

Små idéer – Stora resultat

Louise Östberg
Västervik 1 oktober 2015



Idésystem för ständiga förbättringar

Organisatorisk kreativitet

”En organisation är kreativ när de anställda gör något nytt och potentiellt användbart utan att de direkt blir anvisade eller undervisade om hur det ska gå till.”



Ständiga Förbättringar

Innovationer

Tid

Idésystem för ständiga förbättringar

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Varför idéer från medarbetare?

- De som arbetar i linjen kan sina områden bäst
- Ledningen kan endast tänka ut en liten del av alla förbättringsåtgärder
- Utan system för kreativitet går organisationen miste om ett stort antal idéer



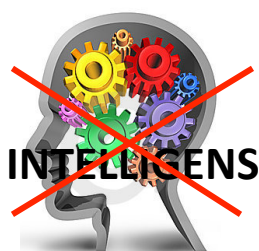
80 – 20 regel:
80 % av idéer från medarbetare

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Vem förvänta sig förbättringar ifrån?

Finns det några kopplingar mellan kreativitet och...



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Expertis och kreativitet

Det är inte alltid så lätt att komma ifrån traditioner. Det är därför som **alla** våra nya verksamheter **alltid** leds av män som inte har någon tidigare kunskap om ämnet och därför **inte** har haft chansen att bli riktigt medveten om vad som är omöjligt...

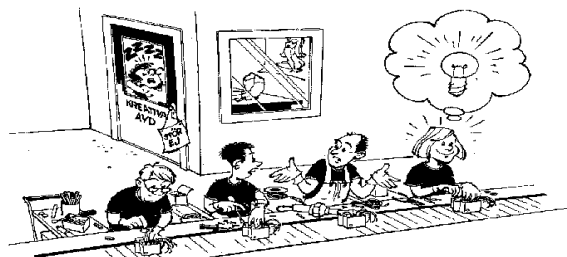
Vårt konstanta svar till "Det kan inte göras" är "Gör det."
Henry Ford



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Idésystem – för alla organisationer



Ur boken "Sätt kreativiteten i system", Louise Östberg, SAF 1999

Man vet aldrig vem som får en idé, vad den innehåller, var eller när den uppkommer

Ett idésystem säkerställer att idéer kommer fram, fångas upp och genomförs

S.ave
Y.ourself
S.tress
T.ime
E.nergy
M.oney

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Ett framgångsrikt idésystem...

- Små idéer
- Belöningar och motivation
- En del av det dagliga arbetet
- Ett effektivt system
- Fokus
- Sprid idéer



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Små idéer – Stora resultat

- Små idéer behövs för att uppnå riktigt hög kvalitet
- Små idéer skapar mindre motstånd, kostar mindre, är enklare att genomföra och alla kan komma på små idéer varje dag
- Små idéer skapar bestående förändringar
- Små idéer kan utvecklas till stora idéer



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Idéer från Clarion Hotel Stockholm

