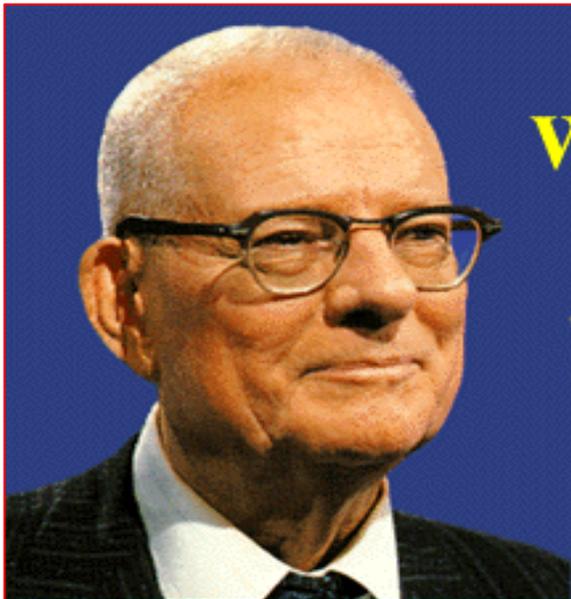


# DEMING E 'ZERO DIFETTI'

Richiamo

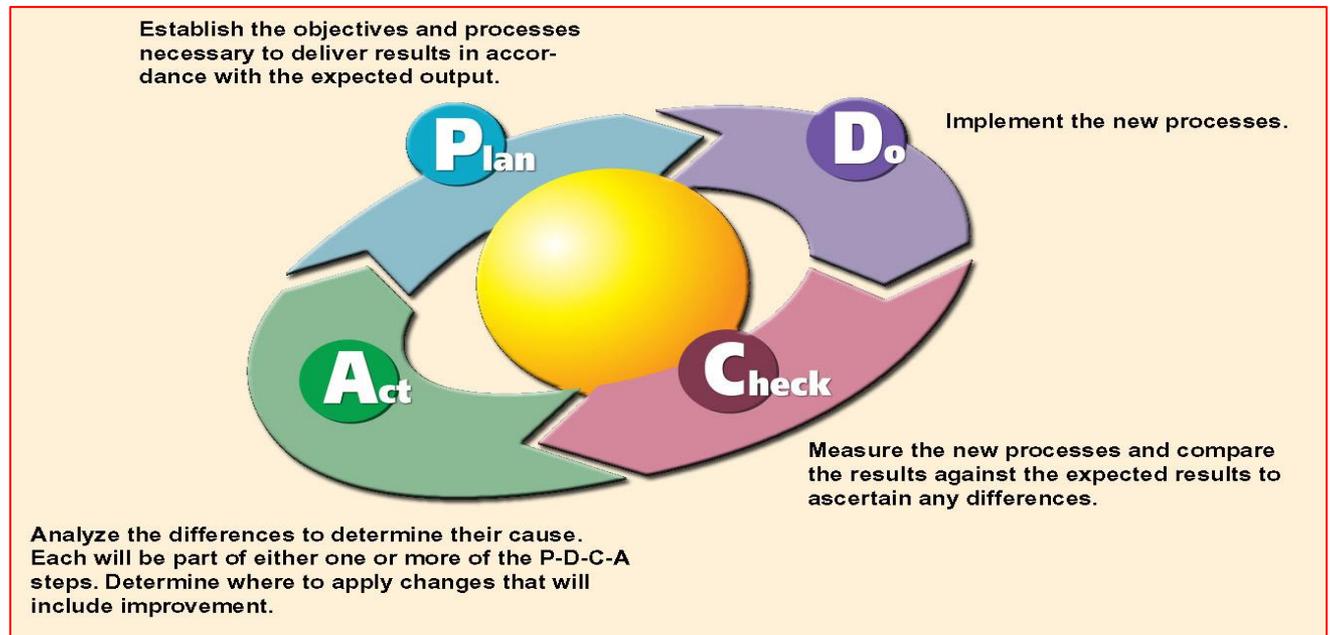
DISCORSO DI PRESENTAZIONE



# W Edwards Deming

1900-1993

*"We have learned to live in a world of mistakes and defective products as if they were necessary to life. It is time to adopt a new philosophy in America."*



Occorre comprendere bene quale significato è possibile attribuire, da un punto di vista tecnico alla **espressione “zero difetti”**.

I tecnici sanno bene cosa può ragionevolmente significare e cosa si intende per obiettivo asintotico: il problema è che questo significato dovrebbe essere ben compreso anche dai non tecnici e in particolare dal mondo giudiziario.

A questo proposito vale la pena di riportare una famosa affermazione di **Deming a proposito delle Carte di controllo**:

*“There is no such thing as constancy in real life. There is, however, such a thing as a constant-cause system. The results produced by a constant cause system vary, and in fact may vary over a wide band or narrow band.*

*They vary, but they exhibit an important feature called stability.*

*Why apply the term constant and stability to a cause system that produces results that vary ?*

*Because the same percentage of these varying results continues to fall between any given pair of limits hour after hour, day after day, so long as the constant-cause system continues to operate.*

*It is the distribution of results that is constant or stable.*

*When a manufacturing process behaves like a constant-cause system, producing inspection results that exhibit stability, it is said to be in statistical control.*

*The control chart will tell you whether your process is in statistical control.”*

Cioè le carte di controllo di Deming partono dal presupposto che nella vita reale non vi è niente di costante, neppure i valori misurati dei parametri che qualificano una produzione: tanto più che se, per pura ipotesi, questa costanza esistesse, gli strumenti, per i loro limiti di sensibilità e precisione, non sarebbero in grado di rivelarla. Dunque non esistono due valori che possano essere definiti rigorosamente uguali: per questo si introduce il concetto di **tolleranza di lavorazione**.