

# ***Hur lyckas organisationer implementera ISO 9001?***

## ***-Ett medarbetarperspektiv***

### ***Introduktion***

Kvalitetsledning är och förblir essentiellt för organisationers möjlighet att ständigt förbättras och bibehålla konkurrenskraft. I och med globaliseringen och ökad konkurrens väljer allt fler organisationer att certifiera sitt kvalitetsarbete med kvalitetsledningsstandarden ISO 9001. Arbetet med ISO 9001 kan bidra med fördelar i form av exempelvis finansiella vinster, högre kundnöjdhet, tydligare organisationsstruktur och förbättrad intern kommunikation.

Standarden nämner sju principer, varav en är medarbetarnas engagemang, vilket är essentiellt för att lyckas med implementering av ISO 9001. En organisation som arbetar med att implementera ISO 9001 i hela verksamheten är Wibax Group AB. I dagsläget ser de flesta medarbetare värdet med standarden i och med de kundfördelar som den genererar. Däremot bedöms det finnas bristande förståelse bland medarbetare kring värdet med att arbeta enligt kraven i standarderna avseende exempelvis processkartläggning och rutiner.

Examensarbetet syftar till att utreda hur organisationer kan lyckas med implementering av ISO 9001 genom att undersöka vilka faktorer som bidrar till medarbetarnas engagemang. För att uppnå syftet har examensarbetet i samband med implementering av ISO 9001:

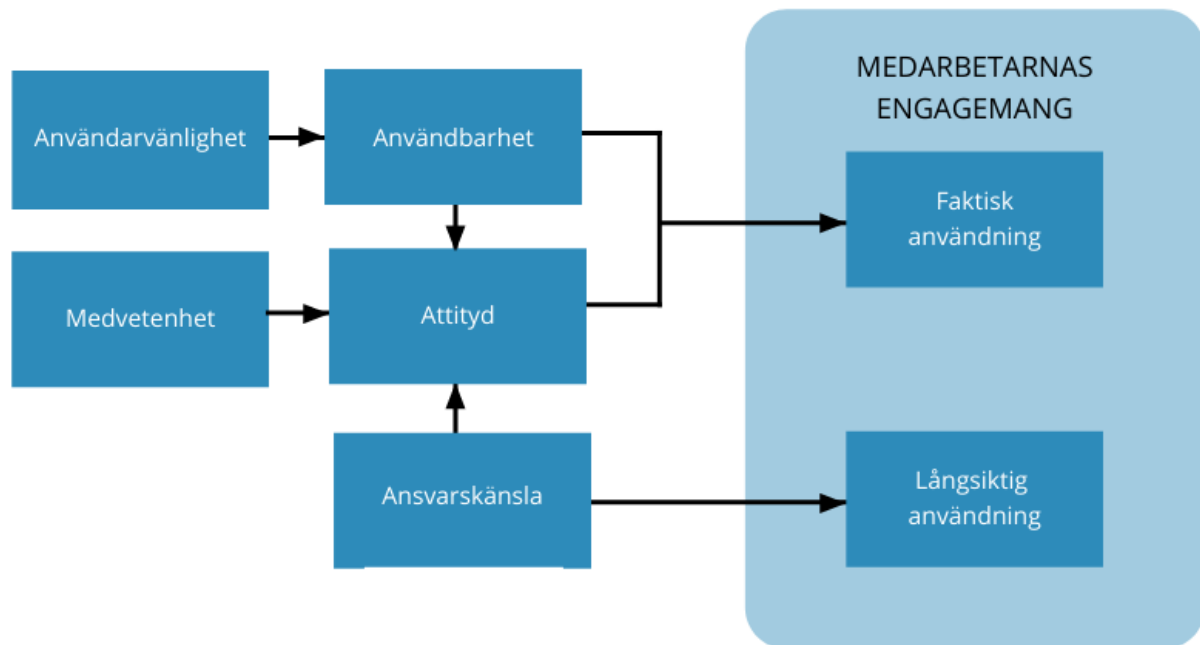
- Undersökt vad som påverkar medarbetarnas engagemang
- Kartlagt medarbetarnas engagemang
- Undersökt hur en organisation kan öka medarbetarnas engagemang

### ***Metodval***

Studien har utgått från ett beskrivande och utforskande syfte samt en abduktiv ansats. Genom en inbäddad fallstudie har kvantitativa och kvalitativa data samlats in och triangulerats via enkätundersökning, intervjuer och observationer. Kvantitativa data har undersökts genom multivariat analys där korrelationer och kopplingar undersökts. Kvalitativa data har undersökts genom tematisk analys där data strukturerats och analyserats i relation till litteraturstudien.