Tabell 4.2: Clarion Hotel Stockholm: Idéer från baren - v 37

Marco	Be underhållsgruppen att borra två hål i golvet bakom baren och installera rör så att bartendern kan slänga flaskor direkt till återvinningen i källaren.
Reza	När det är mindre att göra i baren så kan vi mixa drinkar direkt vid bordet så gästerna får en show samtidigt som vi serverar drinkarna.
Nadia	Många kunder frågar om vi serverar Afternoon Tea. Det finns för närvarande inget hotell i hela södra Stockholm som gör det. Jag föreslår att vi börjar med det.
Tess	Skapa en ekologisk cocktail. Kunder efterfrågar detta och vi har ingen i vårt sortiment ännu.
Nadia	Clarions konferens- och eventavdelning har ofta möte med potentiella kunder i baren. Ge information till barpersonalen i förväg om dessa kunder så de kan vara uppmärksamma och erbjuda något speciellt i baren.
Tim	När baren introducerar en ny cocktail, ordna så att restaurangpersonalen får en smakprovning på samma sätt som restaurangen alltid gör när en ny meny introduceras, så att personalen vet vad de säljer.
Fredrik	När baren öppnar kl 0930 frågar många gäster efter vitamishots (blandningar med bl.a fruktjos). Sätt några på menyn.
Nadia	Be underhåll bygga några hyllor på ett oavvänt område i personalkorridoren bakom baren. Det finns lite utrymme i baren för glas, så de förvaras på övre plan i köket och det tar 30 minuter för en eller två bartenders att springa upp och hämta glas, vilket betyder förlorad försäljning.
Marco	I övre baren måste vi lägga en timme på att flytta ner spritflaskor när vi öppnar och tillbaka upp när vi stänger. Om vi hade låsbara skåp i baren skulle vi slippa denna tidskrävande flytt.
Malin	När gäster betalar med Eurocard står det "Euro" på våra kvitton. Detta förvirrar många gäster som tror att de har betalat i Euro i stället för kronor. Be barpersonalen agera ofta receptionister och informera gäster om hotellet, lokala butiker, restauranger och attraktioner, samt ge vägbeskrivningar. Hotellet har en conciergevideo som visas på hemsidan. Kan vi visa denna film på alla gästrum?
Nadia	Barpersonalen agerar ofta receptionister och informerar gäster om hotellet, lokala butiker, restauranger och attraktioner, samt ger vägbeskrivningar. Hotellet har en conciergevideo som visas på hemsidan. Kan vi visa denna film på alla gästrum?
Tess	Många gäster klagat över att baren stänger kl 2200 på söndagar. Men eftersom vi har en prisk i vårt alkohollitstillstånd från en förseelse för många år sedan så måste vi ha fyra säkerhetsvakter i baren för att kunna hålla öppet efter kl 2200 på söndagar. Det blir för dyrt. Om vi får förseelsen raderad så vi kan hålla öppet med bara en säkerhetsvakt.
Nadia	Den sena nattvakten är ibland ganska otrevlig mot gästerna (säkerhetsvakten på entreprenad). Vi borde kunna kräva att dessa väktare går samma "Attityd på Clarion" träning som all Clarion personal genomgår.
Marco	Kan vi öka fontstorleken och göra det tydligare att kupongerna som konferenserna delar ut är för <i>rabatt</i> i baren, inte för <i>gratisdrinkar</i> .
Nadia	Kan vi be köket sätta etiketter på de färdigpackade skinksmörgåsarna som baren säljer. I dagsläget måste barpersonalen dela dem för att se skillnad på dem och våra skinka/ost smörgåsar.
Malin	I baren händer det ofta att vi inte hinner med kundernas efterfrågan. Om vi installerar ännu en tappkran så skulle vi kunna servera våra gäster mycket snabbare och sälja mer öl.
Nadia	Intimera barpersonalen dagligen om hur många gäster som bor på hotellet så att vi kan lagga och barenas för att servera förväntad efterfrågan.

Idésystem
för
förbättringar

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Marco	Be underhållsgruppen att borra tre hål i golvet bakom baren och installera rör så att bartendern kan slänga flaskor direkt till återvinningen i källaren.
Reza	När det är mindre att göra i baren så kan vi mixa drinkar direkt vid bordet så gästerna får en show samtidigt som vi serverar drinkarna.
Nadia	Många kunder frågar om vi serverar Afternoon Tea. Det finns för närvarande inget hotell i hela södra Stockholm som gör det. Jag föreslår att vi börjar med det.
Tess	Skapa en ekologisk cocktail. Kunder efterfrågar detta och vi har ingen i vårt sortiment ännu.
Nadia	Clarions konferens- och eventavdelning har ofta möte med potentiella kunder i baren. Ge information till barpersonalen i förväg om dessa kunder så de kan vara uppmärksamma och erbjuda något speciellt i baren.
Tim	När baren introducerar en ny cocktail, ordna så att restaurangpersonalen får en smakprovning på samma sätt som restaurangen alltid gör när en ny meny introduceras, så att personalen vet vad de säljer.
Fredrik	När baren öppnar kl 0930 frågar många gäster efter vitamishots (blandningar med bl.a fruktjos). Sätt några på menyn.
Nadia	Be underhåll bygga några hyllor på ett oavvänt område i personalkorridoren bakom baren. Det finns lite utrymme i baren för glas, så de förvaras på övre plan i köket och det tar 30 minuter för en eller två bartenders att springa upp och hämta glas, vilket betyder förlorad försäljning.
Marco	I övre baren måste vi lägga en timme på att flytta ner spritflaskor när vi öppnar och tillbaka upp när vi stänger. Om vi hade låsbara skåp i baren skulle vi slippa denna tidskrävande flytt.
Malin	När gäster betalar med Eurocard står det "Euro" på våra kvitton. Detta förvirrar många gäster som tror att de har betalat i Euro i stället för kronor. Be barpersonalen agera ofta receptionister och informera gäster om hotellet, lokala butiker, restauranger och attraktioner, samt ge vägbeskrivningar. Hotellet har en conciergevideo som visas på hemsidan. Kan vi visa denna film på alla gästrum?
Nadia	Barpersonalen agerar ofta receptionister och informerar gäster om hotellet, lokala butiker, restauranger och attraktioner, samt ger vägbeskrivningar. Hotellet har en conciergevideo som visas på hemsidan. Kan vi visa denna film på alla gästrum?
Tess	Många gäster klagat över att baren stänger kl 2200 på söndagar. Men eftersom vi har en prisk i vårt alkohollitstillstånd från en förseelse för många år sedan så måste vi ha fyra säkerhetsvakter i baren för att kunna hålla öppet efter kl 2200 på söndagar. Det blir för dyrt. Om vi får förseelsen raderad så vi kan hålla öppet med bara en säkerhetsvakt.
Nadia	Den sena nattvakten är ibland ganska otrevlig mot gästerna (säkerhetsvakten på entreprenad). Vi borde kunna kräva att dessa väktare går samma "Attityd på Clarion" träning som all Clarion personal genomgår.
Marco	Kan vi öka fontstorleken och göra det tydligare att kupongerna som konferenserna delar ut är för <i>rabatt</i> i baren, inte för <i>gratisdrinkar</i> .
Nadia	Kan vi be köket sätta etiketter på de färdigpackade skinksmörgåsarna som baren säljer. I dagsläget måste barpersonalen dela dem för att se skillnad på dem och våra skinka/ost smörgåsar.
Malin	I baren händer det ofta att vi inte hinner med kundernas efterfrågan. Om vi installerar ännu en tappkran så skulle vi kunna servera våra gäster mycket snabbare och sälja mer öl.
Nadia	Intimera barpersonalen dagligen om hur många gäster som bor på hotellet så att vi kan lagga och barenas för att servera förväntad efterfrågan.

