



60 ÅR!

Dansk Forening for Kvalitet fylder 60 år. En rund fødselsdag – og et tal der måske får nogle til at tænke på at pensionen nærmer sig. Er det tid for kvalitetsbegrebet og DFK at gå på pension? Hvordan har kvalitetsbegrebet det i dag, og hvordan har DFK udviklet sig sammen med kvalitetsbegrebet? Den runde fødselsdag kalder på at gøre status – og på at se frem mod de næste mange DFK-år.

Af **Henrik Gudme**, Formand DFK

Kvalitet som begreb er en del ældre end DFK. Det kan spores helt tilbage til middelalderens Europa, hvor håndværkere begyndte at organisere sig i lav, for her igennem at sikre høj produktkvalitet. Disse lav var ansvarlige for at udvikle strenge regler for produkt- og servicekvalitet. Inspektionskomiteer håndhævede reglerne ved at markere fejlfri varer med et særligt mærke eller symbol. Kvalitet var noget man kontrollerede sig til.

I midten af 1920'erne ses for første gang "processer" inddraget i kvalitetspraksis. Walter Shewhart var en af de

første (hvis ikke den første) der ikke kun tænkte kvalitet i forhold til det færdige produkt, men også for de processer, der skabte produktet. Walter Shewhart begyndte at analysere processer ved hjælp af statistiske teknikker for at se, om en proces var stabil og under kontrol. Dermed lagde Shewhart grundlaget for kontrolkort, som vi kender dem i dag.

Under anden verdenskrig skete der en stor udvikling indenfor kvalitet. Grundstenen til Total Quality blev lagt. Deming og Juran, som de fleste af dette magasins læsere vil være

bekendt med, gjorde deres indtog. Først i USA, men senere i Japan da industrien i USA tabte interessen for kvalitet efter krigen. Juran forudså på det tidspunkt, at Japan ville overhale USA i forhold til kvalitet. Således underviste Deming og Juran op gennem 50'erne japaneren i kvalitet.

Japanerne vandt markedsandel, alt imens amerikanerne og til dels også europæerne mente, at prisen var det vigtigste konkurrenceparameter. I slut 50'erne var det tydeligt, at japanerne havde fat i noget rigtigt.





I **1968** opstår begrebet "quality management systems" i Japan – og rejsen mod det, vi i dag kender som kvalitetsledelsessystemer, blev skudt i gang. Det er også i 1968, at grundlaget for ISO 9001 lægges i form af AQAP-1, som udgives af Nato.

DFK afholder i **1984** en stor konference under overskriften "Kvalitetshåndbogen – systemdokumentation, vedligeholdelse, audit".



I **1996** skifter foreningen igen navn til det nuværende "Dansk Forening for Kvalitet" – DFK. Navnet har således næsten 25-års jubilæum samtidig med, at foreningen har 60-års jubilæum.

1960

1968

1973

1984

1987

1996



Således blev fokus på kvalitet vigtigere, og den 5. oktober **1960** stiftede seks visionære personer den forening, som vi i dag kender som Dansk Forening for Kvalitet. Foreningen blev stiftet under navnet "Dansk Forening for industriel Kvalitetskontrol" eller DFIK.



I **1973** skifter foreningen navn til Dansk Forening for Kvalitetsstyring, DFK. Der er i disse år for alvor fokus på "kvalitetssystemer". Som navneændringen indikerer, bevæger man sig fra kontrol til styring.



I **1987** udkommer ISO 9000-seriens 5 grundlæggende standarder i 1. udgave. Der er i disse år meget fokus på kvalitet og der undervises i "Quality Management" på bl.a. Harvard.





Er det tid til nyt navn eller måske endda nyt fokus?

Som jeg ser udviklingen i disse år, er der stort fokus på begreber som f.eks. LEAN, og kvalitet er gledet lidt i baggrunden. Kvalitet er ikke helt så "interessant" som det har været. ISO 9001 nåede måske endda at skabe et mindre pænt image for sig selv. Et image som et noget stift system hvor det bare gjalt om at "producere det samme skidt hele tiden", og hvor udvikling var svær. Intet er i mine øjne mere forkert. Især efter ISO 9001:2015 hvor ledelsen kræves langt mere involveret, og hvor konstante forbedringer med fokus på kunderne er et krav.

