

Kompetenser för effektiv kvalitets- och verksamhetsutveckling och digitalisering

Jason Martin & Mattias Elg

Propia frukostseminarium 6 mars 2019

Introduktion

Pågående HELIX-studier

- Kompetenser i kvalitets- och verksamhetsutveckling: Vad krävs för att arbeta med kvalitets- och verksamhetsutveckling i organisationer?
- Digitaliseringens krav på kvalitets- och verksamhetsutveckling: Hur kan kvalitetsutvecklingsarbete bedrivas för frigöra potentialen i organisationers digitaliseringsinitiativ?

Syfte med dagens seminarium

- Att presentera forskningsresultat
- Diskutera erfarenheter/synpunkter

Innehåll

Presentation: Kompetenser i kvalitets- och verksamhetsutveckling, “kompetensmodellen”

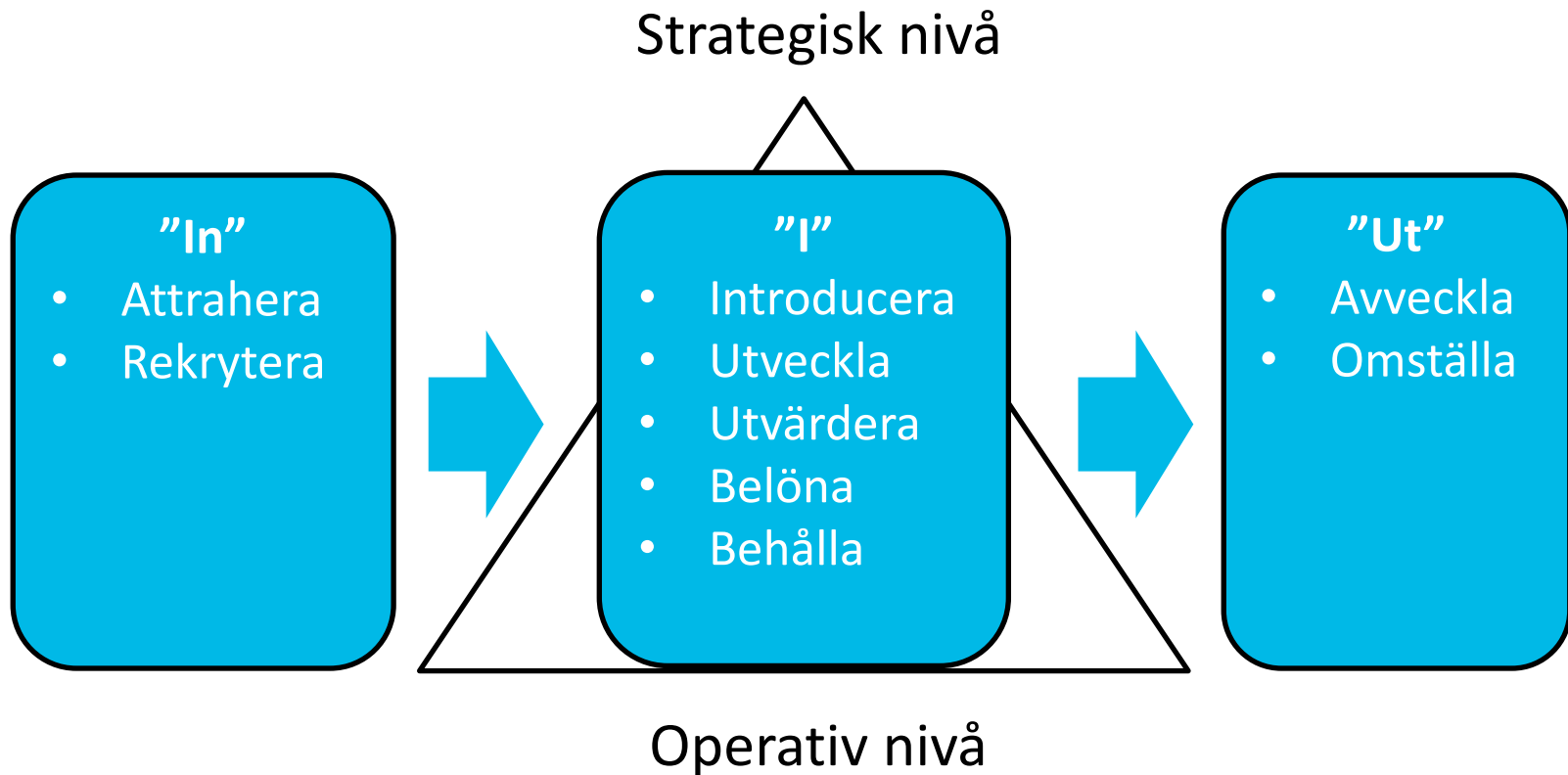
Presentation: Kompetenser i digitalisering

Diskussion: Reflektioner kring kompetenser i kvalitets- och verksamhetsutveckling samt digitalisering

Presentation

Kompetenser i kvalitets- och verksamhetsutveckling

Kompetensförsörjningsprocessen, "In-I-Ut"



Nilsson *et al.*, 2018

Vad är kvalitets- och verksamhetsutveckling?

