

SIQ

SIQ MANAGEMENTMODELL



SIQ Managementmodell

- Forskningsbaserad
- Svensk excellence modell
- Designad utifrån det som kännetecknar ledande organisationer
- Omhändertar utmaningar – praktiskt relevant
- Generell terminologi
- Icke-föreskrivande

Starten på förbättringsresan

- Skapa en gemensam bild över förutsättningar, utgångsläge och ambitionsnivåer genom att beskriva fakta om verksamheten
- Består av en allmän del och en strategisk del

Fakta om verksamheten



Allmän del

1. Verksamhetsidé
2. Produkter och tjänster
3. Kunder, intressenter och deras viktigaste behov, krav, önskemål och förväntningar
4. Marknader och distributionskanaler
5. Konkurrenssituation och egen marknadsposition
6. Verksamhetens processtruktur
7. Organisations- och ledningsstruktur
8. Medarbetare (antal, kategorier, utbildningsnivåer)
9. Anläggningar och deras ändamål
10. Leverantörer och partners
11. Ägarförhållanden och ägarkrav
12. Lagar och förordningar av speciell betydelse

Strategisk del

1. Vision
2. Värderingar
3. Styrkor, svagheter, hot och möjligheter
4. Avgörande förutsättningar för förverkligande av de strategiska målen
5. Strategier och övergripande planer för den långsiktiga utvecklingen
6. Mål och handlingsplaner på kort sikt i sammanfattning

Tre hörnpelare

- Kultur
- Struktur
- Systematik

SIQ Managementmodell

Bygger på tre hörnpelare

Framgångsfaktorer
vägleder beslut och
handling för motivation
och riktning

Kulturen

En modell för vilka frågor
vi ställer oss för att
kunna se och organisera

Strukturen

Ett sätt att ställa frågor
som leder till insikt för
motivation och riktning

Systematiken

Framgångsfaktorerna i KULTUREN

- Skapar värde med kunder och intressenter
- Leder för hållbarhet
- Involverar motiverade medarbetare
- Utvecklar värdeskapande processer
- Förbättrar verksamheten och skapar innovationer



SIQ Managementmodell baseras på framgångsfaktorer som kännetecknar ledande organisationer. Framgångsfaktorerna är definierade utifrån forskning och praktisk tillämpning.

Framgångsfaktorer

SKAPAR VÄRDE MED KUNDER OCH INTRESSENER

En organisations långsiktiga framgång beror på dess förmåga att skapa värde tillsammans med de som den finns till för. Kundernas och intressenternas uttalade och underförstådda behov, krav, önskemål och förväntningar är vägledande för organisationens beslut och handlande.

LEDER FÖR HÅLLBARHET

Med engagerade ledare som utgår från kund- och intressentbehov förstärks en kultur som skapar förutsättning för hållbar utveckling. Ledare ser verksamheten, dess produkter, tjänster och processer som delar i en större helhet och verkar aktivt för att förbättra samhälle, miljö och ekonomi. Ledare tar till vara och utvecklar medarbetarnas och organisationens samlade kompetens och mångfald.

INVOLVERAR MOTIVERADE MEDARBETARE

En förutsättning för en framgångsrik organisation är motiverade medarbetare som känner sig uppskattade och respekterade. Ledare och medarbetare är engagerade i att utveckla en god arbetsmiljö. Alla ser sin roll i helheten och har ett tydligt mandat att bidra till verksamhetens utveckling.

UTVECKLAR VÄRDESKAPANDE PROCESSER

Organisationens verksamhet ses som processer som skapar värde med kunder och intressenter. Processorientering stimulerar förebyggande arbete, att grundorsaker till problem identifieras och att faktabaserade beslut tas. Processerna är utformade för att skapa förutsägbara resultat. Samtidigt finns förmågan att snabbt ställa om med hänsyn till förändrade behov från kunder och intressenter.

FÖRBÄTTRAR VERKSAMHETEN OCH SKAPAR INNOVATIONER

Framgångsrik hållbar verksamhet över tid kräver såväl ständiga förbättringar som innovation av produkter, tjänster och processer. Förutsättningen för detta är en kultur som stimulerar till kontinuerligt lärande, kreativitet och nya idéer. Genom jämförelser med ledande organisationer får ledare och medarbetare kunskap om vad som kan uppnås och vägen dit. Ett systematiskt och uthålligt förbättringsarbete leder till nöjdare kunder, nöjdare medarbetare, bättre samhälle och miljö samt ökad effektivitet.

