



5 faktorer som skapar en fungerande förbättringskultur



Vad innebär **en fungerande förbättringskultur?**

Det kan inte nog understrykas hur viktigt det är för organisationer att satsa på en arbetskultur som främjar förbättring. En kultur som präglas av förbättringsinitiativ är en enorm framgångsfaktor för alla som vill utveckla verksamheten i rätt riktning, samt få en bättre flödes- och resurseffektivitet. Faktum är att organisationer som inte jobbar med förbättring, i vår allt mer digitala och föränderliga

värld, till slut kommer uppleva stagnation och försämrad kvalitet och konkurrenskraft. Då är det lätt att vara efterklok.

Men, det här låter kanske lite abstrakt? Vad betyder egentligen det här för dig som ansvarig chef eller teamleader? Hur kan du se till att din organisation lyckas bättre än andra med att förbättra och utveckla er verksamhet? Allt

pekar på att svaret på detta är att etablera en förbättringskultur i organisationen som genomsyras av gemensamma visioner och drivkrafter om att göra verksamheten mer effektiv och välfungerande.

Det här är dock ingenting som sker över en natt. Det krävs ett gediget arbete med strategiska förbättringsinitiativ som bottnar i

kollektiva målbilder för framtiden. I den här e-boken har vi samlat fem övergripande områden som vi vet har stor inverkan på hur en fungerande förbättringskultur etableras i en organisation. Vi ger dig tips och råd inom de olika områdena, för att du på bästa sätt ska kunna skapa bästa tänkbara förutsättningar för just er organisation.

FÖRBÄTTRINGSKULTUR I ETT NÖTSKAL

01



Ett närvarande ledarskap

Ett närvarande ledarskap som sätter mål där rätt beteende och långsiktighet är fokus.

02



Kund och flödesfokus

Kund och flödesfokus som visualiserar värde och länkar ihop kunder, interna processer och leverantörer i hela värdekedjan.

03



Metoder och koncept

Metoder och verktyg som väljs för att passa syftet och vars användning utvecklas i takt med organisationens.

04



Struktur och ansvar

En struktur med roller, befogenhet och ansvar som underlättar förbättringsarbete och innovation på alla nivåer.

05



Engagerade medarbetare

Engagerade och motiverande medarbetare som har kompetens och vilja att driva förbättringsarbete och innovation.

01

”Var en ledare – inte en chef”

Ledarskap

Först och främst, en förbättringskultur kräver ett ledarskap som föregår med gott exempel och som själv är fast besluten om att rätt agerande gör skillnad. Vi skulle kunna sträcka oss så långt som att säga att det faktiskt är en av de viktigaste pusselbitarna i en välfungerande förbättringskultur - att ha ledare, snarare än chefer. Ledarskap påverkar och präglar allt inom organisationen - från arbetsmoralen till användaradoption av ett nytt system.

I en kultur som främjar förbättring räcker det inte med att delegera en förändring med hjälp av statistik eller informationsmöten - det krävs ett visuellt ledarskap med ambassadörer som tydligt markerar varför och hur förbättringsinitiativ gör skillnad, samt att de tror på förändringen.

Ledarskap ska användas för att bygga motivation, och skapa gemenskap och engagemang. Det är en framgångsfaktor för att organisationer som vill känna att ”vi gör det här tillsammans”. Det innebär till exempel att du som ledare uppmuntrar och hjälper andra att anamma nya arbetssätt, föregår med gott exempel i ett förbättringsinitiativ och närvarar vid möten och utbildningar. Att tänka ”en handling säger mer än tusen ord” är ett motto väl värt att ha i åtanke för den som vill etablera en fungerande förbättringskultur.



Tips för ledarskap

- Utse förändringsledare eller super users. Dessa personer blir experter och målbilder för andra medarbetare. Varför är det viktigt? För att alla involverade ska få en bättre och mer kontinuerlig progress i sitt arbete.

