MODELLI DI G. DELLA QUALITÀ:

① IL CONCETTO DI QUALITÀ':

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

1.1 DEFINIZIONI DI QUALITÀ':

- TRASCENDENT DEFINITION = ESPRESSIONE DI FORMA ASSOLUTA CHE INDICA UN VALORE DI MASSIMA POSITIVITÀ'.
- PRODUCT-BASED DEFINITION = VALORE DELLE CARATTERISTICHE DI UN PRODOTTO (O SERVIZIO) TALE DA RISPONDERE A SPECIFICHE ASPETTATIVE.
- USER-BASED DEFINITION = RISPONDENZA ALL'USO DI UN PRODOTTO O SERVIZIO.
- VALUE-BASED DEFINITION = RAPPORTO TRA IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREFISSATI E COSTI NECESSARI A TALE RAGGIUNGIMENTO.
- MANUFACTURING-BASED DEFINITION = RAPPORTO TRA IL RISULTATO OTTENUTO E L'OBIETTIVO PRESTABILITO.
- INSIEME DI CARATTERISTICHE DI UN'ENTITÀ' (ATTIVITÀ', PRODOTTO, PROCESSO, PERSONA, ECC.) CHE NE DETERMINANO LA CAPACITÀ' DI SODDISFARE ESIGENZE IMPLICITE ED ESPLICITE. (ISO 9000 ed. 94')
- GRADO (= CATEGORIA DI VALORI DIVERSI ASSEGNATI ALLE CARATTERISTICHE DI PRODOTTI CON LA STESSA UTILIZZAZIONE FUNZIONALE) CON CUI UN INSIEME DI CARATTERISTICHE INTRINSECHE (= CARATTERISTICHE TECNICHE, NON ASSEGNATE COME AD ES. IL PREZZO) SODDISFA I REQUISITI
- CONTROLLO QUALITÀ' (ISO 9000) = PARTE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ' MIRATA A SODDISFARE I REQUISITI PER LA QUALITÀ'.

1.2 QUALITÀ' ATTESA, PERCEPITA ECC.:

DEFINIAMO DIVERSI "TIPI" DI QUALITÀ':

ATTESA = CIÒ CHE IL CLIENTE SI ATTENDE IN TERMINI DI SODDISFAZIONE DEI PROPRI BISOGNI. VARIA DA SOGGETTO A SOGGETTO PERCIÒ DOBBIAMO VALUTARE A QUALI CLIENTI CI VOGLIAMO RIVOLGERE.

PROGETTATA = L'INSIEME DELLE CARATTERISTICHE POSSEDUTE DA UN PRODOTTO O SERVIZIO AL TERMINE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE.

OFFERTA = L'INSIEME DELLE CARATTERISTICHE POSSEDUTE DA UN PRODOTTO O SERVIZIO AL TERMINE DEL PROCESSO PRODUTTIVO.

PERCEPITA = CIÒ CHE VIENE PERCEPITO DAL CLIENTE IN TERMINI DI SODDISFAZIONE DEI PROPRI BISOGNI. DIPENDE DALLA CAPACITÀ' DEL PRODUTTORE DI TRADURRE CORRETTAMENTE LA QUALITÀ' ATTESA IN TUTTI I PROCESSI.

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

DI SISTEMA = CAPACITA' DI UN INSIEME DI ELEMENTI TRA LORO CORRELATI E INTERAGENTI DI RISPONDERE AI REQUISITI STABILITI.

DI PRODOTTO = CAPACITA' DEL RISULTATO DI UN PROCESSO DI RISPONDERE AI REQUISITI.

