

کیفیت



چیست؟

تهیه کننده: جمشید ناظمی

تعریف کیفیت:

به نظر ساده و واضح است. اما آیا این لغت معنای یکسانی برای همه دارد؟ برای مشتریان شما چطور؟ آیا واقعاً می دانید که کیفیت از نظر آنها چیست؟

اگر به دایرةالمعارف رجوع نمایید، دهها تعریف و معنا برای این کلمه خواهید یافت. اما دو تعریف است که با یکدیگر کیفیت را معنا می کنند.

یک تعریف از کیفیت مرتبط با ویژگیهای محصول است. در یک خودرو، ویژگیهایی چون قدرت موتور، مبلمان داخلی، چرمهای تزئینی روی درها و... و خدماتی که بعد از فروش به مشتری ارائه می شود، از این گروه است. ویژگیهای محصول تأثیر عمده ای بر روی درآمد (قیمت فروش) دارد چرا که هر چه کیفیت بالاتر باشد با قیمت بیشتری می توان محصول را عرضه نمود.

تعریف دیگر از کیفیت، عدم وجود نقص در محصول است. تعمیرات بسیار اندک، پوشش رنگ بدون زدگی و نیاز به بازدید دوره ای کمتر، از این گروه است. عدم وجود نقص تأثیر عمده ای بر کاهش هزینه به دلیل وجود کیفیت بالا دارد و در این حالت دوباره کاری و شکایت کارانتهی کمتر

است و شکایت مشتری وجود ندارد. ترکیب ویژگیهای محصول و عدم وجود نقص ضرورت ارضای رضایت مشتریان است که کیفیت نام دارد. اکنون شما کیفیت را چگونه تعریف می کنید؟ مشتریان شما آن را چه تعریف می کنند؟ قطعاً امروز وقت آن است که بر روی این تعریف به توافق برسیم.

بهبود کیفیت:

برخی اوقات، تفاوت بین نتیجه گیری و یافتن پاسخهای مبتکرانه تفاوتی در حد تفاوت روز و شب است. برای روشن شدن این مطلب روش برخورد در موزه جفرسون در آمریکا راهگشا است.

مسئولان پی بردند که سنگهای موزه در حال فرسایش است بنابراین این سؤال مطرح شد که چه چیز سبب فرسایش شده است؟

بررسیها نشان داد که آنچه سبب مشکل شده است، شستشوی مداوم سنگها است. دلیل آنکه شستشو زیاد انجام می شد وجود فضله پرندگان بر روی اشیا بود. بنابراین آنها از خود این سؤال را کردند که چرا این همه پرنده در ساختمان وجود دارد؟

احتمالاً منابع غذایی برای پرندگان

بایستی وجود داشته باشد. لذا دریافتند که صدها عنکبوت در آن ساختمان وجود دارد. آن گاه مجدداً این سؤال مطرح شد که چرا این همه عنکبوت وجود دارد؟

عنکبوتها به دلیل وجود حشرات جذب آن ساختمان شده بودند. هزارها حشره کوچک! سؤال جدیدی مطرح کردید، چرا حشرات زیادی در این ساختمان وجود دارد؟

در هنگام غروب، میلیونها حشره موجود در اطراف و محیط هستند و در آن لحظات موزه، نورافکن های قوی خود را برای نمایش آثار موزه روشن می کنند. به این ترتیب حشرات در اطراف منبع نور به پرواز درآمده و جذب نور می شوند.

راه حل؟ موزه، روشن کردن نورافکن های خود را تا یک ساعت بعد از غروب به تاخیر انداخت. در این حالت مقدار حشرات ۹۰ درصد کاهش یافت. بلی، آنها زنجیره غذا را شکستند و نیاز به شستشو را به میزان زیادی کاهش دادند.

بنابراین، مطمئن شوید که به کلیه، اطلاعات دسترسی دارید و دلایل ریشه ای مسایل را تحقیق کنید. نتایج کسب شده واقعاً در حد تفاوت شب و روز است.

