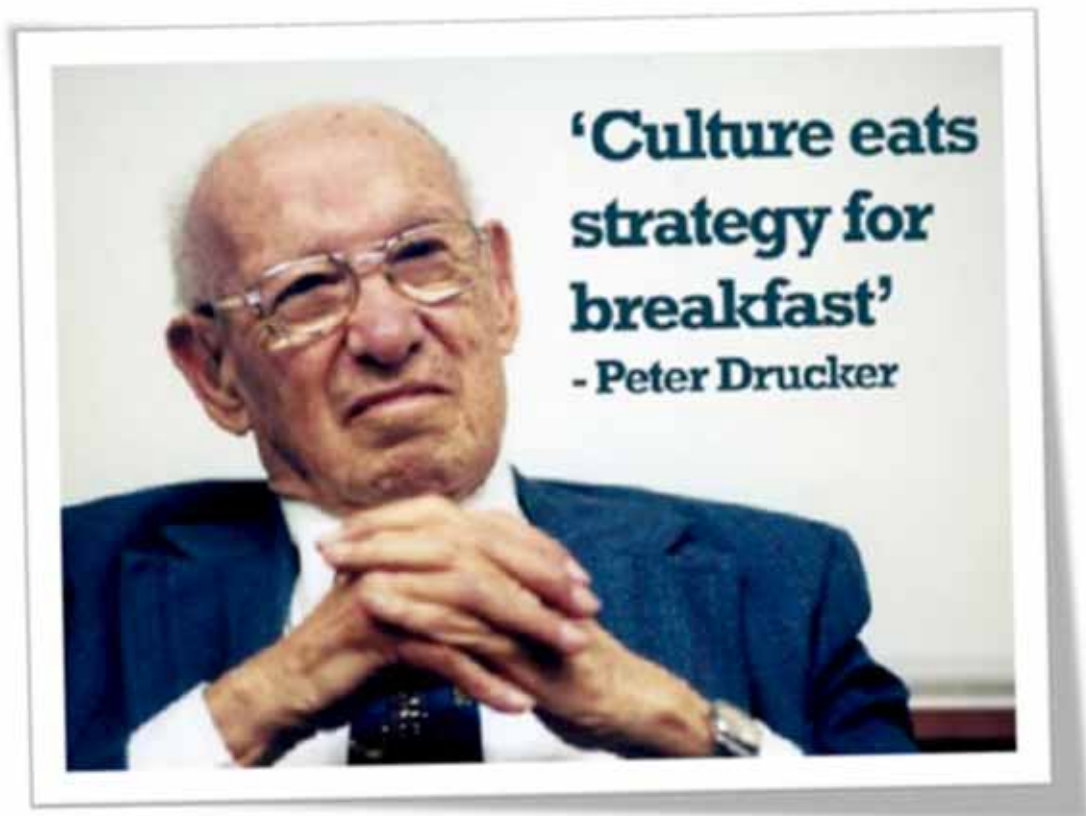




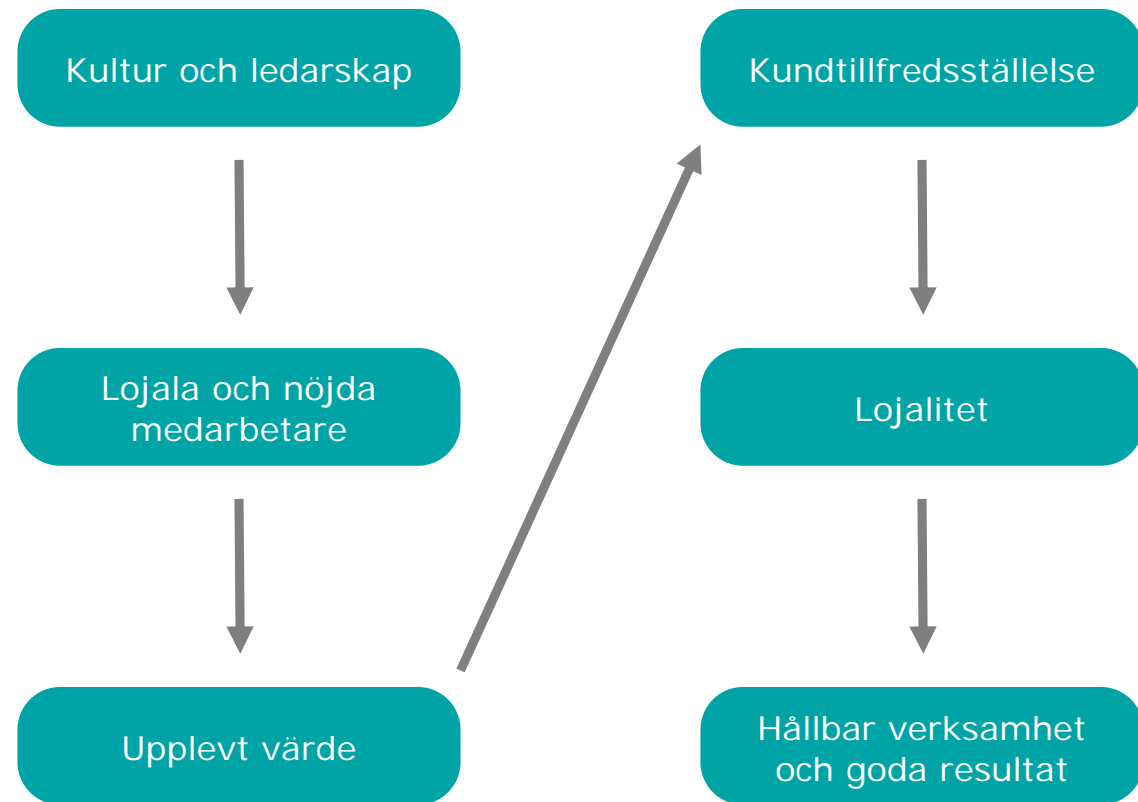
SIQ Kvalitetskulturindex
- exempel med några valda delar i en rapport