© Louise Östberg, louise@smaideer.se

Logg för vardagsförbättringar Servicekontor Nordstan, Folkbokföringskontor

Nr	Förbättringsförslag	Inlämnat av	Datum	Status
1.	Snart kommer kunderna att få beslut om återkrav av BOB. De som vill begära omprövning och inte kan svenska uppmana dem att skriva på deras egna språk om de kan. Det ska stå TYDLIGT i brevet vilket språk det är, det underlättar för handläggaren på FK att skicka den till översättning.	<u>Rima</u>	140113	
2.	Skapa en ny flik under teamen i samarbetsrummet där vi kan lägga in alla överlämningsdokument för Rosenlund så att man lätt kan gå in och tita på tidigare veckor.	Agnes & Alex	140115	KLAR
3.	Ny matta under mästickan	<u>Sintia</u>	140127	
4.	En dörmatta innanför dörren på Rosenlund för att minimera smutsen i lokalen som alla drar in.	Nicklas	140128	
5.	Fler Tipp-Ex Pocket Mouse (Roller) istället för den med pensel. Blir mindre klet...	Christina	140129	
6.	Fixa timer till de bärbara värmeelementen både i <u>Nordstan</u> och i Rosenlund. Lätt att glömma att dra ur kontakten vid dagens slut - risk för överhettning?	Maria Jo	140129	
7.	Matta innanför entrédörren så att inte våra besökare halkar när det är blött i Rosenlund.	<u>Keat</u>	140129	KLAR
8.	Filter till skärmarna i rondellen i Rosenlund då dessa är väldigt synliga för kunder som står och väntar.	Anna A	140204	
9.	Fixa timer till UV-lampa i Rosenlund.	<u>Keat</u>	140204	
10.	En översättning till Arabiska för registrering till försäkringskassan (som blankett flyttning till Sverige)	Liselott	140204	<u>PÅBÖRJAD</u>
11.	Tidskriftssamlare till varje team i Rosenlund där man kan ha schema och diverse viktiga papper som rör teamet.	Vesna	140205	
12.	För att vi ska kunna underlätta för kunden att använda e-tjänsten strax efter att man hämtar sitt ID-kort speciellt när vi har mycket folk i Rosenlund. Vi bör ha en enkel manual om hur man använder e-tjänsten steg för steg på ett A4 papper. Gärna på flera språk t ex Arabiska och Somaliska.	<u>Rima</u>	140205	
13.	Besöka e-tjänster företag för att se hur de arbetar.	<u>Shenoll</u>	140205	

© Lou

Belöningar, erkännande och motivation

- Belöningar skapar icke-värdeskapande arbete
- Rättviseproblem
- Begränsningar i urval och typ av idéer som medarbetarna lämnar in
- Belöningar skadar teamwork och relationer mellan medarbetare
- Ledningen sätts i svåra situationer



