

GUIDE FÖR KVALITETSANSVARIGA

# Så framtidssäkrar du ditt kvalitetsledarskap

---

Roller, färdigheter och strategier  
för att stärka din organisation

# Innehållsförteckning

**01.** Vad innebär ledarskap?

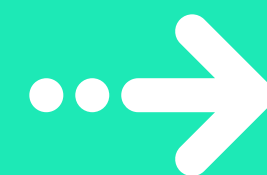
**02.** Framtidens utmaningar måste antas redan nu

**03.** Utveckla din kompetens för morgondagens utmaningar

**04.** Framtiden är redan här – gör dig redo för AI

**05.** Fyra strategier för att stärka ditt kvalitetsledarskap

**06.** Hemligheten bakom organisatorisk excellens

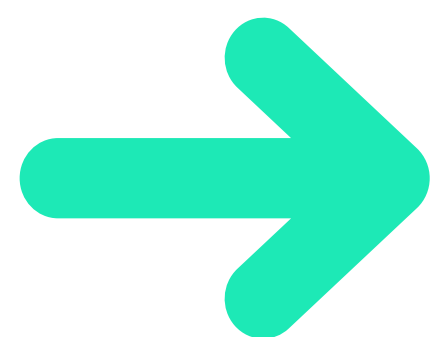


**CANEA – din partner för kvalitetsledning**

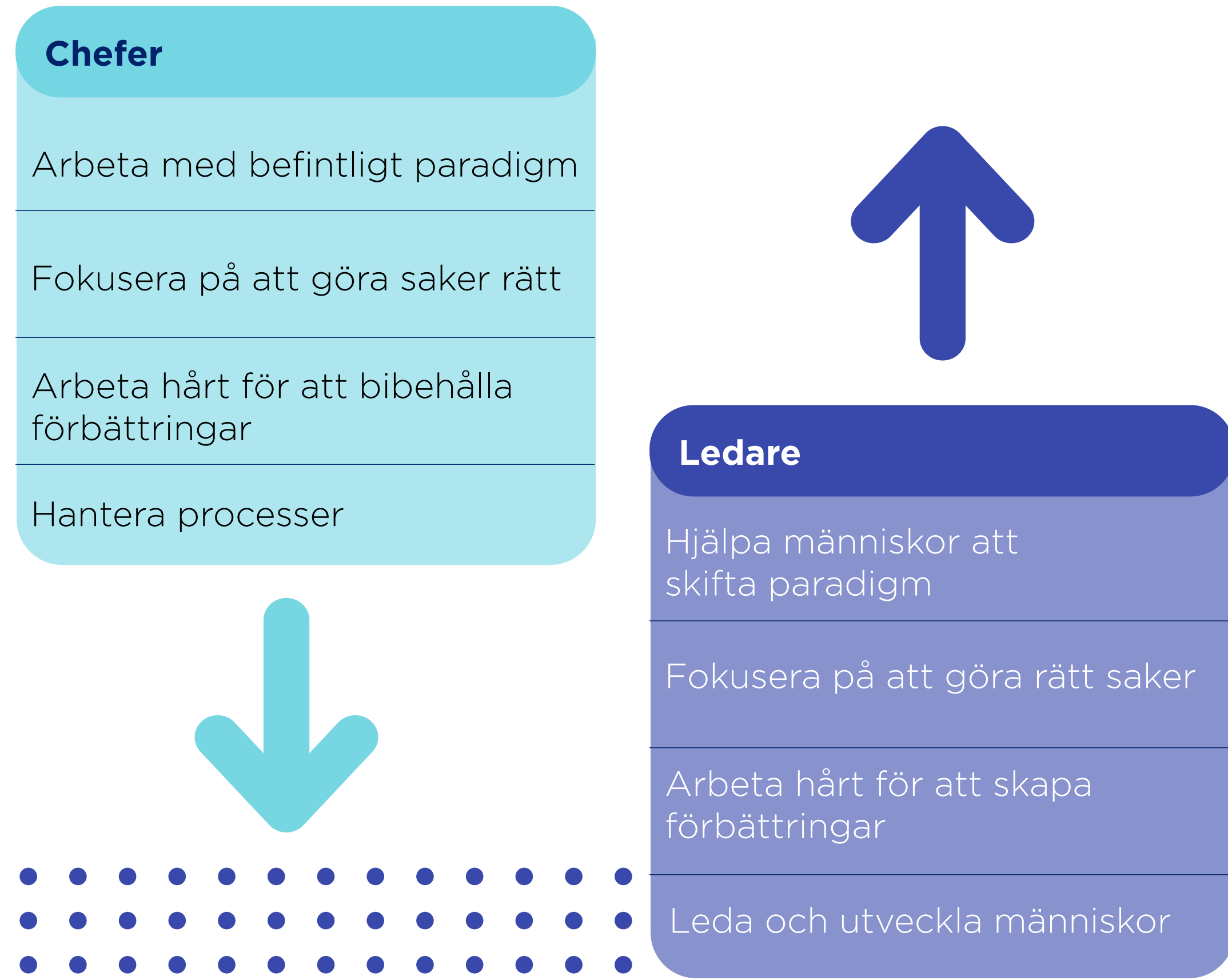
# 01

## Vad innebär ledarskap?

Enligt American Society for Quality definieras ledarskap som att styra och leda ett projekt, en grupp människor eller en organisation. Det är inte enbart ett ansvar för företagsledningen, utan en aktivitet som kan utövas av alla som är intresserade av företagets framgång.



Det är stor skillnad mellan att vara chef över och att leda en organisation. ASQ beskriver skillnaderna på följande sätt:



Det betyder alltså att kvalitetsledarskap avser de personliga egenskaper och beteenden hos en individ som inspirerar, vägleder och påverkar andra på ett positivt sätt.

På organisationsnivå innebär kvalitetsledarskap de kollektiva ledarskapsmetoderna och den organisationskultur som främjar en produktiv, innovativ och inkluderande miljö. Kvalitetsledarskap påverkar också ditt varumärkes rykte och förtroendet för de produkter och tjänster du levererar.

För att lyckas med att utveckla kvalitetsledarskapet och din roll som kvalitetsledare är det viktigare än någonsin att hantera dagens utmaningar och att förutse hur framtida kvalitetsledningssystem kommer att se ut.

