

Rikskonferens

24–25 JANUARI 2012, ELMIA, JÖNKÖPING



**Därför fungerar inte det  
systematiska kvalitets-  
arbetet i många skolor**

**SIQ**

# **”Därför fungerar inte det systematiska kvalitetsarbetet”**

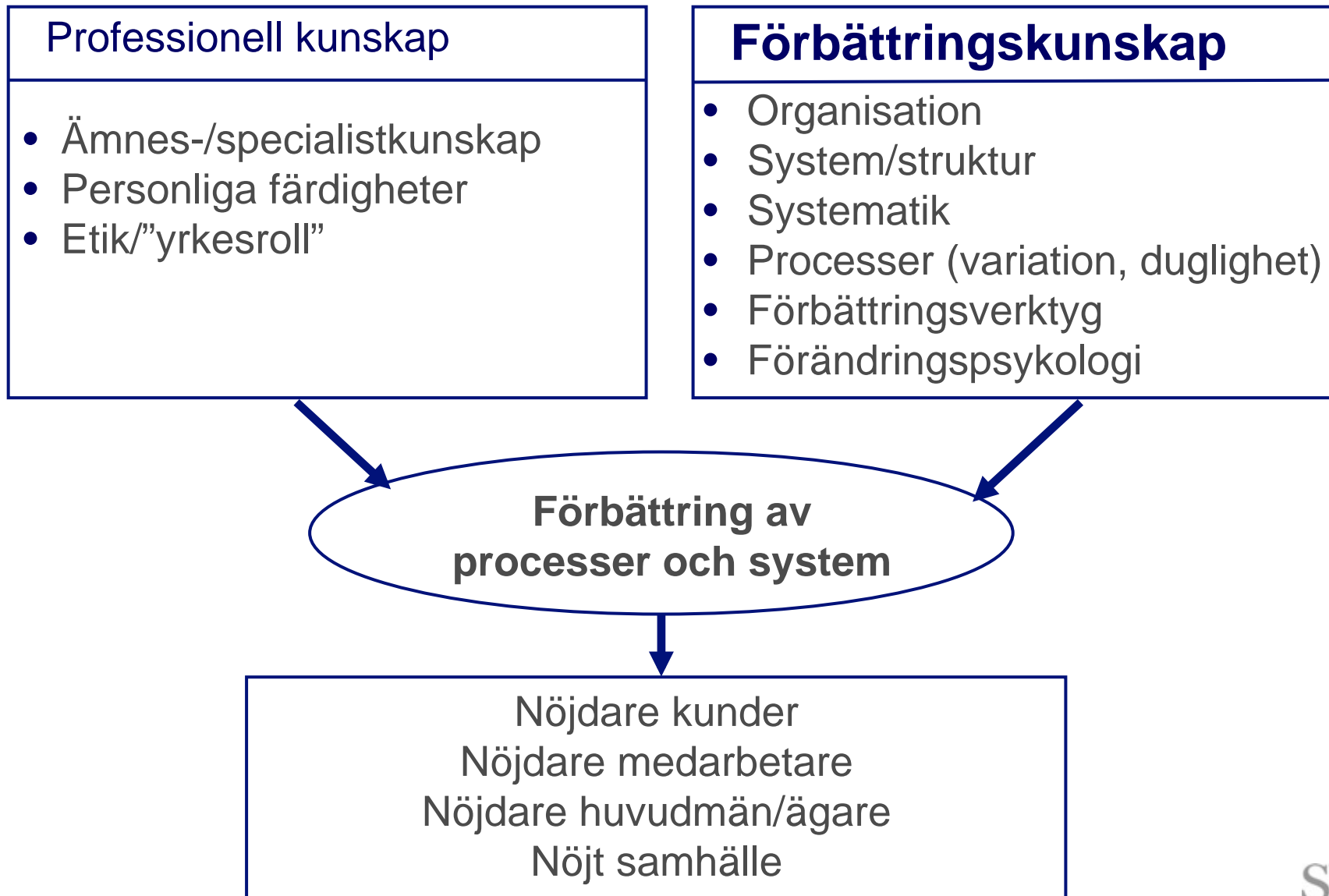
Fredrik Lundgren  
SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling

Michael P. Perich  
Montgomery Schools

# Syfte

- Få en grund för att kunna arbeta med systematiskt kvalitetsarbete
- Förstå vad processorientering – processledning är och att man kan ha nytta av detta i skolan
- Att ni börjar använda av er av verktyg/hjälpmedel som finns kring processorientering – processledning – verksamhetsutveckling

# Utvärdera & Förbättra – Vad?



## Professionell kunskap



Foto från skollyftet.se

## Förbättringskunskap

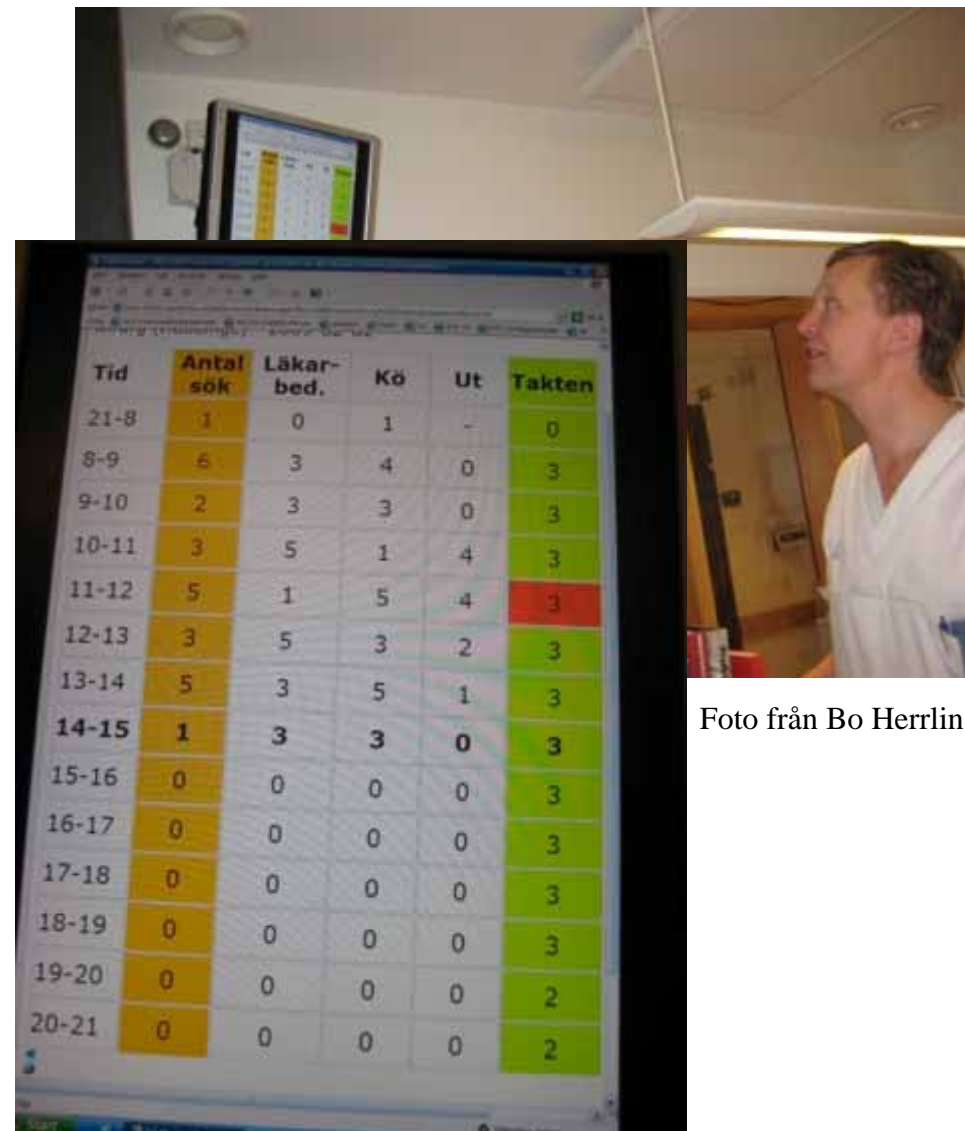


Foto från Bo Herrlin

# Vad är en process?

Ett nätverk av aktiviteter  
som upprepas i tiden,  
vars syfte är att skapa värde  
för externa eller interna kunder

