



Demografiska databasens kvalitetssystem 2011-2013

Syfte

Syftet med detta dokument är att sammanföra och utveckla befintliga och nya komponenter i det lokala kvalitetssystemet vid DDB. Här beskrivs hur organisationen arbetar med att säkerställa och höja kvaliteten. Dokumentet beskriver övergripande principer, arbetsfördelning och delar som ingår.

Omfattning

Det lokala kvalitetssystemet omfattar hela DDB:s kärnverksamhet. Den självvärdering som utfördes inom Kvalitetsprojektet vid DDB-dagarna 2010 kommer att utgöra en av de utgångspunkter som ligger till grund för de insatser som kommer att genomföras under 2011–2013. Det som också styr urvalet av vilka kvalitetsinsatser som genomförs är DDB:s dokument för vision, mål, strategier, måluppföljningar, de olika verksamhetsplanerna samt särskilda rutiner framtagna för att ge en tydlig struktur för kvalitetsarbetets planering, genomförande, uppföljning och återkoppling.

Systembeskrivning

Målet för kvalitetsarbetet vid DDB är att skapa goda förutsättningar för DDB att tillfredsställa efterfrågan från forskare, arkiv, utbildningsområdet samt allmänheten på produkter och tjänster av hög kvalitet. De grundläggande värderingarna för kvalitetsarbetet är kontinuerliga förbättringar, väl förankrade insatser, medarbetarnas utveckling och delaktighet, samt att det ska harmoniera med intressenternas krav och behov.

Strategiskt viktiga områden för kvalitetsarbetet är att utveckla och stärka det inre arbetet i organisationen, att möta den expanderande forskningen inom Centrum för befolkningsstudier (CBS) samt att bygga upp kompetens som behövs för externt strategiskt samarbete.

1. Organisation av kvalitetsarbetet vid DDB

Kvalitetsarbetet organiseras vid DDB enligt de mål som Regeringen fastställt för DDB samt övriga föreskrifter beslutade av universitetets styrelse och Rektor samt DDB:s styrelse. Detta utgör grunden för det kontinuerliga kvalitetsarbete som bedrivs inom ramen för DDB:s målarbete. Tillsammans skapar detta ramarna för verksamhetens inriktning samt anger de kompetenser som anses nödvändiga och önskvärda för att ett effektivt, produktivt och högkvalitativt arbete ska kunna utföras. Kvalitetsarbetet vid DDB är integrerat i alla led i verksamheten, och ansvarsfördelningen följer besluts- och delegationsordningen för DDB. Ytterst ansvarig för kvalitetsarbetets inriktning, genomförande och uppföljning är föreståndaren. Inom linjeorganisationen ansvarar de funktionsansvariga cheferna för det

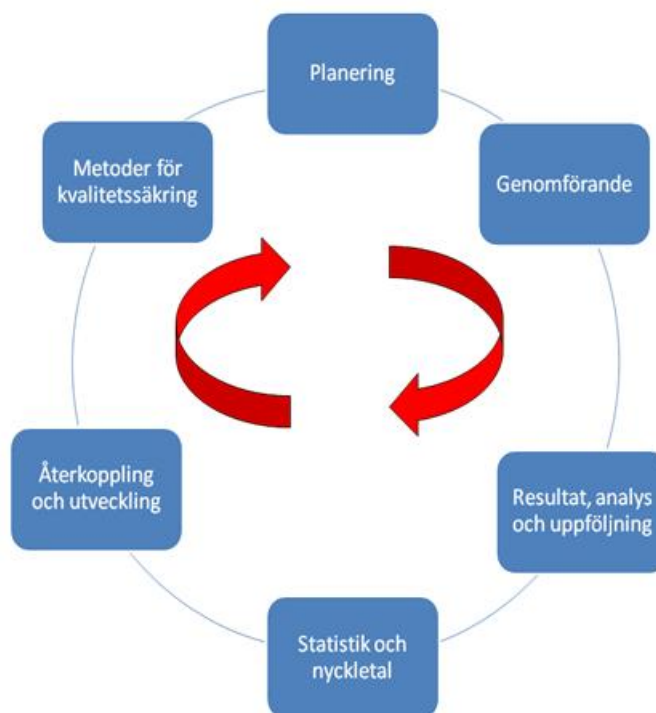
verksamhetsnära genomförandet. Inom projektorganisationen fördelas ansvaret för processerna på de tre styrgrupperna. Eftersom största delen av utvecklingsarbetet bedrivs i projektform så ansvarar varje projektledare för att efterfrågade kvalitetsaktiviteter genomförs inom projektets ramar. Efter slutförandet av ett projekt ska kvalitetsaktiviteterna dokumenteras, redovisas och återkopplas till det kontinuerliga kvalitetsarbetet.

2. Medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet

Vid DDB sker sedan många år ett kontinuerligt och medvetet arbete med syfte att höja kvaliteten. Ett viktigt led i kvalitetsarbetet är att skapa delaktighet/medarbetarskap bland all personal. Delaktighet i kvalitetsarbetet innebär att betydelsen av god kvalitet diskuteras i det dagliga arbetet inom respektive funktion, vid funktionsövergripande arbetsmöten, vid enhetsövergripande arbetsmöten, vid funktionsvisa utvecklingsdagar, vid workshops, i projektgrupperna, vid Demografiska databasens gemensamma utvecklingsdagar samt vid personalutvecklingssamtal.

Allt planeringsarbete på årsbasis under perioden bygger därför på medarbetarnas deltagande i processen att ta fram "resultatmål", d.v.s. vad som ska göras under verksamhetsåret och "utvecklingsmål", d.v.s. vad vi behöver utveckla i verksamheten för att nå de resultatmål som uppställs.

3. Kvalitetsarbetet vid DDB följer en kontinuerlig cykel



a. Planering

Kvalitetsarbetet planeras med utgångspunkt från medarbetarnas självvärdering –2010, DDB:s dokument för vision, mål, strategier, måluppföljningar, samt särskilda rutiner och handböcker säkerställer att kvalitetsnivån upprätthålls. Kvalitetsplanen som upprättas på

årsbasis innehåller en konkret handlingsplan. En verksamhetsplan som omfattar DDB:s produktions och utvecklingsverksamhet tas fram varje termin.

b. Genomförande

Genomförandet av kvalitetsarbetet integreras i de verksamheter som berörs, exempelvis enligt följande: Inom inregistreringsprocessen förbättras de system som används, rutiner och instruktioner förankras bland produktionspersonalen för att uppnå enhetliga principer, kommunikationen upprätthålls genom kontinuerliga erfarenhetsutbyten och samordning mellan produktionsorterna. Förädling av färdiginregistrerat material genomförs i utvecklingsprojekten. Leverans av uttag till forskarna sker i enlighet med särskilt framtagna forskarservicerutiner.

c. Resultat, analys och uppföljning av kvalitetsarbetet

Projektorganisationen: Utvecklingsprojekten redovisas i slutrapporter där resultaten av åtgärder redovisas, och även behov av nya åtgärder och insatser lyfts fram. När det gäller driftsatta system och applikationer ska driftansvarig utses för kontinuerlig drift samt lagring av nyckeldokumentation görs i DDB:s dokumenthanteringssystem. Projektens framskridande och slutförande följs upp månadsvis i en särskild **projektkontroll** där bland annat tidsåtgång i förhållande till skattning mäts.

Styrgrupperna samordnar, överblickar och ansvarar för arbets- och processflödet inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att styrgrupperna samlar in och sammanställer resultat från projekten, dokumenterar samt följer upp arbetet i olika planer och styrdokument.

Forskarservice: DDB:s rutiner för testning, verifiering, dokumentation, lagring, leverans och kundutvärdering följs vid varje forskaruttag vilket syftar till att säkerställa att DDB levererar det forskaren efterfrågat. Den nyligen framtagna forskarservicehandboken samt mallar och rutiner är därför en hjälp för att kvalitetssäkra forskarservicen. Varje forskaruttag följs också upp med en kundutvärdering. Resultaten av DDB:s kvalitetsarbete redovisas i årligen återkommande verksamhetsberättelser.

Måluppföljning sker årligen i verksamhetsberättelser och vid gemensamma DDB-dagar. Funktionsansvariga följer upp och redovisar det löpande linjearbetet. Resultaten används för att se om vi nått våra mål, samt som underlag för kommande insatser.

d. Statistik och nyckeltal

För **tillgängliggörandet** av våra material till forskare och allmänhet genomförs flödesmätningar i form av besöksfrekvens, val av källtyper, etc. Exempelvis mäts besöksfrekvensen för uttagsverktyget INDIKO- kyrkböcker på nätet, val av församling och källtyp, besöksfrekvens för verktyget Tabellverket på nätet, besöksfrekvens externa webben samt antalet nedladdningar av utbildningsmaterial och olika typer av dokumentation etc.