1.3 I MODELLI DI CONTROLLO:

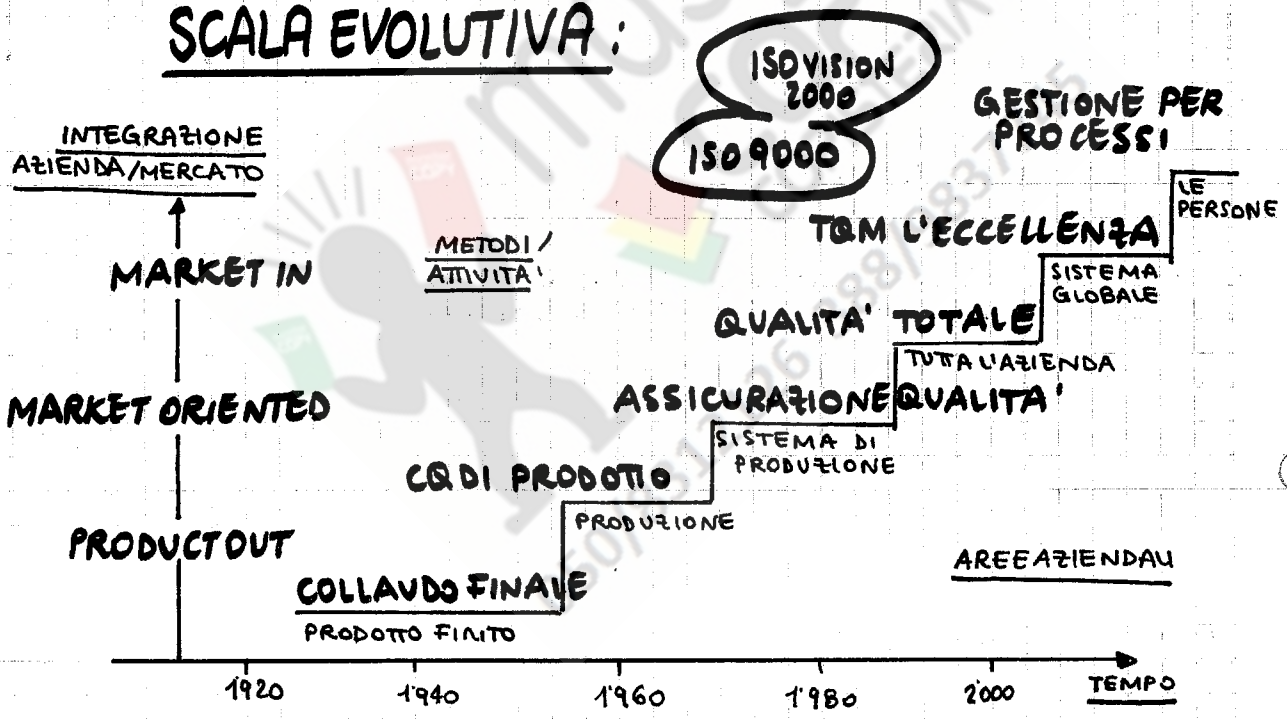
SISTEMA = INSIEME DI ELEMENTI E RELAZIONI DESTINATE A SVOLGERE UNA O PIU' DETERMINATE FUNZIONI E SONO COLLEGATI TRA LORO IN UNA CATENA DI PROCESSI.

SISTEMA ISO = INSIEME DI ELEMENTI TRA LORO COLLEGATI O INTERAGENTI.

→ LA QUALITA' E' UN CONCETTO CHE SI ALLARGA AL "SISTEMA IMPRESA" ESSO DEVE QUINDI DIVENTARE CAPACE DI FORNIRE UNA RISPOSTA COMPLESSIVAMENTE SODDISFACENTE SIA PER IL CLIENTE CHE PER L'AZIENDA STESSA.

LE MODALITA' CON CUI UN'ORGANIZZAZIONE HA PENSATO, SVILUPPATO E CONDOTTO IL PROPRIO SISTEMA SONO RAPPRESENTABILI E SCHEMATIZZABILI CON ALCUNI MODELLI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO, CHE SI SONO SVILUPPATI IN RISPOSTA A DETERMINATE CONDIZIONI SOCIO ECONOMICHE.

SCALA EVOLUTIVA:



PRODUCT OUT = DOMANDA >> OFFERTA. IL MERCATO ASSORBE TUTTO.

MARKET ORIENTED = DOMANDA > OFFERTA. IL MERCATO VA CONOSCIUTO E CONTROLLATO.

MARKET IN = DOMANDA < OFFERTA. IL MERCATO VIENE PORTATO DENTRO ALL'AZIENDA E NE DECIDE L'ANDAMENTO.

② MODELLO PRE-INDUSTRIALE:

E' UN MODELLO DI GESTIONE DELLA QUALITA' TIPICO DEL PERIODO ANTECEDENTE LA I GUERRA MONDIALE. ANCORA USATO IN ALCUNI SETTORI.