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling finns till för de som vill bli bättre. Vårt uppdrag är att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling.



Institutet för Kvalitetsutveckling
GÖTEBORG: Drakegatan 6, 412 50 Göteborg
STOCKHOLM: Kungsgatan 26, 111 35 Stockholm
Telefon 031-723 17 00 • siq@siq.se • www.siq.se



SIQ Managementmodell

Bygger på tre hörnpelare

Framgångsfaktorer
vägleder beslut och
handling för motivation
och riktning

Kulturen



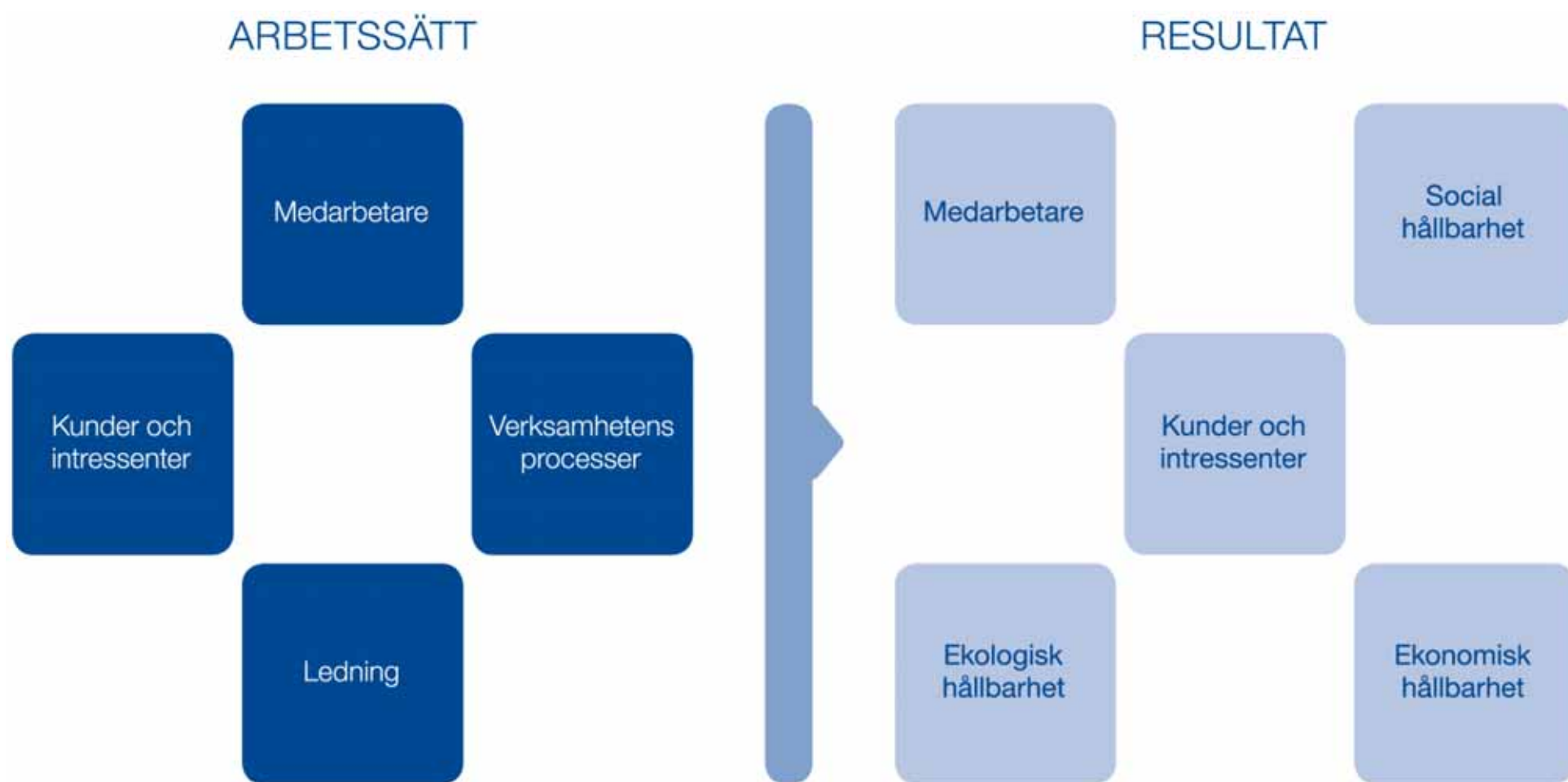
En modell för vilka frågor
vi ställer oss för att
kunna se och organisera

