

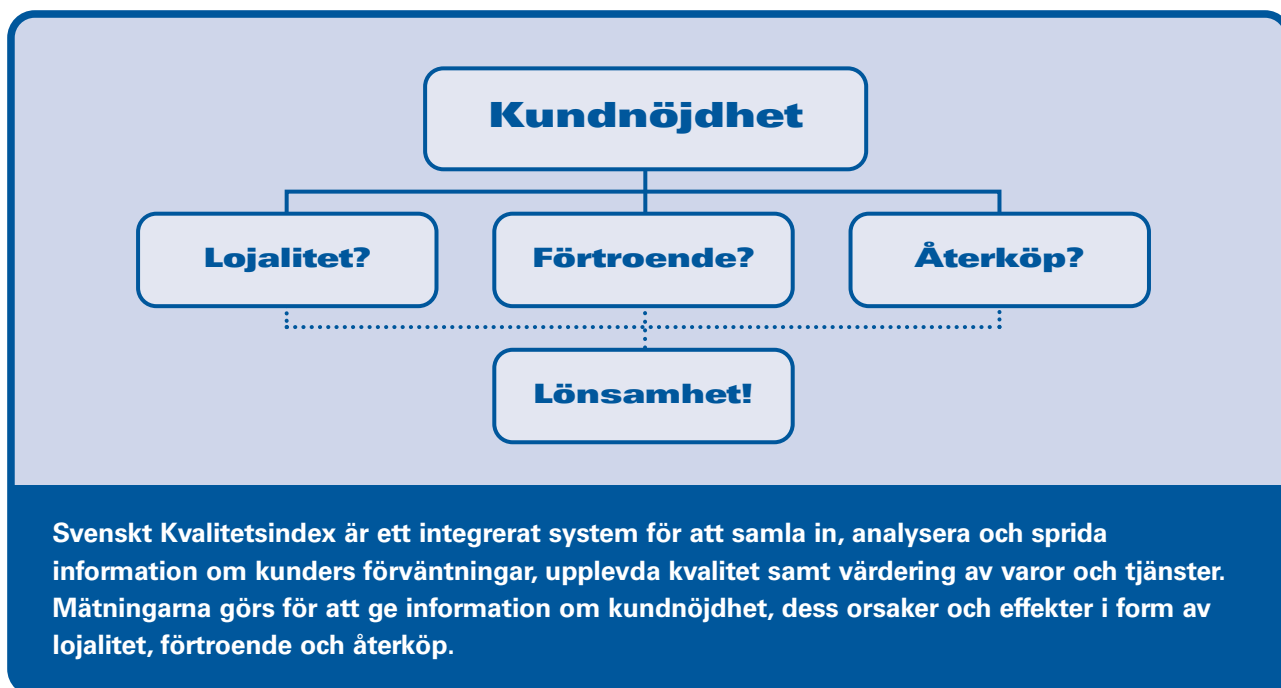


SVENSKT KVALITETSINDEX

**Instrumentet för
Kunddrivet Strategiarbete**



**Svenskt Kvalitetsindex ger dig unik
kunskap om dina och dina konkurrenters kunder**



Med hjälp av Svenskt Kvalitetsindex får du unik kunskap om dina och dina konkurrenters kunder. Du får reda på hur de ser på din och dina konkurrenters organisation avseende image, förväntningar, produktkvalitet, servicekvalitet, prisvärde, nöjdhet och lojalitet

Hög kvalitet i produktion och distribution är avgörande aspekter för att uppnå långsiktiga konkurrensfördelar. Det är därför viktigt att beakta kvaliteten så som kunderna på marknaden upplever den. För detta krävs kunskap om kundupplevd kvalitet som är baserad på regelbundna och oberoende mätningar. För att fylla detta behov har Svensk Kvalitetsindex (SKI) lanserats. Årliga mätningar av kundnöjdhet på nationell nivå har genomförts sedan 1989 för ett flertal branscher.

Framtidsinriktat med kunden i centrum

Med SKI kan företag, organisationer och andra intressenter analysera frågor som:

- Var får konsumenterna bäst valuta för pengarna?
- Vilka egenskaper och funktioner hos företaget är viktiga i kundens ögon?
- Hur påverkas kundlojaliteten och vad krävs för återköp?
- Är svensk kvalitet ett slagkraftigt argument i kundens ögon idag?

- Hur klarar sig svenska företag mot konkurrenter från Europa, Nordamerika och Asien?

Dessa uppgifter är väsentliga för såväl enskilda företag – t.ex. vid benchmarking och för att prioritera kvalitetsåtgärder – som för placerare och på bransch- och samhällsnivå. De ger även information om konkurrenskraft, kundlojalitet, framtida företagsvärde liksom om olika användares upplevda välfärd, samband mellan produktivitet och kvalitet samt importkonkurrens. Jämfört med flertalet traditionella nyckeltal och analysmodeller är SKI starkt framtidsinriktat och ger därmed signaler om i vilken riktning konkurrenskraft och lönsamhet kan väntas utvecklas. Värdet av den framtida kundbasen kan också direkt analyseras med utgångspunkt i uppgifter från SKI. I och med att allt fler branscher undersöks i SKI ökar också jämförbarheten och informationsvärdet i stort.