I forhold til LEAN driller jeg LEAN-folk med "du kan godt have Kvalitet uden LEAN, men du kan ikke have LEAN uden kvalitet". Kvalitetsledelse understøtter på fornemmeste vis alt, hvad LEAN står for. Mange af værktøjerne vi bruger er tilmed de samme.

Der er så mange penge (direkte på bundlinjen) gemt i kvalitetsledelse og kvalitetssystemer, at selv om vi lige nu oplever, at mange har fokus andre steder, er jeg overbevist om, at interessen for kvalitet som begreb kommer tilbage. Ligeledes er jeg også fortrøstningsfuld i forhold til vores 60-årige jubilær. DFK har mange år og ikke mindst mange arrangementer i sig endnu. DFK udvikler sig stille og roligt.

DFK er på vej til at blive kvalitetens hovedbanegård. Du kan komme til DFK og finde en ny vej mod succesfuldt kvalitetsarbejde uanset, hvor du kommer fra. Om du er helt ny i den forunderlige verden af kvalitet, eller om du har mange års erfaringen. DFK vil være stedet, hvor du kan stige om, hvor du kan finde ny inspiration, hvor du kan finde nye samarbejdspartnere, i det hele taget bare blive klogere på kvalitet og de mange muligheder, der ligger gemt i arbejdet med kvalitet.

Alt i alt er både navn og fokus det helt rigtige. Dog skal vi måske se "kvalitetsbegrebet" endnu bredere, end vi har gjort op til i dag. DFKs bestyrelse har netop opdateret både vision og mission, sådan at netop denne bevægelse afspejles.

Jeg håber du vil fejre jubilæet sammen med bestyrelsen og alle de andre gæster, når vi mødes på World Quality Day torsdag den 12. november. Se mere om arrangement senere i dette Magasin eller på dfk.dk

Tillykke til DFK. 🇩🇰



60 ÅR MED KVALITET SÆTTER SINE SPOR

Det er ikke så tit, at man bliver inviteret til et 60-års jubilæum, det sker oftere, at de 50 år eller 75 år bliver markeret, men man oplever da jævnligt at blive inviteret til en 60-års fødselsdag!

Af **Birger Axen**, Skribent

Som oftest vil fødselaren stadig være erhvervsaktiv, fuld af livsmod og interesseret i sin omverden og de vedvarende ændringer, der fortsat forekommer dér. Fødselaren har et vågent øje for de justeringer, de vedvarende forandringer afstedkommer i dagligdagen. Hvis fødselaren ikke har denne tilgang til tilværelsen, henregnes han/hun nemt til den bedagede gruppe pensionister, der har svært ved at se, at nutiden overhovedet kan komme på højde med fortiden.

Dansk Forening for Kvalitet er en sådan aktiv interesseret 60-årig fødselar, der i bevidsthed om fortiden holder et vågent øje med nutiden for at kunne deltage og påvirke aktivt i fremtiden. Dette står så udmærket formuleret i foreningens 50-års jubilæums tillæg til Magasinet Kvalitet i 2010 med titlen: "Dengang og nu":

"Dansk Forening for Kvalitet har med respekt for den tid og det samfund, der skabte foreningen, vist en vilje og evne til løbende at tilpasse sig medlemmernes og medlems virksomhedernes krav om viden

og erfaringer indenfor kvalitetsstyringsområdet".

Hvert enkelt medlem af DFK har utvivlsomt sin egen historie at fortælle om kvalitet og kvalitetsudvikling, men redaktionen har valgt her ved foreningens 60-års omtale i dette nummer af "Kvalitet" at lade undertegnede lave et interview med Ove Hartz, der var en særdeles kendt og markant skikkelse i DFK regi 1970-2010. I mange år arbejdede Ove Hartz med forskellige facetter indenfor kvalitetsudvikling både nationalt og internationalt.

Interviewet omhandler kvalitetsområdet i et historisk perspektiv, som også danner grundlaget for foreningens nutidige og fremtidige virke. Interviewet danner tillige afsæt for nutidens og fremtidens kvalitetsudvikling.