2018



**'Culture eats
strategy for
breakfast'**
- Peter Drucker

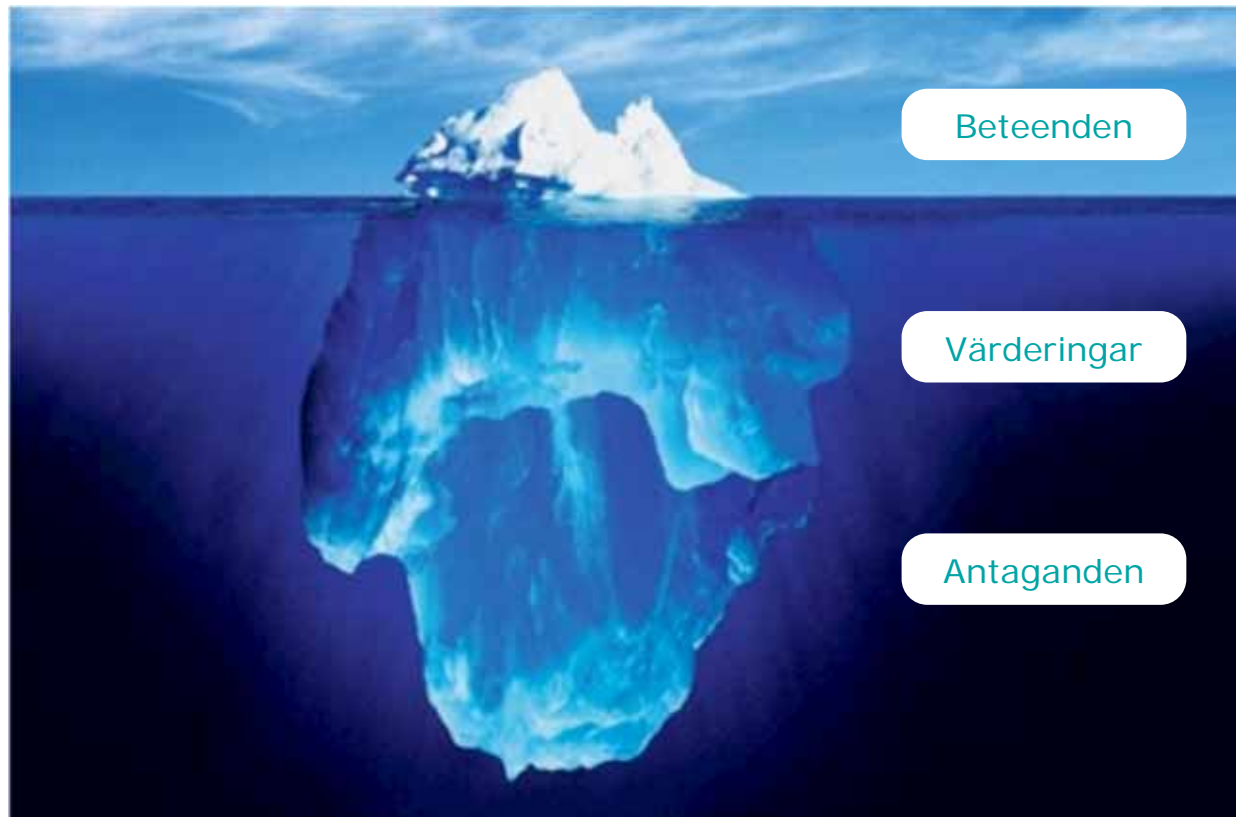
- > Forskning visar att grunden för en hållbar verksamhet med goda resultat är dess kultur och ledarskap
- > Medarbetare med goda förutsättningar att utföra och utveckla sina arbetsuppgifter skapar ett ökat värde med nöjdare kunder/intressenter och därmed långvariga relationer. Detta ger i sin tur ett mer förutsägbart utfall där det ekonomiska resultat lägger grunden för hållbarhet ur flera perspektiv.



(Inspirerat av Haskett et al, 2006)

Vad är organisationskultur?

- En organisationskultur består av gemensamma värderingar
- Kulturen sker på olika nivåer:
 - På nivå 1** finns artefakterna som kan observeras, som beteenden (ovanför vattenytan)
 - På nivå 2** finns värderingar som ligger till grund för artefakterna (under vattenytan)
 - På nivå 3** finns uppfattningar och antaganden (under vattenytan)



(Schein, 2009)

- Kvalitetskultur är en del av organisationskultur med beteenden, värderingar och antaganden.
- Ramverket för SIQs kvalitetskulturindex består av ett antal värderingar som är kännetecknande för organisationer som levererar en bra kvalitet. (se bild)



(Bergman & Klefsjö, 2012)

Beteende som hindrar en kvalitetskultur

Beteende som stödjer en kvalitetskultur



Våra ledare frågar efter effektivitet i beslutssituationer

Båda beteendena förekommer lika mycket

Våra ledare frågar efter kundkonsekvenser i beslutssituationer



- Värderingarna i ramverket för SIQs Kvalitetskulturindex utgörs av beteenden, som antingen stödjer eller hindrar en kvalitetskultur enligt exemplet.



- Värderingarna i ramverket för SIQs Kvalitetskulturindex utgörs av beteenden, som antingen stödjer eller hindrar en kvalitetskultur enligt exemplet.

