



DEMINGS 14 PUNKTER FÖR STYRELSER OCH LEDNINGSGRUPPER

Håkan Södersved

Utbildare och konsult i Demings kvalitetsfilosofi

1. Skapa en varaktig mening och ett syfte för Er organisation genom att ständigt förbättra Era produkter, tjänster och Er service till Era kunder och partner för långsiktig framgång.
2. Se till att förändringen till den nya filosofin omfattar hela Er organisation för största effekt.
3. Sluta vara beroende av allkontroll, övervakning, revision, tävlingar, konkurrens och andra yttre hot och motiv för att ständigt uppnå en allt högre kvalitet. Bygg i stället Er framgång på den egna inre motivationen hos Era medarbetare att göra ett allt bättre jobb i samverkan för det gemensamma syftet, dess etapper och mål.
4. Sluta berömma affärer endast baserat på pris och kostnad. Minimera i stället totalkostnaden genom att i allt högre grad arbeta långsiktigt med en leverantör per detalj/tjänst i Ert system för ständigt ökad kvalitet och lägre kostnad för slutkunden. Snabbare genomloppstider, färre fel.
5. Förnya produkt/tjänst och process genom innovationer, dvs nya produkter och nya tjänster. Förbättra ständigt rutinerna för planering, produktion, tjänster och service för ökad kundnytta, sänkta kostnader och tillväxt.
6. Inrätta rutiner för träning och övning i nya arbetsuppgifter i syfte att uppnå högsta precision, snabbhet och effektivitet. Du har ofta bara en chans att träna rätt. Att byta inlärnad metod är svårt.
7. Ta till Er, inför och tillämpa ledarskap och stöd för Era anställda i sina arbetsuppgifter i olika situationer, inte övervakning. Att leda ett instabilt system är annorlunda än att leda ett stabilt system.
8. Driv ut rädslan ur hela Er organisation och Era medarbetare för att i stället uppnå högsta trygghet, frihet, etik och skaparkraft.
9. Bryt ner barriärer och påtvingad konkurrens mellan olika, grupper, avdelningar, företag och institutioner för att i stället skapa optimerade processer och totala system för högsta kundtillfredsställelse och tillgänglighet på service till lägsta kostnad.
10. Bort med slagord, läpparnas bekännelse, klyschor, uppmaningar och (godtyckligt) uppställda mål för medarbetarna som är uppenbart orealistiska för den rådande arbetssituationen.
11. Bort med godtyckliga numeriska, kvantitativa kvoter, t ex ekonomiska, för medarbetare och godtyckliga numeriska mål för ledningen som saknar handlingsprogram, t ex nedskärningsmål, sociala normer, orimliga rekommendationer, intagningskvoter till högskolor etc.
12. Bort med barriärer som berövar folk sin yrkesstolthet. Inse skadan av årliga poäng- och bonussystem eftersom de till slut skapar vinnare-förlorare, i stället för vinnare-vinnare.
13. Upprätta ett kraftfullt, långsiktigt program för utbildning och självförbättring för envar i organisationen. Kvalitet är ett resultat av kunskap, som byggs upp genom lärande, övning och praktik.
14. Ledningen har till uppgift att leda förändringsprocessen så att var och en i företaget kan, vill, förmår och orkar arbeta med förändringsprocessen till nytta för sig själv och andra.