Én af Ove Hartz's tidligere studerende – Anders Vidstrup – illustrerer dette på bedste vis i beskrivelsen af sin erhvervskarriere, som han har viet til fortsat kvalitetsudvikling indenfor både produktion og service. ➤



BIRGER AXEN

- Cand.mag. [engelsk/fransk]
- Fmd. Gymnasieskolernes Engelsklærerforening 1981-86
- Fhv. rektor, Gentofte Studenterkursus, 1986-92, Mariagerfjord Gymnasium [tidl. Hobro Gymnasium & HF] 1992-2008
- Kommunikationschef, SpaceCom, Hobro, 2008-12
- Iværksætter af Internationalt gymnasialt samarbejde, NC, USA, & danske gymnasier 1996-2008
- Distriktsguvernør Rotary, 1440, 2002-03

Publikationer:

- Engelske Stiløvelser 1986
- Omfattende artikel- og foredragsvirksomhed: Eng.lær. foreningen, Rotary, Intnat. gym. samarbejde
- Med Karen Bente Holmgaard: "From Dompas to Democracy", Gyldendal 2015 [eng. lærebog om Sydafrika]



1966



MIT LIV MED KVALITET

Interview med **Ove Hartz**, Æresmedlem DFK

I dine unge år på DTU var kvalitetsbegrebet relativt nyt – også på verdensplan. Hvordan kom du til at beskæftige dig med dette begreb? Hvad fangede din interesse for dette område?

Det var gennem min chef på DTU, Driftsteknisk Institut, prof. C. H. Gudnason, at jeg kom til at beskæftige mig med kvalitet. Min interesse blev fanget af kvalitetsområdets faglige indhold, områdets enorme betydning for danske virksomheders konkurrenceevne, kvalitetsområdets internationale perspektiv – samt nok også af det personligt spændende at møde markante og engagerede personer fra førende danske virksomheder og internationalt.

Prof. C.H. Gudnason, spurgte mig i februar 1970, om jeg kunne have lyst til at blive 'professionel sekretær' for Kvalitetsforeningen, og det sagde jeg 'ja-tak' til.

Dermed var jeg så heldig som ganske ungt menneske at komme til at sidde sammen med særdeles erfarne og engagerede bestyrelsesmedlemmer fra nogle af Danmarks førende virksomheder – Danfoss, B&O, Carlsberg/Tuborg, LK foruden Industrirådet, Teknologisk Institut m.fl.

Kvalitetsområdet havde i øvrigt påkaldt sig min interesse allerede i studietiden. I 1966 på mit sidste studieår på DTU havde jeg valgt Driftsteknik/Management som hovedfag og fandt forelæsningserne i det tekniske ledelsesområde/Operations Management meget interessante. Vi var en 10-15 hovedfagsstuderende på en driftsteknisk studietur til en række virksomheder, bl.a. Danfoss. Her blev jeg ret fascineret af et møde med Danfoss' kvalitetschef C.A. Kofoed, som virkede meget inspirerende på os studerende.

Efter afsluttet civilingeniøreksamen i 1967 fik jeg på Driftsteknisk Institut et 3-års Ph.D. stipendium i Production Management med Gudnason som vejleder. Som færdig Ph.D. blev jeg ansat som adjunkt på Driftsteknisk Institut februar 1970, hvor Gudnason i samme måned spurgte mig om det med sekretærjobbet for foreningen.



Ove Hartz, DFK-æresmedlem 2007 efter 34 år i bestyrelsen.

Gudnason var formand for foreningen, og C.A. Kofoed, som jeg havde mødt på Danfoss i 1966, var næstformand. Det havde de været, siden foreningen blev stiftet oktober 1960. Dette spændende og lærerige job som 'professionel sekretær' varetog jeg så i 3 år indtil generalforsamlingen 1973, hvor jeg blev valgt som DFK-bestyrelsesmedlem.

På det konstituerende bestyrelsesmøde samme aften valgte bestyrelsen mig til formand for DFK – i en alder af 30 år. Formand var jeg så i 13 år indtil februar 1986, hvor jeg havde sagt til bestyrelsen, at nu måtte de altså finde en anden som formand. Bestyrelsen bad mig om at forblive som bestyrelsesmedlem og fortsat varetage DFK's internationale relationer, bl.a. i EOQ, European Organization for Quality.

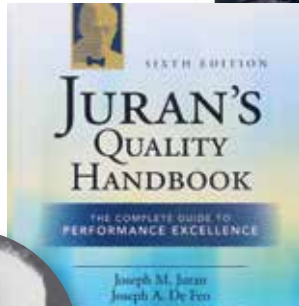




FLERE OG FLERE VIRKSOMHEDER ERKENDTE, AT TOTAL KVALITETSSTYRING KUNNE BETALE SIG



1967 · Juran



1971 · Feigenbaum



Da jeg udtrådte af DFK's bestyrelse i 2007, kunne jeg således se tilbage på 34 spændende år som bestyrelsesmedlem sammen med mange engagerede og markante personer fra danske virksomheder og institutioner.