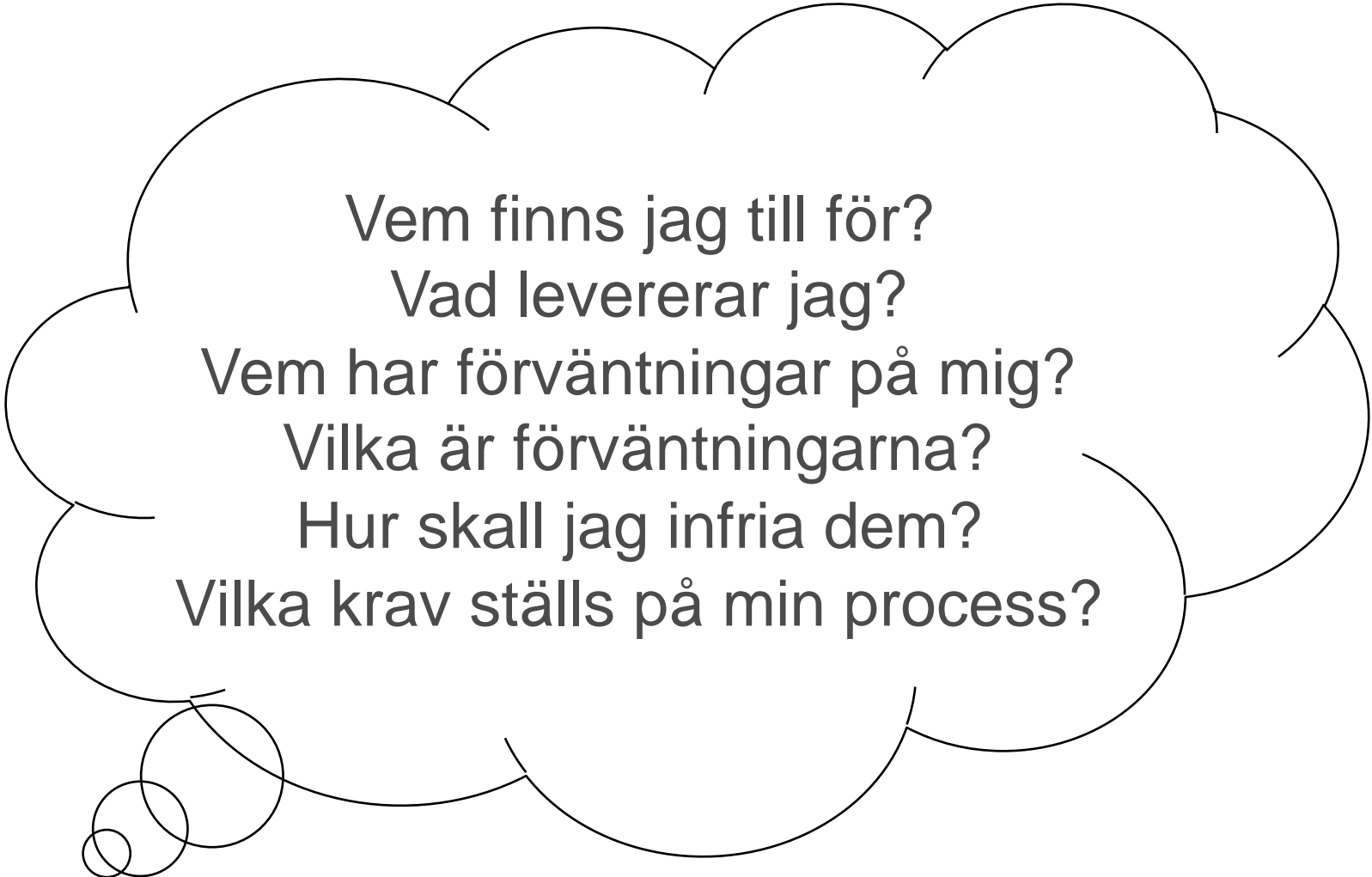
*Professorerna Bergman & Klefsjö, 2003*

# Kundbegreppet

- Kunder är de som en organisation finns till för
  - de som verksamheten vill skapa värde för
  - de som har rätt att ha förväntningar på oss
  - de som har rätt att ställa krav på oss

*Definition enligt SIQs Modell för  
Kundorienterade Verksamhetsutveckling*

# Ett kundorienterat förhållningssätt!



Vem finns jag till för?  
Vad levererar jag?  
Vem har förväntningar på mig?  
Vilka är förväntningarna?  
Hur skall jag infria dem?  
Vilka krav ställs på min process?

# Kundfokus? Värdeskapande?

PITEÅ Bussarna på linje 3 kunde inte hålla tidtabellen på grund av alla passagerare som klev på. Linjebuss i Piteå har löst problemet genom att bussarna numera kör en väg där det inte finns några hållplatser.

- Det var vår enda chans att snabba upp linjen. Vi är tvungna att hålla i gång bussomloppet, säger Birger Eriksson, platschef vid Linjebuss till Piteå-tidningen.