2.1 CARATTERISTICHE:

PER UN ARTIGIANO O UNA PICCOLA INDUSTRIA IL CONCETTO DI QUALITA' ASSUME ANCORA OGGI IL SIGNIFICATO GENERICO DI "A REGOLA D'ARTE" ED IL CONTROLLO E' EFFETTUATO DIRETTAMENTE DALL'OPERATORE SUL PRODOTTO FINITO CON METODI E TECNICHE INFORMALI LEGATE ALLA PROFESSIONALITA' E ALLA CAPACITA' DELL'ARTIGIANO.

LE BOTTEGHE ARTIGIANE BASANO IL RAGGIUNGIMENTO DELL'ALTA QUALITA' DEI PRODOTTI SU 3 FATTORI:

1. **L'ADDESTRAMENTO** RICEVUTO DA PARTE DELL'ARTIGIANO DURANTE IL PERIODO DI APPRENDISTATO.
2. **L'ESPERIENZA.**
3. L'ARTIGIANO E' **CLIENTE DI SE STESSO**, SVOLGE OGNI SINGOLA OPERAZIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO.

- **COME SONO SVOLTE LE ATTIVITA':**
  - BASSI VOLUMI DI PRODUZIONE.
  - PRODUZIONE PER UN MERCATO RISTRETTO.
  - UTENSILI E MACCHINE SEMPLICI E UNIVERSALI
  - DIMENSIONI CONTENUTE.
  - OGNI PRODOTTO E' DIVERSO.
  - METODI NELLA TESTA (ASSENZA DI PROCEDURE).

- **QUAL E' LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA:**

CI SONO 3 CATEGORIE DI LAVORATORI:

1. **L'APPRENDISTA** = PUO' ASPIRARE A DIVENTARE LAVORANTE DOPO IL TIROCINIO E IL SUPERAMENTO DI ALCUNE PROVE.
2. **IL LAVORANTE** = DIPENDENTE DEL MASTRO ARTIGIANO, PUO' ASPIRARE DOPO ALCUNI ANNI AD APRIRE UNA PROPRIA BOTTEGA.
3. **IL MASTRO ARTIGIANO.**

→ PRESENZA DI VINCOLI FORTEMENTE GERARCHIZZATI, CON COORDINAMENTO DIRETTO DEL PROPRIETARIO

Master Copy COPISTERIA 388/9837745 059/831215

- **APPROCCIO PER IL CONTROLLO DELLA QUALITA':**

IL CONTROLLO QUALITA' CQ E' PIUTTOSTO ELEMENTARE, IL RISULTATO DI UN'ATTIVITA' VIENE MISURATO ATTRAVERSO UN QUALSIASI CRITERIO (VISIVO, TATTILE) E TALE RISULTATO VIENE CONFRONTATO CON L'OBIETTIVO.

LE FASI DI CONTROLLO SI BASANO SU → ESPERIENZA.

↓

ASSENZA DI: → STANDARDIZZAZIONE.
→ CULTURA METROLOGICA.

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

SOLTAMENTE IL CONTROLLO SI EFFETTUA AL TERMINE DELLA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO PRODUTTIVO E PERTANTO SI RIDUCE A:

COLLAUDO E/O ISPEZIONE FINALE = VIENE CIOE' FATTA UNA VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL PRODOTTO.

LIMITE: IL CONTROLLO E' EFFETTUATO SUL PRODOTTO FINITO E SVOLTO CON METODI APPROSSIMATIVI. SPESSO ALCUNI MALFUNZIONAMENTI SONO RISCONTRABILI SOLO NEL CORSO DELL'USO.

↓

LA PRODUZIONE ARTIGIANALE PUO' QUINDI FORNIRE UN PRODOTTO NON AFFIDABILE E NON FACILMENTE MANUTENIBILE PERCHE' I SINGOLI COMPONENTI NON SONO PERFETTAMENTE INTERCAMBIABILI.

COLLAUDO = INSIEME DELLE ATTIVITA' SVOLTE A VERIFICARE UNA O PIU' CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL PRODOTTO.