Strukturen

Ett sätt att ställa frågor
som leder till insikt för
motivation och riktning

Systematiken

STRUKTUREN med två fundament



Kriterierna i STRUKTUREN

Fakta om verksamheten		
1	Kunder och intressenter	150
1.1.	Förstår kundernas och intressenternas behov och förväntningar	50
1.2.	Skapar värde med kunder och intressenter	50
1.3.	Skapar löften till kunder och intressenter	20
1.4.	Följer upp nöjdhet hos kunder och intressenter	30
2	Ledning	125
2.1	Planerar för en hållbar verksamhet	30
2.2	Leder verksamheten för hållbarhet	40
2.3	Leder medarbetare	30
2.4	Leder processer	25
3	Medarbetare	125
3.1	Utvecklar medarbetarnas kompetens	40
3.2	Främjar kreativitet och delaktighet	45
3.3	Följer upp medarbetarnöjdhet och utvecklar en bra arbetsmiljö	40
4	Verksamhetens processer	100
4.1	Etablerar processer	30
4.2	Förbättrar processer	70
5	Resultat	500
5.1	Resultat - Kunder och intressenter	100
5.2	Resultat - Medarbetare	100
5.3	Resultat - Social hållbarhet	100
5.4	Resultat - Ekologisk hållbarhet	100
5.5	Resultat - Ekonomisk hållbarhet	100
	Total poäng	1000