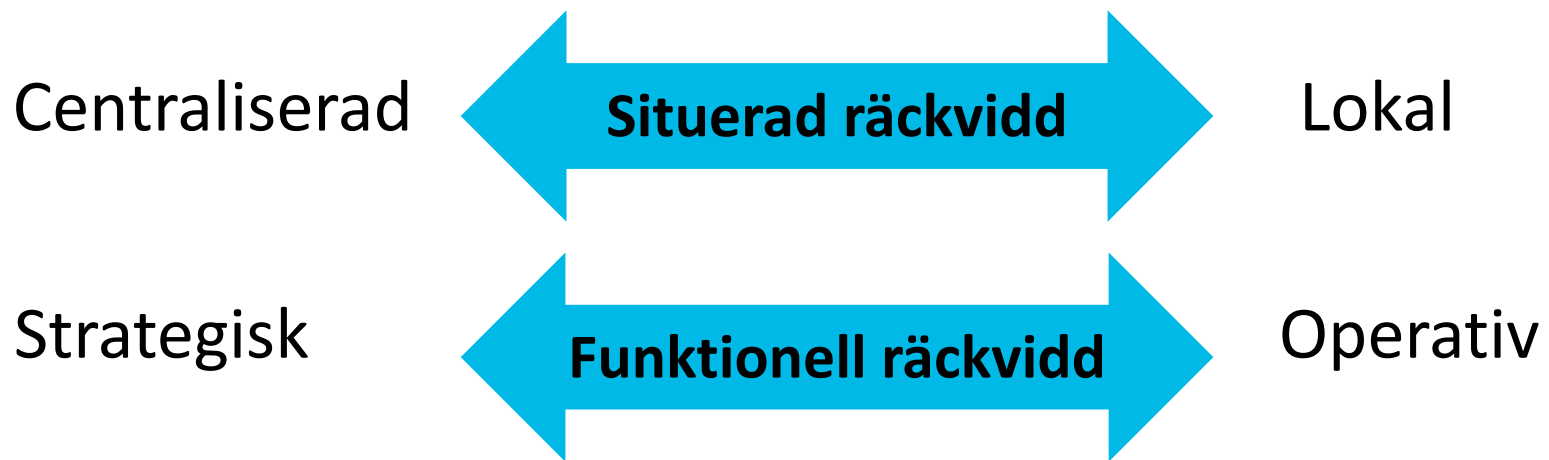
- Systematiserad uppsättning principer, praktiker och tekniker ("organisatorisk funktion").
- Produkt- & tjänstekvalitet med olika kvalitetsdimensioner
- Kundfokus ("kunden i centrum")
 - Processinriktning
 - Baserat beslut på fakta
 - Ständiga förbättringar
 - Delaktighet och teamwork
- Engagerat ledarskap

Kvalitetspraktik eller kvalitetsprofession?

