

❖ CICLO DI LEZIONI per “Progetto e Misura della Qualità”



Scuola di Ingegneria Industriale

Mezzi per la raccolta e la gestione dei dati di qualità

Carlo Noè

Università Carlo Cattaneo

e-mail: cnoe@liuc.it

❖ **CONTROLLO QUALITÀ IN PRODUZIONE**

Mezzi per la raccolta e la gestione dei dati di qualità

- **DIAGRAMMI CAUSA/EFFETTO**
- **DIAGRAMMI A BARRE**
- **ISTOGRAMMI**
- **DIAGRAMMI DI PARETO (CURVE ABC)**
- **DIAGRAMMI DI CORRELAZIONE**
- **SCHEDE DI CONTROLLO**
- **CARTE DI CONTROLLO**
- **CAMPIONAMENTO**

❖ CONTROLLO QUALITÀ IN PRODUZIONE

SCHEDE DI CONTROLLO

Le **schede di controllo** servono per la raccolta organizzata di dati che poi possono essere sintetizzati e rappresentati eventualmente attraverso i diagrammi citati in precedenza.

Le schede di controllo possono avere diversi formati ma riportano in ogni caso elementi utili a riconoscere in che modo e da chi è stato effettuato il controllo; se del caso, la scheda può anche evidenziare per quale lotto di produzione sia stata prodotta.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Le schede di controllo possono quindi essere strutturate, per esempio, in modo da:

- localizzare direttamente su una raffigurazione dell'oggetto controllato dove si presentano difetti;
- evidenziare diverse tipologie di difetti;
- evidenziare le cause di difetto in modo organizzato (p.e.: per macchina, per periodo di lavoro, per operatore, ecc.);
- fungere da lista di controllo di verifiche eseguite, di presenza di componenti, di collaudi, di rispetto di normative, ecc.
- controllare la dispersione di un processo produttivo;

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

CARTE DI CONTROLLO

Le carte di controllo servono, innanzitutto, per valutare l'effettiva capacità di un processo di rispettare le specifiche di lavorazione in termini di tolleranze. Quindi, una volta verificato che il processo è capace, le carte di controllo si impiegano per analizzare se il processo rimane sotto controllo o se sta prendendo un andamento che lo porterà a produzioni difettose oltre l'accettabile.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Le carte di controllo possono essere:

- per variabili (la grandezza che viene misurata, la variabile, può assumere un valore qualsiasi compreso in un campo normalmente limitato da un massimo e da un minimo oltre i quali non si dovrebbero riscontrare suoi valori)
- per attributi (non viene misurata alcuna grandezza; su quanto viene controllato si rileva la presenza o meno di qualche cosa, l'attributo)

I due tipi di carte di controllo si costruiscono e si interpretano in modo analogo prendendo però, per la loro costruzione, riferimenti differenti.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

CARTE DI CONTROLLO PER VARIABILI

Le più usate considerano come riferimenti principali:

- X_m valore medio della variabile misurata del campione (carta X_m)
- R campo di escursione della variabile misurata del campione (carta R)

Le due carte possono anche essere tra loro associate e la carta derivante è detta X_m - R .

Riportano sulle ascisse la sequenza delle rilevazioni, sulle ordinate il valore di X_m e/o R .

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

La loro costruzione:

1. Innanzitutto, affinché le carte siano significative, devono essere raccolti i dati in quantità sufficiente.
2. I dati devono essere raccolti in modo tale da poter essere riuniti in sottogruppi omogenei.
3. Per ogni sottogruppo si calcolano il valore medio e il campo di escursione (*range*) della variabile.
4. Per la carta \bar{X}_m si calcola il valore medio generale della variabile tra tutti i valori medi dei sottogruppi (\bar{X}_{m2}).

Per la carta R il valore medio delle escursioni della variabile tra tutte le escursioni dei sottogruppi (R).

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

5. Si riportano sulle due carte le linee parallele alle ascisse rappresentanti i valori medi generali precedentemente calcolati che divengono i valori di riferimento per il controllo del processo.
6. Si determinano i limiti superiori e inferiori di controllo del processo.
A tal fine si parte, per la carta X_m , dal valore medio generale aggiungendo e togliendo a essi quantità proporzionali alla deviazione standard della media generale della variabile (normalmente 3σ); per la carta R, tali limiti si calcolano in modo analogo tenendo conto del fatto che il limite inferiore non può essere ovviamente inferiore allo 0.
I limiti così determinati sono denominati LSC (Limite Superiore di Controllo) e LIC (Limite Inferiore di Controllo); spesso si usano anche gli analoghi acronimi inglesi UCL (*Upper Control Limit*) e LCL (*Lower Control Limit*).
In realtà, nella pratica, i limiti possono essere determinati con altre espressioni, statisticamente significative sintetizzate da costanti ricavabili da tabulati che tengono conto della numerosità del campione di riferimento e della relazione tra X_m e R.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

7. Si tracciano sulle carte le linee parallele alle ascisse rappresentanti LSC e LIC.
8. Si riportano sulle carte i valori medi calcolati per i sottogruppi nella successione delle rilevazioni già effettuate e di quelle seguenti.
9. Si interpretano le informazioni rilevate dalle carte secondo opportune chiavi di lettura assumendo così importanti elementi per eventuali interventi correttivi.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Per un'interpretazione più corretta dei risultati del controllo, le carte X_m e R sono normalmente riunite in un'unica carta (carta X_m -R). Si tracciano l'una al di sopra dell'altra e, senza cambiare la scala dell'asse delle ascisse, si riportano in corrispondenza degli stessi punti di ascissa i valori calcolati. Per il medesimo sottogruppo si avrebbe così una visione immediata del suo valore medio e della sua escursione.

