

modulo

PROGETTO | TECNOLOGIA | PRODOTTO



ARCHITETTURE **SPAZIO ESPOSITIVO IN TOSCANA**
TECNOLOGIA **MEDIA BUILDING**
PROGETTO E PRODOTTO **QUALITÀ E CERTIFICAZIONE**
323 **LUGLIO/AGOSTO 2006**

più elementi in condivisione con l'artigianato che con l'industria - non esiste una particolare sensibilità sul tema della certificazione volontaria. La situazione non assume tratti significativamente diversi per ciò che riguarda la certificazione cogente, di prodotto. Nonostante l'imposizione di normative e legislazioni, non essendoci alcun controllo da parte di autorità od organi preposti, l'obbligatorietà viene regolarmente disattesa e imprese e committenti privilegiano la componente prezzo sulla certificazione a garanzia del prodotto.

Evidentemente si creano delle condizioni di mercato anomale, rispetto alla realtà europea, in cui escamotage, molto italiani, consentono una libera circolazione di prodotti che non devono superare vincoli all'ingresso, e che ingenerano delle dinamiche di concorrenza sleale e penalizzante per le aziende rispettose delle obbligatorietà e dei vincoli normativi cogenti.

E, non prevedo neppure, un cambiamento delle dinamiche a breve, proprio per le peculiarità dell'industria e del mercato tipicamente italiane.

Impianti di collegamento verticale

Roberto Cottardo, IGV: La qualità è un concetto ben definito e misurabile in termini oggettivi. Infatti, un prodotto è di qualità quando risponde pienamente ad alcuni requisiti stabiliti e concordati tra un Cliente ed un Fornitore. Mi spiego meglio, con un esempio che viviamo tutti noi quotidianamente (e rammento che ogni giorno tutti noi siamo un po' clienti ed un po' fornitori): il gustare una tazza di caffè

al bar. Cosa rende "di qualità" la nostra tazza di caffè? Forse la marca del caffè, il locale nel quale la beviamo, o c'è dell'altro? In realtà in questo processo (ogni attività, ogni lavoro diviene un "processo" nell'ambito del sistema di garanzia della qualità aziendale) ognuno di noi ha stabilito, consciamente od inconsciamente, alcuni requisiti. Ne cito ad esempio alcuni: la tazza deve essere calda e pulita, la superficie del caffè deve presentare la caratteristica schiumina, ed il caffè deve essere servito su un piattino sul quale devono essere disposti un cucchiaino ed una bustina di zucchero. La mancanza di una qualunque di queste cose può ingenerare in noi la sensazione di aver bevuto un pessimo caffè, e se la cosa si ripetesce, potrebbe spingerci a non esser più clienti di quel particolare bar, o a lamentarci con chi ci serve la bevanda. Questo semplice esempio, ci conferma che la qualità di un prodotto (sia esso una tazza di caffè, un ascensore od un servizio), la si misura attraverso l'analisi della rispon-



Roberto Cottardo
IGV

Lo sviluppo di un sistema di garanzia della qualità aziendale ha un duplice effetto: avere un Cliente sempre soddisfatto e quindi fidelizzato, e diminuire i costi di produzione, ma fondamentale per una sana ed intelligente competitività tra le imprese.

denza ai requisiti stabiliti.

Pertanto, nel nostro settore, come in qualunque altro, lo scopo di investire tempo e risorse nella certificazione di sistema, è quello di fornire un prodotto di qualità, cioè pienamente rispondente ai requisiti stabiliti dal Cliente, ed in grado di soddisfare appieno le sue aspettative. Ad esempio, una delle ricadute più evidenti che testimoniano la bontà del nostro sistema di qualità, è costituita dall'indice di puntualità delle consegne di Domuslift, che ha raggiunto il 100%.

Molto spesso noi come Clienti, non acquistiamo più un prodotto per la mancanza anche di un solo requisito! E questo ci introduce alla prossima domanda, ed all'approccio della IGV alla qualità, che deve essere "totale".

Occorre sfatare la comune concezione che l'impegno aziendale verso la qualità crei un aumento dei costi: è assolutamente vero il contrario! Infatti, il fornire prodotti conformi ai requisiti stabiliti dai Clienti, porta in un primo momento alla diminuzione e quindi all'eliminazione di tutti quei costi che una società deve sostenere per "rilavorare" un prodotto che magari viene reso da un Cliente insoddisfatto.

Questo è un concetto importantissimo, perchè questo tipo di rilavorazioni, o, come si chiamano nel gergo della qualità, "non conformità", costituiscono ciò che si chiama il Prezzo della Non Conformità, chiamato per brevità PONC, dall'inglese Price Of Non Conformity.

Nel corso degli anni, si è capito che il PONC può diventare una fetta percentualmente importante del fatturato di una società.



Corrado Annovazzi
Robur

La qualità del prodotto è un capitolo molto complesso, il collante di valori aziendali, competenze tecniche specifiche, risorse economiche, metodi di lavoro, standard di prodotto, processo produttivo, processi di assistenza a cliente...

Impianti di climatizzazione

Corrado Annovazzi, Robur:

Un sistema qualità per quanto moderno e ben organizzato da solo non può produrre alcun risultato, la differenza la fanno sempre e comunque le persone.

L'organizzazione aziendale deve essere vista come uno schema di gioco che permetta al talento dell'uomo di fare la differenza.

Raccogliere riconoscimenti sul tema della qualità non è sufficiente per creare concretamente valore per il Cliente e per l'azienda. Un logo da esibire sulla carta intestata non è sinonimo di qualità concreta del prodotto o di attenzione per l'ambiente.

I riconoscimenti, le certificazioni e le omologazioni di prodotto sono solamente degli indicatori di traguardi raggiunti su un percorso molto complesso,

La qualità del prodotto è un capitolo molto complesso, che non può essere affidato solamente ad un settore dell'azienda, ma deve essere il collante di valori aziendali, competenze tecniche specifiche, risorse economiche, metodi di lavoro, standard di