

## Ansökan till Olle Jonson-priset 2023

Examensarbete på masternivå (D-nivå) vid Linköpings universitet, vårterminen 2023  
med titel:

*Kartläggning av kvalitetsbristkostnader vid en inköpsavdelning - Identifiering av brister i inköpsunderlag samt framtagning av metoder för reducering av dessa*

Författare: Felicia Olsson Lenberg, [felicia.ohlsson.lenberg@hotmail.com](mailto:felicia.ohlsson.lenberg@hotmail.com)  
Telefon: 0705464862

Elin Lundström, [elin98.lundstrom@gmail.com](mailto:elin98.lundstrom@gmail.com)  
Telefon: 0735506399

Kort beskrivning: Fallstudie som genom en flermetodsansats undersöker hur kvalitetsbristkostnader uppstår på en inköpsavdelning samt hur företag praktiskt kan arbeta med att reducera kvalitetsbristkostnader.

Handledare: Jason Martin, universitetslektor och docent i kvalitetsteknik, Avdelningen för logistik och kvalitetsutveckling, Linköpings universitet  
[jason.martin@liu.se](mailto:jason.martin@liu.se)

Examinator: Peter Cronemyr, biträdande professor och docent i kvalitetsteknik, Avdelningen för logistik och kvalitetsutveckling, Linköpings universitet  
[peter.cronemyr@liu.se](mailto:peter.cronemyr@liu.se)

## Sammanfattning med kunskapsbidrag och metodbeskrivning

Kvalitetsbrister har i regel en märkbar påverkan på ett företags ekonomi och kan få stora konsekvenser i form av bland annat merarbete, förseningar, ineffektivitet, stress och felanalys. De kostnader som uppstår till följd av kvalitetsbrister kan vara svåra att upptäcka vilket medför att många företag är omedvetna om dess kvalitetsbristkostnader.

För att kunna studera kvalitetsbristkostnader utifrån ett teoretiskt såväl som ett praktiskt angreppssätt valdes ett fallföretag, Saab Dynamics, ut. Saab Dynamics verkar inom försvarsindustrin och var lämpligt för denna studie då de uttryckte en önskan om en ökad förståelse kring dess inköpsavdelnings kvalitetsbrister. Studiens syfte är således:

*Att öka fallföretagets kunskap kring de kvalitetsbristkostnader som uppstår vid inköpsavdelningen till följd av brister i inköpsunderlag, samt redogöra för metoder för reducering av dessa kvalitetsbrister.*

För att uppnå studiens syfte användes relevanta modeller och metoder för sammanställning av resultat och vidare analysering. Initialt i studien genomfördes en kategorisering och kvantifiering av brister i fallföretagets inköpsunderlag. Tolv felkategorier togs fram via en dokumentstudie av fallföretagets interna dokumentering av felärenden. För att sedan beräkna fallföretagets årliga kvalitetsbristkostnad identifierades sex olika felområden som enligt intervjuvar ansågs generera de största kvalitetsbristkostnaderna inom inköpsavdelningen. Efter ytterligare genomförda intervjuer kunde kostnaderna för respektive felområde fastställas och den totala årliga kvalitetsbristkostnaden slutligen beräknas till 55 miljoner kronor.

Genom en litteraturstudie identifierades två metoder för reducering av kvalitetsbrister inom en organisation. Med syfte att ta fram metoder för reducering av kvalitetsbrister specifikt inom fallföretagets inköpsavdelning hölls därefter en workshop med anställda inom denna avdelning. De framtagna metoderna kopplades sedan till teori hämtad via litteraturstudier för att stärka dess relevans och trovärdighet. En uppskattning av fallföretagets behov av resurser för implementering av de framtagna metoderna lade grunden till beräkningen av dess implementeringskostnad. De tre metoder som ansågs ha störst möjlighet för fallföretaget att reducera kvalitetsbrister i underlagen var *Mer utbildning inom kvalitet*, *Ansvarig produkt/projekt bär kostnadsansvar* samt *Följa industrialiseringsprocessen*. Kostnaden för implementeringen av den förstnämnda metoden beräknades till 300 000 kronor.

Studien har två huvudsakliga bidrag: dels konkretiserar den vad kvalitetsbristkostnader faktiskt kan vara, vilka grundorsaker de beror på och vilka omfattande konsekvenser kvalitetsbristkostnader kan få, dels ger studien även praktiska råd kring lösningar för hur företag kan arbeta med att reducera kvalitetsbristkostnader.

Som helhet utgör studien ett argument varför kvalitetsarbete fortfarande är högst relevant för företag idag. Valet av fall (inköpsavdelning) är också centralt då studien påvisar hur kvalitetsbrister i särskilt viktiga processer kan få oant stora konsekvenser. I studien uttrycktes konsekvenserna av bristernas förekomst i monetära såväl som i ickemonetära termer. Som en följd av detta kan studien tydliggöra vilken påverkan inköpsunderlagets brister har på fallföretagets undersökta inköpsavdelning, exempelvis då den uttrycktes i en årlig extrakostnad. Sådana tydliggöranden inskränker sig givetvis inte bara till det aktuella fallföretaget utan kan appliceras i många olika organisatoriska sammanhang där inköpsprocesser finns. De förtydliganden kring hur inköpsunderlagsbrister påverkar kostnader tillsammans med de metoder som föreslås kunna reducera dessa kvalitetsbrister kan förhoppningsvis utgöra en grund för framtida investeringar i kvalitetsarbete såväl som en ökad motivation hos personalen att utföra arbetsuppgifter korrekt.

För fältet kvalitetsutveckling bidrar studien till att revitalisera konceptet *kvalitetsbristkostnader* vilket både påvisar relevansen för kvalitetsutveckling som koncept men som också kan utgöra ett viktigt bidrag för att förstå hur kvalitetsutveckling är centralt för att förstå hur företag kan uppnå ekonomisk hållbarhet vilket i sin tur är en förutsättning både för ekologisk och social hållbarhet. Metodmässigt bidrar studien som ett exempel på hur kvalitetsverktyg kan integreras tillsammans med traditionella forskningsmetoder för att studera och lösa verkliga problem i organisationer. Som forskningsdesign visar studien hur en avancerad och välgjord ansats, med multipla metoder som inkluderar både kvantitativa och kvalitativa datainsamlings- och analysmetoder, tillsammans med fyra komplementära delstudier, kan ge konkreta svar på komplexa frågor vilka bidrar till både praktisk och teoretisk nytta.