



### Thinking outside the box - I costi della non-qualità



Chi non utilizza al giorno d'oggi espressioni quali "prodotti di qualità", "servizi di qualità", "scuola di qualità", "qualità della vita"? In un questo attuale sistema di "supercompetitività", ove la permeabilità dei confini settoriali tende a far confluire i mercati, anche quello delle idee e della ricerca, verso un'unica universale zona di interscambio, risulta essenziale il possesso di strumenti efficaci a fronteggiare la sfida dell'innovazione e del trasferimento tecnologico. Il bisogno di ottenere prodotti o servizi migliori necessita quindi di disporre di un mix strategico di risorse umane e strumentali e di mezzi finanziari adeguati.

Diviene sempre più importante quindi il perseguimento dell'eccellenza in tutti i processi. Perseguire l'eccellenza significa anche accettare l'introduzione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) che consenta di combinare azioni di miglioramento dei processi con l'innovazione dei prodotti/servizi. La qualità deve essere vista come investimento, come un qualcosa cioè che permetta alle organizzazioni di risparmiare risorse .

L'investimento in risorse umane e strumentali per l'ottenimento di un livello più alto di Qualità viene generalmente ritenuto un costo. Il termine "costi della qualità", in realtà, è artificioso perché la qualità fa risparmiare denaro e non rappresenta quindi un costo vero e proprio. Si dovrebbe, piuttosto, fare riferimento ai costi della non qualità, vale a dire a quei costi aggiuntivi derivanti dal "non fare" servizi/processi nella maniera corretta (concetto di spreco). Una organizzazione deve conoscere nel dettaglio tutti i processi interni ed esterni presenti, facendo per ognuno di essi un'analisi dei costi legati alle inefficienze, così da poter avere una visione chiara e sintetica di quali debbano essere gli interventi "core" nello sviluppo delle azioni di miglioramento e di riduzione degli sprechi.

In genere i costi legati alla qualità sono classificati in costi per la qualità e costi della non qualità. I costi per la qualità possono essere definiti come quegli investimenti finalizzati a produrre il servizio/processo nel modo qualitativamente ottimale es: formazione del personale, costi per revisione delle specifiche del servizio/ricerca, costi per la pianificazione di nuove commesse, costi per la tracciabilità del prodotto/servizio, costi di accertamento (costi sostenuti per accertare il grado di conformità ai requisiti richiesti dalla Committenza). I costi della non qualità, invece possono essere definiti come quei costi aggiuntivi derivanti dal non fare le cose nel modo giusto già la prima volta e aumentano esponenzialmente al passare del tempo. es: costi legati alla confusione e sovrapposizione di ruoli e responsabilità, costi legati al maggiore impiego di personale, strumenti e materie prime rispetto allo stimato e costi per imperfezioni rilevate dopo la consegna del prodotto o erogazione del servizio al cliente; costi per la perdita di immagine e prestigio della organizzazione, costi o mancati guadagni per la perdita di commesse, etc. Ciò nonostante, non tutti i costi della qualità e della non-qualità sono in prima analisi chiari e manifesti. Per la loro determinazione infatti è essenziale "mappare" tutti i processi interni ed esterni all'organizzazione, analizzare le informazioni e predisporre un sistema di controllo "sistematico" dei stessi e ciò è possibile soltanto grazie all'introduzione di un Sistema di Gestione per la Qualità diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione, in grado di individuare, misurare e ridurre tutti i costi e sprechi ed essere in grado di fronteggiare la sfida della competizione globale nel mondo della Ricerca e delle Idee.

#### Il Portale di Q-Campus

[www.qcampus.cnr.it](http://www.qcampus.cnr.it)

#### Link del mese

[Il Sito per il Total Management](#)

**12MANAGE**  
THE EXECUTIVE FAST TRACK

#### Il Network di Q-Campus

[IAC](#) - Istituto per le Applicazioni del Calcolo [IGG](#) - Istituto di Geoscienze e Georisorse [ILC](#) - Istituto di Linguistica Computazionale  
[IASI](#) - Istituto di Analisi dei Sistemi ed Informatica [IGAG](#) - Istituto di Geologia Ambientale e Geoingegneria  
[IBAE](#) - Istituto di Biologia Agro-ambientale e Forestale [IMAA](#) - Istituto di Metodologie per l'Analisi Ambientale [IBAM](#) - Istituto per i Beni Archeologici e Monumentali [IMM](#) - Istituto per la Microelettronica e Microsistemi [IRSA](#) - Istituto di Ricerca sulle Acque [IBBA](#) - Istituto di Biologia e Biotecnologia Agraria [INO](#) - Istituto Nazionale di Ottica [IPCF](#) - Istituto per i Processi Fisco Chimici [IBIM](#) - Istituto di Biomedicina e Immunologia Molecolare [ISAC](#) - Istituto di Scienze dell'Atmosfera e del Clima [ICB](#) - Istituto di Chimica Biomolecolare [ISMAC](#) - Istituto per lo Studio per le Macromolecole [ISTC](#) - Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione [ISTEC](#) - Istituto Scienza e Tecnologia Materiali Ceramici [ICVBC](#) - Istituto per la Conservazione e la Valorizzazione dei Beni Culturali [ISC](#) - Istituto dei Sistemi Complessi [IFAC](#) - Istituto di Fisica Applicata [ISE](#) - Istituto per lo Studio degli Ecosistemi [ISPA](#) - Istituto di Scienze delle Produzioni Alimentari [IFC](#) - Istituto di Fisiologia Clinica [ISPF](#) - Istituto Storia del Pensiero Filosofico e Scientifico Moderno [ISTI](#) - Istituto di Scienze e Tecnologie dell' Informazione [ISTM](#) - Istituto di Scienze e Tecnologie Molecolari [ITM](#) - Istituto di Ricerca per la Tecnologia delle Membrane