*(TT) – Metro, okt-01*

# Processer

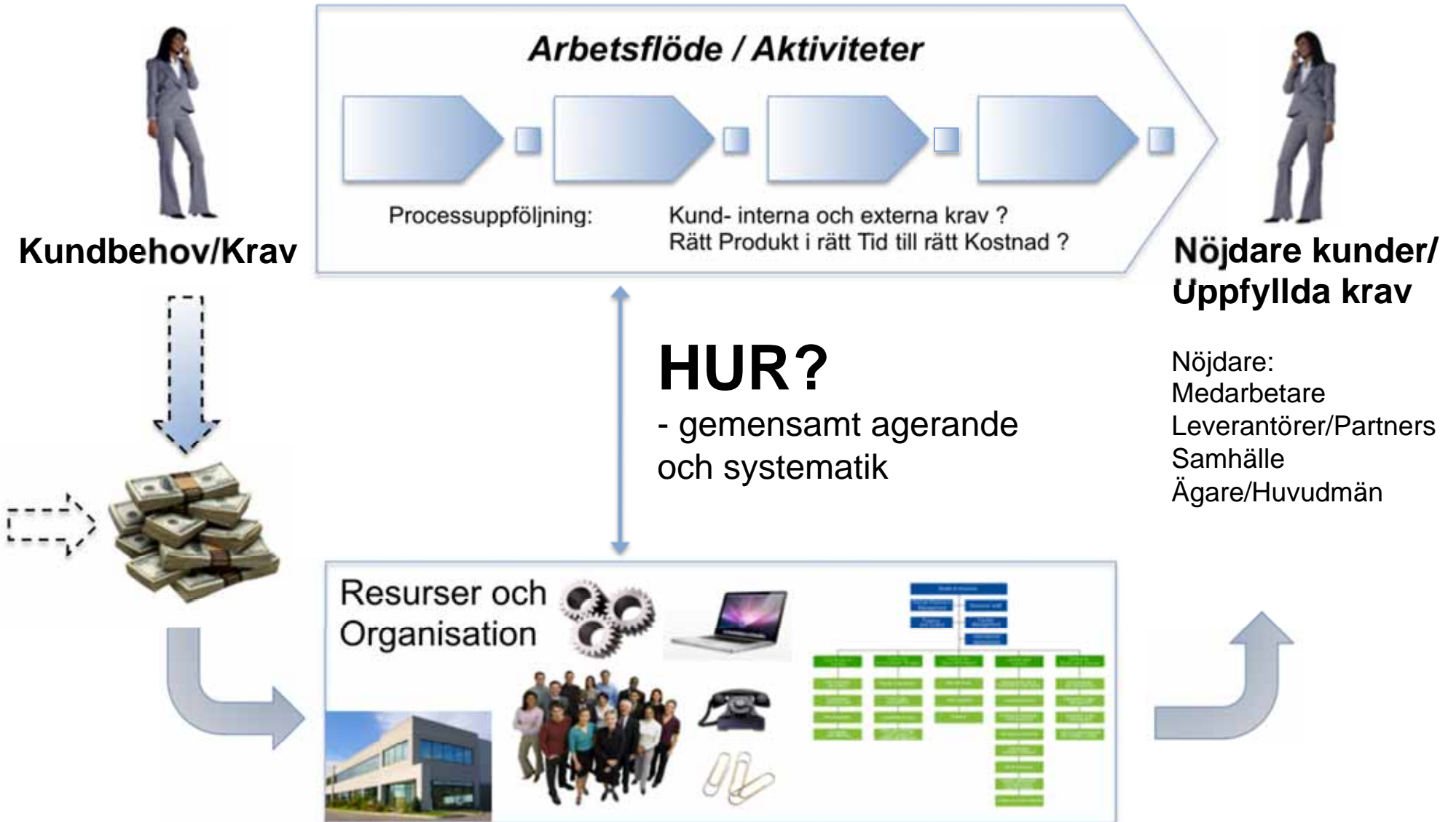
- ”Alla verksamheter har vissa saker som upprepas i tiden, medan andra är unika för ett enskilt tillfälle”
- ”Det är processerna i organisationen som knyter samman historien med framtiden och som gör att framtida skeenden är förutsägbara”
- ”Det är med utgångspunkt från dessa processer vi kan genomföra förbättringar av verksamheten. Utan en process har vi svårt att tala om förbättringar.”

Från boken ”Verksamhetsutveckling i Världlass” Per Åhlström, 2010

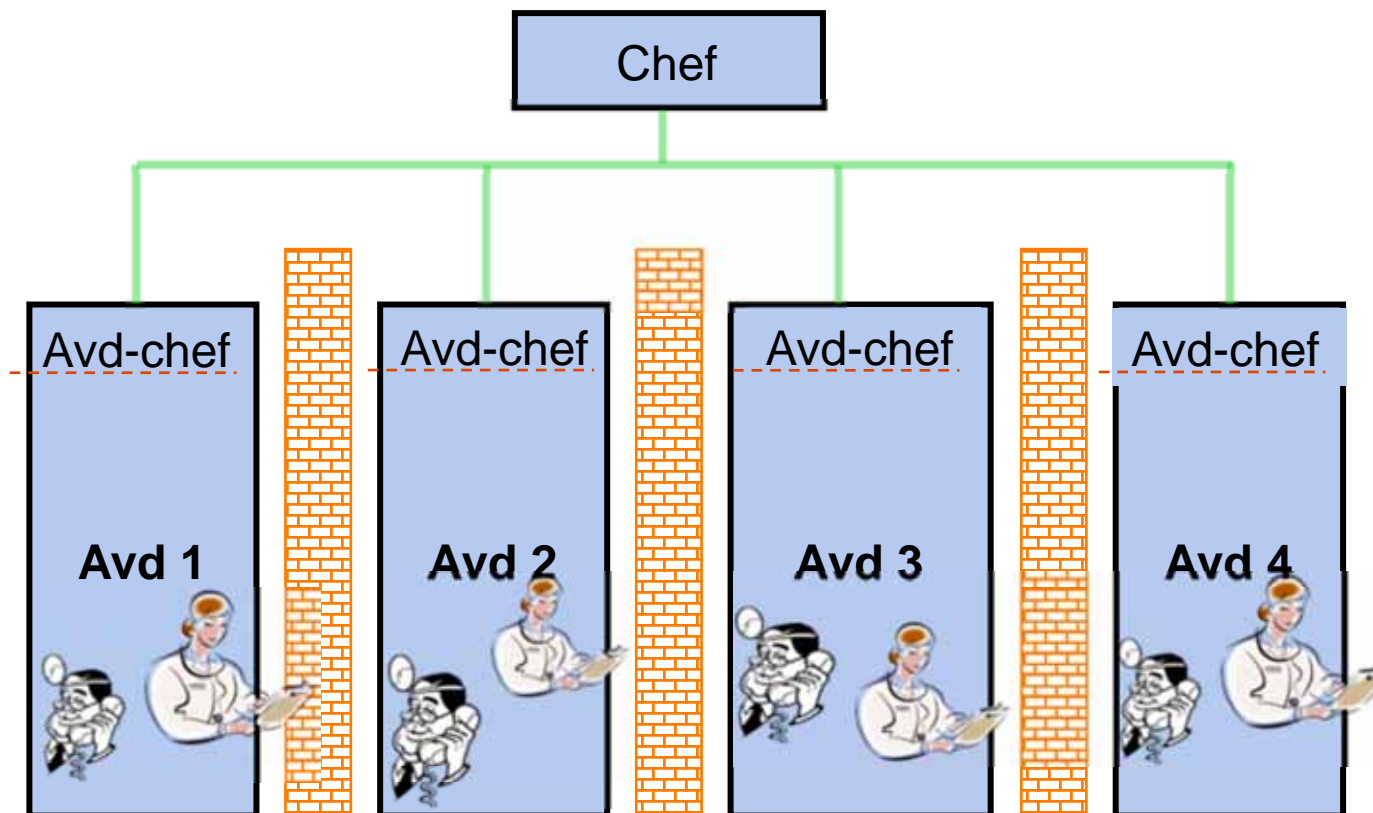
**Vad är det vi gör som återupprepas i skolan/förskolan?**

Varje process är perfekt utformad  
för det resultat den uppnår.