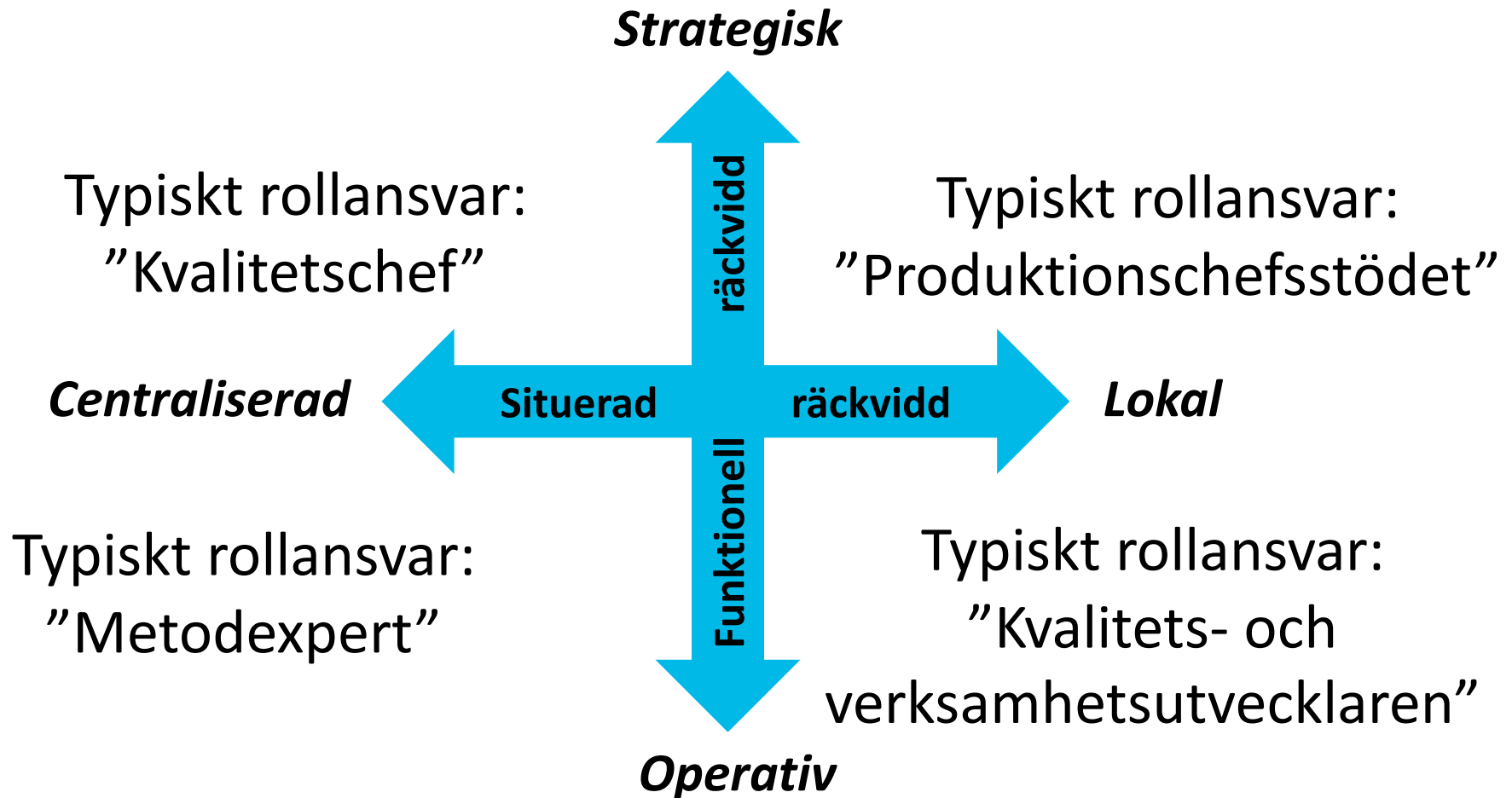
- Legitimitet med kontroll över egna arbetsprocesser och system med handlingsfrihet?
- Intresseorganisationer/organ?
- Etik och värdesystem?
- Standardiserade utbildningar med certifiering/legitimation?
- Sociala system med yrkesidentitet?
- Expertisstatus?
- ”Performativitet” som ger förtroende och tillit?

”Verksamhetens krav” och rollansvar

Omgivning (sociala, fysisk-materiella, kulturella faktorer) och de krav uppgiften/situationen ställer