Si costruisce la carta X_m -R perché può accadere sia che, pur essendo il valore medio di un sottogruppo all'interno dei limiti di controllo, non lo sia l'escursione dello stesso sottogruppo o, viceversa, l'escursione sia nei limiti di controllo ma non il valore medio. Sono entrambe situazioni anomale; la prima è indice di un processo instabile che provoca una dispersione eccessiva dei risultati, la seconda di un processo non tarato correttamente. Ovviamente se entrambi i valori sono fuori controllo il processo è instabile e non tarato correttamente.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

La carta X_m -R può segnalare anomalie nel processo anche se nessun punto cade al di fuori dei limiti di controllo. Sono i casi nei quali compaiono:

- punti disposti da una parte rispetto alla linea centrale in quantità notevolmente superiore a quelli disposti dall'altra parte (p.e.: 10 punti su 14); l'anomalia rilevabile è la tendenza all'innalzamento (o abbassamento) del valore medio.
- successione di punti in serie crescenti o decrescenti (p.e.: 7 punti); si segnala così un fenomeno analogo al precedente di aumento o diminuzione progressiva del valore medio.
- successione di punti che tendono dapprima a rimanere al di sopra e quindi al di sotto della linea centrale (o viceversa); l'eventuale anomalia rilevabile è di una produzione influenzata da fattori che provocano risultati tra loro non confrontabili (può essere, ad esempio, il caso di impiego di macchine operatrici differenti).
- successione di punti alternativamente crescenti e decrescenti; segnala la tendenza del processo a variazioni cicliche.
- addensamento dei punti nelle vicinanze della linea centrale o delle linee di controllo; in questo caso non viene tanto segnalata un'anomalia nel processo quanto una probabile errata aggregazione dei sottogruppi.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

CARTE DI CONTROLLO PER ATTRIBUTI

Le carte di controllo per attributi servono per evidenziare, indipendentemente da qualsiasi misura:

- Mancanza di attributo (p.e.: è stata applicata o meno l'etichetta su una confezione)
- Presenza di difetto (p.e.: la stampa su una confezione è sbagliata)

Di conseguenza, il controllo eseguito, attraverso il quale si costruisce la carta di controllo per attributi, può rilevare o la mancanza di un attributo o la presenza di un difetto.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Le più usate considerano come riferimenti principali:

- p , percentuale della produzione mancante dell'attributo nel caso di campioni di produzione di grandezza non omogenea (carta p)
- pn , numero di prodotti carenti dell'attributo nel caso di campioni di produzione di grandezza omogenea (carta pn)

Come appare evidente dalla definizione, le carte p e pn sono usate distintamente in funzione dei campioni utilizzati per effettuare il controllo.

Le carte riportano sulle ascisse la sequenza delle rilevazioni; sulle ordinate, rispettivamente, la percentuale della produzione mancante dell'attributo o il numero di prodotti mancanti dell'attributo.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

La costruzione della carta p

1. Innanzitutto, affinché la carta sia significativa, devono essere raccolti i dati in quantità sufficiente.
2. I dati devono essere raccolti in modo tale da poter essere riuniti in sottogruppi omogenei.
3. Per ogni sottogruppo (costituito da un numero n di rilevazioni variabile) si calcola il rapporto tra il numero di parti carenti dell'attributo o difettose e la dimensione del sottogruppo.
4. Si calcola poi la percentuale media generale (p_m) delle parti mancanti dell'attributo o difettose data dal rapporto tra il totale delle parti mancanti dell'attributo o difettose e il numero totale delle rilevazioni.
5. Si riporta sulla carta la linea parallela alle ascisse rappresentante il valore medio precedentemente calcolato che diventa il valore di riferimento per il controllo del processo.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

6. Si determinano i limiti superiori e inferiori di controllo del processo dati dalle espressioni:

$$UCL = p_m + 3 \cdot \sqrt{[p_m(1 - p_m)/n]}$$

$$LCL = p_m - 3 \cdot \sqrt{[p_m(1 - p_m)/n]}$$

7. Si tracciano sulla carta le linee rappresentanti UCL e LCL. Si noti che, a differenza che per le carte \bar{X}_m e R, tali linee non sono delle parallele alle ascisse bensì delle spezzate. Il loro livello varia infatti in continuazione perché dipendente, di rilevazione in rilevazione, dalla numerosità del campione.
8. Si riportano sulle carte i valori medi calcolati per i sottogruppi nella successione delle rilevazioni già effettuate e di quelle seguenti.
9. Si interpretano le informazioni rilevate dalle carte secondo opportune chiavi di lettura assumendo così importanti elementi per eventuali interventi correttivi.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

VALUTAZIONE DELLA CAPACITÀ DI PROCESSO

Le carte di controllo in sé sono in grado di evidenziare se il processo è stabile e ben tarato rispetto alle prestazioni che può fornire.