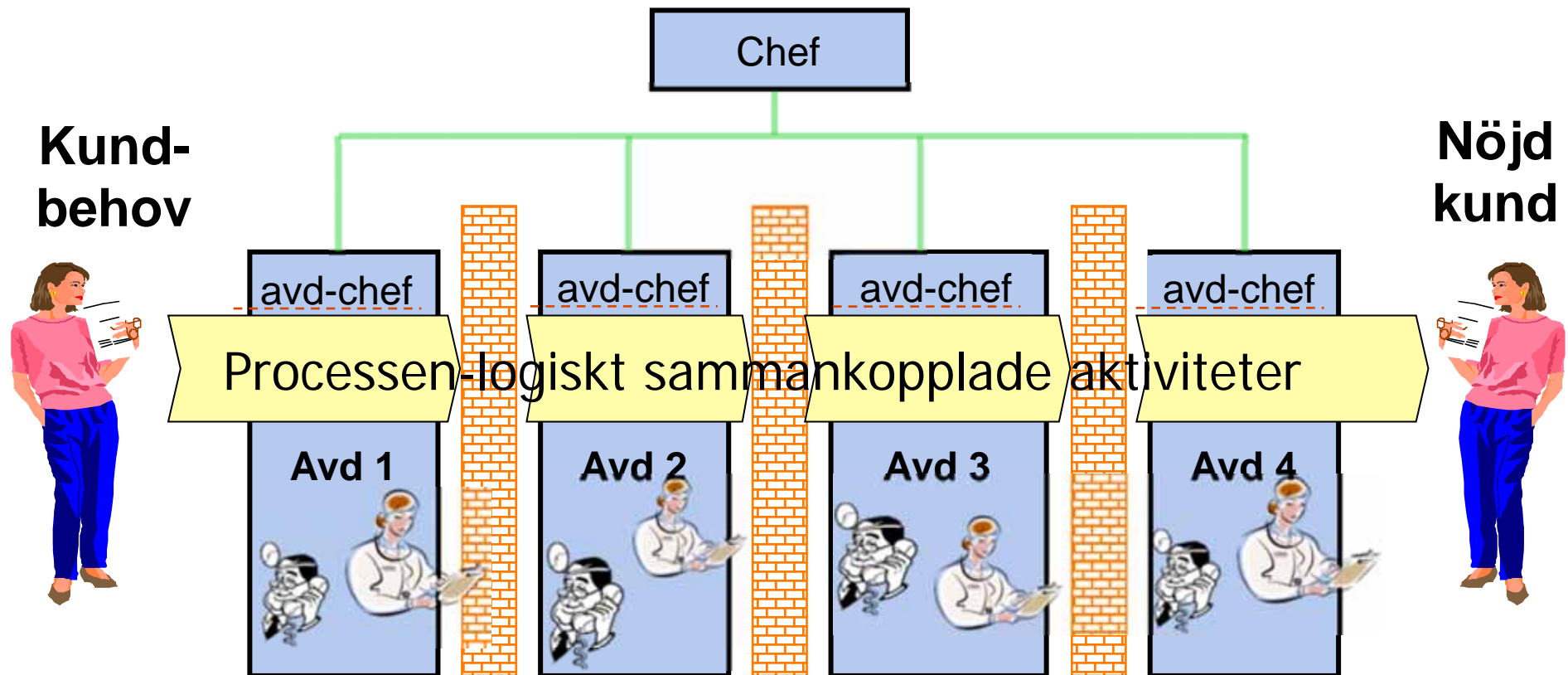
# Ett processororienterat synsätt



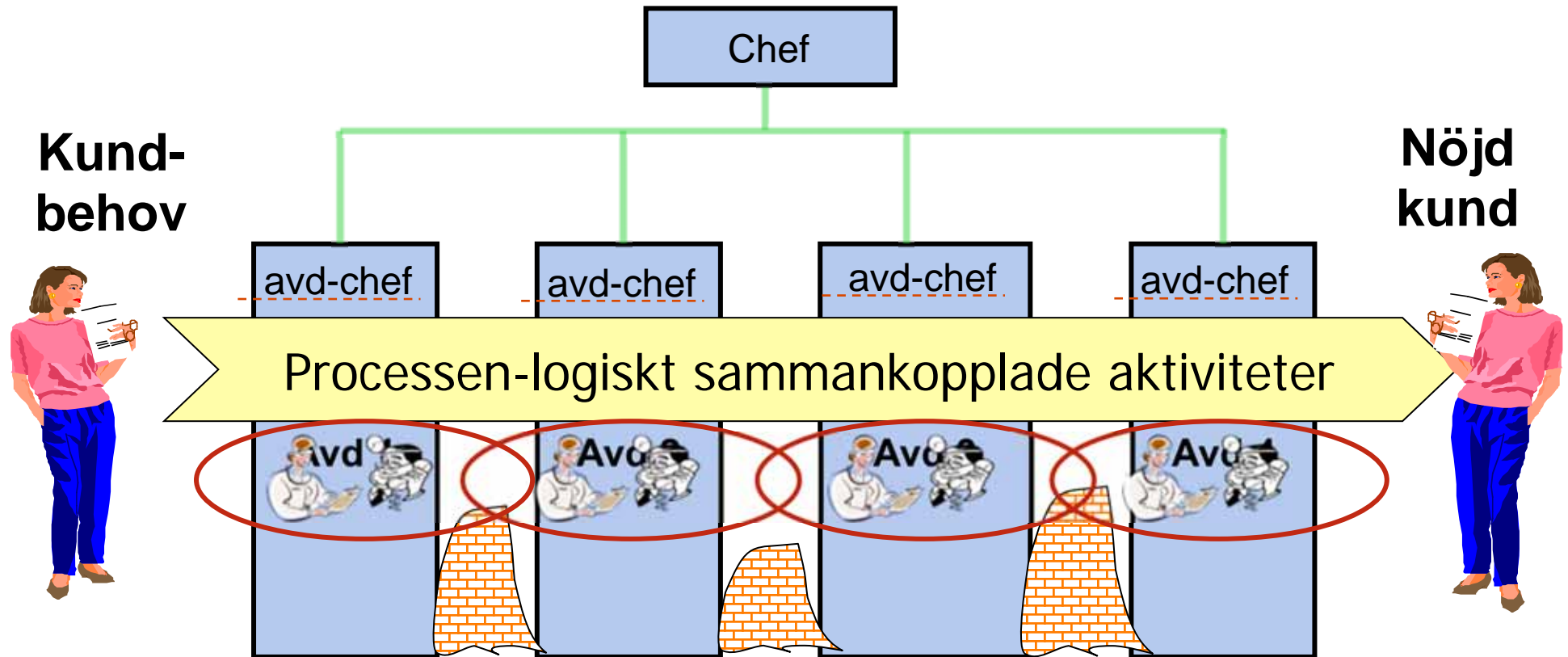
# Den funktionella organisationen Kundfokus..? Samverkan..?