# O2

## Framtidens utmaningar måste antas redan nu

CANEA har identifierat de mest kritiska utmaningarna som kvalitetsledare måste ta itu med:

### 1 **Ökande krav från organisationer och myndigheter**

Varje år kommer tusentals nya eller uppdaterade förordningar, och vi förutspår att antalet bara kommer att öka. Till exempel omfattar Code of Federal Regulations i USA branscher som hälso- & sjukvård, livs- & läkemedel, transport, arbete & sysselsättning, energi, finansiella tjänster och teknik. I Europa har man nyligen fastställt de första globala standarderna för AI. Det blir en ännu större utmaning att hantera och följa regelverk, att effektivt övergå till ständiga förbättringar och att dra nytta av digitalisering och innovation.

### 2 **Skyddet av kunskap och säkerställandet av information**

CANEA:s rapport, "Ledningssystem i svenska organisationer", visar att en alltmer mobil och global arbetsstyrka innebär stora säkerhetskrav på organisationer, kvalitetsledare och ledningssystem. Den visar också att det finns en växande oro för att vi människor med alla våra brister är den svaga länken. Och att förstärkt cyberresiliens i kombination med ökad utbildning när det gäller att implementera internationella standarder som ISO 27001 för informationssäkerhet, cybersäkerhet och integritetsskydd hjälper organisationer att skydda sina immateriella tillgångar.



### 3 Hur man stoppar kunskapsstappet och får full utväxling på innovation

En åldrande befolkning och stora pensionsavgångar påverkar också arbetsstyrkan. Att minska och hantera beroendet av nyckelpersoner, snabba upp introduktionen av nya medarbetare och implementera värdedrivna och tvärfunktionella roller genom att länka samman silostrukturer är några av de frågor som du måste hantera på organisationsnivå. Sådana kunskapsluckor kan kompletteras eller ersättas hjälp av digital transformation och teknik som AI.

