

**Titel:** Att skapa en infrastruktur för ständiga förbättringar: En fallstudie hos ett snabbväxande företag

## **Sammanfattning av examensarbete**

### **Kunskapsbidrag**

Begreppet ständiga förbättringar har en ytterst central del i kvalitetsutveckling. Dock visar studier att upp mot 60-80 procent av initiativen till att implementera ständiga förbättringar misslyckas (Lau & Anderson, 1998). Med grundinställningen att så många som möjligt ska kunna bedriva ett framgångsrikt förbättringsarbete, oavsett organisation eller bransch, ville vi genom examensarbetet skapa ett kunskapsbidrag som gör det enklare för organisationer att bedriva förbättringsarbete. Vårt examensarbete utgick därför kring att fundera över:

*”Varför misslyckas majoriteten av initiativen till att implementera ständiga förbättringar och hur kan vi med vårt examensarbete skapa något användbart för att säkerställa att fler organisationer lyckas med sina initiativ?”*

En betydande faktor till varför många initiativ misslyckas är på grund av avsaknaden av den infrastruktur som stödjer organisationer i att koordinera förbättringsarbetet (Choo et al., 2007). Med det i åtanke ska examensarbetet bidra med att göra det enklare att organisera, strukturera och koordinera organisationers förbättringsarbete. Detta examensarbete syftade därför till att skapa en konceptuell modell över den infrastruktur som behövs för att stötta och koordinera förbättringsarbetet. Det stora kunskapsbidraget från examensarbetet är att genom vår konceptuella modell visa hur en infrastruktur över ständiga förbättringar bör se ut och användas för att stötta och koordinera förbättringsarbete på ett användarvänligt sätt. Den konceptuella modellen som visas i Bild 1 bygger på tidigare studier och innehåller sex komponenter och fyra möjliggörare. Möjliggörarna är det som ligger till grund för infrastrukturen och är därmed också kritiska för att förbättringsarbetet ska fungera framgångsrikt hos organisationer. De sex komponenterna är *Strategi och mål, Delaktighet och Rollfördelning, Utbildning, Verktyg och Arbetssätt, Feedback och Återkoppling* samt *Mätning*. De fyra möjliggörarna är *Ledarskap, Kommunikation, Kultur* samt *Resurser*. Modellen har tagits fram för att vara generaliserbar och kan därmed användas av organisationer av varierande storlek och bransch. Generaliserbarheten ger även ett större kunskapsbidrag eftersom den inte är begränsad till en specifik organisation eller bransch.

