

Problemformulering och potential

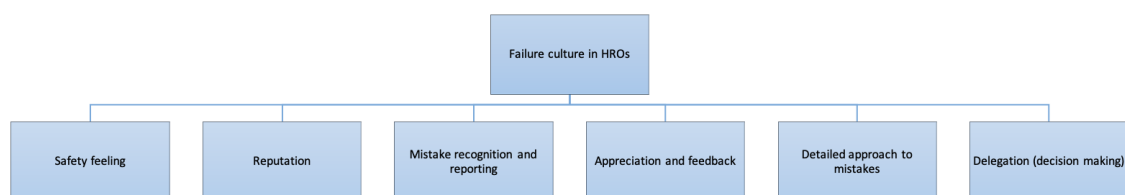
Företag kan dra värdefulla lärdomar av sina misstag och fel och använda dem för sitt förbättringsarbete och därigenom kvalitetsutveckling. En positiv felkultur är dock en nödvändig förutsättning. High Reliability Organisations (HRO: s) är kända för sina effektiva sätt att hantera och använda misstag och fel som potential för förbättringar. Genom att ställa in HRO: s sätt att hantera fel som standard, kan felkulturen i andra företag mätas och förbättringsmöjligheter hittas.

Syftet med uppsatsen var därmed att först undersöka felkulturen (med variablerna kön, arbetstitel (chefer/ medarbetare) samt arbetslivserfarenhet), med hjälp av HRO-standarder i en organisation som är certifierad med ISO 9001: 2015 och därmed arbetar med kontinuerlig förbättring. På grundval av resultaten var syftet vidare att hitta förslag på förbättringsmöjligheter inom felkulturen, som kan användas i organisationens förbättringsarbete.

Teorier och metoder

Studien bygger på ett deduktivt resonemang och en kvantitativ metod. Den börjar med en teoretisk bakgrund som används som bas följt av fyra hypoteser, där hypoteserna bevisas med statistiska test. Studien genomfördes på ett tyskt medelstort företag.

Den teoretiska bakgrunden byggde på teorin om kvalitetsteknik och ständig förbättring tillsammans med vikten av organisationskultur, avvikelshantering och "Lean-tänkandet". Teorin visade i sin helhet kopplingen mellan kvalitetsutveckling och vikten av en positiv felkultur. Med hjälp av teorin, och i synnerhet de fem principerna som HRO: s arbetar utefter, skapades en modell för att mäta felkulturen i en organisation. Modellen är indelad i sex kategorier och består av anslutande frågor som ställdes i en webbenkät. Kategorierna översattes till index genom att lägga ihop frågorna tillsammans för att möjliggöra statistiska analyser. Det interna reliabilitetstestet/ tillförlitlighetstestet (Chronbachs Alpha) bevisade indexen som tillförlitliga och därmed stödde modellen.

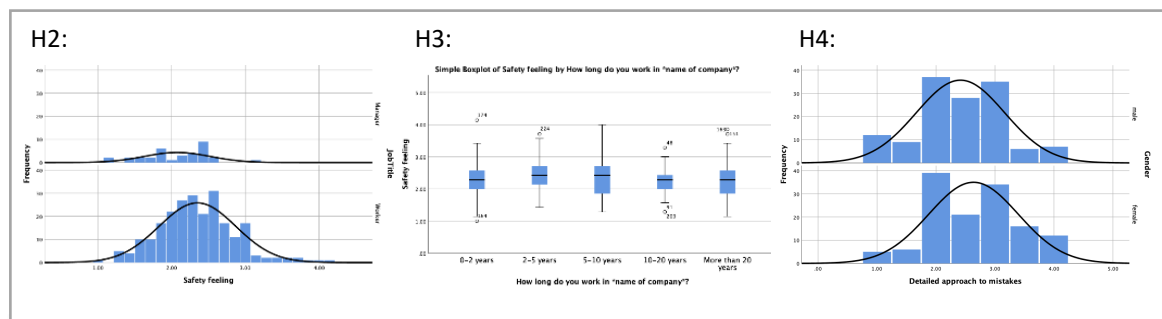


Statistiska tester som korrelationstester användes för att beskriva nivån på samband och förhållanden mellan kategorierna och variablerna kön, chefer/ medarbetare och arbetslivserfarenhet. Resultaten av hypotestesterna förklarades som representativ för hela befolkningen när en konfidensnivå på 95% uppnåddes.

Resultat och kunskapsbidrag

Urvalet var representativt med 290/958 deltagare vad avsåg ålder, könsfördelningen av chefer/ medarbetare och arbetslivserfarenhetsfördelningen i organisationen.

Hypoteser		Statistiskt bevisar för:
H1: Generell undersökning av felkultur i företaget	H0: uppnår ej HRO:s felkultur	Safety feeling, Reputation, Mistake recognition and reporting, Appreciation and Feedback, Detailed approach to mistakes, Delegation (decision making)
	H1: uppnår HRO:s felkultur	
H2: Skillnad mellan chefer och medarbetare	H0: ingen skillnad	Reputation, Appreciation and Feedback
	H1: bättre felkultur hos chefer	Safety feeling, Mistake recognition and reporting, Detailed approach to mistakes, Delegation (decision making)
H3: samband mellan mer och mindre erfarna medarbetare	H0: inget samband funnet	Safety feeling, Reputation, Mistake recognition and reporting, Appreciation and Feedback, Detailed approach to mistakes, Delegation (decision making)
	H1: samband funnet	
H4: Skillnad mellan könen	H0: ingen skillnad	Safety feeling, Reputation, Mistake recognition and reporting, Appreciation and Feedback,
	H1: sämre felkultur hos kvinnor	Detailed approach to mistakes, Delegation (decision making)



Baserat på resultaten från analyserna kunde förslag till förbättringar för det undersökta företaget lämnas. Till exempel genom att öva coachning katan kan cheferna visa och överföra sitt sätt att arbeta till sina medarbetare, eftersom betydande skillnader sågs mellan de två grupperna. Skillnader mellan könen skulle kunna elimineras genom empowerment-program. Ytterligare forskning kan analysera varför det uppstår skillnader till att börja med.

Kunskaper för omvärlden

Studien ger insikt om felkulturen i ett medelstort tyskt företag. Studien visar vidare att ett företag som arbetar med kontinuerliga förbättringar inte nödvändigtvis uppfyller felkulturen i enlighet med HRO-standarder. Dessutom visar den att vissa kriterier för felkultur är uppfyllda till högre grad än andra, samt att det återfinns skillnader mellan könen och arbetstitel (chefer/ medarbetare) i förhållande till felkultur.

Detta upplyser arbetet med ständiga förbättringar och stabila processer och deras resultat utifrån ytterligare en synvinkel. Om olika grupper hanterar fel på olika sätt i ett företag ger det ytterligare förbättringsmöjligheter inom det kontinuerliga förbättringsarbetet med fokus på dessa skillnader och variationer.

Denna insikt kan användas i jämförbara företag då resultaten har bevisats statistiskt. Erfarenheten kan användas både teoretiskt och praktiskt. Den skapade modellen, tillsammans med frågeformuläret, kan användas praktiskt för att mäta felkulturen i en organisation. Resultaten av detta arbete kan användas som en möjlig baslinje för företag av liknande storlek för att se närmare på dessa aspekter. I allmänhet är skillnaderna mellan kön och chefer/ medarbetare och inflytandet på felkulturen intressant att undersöka vidare, eftersom detta verkar saknas i befintliga teorier av kvalitetsteknik. Orsakerna till skillnaderna skulle vara ett nästa steg att undersöka närmare.