

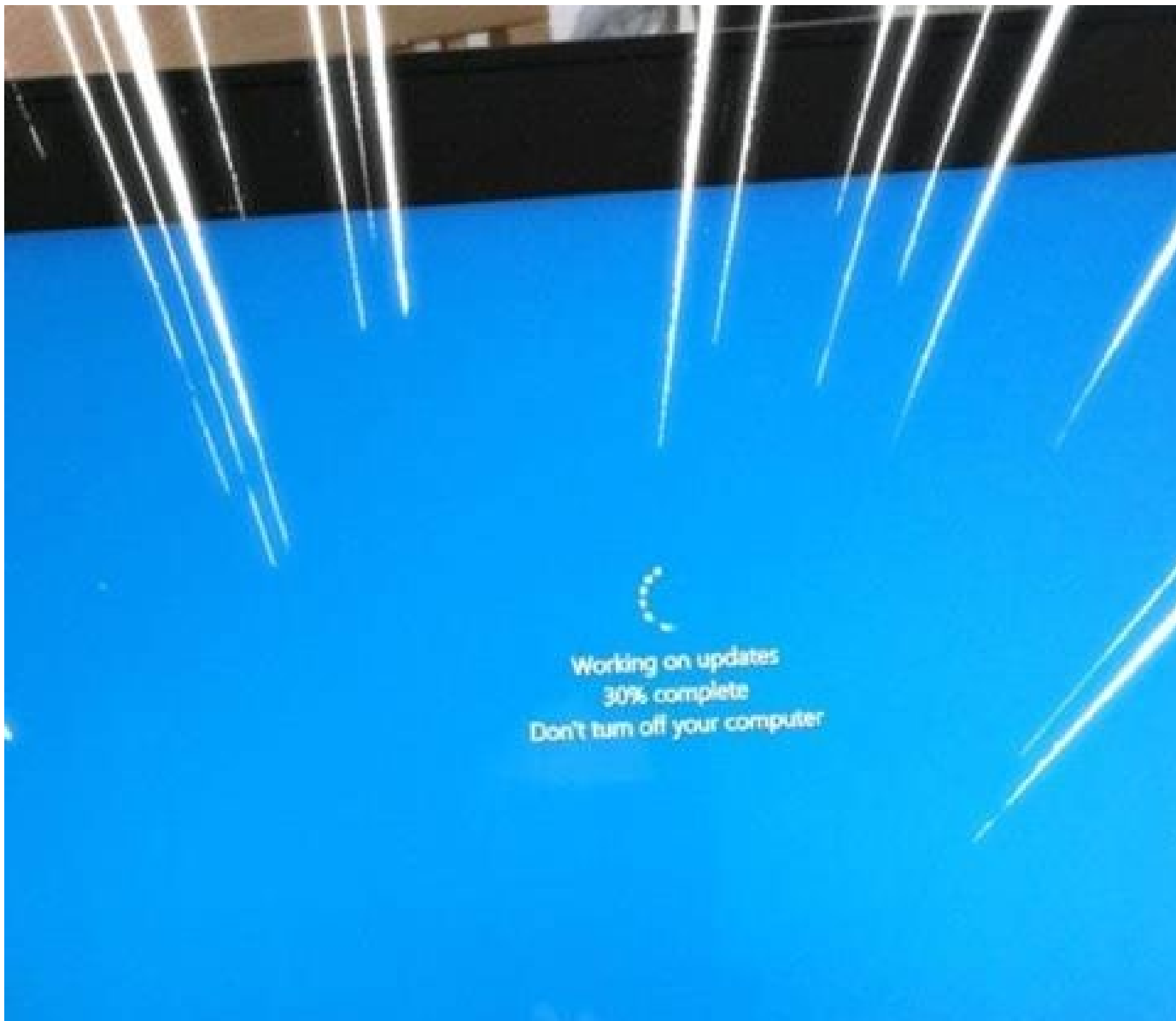
Kvalitet i världsklass eller kass på kvalitet?