- Uppmuntra och fira rätt beteende, fokusera inte bara på resultat. Kom även ihåg att berätta varför ni firar framgången och vilken inverkan det har på slutresultatet av förbättringen.

Processer- och flödesfokus

”När ni fastställt att ni gör rätt saker, då kan ni börja göra saker rätt!”

För att etablera en förbättringskultur måste ni alltid ha helhetsperspektivet i fokus. Det gäller att ständigt jobba för att ert arbete skapar värde för kunden. Det är lätt hänt att verksamheter har rutiner som funnits under en längre tid, men som i verkligheten har flera bister. Det viktiga är att säkerställa att processer och flöden faktiskt ger effekt och ha koll på vad som länkar samman er kunder, processer och leverantörer i värdekedjan. För att konkretisera vad som styr detta utgår vi från följande tre aspekter:

- Köprincipen, även kallad Little's lag, bestämmer genomloppstiden i en process. Ett enkelt exempel är en kassakö. Tiden bestäms av två saker - antalet flödesenheter (i det här exemplet människor) och cykeltiden för varje flödesenhet (hur lång tid det tar för varje människa att passera kassan). När dessa parametrar multipliceras får ni kötiden.
- Flaskhalsar - vad är det som begränsar och bestämmer effektiviteten av er verksamhet? En flaskhals kan vara tekniska hinder eller ett avbrott i en verksamhetskritisk del, något som sätter prägeln på hur ett flöde eller en process fungerar.

02





Variationer som påverkar - kan vi hantera det? Det kan vara allt från att ett system eller verktyg inte fungerar eller ligger nere, till sjukdom bland medarbetare. Här är viktigt att förstå vad som orsakar variationen. När ni vet det kan ni jobba med åtgärder som motverkar att variationen leder till överbelastning och att brandsläckning blir vardagsmat. Använd förbättringsinitiativ för att frigöra tid från onödiga moment som inte skapar värde.

Om ni har dessa tre aspekter under kontroll har ni goda möjligheter för att lägga fokus på rätt saker och skapa en hållbar förbättringskultur. Kom ihåg: ni vill göra rätt saker för att kunna göra saker rätt - det är vad som gynnar helhetsperspektivet. Det kommer att hjälpa er att se till så att verksamheten utvecklas är rätt håll. Det handlar inte om att ni måste detaljstyra verksamheten, utan snarare ta reda på vad som kan göras bättre. Förbättringsinitiativ kommer således att bli mer accepterade och lättförståeliga, där ett initiativ eller projekt startar med ett behov eller ett problem och avslutas med att detta är tillfredsställt.



Tips för processer och flöden

- "Allt eller inget" i en fungerande förbättringskultur inte är optimalt. Försök istället anpassa förbättringen efter övergripande målsättningar och verksamhetens dagsläge. Att göra klart tre initiativ, istället för att kämpa med tio samtidigt, ger en mer positiv effekt för kulturen.

Metoder och koncept

Det finns massvis med metoder och koncept för att arbeta med förbättring, men även för att etablera en förbättringskultur. Den stora frågan är - hur ska ni veta vad som passar just er organisationskultur? Det är tyvärr omöjligt att svara på utan att ha gjort en grundlig analys av specifika behov och önskade resultat. Därför är det viktigt att i ett tidigt skede jobba med frågeställningar som varför ska vi förbättra något, vad är målet med förbättringen och vilka ska vara involverade? Utgå även från hur arbetar vi tillsammans idag och hur vill vi att arbeta i framtiden? Även ur den här aspekten är helhetsperspektivet viktigt.

Låt till exempel inte er verktygslåda för förbättring bestämma hur ni ska arbeta - låt istället verktygslådan fyllas med innehåll som matchar era övergripande syften och målsättningar. Titta på flera olika metoder och verktyg och skapa en förståelse om vad som kan passa in i just er organisation. Det har visat sig vara framgångsrikt att kombinera olika metoder och verktyg då de kan komplementera varandra.