ISPEZIONE = VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA' MEDIANTE OSSERVAZIONI E GIUDIZI ASSOCIATI A MISURAZIONI, PROVE E VERIFICHE. CHI EFFETTUA LA VALUTAZIONE DEVE ESSERE UNA PERSONA DIVERSA DA CHI HA ESEGUITO L'ATTIVITA' O PER LO MENO LA VERIFICA DEVE ESSERE EFFETTUATA IN UN MOMENTO DIVERSO DA QUELLO DI ESECUZIONE.

2.2 IL MODELLO ARTIGIANALE OGGI:

LE CARATTERISTICHE DEL MODELLO ARTIGIANALE SI RISCONTRANO ANCORA OGGI NELL'IMPRENDITORE E NELL'OPERATORE DI PICCOLA MEDIA IMPRESA (PUNTO DI FORZA NELL'ECONOMIA ITALIANA).

LA VERIFICA FINALE ANCHE SE PUO' DARE UN CERTO GRADO DI CONFORMITA' E' COMUNQUE COSTOSA PERCHE' O SI ACCETTA O SI SCARTA IL PRODOTTO FINALE.

2.3 PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA:

- **PUNTI DI FORZA:**

1) POLIFUNZIONALITA'.
2) FLESSIBILITA' PRODUTTIVA = E' FACILE ADATTARE IL PRODOTTO AL CLIENTE.

3) MANOPERA "QUALIFICATA", MOTIVATA E POLIFUNZIONALE.
4) CENTRALITA' E PRESENZA DEL MANAGEMENT COME GUIDA (COORDINAMENTO DIRETTO.)
5) LA PRESENZA DEL MANAGEMENT NEL PROCESSO DI FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE, IL CLIENTE SENTE VICINA L'AZIENDA.
6) COSTI CONTENUTI, CI SONO POCHE STRUTTURE FISICHE E ORGANIZZATIVE.

- **PUNTI DI DEBOLEZZA:**

1) ECCESSIVO ACCENTRAMENTO DELL'IMPRENDITORE, IN SUA ASSENZA SI BLOCCA L'AZIENDA.
2) ASSENZA DI PIANIFICAZIONE OPERATIVA E STRATEGICA.
3) MANCANZA DI STANDARDIZZAZIONE E DI SISTEMATICITA'.
4) KNOW-HOW CONCENTRATO IN POCHE PERSONE.
5) ELEVATO NUMERO DI DIFETTI, E' DIFFICILE CERCARE LA CAUSA DEGLI ERRORI PERCHE' NON CI SONO PROCEDURE.
6) LIMITATA PERCEZIONE E VOLONTA' DI CAMBIAMENTO E ALL'INNOVAZIONE.

③ LA PRODUZIONE DI MASSA E IL CONTROLLO DI QUALITA' DI PRODOTTO:

3.1 LA RIVOLUZIONE INDUSTRIALE:

IL FENOMENO NASCE IN INGHILTERRA TRA IL 1700 E L'800.
CON IL TERMINE RIVOLUZIONE INDUSTRIALE SI INDICA UN NUOVO MODO DI PRODUZIONE BASATO SUL LARGO IMPIEGO DI MACCHINE, CAPITALI, MANODOPERA, ECC.

IL LAVORATORE DIVENTA UN OPERAIO IL QUALE ABBANDONA TUTTE LE SUE ATTIVITA' (SPECIALMENTE QUELLA AGRICOLA). NASCE IL PROLETARIATO INDUSTRIALE.

TUTTO CIO' PORTO':

→ BENI "POVERI", DI LARGO CONSUMO, PRODOTTI IN GRANDI QUANTITA'.
→ DOMANDA PREVALENTE SULL'OFFERTA, E' IL PRODUTTORE CHE SCEGLIE IL PRODOTTO E NON IL CLIENTE.
→ SISTEMA DI PRODUZIONE DETTO PRODUZIONE DI MASSA.
→ OPERAZIONI SEMPLICI E RIPETITIVE.
→ MANODOPERA NON QUALIFICATA.

⇝ IN QUESTO CONTESTO SI APPREZZANO LE TEORIE DI **ADAM SMITH** CHE CON IL SUO TRATTATO "LA DIVISIONE DEL LAVORO" DEL 1776 ANTICIPO' DI 150 ANNI L'APPLICAZIONE PRATICA INDUSTRIALE DOVUTA A HENRY FORD.

MASTER COPY
Tel. 050 312126
Cell. 388 9837745