# Processer skär ofta genom flera avdelningar



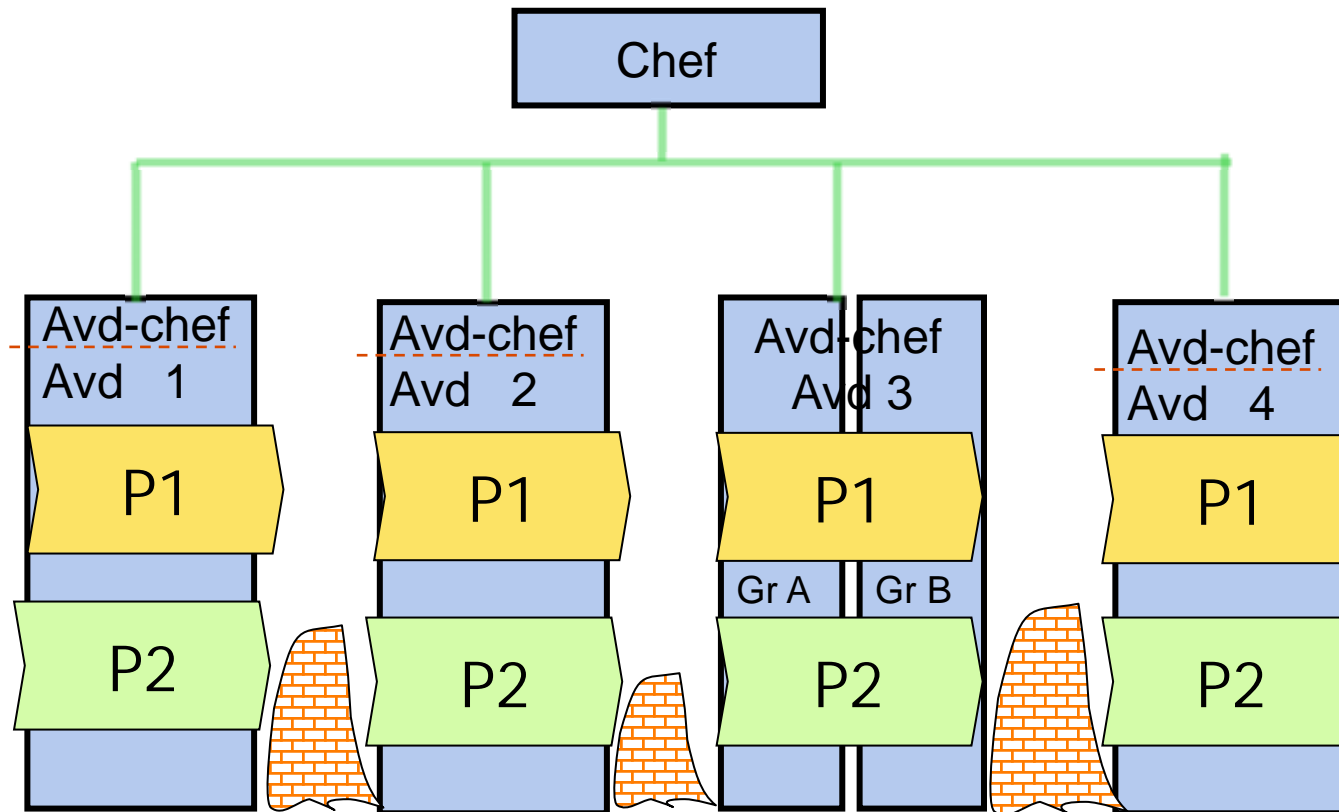
# Fokusera processen!



*Kund- och processorientering  
baserad på samverkan och ett teambaserat arbetssätt!*

## Processer

**Samma process inom flera avdelningar**  
**- fokusera processen!**



# Processer

Hur vi arbetar tillsammans för att bli bättre på att skapa värde för dem vi finns till för



# Verksamhetsutveckling med helhetssyn!



**Ett processororienterat synsätt innebär att man leder verksamheten utifrån processer som skapar värde för de man finns till för.**

# **Varför processledning?**

# Syftet - fördelar

Syftet med processledning är att öka en organisations effektivitet när det gäller att nå uppsatta mål.

- Fördelar med processledning är:
  - Sammanhängande processer i rätt ordningsföljd gör det möjligt att uppnå planerade resultat.
  - Ger möjlighet att fokusera ansträngningarna på processernas verkan och effektivitet.
  - Bidrar till förtroende hos kunder och andra intressenter för organisationens kontinuerliga prestationsförmåga.
  - Medger god genomlysning av organisationens verksamheter.
  - Ger lägre kostnader och kortare genomloppstider genom ett effektivt resursutnyttjande.
  - Leder till konsekventa, förutsägbara och förbättrade resultat.
  - Ger möjligheter till fokuserade och prioriterade förbättringsinitiativ.
  - Uppmuntrar medarbetarnas engagemang och klargör ansvarsförhållanden.

## Så här är det:

*Oavsett om man tror på "processororientering" av sin verksamhet eller inte...*

*så finns processerna där; verksamheten är redan "processororienterad"!*

*Så man har två alternativ:*

- 1. Strunta i processerna och hoppas på det bästa.*
- 2. Försöka förstå processerna och styra/utveckla dem.*



**Processledning**


# Hur hårt skall vi styra processerna?



# SIQs ProcessIndex

SIQ

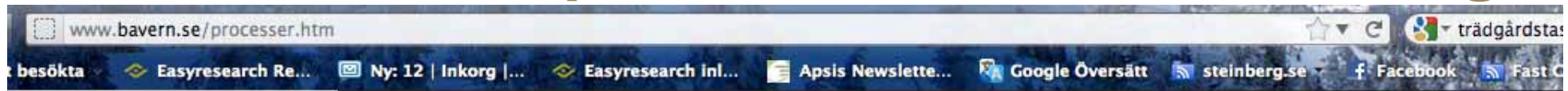
## ***SIQs ProcessIndex***

- 
- 10** Målen höjda och kontinuerligt förbättringsarbete bedrivs
  - 9** Utvärdering och förbättringar genomförda
  - 8** Berörda medarbetare har tillräcklig kunskap
  - 7** Mål för processen är satta
  - 6** Mätning och uppföljning etablerad
  - 5** Mått är definierade
  - 4** Processen är beskriven/kartlagd
  - 3** Krav är fastställda och utfästelser definierade
  - 2** Processen är definierad
  - 1** Processen är identifierad och processansvarig är utsedd

© SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling

SIQ

# Identifiera processen och utse ansvarig



## Trädgårdsstadsskolans processer

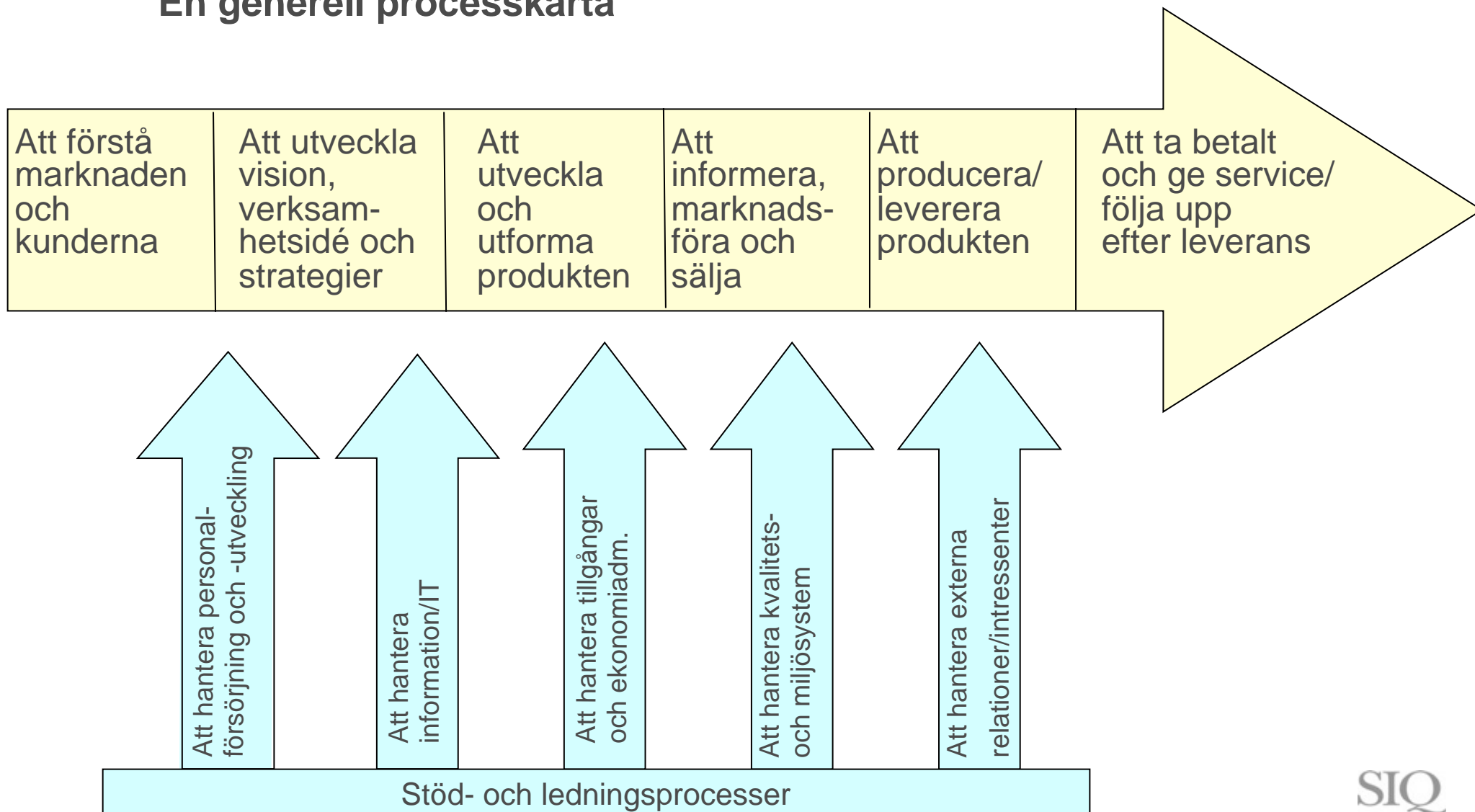
Du kan söka i all informationen genom att välja ett område eller skriva in ett sökord högst upp i kolumnen och trycka **Enter**. Visa all informationen igen genom att tömma fälten och trycka **Enter**.