Mirka Kans,

mirka.kans@lnu.se

SUNET-dagarna 2019-04-03





Agenda

- Vad menas med kvalitet?
- Vem är en kund?
- Hur når man kundnöjdhet?
- Hur arbetar man med kvalitetsutveckling?



Vad är kvalitet? Vem är kund? Vad förväntar sig kunden?

IMPOSSIBLE



Exclusive



Vi börjar med att
förstå begreppet
kvalitet!



Kvalitetsdefinitioner

"Fitness for use"

Juran

"Conformance to requirements"

Crosby

"Den grad till vilken inneboende egenskaper uppfyller krav, d.v.s. behov eller förväntning som är angiven, i allmänhet underförstådd eller obligatorisk"

ISO 9000:2005

"Kvaliteten på en produkt är dess förmåga att tillfredsställa, och helst överträffa, kundernas behov och förväntningar"

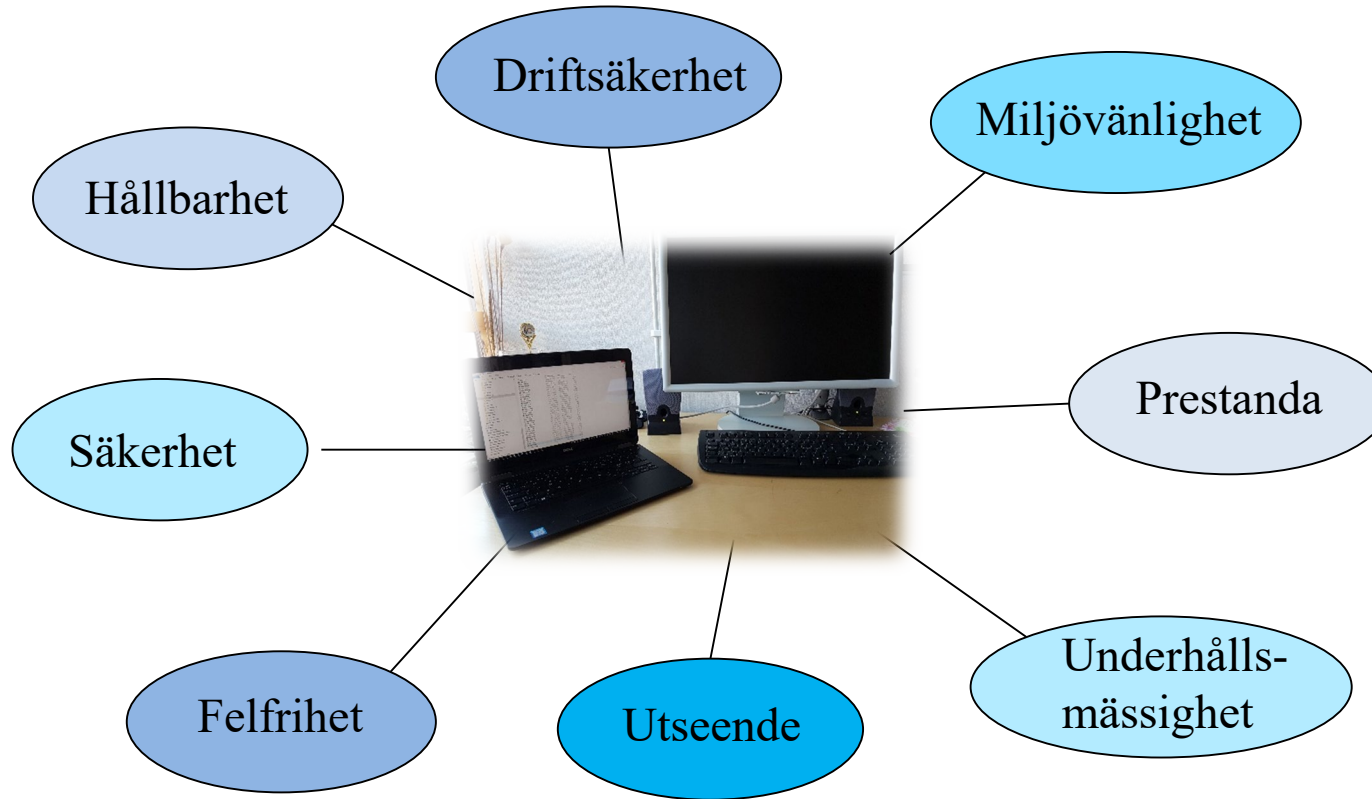
Bergman och Klefsjö

"Kvalitetsbristerna utgörs av samhällets totala förluster orsakade av produkten efter dess leverans"