SIQ Managementmodell

Bygger på tre hörnpelare

Framgångsfaktorer
vägleder beslut och
handling för motivation
och riktning

Kulturen



En modell för vilka frågor
vi ställer oss för att
kunna se och organisera

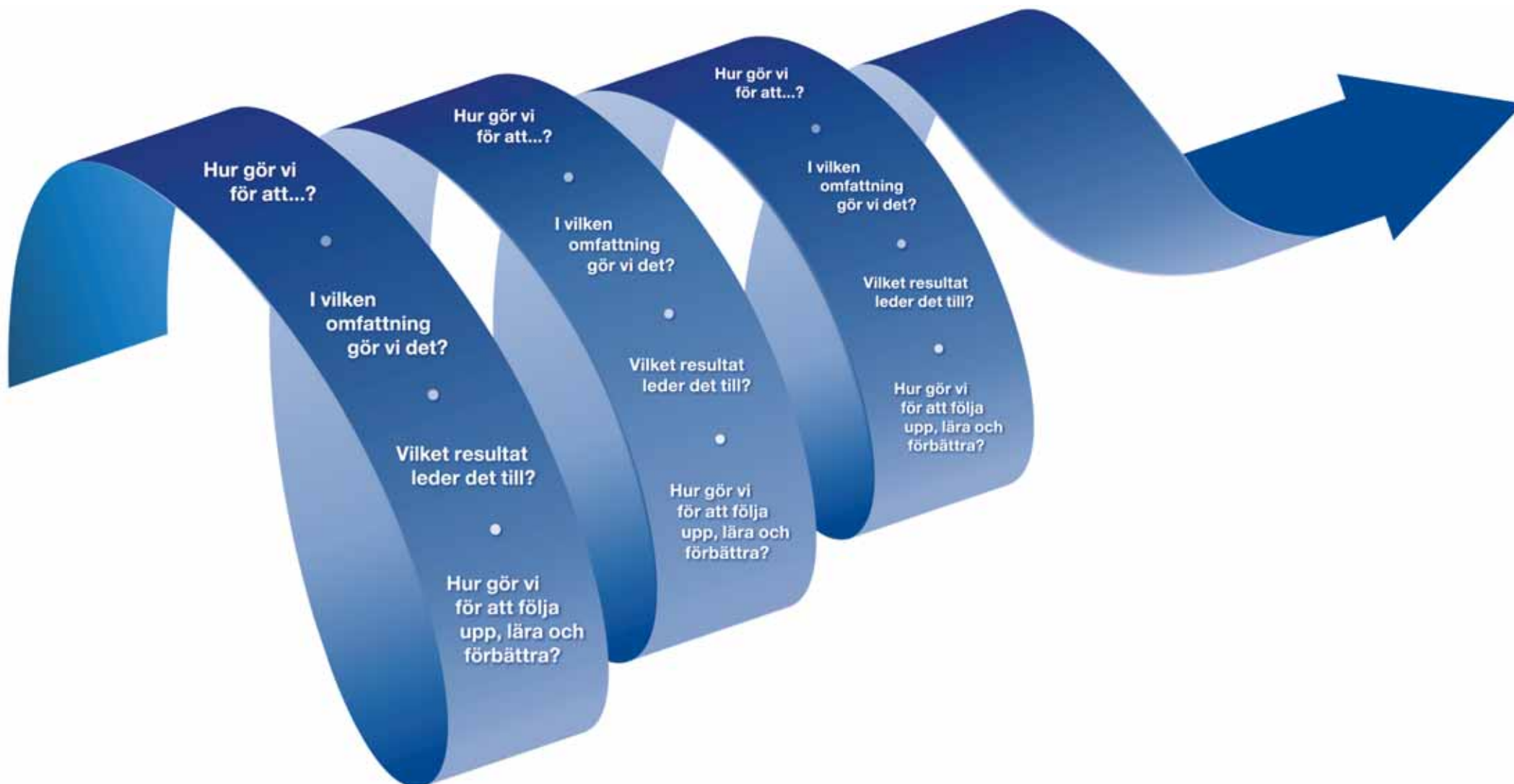
Strukturen



Ett sätt att ställa frågor
som leder till insikt för
motivation och riktning

Systematiken

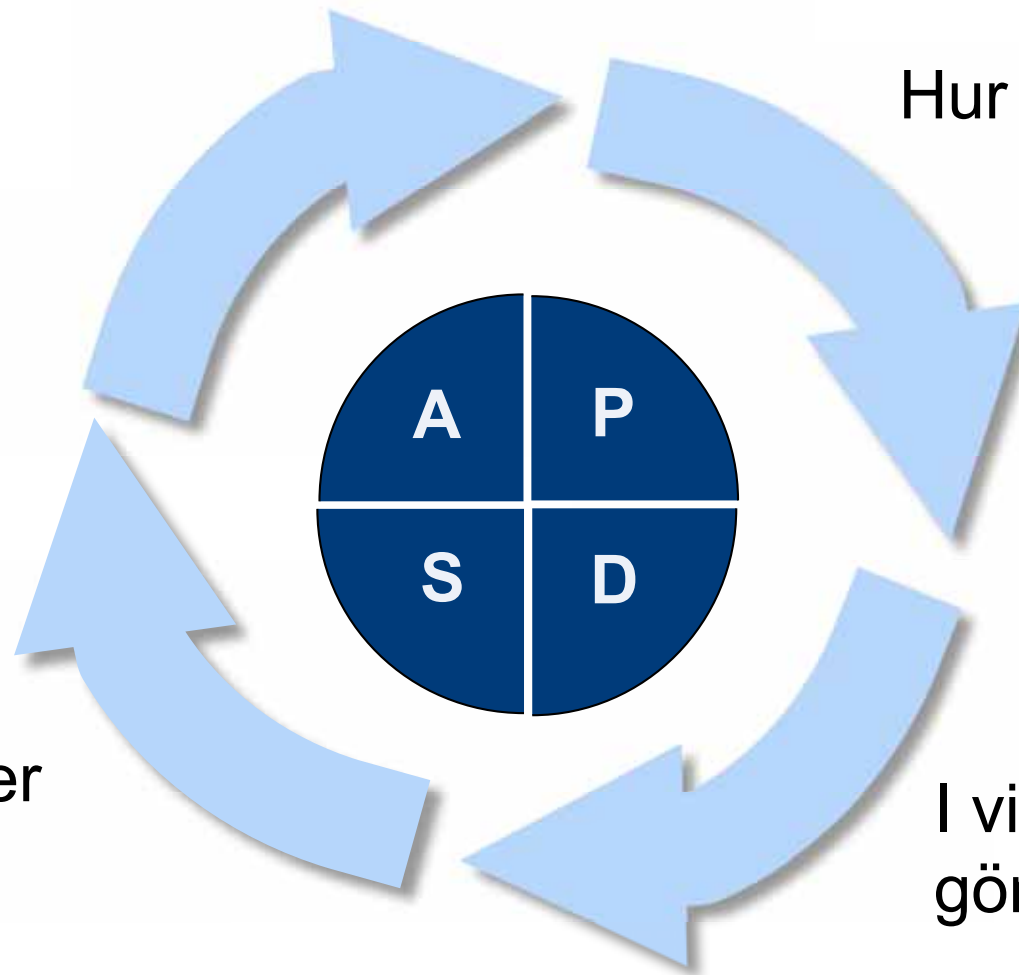
SYSTEMATIKEN



Stegen i SYSTEMATIKEN

Hur gör vi för att
följa upp, lära och
förbättra?

Hur gör vi för att...?



Vilket resultat leder
det till?

I vilken omfattning
gör vi det?

SIQ Managementmodell

Bygger på tre hörnpelare

Framgångsfaktorer vägleder beslut och handling för motivation och riktning

Kulturen



En modell för vilka frågor vi ställer oss för att kunna se och organisera

Strukturen



Ett sätt att ställa frågor som leder till insikt för motivation och riktning

Systematiken



Utvärderings- matrisen



Bedömning av arbetssätt

Arbetsätt Här bedömer du om arbetssätten genomförs av Framgångsfaktorerna och i vilken mån de uppnår...	Systematik Rutiner, metoder, system & organisation är etablerade för medvetet valda arbetssätt	Systematik saknas	Systematik saknas till stora delar	Delvis systematiska	I huvudsak systematiska	Heltäckande systematiska arbetssätt						
	Integration Ödder verksamhetsplaner och samverkar med andra arbetssätt	Integration saknas	Integration saknas i huvudsak	Delvis integrerade	I huvudsak integrerade	Fullständigt integrerade						
Deltotal %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Tillämpning	Var Arbetsätten tillämpas i bredd & djup	Ej tillämpade	Inom några relevanta områden	Inom flera relevanta områden	Inom de flesta relevanta områden	Inom alla relevanta områden						
	När Arbetsätten tillämpas	Aldrig	Sporadiskt	Öfta vid relevanta tillfällen	Vid nästan alla relevanta tillfällen	Vid alla relevanta tillfällen						
Deltotal %												
