

SWEDISH
INSTITUTE FOR
QUALITY

SIQ

SIQ Management Modell

Förlanseringsutgåva –
med reservation för förändringar



Framgångsfaktorer

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

Skapar värde med kunder och intressenter

En organisations långsiktiga framgång beror på dess förmåga att skapa värde tillsammans med dem som den finns till för. Kundernas och intressenternas uttalade och underförstådda behov, krav, önskemål och förväntningar ska vara 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 om 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. Ett systematiskt och uthålligt förbättringsarbete leder till nöjdare kunder, nöjdare medarbetare, bättre samhälle och miljö samt ökad effektivitet.

Kriterier

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. Etablerar verksamhetens processer	25
3 Medarbetare	125
3.1. Utvecklar medarbetarnas kompetens	40
3.2. Främjar kreativitet och delaktighet	45
3.3. Utvecklar en bra arbetsmiljö och medarbetarnöjdhet	40
4 Verksamhetens processer	100
4.1. Stabiliserar 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

Några tankar bakom nya modellen

Excellencemodeller är designade för att stärka en kultur som leder till en mer framgångsrik organisation. Men vilken slags kultur behöver vi stärka idag? Är vi rustade för framtiden?

När SIQs Modell utvecklades under början av 1990-talet fanns ett mycket stort behov av att få svenska organisationer och företag att fokusera på sina kunder och samtidigt öka sin inre effektivitet. Kundorientering och processorientering är två faktorer som blev centrala i SIQs Modell och även i andra kvalitetsmodeller. Behovet av att skapa nöjdare kunder och hantera sina resurser på ett effektivt sätt finns naturligtvis även idag, men forskning visar att kvalitetsutveckling som kunskapsområde håller på att utvidgas.

För två år sedan inledde vi på SIQ ett utvecklingsarbete kring SIQs Modell i syfte att ta reda på modellens styrkor och förbättringspotential. Vi designade det som ett interaktivt forskningsprojekt med forskare från Chalmers och Karlstad universitet och flera olika verksamheter som testat prototypen.

Utvecklingen visar att varje organisation måste ha en bredare syn på sin verksamhet, som inte endast syftar till att tillfredsställa sina ägare och kunder. Organisationer har idag och framöver även uppgiften att uppnå en högre grad av samhällstillfredsställelse:

- Hållbarhet måste integreras tydligare i dagens kvalitetsmodeller.
- Kundbegreppet måste utvidgas till att innefatta organisationens intressenter.
- Ständiga förbättringar måste kompletteras

med större förnyelsesprång.

- Större fokus behöver läggas på att åstadkomma resultat med mindre fokus på strategier, planering och kartläggning av verksamhetens processer.
- Mångfald och jämlikhet behöver stärkas i modellerna.
- Kvalitetsutveckling är en förutsättning för digitalisering, vilket modellerna behöver tydliggöra.
- Dagens kvalitetsmodeller stimulerar generellt i för hög grad intern effektivitet och det leder till att vi blir introverta i vårt förbättringsarbete.
- Modellerna behöver i en högre grad stimulera extern effektivitet.
- Modellerna behöver också göras mindre omfattande med enkelhet som ledstjärna.

Forskningen har även hjälpt oss att förstå att en kvalitetsmodell bör anpassas efter en nations kultur, då kulturen påverkar vilken effekt en organisation får av modellen. SIQs Modell ska alltså genomsyras av det som kännetecknar framgångsrika svenska organisationer och företag. Detta innebär att vi utvecklar modellen baserat på svensk organisationskultur.

2018 lanserar vi nästa generations excellencemodell. Vi hoppas ni följer med oss på SIQ under denna resa!