Taguchi



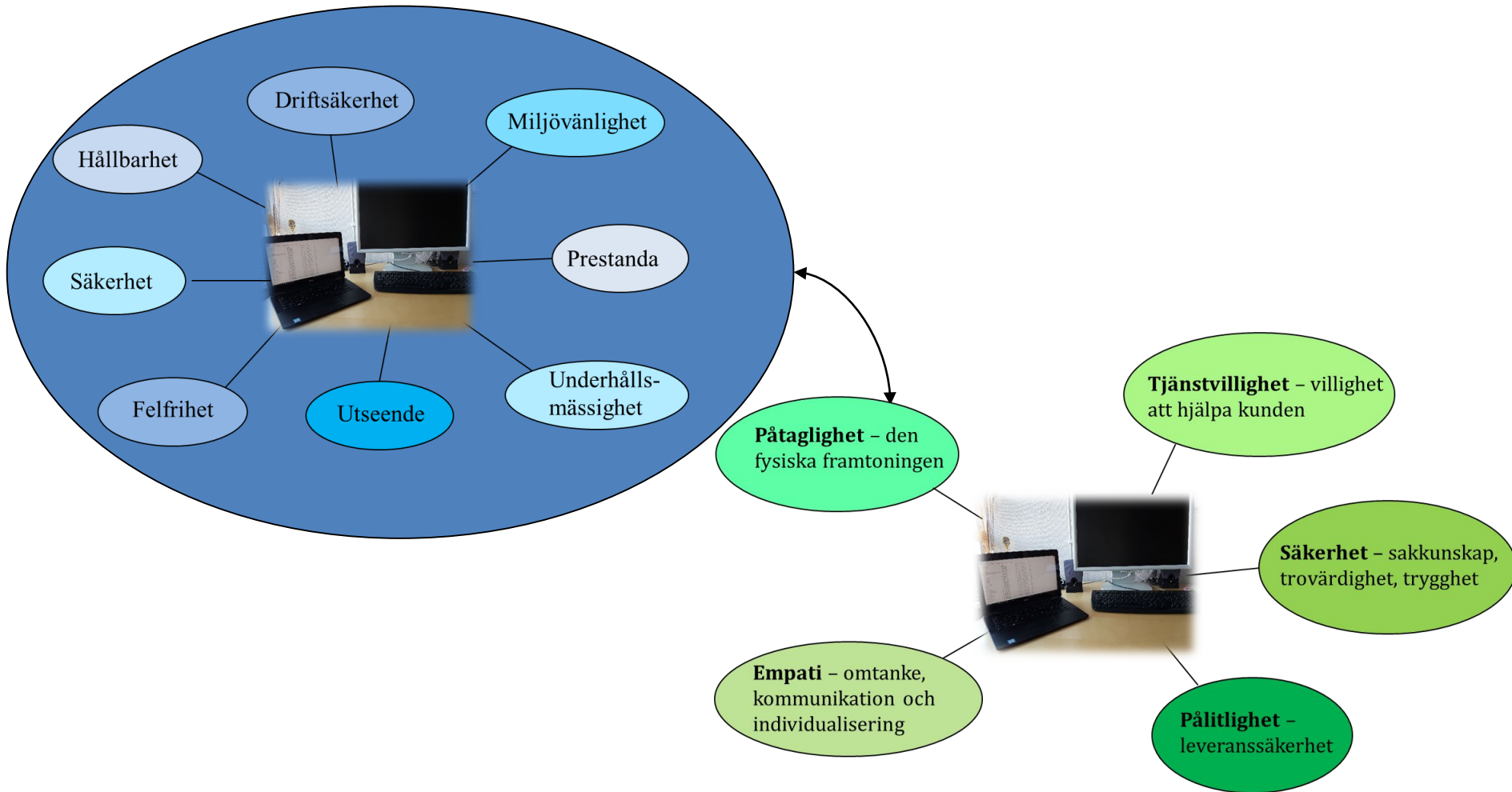
Kvalitetsdimensioner för produkter



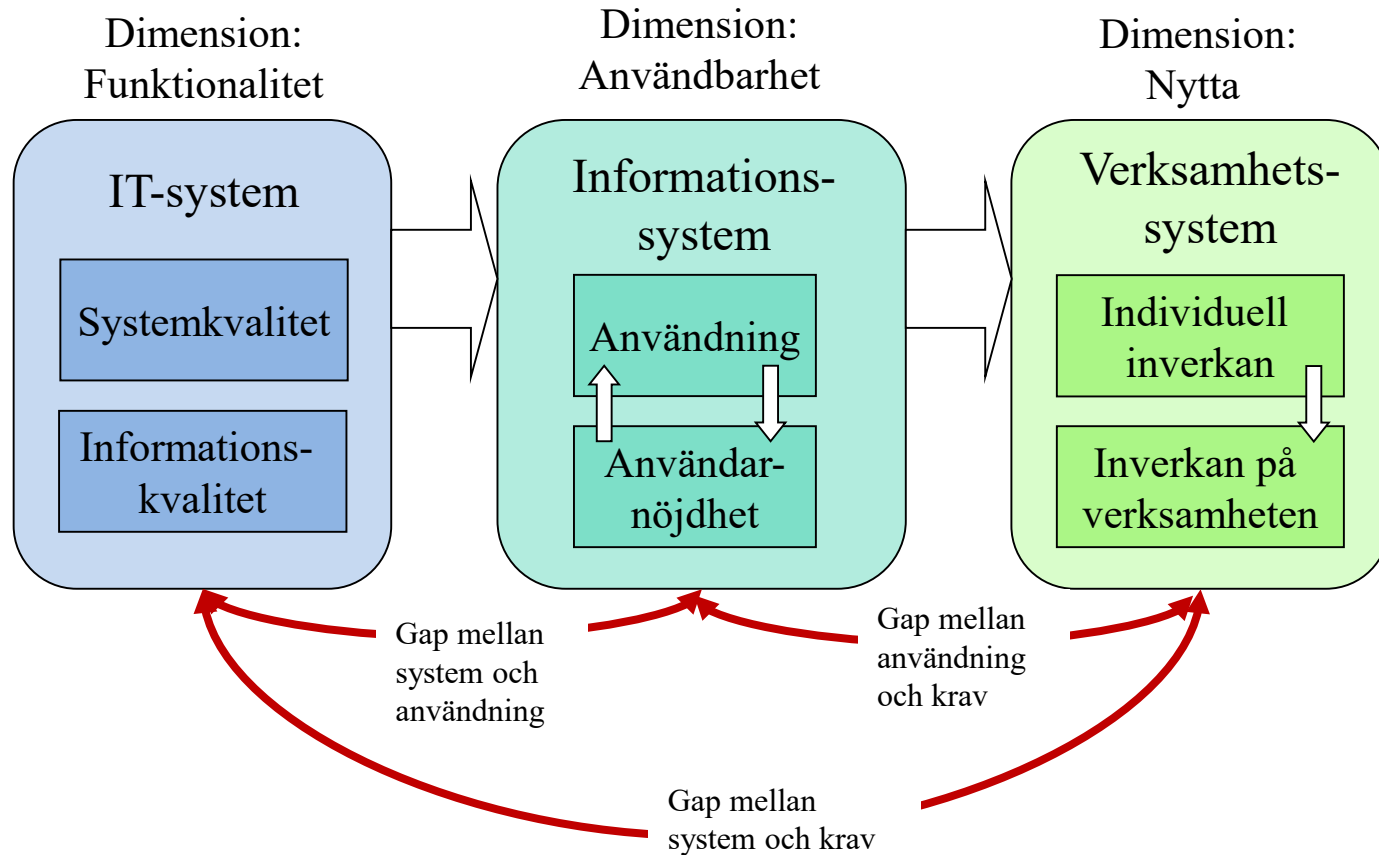
Kvalitetsdimensioner för service



Kvalitetsdimensionerna samverkar



Kvalitetsdimensioner för informationssystem



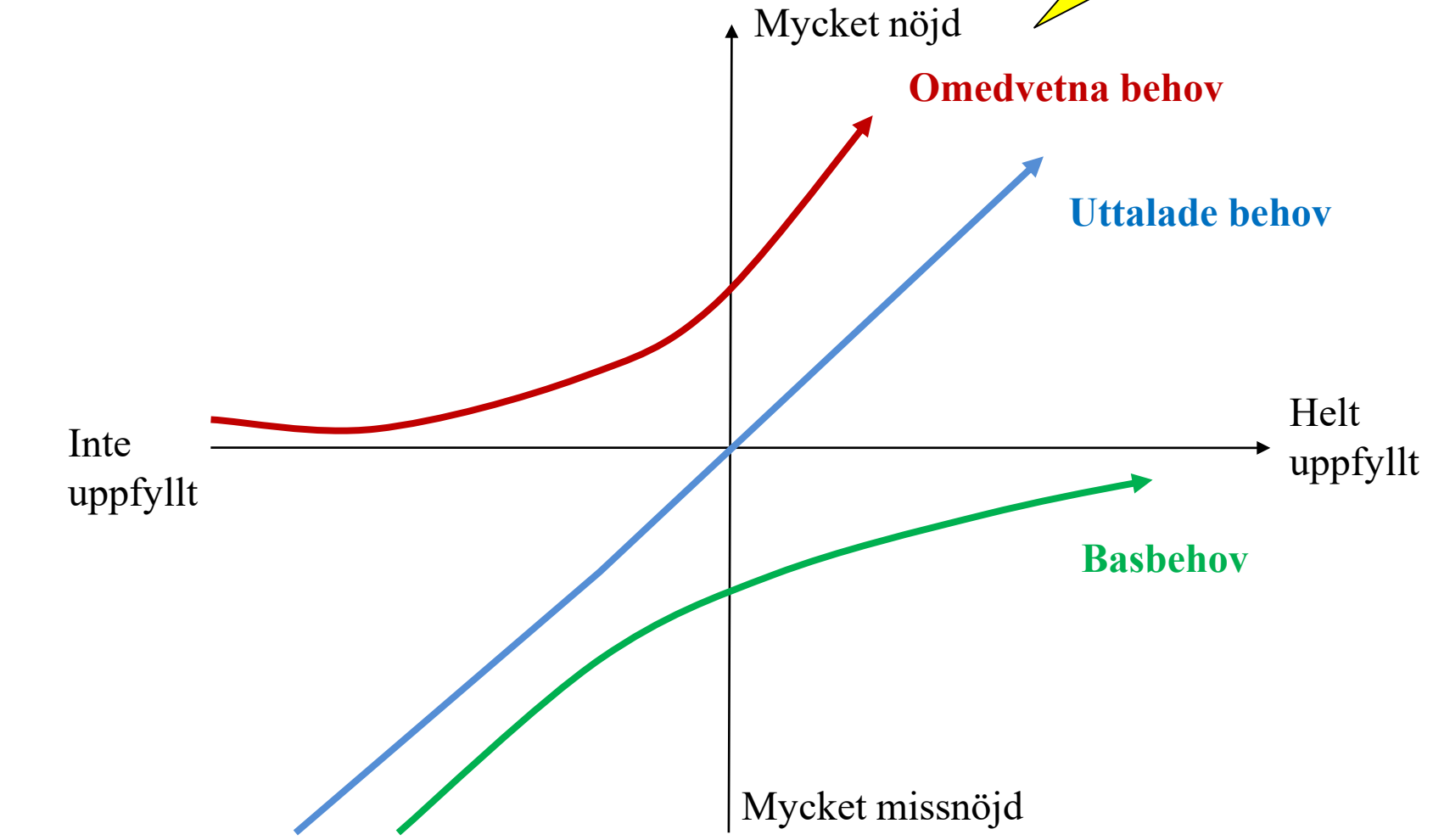
Begreppet kund

- **Traditionellt:** En kund är en fysisk eller juridisk person som köper eller hyr en vara eller en tjänst från ett företag eller en person.
- **Värdefokuserat:** Kund är den som vi vill skapa värde för.