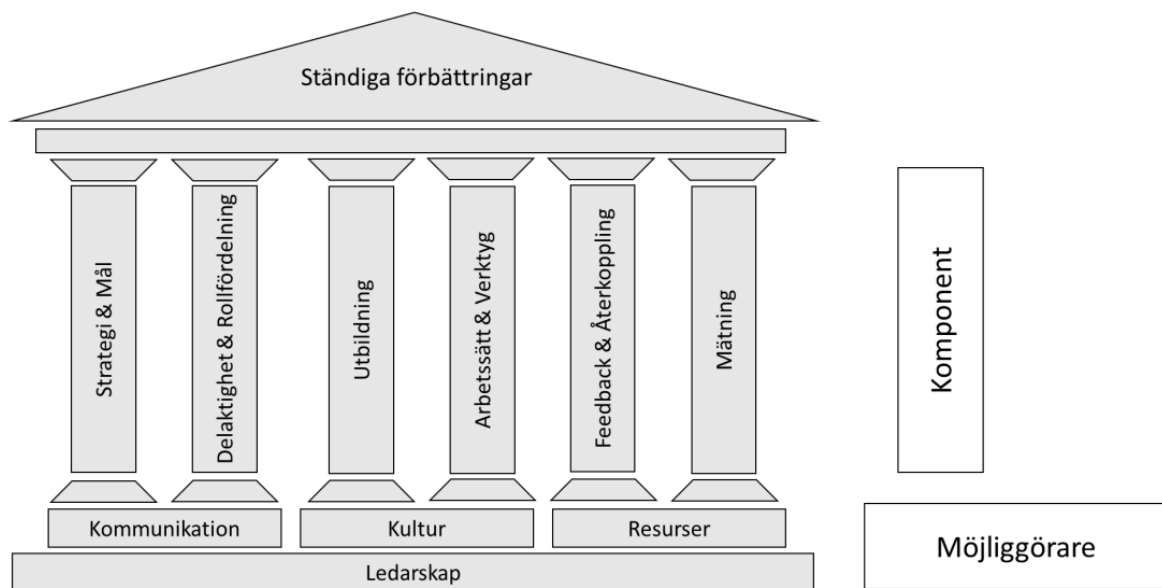


Bild 1: Den konceptuella modellen

Genom ett nära samarbete med organisationen Operation Task Force (OTF) har modellen utvecklats till att gå från en teoretisk modell till att bli ett praktiskt verktyg. OTF är en intern avdelning inom en svensk bank som efterfrågade ett sätt att utvärdera och strukturera upp sitt förbättringsarbete. Från att då gå från modellen som visas i Bild 1 till att slutligen skapa det verktyg som med hjälp av möjliggörarna och komponenterna låter användaren enkelt uppskatta hur väl de olika delarna av infrastrukturen uppfylls i dagsläget. För OFT såg resultatet ut som följande under våren, vilket även bekräftar deras sedda behov kring förbättringsarbete. Verktöget ger organisationer en större kunskap kring deras förbättringsarbete och de kan enkelt se vilka delar av infrastrukturen som behöver ett större stöd av resurser och vilka delar som fungerar bra.

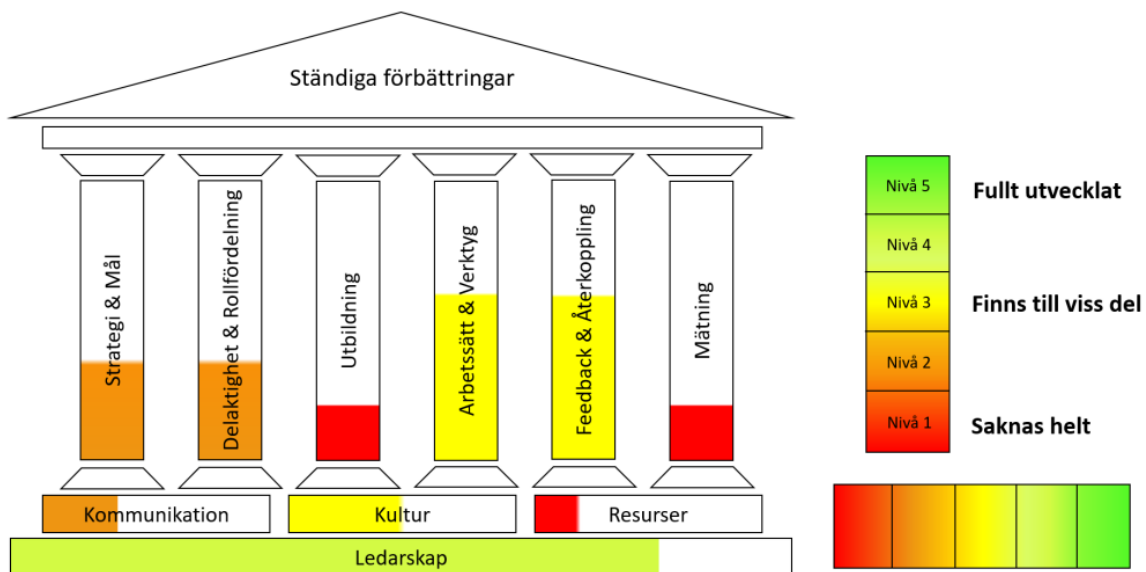


Bild 2: Utvärdering av OTF:s nuläge

## Metod

För att skapa grunden till den konceptuella modellen har en omfattande litteraturstudie genomförts. Litteraturstudien har främst bestått av artiklar från databaser som Google Scholar samt Scopus, Datainsamling har genomförts genom intervjuer med anställda på OTF för att få en nulägesbild över deras förbättringsarbete. Det har använts för att praktiskt visa hur den konceptuella modellen kan användas samt som i en del i framtagandet av rekommendationerna kring hur organisationen ska hantera sitt förbättringsarbete i framtiden. Till sist användes en benchmark för att tillhandahålla praktiska rekommendationer i form av “best practice” genom att jämföra OTF med C2 Management. Företaget ansågs som en passande kandidat att jämföra mot eftersom organisationen bland annat har erhållit utmärkelsen Svensk Kvalitet år 2016 för deras interna kvalitetsarbete (Swedish Institute of Quality, 2021).

## Referenser

- Choo, A. S., Linderman, K. W., & Schroeder, R. G. (2006). Method and context perspectives on learning and knowledge creation in quality management. *Journal of Operations Management*, 25(4), 918–931. doi:10.1016/j.jom.2006.08.002
- Lau, R. S. M., & Anderson, C. A. (1998). A three-dimensional perspective of total quality management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 15(1), 85–98. doi:10.1108/02656719810199277

Eleonore Höddelius  
Olivia Nordström  
Luleå tekniska universitet

Swedish Institute of Quality. (2021). Mottagare av Utmärkelsen Svensk Kvalitet.  
<https://www.siq.se/mottagare-utmärkelsen-svensk-kvalitet/>