### 4 Förnya kvalitetsledningssystem och bli mer agil

Det är nödvändigt att anpassa traditionella kvalitetsledningssystem för att möta kraven i en snabbt föränderlig värld. Genom att skapa flexibla, skalbara och smidiga strukturer och system, som kan utvecklas tillsammans med din organisation, kan du skapa en hållbar kvalitetsprestanda.

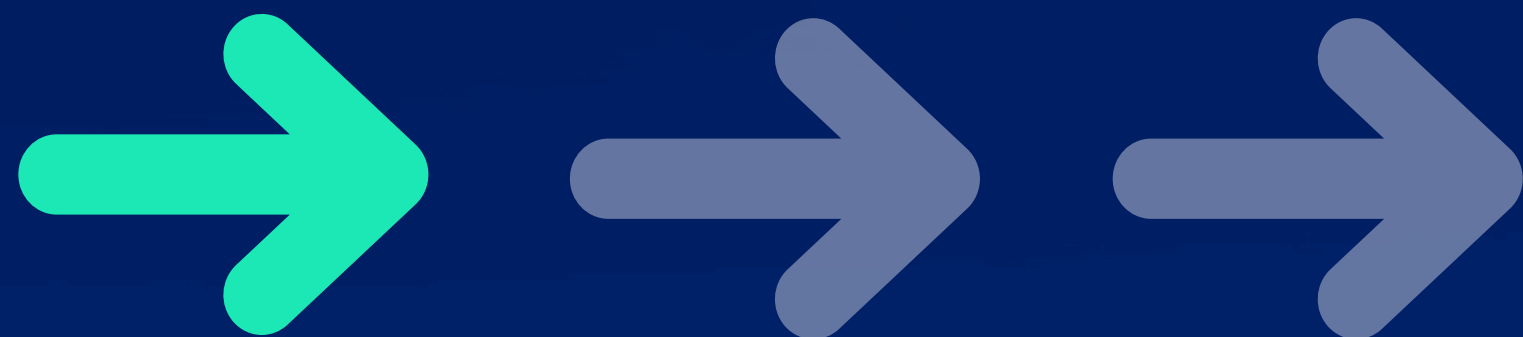


# Så,

hur kan du och din organisation hantera dessa utmaningar?  
Vi kommer att titta närmare på de färdigheter som krävs för att möta dem, strategier för att stärka kvalitetsledarskapet, hur man kan utnyttja AI och standarder samt hur man uppnår organisatorisk excellens.

# 03

## Utveckla dina färdigheter för framtidens utmaningar



Vilka färdigheter är viktiga för att effektivt förbereda sig för dessa utmaningar och för att rusta ditt framtida ledningssystem? Att utvecklas som kvalitetsledare innebär att du utvidgar din roll till inte bara en utan flera angränsande roller. Dessa roller med tillhörande färdigheter inkluderar:



## Strategisk tänkare: visionär och realist

**Prognoser och visioner:** Förstå och förutse marknadstrender, tekniska framsteg och kundbehov för att anpassa kvalitetsstrategin i enlighet med detta.

**Strategisk planering:** Utveckla planer som kuggar i den bredare affärsstrategin och säkerställer att varje kvalitetsinitiativ ökar affärsvärdet.

**Resursfördelning:** Effektiv resursfördelning för att balansera uppfyllandet av gällande kvalitetsstandarder och investeringar i framtida förbättringar.



## Analytisk tänkare: problemlösare och förbättringsledare

**Diagnos och analys:** Identifiera grundorsaker till kvalitetsproblemen med hjälp av kvantitativa och kvalitativa analystekniker, till exempel six sigmas DMAIC-metod (Definiera, Mäta, Analysera, Förbättra, Kontrollera).

**Lösning utveckling:** Utforma och implementera innovativa lösningar som förbättrar både produktkvaliteten och effektiviteten i verksamheten. Vilket ofta kräver ett tvärfunktionellt samarbete för att säkerställa att lösningarna är genomförbara och effektiva.

**Mätning av prestanda:** Ta fram mätvärden och fastställ riktmärken för att övervaka implementerade lösningars effektivitet och vägleda fler förbättringar.