I syftet att bygga en välfungerande förbättringskultur är det också viktigt att komma ihåg att det ofta tar lång tid. Erfarenheter och kunskap måste byggas grunden med rätt hjälpmedel och verktygslådan måste successivt fyllas i en takt som passar just er. Med tiden kommer ni på så vis få en bred kunskapsbas som främjar er kultur.

”Satsa på metoder och verktyg som är rätt för just er verksamhet”

Tips för metoder och koncept:

Lean, Six Sigma och Agilt är tre koncept som går ut på att minimera kvalitetsbrister och kostnader samtidigt som effektivitet och kundnöjdhet ökar. Vill du veta mer om dessa koncept och hur du kan implementera dem i din verksamhet för att skapa en välfungerande förbättringskultur? Kontakta oss på CANEA!

Engagerade medarbetare

Lås oss vara ärliga - du och dina medarbetare är organisationens viktigaste tillgång. För att en förbättringskultur ska rota sig krävs därför koncept som ger en meningsfull delaktighet för alla involverade. Alla individer är olika och det finns en stor variation på huruvida engagemang kommer naturligt. Vissa personer är drivna i grunden, medan andra kräver tydliga syften och målsättningar för att engagera sig. Därför är det viktigt att se till att alla involverade är medvetna om varför kulturen är viktig och på vilket sätt respektive medarbetare kan vara med och påverka. Den här typen av initiativ skapar över tid en organisationskultur som enklare kan acceptera och dra nytta av förbättringar. Självfallet - informationsmöten och rapporter

behövs, men det är inte vad som skapar engagerade medarbetare. Det är viktigt att komma ihåg att kommunicera på ett sätt som alla förstår och kan relatera till, och att flera olika perspektiv vävs in i arbetet - inte bara att "ledningen informerar".

Utan engagerade medarbetare blir det tyvärr svårt, kanske helt omöjligt, att skapa en välfungerande förbättringskultur. Den här aspekten hänger mycket ihop med ledarskapet i organisationen - om ledarnas engagemang tryter, hur ska då resterande medarbetare hitta motivation för att vilja förändras?

”En organisation som tror på förändringen kommer att lyckas.”



Tips för engagemang:

- Autonomy: jag kan påverka verksamheten och min egen situation.
- Mastery: jag kan bidra med min expertis.
- Purpose: vad är syftet med att jag är med i förbättringsarbetet?

05

”Systemstöd och struktur är organisationens ramverk”

