

Rendere sicura la qualità del prodotto attraverso il Total Quality Management

“Vuoi raddoppiare i tuoi utili ?”

La Qualità è fantastica.... La Qualità è bellissima... La Qualità è buona...ma, la Qualità è misurabile?

La misura della Qualità è spesso un dilemma per la maggior parte delle aziende, dilemma che può essere visto anche come un paradosso: il “ punto di partenza” , per qualsiasi azione di qualità, è proprio l’ aspetto della “ misura” (o la metrica) del fenomeno da osservare, ma perché è così difficile misurare la qualità, così da renderla più certa?

Prima di tutto definiamo meglio l’ argomento: non parliamo del sistema qualità, ma di qualità del prodotto, in definitiva di ciò che importa al cliente finale.

Molti ignorano che il prezzo del prodotto include nel “ costo del venduto” come minimo il 5% di costi attribuiti alla non-qualità (CONQ) e non è raro trovare casi in cui la percentuale è molto maggiore.

Questo concetto rappresenta un punto di partenza per la misura della qualità attraverso il CONQ, nel momento in cui lo trasliamo al fatturato ed agli utili di un’ azienda.

In breve, possiamo ridurre il CONQ per raddoppiare gli utili (da un punto di vista operativo) o ridurre il prezzo per guadagnare in competitività (da un punto di vista di mercato). Ma come è possibile applicare questi concetti alla pratica?

Gli anni ‘ 80 e ’ 90 sono stati guidati dai programmi di Total Quality Management (TQM), che avevamo come scopo finale l’ abbattimento del CONQ.

Deming, Juran, Ishikawa, etc, anche se con differenti tecniche e approcci, hanno evidenziato la necessità di realizzare una “ rivoluzione” nel modo di ottenere una qualità certa e misurabile.

Esistono molte organizzazioni nelle quali il TQM ha avuto successo ((GE, ITT, etc.), ma altre non lo hanno ottenuto.

Quali sono le cause principali di questi fallimenti ? Elenchiamone alcune:

- Scarsa responsabilizzazione del top management
- Scarsa partecipazione del management intermedio
- Non adeguata formazione (a parte l' addestramento)
- Lavoro non organizzato in piani strategici e tra loro coerenti
- Nessuna attitudine al miglioramento continuo pienamente diffusa in tutti i membri dell' organizzazione

E' chiaro: ottenere l' eccellenza nella qualità totale del prodotto non è uno scherzo; questo lavoro, tanto per essere chiari, è completamente differente dal raggiungimento di una certificazione del sistema qualità.

Certamente il programma necessita di essere applicato per periodi pluriennali, ma è garantito il vantaggio competitivo ottenuto in maggiori quote di mercato od una superiore qualità di prodotto ovvero profitti in crescita e , non dimentichiamo, attraverso un ambiente di lavoro sostenibile esente da attività di lavoro a non-valore aggiunto per le quali il cliente non è disposto ovviamente a pagare.

La metrica

Iniziamo ad analizzare i CONQ interni ed esterni.

I CONQ interni sono tutti quelli che influenzano un prodotto in termini di scarti, rilavorazioni, scorte di sovra produzione, o mancanti, ...

I CONQ esterni sono tutti quelli che si presentano una volta che il prodotto è stato spedito al cliente: perdite, danneggiamenti durante il trasporto, garanzia, stockout nelle distribuzioni e altro ancora.

Misurando con regolarità almeno queste grandezze, prenderemo “ coscienza” del grande spreco di denaro, di efficienza, tempo, ottimizzazione e così via.

Perché non iniziare da queste basi e risparmiare velocemente?

Se avete bisogno di aiuto noi siamo qui, basta convincersi che la strada è quella giusta!

Giuseppe Lovecchio