## Förändringsagent: påverkare och kulturell förkämpe

**Kulturellt ledarskap:** Främja en kvalitetscentrerad kultur som värdesätter ständiga förbättringar och öppen kommunikation. Detta inkluderar kulturella hinder för förändring och att säkerställa att kvalitetsvärdena integreras i organisationens DNA.

**Engagemang från intressenter:** Kommunicera med och sök stöd från alla nivåer i organisationen, från högsta ledningen till de anställda i frontlinjen. Detta inkluderar att hantera förväntningar.

**Implementering av förändring:** Utforma och hantera förändringsprocessen genom att använda strukturerade metoder som ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement) eller Kotters 8-steps förändringsmodell för att vägleda genomförandet av kvalitetsförbättringar.



## Compliance-specialist: rutinerad expert

**Regulatoriskt kunnande:** Håll dig uppdaterad med relevanta branschregler och standarder, förstå hur de påverkar olika aspekter av verksamheten samt omvandla dessa krav till användbara processer.

**Systemdesign och revision:** Utveckla och underhålla ett effektivt kvalitetsledningssystem som uppfyller och överträffar lagstadgade krav. Vilket inkluderar att genomföra regelbundna revisioner och utvärderingar för att säkerställa kontinuerlig efterlevnad.

**Riskhantering:** Identifiera potentiella områden med risk för bristande efterlevnad och genomför förebyggande åtgärder. Detta innebär också att utbilda personal när det gäller krav på efterlevnad för att minska riskerna förknippade med bristande efterlevnad.



# 04

## Framtiden är här — gör dig redo för AI

Den hastighet med vilken AI kan generera text och bild vid promptning är både inspirerande och skrämmande. Tänk dig nu AI tillämpad på morgondagens ledningssystem; till exempel prediktiv analys av framtida kvalitetsproblem eller grundorsaksanalys baserad på komplexa datastrukturer. Eller så föreslår AI uppdateringar och tillägg till det befintliga ledningssystemet baserat på förändringar i standarder och regelverk. Eller så påskyndar och kompletterar AI team-medlemmarnas och chefernas tidskrävande

onboarding-arbete.

Standarder ger vägledning och bedömer om ditt ledningssystem är redo för AI, innovation eller andra frågor som till exempel informationssäkerhet. Här är tre standarder som hjälper dig att utnyttja AI, hantera innovationshastigheten och skydda din företagsinformation.

### **ISO/IEC 42001 AI Management System**

Standarden specificerar krav för att etablera, implementera, underhålla och kontinuerligt förbättra ett ledningssystem för artificiell intelligens(AIMS). Om du tillhandahåller eller använder AI-baserade produkter eller tjänster, säkerställer det en ansvarsfull utveckling och användning av AI-system. AI innebär utmaningar, till exempel etiska frågor, transparens, och kontinuerligt lärande. Denna standard beskriver ett strukturerat sätt att hantera risker och möjligheter som är förknippade med AI, samt balanserar innovation och styrning. (källa: [www.iso.org](http://www.iso.org))

Karl Hedman, Area Manager hos CANEA, sammanfattar:

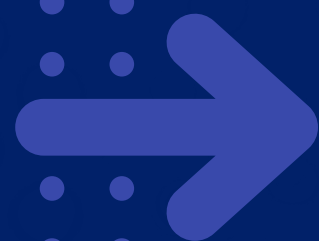
**Även om AI skapar och förändrar agila företag i snabb takt är det fortfarande så att innovation skapas när smarta människor sitter i samma rum och diskuterar verkliga utmaningar”**

## ISO/IEC 56000-serien för innovationsledning

ISO 56000 kan hjälpa dig att hitta vokabulären, dela definitioner och förstå vad innovation betyder för ditt företag. ISO 56002 ger vägledning vid byggandet ett ledningssystem för innovation och ISO 56001 omfattar kraven för ditt innovationsledningssystem. (källa: [www.iso.org](http://www.iso.org))

## ISO/IEC 27001 och 27002 för hantering av informationssäkerhet

Standarden ger vägledning om informations- och cybersäkerhet samt integritetsskydd. Den hjälper organisationer att bli riskmedvetna samt identifiera och åtgärda svagheter i såväl riskhantering som cyberresiliens samt att uppnå operativ excellens. 27002 täcker aspekter relaterade till åtkomstkontroll, kryptografi, personalsäkerhet och incidentberedskap.



