

The background of the entire cover is a stylized tiger stripe pattern. It consists of thick, wavy, horizontal stripes in a vibrant orange color, separated by thin, irregular black lines. The stripes flow across the entire frame, creating a sense of movement and texture.

JAKTEN PÅ PAPPERSTIGERN

EFFEKTIVARE KVALITETSLEDNING

ANDREAS ODHAGE

Innehåll

Förord	7
Organisationens förutsättningar	9
Vad är organisationens syfte?	9
Hur vill ni uppnå syftet och målen?	12
Vilka är förväntningarna?	14
Hur arbetar ni egentligen?	17
Ledarskap	23
Medarbetarnas engagemang	23
Socialisera mera och öka förståelsen	25
Gödsla med information	26
Delegera mera	29
Planering	33
Play it rough, or play it safe?	33
En modell, vilken som	35
Hitta målen	38
Att gapa efter mycket	39
Budgeten är ingen sanning	41

Stöd	45
Personal, utrustning och arbetsmiljö	45
Hur anställer ni medarbetare?	48
Håll koll på kompetensen	49
Dokumenthantering	51
Verksamhet	55
Inköp	56
Nya tjänster och produkter	57
Utvärdering av prestanda	61
Hur utvärderar du medarbetare och chefer?	61
Egenkontroll	63
Externa kontroller	65
När och hur träffas ni i ledningen?	66
Förbättringar	69
Några sista ord	73
Tack	75
Om författaren	77
Lästips	78

Hur anställer ni medarbetare?

Vad letar du efter när ni söker ny personal? Räcker det med någon med rätt kunskap och erfarenhet? Eller söker ni någon som kan bidra till de långsiktiga målen, vill skapa mervärde och passar in i gemenskapen? Det vill säga en person som delar företagets värderingar.

Många nyanställningar slår fel, ofta inom 18 månader, vilket är extremt kostsamt. Inte bara eftersom fler timmar måste läggas på rekryteringsprocessen och alla tappade timmar i produktionen. Det finns även en risk att den felrekryterade hinner skapa missnöje eller skada varumärket.

Felrekryteringar sker sällan på grund av att den anställda saknade rätt kunskap eller erfarenhet, utan på grund av att den saknade förmågan att hantera sina och andras känslor, eller hade fel attityd. Om du anställer fel person kommer du att slösa bort dennes talang och sitta med en person som inte lär blomma ut till sin fulla potential.

Tänk på att kunskap byggs på plats i verksamheten. Självklart bör alla nyanställda ha någon baskunskap för att kunna sköta sitt jobb. Även om du hittar världens bästa kock, så blir det fel om du egentligen söker en pilot. Om du nu inte har tid att utbilda kocken till pilot. Så länge kocken delar företagets värderingar och har rätt attityd kan det faktiskt fungera.



Strategiska frågor

Har vi ett tydligt och samstämmigt sätt att planera och genomföra anställningar?

Hur utvärderar vi de tilltänkta kandidaternas attityd?

Hur undersöker vi om kandidaten passar in i företagskulturen?

Hur kommer kandidaterna hantera de utmaningar vi står inför i framtiden?

Håll koll på kompetensen

Det är strategiskt viktigt att ha koll på kompetensen i organisationen. Det här är ett stort och viktigt område, om du vill bedriva en framgångsrik verksamhet som aktivt arbetar med förbättringar. Vill du veta mer i detalj hur du attraherar, utvecklar och behåller medarbetare rekommenderar jag boken *Människor till låns* av Henrik Heslyk. Se till att ha koll på följande:

- » Vilken kompetens behövs framåt?
- » Vilka kompetenser och kunskaper har de anställda?
- » Hur ser planeringen för successionsordningen för specialroller och ledare ut?

De mest framgångsrika företagen jag arbetar med har stenkoll på resurstillsättning, rekrytering och utveckling. De vet allt om sina medarbetares utvecklingspotential och ambitioner. Dessutom planerar de aktivt detta tillsammans med dem.