Process	Ägare	Kommentar
Antimobbing	Marre Glissberg	Hantering av ett ärende när vi fastställt att det är just mobbing
Elevhälsogenomgångar	Per Hansson	Hur vi planerar, genomför och efterarbetar projekten i Röda rosen
Elevprojekt i Röda Rosen	Patrik Bergman	Hur vi planerar, genomför och efterarbetar projekten i Röda rosen
Inskolning av 6-åringar	Jette Axelsson	Alla aktiviteter när vi tar emot en ny förskoleklass
Lovskola	Ammi Sjögren	Alla aktiviteter runt lovskolan under höst-, sport- och påsklovet
Mottagning av VFU-studenter	Maria Lindroth	Alla aktiviteter när vi tar emot nya VFU-studenter
Ny elev på skolan	Per Hansson	En checklista att använda när en ny elev börjar på skolan
Schemaläggning	Monica Widstrand	Alla aktiviteter runt schemaläggningen
Byte till språkverkstad	Eva Bartos	När en elev vill byta från ett modernt språk till språkverkstad
Utvecklingssamtal	Per Hansson	Alla aktiviteter och dokument runt våra elevledda utvecklingssamtal
Vikariesättning för fritids	Linda Edlund	Hur vi tar emot och instruerar vikarier på fritids
Förberedelser inför vårkampen	Teresia	Allt arbete inför årets Vårkamp
Genomförande av vårkampen	Teresia	Alla aktiviteter under själva dagen
Åtgärdsprogram	Per H	Alla aktiviteter och dokument i arbetet med elevernas åtgärdsprogram
Övergångar år 5-6	Per H	Alla aktiviteter när vi tar emot nya och gamla elever i år 6