Beteende som hindrar en kvalitetskultur

Beteende som stödjer en kvalitetskultur

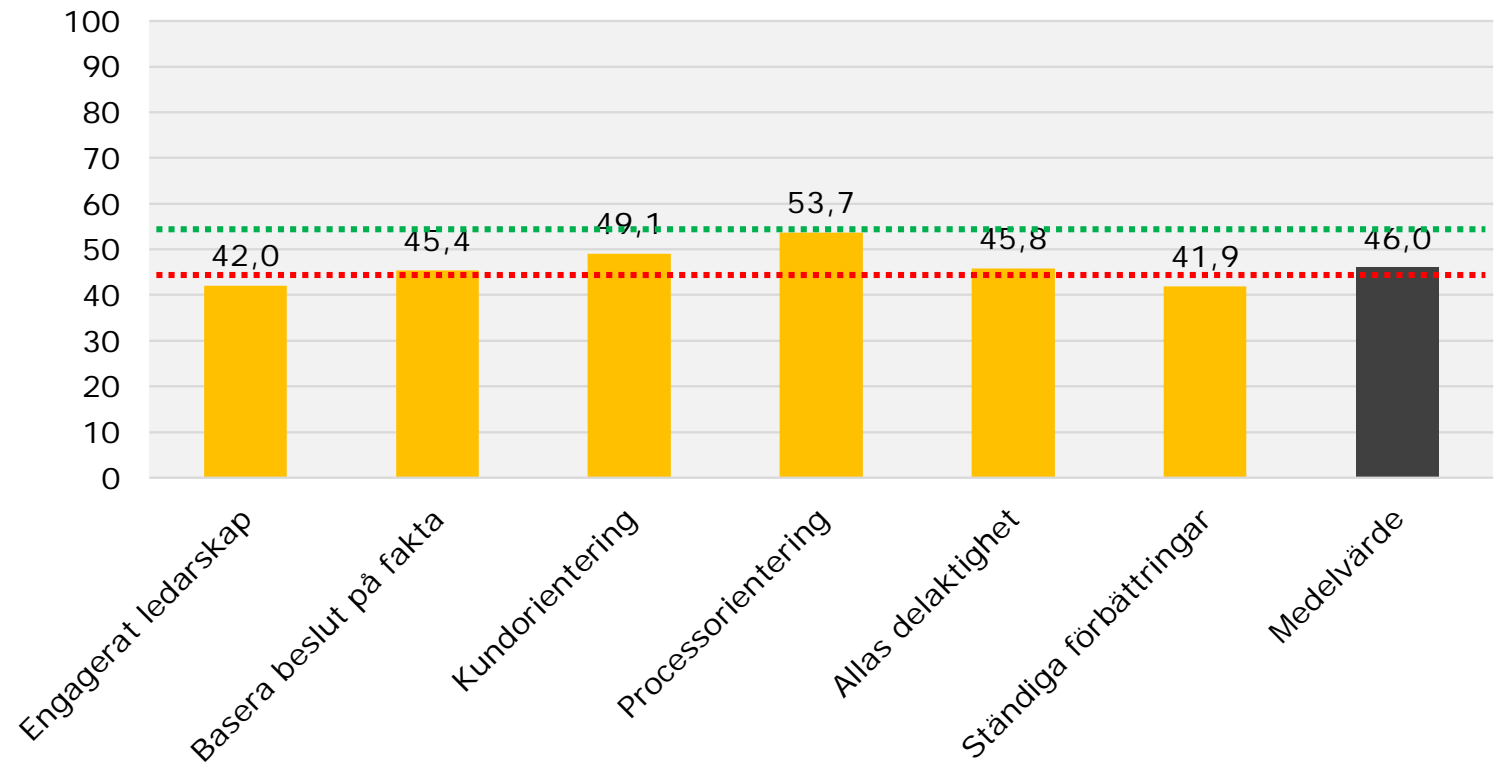


SIQ Kvalitetskulturindex

EXEMPEL FRÅN EN ORGANISATION

2018

Kvalitetskultur (Index 0-100)

