Styrningens nya kompass - En fallstudie om organisatoriska konsekvenser av digitala dashboards i moderna organisationer

Ansökan till Olle Jonson-priset
- Sammanfattning, kunskapsbidrag och metodval

Sammanfattning:
Studien adresserar en av de allra mest centrala utmaningarna inom företagsutveckling och verksamhetsstyrning. I dagens informationsintensiva och digitala samhälle förlitar sig allt fler verksamheter på Business Intelligence och digitala dashboards för att snabbt kunna visualisera massiv data och styra sina processer på ett effektivt sätt. Trots att dessa system blir allt vanligare har tidigare forskning främst fokuserat på systemens tekniska design, arkitektur och mjukvara. Studien breddar medvetet detta snäva perspektiv genom att inta en betydligt mer progressiv kvalitetssyn.

Studien undersöker hur den nya tekniken faktiskt påverkar medarbetarnas agerande, deras dagliga beslutsprocesser och det löpande förbättringsarbetet ute i den praktiska verkligheten. Studien visar tydligt att digitala styrsystem i grunden förändrar styrningens hela tidsperspektiv. Verksamheter går från en traditionell och reaktiv efterhandskontroll, där historiska rapporter analyseras långt efter att något har hänt, till en omedelbar och proaktiv realtidsstyrning. Denna förskjutning ger organisationer en unik möjlighet att upptäcka, hantera och åtgärda kvalitetsbrister i exakt samma stund som de uppstår i den operativa driften.

Vidare belyser arbetet även riskerna med användandet av digitala dashboards i företags verksamhetsstyrning. Ett centralt problem som identifieras är hur den omedelbara tillgången till realtidsdata kan leda till tunnelseende och suboptimering. När medarbetare styrs för hårt av visuella nyckeltal tenderar de att enbart fokusera på att förbättra sina egna mätbara resultat. Detta riskerar i förlängningen att ske på bekostnad av verksamhetens helhetsperspektiv och övergripande kvalitetsmål. För att motverka denna negativa effekt påvisar studien att de digitala styrsystemen alltid måste kompletteras med en aktiv och tvärfunktionell mänsklig dialog som sätter datan i sitt rätta sammanhang och säkerställer att besluten gynnar hela organisationen.

Kunskapsbidrag:
Studiens tydligaste kunskapsbidrag till området kvalitetsutveckling och verksamhetsutveckling är identifieringen av fenomenet transparensens dubbelsidighet. Alltså, när företag väljer att uppvisa mål och realtidsdata för medarbetare ökas också transparensen. Det kan vara bra, då det leder till ökad motivation och en teamkänsla bland de anställda, men samtidigt kan det finnas risk för suboptimering. Suboptimering kan uppstå när personal eller

avdelningar inom ett företag väljer att enbart fokusera på sina egna mätetal. Man gör därmed allt för att ens egna mätetal ska se bra ut, och tappar då helhetsperspektivet. Företag i stort gynnas inte av sådant beteende.

Studiens slutgiltiga och mest centrala bidrag till framtidens kvalitetsarbete är beviset för att den tekniska utvecklingen inte minskar behovet av mänsklig närvaro och tolkning, utan snarare förstärker det. För att ett digitalt styrsystem ska leda till genuin och hållbar verksamhetsutveckling räcker det inte med att implementera ny teknik. Siffror på en skärm kan varna för att ett kvalitetsproblem har uppstått men de förklarar sällan varför. Den rena datan måste därför alltid kompletteras med en aktiv och tvärfunktionell dialog för att säkerställa att verksamheten styrs på ett sätt som faktiskt gynnar helheten.

Metodval:
Arbetets metodval bygger på en kvalitativ fallstudie med en abduktiv forskningsansats. Denna arbetsmetod har varit avgörande för att förstå den komplexa verkligheten bakom modern verksamhetsstyrning. Genom att ständigt pendla fram och tillbaka mellan teori och praktik har studien kunnat applicera teorin i verkligheten, och även utveckla den.

Studien genomfördes på fyra stora och välkända svenska företag i olika branscher. På dessa arbetsplatser genomförde författarna semistrukturerade djupintervjuer med högt uppsatta personer och beslutsfattare. Att samla in data från just de ledare som dagligen driver företagens strategiska kvalitetsutveckling ger studien en mycket stark helhetssyn. Deras praktiska erfarenheter garanterar att resultatet bygger på verkliga utmaningar snarare än teoretiska antaganden.

Detta arbetssätt knyter an direkt till ambitionen att skapa förståelse för kvalitetsrelaterade fenomen i intressanta verksamheter. Genom att utgå från beslutsfattarnas egna upplevelser kring hur tekniken påverkar deras ledarskap blir uppsatsens metodval en stark grund för en studie som faktiskt går att applicera i näringslivet. Det säkerställer att uppsatsens slutsatser kan fungera som en konkret modell för hur andra organisationer framgångsrikt kan hantera balansen mellan digitala system och mänskligt kvalitetsarbete.

Tack för er tid, vänligen,
Jesper Hede & Julia Malmer