

## **SAMMENDRAG**

Undersøkelser viser at norske bedrifter de siste årene har satset mer på kvalitet. Gjennom både uformelle og formelle tiltak som prosessforbedring, kvalitetssikring og sertifisering gjennom blant annet ISO standarden, viser bedrifter at kvalitet er viktig for dem. Bedriftene ønsker ved å satse på kvalitet å forsikre kundene om at de får et godt produkt, og på sikt ser bedriftene muligheter for økonomisk gevinst.

Konsulentselskapet X har innført et kvalitetssystem, Y, som de ønsker skal bidra til å oppnå god kvalitet i deres produkter og tjenester. Denne oppgaven vurderer bruken av kvalitetssystemet Y og hvordan systemet kan forbedres ytterligere i samsvar med kvalitetsmålene og kvalitetspolitikken til X.

Oppgaven tar utgangspunkt i teori knyttet til kvalitet, standarder og kvalitetssystemer, og beskriver hvordan et kvalitetssystem bør være og hvordan man ideelt sett innfører det. Med grunnlag i teori om forskningsmetodikk blir så en forskningsprosess definert som utgangspunkt for undersøkelsen av Y. Forskningsprosessen benytter en kvalitativ fremgangsmåte, og baserer seg på femten intervjuer med ansatte i X.

Resultatet av analysen er ti forbedringsområder hvor utsagn fra intervjuene blir benyttet for å beskrive nåsituasjonen, før konkrete tiltak innen hvert område blir definert. Tiltakene blir knyttet opp mot X sin kvalitetspolitikk, og tiltakene sitt bidrag for å oppnå kvalitetsmålene gjøres eksplisitt. Overordnet påpeker tiltakene at X må avklare hvem som er Y målgruppe og at Y må tilpasses deres behov.