Materialprocesserna: Mätning görs av ledtider och statistik för alla ingående moment, samt av materialets kvalitet genom hela processen. Detta sker genom automatiska kontroller inbyggda i systemen och genom manuella acceptanskontroller. Utökningen av databasen verifieras och kontrolleras genom den **källstatistik** som rutinmässigt tas fram. Detta är ett verktyg för att upprätthålla säkerheten i övergångarna mellan de olika databassystemen som ingår i produktionsprocessen. Flödesmätningar sker månadsvis genom produktionsstatistik som bland annat visar hur långt man kommit i processandet av varje församling.

Projektorganisationen: För projekt mäts projektstatus, ändringar/tillägg, väntetid, särskilda problem, tid och resursplan, startdatum och färdigtidpunkter samt antal genomförda projekt/kvalitetsåtgärder. Forskarservice rutiner är ett verktyg för kvalitetssäkring av våra forskaruttag. De nyckeltal som används i forskarservicen är kundnöjdhet, antalet levererade uttag och publiceringar. I forskaruttagen som också definieras som projekt, ingår även kontrollpunkterna specifikation, kravspecifikation, uttag, kontroll, verifiering och leverans. Uttagen dokumenteras i ett särskilt framtaget system för forskarserviceadministration och återkopplingar görs till en forskarservicehandbok.

e. Återkoppling/utveckling

Analys av resultaten ger en bild av vad vi behöver sätta fokus på i det kommande arbetet. Särskild vikt läggs vid att regelbundet revidera kvalitetsarbetet i takt med att förhållandena ändras för att kunna svara upp mot nya krav och direktiv som kommer från högre nivåer. DDB:s utåtriktade arbete inriktas på marknadsföring av tillgängliggjorda material, presentationer vid internationella konferenser, support till INDIKO-användare, rättningar av materialet, ansökningar, internationella samarbeten för globalt tillgängliggörande m.m.

f. Metoder för kvalitetssäkring

För att säkerställa att kvalitetsnivån hålls, används framtagna rutiner, lathundar och handböcker, vilka beskriver vad, hur och till vilken nivå vi framgent ska genomföra det dagliga arbetet, och som därigenom utgör basen för kvalitetssäkring av detta. Återigen betonas vikten av återkoppling och förankring hos såväl ledare som medarbetare i verksamheten, så att kvalitetsarbetet ständigt är berättigat med avseende på omfattning och upprätthållande. När behov blir synliga, kan resultaten också användas för att initiera nya kvalitetsinsatser.

g. Materialprocessernas kvalitetssäkring

Materialprocessen är omfattande och består av delmomenten källberedning, inregistrering, länkning och databasadministration. DDB:s inregistreringssystem, Regina, används vid inregistrering av kyrkboksmaterialet. Gemensamma inregistreringsinstruktioner och handledningar följs i det dagliga arbetet. Inbyggda kontroller, regelbundna manuella acceptanskontroller och rättningar utförs vid bestämda tidpunkter i processen. Länkingsprocessen består av både maskinella system, datorstödda manuella system och ett uppföljningssystem "Säker länk", som visar på kvalitet och täckningsgrad i länkningen. Databasövergångar sköts av maskinella laddningsskript och övervakas av databasadministratören med hjälp av kontrollrutiner och källstatistik.

Vid leverans av uttag ur databasen till forskare utgörs kvalitetssäkringssystemet av följande komponenter

- väl dokumenterade rutiner för genomförande och kontroll
- mallar för dokumentation
- forskarservicehandboken
- den höga kompetensnivån hos dem som arbetar med forskarservice

All planering, genomförande, dokumentation, och uppföljning har ett uttalat syfte: DDB vill kontinuerligt bli bättre på det vi gör. Vi är angelägna om att säkerställa att både vår verksamhet och våra medarbetare hela tiden utvecklas. Vårt sätt att göra det är genom ett systematiskt kvalitetsarbete: noggrann planering, rutiner och metoder för genomförande, grundlig uppföljning och genomtänkt utveckling.