## Standarder – ett sätt att komma vidare

Standarder kan vara en möjlighet om man använder dem till sin fördel och drar nytta av deras vägledning. Som visionär kvalitetsledare bör du se bortom den nödvändiga byråkrati som krävs för att uppfylla dem. Genom att utforska och utnyttja den kunskap som finns inbyggd i dem kan du bli effektivare och både vinna förtroende och konkurrensfördelar. Det är alltid en bra idé att börja med att utvärdera nuvarande situation och utifrån denna utveckla en plan för att använda standarder som en hävstång för att uppdatera QMS.

# 05

## Fyra strategier som stärker ditt kvalitetsledarskap

Nu när vi har tittat på utmaningar och framtiden för AI, finns det fortfarande frågor att ta ställning till när det gäller ditt varumärke. Nästan varje dag ser vi rubriker om produkter som har sluppit igenom kvalitetskontrollen och skapat en virvelvind av dålig publicitet. Eller nyheter om cyberattacker och incidenter. Kundernas förtroende för kvaliteten på dina produkter eller tjänster, som det tagit år att bygga upp, kan förstöras på bara ett ögonblick.

Här är de strategier vi rekommenderar för att positionera din organisation, och dig själv, som ledande när det gäller kvalitet.

### 1 Tillämpa system baserade på värderingar

Företagets värderingar och kvalitetsengagemang är grunden för att säkerställa kvaliteten och skapa förtroende hos dina interna och externa kunder. Du måste förstå var kvalitet hamnar i din organisations och dina kunders värderingssystem, liksom länders och offentliga myndigheters dito. Värderingar som transparens när det gäller processer och tillverkningsmetoder, samt vid inköp av råvaror och komponenter, är beroende av processerna för kvalitetskontroll. Att implementera robusta processer för kvalitetskontroll i hela leveranskedjan är därför av avgörande betydelse. Det omfattar regelbundna inspektioner, tester och övervakning för att identifiera och åtgärda eventuella problem omedelbart.





## 2 **Kommunicera, kommunicera, kommunicera**

Det gäller att kommunicera och vara transparent. Att undanhålla information om kvalitetsproblem skapar bara misstro på marknaden, så kommunicera regelbundet vad du gör för att förbättra kvaliteten. Men inte bara när det är problem – kommunicera med dina kollegor, interna intressenter, kunder, partner och leverantörer för att visa ditt företags kvalitetsengagemang.

## 3 **Vårda kund- och leverantörsrelationer**

Med ett robust system för kundåterkoppling, garantier och klagomål fångar man upp frågor som kräver korrigerande åtgärder. Att uppmuntra till återkoppling är också en del av transparensen. En lyhörd och effektiv kundservice som är tydlig i sin kommunikation skapar trovärdighet. Att arbeta med leverantörer för att säkerställa att de uppfyller relevanta kvalitetsstandarder är avgörande. Det inkluderar revisioner av leverantörer, kontroller av inkommande material, öppen kommunikation och att man delar med sig av bästa praxis. I framtiden kommer det att krävas mer integrerade processer och verktyg för att säkra kvaliteten.

**För såväl erfarna som blivande kvalitetsledare är säkerställandet av företagets kvalitet på en global marknad en strategisk topprioritet. Kvalitet påverkar ditt varumärkes rykte, liksom förtroendet för de varor och tjänster du levererar.**

## 4 **Implementera verktyg för att stödja kontinuerlig förändring**

Traditionella kvalitetsledningssystem måste förnyas. Det innebär en chans att skapa flexibla, skalbara och anpassningsbara ledningssystem som kan utvecklas tillsammans med din organisation, dina processer och kundernas krav och önskemål. Det kan stärka förtroendet för kvaliteten på dina produkter och tjänster. Rätt verktyg kan också utveckla kund- och leverantörsrelationerna, till exempel som att samarbeta kring förbättringsåtgärder, korrigerande åtgärder eller riskhantering.



