

## Kvalitetsbegrepp

Detta dokument skall definiera de olika kvalitetsbegreppen samt ge en grundläggande förståelse för vad de olika kvalitetsbegreppen har för en betydelse för en IT-verksamhet.

### **Kvalitet**

Kvalitet är ett begrepp som har varit aktuellt under en längre tid och många har varit sysselsatta med att beskriva innebörden av detta begrepp. Några av de vanligaste beskrivningarna har varit:

1. "Degree of excellence" (Oxford English Dictionary)

Detta är den definition som var vanlig förr i tiden när man sa att Rolex eller Rolls Royce var kvalitet. Kvalitet associerades då ofta med begrepp som lyxig, exklusiv och prestigemässig. Ett problem med den här definitionen är att den givetvis är svår att mäta, för hur lyxig måste en produkt vara för att den skall associeras med kvalitet. Ett annat problem är att den initiera tankegången att kvalitet enbart kan uppnås med en hög kostnad.

2. "Fitness for use"

Om en produkt eller tjänst bara utför de funktioner du förväntar av den så skulle det innebära att du fått kvalitet. Tyvärr räcker inte detta då kunden ofta har andra krav som inte enbart har med funktionen att göra, ex. pris, leverans, underhållbarhet, flyttbarhet, m.m. Man breddar ofta denna definition genom följande.

3. "Conformance with requirement"

Om man använder denna definition är alltså kvalitet uppnådd om man bara uppfylla alla kända krav från "kunden" vilka ofta är specificerade i ett kontrakt, kravspecifikation eller liknande. Problemet är här, svårigheten att på ett tydligt sätt definiera kunden, eftersom interna avdelningar, kvalitetsledningssystemet, samhället i sig själv, med mera, ställer krav som inte alltid är formulerade eller refererade till.

Det är ovanstående resonemang som har lett fram till den definition av kvalitet som slogs fast av ISO och som fanns beskriven i ISO-standardens ISO 9000:2000.

”Kvalitet = grad till vilken inneboende egenskaper uppfyller krav”

Den senaste versionen kanske inte upplevs som så hjälpsam därför använder jag gärna föregående version för att förklara betydelsen.

"Kvalitet är alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov"

## Kvalitet

Med objekt och företeelse menas i det här sammanhanget såväl produkter som tjänster. Det är här viktigt att lyfta fram kvalitetsens tjänande förmåga. Denna definition är bra eftersom den är neutral, den pekar på att det ligger på både kundens och leverantörens ansvar att säkerställa att behoven är rätt uppfattade. Den visar också på att det är den för IT-branschen så viktiga kombinationen av produkter och tjänster som ofta är avgörande för att kunden skall uppleva kvalitet.

Vad måste vi då göra för att kunna synliggöra denna kvalitet?

### **Kvalitetsstyrning (Quality Control)**

Definieras av ISO som:

"Operativa metoder och aktiviteter som tillämpas för att uppfylla kvalitetskrav"

Kvalitetsstyrning innefattar såväl kontrollerande som styrande aktiviteter. Traditionellt har man försökt uppnå kvalitet genom att testa produkterna innan de levereras till kunden, filosofin bakom kvalitetsstyrning har varit att upptäcka brister och felaktigheter innan de påverkar kunden. Även om vi har blivit bättre på tester och granskningar för att styra kvaliteten har kvalitetsstyrningens aktiviteter sina begränsningar, då den inte gör något åt de orsaker som ligger bakom kvalitetsproblemen.

En viktig sak har därför varit att försöka bli mera proaktiv i det operativa arbetet och bli mera framtung genom att lägga mera energi på kvalitetsstyrningsaktiviteter som:

- Planering
- Kravhantering
- Konfigurationshantering
- Metoder och tekniker med mera

Syftet med kvalitetsstyrningen är alltså att göra kvaliteten synlig och den är en förutsättning för att man skall kunna uppnå kvalitet. Ansvaret för att dessa aktiviteter genomförs ligger på de operativt ansvariga som Linjechefer och Projektledare. Det är också viktigt att förstå att dessa angreppssätt kan skilja sig åt i många verksamheter beroende på vilken domän, kritikallitet, risker etc som man verkar i



Men hur skapar vi förtroende för att vi kommer att uppnå kvalitet med de valda aktiviteterna?