En del av det europeiska kvalitetssamarbetet

I samarbete med de ledande europeiska kvalitetsorganisationerna EFQM (European Foundation for Quality Management) och EOQ (European Organisation for Quality) har Svenskt Kvalitetsindex tagit fram en gemensam europeisk standard för mätning av kundnöjdhet. Detta gemensamma program, EPSI Rating (European Performance Satisfaction Index), har utvecklats för att erbjuda europeiska organisationer en gemensam referensram för oberoende mätningar av kundernas nöjdhet och lojalitet samt för analys av förbättringsåtgärder.

Såväl EPSI Rating som SKI utgår från EFQMs "Excellence Model" som har utvecklats under de senaste 10 åren. Harmoniserade mätningar genomförs och presenteras på så sätt i ett flertal länder årligen sedan 1999.

Arbetet med SKI – som bedrivs utan vinstsyfte – initierades av ett forskningskonsortium och leds idag av HHS, Handelshögskolan i Stockholm samt SIQ-Institutet för Kvalitetsutveckling. Övergripande resultat görs allmänt tillgängliga för jämförelser såväl inom Sverige som på den internationella arenan. Sverige håller, via forskargruppen vid Handelshögskolan i Stockholm, också i det europeiska samarbetet vad gäller teknisk utveckling, internationella jämförelser och metodfrågor. Arbetet med sameuropeiska mätningar av kundnöjdhet och upplevd kvalitet utvecklas nu successivt inom ramen för EPSI Rating. Även ett jämförbart medarbetarindex planeras att tas fram.

Tillförlitlig modell och analys

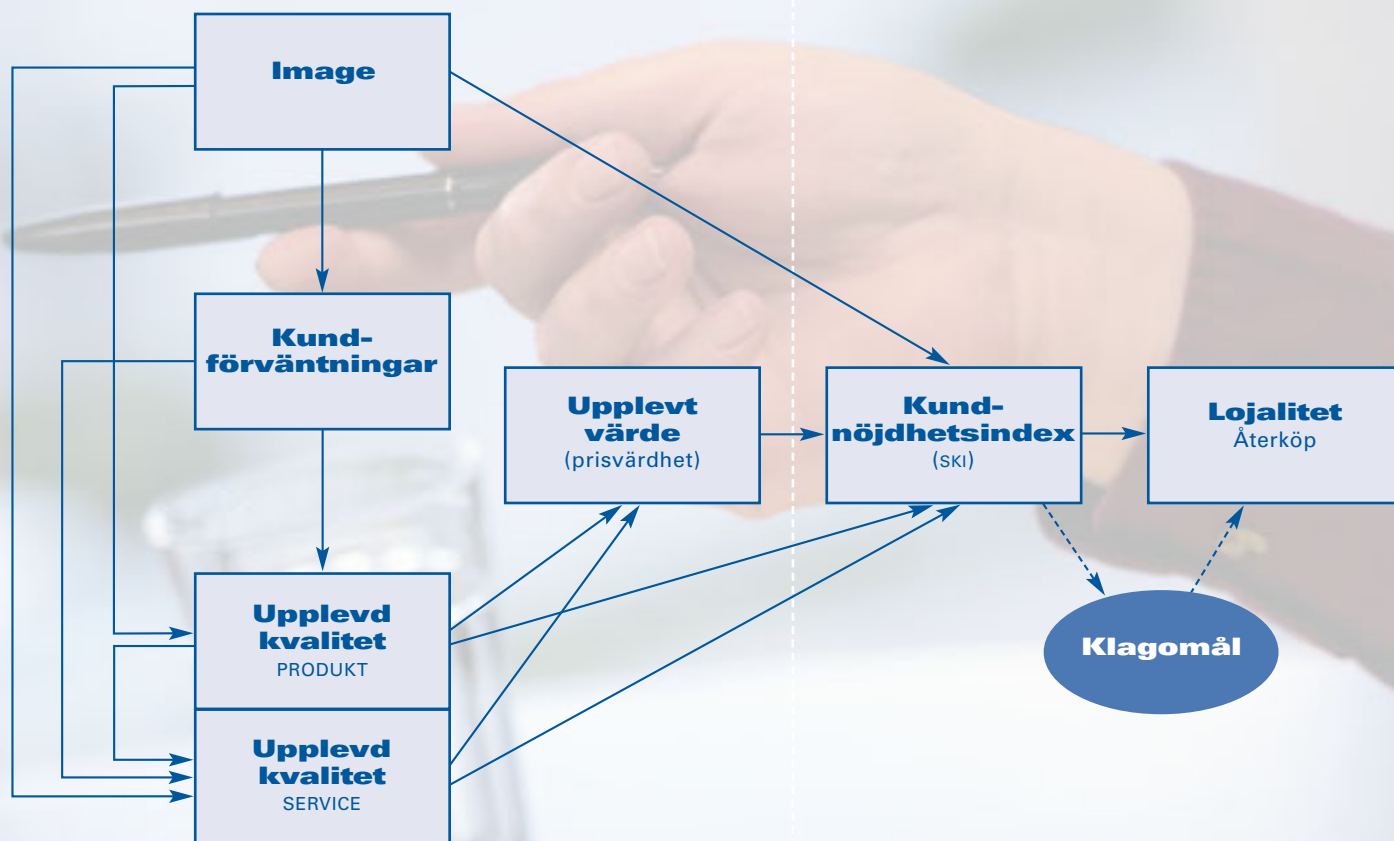
Svenskt Kvalitetsindex bygger på en ekonomisk modell för kundbeteende. I grafisk form kan den strukturmodell som utgör grunden beskrivas enligt figuren nedan. Varje sk. latent variabel presenteras i de blå rutorna med respektive indexvärde. Den direkta effekten som föreligger mot aspekten till höger/under visas med hjälp av pilar.