Så mit held var, at Gudnason i 1970 bad mig om at være sekretær i Kvalitetsforeningen. Dermed lagde han grundstenen til mit faglige virke på kvalitetsområdet, som varede frem til min pensionering i 2010.

KVALITET I 1970'ERNE

Ove, prøv at beskrive nogle hovedtræk i udviklingen på kvalitetsområdet i 1970'erne, som foreningen medvirkede til at promovere

Dansk Forening for Kvalitet var i 1970'erne med til at skabe en betydelig forståelse for den internationale udvikling på kvalitetsområdet – Quality Management.

Det primære budskab dengang i DFK kan lidt forenklet udtrykkes med følgende:

- Kvalitet kan ikke kontrolleres ind i et produkt, men skal indbygges i alle faser af et produkts livsforløb lige fra idé, produktudvikling, konstruktion og produktionsforberedelse til produktion, salg og service.
- Kvalitetsskabende aktiviteter foregår i næsten alle afdelinger i virksomheden på tværs af – og på trods af – virksomhedens opdeling i organisatoriske afdelinger.

Internationalt blev de nye principper benævnt 'Quality Management' eller 'Total Quality Control', hvilket fremhævede, at det ikke kun foregik i enkelte afdelinger i virksomheden – som inspektion, kontrol, sortering havde gjort mange steder i 1960'erne. Principperne i Quality Management/Total Quality Control blev på dansk ofte kaldt 'Total kvalitetsstyring' eller 'Integreret kvalitetsstyring'.

For udbredelse af principperne hjalp det nok også en del, at DFK fremhævede de internationale erfaringer med, at man kunne reducere virksomhedens samlede kvalitetsomkostninger ved at forøge den forebyggende kvalitetsindsats under udvikling, konstruktion og produktionsforberedelse.

Mange virksomheder havde erkendt, at de havde meget betydelige interne fejlomkostninger og utilfredse kunder, og at det ikke skulle klares ved forøget kontrol og frasortering af fejlbehæftede produkter.

Flere og flere virksomheder erkendte, at total kvalitetsstyring kunne betale sig, og at det bestod af systematiske handlingsmønstre i de forskellige afdelinger og funktionsområder.

DFK var så heldig at få nogle af de mest fremtrædende personer på den internationale kvalitetsscene til at fortælle om deres principper og erfaringer på DFK-konferencer. Gennembruddet tror jeg, man klart kan sige, var DFK-konferencen i 1971 med den amerikanske 'kvalitetsguru' A. V. Feigenbaum.

Som den ledende internationale figur på området Quality Management/Total Quality Control var han en meget eftertragtet foredragsholder, der også havde betydelig international konsulentfaring i "designing and installing quality systems". Feigenbaums berømte bog "Total Quality Control" var udgivet på mere end 20 sprog.

Denne Feigenbaum-konference i 1971 var med til at skabe betydelig interesse i mange virksomheders ledelse for Quality Management-tankegangen. Det skadede heller ikke, at fremtrædende virksomheder som Danfoss og Volvo fortalte, at de var dybt involveret i at opbygge kvalitetsstyrings-



1980 · Kondo



1980 · Deming



UDVIKLING AF FORENINGENS NAVN:

- 5. okt. 1960: Dansk Forening for Industriel Kvalitetskontrol
- 1973: Dansk Forening for Kvalitetsstyring, DFK
- 1996: Dansk Forening for Kvalitet, DFK

UDVIKLING AF BLADETS TITEL:

- 1978: Kvalitets-Nyt
- 1990: DFK Kvalitetsnyt
- 2008: Magasinet Kvalitet

DFK

stemer ud fra disse principper – og med Feigenbaum som konsulent.

I 1970'erne havde DFK også en anden af de internationale kvalitetsguruer, J. M. Juran, som foredragsholder. Juran var internationalt kendt bl.a. for sin bog "Juran's Quality Handbook," og Juran medvirkede i øvrigt på et DFK-seminar allerede i 1967.

