INTERNET STIFTELSEN

Kvalitetspolicy

Antagen av stiftelsens styrelse 2017-09-19. Senast fastställd av ledningsgruppen 2022-12-08.

Målgrupp

Alla ledare, medarbetare och konsulter.

Bakgrund

Kvalitet ingår som en viktig del i Internetstiftelsens position: “Kvalitet är något vi värdesätter mycket, därför ser vi alltid till att vi är professionella mot varandra och vår omvärld. Våra tjänster och vårt arbete grundar sig i analys och fakta. Vårt hållbarhets- och kvalitetsarbete genomsyrar allt vi gör och vi gör alltid vårt bästa för att leverera ett väl utfört jobb.”. Vårt fokus på kvalitet ger attraktiva tjänster, nöjda målgrupper, robusta och säkra processer samt väl fungerande teknik. För att skapa resultat arbetar vi med vårt förbättringshjul.

Syfte

Syftet med policyn är att ledare, medarbetare och konsulter ska ha en vägledning för sitt arbete inom kvalitetsområdet.

Policy

Vi är lyhörda för våra målgruppers behov
Att fortlöpande utveckla och förbättra vår förståelse för våra målgruppers behov är nödvändigt för vår utveckling. Med en fördjupad förståelse för våra målgruppers behov kan vi skapa bättre erbjudanden som bidrar till vår vision att alla i Sverige kan, vågar och vill använda internet. En god relation med våra samarbetspartners och leverantörer är en förutsättning för att ha nöjda målgrupper.

Vi sätter mål och hanterar risker
Genom att formulera mål och följa upp dem genom mätningar ska vi möta våra målgruppers krav och behov och förstå deras önskemål och förväntningar. Vår ambition är att minimera antalet fel genom att identifiera och hantera risker. Vi arbetar hypotesdrivet och iterativt för att komma fram till bra lösningar.

Vi följer upp och förbättrar
Genom att mäta våra resultat mot våra mål kan vi följa våra målgruppers nöjdhet och förbättra våra tjänster och arbetssätt. Vår incidenthantering är ett viktigt verktyg för kvalitetssäkring och förbättringsarbete.

Vi prioriterar värdeskapande processer
Vi prioriterar det vi tycker är viktigt och vågar ta bort det som inte skapar värde. Våra processer behövs för att verksamheten ska fungera väl. De processer som

definierats ska användas av berörda ledare, medarbetare och konsulter. Arbetsområden utanför definierade processer ger större utrymme för kreativitet.

Vi arbetar för en stabil och robust drift av våra system
Våra system är kritiska resurser för internetanvändare framför allt inom men också utanför Sverige och av stor betydelse för det svenska samhället och vår ekonomi. Vår ambition är att kontinuerligt förbättra våra tjänster och minimera risker genom satsningar på kvalitet och säkerhet, till nytta för alla internetanvändare.

Våra medarbetare har engagemang och uppmuntras att påverka
Internetstiftelsen känner ett starkt ansvar och engagemang för kvalitetsarbetet. Vi behöver engagerade, kompetenta, ansvarsfulla ledare, medarbetare och konsulter som arbetar med förbättringar. Allas ansvar och delaktighet är viktigt.

Ansvar

Att leva upp till policyn är alla ledares, medarbetares och konsulters ansvar. Ledningsgruppen beslutar om policyn och vd är ytterst ansvarig för stiftelsens kvalitetsarbete. Vd har utsett en Sustainability and Quality Manager som stödjer verksamheten i förbättringsarbetet.