En del av arbetet

- Idéer måste vara en del av allas dagliga arbete
 - Front-line / Medarbetare
 - Mellanchefer
 - Ledning
 - Stödfunktioner
- Kräv eller förvänta idéer från ALLA medarbetare
- Utvärdera chefer och medarbetare utifrån idéresultat



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

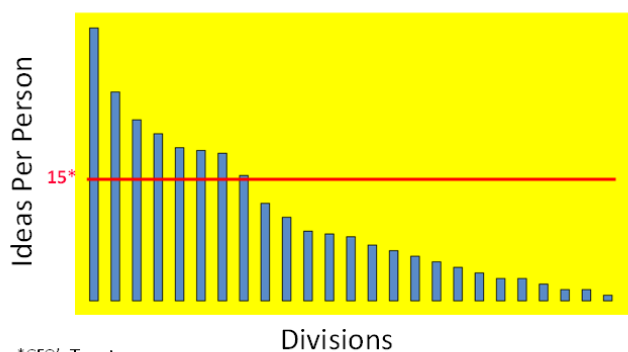
Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Ansvar

Siemens VDO

SIEMENS

VDO



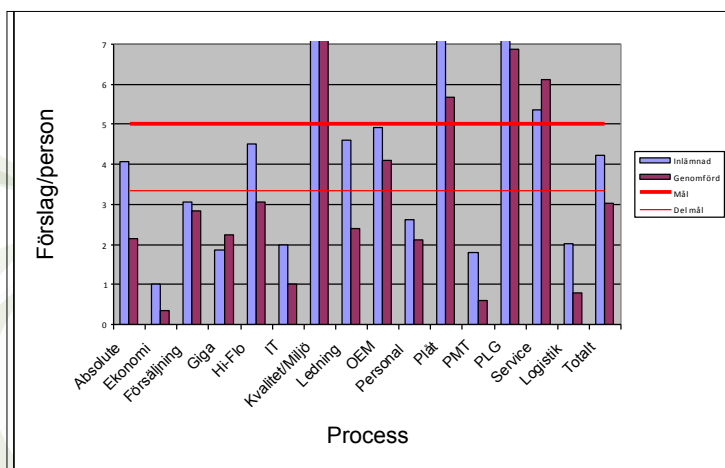
*CEO's Target

Divisions

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Ansvar



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
förbättringar

Tre typer av idésystem

- Idémöten
- Förbättringstavla
- Elektroniskt system

...eller en kombination av dessa



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
förbättringar





Katrinholms kommun \



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idesystem för förbättringar

Pyromation
Forte Wayne, IN


INNOVATION IMPLEMENTATION INITIATIVE

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idesystem för förbättringar

Fokus

- Maximera nyttoidéer minimera "trivselidéer"
- Viktiga områden

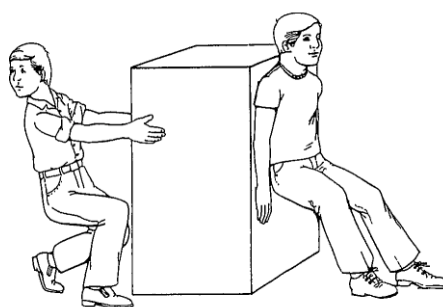


© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
ständiga
förbättringar

Sprid idéerna

- Idéer som används på fler områden
- Push and pull



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
ständiga
förbättringar

Where good ideas come from

Film om var bra idéer kommer ifrån

Steven Johnson – Where good ideas come from

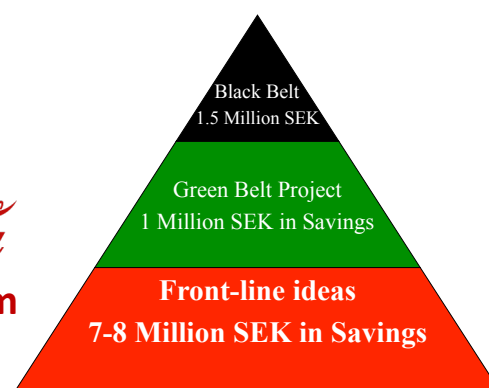
- <https://www.youtube.com/watch?v=NugRZGDbPFU>

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Resultat – Coca-Cola

Coca-Cola
Stockholm



© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
ständiga
förbättringar

Gemensamma nämnare

Kreativitet ingår i jobbet

Belöningar är symboliska och bygger på inre motivation

Det finns inga dåliga idéer

Idéarbete är ej självgående

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
förbättringar

Frågor?

Tack för att ni lyssnat!

Louise Östberg
louise@smaideer.se
www.smaideer.se
Tel. 070 – 633 20 11

© Louise Östberg louise@smaideer.se tel 0706332011

Idésystem
för
förbättringar