

Ræða flutt af Elínu Agnarsdóttur á ráðstefnu Kvennalistans um " Atvinnulíf framtíðar - áhrif kvenna" sem haldin var 20.febrúar 1993.

Mér er það ánægja að vera hér í dag og fá tækifæri til þess að tala um gæðastjórnun, vegna þess að ég tel gæðastjórnun geta verið hagsmunamál kvenna fyrir margra hluta sakir.

Ég ætla í mjög stuttu máli að leitast við að útskýra :

helstu einkenni og hugmyndir að baki gæðastjórnunar.

Reyna að svara spurningunum hvort þessi stjórnunarstíll muni auka möguleika kvenna innan fyrirtækja og hvort gæðastjórnun geti auðveldað konum að komast í stjórnunarstöður.

Og að lokum, velta fyrir mér hvort gæðastjórnun geti talist kvenleg.

Gæðastjórnun boðar viðhorfsbreytingar í allri stjórnun og rekstri fyrirtækja og stofnana. Og henni fylgir heilmikil aðferðarfræði sem í raun er ógerlegt að gera skil í stuttu máli. Ég mun því aðeins tala um helstu atriði.

Hvað er gæðastjórnun og hvaðan er hún tilkomin ? Gæðastjórnun fjallar um það hvernig stjórna megi gæðum þess sem fyrirtæki og stofnun lætur fara frá sér, hvort sem það er vara eða þjónusta. Með orðinu gæði er átt við það þegar varan eða þjónustan uppfyllir væntingar viðskiptavinarins eða neytandans.

Gæðastjórnun er stjórnunaraðferð sem notuð hefur verið áratugum saman í japönskum iðnaði. Hún er upprunnin í Bandaríkjunum en var tekin upp í Japan eftir seinni heimstyrjöldina, þegar Bandaríkjumenn hófu endurreisn japansks efnahagslífs. Í fararbroddi voru tveir bandaríkjumenn Deming og Juran. Þetta m.a. varð til þess eins og við þekkum í dag, að Japanir tóku forystuna á flestum sviðum iðnaðar og tæknipróunar.

Og vegna þessa ótrúlega góða árangurs Japana hefur gæðahugsunin breiðst hratt út um allan heim.

Og nú er talað um altæka gæðastjórnun þ.e. rétt gæði í öllum atriðum, ekki bara þeim tæknilegu, heldur á öllum sviðum, í allri starfsemi innan fyrirtækisins, allt frá stóru málunum til smæstu smáatriða.

Hvers konar stjórnunaraðferðir felast í gæðastjórnun og hvernig eru þær frábrugðnar öðrum aðferðum ? Með gæðastjórnun breytist hlutverk stjórnenda og starfsfólk fær aukna ábyrgð og aukið vald yfir störfum sínum. Árangur fyrirtækisins og stofnunarinnar byggist á samvinnu og hópvinnu starfsfólks sem beitir skipulögðum vinnubrögðum við að bæta vörur, þjónustu og vinnuferli. Áherslan er á gæðaumbætur, sem leiða til aukinna verðmæta, lægri kostnaðar, meiri framleiðni , ánægðara starfsfólks, og viðskiptavina og aukinnar arðsemi fyrirtækja. Í gæðastjórnun er verið að ráðast á óþarfa kostnað í fyrirtækjum; og að nýta fjármuni og tíma starfsfólks betur, með því vinna að réttu hlutunum og að gera þá rétt í fyrsta sinn.

Það sem hér er verið að tala um er með öðrum orðum það, að athyglisn snýr nú að starfsfólkini vegna þess að staðreyndin er su að til þess að ná betri árangri þarf að **virkja alla**. Hverjir vita best hvar hægt er að spara á árangursríkan hátt og að vinna störf betur ? Það eru starfsmennir sjálfir, ekki stjórnendurnir. Það er aftur á móti hlutverk stjórnenda að fá hvern og einn starfsmann til þess að þroska með sér gott auga fyrir vandamálum og lausnum þar á. Stjórnandinn er nú það sem við getum kallað þjálfari eða leiðbeinandi. Það er hlutverk hinna nýju stjórnenda að laða fram réttar lausnir á vandamálum hjá þeim sem þekkja störfin best. Að örva starfsfólk til þess að koma með nýjar og frumlegar hugmyndir, að hvetja til nýsköpunar, og að fá frumkvöðulshæfileika fólk til að njóta sín.

Gæðastjórnun er með öðrum orðum þáttökustjórnun . Í 100 manna fyrirtæki eða stofnun þar sem eru 10 stjórnendur, væri hægt að auka hugarorku fyrirtækisins um 90 % með því að virkja starfsfólk. Í stað þess að einungis 10 starfsmenn í fyrirtakinu "hugsuðu" og tækju ákvarðanir væri hugarorka allra 100 starfsmanna nýtt, fyrirtakinu í hag. Mönnum er að

verða ljóst að verðmætasta auðlind hvers fyrirtækis og stofnunar eru hæfileikar og sköpunarmáttur starfsfólksins.

Það er staðreynd að fólk styður það sem það tekur þátt í að skapa. Með því að gera starfsfólk að virkum þáttakendum í rekstrinum hvetjum við það til að gera betur í starfi, bætum starfsandann og vinnugleðina. Með því að taka tillit til skoðana og leyfa fólk að hafa áhrif á sitt nánasta umhverfi er því sýnt traust sem eykur **mannvirðingu**.

Við eyðum besta hluta dagsins í vinnunni, það er sorglegt ef við njótum bara lífsins eftir að vinnu lýkur. Með gæðastjórnun á að vera hægt að gera störfin ánægjulegri.

Mun þessi stjórnunarstíll auka möguleika kvenna innan fyrirtækja og auðvelda þeim að komast í stjórnunarstöður ?

Ég held að það megi segja að þessi stjórnunarstíll höfði til kvenna og að margar konur hafi áhuga á gæðastjórnun.

Í gæðaumbótastarfi gefst konum (jafnt og körlum) kostur á að setja fram kröfur sínar og sjónarmið á uppbyggilegan hátt og fá þau viðurkennd, enda er það eitt meinskilyrði þess að frjór jarðvegur skapist fyrir stöðugar umbætur að starfsmenn öðlist aukin áhrif á eigin störf. Konur vinna oft störf sem lítill gaumur er gefinn nema þegar þau eru ekki unnin. Í umbótastarfi þegar taka þarf á vinnuferlunum kemur gjarnan í ljós mikilvægi ósýnilegu starfanna. Þannig held ég að konur fái betri tækifæri til að njóta sín.

Þegar ákvarðanir um endurskipulagningu og hagræðingu eru teknar, á að vera hægt að byggja meira á upplýsingum starfsfólks og niðurstöðum úr umbótahópa og þannig mætti tryggja vandaðri og varanlegri lausnir og forðast pennastriksaðferðir sem oftast virðast bitna á þeim sem minna mega sín.

Gæðastjórnun ýtir undir sjálfstyrkingu og verðleikar einstaklingsins verða öðru fólk sýnilegir í umbótastarfinu. Ég býst við að þetta hvortveggja sé konum til framdráttar.

Gæðastjórnun hamlar gegn samkeppni milli samstarfsfólks, hún krefst samvinnu og viðurkenningar á þörfum samstarfsmanna - . Konur eru ekki eins illvígar og karlar í framapotí, þannig mætti ætla að þessi stjórnunarstíll væri " kvenvinsamlegur "og kannski beinlínis kvenlegur.

EA/feb.'93