

# Se upp med qualitywashing!

När en verksamhet påstår sig arbeta med kvalitet utan att göra det på ett systematiskt och verkningsfullt sätt kan det kallas *qualitywashing*. Det är alltför vanligt att kvalitetsarbete görs mest för syns skull, vilket leder till stora slöserier. Det drabbar verksamhetens intressenter, som då borde ställa större krav, menar *Lars Sörqvist*, VD på Sandholm Associates

**LARS ANSER** att alltför mycket kvalitetsarbete som bedrivits tyvärr främst handlar om att se bra ut. Det finns många företag och organisationer som polerar sina fasader och skaffar sig fina certifieringar, men som bakom denna kuliss ofta inte har särskilt mycket substans i kvalitetsarbetet.

– Jag har hört uppgivna kvalitetschefer berätta att det enda deras ledningar efterfrågar är att certifieringar upprätthålls och myndighetskrav följs. Detta är oerhört långt ifrån vad ett verkningsfullt kvalitets- och förbättringsarbete innebär och kräver, berättar Lars.

– I en del fall upplever medarbetarna då kvalitet som något tråkigt, byråkratiskt och tvingande, vilket gör att förutsättningarna för att på riktigt leverera kvalitet och effektivitet blir mycket små.

## Qualitywashing leder till slöserier

Inom miljöområdet hängs de som fuskar ut och har i en del fall även råkat ut för höga böter. Man talar om greenwashing när ett oseriöst miljöarbete bedrivs med syfte att få verksamheten att se grönare ut än den egentligen är. På motsvarande sätt behöver vi börja



På samma sätt som gäller greenwashing borde det vara helt oacceptabelt att vilseleda kring sitt kvalitetsarbete, menar *Lars Sörqvist*.

tala om qualitywashing, anser Lars.

– Det borde vara helt oacceptabelt att vilseleda inom kvalitet. Att göra detta leder till enorma slöserier på bekostnad av inte minst företagets kunder och ägare, eller skattebetalare när det gäller offentliga verksamheter. Det här riskerar också att urholka förtroendet för kvalitetsarbete.

Samtidigt är detta också en fråga om hållbarhet, menar Lars, eftersom brister i eller avsaknad av seriöst

kvalitets- och förbättringsarbete leder till att enorma resurser förbrukas helt i onödan.

## Ställ tydligare krav

Hur känner man då igen qualitywashing? Enligt *Lars Sörqvist* handlar det om verksamheter som säger att man arbetar med kvalitet och ensidigt fokuserar på sådant som syns utåt, samtidigt som man saknar ett drivande ledarskap för kvalitet, tydligt kundfokus, stark tvärfunktionell samverkan och ett välutvecklat förbättringsarbete. Är det dessutom så att det inte heller finns gedigen kvalitets- och förbättringskunskap i organisationen och att man inte avsätter ordentligt med tid för att arbeta med kvalitet på alla nivåer i verksamheten så kan man, enligt Lars, beteckna det som qualitywashing.

– Bästa sättet att motverka qualitywashing är att kunder, ägare och andra intressenter i alla led ställer tydliga krav på kvalitets- och förbättringsarbete som ger resultat. I det ingår att man också ställer krav på att företagen verkligen har kompetens och förmåga att driva sådant arbete, säger *Lars Sörqvist*.