I 1974 var Juran foredragsholder på DFK-konferencen "Quality and Management", som i øvrigt blev indledt af C.A. Kofoed, Danfoss. Juran var ligesom Feigenbaum også foredragsholder på DFK's EOQ-konference i 1976.

Foruden disse to førende amerikanere på kvalitetsområdet havde DFK i 1970'erne en række andre internationalt kendte/berømte kvalitetspersoner som foredragsholdere, bl.a. Leonard Seder/USA (1975), Richard M. Jacobs/USA (1977) samt Yoshio Kondo/Japan og W. Edwards Deming/USA (1980).

Hvordan formidlede foreningen denne udvikling indenfor kvalitetsområdet?

DFK-arrangementer i 1970'erne med Feigenbaum og med Juran blev modtaget med meget betydelig interesse af et stort antal danske virksomheder. Ikke kun i de 'førende' danske virksomheder, men også i rigtig mange mellemstore og mindre virksomheder.

Foruden konferencer med de internationale navne havde DFK jo også konferencer med fremlæggelse af konkrete kvalitetsstyringsprincipper og erfaringer fra danske virksomheder af meget forskellig størrelse.

DFK etablerede studiekredse over konkrete emner, hvor interesserede personer fra forskellige virksomheder deltog aktivt i studiekredsarbejdet. Efter 2-3 års indsats udmøntede det sig sædvanligvis i en studiekredsrapport, der blev fremlagt ved en DFK-konference.

I 1971 blev f.eks. etableret 4 studiekredse. Deres studiekredsrapporter blev præsenteret og diskuteret på Forårets Kvalitetsdag 1974, som for første gang var udvidet til at være en 2 dages-konference!

I 1975 blev der etableret 5 nye studiekredse med emnerne:

- Kvalitetsmotivation
- Kvalitetsstyring i produktudvikling
- Kvalitetsomkostninger
- Kvalitetshåndbog
- Kvalitetsstyring i byggeindustri.

Studiekredsrapporterne fra disse 5 grupper blev fremlagt og diskuteret på DFK-konferencen forår 1977, som også var en 2 dages-konference.

Så man kan sige, at formidlingen i 1970'erne af de nye tanker på kvalitetsområdet blev særdeles godt modtaget. DFK's konferencer, studiekredse, virksomhedsbesøg mv. gav inspiration, viden, netværk mv. for virksomheder af meget forskellige størrelse og type.

EOQ-KONFERENCEN 1976

Hvad husker du særligt efter dine mange år med foreningsarbejdet?

Man kan ikke tale om kvalitet og DFK i 70'erne uden at omtale den store European Organization for Quality-konference, som fandt sted i juni 1976. Det var utroligt spæn-





dende – og ret krævende – at arrangere den årlige konference 'Quality and Society' i 1976 i Danmark for European Organization for Quality, der omfattede ca. 25 europæiske lande. Gennemførelsen af konferencen gav et enormt boost af kvalitetsområdet herhjemme. Præsentationer fra interessante virksomheder/personer fra Europa, USA og Japan blev værdsat i talrige danske virksomheder. Konferencen blev afholdt på DTU i Lyngby 15.-17. juni 1976 med 78 foredrag i 3 parallelle spor – med 3 sprogs-simultanoversættelse – og havde omkring 750 deltagere fra 35 lande.

Som noget nyt i EOQ havde vi efter hver session i de 3 parallelle foredragsspor arrangeret diskussionsgrupper, hvor konferencedeltagere kunne diskutere i dybden med sessionens foredragsholdere.

Det lykkedes DFK at tiltrække mange yderst interessante foredragsholdere – internationalt og nationalt – hvilket også resulterede i det høje deltagerantal.

DFK udsendte Preliminary Program og Final Program på 3 sprog i ca. 34.000 eksemplarer! Det var før tidsalderen med elektronisk kommunikation! En del af det var selvfølgelig gennem de nationale kvalitetsorganisationer i de 25 EOQ-lande.

Arrangementet med konferencen fandt betydelig støtte hos mange af DFK's firmamedlemmer. Foruden de 9 bestyrelsesmedlemmers indsats – dels i arbejdstid, dels fritid – så deltog en række andre personer aktivt i arbejdet med at forberede og gennemføre konferencen.