"Verksamhetens krav" och rollansvar

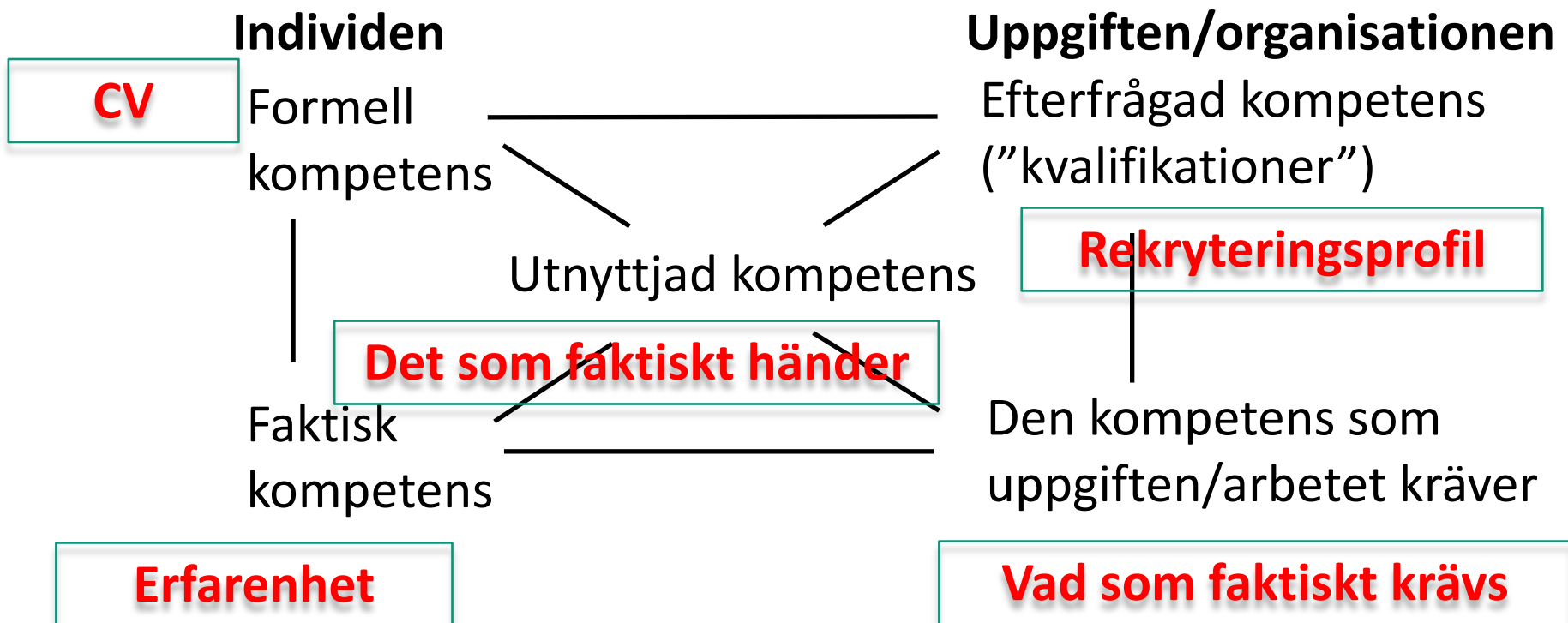


Vad är kompetens?

- En kombination av kunskaper, erfarenheter, vilja och motivation (Docherty)
- Kunskaper, färdigheter, attityder, värderingar och nätverk (Hansson)
- Psykomotoriska, kognitiva, affektiva, personlighet och sociala färdigheter (Ellström & Kock)
- Kunskaper, färdigheter och förmågor (Goldstein & Ford).
"KSAO"

*-Vad man kan göra i en specifik situation
om man får möjligheten!*

Vad är kompetens?



Anpassad från Ellström (1992;1997)

Kompetensdimensioner för kvalitets- och verksamhetsutveckling

Human-
kompetens

Metod- och
process-
kompetens

Konceptuell
kompetens

Kontextuell
kompetens

Kompetensmodellen

Dimension	Kvalitetsutvecklingskomponenter (kunskaper, färdigheter och förmågor)
Humankompetens	• Ledarskap för kvalitet
	• Förändringsledning
	• Kommunikationsförmåga
	• Pedagogisk förmåga
Metod- och processkompetens	• Organisationsspecifika kvalitetskoncept
	• Etablerade verktyg och tekniker för kvalitetsutveckling
	• Standarder och ledningssystem
	• Dataanalys
Konceptuell kompetens	• Kundperspektiv
	• Utvecklings- och innovationsinriktning
	• Teknikens möjligheter och tillämpning (digitalisering)
	• Helhetsförståelse och strategisk förståelse
Kontextuell kompetens	• Erfarenhet av kvalitetsarbete från andra organisationer
	• Erfarenhet av kvalitetsarbete från nuvarande organisation
	• Anpassningsförmåga/"Street smart"

Martin, Elg, Gremyr & Wallo, 2019

Kompetensnivåer

K3, Avancerad kompetens

Kun: Syntes, utveckla nya kunskaper

Fär: Helhetsperspektiv, kontextutv.

