

QUEST – QUALITY UNDER EVERY STONE TURNED

Vurdering av selskapets evne til å levere etter QUEST-prinsippene

Alle punkter skal gis en score på 1-10 der 1 er «i svært liten grad» og 10 er «helt og holdent».

Målet med vurderingen er å avdekke områder der selskapet har svakheter og potensiale for forbedringer for å bevege seg i en retning av forretningsmessig og operasjonell fortrefelighet (business and operational excellence).

Score kan gis som en egenvurdering i et lederteam eller basert på vurdering fra trent fasilitator.

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Medarbeidere og motivasjon	opplever medarbeiderne seg som «bemyndiget»?	
	har alle en oversikt og innsikt i selskapets strategi og overordnede målsetning/formål?	
	blir de motivert av dette?	
	opplever de tillit fra ledelsen, mulighet til å utøve et handlingsrom og selv påvirke sin hverdag?	
	opplever de at de er engasjert i selskapets suksess og skape attraktive produkter som begeistrer kunden?	
	anser de at de har rett kompetanse for sine oppgaver og at de kan bruke denne i sitt daglige arbeid?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Strategi og planer	er det kartlagt kontekst?	
	i et historisk perspektiv, er plutselige, utenforstående endringer blitt håndtert planmessig og rolig?	
	er truslene kartlagt og dokumentert?	
	er mulighetene kartlagt og dokumentert?	
	er selskapets svake sider kartlagt og dokumentert?	
	er selskapets sterke sider kartlagt og dokumentert?	
	er trusler, muligheter, svake og sterke sider gitt retning og energi til strategien?	
	er strategien kommunisert?	
	står styret bak strategien?	
	er det lagt konkrete planer og prosjekter for implementering av strategien?	
	er resultatene fra gjennomføring av strategiske prosjekter målbare, sporbare og beviste?	
	er det eierskap til strategiske prosjekter blant medarbeiderne?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Prosessbasert styring	Viser første blick på styringssystemet hvordan verdi skapes i virksomheten?	
	Er det mulig å forstå virksomhetens formål med å sette seg inn i styringssystemet?	

	er alle kritiske arbeidsoppgaver beskrevet i form av prosesser i et styringssystem?	
	er systemet tilpasset virksomhetens overordnede målsetning?	
	blir effekten av prosessene fulgt opp og målt?	
	er det utnevnt prosesseiere/-ansvarlige?	
	er prosesseier gitt god nok opplæring til å ta ansvar for rollen?	
	følger det nok myndighet med rollen som prosesseier til at de kan være effektive i utøvelsen av rollen?	
	blir endringer til systemet iverksatt på en ryddig og sporbar måte?	
	er det samsvar mellom daglig arbeid og det som står i prosessen?	
	fungerer etablerte rutiner for forbedringsforslag og unntak?	
	er det mulig å spore og håndtere ikke-verdiskapende aktiviteter?	
	er systemet preget av Lean-prinsipper som flyteeffektivitet, identifikasjon av sløsing, visualisering og kontinuerlig forbedring?	
	er roller og ansvar avklart og forklart til de som skal inneha rollene?	
	er det etablert tydelige kompetansekrav for rollene som krever spesifikk kompetanse?	
	tilbys opplæring, trening og andre former for utvikling om det er gap mellom kompetanse og krav på en rolle?	
	gir systemet handlingsrom for medarbeidere som har en rolle i en prosess?	
	blir systemet etterlevd i det daglige?	
	blir det utført jevnlig opplæring og trening i bruk av prosessene?	
	blir nye prosesser iverksatt med involvering av de som har en rolle i prosessene?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Kulturelt rammeverk	er det etablert en visjon for selskapet som motiverer, som er kort og enkel og fanger et bilde av en fremtidig tilstand?	
	er det etablert et formål som er målbar, er en energi som gir retning, motiverer til handling og representerer en mental modell?	
	er det etablert en kvalitetspolitikk (policy) som er egnet opp mot strategisk retning, gir en ramme for gode kvalitetsmål, inneholder en forpliktelse til etterlevelse og kontinuerlig forbedring?	
	er det etablert verdier som er tilpasset selskapets ambisjoner, visjon, formål og som styrer holdninger, handlinger og relasjoner?	

