

Synspunkt i Berlingske Business 23. august 2007

Her er en arbejdskraftreserve

Danmark mangler arbejdskraft – i både den private og den offentlige sektor. Manglen vil reducere den økonomiske vækst i de kommende år. Visse brancher afbøder manglen ved produktion i udlandet – f.eks. Kina, hvor arbejdskraften i øvrigt også er billigere. Andre brancher – særligt bygge- og anlægssektoren og størsteparten af den offentlige sektor – har ikke den mulighed, fordi produktionen skal foregå på leveringsstedet. Her forsøger man sig med import af arbejdskraft. Men vi har også en skjult arbejdskraftreserve. Nogle eksempler vil illustrere det.

Forrige uge fik en bekendt af mig opsat nye specialtilvirkede tagrender på et ældre hus. En vanskelig sag, som tog fire dages arbejde for to mand, i alt 8 manddage. Efter afslutningen konstaterede min bekendt adskillige mangler, som mester anerkendte på stedet. Det tog 2 manddage at udbedre fejlene. Det betød med andre ord 25 % større omkostninger for VVS-mesteren plus tabt omsætning pga. reduceret kapacitet. Hertil kommer besværet for kunden, som skulle bruge tid på at få sagen på plads, og besværet for andre kunder, som må vente på at få lavet deres arbejde eller bruge tid på at finde en anden VVS-forretning.

Og et eksempel fra sygehusene. For nylig var en ældre bekendt to måneder, flere hospitalsindlæggelser, flere akutundersøgelser og en nærdødsoplevelse om at få stillet en korrekt diagnose. Den kunne med langt mindre resourceforbrug, for både det offentlige, og de pårørende, have været stillet på tre døgn, hvis man ved første indlæggelse havde beholdt patienten to døgn yderligere. Endelig et tredje eksempel i min hjemkommune hvor en nylig opstilling af forkerte lysmaster påfører såvel selskabet som kommunen ekstra resourceforbrug at udskifte.

Banale og uinteressante eksempler? Nej, for der er masser af tilsvarende eksempler og de forekommer på alle arbejdspladser, i alle brancher og sektorer og i alle fag. De er bare ikke altid så synlige, og ofte er der brugt mange ressourcer på fejlretning, inden et fejlfrit produkt eller ydelse bliver åbenbart for kunden eller borgeren. Især i den offentlige sektor, hvor kvalitetsstyring ikke har været højt prioriteret, er potentialet enormt. Her kan indsigtfuld anvendelse af moderne kvalitetsstyring

måske hæve produktiviteten med 10 %. En ganske pæn arbejdskraftreserve, ikke sandt?

Kvalitetsstyring er en ledelsesdisciplin som handler om hvordan man tilvejebringer den rigtige (dvs. den lovede) produkt- eller/og ydelses kvalitet med færrest mulige ressourcer. Systematisk kvalitetsstyring skabte Japans industrielle mirakel efter 2. verdenskrig. Der findes metervis af anvisninger og dokumentation af kvalitetsstyring i både den private og den offentlige sektor. Vælger man de anerkendte vil man se, at de ikke adskiller sig i deres anvisninger af det principielle indhold af kvalitetsstyring. Den dybe tallerken er opfundet.

Det er på den baggrund interessant, at regeringens netop offentliggjorte kvalitetsreform kun på 10 sider (94 – 95 og 102 – 109) med flotte billeder og politisk sprogbrug indeholder en lille smule om kvalitetsstyring – og det uden at nævne ordet. Gennemgår man yderligere den lange liste med personer, som har været involveret i reformens tilblivelse, finder man ingen, hverken praktiske eller teoretiske, eksperter i kvalitetsstyring. Ærgerligt – for arbejdskraftreserven frigøres kun gennem systematisk kvalitetsledelse. Men det kan nås endnu!