati economici** è spesso necessario il **miglioramento continuo della qualità.**”