Utvärdering och förbättring	Uppföljning Uppföljning genomförs av arbetsättens ändamålsenlighet, tillämpning & effektivitet	Uppföljning saknas	Sporadisk	Delvis systematisk	I huvudsak systematisk	Heltäckande systematisk uppföljning						
	Lärande och Förbättringsarbete Fokusset av uppföljning omöjligt till lärande & förbättringar	Lärande och förbättringsarbete saknas	Sporadisk	Delvis systematisk	I huvudsak systematisk	Heltäckande systematiskt lärande och förbättringsarbete						
Deltotal %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Arbetsätt Total %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

Bedömning av resultat

Relevans/omfattning	Valda mått är relevanta och tillräckliga för att belysa de aspekter som berörs av dekriften, har kopplingar till egna strategier och mål samt omfattar relevanta områden/segment/processer	Ej redovisade, ej relevanta	Några relevanta områden redovisade	Flera relevanta områden och processer redovisade	De flesta relevanta områden och processer redovisade	Alla relevanta områden och processer redovisade						
Deltotal %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Prestation	Hänsynlighet Resultat är en logisk följd av valda arbetssätt och deras tillämpning	Hänsynlighet saknas	Något resultat är hänsynligt till arbetssätt	Flera resultat är hänsynligt till arbetssätt	De flesta resultat är hänsynligt till arbetssätt	Resultaten är fullständigt hänsynligt till arbetssätt						
	Nivåer Resultat i jämförelse med relevanta egna målvärden och med ledande organisationers och konkurrenters resultat	Ej redovisade	Något resultat visar goda nivåer	Flera resultat visar goda nivåer	De flesta resultaten visar goda nivåer	Resultaten är i världsklass						
	Trender Resultat förbättras över tid	Ej redovisade	Något resultat visar positiva trender	Flera resultat visar positiva trender	De flesta resultaten visar stabila, positiva trender och/eller utmärkt goda nivåer	Resultaten visar stabila positiva trender och/eller utmärkt goda nivåer						
Deltotal %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Resultat Total %		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