### **Kvalitetssäkring (Quality Assurance)**

Definieras av ISO som:

"Alla inom ramen för ett kvalitetssystem planerade och systematiska aktiviteter, presenterade i nödvändig utsträckning, som skapar tillräcklig tilltro till att ett objekt kommer att uppfylla kvalitetskrav"

Nyckelorden i denna definition är "planerade och systematiska" och "tillräcklig tilltro". Kvalitetsstyrningen kan ses som en del av kvalitetssäkringen. Definitionen pekar dock på vikten av planering för att bygga in kvalitet från början snarare än att undersöka den i slutet. Filosofin bakom kvalitetssäkring är alltså att förebygga snarare än att upptäcka.

Exempel på sådana aktiviteter att ta fram ett ledningssystem, beskriva processer och roller samt utbilda personalen i det så att man gör rätt från början. Internrevisioner är också en av de viktigaste aktiviteterna för att på ett planerat och systematiskt sätt förebygga brister i kvaliteten och ge underlag för förbättringar i processerna. Ett annat är att göra riskanalyser.

En annat viktigt syfte med kvalitetssäkringen är att den skall ge tilltro hos kunden på leverantörens förmåga. Denna tilltro bygger på att alla förebyggande aktiviteter vidtagits innan arbetet startas upp, vilket syftar till att ge både kunden och leverantören förtroende för att målen kommer att uppnås. Ett annat bevis som kan behövas för att skapa tilltro är att man kan påvisa både kvalitetsläge och förbättringar med hjälp av mätningar.



Syftet med kvalitetssäkring är att skapa ett förtroende såväl internt som externt på organisationens förmåga att uppnå avtalade kvalitetsnivåer. Kvalitetsstyrning är en förutsättning för en fungerande kvalitetssäkring, men medan

kvalitetsstyrningen är det operativa arbetet så är kvalitetssäkringen såväl stödjande som säkerställande.

Och allt detta bör finnas inom ramen för ett ledningssystem.

## **Kvalitetsledningssystem/ Quality Management system**

Det är vanligt med missförstånd när man pratar om kvalitetsledningssystem som till stor del beror på att man inte har klart för sig definitionen av ett sådant. Man pratar om ett kvalitetsledningssystem som en pärm eller en samling dokument, men när man tittar på definitionen nedan förstår man att begreppet är vidare än så.

Kvalitetsledningssystem definieras av ISO i ISO 8402:1994 som:

*"Organisatorisk struktur, rutiner, processer och resurser som är nödvändiga för ledning och styrning av verksamheten med avseende på kvalitet"*

I den senaste versionen av ISO 9000:2000 har man döpt om det till Ledningssystem för kvalitet för hela standarden och man definierar begreppet Kvalitetsledningssystem som:

*"Ledningssystem (system för att upprätta policy och mål samt för att uppnå dessa mål) för att leda och styra en organisation (grupp av personer och resurser med ett arrangemang av ansvar, befogenheter och samverkan) med avseende på kvalitet (grad till vilken inneboende egenskaper uppfyller krav)"*

Ett ledningssystem är alltså en kombination av en dokumenterad del och personalens förmåga att hitta, förstå och anpassa mot behoven (Kvalitetsplanering).

Ett ledningssystem skall alltså bestå av såväl operativa processer som skall bidra till effektiv Kvalitetsstyrning samt av processer för Kvalitetssäkring som skall säkerställa ledningssystemet och dess uttolkares förmåga att leverera kvaliteten i produkter och tjänster.