För: Självständigt identifiera och definiera problem, mål och uppgifter

K2, Befäst kompetens

Kun: Analys, problematisera, anpassa kunskaper

Fär: Värdera konsekvenser, kontextanpassning

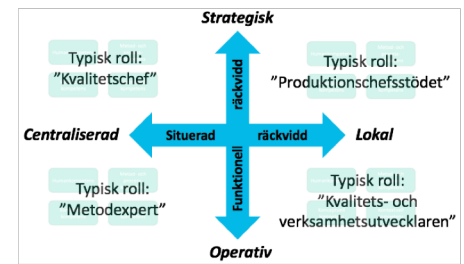
För: Självständigt välja väg, rutin, målformulering

K1, Grundläggande kompetens

Kun: Kännedom, medvetenhet, grunder

Fär: Förstå konsekvenser, situationsanpassning

För: Svara upp och handla utifrån givna ramar och styrda mål och uppgifter, metoder och resultat



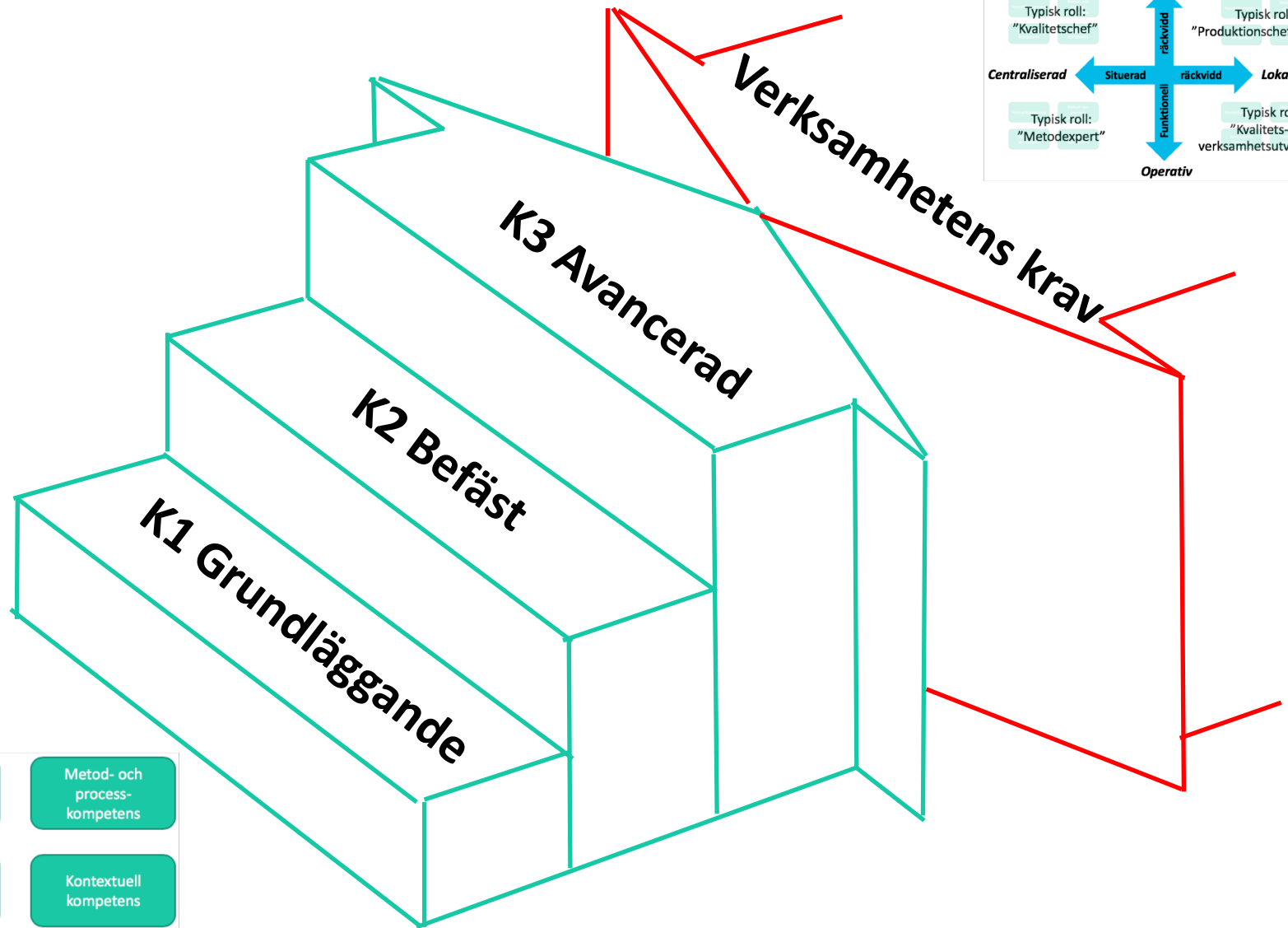
Verksamhetens krav

Verksamhetens krav på roller