- Kunder kan vara externa eller interna.



Vad förväntar sig kunden? Kanomodellen

“Underpromise and overprestate”



Att tillfredställa kunder



- Kräver:
 - Att man förstår kundens behov
 - Att man kan översätta dessa behov till tjänster
 - Att tjänsten utförs som det är utlovat och som kunden förväntar sig
- Både ***vad*** man gör och ***hur*** man gör det är viktigt
- Lär känna kunden så blir detta enklare!



En mycket ovetenskaplig undersökning av kundbehov och kundupplevelse...

Jag frågade helt enkelt ett antal personer som arbetar på universitetet vad de ansåg var bra IT-stöd...(konstigt nog kom de flesta in på vad de INTE tyckte var bra ;))

Att verksamhetskritiska system inte har buggar (på grund av dålig testning).

Drivrutiner som inte buggar upp system, t.ex. drivrutiner till dockningsstationer.

System som funkar som de ska.

Att kunna arbeta mot filservern hemifrån.

Ett stabilt nätverk med bra hastighet.

Att kunna köra igång en föreläsning eller laboration utan massa teknikstrul.

Att det inte är för komplext – man ska kunna göra förändringar utan att en massa andra system påverkas.

Att ha tillgång till alla källor utan att de är spärrade.

Att man vet vad man kan göra i olika system (utbildning).

IT-teknikerna är alltid tillgängliga.

Att veta vem man ska ringa.

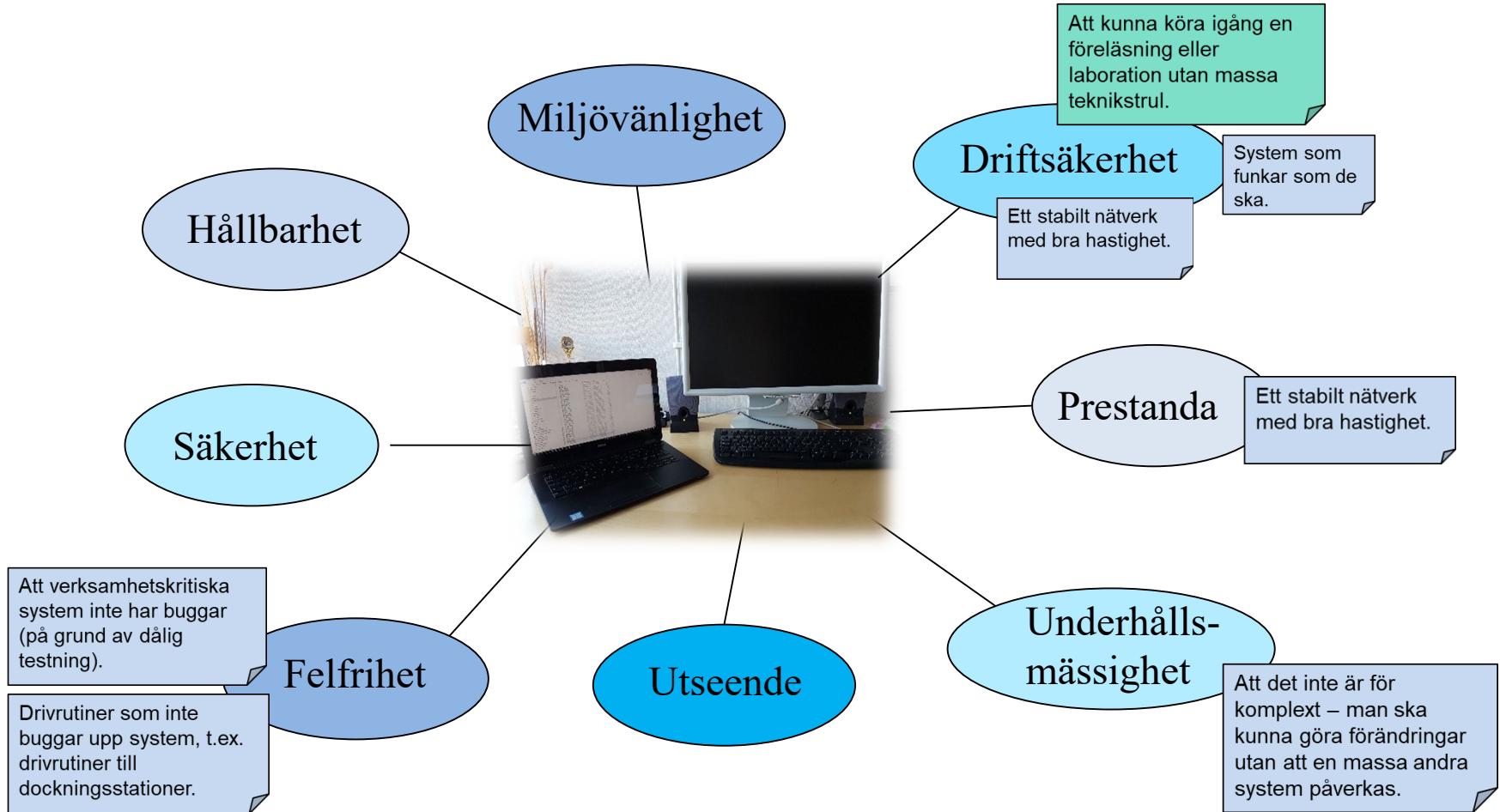
Att IT-teknikerna kan en del om våra specialprogram, t.ex. CAD.

