

# Zero defecte

---

Philip Crosby este un autor american implicat în studiul calității și promotor al devizelor: “Zero Defecte” și “*Bine de la bun început*”. Acest articol introduce conceptul *Zero defecte* atât de important în asigurarea calității așa cum a fost el definit de autor.

## 1. Despre greșelile cauzatoare de defecte

Este general acceptat că greșeala face parte din natura umană. Dată fiind această realitate putem afirma că există o rată a greșelii încastrată în fiecare dintre noi. Una dintre observațiile importante făcute de Philip Crosby este aceea că greșelile depind de nivelul de importanță/gravitate acordat de către om. Ființa umană fixează repere față de care își ajustează atitudinea. În unele privințe ea va accepta imperfecțiunea iar în altele, va fi intolerantă, cerând nivel de erori zero.

Ducând mai departe raționamentul, Crosby pune în evidență faptul că greșelile sunt cauzate de doi factori:

- Lipsa de cunoștințe care poate fi măsurată și poate fi corectată prin mijloace reale, verificate
- Lipsa de atenție care trebuie corectată prin eforturi individuale prin reevaluarea propriilor valori și reprezintă o problemă de atitudine. Este necesar angajamentul personal de creștere a nivelului de atenție și concentrare în scopul eliminării defectelor.

## 2. Zero defecte

Creșterea nivelului de atenție și concentrare în scopul eliminării defectelor reprezintă pentru fiecare om pasul uriaș către atingerea obiectivului *Zero defecte*.

Atunci când comentează mitul *Zero defecte* Philip Crosby se întreabă dacă este rezonabil să ne așteptăm ca oamenii să fie perfecți. Probabil că nu! *Zero defecte* nu înseamnă că nu există greșeli ci mai degrabă că nu există **un anume număr predestinat de erori asociat unui produs sau proces** ceea ce înseamnă că lucrurile pot fi făcute *bine de la bun început*.

Altfel spus înseamnă că lucrurile pot fi realizate conform cerințelor asupra cărora s-a căzut de acord și pot fi făcute bine de fiecare dată.

Dacă perfecțiunea este greu de atins nu înseamnă că trebuie să nu ne propunem să o atingem. Așa cum bine remarcă Philip Crosby o deviză de forma *Un defect sau Patru defecte* nu ar face altceva decât să îndemne oamenii la suficiență. Nici un standard de performanță nu poate îngădui compromisuri.

## 3. Cele patru principii ale conceptului *Zero defecte*

Cele patru principii ale conceptului *Zero defecte* sunt:

- Calitatea înseamnă conformare la cerințe;
- Prevenirea este mai importantă decât inspecția și corecția;
- *Zero defecte* este standardul de performanță pentru calitate (un standard de performanță înseamnă gradul de toleranță la neconformități sau invers spus care este frecvența de respectare a cerințelor). Conceptul *Zero defecte* se bazează pe caracterul normativ al specificației de cerințe. Dacă o cerință exprimă ceea ce este cu adevărat necesar pentru un produs sau serviciu, atunci orice unitate de produs/serviciu care nu îndeplinește cerințele nu va satisface nevoile specificate sau identificate și nu va produce satisfacția clientului. Dacă în mod paradoxal un produs sau un serviciu neconform cu cerințele satisface exigențele clientului, atunci ar trebui să fie schimbată specificația de cerințe pentru a reflecta realitatea.

- Calitatea trebuie măsurată în bani, ca preț al neconformității (costurile noncalității). Acest principiu este un element cheie pentru conceptul *Zero defecte*. Philip Crosby consideră că fiecare defect reprezintă un cost determinat atât de cheltuielile cu asigurarea calității cât și de cele ale noncalității exprimate de scăderea veniturilor prin remediarea defectelor și pierderile determinate de nemulțumirea clienților. Atunci când sunt corect identificate și contabilizate, amploarea costurilor noncalității se poate pune în evidență separat. Costurile noncalității pot deveni un motor bun pentru îmbunătățire continuă.

#### 4. La ce ajută implementarea conceptului Zero defecte?

Conceptul *Zero defecte* este pasul 7 din cei 14 pași ai procesului de îmbunătățire a calității propuși de Philip Crosby.

Un program de asigurare a calității poate economisi pentru o organizație mai mult decât costă implementarea lui. Reducând costurile calității scăzute prin implementarea conceptului *Zero defecte* în scopul prevenirii apariției defectelor crește profitabilitatea organizației. Economii se realizează prin acțiuni de prevenție, de evaluare și de reducere a defectelor.

Dezvoltând aceste idei în cartea "Calitatea este gratuită" publicată de Crosby în 1979, autorul exprimă convingerea că:

- deoarece îmbunătățirea calității va întoarce economii egale sau mai mari decât costurile există întotdeauna o justificare pentru îmbunătățirea calității;
- oferă o modalitate de a măsura evoluția, care este esențială pentru menținerea angajamentului managementului și recompensarea angajaților;
- dacă obiectivele devin măsurabile, pot fi întreprinse acțiuni concrete și deciziile pot fi luate pe baza beneficiului relativ față de valorile de referință.

#### 5. Referințe

[ 1 ] \*\*\*) , Zero defects, <http://en.wikipedia.org/>

[ 2 ] **Philip Crosby**, The Miths, Associates II Inc., 1962, <http://www.wppl.org>

[ 3 ] **Philip Crosby**, Quality is Free. New York: McGraw-Hill, 1979. ISBN 0-07-014512-1

[ 4 ] **Philip Crosby**, On Perfection, Associates II Inc., 1962, <http://www.wppl.org>