

Vad är kvalitetsutveckling och ISO 9000?

Kvalitetsutveckling innebär att ständigt öka varans eller tjänstens värde för kunden. Nöjda kunder är ett företags viktigaste tillgång. Genom ett långsiktigt förtroende hos kunderna läggs grunden för lönsamhet. Genom att styra verksamheten på ett effektivt och kundinriktat sätt, med kunniga medarbetare, skapas framgång och uthållig lönsamhet. Ett kvalitetssystem baserat på ISO 9000 fyller en viktig roll i detta arbete.

Marknaden kommer ständigt med nya önskemål, förväntningar och krav. Kvalitet innebär att ständigt se över och förbättra. Den kvalitet man en gång skapat kanske inte håller längre. Genom nya samhälliga och miljömässiga förhållanden, ny teknik och nya produkter, förändras verksamheten. Medarbetarna får nya uppgifter och deras kunskaper måste öka.

Vad är då ISO 9000 och vilken nytta kan företaget ha av detta hjälpmedel?

ISO 9000 är ett antal internationellt överenskomna principer och krav för hur en verksamhet ska skötas för att ge tilltro hos kund och marknad.

ISO 9000 berör kundnytta, tydlighet i externa och interna överenskommelser och effektivitet i verksamhetens processer. Allt detta skapar värde åt kunden. ISO 9000 berör dessutom styrning i form av målformulering, organisation, uppföljning och utveckling av verksamheten. Tillämpningen blir alltid unik och ska för att bli långsiktig ha ett omedelbart och tydligt samband med intjäningen och resultatkraven.

ISO 9000 lyfter fram förutseendet. En genomtänkt, enkel verksamhet reducerar riskerna för fel, men ger också en stabil grund för förändringar.

Genom kompetensutveckling, utbildning och träning skapas möjlighet att svara upp till förändringarna.

Förtroende viktigare än någonsin

Förtroende är en nyckelfråga. Det är viktigt för leverantörer och kunder att ha ett framgångsrikt samarbete som medför positiva effekter för båda parter. Köparen vill inte bara ha förtroende för produktens egenskaper utan också för att verksamheten styrs och förbättras så att en långsiktig affärsrelation kan etableras. Sådana affärsrelationer är lika viktiga inom tjänstesektorn som inom den industriella sektorn. Detta gäller t ex inom transportsektorn (person- och godstransporter), bank- och försäkringssektorn och inom vården för att nämna några områden.

Principerna i ISO 9000 är allmängiltiga. Går det att använda kundbegreppet i verksamheten är också ISO 9000 tillämplig. Det spelar ingen avgörande roll om en verksamhet är konkurrensutsatt eller inte. Att nyttja resurser på bra sätt och svara upp till kundernas önskemål är eftersträfvansvärt i all verksamhet.

Förtroende är en temperaturtagning på leveransförmåga. Genom en offensiv och aktiv dialog med kunderna och marknaden kan man ligga i frontlinjen och ha initiativet inom - för verksamheten - betydelsefulla områden. Det är också viktigt att kommunicera kvalitetsambitionen och visa på vilka sätt kundkrav och kundönskemål behandlas.

Modern kvalitetsutveckling fokuseras på förbättringar, att alltid ha beredskap och vilja att se framåt, att ständigt ompröva, analysera, följa upp och besluta om förändringar och förbättringar. Förbättringar ger stabilitet, långsiktighet och större konkurrenskraft. Det ISO 9000-baserade kvalitetssystemet ska ge företaget ramverket för sådana värdeskapande förbättringar. Värden som kommer kunder, leverantörer, samhälle, ägare och medarbetare till godo.

Vid internationell kommunikation och handel ger ISO 9000 möjlighet att tala samma språk genom att kommunikationsmedlen - principer och krav enligt ISO 9000 - är de samma i hela världen. Genom att ISO 9000 har global spridning kommunicerar företag mycket lättare med varandra.

ISO 9000 är inte enbart avsedd för stora företag. Små företag har lika stor nytta av ISO 9000. Eftersom kvalitetsutveckling ska vara en lönande investering är den lika självklar för alla oavsett verksamhetens art och storlek.

Det blir allt vanligare att kunder ställer krav på att leverantörer ska kunna visa att de har ett kvalitetssystem baserat på en erkänd standard, exempelvis ISO 9000. Kunden vill därmed säkerställa att leverantören har kapacitet och förmåga att tillmötesgå kundernas krav och önskemål.

Leverantören kan behöva visa hur kvalitetssystemet är be skaffat, antingen direkt för kunden eller indirekt genom så kallad certifiering av en oberoende part.

Hur kan ISO 9000 tillämpas av teknikinformatörer

Nedan kommer några punkter som en teknikinformatör bör tänka på vid arbete för att öka kvaliteten på produkterna.

Företagsledningens ansvar

Företagsledningen på en teknikinformatörs firma skiljer sig inte från någon annan firma. Ledningen ska ange riktningen för kvalitetsarbetet och sätta upp ett tydligt mål. Ledningen ska också ange en policy där man definierar hur företaget vill bli uppfattat av marknaden samt en strategi där man anger hur man ska uppnå de fastställda målen.

