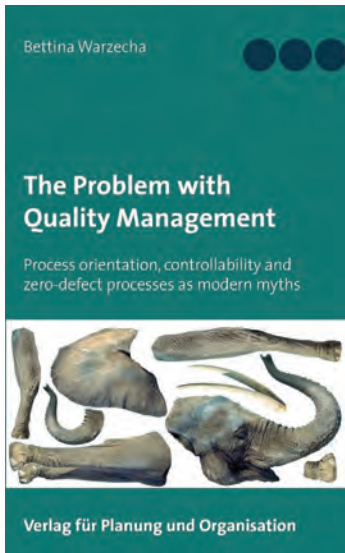




THE PROBLEM WITH QUALITY MANAGEMENT



Titel: The Problem with Quality Management

Undertitel: Process Orientation, Controllability and Zero-Defect Processes as Modern Myths

Forfatter: Bettina Warzecha

Sprog: Engelsk

Forlag: Verlag Fur Planung Und Organisation

ISBN 978-3-9818638-0-2

Sider: 140

Udgivet: 2017



DET VILLE VÆRE NEMT BARE AT KASTE BOGEN VÆK, MEN SELV OM BOGEN IKKE ER KONSTRUKTIV, KAN MAN GODT VÆRE DET EFTER AT HAVE LÆST DEN

Bettina Warzecha (BW) har skrevet bogen »The Problem with Quality Management«, som jeg købte for at se kvalitetsledelse lidt udefra. Hvis man ikke kun vil stryges med hårene, må man lytte til kritikerne. Og BW er kritisk. Faktisk så kritisk, at man er i tvivl, om hun har forstået, hvad kvalitetsledelse eller bare ledelse er, eller om hun kommer fra en fjern galakse, hvor alt på magisk vis opstår af sig selv i enighed med alle.

»Quality Management« (QM) er i øvrigt tolket så bredt, så enhver spare-, effektiviserings- eller omstrukturingsøvelse også tolkes som et udtryk for QM. BW har tydeligvis en akademisk baggrund, og bogen er udgivet på »Verlag für Planung und Organisation«, og hvis den ikke var det, ville den være svær at tage alvorlig – desværre også på grund af et til tider klodset engelsk, der muligvis forvrænger enkelte pointer. Bogen har kun få konkrete eksempler og dertil et par citater fra lærde, som har udtalt sig negativt om QM. De konkrete eksempler er hentet fra undervisnings- og plejesektoren, hvor nedskæringer og dårlig ledelse åbenbart er blevet kamoufleret med smart management lingo, herunder QM.

Billedet på omslaget forestiller forskellige dele af en elefant. Pointen er her, at hvis man forestiller sig en virksomhed som et netværk af forbundne processer – og det kan vi jo ikke sige os fri for – misser man noget essentielt. En elefant skåret ud i dele er jo ikke det samme som en levende elefant, der spiser en gulerod, mens den vifter med ørerne. Ja, således argumenteres der. Argumenter forsøges bygget logisk op, så konklusioner kan tolkes så bredt som et matematisk bevis. En dårlig KPI er således ikke blot en KPI, man bør undgå, men et bevis på, at KPI'er generelt er dårlige.

Dertil kommer 5 »process problems«, der sammen med 3 »measurement problems« angiveligt skulle være grunden til, at samtlige kvalitetsledelsessystemer ødelægger – eller med tiden vil ødelægge – virksomhedens produkter og ydelser, så kunder ærgres, ejere ruineres, og medarbejdere mister deres arbejdsglæde. At et kvalitetsledelsessystem genbesøger sine egne beslutninger i PDCA-cirkler og lignende, ses der helt bort fra. Ifølge bogen vil enhver defineret proces eller delproces ikke være fyldestgørende og effektiv, hvorefter man (åbenbart ufravigeligt) vil give sig til at dele denne uduelige proces i 2 – 4 – 8 osv. dele i en krampagtig og evig jagt på perfektion, som aldrig nås. At man kunne undersøge sagen og analysere en virksomheds virkemåde bedre, er mærkeligt nok ikke en mulighed.

Det ville være nemt bare at kaste bogen væk, men selv om bogen ikke er konstruktiv, kan man godt være det efter at have læst den. For det første; hvis argumenterne mod QM er så tynde og langt ude, så er vi nok på rette vej. For det andet; det er en lejlighed til at minde os – og dem, der betaler vores løn – om, at High Level ISO-standarder ikke spytter mål, processer eller ledelsessystemer ud klar til brug. Det kræver kompetence, tid og ressourcer at skabe det rette for netop din virksomhed, og der skal reevalueres, auditeres, handles osv. Kort sagt; systemet skal holdes i live, for uden engagement og meget andet er QM naturligvis en tom skal uden indhold. Men nej, dynamikken i QM og mange andre nyttige aspekter, virker det slet ikke som om BW har fanget, og det er skuffende.