Så gott som all datainsamling sker via telefonintervjuer kompletterat med webb baserade kontakter. Svarsbenägenheten är hög beroende på att SKI har ett stort förtroende bland respondenterna och allmänt i samhället. Analyser som genomförs på SKI får därmed en hög tillförlitlighet och relevans.

Ett samlat index tas fram på branschnivå, baserat på de faktiska kundernas bedömning av sin respektive leverantörs kvalitet, service och prisvärdhet. Internationella studier visar att denna typ av aggregerad information spelar en allt viktigare roll också för ekonomisk politik, konkurrensstudier, finansiella överväganden och även för enskilda konsument- och kundbeslut.

Drivande faktorer

Resultat



Tillgång till branschresultat och analyser

Företag och organisationer erbjuds tillgång till olika branschers detaljresultat och analyser av bakomliggande faktorer genom prenumeration. Möjligheterna att göra vidare-

analyser och jämförande studier är många. För flera branscher finns jämförbara resultat på årsbasis sedan 1989 och framåt.

Prenumeranter erbjuds tillgång till:

- Detaljerad branschrapport från studien. Rapporten innehåller förutom alla resultat av hur kunderna värderar den egna organisationen OCH alla mätta konkurrenter också analysresultat som beskriver varför kunderna har de bedömningar som de uttrycker. Informationen om orsaker och verkan kan direkt användas i strategisk analys på företagsbasis;
- Möjlighet att komma med synpunkter/förslag på utformningen av frågeformulär och andra mätinstrument. Mätinstrumenten är frysta i sina huvudformer (för att möjliggöra jämförelser mellan branscher, länder och över tiden). Dock kan mindre anpassningar/tillägg göras av intervjuerna;
- Tillgång till företagsspecifik presentation och diskussion kring resultaten;
- Möjligheter att göra vidareanalyser baserat på data-materialet (den bransch som man prenumererar på) med hjälp av personal från SKI-kansliet eller att själv analysera via SKIs webbplats;
- Tillgång till övergripande jämförelsematerial från andra branscher som ingår i SKI för olika former av benchmarking;
- Resultatsammanställningar från de övergripande Pan Europeiska studierna på årsbasis. I den mån samma bransch ingår i andra länder kan prenumeration på dessa detaljresultat erbjudas till rabatterat pris;
- Förstahandstillgång till huvudresultat och andra sammanställningar;
- Branschrapport – och sedan? Med rapporten och analysresultat som bas kan prioritering av förbättringsområden och underlag för handlingsplaner tas fram. SIQ erbjuder prenumeranter rådgivning och stöd i detta arbete;
- Slutligen erbjuder SKI, via sina samarbetspartner, möjlighet att också genomföra företagsspecifika studier och analyser med samma metodik som SKI så att maximal jämförbarhet kan erhållas

För vidare information och diskussion kring formerna för prenumeration är ni välkomna ta direktkontakt med SKI-kansliet.



Kansliet för Svensk Kvalitetsindex

Docent Jan Eklöf KANSLICHEF
jan.eklof@kvalitetsindex.se

Docent Claes Cassel ANALYTIKER
claes.cassel@kvalitetsindex.se

Mari Källström PROJEKTLEDARE
mari.kallstrom@kvalitetsindex.se

Pernilla Watson ADMINISTRATÖR
pernilla.watson@kvalitetsindex.se

Dessutom har kansliet etablerat samarbete med ett antal akademiska organisationer och undersöknings-/analysinstitutioner.

SKI kansliet svarar gärna på dina frågor per telefon eller email:
Tel: 08-736 92 36 (Mari), 08-736 92 30 (Pernilla) eller 08-736 92 34 (Jan)
Email: info@kvalitetsindex.se

Du är också välkommen att besöka vår webbplats: www.kvalitetsindex.se samt SIQs webbplats www.siq.se, eller på kontoret, Handelshögskolan, Sveavägen 65, Stockholm. Postadress; Box 240 50, 104 50 Stockholm.