Kvalitetssystem

Vid införandet av ett kvalitetssystem som ISO 9000 är det viktigt att beskriva och dokumentera verksamheten och följa upp den så att den möter kundens och egna krav. Målet som företagsledningen ställt upp måste också vara väldokumenterat och uttalat så att alla på företaget känner sig delaktiga i kvalitetsarbetet.

Kontraktsgenombgång

Att vara överens om vad ett kontrakt innebär är mycket viktigt för en teknikinformatör. Kontraktet ska vara tydligt så att inga missförstånd uppstår om exempelvis betalning, leverans eller vid eventuella problem. Som leverantör är det ett måste att man uppfyller alla punkter i kontraktet.

Konstruktionsstyrning

Innan huvuddelen av arbetet sätter i gång är det viktigt att kunden och teknikinformatören sätter sig ner och går igenom vad slutmålet ska vara. Teknikinformatören kan exempelvis arbeta fram ett layoutförslag så att kunden får en bild av hur slutprodukten kommer att bli.

Styrning av dokument och data

Det är viktigt att ta fram rutiner för framtagning, granskning och godkännande av dokument. För informatören är det viktigt att ständigt ha aktuell information om det du skriver om och att informationen går att uppdatera på ett enkelt sätt. Det är också viktigt att rätt information hamnar hos rätt person.

Inköp

Vid inköp av t ex illustrationer, översättningar eller beställningar från tryckerier är det viktigt att specificera behoven så att inga missförstånd om exempelvis betalning uppstår. Vid översättning är det speciellt viktigt att rätta fackord används istället för hemmagjorda nybildningar.

Behandling av produkter från kunden

Logotyper, bilder etc som har tillhandahållits av kunden bör hanteras med försiktighet, speciellt om dokumenten är belagda med tystnadsplikt eller är hemligstämplade. Logotyper ska återges på rätt sätt: rätt storlek, rätt färg och så vidare.

Produktidentifikation och spårbarhet

För en teknikinformatör som ofta arbetar i projektgrupper är det viktigt att från början fastställa vem som ska leda projektet och vem som ska göra vad.

Processtyrning

För att säkerställa att arbetet utförs på rätt sätt är det viktigt att välja rätt utrustning, datorprogram, papperskvalitet etc. Satsa på välkända och standarliserade produkter så att du slipper kompatibilitetsproblem. Se också till att arbetarna har de arbetsuppgifter de är bäst på.

Kontroll och provning

För att säkerställa ett bra resultat bör man kontrollera och funktionsprova alla produkter innan de tas i bruk. Även bruksanvisning ska funktionsprovas på målgruppen innan den tas i bruk.

Behandling av kontroll-, mät- och provningsutrustning

Det är viktigt att sköta om utrustningen och regelbundet kalibrera scanrar, bildskärmar och utskriftsenheter för att få rätt färger, rena bilder, fungerande utrustningen etc.

Kontroll och provningsstatus

Innan en bruksanvisning går i tryck är det viktigt att kunna kontrollera dokumentet. Om man har flera versioner av dokumentet är det viktigt att kunna skilja på rätt och fel så att man inte blandar ihop dem.

Behandling av avvikande produkter

Innan en bruksanvisning går i tryck ska kunden godkänna provtrycket för att se till att allt är som det ska. Var noga med att kontrollera allt du tycker är avvikande eller underligt.

Korrigerande och förebyggande åtgärder

Sök kunskap och kolla upp fakta innan du börjar skriva. Vet du inte vad du skriver om blir det lätt fel. Spåra också upp och korriger felaktigheter i gammal dokumentation.

Hantering, förvaring, packning, skydd och leverans

Det är viktigt att ha backup kopior på utförda arbeten så att ett arbete inte ska vara förgäves om något går åt skogen. Man bör också tänka på hur man levererar materialet till exempelvis tryckeriet.

Hantering av kvalitetsdokument

För framtida bruk bör du spara alla original, texter, bilder och programvaror. Du kan också se vilken kvalitet som du uppnått på dokumentationen genom åren.

Interna kvalitetsrevisioner

Följ upp arbetsgången för att se om verksamheten bedrivs effektivt och på det sätt som avsetts. Organisera så att folk kan ventilera sina åsikter och komma med förslag till förbättringar och effektiviseringar på verksamheten.

Utbildning

För en informatör är det mycket viktig att hänga med i utvecklingen dvs hålla sig uppdaterad med dataprogram och trycktekniker. Ny teknik kan reducera konstanter samtidigt som den ökar tillgängligheten av information till kunden.

Service

Givetvis är kundservice mycket viktig. Lista ut eller fråga kunden vilken service han vill ha. Sätt tervligt men kunnigt folk att besvara kundens frågor och försökt att hålla telefonväntetiderna nere.

Statistiska metoder

Statistiska metoder kan vara användbara vid undersökningar och utredningar för att få fakta svart på vitt. De kan också avslöja saker som inte du inte visste om tidigare.

97.03.06

Henrik Bondeson, Henrik Herko, Sebastian Vidovic