# 06

## Hemligheten bakom organisatorisk excellens

Din organisations struktur och processer kan vara din värsta fiende ... eller bästa tillgång. Inom din organisation finns kunskap, expertis och förmåga till innovation, och ett systematiskt tillvägagångssätt, i kombination med att "länka amman stuprören", kan förändra den organisatoriska dynamiken till det bättre.

### Hur är er organisation uppbyggd?

Organisatoriska stuprör och stötestenar hindrar effektiviteten, innovationsförmågan och den övergripande prestandan avsevärt. Dessa hinder härrör ofta från vertikal linjestyrning, föråldrade metoder eller fragmenterade kommunikationskanaler. Vår erfarenhet visar att en genomsnittlig organisation kan spara cirka 15 % av omsättningen om de åtgärdar dåliga arbetsmetoder och suboptimerade arbetsflöden mellan avdelningar.

ISO 9001 kan hjälpa dig att förflytta organisationen från en vertikal till en horisontell matris och tillämpa ett processtänkande i stället för ett perspektiv som bara omfattar funktioner. Standarden utgör ett ramverk för att förbättra processeffektiviteten, liksom produkterna och deras kvalitet, vilket förbättrar kundnöjdheten. Med ISO 9001 kan du säkerställa att arbetssätt och aktiviteter är sammankopplade med och anpassade till organisationens strategiska mål och viktiga indikatorer.

**Vår erfarenhet visar att en genomsnittlig organisation kan spara cirka 15 % av omsättningen om man åtgärdar arbetsmetoder och suboptimerade arbetsflöden mellan avdelningar.**

## Checklista för att göra ditt företags kunskap till en tillgång

När processerna är på plats är det lika viktigt att fånga upp och sprida intern kunskap inom organisationen. Här är en användbar checklista för kvalitetsledare:

- ✓ **Samla information** – Kasta ett brett nät för att hitta nya och bättre arbetsmetoder. Se till att praktiska och innovativa metoder fångas upp, konceptualiseras och sprids och integrera insikterna i ledningssystemet.
- ✓ **Kommunicera och utbilda** – Överför kunskap till praktisk kompetens, så att alla team-medlemmar förstår och kan tillämpa de nya metoderna.
- ✓ **Underlätta kunskapsöverföring** – Underlätta kunskapsdelning mellan individer och team med hjälp av utbildningstillfällen, workshoppar, diskussionsforum och videor.
- ✓ **Bli förändringsagent** – Driv på införandet av nya metoder för kunskapshantering, som till exempel nya arbetssätt och effektivare verktyg, samt identifiera förbättringsområden och implementera strategier för att förbättra kunskapsdelningen.
- ✓ **Använd verktyg och teknik** – Ditt kvalitetsledningssystem och allt dess innehåll är en av de viktigaste källorna till kunskap. Bygg upp en databas med lärdomar samt använd checklistor och guider för bästa praxis.

# CANEA – din partner för kvalitetsledarskap

Vår guide beskriver utmaningar, roller, strategier, standarder och checklistor för att hjälpa dig att axla morgondagens kvalitetsledarskap. Vägen dit kan förefalla lång, men vi är din partner på vägen.

CANEA strävar efter att bygga en gemenskap för kvalitetsledare och dela med oss av vår expertis och erfarenhet inom ledarskapsutveckling. Vi erbjuder konsulttjänster, utbildningar och IT-lösningar för att hjälpa dig att uppnå dina affärsmål inom områden som digitalisering, strategier och kompetens.

CANEA ONE är vår användarvänliga och flexibla IT-plattform. Den gör det enkelt att hitta och hantera information när det gäller mål, processer och dokument samt att genomföra projekt och utforma arbetsflöden. Systemet är modulärt och kan enkelt integreras i dina andra affärssystem.

Vi erbjuder över 60 utbildningar, bland annat ett flertal ISO-kurser som ISO 14001 interna miljörevisioner, ISO 9001 kvalitetsledningssystem och projektledning.

Kontakta oss för mer information.