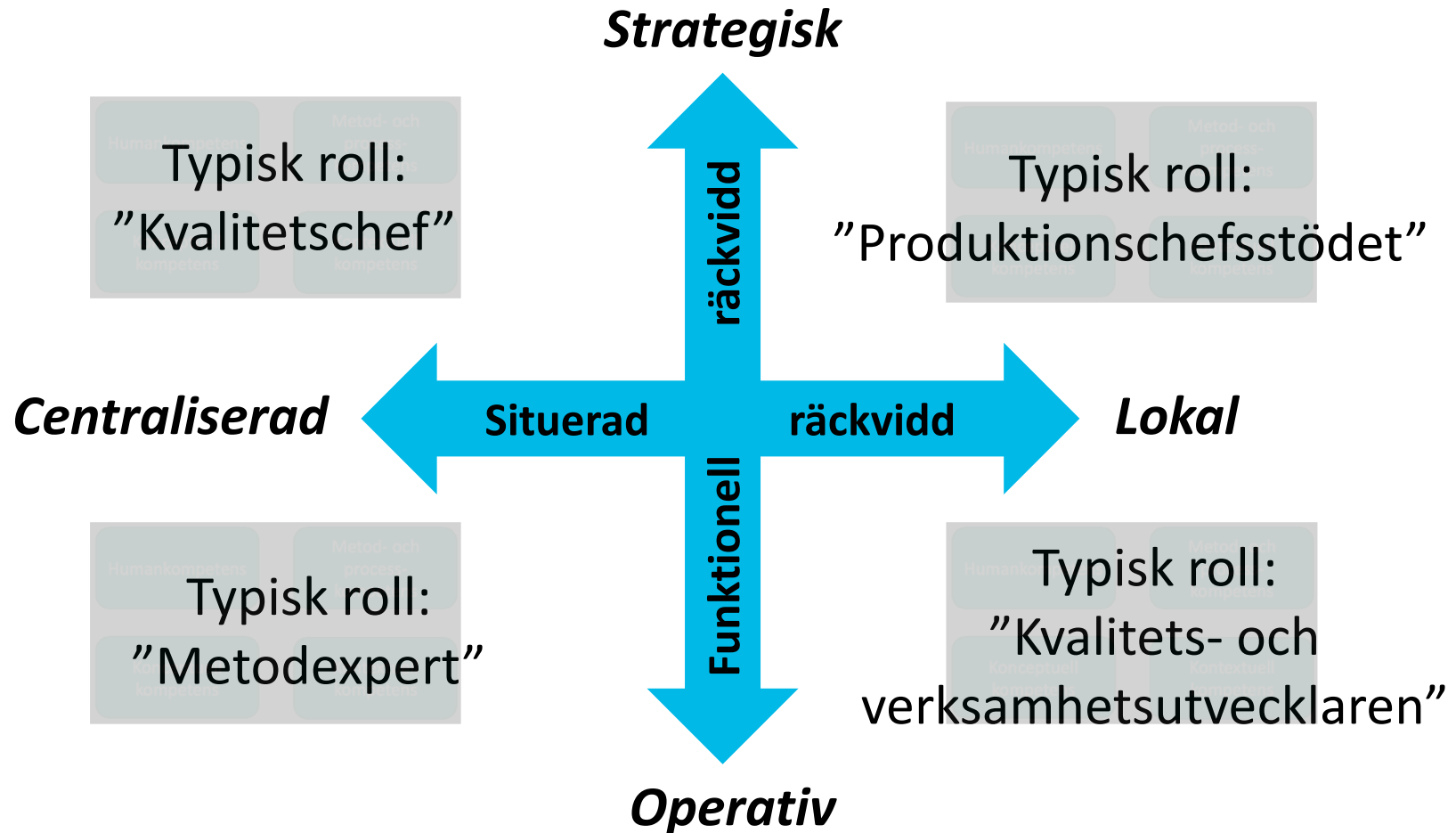
- Omgivning (sociala, fysisk-materiella & kulturella faktorer)
- Uppgift (och den kompetens som den kräver)



Funktionell och situerad räckvidd



”Verksamhetens krav”: situerad och funktionell räckvidd



Presentation

Kompetenser i digitalisering

Studiens metod

- Intervjubaserad studie med nio parter från HELIX
- Tematiserad intervjuguide
 - Vad man lägger i begreppet digitalisering
 - Hur arbetet organiseras
 - Lyckade respektive misslyckade projekt

Varför digitalisera?

Varför digitalisera?



Vad är digitalisering?

Digitalisering – vad är det vi talar om?