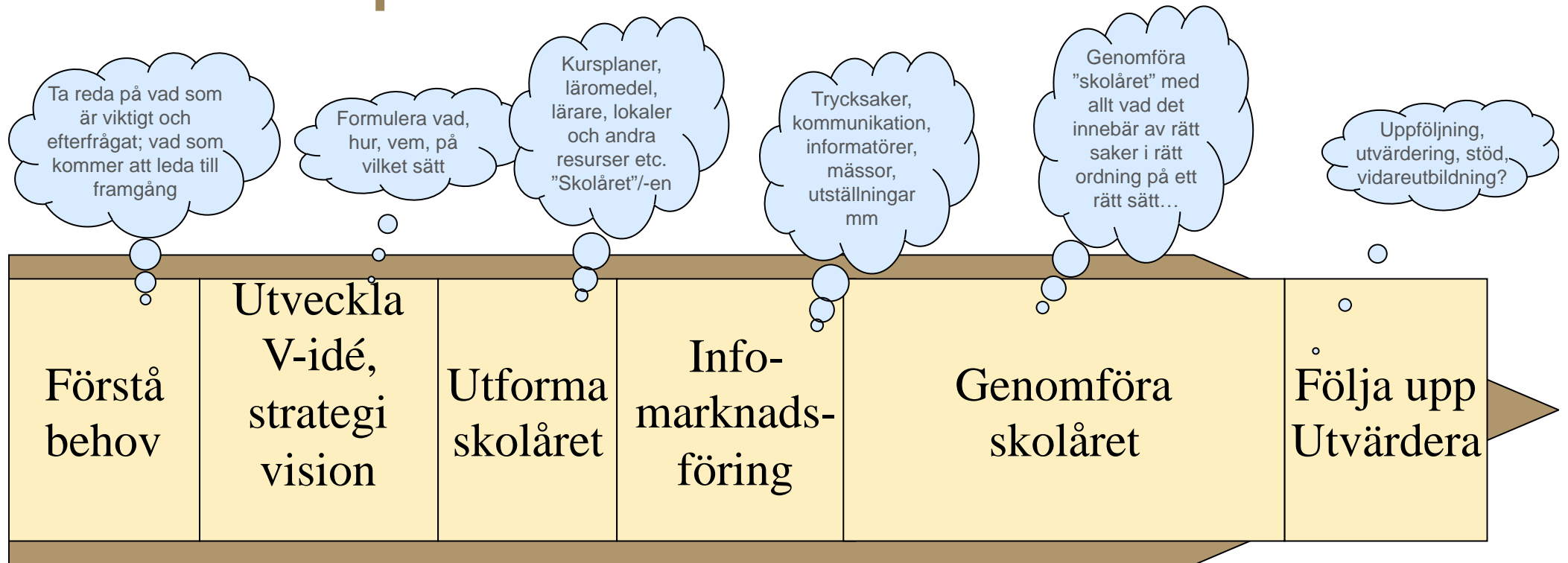


# Identifiera processer

## En generell processkarta



# Exempel skola



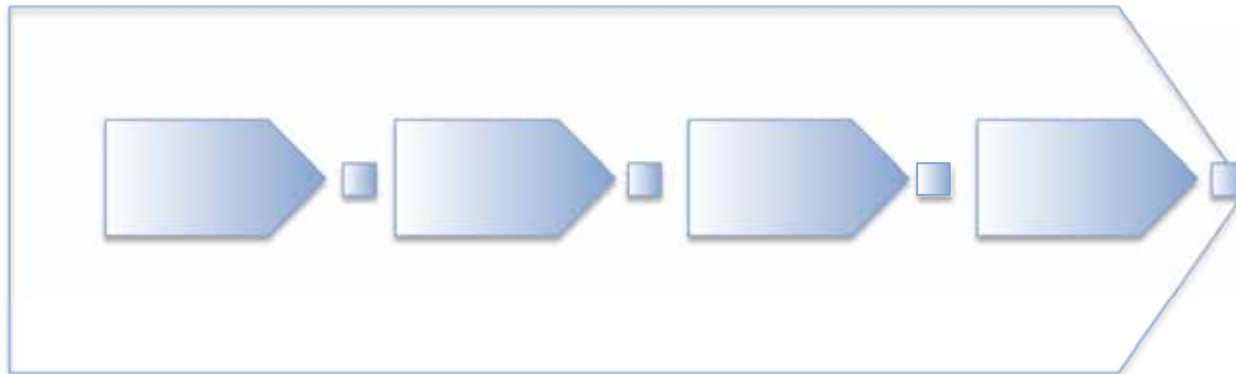
# Strukturen

En modell som visar organisationens struktur



# Identifiera processer

Eleven/Barnet




Tillfredsställda behov

# SIQs ProcessIndex

SIQ

## ***SIQs ProcessIndex***

- 
- 10** Målen höjda och kontinuerligt förbättringsarbete bedrivs
  - 9** Utvärdering och förbättringar genomförda
  - 8** Berörda medarbetare har tillräcklig kunskap
  - 7** Mål för processen är satta
  - 6** Mätning och uppföljning etablerad
  - 5** Mått är definierade
  - 4** Processen är beskriven/kartlagd
  - 3** Krav är fastställda och utfästelser definierade
  - 2** Processen är definierad
  - 1** Processen är identifierad och processansvarig är utsedd

© SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling

SIQ

Att definiera processer:

## 7 frågor som ger er processen

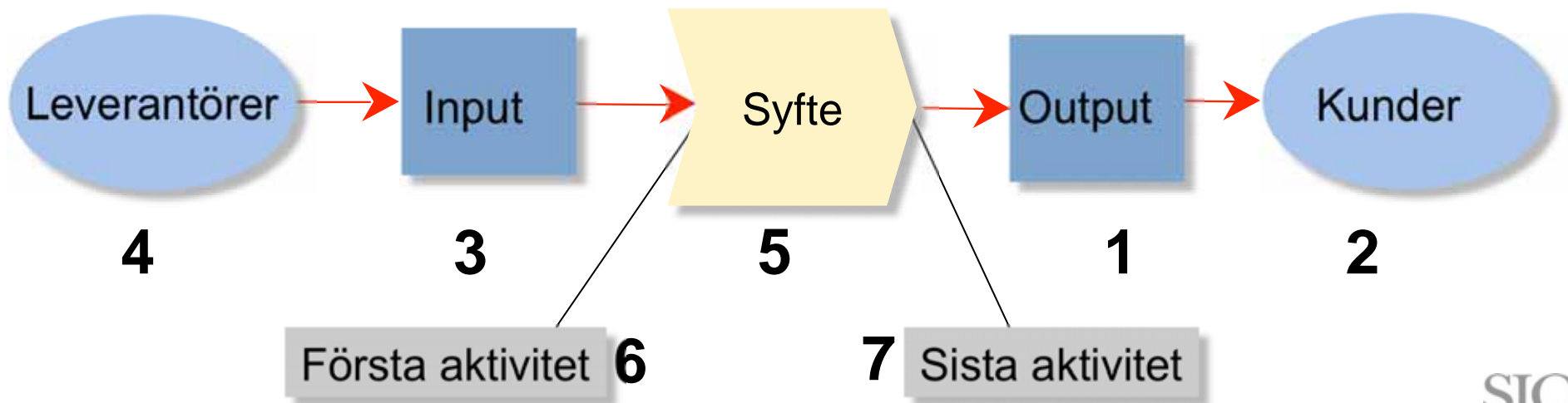
1 Vilka är produkterna (varor o tjänster) vi levererar? Produkt/output

2 Vilka levererar vi dem till? Kunder

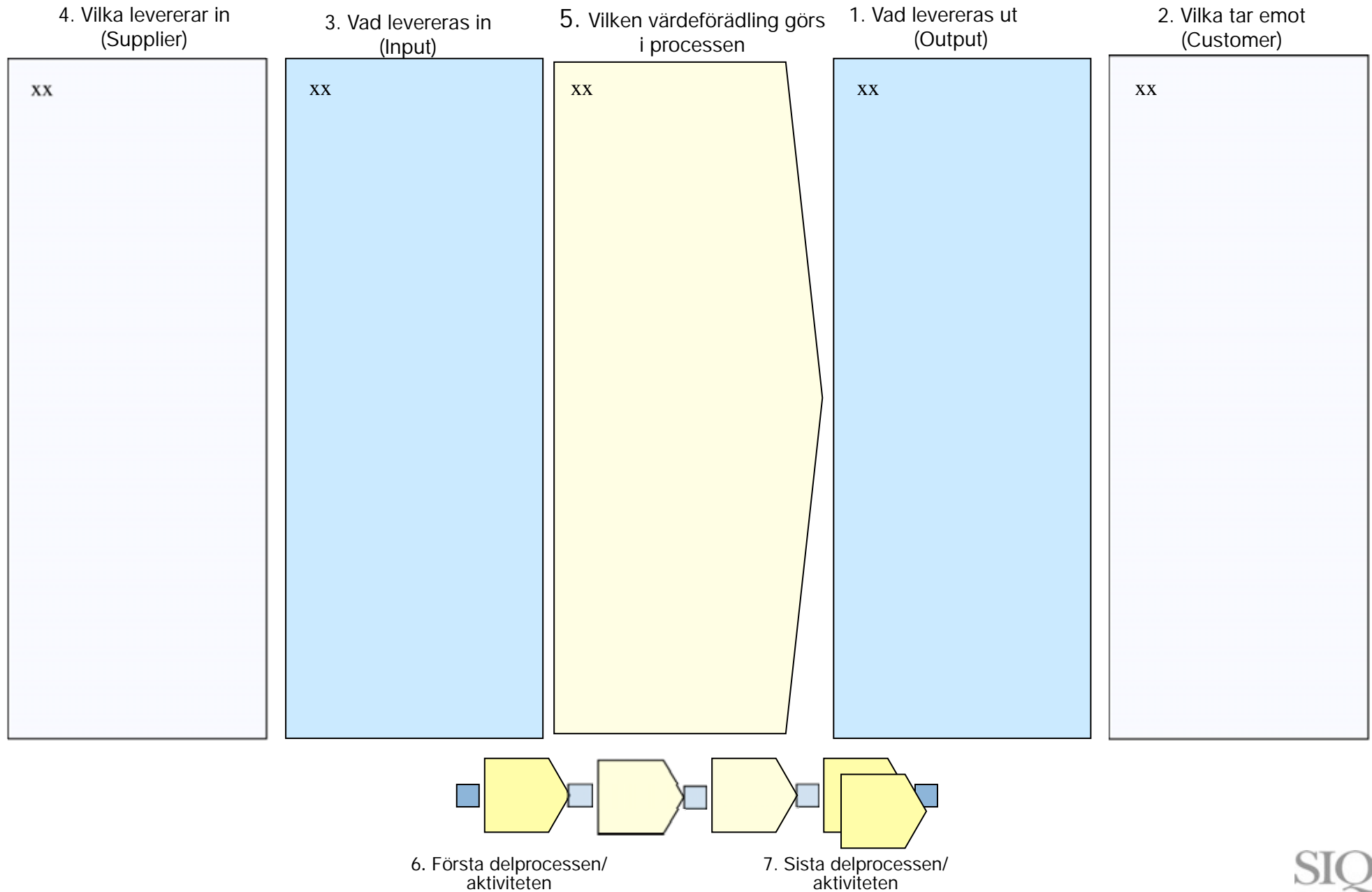
3 Vad behöver vi för att kunna "skapa" produkterna? "Input"/"material" in

