

Bilaga 4.

GENOMFÖRANDEPLAN FÖR ETT TYPPROJEKT, KVALITETSSÄKRING, KVALITETSPOLICY och RUTINER FÖR EGENKONTROLL

En stor del av arbetet i QM görs enligt noggrant upparbetade och dokumenterade rutiner. Genomförandet av våra projekt, och de processer som används, verifieras och valideras. Genomförandet av vare projekt valideras för sig, både ihop med kunden och internt med berörda medarbetare, efter genomfört projekt. Utgångspunkten är att kunden skall få det kunden begärt.

[redacted] åra processer beskrivs internt i form av manualer, och finns även nedtecknade i s.k. rutiner.

Manualer och rutiner uppdateras löpande vid behov, samt vid årlig genomgång.

Genomförande av uppdrag

Kontaktperson QM

Uppdragsgivaren har under hela processen kontakt med en projektledare som ansvarar för upplägg, genomförande och analys. Alla QMs projektledare har lång och dokumenterad erfarenhet av undersökningsmetodik, frågekonstruktion, analys och statistik.

Syfte

[redacted]

Beställning

[redacted]

Upplägg och planering

[redacted] Nedan beskrivs undersökningens delar och kvalitetssäkring, med utgångspunkt i att metoden är kvantitativ.

Tidplan

QM levererar en realistisk tidplan som överensstämmer med kundens önskemål om resultatredovisning.

[redacted] Tidplanen skickas till beställaren, för godkännande.

Analys/redovisning av resultatet

[redacted]

Rekommendation av ev. urval styrs av hur resultatet skall kunna redovisas.

QM har en webbaserad plattform utvecklad för redovisning av resultat på olika nivåer inom stora företag/organisationer. Vilka rapporter som önskas stäms av med beställaren.

AB Wikner&Co QM

Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
Fax 031-799 86 56
info@wiknerqm.se
www.wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-0485

Beslut om utskicksmetod

[redacted] att säkra kvaliteten i urvalsregister som skall/kan användas för diskussioner med kunden om kvaliteten i register, t ex uppdatering, hur frekvent och till vad registret används. [redacted]

[redacted] QMs utvecklingsarbete. Olika kvalitetskontroller genomförs beroende på metodval.

Konstruktion av enkät/frågeformulär

Det är avgörande att frågorna konstrueras på ett sätt som gör att syftet med undersökningen uppfylls. Frågorna matchas mot de index kunden önskar mäta. QM har lång erfarenhet av benchmarking inom bostadsbranschen, och av frågekonstruktion.

Enkäten skapas i tät dialog mellan kund och QM. QMs roll är att ansvara för kvaliteten i frågorna och enkätens totala utformning. [redacted]

När kunden är nöjd med förslaget från QM korrekturläses enkäten hos QM och skickas till kund för godkännande.

Urval

[redacted] befintlig.

Beställaren tillhandahåller QM:s en databas avseende de kunder/hyresgäster som ska erhålla kundenkäten. Databasen tillhandahålls antingen genom statisk kundlista, eller genom integration med kundens affärssystem (t.ex. genom fastAPI).

QM kodar registret i enlighet med den organisation som ska mätas. Antal kunder/hyresgäster på lägsta organisationsnivå beräknas och stäms av i QM:s "organisationslista".

Kvalitetskontroller av registret genomförs av QM, utifrån vilken typ av undersökning som skall genomföras. [redacted]

Kunden ges möjlighet att rätta registret om det återstår felaktigheter, efter att QM har rättat uppenbara fel. Beställaren mailas organisationslistan för godkännande.

AB Wikner&Co QM

Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
Fax 031-799 86 56
info@wiknerqm.se
www.wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-0485

Fältfasen

Vid tryckta årliga pappersenkäter sammanfattar projektledaren, i ett särskilt utarbetat beställningsformulär, uppdraget till QMs egen avdelning för tryck, distribution och svarsmottagning, som genomför fältfasen. De filer som ska användas bifogas även som pdf-filer, ej möjliga att förändra.

