
QUALITY MANAGEMENT FOR A NEW PARADIGM

HOW DESIGN THINKING AND A HUMAN-CENTRED CULTURE CAN MEET
INCREASED COMPLEXITY

KARIN NYBERG

MITTUNIVERSITETET

MAGISTERUPPSATS

Uppsatsen är en kvalitativ fallstudie där Stockholmsbaserade SeventyOne Consulting analyserats som ett exempel på en organisation som verkar under det kommande paradigmet inom kvalitetsutveckling.

Studien kopplar samman teori från kvalitetfältet med design thinking, paradigmatteori och teori om människocentrerad företagskultur. Syftet var att bidra med kunskap gällande vilken roll design thinking och människocentrerad företagskultur kan spela i ett kommande paradigm inom kvalitetsutveckling.

Frågeställningarna var:

1. Hur kan det kommande paradigmet i kvalitetsutveckling förstås?
2. Vilken roll kan design thinking och en människocentrerad företagskultur spela i det kommande paradigmet?

Metoden inkluderade semi-deltagande observationer av organisationen, icke-deltagande observationer av arbetet med kunder, intervjuer med företagets medlemmar samt dokumentationsanalys. Studien genomfördes huvudsakligen online på grund av pågående pandemi.

Uppsatsens främsta kunskapsbidrag är att den genom att koppla samman fyra teoretiska fält styrker och kompletterar paradigmatteorier som visar behovet av människocentrerad kultur och design thinking inom kvalitetsutveckling. Den berikar och breddar även tidigare forskning om design thinking och design kapabilitet genom kopplingen både till kvalitetsutveckling och människocentrering.

Resultatet visar att en människocentrerad kultur, ett design thinking mindset och ett eklektiskt metodanvändande är förutsättningarna för att SeventyOne Consulting kan möta den komplexitet kundarbetet innebär. I analysen har två huvudteman identifierats, integrering och differentiering, samt delats upp i respektive fyra teman.

Quality management for the Emergence paradigm



Inspirerat av den forskning som efterfrågar nya metaforer inom kvalitetsutveckling har dessa åtta analysysteman organiserats i den metaforiska analysmodellen bröllopstårtan.

Tårtans bas utgör den människocentrerade företagskulturen (integrering) uppdelat i fyra lager; psykologisk trygghet, att skapa förutsättningar för engagemang (Teal-principer), glädje samt att relatera och samskapa.

Utifrån denna bas möjliggörs en dans med komplexitet, dvs den differentiering där färdiga program inte är tillräckliga utan konsulten/kvalitetsutvecklare behöver förstå och möta kontexten stegvis, likt en dans. Detta sker på SeventyOne genom en kombination av ett Design thinking mindset och en eklektisk kundanpassad metodanvändning, samt utifrån den människocentrerade kulturen som grund.

Slutligen har både den eklektiska metodanvändningen och den människocentrerade basen analyserats som nödvändiga för design kapabilitet, dvs en organisations förmåga att tillgodogöra sig design thinking som metod. I uppsatsen har både förmågan att integrera olika kunskapsparadigm och metoder samt ett människocentrerat perspektiv visat sig centrala för design kapabilitet, vilket gjort att temat placerats unders som tårtans fat.

Uppsatsens resultat ligger i linje med det Kernenade & Hardjono (2019) beskriver som det fjärde paradigmet i kvalitetsutveckling, the Emergence paradigm. Det kopplas även till andra forskares beskrivning av ett nytt paradigm där komplexitet och ökade innovationskrav bland annat kräver psykologisk trygghet (Edmondson, 2019; Rehn, 2017), nya företagsformer (Laloux, 2016), och lyckliga medarbetare (Csikszentmihaly, 2003).

En människocentrerat kvalitetsarbete har därmed förstått som en förutsättning för att kunna möta komplexiteten och innovationskraven som präglar det nya paradigmet, medan design thinking förstått som en potentiellt användbar metod för kvalitetsutveckling, förutsatt att design kapabilitet utvecklats.

Nyckelord: Kvalitetsutveckling, paradigmskifte, design thinking, människocentrerad företagskultur, Teal, arbetsglädje, psykologisk trygghet, Emergence paradigm.