DFK's næstformand, Erling May, kvalitetschef Danfoss, var formand for Programkomiteen bestående af 7 personer, heraf 4 fra Danfoss. DFK's kasserer, Jørgen Kaavé, kvalitetschef LK-NES, var formand for Arrangementskomiteen, der bestod af 5 personer. Selv havde jeg som General Conference Chairman det overordnede ansvar for konferencen, herunder bl.a. relationerne til EOQ og de 24 andre nationale kvalitetsorganisationer samt en del pressekontakt. 🍀


OVE HARTZ
Uddannelse:

- Civ. ing. DTU 1967
- Ph.D. i Production Management, DTU 1970
- HD i organisation, CBS 1970

Ansættelse:

- DTU Management Institut, Driftsteknisk Institut 1970 – 2010
- Afholdelse af videregående Masterkursus i Quality Management gennem 35 år
- Vejleder ved ca. 100 Masterprojekter i Quality Management

Dansk Forening for Kvalitet, DFK:

- Sekretær DFK 1970-73
- Bestyrelsesmedlem DFK 1973-2007
- Formand DFK 1973-1986
- Æresmedlem DFK 1. marts 2007
- DFK's repræsentant i EOQ, European Organization for Quality, 1971-2006
- Ansvarlig for EOQ-konferencen "Quality and Society", DTU juni 1976
- Akademimedlem IAQ, International Academy for Quality, 1979-2010
- President for EOQ, European Organization for Quality, 1982-84
- Dansk Standard, DS, udvalgsmedlem S216 [ISO/TC 176 Quality Management, ISO 9000-serien] 1982-2008

Publikationer:

- Ca. 200 publikationer på kvalitetsområdet, herunder videnskabelige artikler, konferencepapers, tidsskriftsartikler, forelæsningsnotater og efteruddannelseskompendier
- Bogen: "Total Kvalitetsstyring – et spørgsmål om tværorganisatorisk samarbejde", Danske Ingeniørers Efteruddannelse, DIEU, udgaver 1977-1990, trykt i over 10.000 eksemplarer.



SÅDAN BLEV EMNET

'KVALITETSSTYRING'

I STUDIETIDEN BESTEMMENDE FOR MIN ERHVERVSKARRIERE

Af **Anders Vidstrup**, Senior IT Quality SME, i samarbejde med **Birger Axen**

Det er foråret 1984 – og jeg var tilmeldt kursus 7887 Kvalitetsstyring Teknik/Økonomi/produktansvar på DTU. Det var første gang, at jeg mødte Ove Hartz. Efter første forelæsning vidste jeg, at kvalitetsstyring var det, jeg skulle arbejde med fremadrettet, hvilket jeg har gjort til dato.

Undervisningen, der var en del af fagene ved Driftsteknisk Institut, var veltilrettelagt, hvilket gjorde det nemt for en studerende som mig at tilgå faget. Introduktionen til rammesystemet for kvalitetsstyring, ANZI Z1.15 standarden, stikprøveplaner og integrationen til emner som produktudvikling, konstruktions granskning, produktion, salg og markedsføring gav for mig et godt overblik over, hvorledes emnet kvalitet bredt indgik i en virksomheds samlede portefølje af ledelse og aktiviteter.

Den dag i dag står Ove Hartz's undervisning- og undervisningsform stadigvæk som noget af det bedste, jeg har mødt over årene.

For os studerende, der fandt emnet spændende, blev vi tilbudt et medlemskab af DFK, på favorable vilkår. Jeg blev medlem nummer 1837 den 22. april 1985. Deltagelse i konferencer var muligt, da Ove Hartz ofte sikrede os deltagelse til studiepriser. Medlemskabet af DFK gav dengang mulighed for at købe de studiekredsrapporter, som arbejdsgrupper under DFK udarbejdede. Samtidig kunne dokumenta-

tion fra konferencer købes som håndbøger – jeg har dem stadigvæk; det var små bøger, der samlede stor viden fra kompetente foredragsholdere og de virksomheder, de repræsenterede.

Særligt DFK's video "Som mester, så hans svende" gjorde stort indtryk. Den handlede jo grundlæggende om kvalitetsledelse – blot uden brug af moderne buzz-words. En video skabt af det stærke miljø, der var omkring kvalitetsstyring tilbage i tiden fra DTU. Og jeg har faktisk videoen endnu.

