

I costi della qualità sono spesso valutati in modo errato nella piccola impresa...

Settore Qualità

Fonte: Redazione COMSEC

Ulteriori informazioni sui servizi consulenziali e prodotti specifici, sono disponibili sul nostro sito – www.comsecservizi.com – o richieste direttamente alla Segreteria COMSEC - segreteria@comsecservizi.com o telefonando ai numeri 02 57518448 – Mobile 335-6463024.

Uno degli elementi importanti che occorre chiarire quando si parla di Qualità Aziendale per eliminare altri eventuali equivoci è quello dei costi legati al raggiungimento di un soddisfacente livello qualitativo.

Infatti viene spontaneo associare costi di fabbricazione sempre più elevati al crescere del livello qualitativo dei prodotti.

Questa convinzione viene rafforzata dai dati che si ricavano dalle analisi dei costi operate soprattutto nelle piccole imprese. Tuttavia i dati in questione sono in realtà completamente falsati dall'errata interpretazione del concetto di qualità e dalle errate modalità di perseguimento dell'obiettivo qualità.

La realtà che vediamo tutti i giorni con i nostri occhi è quella di una ricerca del livello qualitativo richiesto effettuata essenzialmente mediante interventi di rilavorazione sul prodotto, in vari stadi della sua fabbricazione, nel tentativo di risolvere tutti quei piccoli problemi che via via affiorano sul prodotto stesso.

Tali interventi sono relativi al *singolo prodotto*; sicché i loro costi ricadono interamente sul singolo prodotto. E' chiaro che in queste condizioni la richiesta di un miglioramento qualitativo comporta dei costi proibitivi non sempre sostenibili dalle piccole imprese.

Invece l'approccio alla qualità deve essere globale se vuole essere efficace. Non è costruttivo cercare di "inseguire" la qualità partendo dal prodotto; occorre farlo partendo dal *processo produttivo*, studiandolo ed ottimizzandolo in ogni più piccolo dettaglio.

In questo modo i costi dell'intervento migliorativo, certamente più elevati, saranno ripartiti su tutti i prodotti realizzati e non graveranno interamente su un singolo prodotto; inoltre, lavorando in quest'ottica, vengono eliminati tutti i costi relativi agli interventi di rilavorazione.

Da brevi considerazioni sopra esposte si può dedurre che in realtà la qualità non ha un *costo aggiuntivo*, ma anzi consente dei grossi risparmi se ricercata e gestita nel modo corretto, ossia in ottica "*Total Quality*".

Anche in questo campo la piccola impresa non è affatto svantaggiata rispetto alle grandi imprese industriali e può con estrema facilità utilizzare gli stessi approcci.

Infatti le piccole imprese possiedono una delle caratteristiche indispensabili per poter perseguire in modo efficace la qualità; esse possiedono **la flessibilità**.

Le grandi aziende hanno fondato il loro sviluppo su un tipo di automazione che, mirando più a ridurre il personale che a migliorare il prodotto, ha creato impianti estremamente rigidi.

Nelle piccole e medie imprese non si è commesso questo errore ed ancora oggi è possibile rilevare una considerevole flessibilità e buone capacità di fabbricare prodotti anche molto diversi tra di loro.

Questa flessibilità è determinante ai fini della qualità; in tal senso è possibile affermare che per la piccola impresa i costi della qualità possono essere addirittura inferiori a quelli che deve sostenere la grande impresa.

L'ottimizzazione del processo produttivo, quando tale processo non è rigido, quando l'automazione non è eccessiva o sbagliata, quando le persone sono motivate e responsabilizzate, è una cosa che non comporta dei costi eccessivi.

Invece la stessa ottimizzazione nel caso in cui il processo sia rigido, l'automazione troppo spinta, le persone demotivate ed insoddisfatte, diviene complessa, difficile da ottenere ed estremamente costosa da realizzare.

In definitiva si può affermare che il concetto di qualità è un concetto alla portata delle piccole imprese ed anzi più vicino ad esse che non alle grandi imprese.

Il problema da affrontare riguarda semmai le caratteristiche e le capacità che il piccolo imprenditore deve avere per gestire i cambiamenti necessari al fine di rendere e mantenere competitiva, anche sul piano della qualità, la piccola impresa.

Tuttavia, relativamente a quest'ultimo aspetto del problema di Qualità Aziendale (capacità dell'imprenditore di gestire i cambiamenti), poco può essere detto o scritto poiché è difficile disquisire in merito alle doti necessarie per poter condurre in modo ottimale un'azienda.

In conclusione è opportuno sottolineare che la qualità è costituita dalla capacità di soddisfare le specifiche ed i requisiti espressi dal Cliente.

Questo concetto se visto in ottica di processo può anche esprimersi come **"conformità del prodotto alle specifiche di progetto"**.

Ciò include ovviamente anche il vecchio concetto di *mancaza di difetti*, dove però per difetto si intende tutto ciò che si discosta da ciò che il Cliente desidera.

Nella ricerca della qualità, in tal modo definita, la piccola impresa può tranquillamente competere con la grande impresa, combattendo con le armi della flessibilità e della compattezza interna, nonché riuscire a raggiungere e mantenere un vantaggio competitivo che costituisce l'obiettivo principale di ogni impresa.