## Litteraturstudier

Litteraturstudierna indikerade att fem faktorer är väsentliga för att lyckas med implementering av ISO 9001; Medvetenhet, Användarvänlighet, Användbarhet, Attityd och Ansvarskänsla. Relationen mellan dessa, baserat på den teoretiska referensramen, framgår i Figur 1.



Figur 1: Konceptuell överblick över hur olika faktorer påverkar medarbetarnas engagemang och samverkar med implementering av ISO 9001

## Kunskapsbidrag

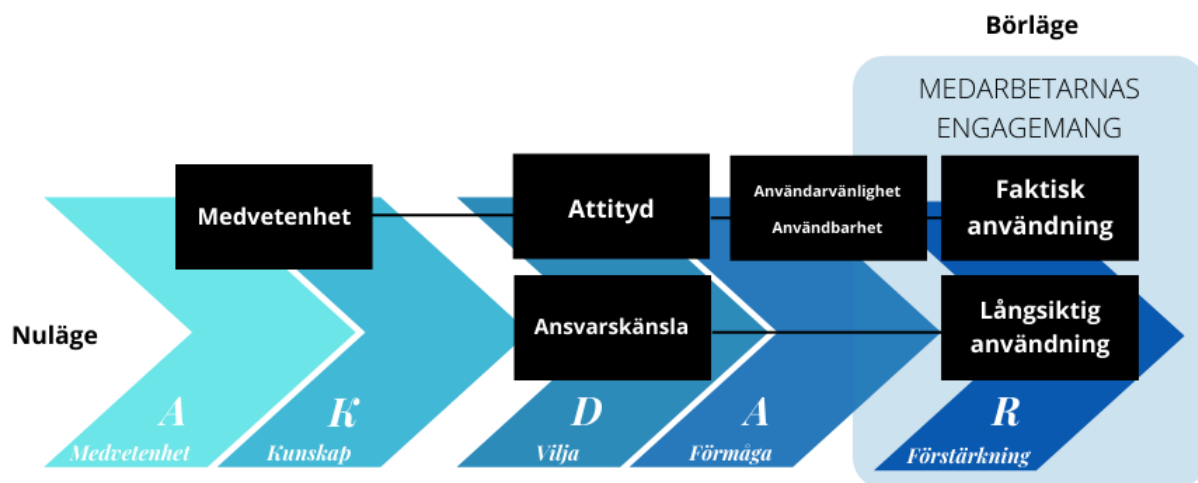
Fallstudien har bidragit med nya perspektiv till hur samverkan sker mellan faktorerna som påverkar medarbetarnas engagemang: Medvetenhet, Användarvänlighet, Användbarhet, Attityd och Ansvarskänsla. Studien knyter förändringsledningsmodellen ADKAR till kvalitetsledning och medarbetarnas engagemang för lyckad implementering av ISO 9001.

Datansamlingen bekräftar till stor del välkända forskares modeller, men säger även emot vissa aspekter. Fallstudien motsäger i vissa fall Davis<sup>1</sup> angående att användarvänlighet inte skulle ha särskild påverkan på medarbetarnas faktiska användning av innovationen, i detta fall kvalitetsledningssystemet. Användarvänlighet och Användbarhet visade sig ha stor påverkan på huruvida medarbetare använder sig av kvalitetsledningssystemet eller inte. Ytterligare en modell

<sup>1</sup> Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487. doi:10.1006/imms.1993.1022

som beskrevs i teoretiska referensramen, ADKAR-modellen, både bekräftades och motsades. Fallstudien indikerade att förändring sker i en annan ordning än den som beskrivits i ADKAR-modellen.

Då förändringsledningsmodellen ADKAR kombinerats med studier om vilka faktorer som påverkar medarbetarnas engagemang framträder en ny bild av litteraturstudierna. Faktorena Medvetenhet, Attityd och Användarvänlighet och Användbarhet påverkar varandra, och påverkar slutligen Faktisk användning. Ansvarskänsla påverkar Långsiktig användning. Modellen är kopplad till förändringsprocessen, där även medvetenhet, kunskap, vilja, förmåga och förstärkning inverkar. Den konceptuella modellen i Figur 2 visar hur en organisation kan ta sig från sitt nuläge till sitt börläge.



*Figur 2: Konceptuell modell för att lyckas implementera ISO 9001 med fokus på medarbetarnas engagemang*

Nuläget utgör utgångspunkten för organisationen och börläget representeras av en lyckad implementering: faktisk samt långsiktig användning av kvalitetsledningssystemet. I den fullständiga rapporten presenteras även lämpliga aktiviteter för varje steg.