Superentreprenören och multimiljardären Richard Branson har ett motto i alla sina företag. Det är att utbilda medarbetarna så att de kan lämna företaget, men att behandla dem så väl att de inte vill göra det. Det ligger något magiskt i det när det kommer till konsten att bygga vinnande team och tänka nytt.



Strategiska frågor

Hur vet vi att kunskapen vi behöver bevaras och utvecklas inom företaget?

Har vi en plan för ersättare eller framtida resurser och kompetensbehov?

Vet vi vilka medarbetare som kan vara lämpliga och är villiga att kompetensutvecklas?

Vet vi vilka kompetenser som behövs eller saknas för att vi ska nå våra mål?

Dokumenthantering

Det är oundvikligt att det skapas dokument i ett företag. Dels för att ni behöver dokumentation för att komma ihåg vissa saker, dels för att det ställs olika krav på er kring att viss information ska vara dokumenterad. Det läste du om tidigare i boken.

Varje dokument som skapas för att styra verksamheten behöver ha en ansvarig innehållsägare. Utöver det är det såklart bra att jobba med versionshantering för att veta vilken version som är aktuell. Om du inte redan visste det så har de flesta dokumenthanteringsprogram – exempelvis Microsoft SharePoint – redan inbyggda funktioner för det här.

Min erfarenhet säger att du ska undvika långa romaner, för det orkar ändå ingen läsa. Dessutom blir det bara jobbigt att uppdatera dokumenten. Normalt brukar två A4-sidor räcka. Tänk även på att en bild säger mer än tusen ord. Nyckeln är att hålla informationen enkel, engagerande och nära användaren. Dokumentera *aldrig* mer än nödvändigt. Lägg hellre mer vikt vid utbildning och kommunikation, så att behovet av långa instruktioner minskar. Dokument ska skapa ett mervärde för den som läser det. Allt annat blir papperstigar.

FYRA TIPS FÖR EN ENKLARE HANTERING

- En gång i tiden hade jag en mycket bra chef som myntade uttrycket *de tre F:en*: Förbättra, Förenkla och Förtydliga. Arbeta alltid efter den devisen och be användarna om feedback.
- Lägg mycket tid på att hitta enkla och smidiga sätt att komma åt den dokumenterade informationen *där och när den behövs*. Dokumentation ska hjälpa er att snabbt och effektivt genomföra och förbättra aktiviteterna som leder mot målen – aldrig vara ett hinder.
- Lägg lika mycket tid på att rensa ut dokumentation som inte längre behövs eller är inaktuell.
- Att använda post-it för alla aktiviteter ni genomför i ett flöde och sätta upp dem på en aktivitetstavla är också dokumentation. Men den behöver inte nödvändigtvis sparas för eftervärlden när aktiviteten är genomförd och redovisad.

Tänk på att företaget är ISO-certifierat för hur ni arbetar för att uppnå målen, få nöjda kunder och uppfylla kraven som ställs på det. Inte för hur ni administrerar papper.



Strategiska frågor

Vad har vi för dokumenterad information?

När använder vi den dokumenterade informationen?

Vilka personer ansvarar för innehåll, uppdatering och rensning?

Hur vet vi att alla känner till den dokumenterade informationen?

Köp ett bokpaket med 40 böcker och ställ i fikarummet på jobbet. Du får med ett häfte som ger tips på hur du använder böckerna så att kunskapen sätter sig. Läs mer på egetforlag.se

Pausa – en handbok om återhämtning

Nå dina mål

Utvecklingssamtal – en handbok för chefer

Krama Dracula och andra teaterövningar

Matlåderoulette och annat roligt på jobbet

Nätverka med hjärtat

Fråga farmor – varumärkesarbete i vardagen

Människor till läns

Försäljning – enklare än du tror

Bli ditt bästa jag

Alla kan rita symboler

Extra allt – en handbok för duktiga flickor

Gör det nu – om effektivitet och inre lugn

Kreativ på jobbet

ORKA! Träning och äventyr i vardagen

VÅGA! En väldigt annorlunda reseguide

Teambuilding

Joakims överlevnadsguide till adhd

Digital omtanke

Jakten på paperstigern – effektivare

kvalitetsledning