”[...] det är ju en ganska stor begreppsförvirring inom detta, med allt ifrån digitalisering och digital transformation och hela den biten.” (Tjänsteman, dec 2018)

”Något automatiserat”

”Förenkling”

”Ändrade arbetssätt”

”Våga tänka i nya banor.”

”Framtiden”

”Teknikutveckling med stöd av algoritmer.”

”Verksamhetsutveckling, inte en teknikfråga.”

Digitalisering – vad är det vi talar om?

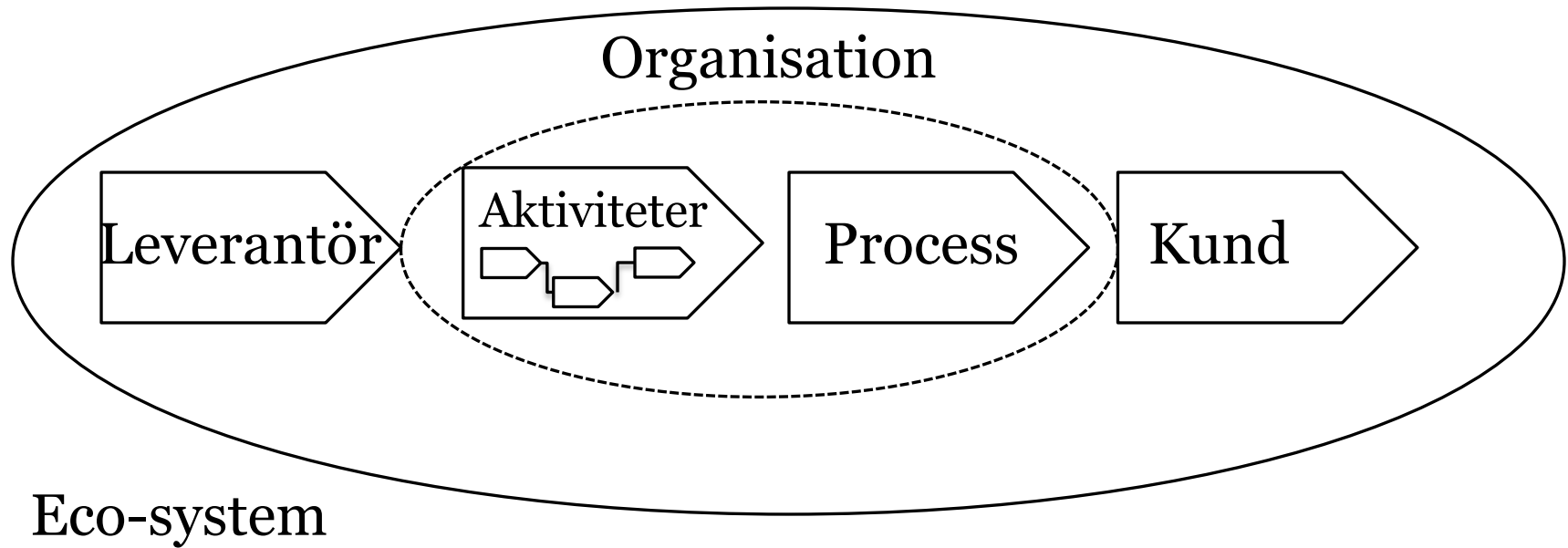
- Verksamhetsutveckling – inte en teknikfråga...
- Vad menas?
- Rimligt?
- Digitalisering - en (förändrings)process, med teknikinslag!
- ...mera en fråga om vad som sätts i förgrund och vad som sätts i bakgrund!

Digitalisering – definitioner

- ...the way in which many domains of social life are restructured around digital communication and media infrastructures
- ...the use of digital technologies to change a business model and provide new revenue and value-producing opportunities
- ...the process of employing digital technologies and information to transform business operations

Nivåer på digitalisering

28



Digitalisering, attityder och förändring

”Så kan konstatera som chef kan man bli förvånad över hur det kommer sig att medarbetare, utanför arbetstid är extremt digitala varelser, som googlar och kommunicerar via appar och sköter vård-, webbhandel och anmälan till ungarnas idrottsaktiviteter och släktvården via mobiltelefonen, men när man kliver in genom dörren och stämplar in på morgonen hos sin arbetsgivare oberoende om det är en privat eller offentlig, ja, då finns inte Google som källa för att svara på frågor, utan då går man till chefen med sin fråga.”