Non danno però indicazioni sufficienti sul fatto che la produzione rispetti le specifiche di progetto.

Occorre valutare anche attraverso l'uso delle carte di controllo, o più in generale del controllo statistico, la **capacità di processo**.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

In precedenza si è visto come determinare la capacità di processo in fase di **progettazione** del sistema di produzione.

Come la capacità di processo che il sistema di produzione è effettivamente in grado di fornire può essere invece valutata a **posteriori**?

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

La procedura da seguire a tale scopo è la seguente:

1. Pianificazione della prova (controllo)
2. Costruzione della carta di controllo
3. Valutazione dello stato del processo
4. Se il processo è sotto controllo, calcolo degli indici che esprimono la capacità di processo. Qualora il processo non fosse sotto controllo, prima di passare al calcolo degli indici della capacità di processo e alla loro valutazione, occorre analizzare le cause di variabilità del processo, attuare le eventuali azioni correttive e ripartire dal primo passo della procedura.
5. Valutazione degli indici di capacità di processo.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Per la **pianificazione della prova**, a parte la definizione del ciclo di misura e la scelta degli strumenti per la misurazione, occorre stabilire per poter costruire carte di controllo efficaci:

- 1.il numero dei sottogruppi che costituiscono il campione;
- 2.la numerosità dei sottogruppi;
- 3.quando prelevare i campioni.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Bisogna in sostanza effettuare il **campionamento** in modo corretto e attendibile, cercando di rispettare criteri di velocità e economia.

Il principio fondamentale del campionamento corretto e attendibile è la casualità della generazione del campione.

Un campionamento è tanto più casuale quanto più è garantita la possibilità che ogni componente dell'insieme da controllare abbia la stessa probabilità di tutti gli altri di far parte del campione stesso, obiettivo spesso non conseguibile e a volte in contrasto con i criteri sopracitati.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

I campionamenti, in funzione di che cosa si voglia campionare, si possono effettuare seguendo diversi criteri, per esempio, campionamenti:

- a due stadi: si estraggono alcuni campioni casualmente di una numerosità stabilita. Da ciascuno di questi campioni si estraggono, sempre casualmente, un numero fisso e limitato di esemplari;
- stratificati: l'intero insieme è suddiviso secondo criteri prefissati in strati. Da ogni strato si estrae casualmente un numero prefissato di esemplari.
- a grappoli: si usa quando la produzione è diversificata e si voglia comunque effettuare il controllo su un unico campione. Il campione prelevato deve contenere esemplari di tipo differente in modo quanto più proporzionale possibile alla distribuzione della produzione.
- selettivi: il campione viene prelevato, per esempio, solamente dalla produzione effettuata in un certo arco di tempo ovvero da quella di una sola macchina operatrice. Conoscendo le relazioni esistenti tra le produzioni di un certo arco di tempo e quelle degli altri periodi ovvero tra le prestazioni di una macchina operatrice e le sue simili, l'attendibilità del campione sarà accettabile.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Gli errori di campionamento sono molto insidiosi perché nella maggior parte dei casi sono evidenziati solo facendo un controllo sull'intera produzione.

La precisione di campionamento può praticamente essere acquisita solo con la sperimentazione e l'esperienza degli addetti al controllo.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Gli indici più della **capacità di processo a posteriori** sono:

- C_p che fornisce indicazioni sulla dispersione del processo rispetto al suo valore medio.
- C_{pk} che è una misura della prestazione del processo che tiene in considerazione sia la dispersione che la posizione del processo rispetto ai limiti delle specifiche di processo.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

C_p e C_{pk} sono dati rispettivamente dalle espressioni:

$$C_p = (USL - LSL)/6\sigma$$

$$C_{pk} = \min [(USL - X_m)/3\sigma, (X_m - LSL)/3\sigma]$$

dove:

USL = limite superiore della specifica di progetto

LSL = limite inferiore della specifica di progetto

σ = deviazione standard del campione.

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

I valori di riferimento per la **valutazione degli indici** di capacità di processo sono i seguenti.

Per C_p :

$C_p > 1,33$ La capacità del processo è buona

$1,00 < C_p < 1,33$ Il processo è accettabile solo se viene effettuato un accurato controllo finale della produzione

$C_p < 1,00$ Il processo non è accettabile

❖ CONTROLLO DI QUALITÀ IN PRODUZIONE

Per Cpk :

$Cpk > 1,33$ Situazione ottimale. La media del processo coincide col valore nominale

$Cpk < 1$ Situazione critica. La media del processo cade all'interno delle specifiche

$Cpk < -1$ Situazione non accettabile. La media cade al di fuori dei limiti di specifica.