

Tankar omkring kvalitet

Många av de företag jag kommit i kontakt med genom åren har uttryckt att deras främsta strategi är kvalitet. När jag bett dem definiera vad de menar med kvalitet blir det ofta tyst eller kommentarer som: "Du vet väl vad kvalitet är?" Om du har den strategin, definiera då vad ni menar med kvalitet! I förlängningen av detta resonemang har jag aldrig träffat ett företag med strategin dålig kvalitet. Även om vi som beställare kan uppleva det så.

För att upplevas som en kvalitetsleverantör måste man börja med människorna. Det måste vara de bästa medarbetarna på alla positioner inom företaget. Allt ifrån produktutveckling till inköp, tillverkning, försäljning, logistik och ekonomi. Alla siktar väl på att ha de bästa medarbetarna på sitt företag för att nå sina mål, eller hur?

Om man inte är tydlig mot sina anställda vad som förväntas av dem kan det vara en källa till otrivsel och missnöje. Tydlighet är bland annat att alla ska ha en arbetsbeskrivning. Det är en utmaning att skriva en korrekt arbetsbeskrivning som passar både den anställde och företaget. I en arbetsbeskrivning kan det stå allt ifrån "Kom hit och jobba" till en 10-sidig detaljerad beskrivning. Alla människor är olika. Beroende på den anställdes attityd kan en ospecificerad arbetsbeskrivning leda till bekymmer. Den anställde kan hävda att den inte vill utföra arbetsuppgifter eftersom de saknas i arbetsbeskrivningen.

Om man driver ett mindre företag är den bästa medarbetaren en kompetent person inom sitt ansvarsområde och som med rätt attityd också tycker att man rycker in där man bäst behövs för stunden. Om Kalle på inköp är hemma och vabbar, vad händer då? Få tjänster inom små och medelstora företag är till 100% fyllda med de huvudsakliga arbetsuppgifterna. Erfarenheter visar att människor som arbetat för större företag med mer detaljerade arbetsbeskrivningar oftare är benägna att säga "Det är inte mitt jobb" än de som arbetat inom mindre företag och vana vid att hugga in både här och där. Ånyo, attityd är en mycket viktig parameter när man bedömer en medarbetares värde för att nå "kvalitet".

Det finns ytterligare olika förutsättningar mellan små och medelstora företag jämfört med större. En är karriärmöjligheterna. En uttalad karriärist som på sikt vill ha en chefsposition kanske inte passar på ett mindre företag där det finns färre eller kanske inga chefspositioner. En sådan individ blir så småningom kanske uttråkad och gör ett mindre bra jobb. Det slår mot kvaliteten. Samma problematik kan man råka ut för om någon är uttalad specialist. En sådan vill kanske inte arbeta med annat än sitt specialområde. Vad händer då? Se diskussionen under arbetsbeskrivning. Detta påverkar naturligtvis kvaliteten i någon mening, sannolikt lönsamheten också.

Den bästa medarbetaren för ett mindre och medelstort företag är alltså den med rätt attityd som ställer upp och utför arbetsuppgifter som inte är inom dennes huvudsakliga områden, enligt arbetsbeskrivningen. Har medarbetaren rätt attityd är hen vaken för att lära sig nya saker och bli än mer värdefull för företaget.

stefan.erlandsson@vdstodet.se