Viden, der kom fra gæsteforelæsere og foredragsholdere i mine første studieår og arbejdsår, kom hovedsagelig fra virksomheder som Danfoss, Radiometer, Foss Electric, Brüel og Kjær, Lego m.fl., som gav studerende muligheder for både at lære og få indblik. Studiet gav mulighed for at arbejde med projekter i virksomhederne, og jeg var privilegeret, da jeg på en maskinfabrik gennemførte et projekt med etablering af et kvalitetsstyringssystem og dokumentation af dette, samt kørslen af en pilot på implementeringen vel at mærke under AQAP kravene fra NATO. Dette skulle senere vise sig at få stor betydning for mig.

Parallelt med mit studie fik jeg ansættelse i Dansk VVS-installatør forening, en sammenslutning af VVS-installatører i Danmark, under direktør Preisler. Jeg blev systemadmi-





» nistrator for deres IT-branchesystem, men skulle også tilknyttes et projekt under Håndværksrådet: udarbejdelse af rammesystem for kvalitetsstyring til VVS-branchen.

Et spændende projekt, hvor grundprincipperne fra faget på DTU blev anvendt til fulde, men hvor jeg også lærte om forholdet mellem det at levere en ydelse, der nemt kunne kontrolleres funktionelt (f.eks., opsætningen af et blandingsbatteri) og det at levere de vanskeligere ydelser omkring produktet: f.eks. at kunden ikke havde fået beskadiget armaturet ved installationen, eller badeværelset var blevet afleveret med sorte aftegninger efter installatørens sko!

I starten af 90'erne fik jeg mulighed for i en periode over 10 år at være tilknyttet en række uddannelsesinstitutioner, hvor jeg underviste studerende i ledelse og kvalitetsstyring. Uddannelsesleder Ole Gram Olesen fra Handelsakademiet i Lyngby så meget tidligt, at der var behov for en styrkelse af disse emner.

Uagtet terminologiens udvikling, så var og er de grundlæggende discipliner indenfor kvalitetsstyring stadigvæk gældende. Der var et behov for at arbejde med kvalitetsstyring i servicevirksomheder sammen med de studerende – i virksomheder som SAS, Falck, Best Western hotelkæden og AVIS, men også i virksomheder som Carlsberg og Novo Nordisk, hvor bløde kvalitetsparametre indgik.

Alt dette blev stærkt suppleret med Richard Normanns principper omkring Service Management, og jeg fandt, at mange principper fra de traditionelle produktionsvirksomheder kunne overføres til servicevirksomhederne, men i modsætning til traditionel produktion kunne fejl i en service ydelse ikke rettes umiddelbart. Hvis oplevelsen under en flyrejse blev ødelagt af dårlig betjening, mistet bagage eller forsinkelse, kunne fejlen jo ikke rettes umiddelbart,, da kunden havde fået ødelagt den samlede oplevelse, der ikke blot kunne repareres.

År 2000 blev en milepæl for mig arbejdsmæssigt. Her startede jeg i en central kvalitetsfunktion i Novo Nordisk A/S. Afdelingen havde det overordnede kvalitetsansvar for de Automatiskanlæg/-systemer samt IT systemer, der understøtter processen med at udvikle, teste, frembringe og distribuere lægemidler. Alt under strenge regler fra de amerikanske sundhedsmyndigheder FDA (Food and Drug Administration) og tilsvarende Europæiske myndigheder. Sammen med kolleger opbyggede/forbedrede jeg kvalitetsledelse, processer, procedurer og instruktioner for disse IT-systemer og anlæg – for at tilsikre compliance med myndighedskrav.

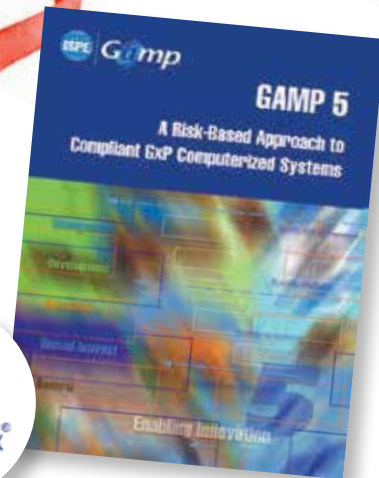
At jeg har arbejdet indenfor denne branche de seneste 20 år er ikke tilfældigt – det er i tråd med den tilgang, Ove Hartz havde til kvalitet. Jeg husker stadigvæk hans diskrete grin, eller smil, når vi som studerende ikke helt forstod dette her med, at hvis man ikke leverer det, der står i specifikationen, eller at en test fejler, så er kvaliteten ikke i orden. I den farmaceutiske industri er fokus naturligvis på patientsikkerhed, produktkvalitet og troværdighed af data, der ligger til grund for frigivelse af lægemidler. Failure is not an option.