4 Vilka förser oss med "inputen"? Leverantörer

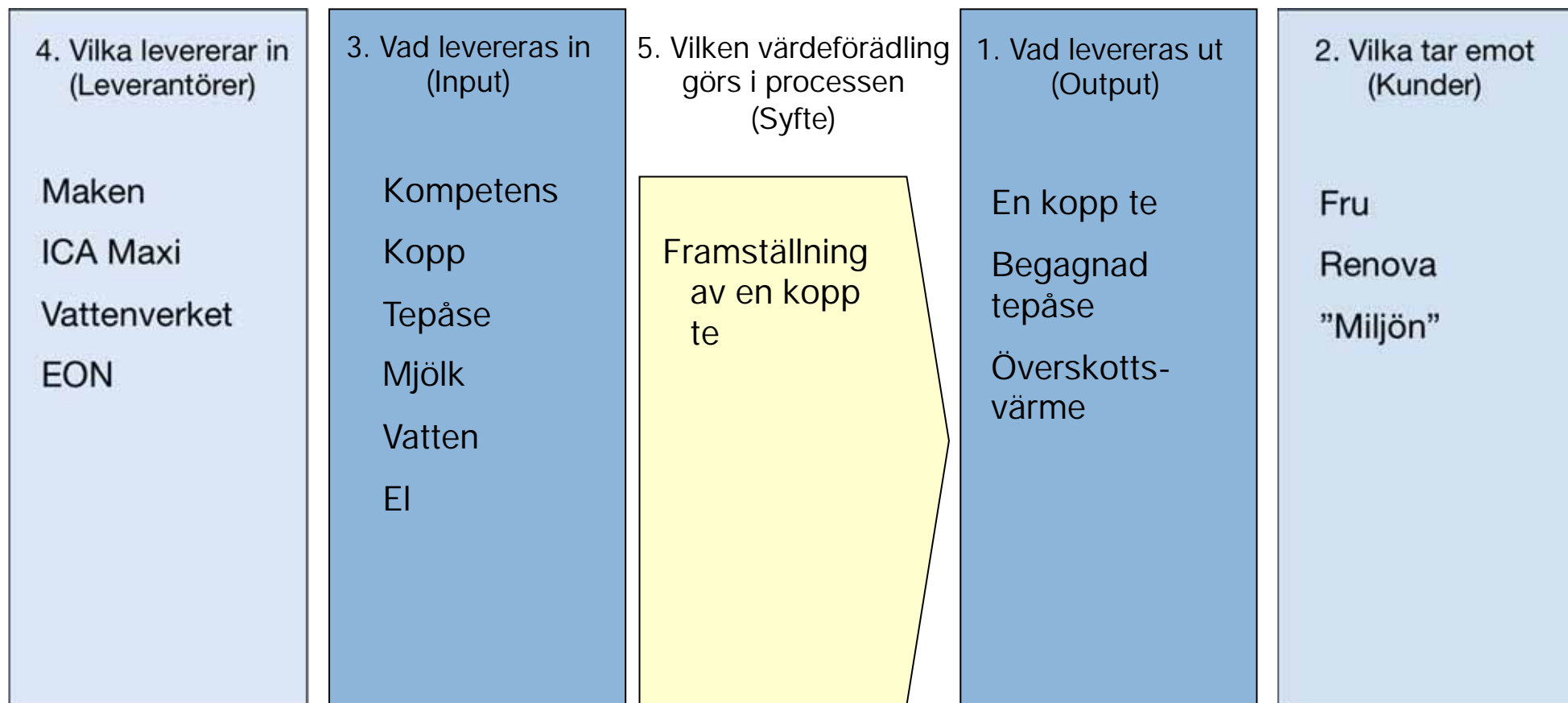
5 Vad är vår värdeförädling? Syftet



## 2.3 Definiera processen (SIPOC):



# SIPOC: att koka och leverera te till fru



6. Häller vatten i kanna


(Ibland är processer så korta att de räcker med några processteg som i bilden ovan, ibland behöver man fler parallella steg. För hemläxan räcker det om ni beskriver första och sista steget i er valda process)

7. Tepåse ur

# SIQs ProcessIndex

SIQ

## ***SIQs ProcessIndex***

- 
- 10** Målen höjda och kontinuerligt förbättringsarbete bedrivs
  - 9** Utvärdering och förbättringar genomförda
  - 8** Berörda medarbetare har tillräcklig kunskap
  - 7** Mål för processen är satta
  - 6** Mätning och uppföljning etablerad
  - 5** Mått är definierade
  - 4** Processen är beskriven/kartlagd
  - 3** Krav är fastställda och utfästelser definierade
  - 2** Processen är definierad
  - 1** Processen är identifierad och processansvarig är utsedd

© SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling

SIQ

# Att mäta och följa upp

# Förbättringens grundlag

- Mäter man inte så förstår man inte.
- Förstår man inte så kan man inte styra rätt.
- Kan man inte styra så kan man inte förbättra.

Men allt bygger på att processen är känd,  
att man förstår HUR resultaten uppstår.

# SIQs processuppföljning

Process	Process-ägare	Hur fungerar processen?	Pro
<b>Verksamhetsutvärdering</b>			
<i>USK</i>			
*Informera (alla aktiviteter som görs för att sälja in och få deltagare och examinatorer)	BGH		fler
*Utvärdera (från exautb till dk beslut)	BGH		
*Visa upp (Ceremonier, öppna hus, vinnarblad, mottagarkonferens...)	BGH		
<i>Bättre Skola</i>			
*Informera	FL		fler
*Utvärdera	FL		ojär
*Visa upp	FL		
<i>Diplomering</i>			
*Försäljning av SIQ Diplomering	BGH		fler
*Att genomföra SIQ Diplomering	RC		
<b>Konferenser och studieresor</b>			
Att arrangera konferenser	BN		fler
Att arrangera studieresor	BN		fler
<b>Rådgivning och utbildning</b>			
Att få in kunduppdrag	JR		inge
Att genomföra kunduppdrag	JR		adr
Att genomföra processledningsprogram	JR		
Att genomföra benchmarking/konsortiestudier	JR		und
Att genomföra inSIQmätningar	RC		
<b>Utveckling</b>			
Att utveckla nya metoder och verktyg som stöd för verksamhetsutveckling	RC		inte
Att få in projekt	JK		
Att driva och delta i utvecklingsprojekt	JK		
Att bearbeta och sprida kunskap från utvecklingsprojekt	JK		
<b>IF-nätverk</b>			
Att stödja Intressentföreningen (medlemsrekrytering, -vård och -service)	MW		tillä
Att genomföra IF-nätverksträffar	MW		
<b>Kommunikation och marknadsföring</b>			
Att utveckla och aktualisera hemsidan	MW		
Att ge ut Kundorienterat	MW		vetä
Samordna marknadsföring	MW		ny
Att distribuera trycksaker	MA		
<b>Ledningsprocesser</b>			
Verksamhetsplaneringsprocessen (5.1)	JK		
Processledning (1.3)	JK		