Inför fältarbetet kontrolleras utskicksregistret för att säkerställa hög kvalitet. Vid postala utskick tas löpande stickprover för att kontrollera att utskicken har rätt innehåll, rätt adressat, och god tryckkvalitet.

Projektledaren har återkommande genomgångar där vi går igenom erfarenheter och resultat från genomförda undersökningar och den återkoppling som vi fått.

Scanning – vid postala enkäter

För att säkerställa hög kvalitet registreras svar i postala enkäter med hjälp av optisk läsning (scanning). Programmet som används är ett världsledande program inom scanning, s.k. OMR-tolkning (Optical Mark Recognition), m.m. För att säkerställa kvaliteten i scanningen sker efter överenskommelse mellan projektledare och det interna tryckeriet en testimport av data enligt överenskommen scanningsmall.

Scanningen och OMR-tolkningen valideras av särskilt utbildade medarbetare. Programmet flaggar vid risk för misstolkning (t.ex. då en svarande markerat mer än ett svarsalternativ, på en fråga som endast tillåter ett svar). Alla flaggningar går igenom och stäms av mot de scannade enkäterna. De scannade enkäterna arkiveras i digitalt format, för efterkontroll.

Import av svar och kommentarer

Registrering digitala svar / utskick

Inloggningen skyddas genom SSL-kryptering (se nedan).

Analys

ger QMs kunder möjlighet till egna analyser, samt statistikprogram som används vid statistisk analys. medarbetare/enheter i en organisation får, genom egna inloggningar, tillgång till de egna resultaten. Systemet fokuserar på enkelhet, förståelse och överblickbarhet. QM ger även

AB Wikner&Co QM

Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
Fax 031-799 86 56
info@wiknerqm.se
www.wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-0485

kunden möjlighet till djupare analys i [REDACTED]
[REDACTED]

Kontroll av resultaten, inför presentationen för kund

Före leverans till kund genomför QM en omfattande kontroll. [REDACTED]
[REDACTED]

Systemdrift

[REDACTED] Webbhotellet har brandvägg. Driften övervakas dagligen.

Vår rapportering genom MS PowerBI driftas av Microsoft.

[REDACTED] Backupsystemet (rsync) bygger på synkronisering av filstrukturen på webbservern och backupservern, vilket ger möjlighet att återlägga en hel, eller delar av, en backupad databas. Backupfunktionaliteten testas regelbundet.

Webbserverns mjukvara uppdateras regelbundet, för att säkra mot hackerangrepp, och intrångsförsök p.g.a. kända buggar.

Vi använder ett inloggningsbaserat accesssystem som möjliggör för varje användare i kundens organisation att få tillgång till rätt uppgifter. [REDACTED]

[REDACTED] Inloggningen skyddas genom SSL-kryptering. SSL-certifikatet från Comodo innehåller även en webbtjänstidentitetsförsäkring på upp till USD 10.000, som ett extra skydd för användarna.

Spårbarhet

Alla enkäter, följebrev, och elektroniska brev som går från QM till kundens hyresgäster numreras med unika nummerkoder. Numren följer svaren genom QMs system. Härigenom uppnås 100% spårbarhet.

Avvikelsehantering

Eventuella avvikelser inom scanning / OMR-tolkning hanteras av den särskilt utbildade personal, som utför scanningen och OMR-ningen, ihop med projektledare, och vid behov med tekniker.

Eventuella avvikelser i övriga processer hanteras [REDACTED]
[REDACTED]

Manualer och rutiner uppdateras löpande vid behov, samt vid årlig genomgång.

Ansvarig

Ansvarig för QMs kvalitet och kvalitetspolicy [REDACTED]

AB Wikner&Co QM

Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
Fax 031-799 86 56
info@wiknerqm.se
www.wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-0485