At Ove i sin tilgang og undervisning var forud for sin tid, blev jeg bekræftet i flere år senere, da alt skulle (og skal) optimeres og styres af regneark. I rammesystemet for kvalitetsstyring indgik begrebet kvalitetsøkonomi. Metodikken bag var et sprog, jeg erfarede, økonomer forstod. Dette kombineret med DFK filmen, lærte mig, at man kan tjene mange penge på kvalitet – simpelthen ved at nedlægge den indre fabrik, der producerer skrot, fejl og ommere! Det er kun et par år siden, jeg sidst havde Oves bog fremme på ny sammen med studiekredsrapporterne fra DFK. Fantastisk.

Under min ansættelse i Novo Nordisk A/S blev jeg involveret i internationalt standardiseringsarbejde i organisationen GAMP (Good Automation Manufacturing Practice)

AVIS®

BW | Best Western Hotels & Resorts



under ISPE (International Society for Pharmaceutical Engineering), hvor jeg blev medforfatter på defacto standarden GAMP5 for validering af IT-systemer samt tilhørende guidances. Retningslinjer både myndigheder og industri arbejder efter i dag.

I dag kan jeg se, at det ikke er en tilfældighed, at jeg synes dette er spændende. Ove inspirerede os studerende til at engagere os i at arbejde med fagligheden, hvilket for mig har været en naturlig vej.

I 2011 bliver kvalitetsstyring af IT systemer min hovedvej, da jeg skiftede til NNIT A/S. I de 9 år, hvor jeg har arbejdet med kvalitetsstyring i forhold til udvikling og drift af IT-systemer, er fagligheden stadigvæk den drivende kraft. Nu er det blot ikke til den farmaceutiske industri, men regulerede industrier i almindelighed. Naturligvis er der kommet nye vinkler til som eksempelvis skærpe af IT-sikkerhed, men også krav om at oppebære forskellige certifikater – nu er en ISO 9001 certificering ikke nok.

Og stadigvæk – principperne tilbage fra Ove Hartz's rammesystem for kvalitetsstyring og de mange eksempler fra DFK konferencerne gennem tiden, er en naturlig del af den grundlæggende viden i det daglige arbejde.

Siden tiden på DTU er mange termer kommet forbi mit skrivebord og uagtet, at alt i dag skal være agilt, lean, holistisk og kunne støttes med diverse business cases, så er kvalitet jo i bund og grund det, at man evner at levere noget, der grundlæggende er i orden og virker. Måske skulle DFK relancere videoen "Som mester – så hans svende"; den kunne mange ledere lære noget af.

Ud over inspirationen fra første forelæsning, at det var kvalitetsstyring jeg skulle arbejde med, har jeg undervist mange ansatte i de virksomheder, hvor jeg har arbejdet med kvalitetsstyring – i særlig grad indenfor fagområdet

med validering af IT i GxP miljøer – jeg har faktisk undervist over 4.000 ansatte. En berigende arbejdsopgave, der kan føres tilbage til inspirationen fra Ove Hartz's forelæsninger.

I mine tanker, takker jeg ofte Ove Hartz for, at han inspirerede os studerende til denne vej – og DFK for de muligheder, man gav os. Tillykke med jubilæet. 🎉



ANDERS VIDSTRUP

Senior IT Quality SME

Uddannelse:

- 1981-88: studerende DTU, Driftsteknisk Institut
- 1992: HD(O) Handelshøjskolen, København
- Uddannet TickIT lead auditor, Lloyds

Ansættelser indenfor kvalitetsstyring:

- Dansk VVS Installatør Forening
- Lyngby Uddannelsescenter, Handels-akademiet
- Novo Nordisk A/S, CRS
- NINIT A/S
- I dag repræsenteret i den europæiske Steering Committee under ISPE/GAMP
- Leder af gruppen under PhUSE/FDA, beskrivelse af regelsæt ved brug af Cloud løsninger i den farmaceutiske industri
- Medforfatter af GAMP5 samt flere guidances under ISPE/GAMP, herunder indlæg på internationale konferencer