

## RÄTT KVALITET ELLER HÖGSTA MÖJLIGA KVALITET? Håkan Södersved, Expira Lean Six Sigma

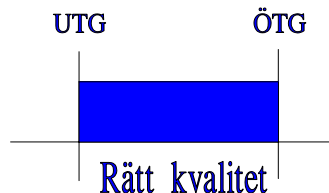
Det finns olika ordbruk för vilken kvalitet som är optimal i våra tjänster och produkter, **rätt** eller **högsta möjliga** kvalitet? Här utvecklas argument för *högsta kvalitet* men samtidigt ges begreppet *rätt kvalitet* ett berättigande. Att idag uppnå högsta kvalitet är att vara duktig på att skjuta på rörliga mål.

### Ursprunget till rätt kvalitet

*Conformance to Spec* eller *Uppfylla kraven* är det första utvecklingssteget mot att uppnå kundtillfredsställelse. Det ingår som ett genomgripande krav i de traditionella kvalitetsnormerna.

För många människor kan det vara en god start att börja minska förekomsten av fel i förhållande till ställda krav.

I statistiska termer kan detta beskrivas som en jämn fördelning av händelser inom de tillåtna gränserna. För konstruktörer handlar det om specifikationstoleranser, UTG och ÖTG.



Detta resonemang finns i den svenska lagen, i skattesystemet, i trafikbestämmelser, i våra trafiksignalsystem m fl. Vi sätter gränser för saker och ting. Det besvä-

rande för oss i ett internationellt perspektiv är att vi inte kan tävla bland de bästa med ett sådant synsätt. Kostnaden är dessutom för hög med detta arbetssätt. Den moderna kvalitetsfilosofin talar inte om kontroll och gränser utan om målvärden - dessutom om rörliga målvärden.

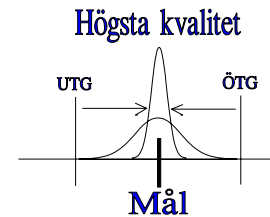
### Högsta möjliga kvalitet

Man kan inte komma i närheten av det följande resonemanget utan att lära sig elementär statistik, dvs vetenskapen om hantering av data och fakta.

Det finns alltid variation på arbetsplatser, bland människor och inom system av olika slag. Det finns variation mellan producerade enheter. De är aldrig exakt identiska. Kunderna får i verkligheten något olika produktindivider. Vi vet idag att minsta variation ger den lägsta totalkostnaden.

Att uppnå högsta kvalitet betyder att man vill uppnå det aktuella målvärdet med minsta avvikelse, dvs variation från tillfälle till tillfälle. Ett slags likformighet och precision

– under förutsättning att målvärdet är stabilt. Träff av det exakta målvärdet sker i praktiken högst en gång på 100 000.



### Rörliga mål

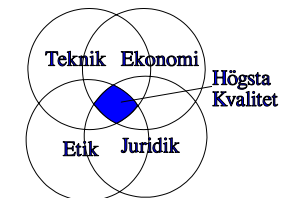
Vi har en ständigt ökad konkurrens pga en allmän teknikutveckling baserad på företagens ständiga förbättring, innovationer och uppfinningar. Detta skapar ständigt nya förväntningar hos våra kunder, *nya mål* som vi måste kunna förutse.

Ett sätt att förutse denna förändring är att alltid göra **lite mera** än vad kunden kräver just idag - förutsatt att vi hållit reda på i vilken riktning förändringen skett den senaste tiden. Att göra lite mera är *att för stunden maximera sin kvalitet*, dvs att skapa små egenskaper som får kunden att tycka att

vår tjänst eller produkt är glädjande bäst i sitt slag.

### Högsta kvalitet – ett balanserat samspel

Vi måste maximera totalkvaliteten i balans mellan olika kompetenser i företaget och på marknaden, t ex Teknik, Ekonomi, Juridik och Etik.



Vi bör med andra ord lära oss att bygga in högsta kvalitet genom ett balanserat tvärfunktionellt samarbete för minsta variation, dvs överträffa kundens förväntningar och säkerställa ett försprång framom konkurrenterna.