Systemstöd och struktur



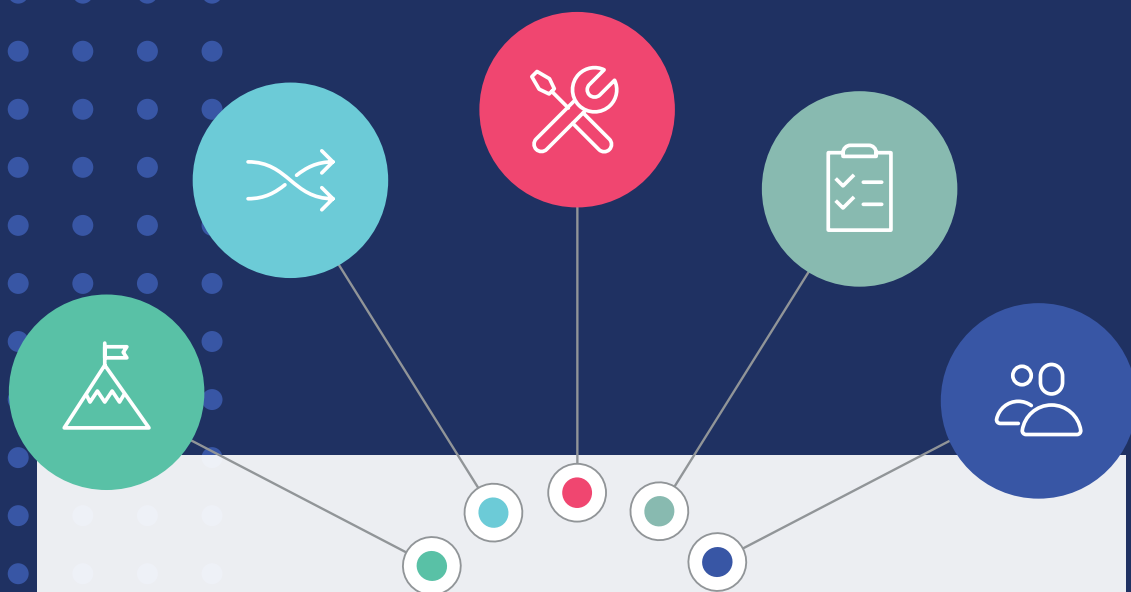
Tips för organisationsstruktur

- Skapa forum för utveckling och utbildning för inom förbättringsinitiativ. Det gör att fler förstår varför organisationen utvecklas i en viss riktning. Sätt ihop tvärfunktionella förbättringsteam som kompletterar varandra
- ju fler erfarenheter och kunskapsområden, desto bättre helhetsperspektiv får hela organisationen.

För att en organisation ska vara välfungerande behövs struktur och ramar för arbetssätt och processer, mål, uppföljning och åtgärder. Så, vad krävs för att lyckas med strukturen i organisationen?

Svaret är att alla organisationer som jobbar med förbättring behöver ett IT-stöd som hjälper till med att digitalisera, realisera och följa upp strategier i verksamheten. Här kan till exempel CANEA ONE vara lösningen - ett system som gör att ni kan förverkliga strategier och stärka er konkurrenskraft, genom bättre efterlevnad, enkelhet, systematik, överblick och lärande. Se IT-stödet och strukturen som skelett i organisationen. Det gör det enklare för er att specificera åtgärder, krav och mål för alla som är involverade i förbättringsinitiativen, som på sikt ska lägga grunden för förbättringskulturen. Dessa bitar är avgörande för huruvida era förbättringsinitiativ når sin fulla kapacitet.

Systemstöd och struktur är även en ytterst viktig del av dagens arbetsmiljöer, där hybrida kontor verkligen slagit igenom. Genom en tydlig struktur och rätt hjälpmedel kan ni säkerställa att medarbetare kan sköta sitt arbete även i en mer mobil miljö, med uppdaterad data och information i realtid. Här kan IT-stöd med fördel användas för att skapa trygghet, enhetlighet, spårbarhet och ständig tillgänglighet för hela organisationen.



Sammanfattning

Som du märker - att etablera en förbättringskultur i organisationen är inget lätt arbete. För att lyckas krävs analyser, förståelse kring processer och arbetssätt, anpassade förbättringskoncept, rätt ledarskap, utbildning och IT-stöd. Och, var så säker - ni kommer uppleva toppar och dalar inom alla områden.

Förbättring kräver tålamod och tid. Det finns nog inte en enda organisation som har lyckats etablera en förbättringskultur utan motgångar, tvivel och bristande fokus från organisationen. Det gäller därför att låta förbättringsinitiativen leda vägen mot en framgångsrikt och varaktigt kultur som bottnar i gemenskap, övertygelse och beslutsamhet.

Vi på CANEA har över 25 års erfarenhet av att driva förbättringsarbete och vi erbjuder dessutom heltäckande utbildningar för över 4000 personer varje år. Vill du veta mer om detta eller ta reda på hur vårt IT-system CANEA ONE hjälper din organisation med verksamhetsutvecklingen? Tveka då inte att kontakta oss!

Vi hjälper organisationer att
växa och nå sin fulla potential
inom verksamhetsutveckling.

→ Konsulttjänster

→ IT-lösningar

→ Utbildningar