	er det etablert lederprinsipper som gir klare føringer for handlingsrom, beslutninger, medarbeiderrelasjoner, klokskap og godt lederskap?	
	er elementene det kulturelle rammeverket benyttet daglig i selskapet?	
	har medarbeiderne deltatt i utarbeidelsen av det kulturelle rammeverket?	
	er lederne rollemodeller for det kulturelle rammeverket?	
	er rammeverket dokumentert og kommunisert til medarbeidere, kunder og andre interesserte parter?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Systemer og verktøy	er det en bevisst og kartlagt virksomhetsarkitektur?	
	er det oversikt over alle IT-systemer og digitale verktøy som benyttes i selskapet?	
	er det etablert og iverksatt en strategi for digitalisering eller bruk av digitale verktøy?	
	har alle medarbeidere fått opplæring i bruk av virksomhetskritiske verktøy?	
	er systemene og verktøyene i stand til å løse de oppgavene vi ønsker de skal løse?	
	evner systemene å automatisere oppgaver slik at vi unngår manuelle operasjoner (som kopiering eller flytting av data med copy/paste)?	
	er det en bevissthet rundt oppdateringer, versjoner, oversikt over funksjoner og muligheter i valgte verktøy?	
	ivaretar systemene og verktøy informasjonsflyten i selskapet?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Unntakshåndtering	har ledere og medarbeidere en bevissthet rundt begrepet «kvalitetskostnader» og blir dette registrert og brukt i beslutninger om forbedring og læring?	
	blir erfaringer og læring fra utenforstående kilder (artikler, bøker, kurs, foredrag, videoer, innspill på SoMe, dialog, nettverk etc.) vurdert og tatt i betraktning som kilder til forbedring?	
	er det en bevisst og dokumentert risikoprosess der risiko blir identifisert, analysert, tatt aksjon og fulgt opp?	
	blir fravik fra kundekrav og andre forventninger registrert, vurdert og tatt aksjon på?	
	er det en i bruk en prosess for endringsstyring, dvs. kontroll på endringer – eksterne og interne?	
	er selskapet forberedt på kriser og plutselige, ukontrollerte hendelser? (Beredskap, scenarier, pandemiplaner etc)	
	er det i bruk et system for avviksregistrering, håndtering, vurdering, rotårsaksanalyse og bruk av korrektive tiltak?	

	er det oversikt over alle uønskede hendelser og vurdert konsekvens, rotårsak og innført korrektive tiltak for å unngå gjentakelse?	
	blir alle unntak som nevnt over vurdert med samme prosess og målt mot samme konsekvensmatrise?	
	blir læringen fra unntak som nevnt over tilbakeført til det daglige systemet – enten i form av struktur (IT-systemer, prosesser, verktøy, strategi, planer og politikk) eller kultur (oppæring, holdning, verdier, ledelse, bemyndigelse og kompetanse)?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Problemløsning	brukes prosjekter for å håndtere unntak, gjennomføre forbedringer og implementere endringer?	
	er det dokumentert prosjektkompetanse innad i selskapet?	
	er det etablert prosesser eller rutiner for læring, forbedring, risiko etc.? (rotårsak, forbedringsforslag, risikoanalyse, interessenthåndtering, kommunikasjon og endringsstyring)	
	benyttes metoder og verktøy fra Lean, Six Sigma, Agilitet og kontinuerlig forbedring i problemløsning?	
	er det etablert en prosjektmodell som brukes på tvers av organisasjonen?	
	er det en klar linje mellom strategi og valgte forbedringsprosjekter?	
	er det etablert en transparent og tydelig prioriteringsmekanisme for hvordan forbedringsprosjekter blir valgt?	
	er det etablert en forbedringskomite, styringsgruppe eller annen lederstyrt gruppe som vurderer og prioriterer forbedringsforslag og -prosjekter?	
	er det etablert visuelle tavler eller annen form for opplegg for å håndtere og følge opp daglige, små forbedringer?	
	er man i stand til å gjennomføre forbedringsprosjekter på en sånn måte at man kan måle effektene på verdi til kunden eller mot formålet?	
	er det en kultur i selskapet der innspill, forslag, avvik, erfaringer og risiko blir åpent diskutert og vurdert som mulige forbedringsprosjekter?	
	er det en bevisst holdning til forbedring, læring, flyt og leveranser og et uttalt ønske om å jobbe planmessig og strukturert med kontinuerlig forbedring?	
	kan man vise til faktiske, målbare resultater fra kontinuerlig forbedringsprosjekter gjennomført etter en etablert prosjektmodell?	

Quest tema	Spørsmål – I hvor stor grad.....	Svar (1-10)
Bestillerkompetanse	Er det etablert prosesser som regulerer forholdet til leverandørene?	
	Er leverandører kartlagt og satt inn i en helhet der forholdet blir vurdert med jevne mellomrom?	
	Finnes en oversikt over prefererte leverandører på forbruksvarer og -tjenester? (rekvisita, IT, rengjøring mv)	
	Er det etablert rutiner for oppfølging av leverandører?	
	Har virksomheten en prosess for IDD (Integrity Due Dilligence)?	
	Blir leverandørforhold diskutert i ledermøter?	
	Er innkjøpte produkter og tjenester kritiske for virksomhetens egne produkter og tjenester?	
	Gis systematiske tilbakemeldinger til leverandører ved mottak av varer og tjenester, både gode og dårlige?	
	Brukes tid på forberedelser og forventningsavklaringer med leverandører i forkant av leveransene?	
	Er det laget et sett med standardiserte kontrakter der kvalitetsoppfølging også er et tema?	
	Har virksomheten kvalifiserte revisorer (auditors) som kan gjennomføre 2. parts revisjoner?	
	Har virksomheten opplevd problemer (mangler, forsinkelser, feil pga manglende kommunikasjon, avklaringer eller andre misforståelser?	
	Foregår bestillinger ved å oppgi intensjon (hva vi ønsker å oppnå) vs konkret produkt/tjeneste (hva vi trenger)?	
	Finnes en komplett oversikt over leverandører/kontrakter og utgifter som går til innkjøpte varer og tjenester? (3. party)	
	Foregår leverandørutvelgelse basert på anbuds- og vurderingsprosess? (Vs. Ren bestilling fra «første og beste»)	
	Er forholdet til leverandørene basert på felles verdiskapning i motsetning til ren transaksjonell?	