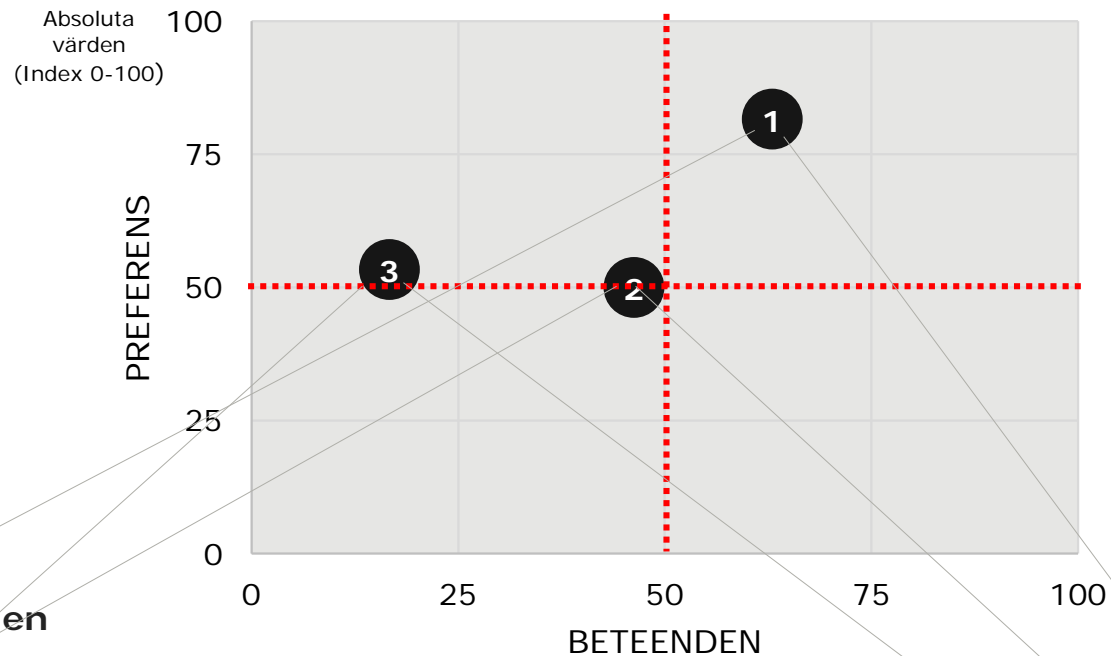


- Staplarna visar förekomsten av beteenden som stödjer respektive hindrar en kvalitetskultur, per värdering och totalt
- Ett medelvärde ≥ 55 av 100 indikerar att kvalitetskulturen är stark
- Ett medelvärde < 45 indikerar att kvalitetskulturen är svag

Beteenden med koppling till Engagerat ledarskap

Ju längre åt höger på x - axeln, desto fler beteenden stödjer en kvalitetskultur.

Ju högre upp på y - axeln desto mer föredras beteenden som stödjer en kvalitetskultur.



Hindrande beteenden

Ledning 1 – Våra ledare utgår ifrån att vi gör rätt från början för att undvika problem.

Ledning 2 – Våra ledare frågar efter effektivitet i beslutssituationer.

Ledning 3 – Våra ledare prioriterar lösning av uppkomna problem.

Stödjande beteenden

Ledning 1 – Våra ledare uppmuntrar förbättringsförslag och hanterar problem som en möjlighet till förbättring.

Ledning 2 – Våra ledare frågar efter kundkonsekvenser i beslutssituationer.

Ledning 3 – Våra ledare prioriterar förebyggande arbete.

