

INDICE

1. Introduzione	pag. 4
2. Il ruolo della qualità nell'ambiente industriale moderno	
2.1 Qualità come fine e stimolo dell'innovazione	7
2.2 Il Quality Function Deployment come metodologia a supporto della <i>Concurrent Engineering</i>	9
3. Il Quality Function Deployment	
3.1 Panoramica storica e definizioni	10
3.2 L'approccio del QFD	12
3.3 Le tabelle della qualità	13
3.4 La casa della qualità	15
3.5 Il QFD come lavoro di gruppo	18
3.6 Vantaggi e difficoltà	19
4. Costruzione della Casa della Qualità	
4.1 Le fasi per la realizzazione della Casa della Qualità	22
4.2 Individuazione dei Customer Requirements	22
4.3 Individuazione delle Engineering Characteristics	30
4.4 Compilazione delle Matrici delle Relazioni	32
4.5 Deployment della qualità attesa	33
4.6 Confronto tecnico	37
4.7 Compilazione della matrice delle correlazioni	39
5. Strumenti di supporto al QFD e suoi sviluppi	
5.1 Il metodo <i>Analytic Hierarchy Process</i> per l'assegnazione dei livelli d'importanza ai requisiti del cliente	41
5.2 La casa della qualità tridimensionale e l' <i>Enhanced QFD</i>	43
5.3 <i>Cost Deployment</i> e <i>Value Analysis</i>	46
5.4 Riduzione della Casa della Qualità	49
5.5 <i>Subsystem deployment</i> e <i>Process & Quality Control</i>	50
6. Applicazioni particolari del QFD	
6.1 QFD e industria di processo	52
6.2 QFD e servizi	54
7. Conclusioni	61

Bibliografia	63
Appendice	66