Få hjälp med detsamma om något program slutar fungera.

Att ha tillgång till personal som kan hjälpa till om det blir fel, t.ex. när man rapporterar in betyg i Ladok.

Att det finns rutiner som gör att olika system samverkar, t.ex. att det blir rätt examinator som läggs in i Ladok så att hen kan rapportera in betyg.

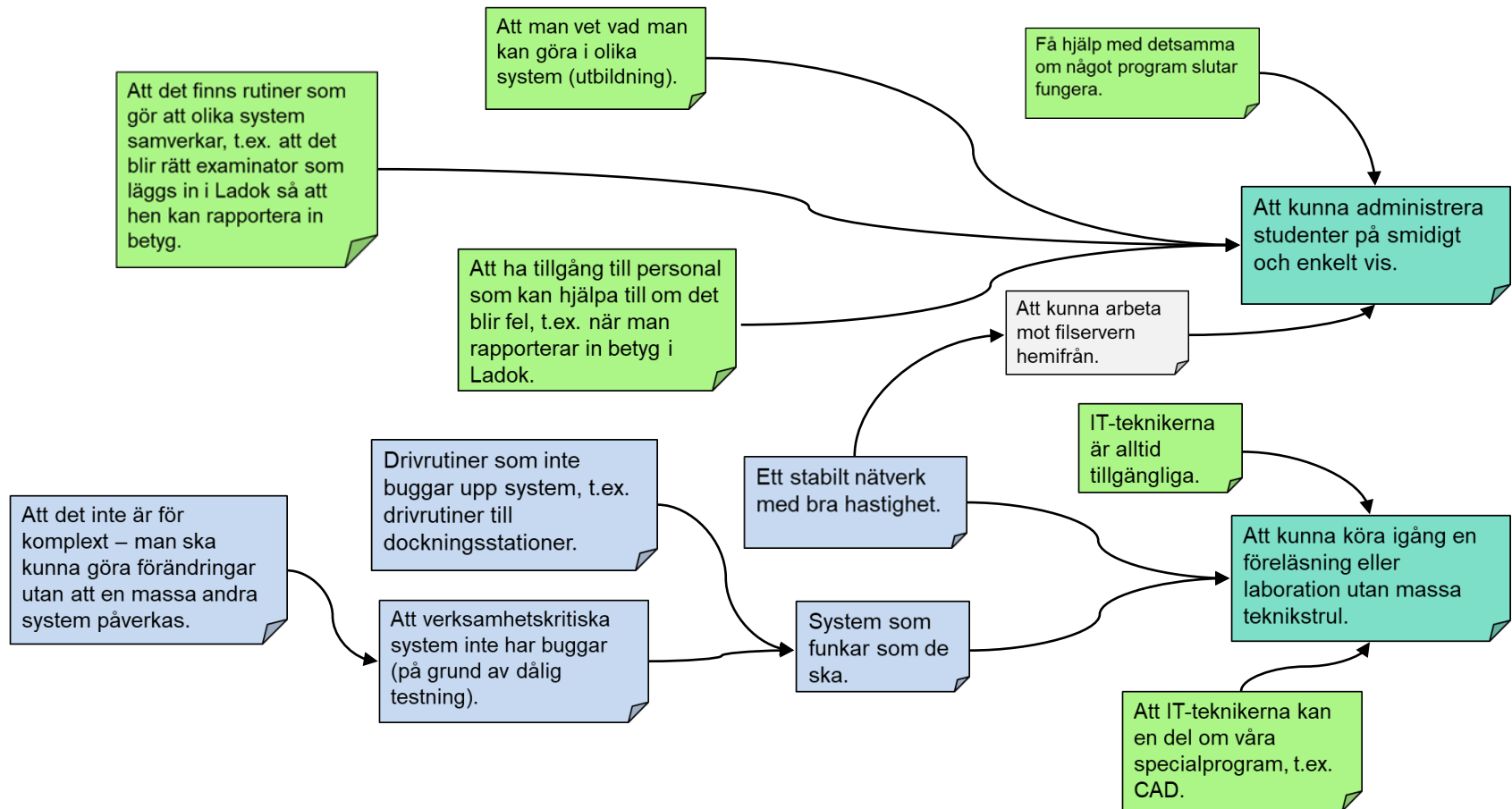
Kundbehov på Lnu, produktdimensioner



Kundbehov på Lnu, servicedimensioner



Kvalitetsdimensionerna samverkar



Vad är hög respektive låg kvalitet i er organisation?
Hur uppnår man hög kvalitet?



Hur uppnår man hög kvalitet?

Kvalitetsutveckling

Ständiga förbättringar

Kvalitetssäkring

...innan produktion

Kvalitetsstyrning

...under produktion

Kvalitetskontroll

...efter produktion



Faktorer som spelar in

IT-organisationens medarbetare

Kvalitetsutveckling

IT-förvaltningsstrategi
Kvalitetsstrategi

Kvalitetssäkring

IT-organisation och ledning
IT-organisationens stöd
IT-organisationens synliggörande

Kvalitetsstyrning

Rutiner
Processbeskrivningar

Kvalitetskontroll

Uppföljning



Quality 5.0, den femte kvalitetsvågen

Endast 14% av alla medarbetare i Sverige är aktivt engagerade i sitt arbete. De borde stimuleras att vara innovativa och förändringsbenägna.

1. En ny snabbbrörlig och adaptiv ledningsmodell - En organisation måste både kunna ha stabila förutsägbara processer där så behövs, samtidigt som kompetens, ständig förbättring och innovation säkerställer snabbbrörligheten och organisationens utveckling.
2. Digitalisering driven av ett kund- och intressentfokus - Digitaliseringen måste drivas ur ett kund- eller brukarperspektiv istället för it-perspektivet.
3. En kompassriktning mot hållbar utveckling - engagerade medarbetare driver nöjda kunder som ger en ekonomiskt hållbar utveckling där organisationer på ett adekvat sätt kan ta sig an sina miljömässiga och sociala utmaningar.

<http://siq.se/quality5-0/>





Lnu.se