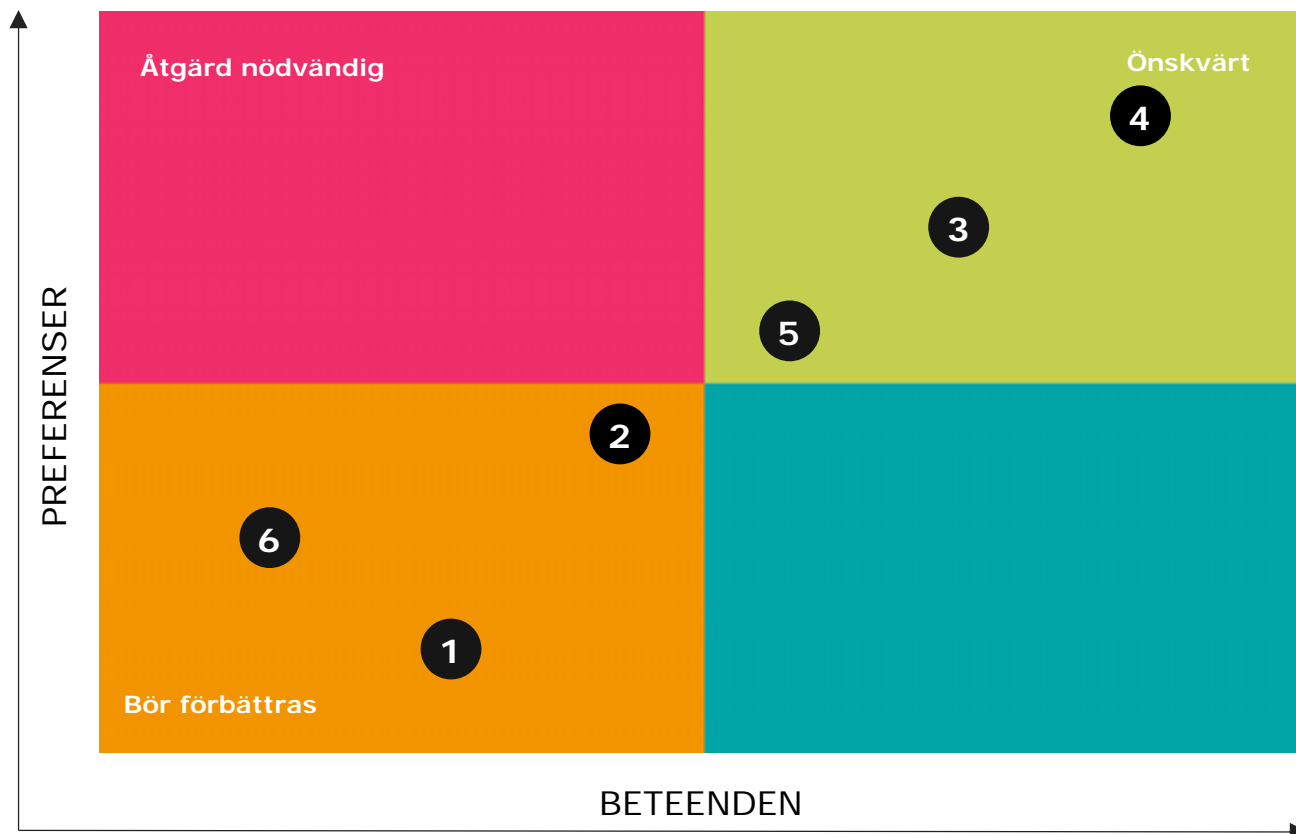
En analysmodell med visualisering av resultat

Beteenden – Preferens

Övergripande resultat per värdering

Här visas resultat per värdering i relation till varandra.

Punkterna är inte absoluta tal som i föregående bilder, utan bygger på en inbördes ranking.



1 Engagerat ledarskap

2 Basera beslut på fakta

3 Kundorientering

4 Processorientering

5 Allas delaktighet

6 Ständiga förbättringar

För mer information och beställning kontakta SIQ

SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling

Tel: 031 -723 17 00

siq@siq.se

www.siq.se

SIQ Kvalitetskulturindex är ett forskningsbaserat verktyg för att mäta en organisations kvalitetskultur, som utvecklats inom SQMA – Swedish Quality Management Academy av Linköpings Universitet, Mittuniversitetet, SIQ och medlemmar i SIQs Excellence Center. För mer information om forskningsprojektet, se www.sqma.se