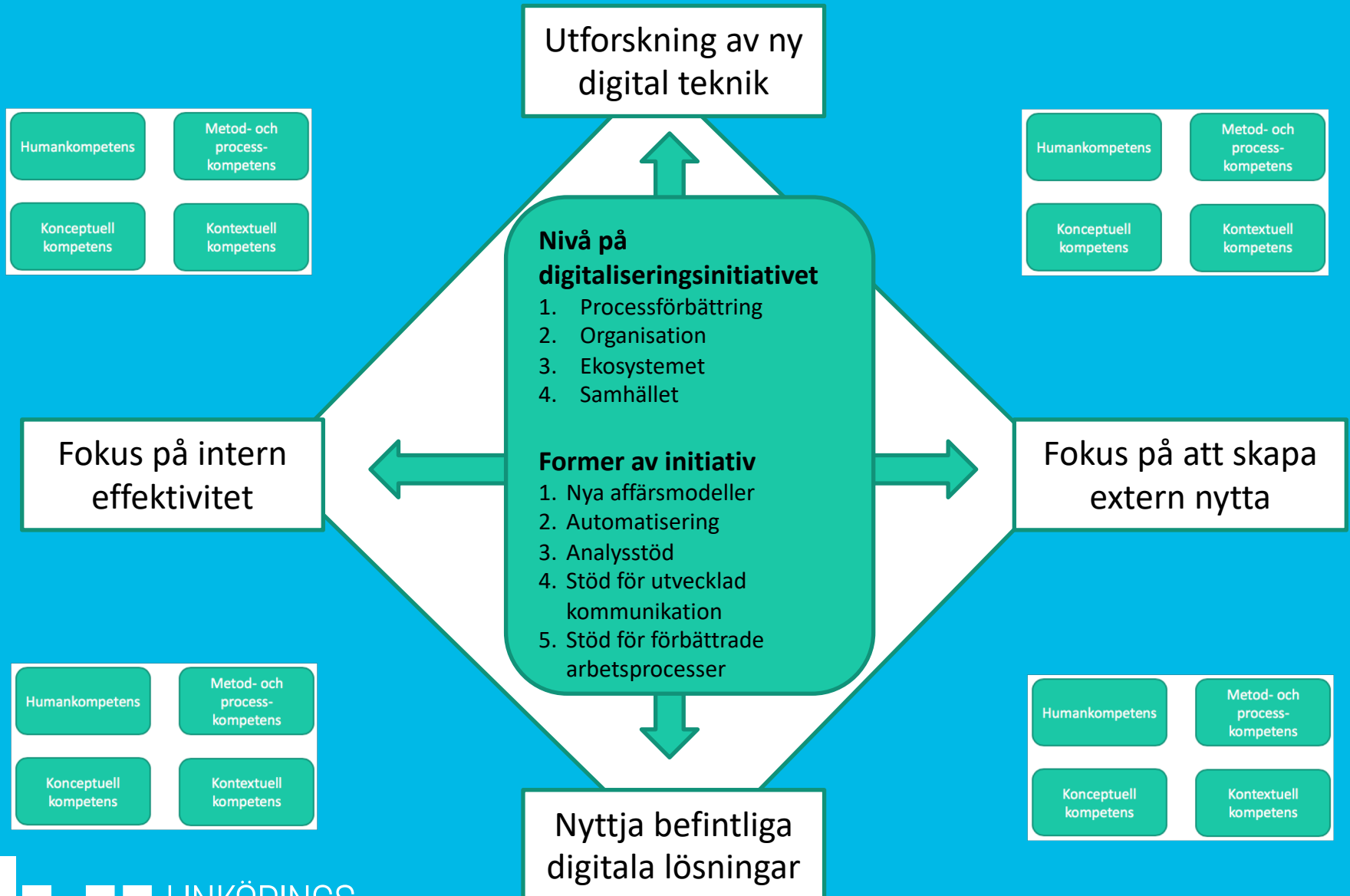
(Ledare i en kommun, dec 2017)

Digitalisering, attityder och förändring

”[...] Man kan inte tänka sig att man skulle ha automatisk kunna göra ett ärende hos socialtjänsten eller ett enkelt standardiserat bygglov, 'för det måste ju handläggas. Ja, men du kunde just låna tre miljoner på banken via mobilen'. Det här fattar inte riktigt jag och jag tror att det handlar lite om begrepps-, avståndstagande mot teknik som inte är självvald.”

(Ledare i en kommun, dec 2017)

Kompetenser i digitalisering – en tyngdpunktsfråga



Jason Martin: jason.martin@liu.se

Mattias Elg: mattias.elg@liu.se

www.liu.se