

Året som gått med SIQ

Vårt uppdrag och våra aktiviteter

2020

SWEDISH
INSTITUTE FOR
QUALITY **SIQ** 30^{ÅR}

VD har ordet

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling har uppdraget att främja kvalitetsutvecklingen i Sverige genom att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Genom att driva nationella kvalitetsutmärkelser, genom forskning och utbildning och genom samordning av nätverk inom kvalitetsbranschen, vill SIQ placera kvalitetsbegreppet och dess beståndsdelar på Sveriges utvecklingskarta och inspirera till fortsatt framgångsrikt kvalitetsarbete för en hållbar framtid.

Sedan 1990 har SIQ arbetat för att öka svenska företags och organisationers konkurrenskraft med kvalitet i fokus och det innebär att 2020 var det år då SIQs verksamhet pågått i 30 år. Även om året 2020 starkt kom att präglas av pandemin covid-19 nåddes många olika framgångar. SIQs verksamhet bygger mycket på interaktion med medlemsorganisationer och intressenter i möten, seminarier, utbildningar, konferenser med mera. I stort sett all SIQs verksamhet fick efter mars 2020, då pandemin bröt ut, planeras om och bli digitala. Det har inneburit stora utmaningar men också många nya möjligheter. SIQ ställde snabbt om till digitala plattformar under parollen ”ställ inte in” utan ”ställ om”! När dessa ord skrivs för att summera verksamhetsåret kan vi konstatera att vi lyckats väl med denna digitala omställning. I många fall har det också inneburit att fler än normalt kunnat delta i SIQs aktiviteter och vi har även delvis kunnat nå nya målgrupper och organisationer. Den utvecklade digitala plattformen gör även att vi geografiskt kunnat nå organisationer vi inte tidigare hade kontakt med. Slutsatsen är att mycket av SIQs numera digitala upplägg kommer att fortsätta, även då pandemin förhoppningsvis ger vika under 2021. Under våren 2020 användes en hel del tid internt i SIQ för att utveckla grunden för framtida koncept och enklare instegsprodukter för att organisationer skall använda och ta till sig principerna i SIQ Managementmodell.

Under 2020 formades och lanserades ”SIQ Akademi” – en plattform för utbildning och rådgivning. Principen bakom SIQ Akademi är att utbildningen och rådgivningen utgår från SIQ Managementmodell. Genom SIQ Akademi kan alla SIQs intressenter ta del av de senaste forskningsrönen omvandlade för praktisk kompetensutveckling. Ett fokus inom SIQ Akademi har även varit att utveckla samverkanspartners för att på så sätt kunna växla upp och kunna nå ut till fler.

Trots pandemin lyckades SIQ driva samtliga våra utmärkelseplattformar i Utmärkelsen Svensk Kvalitet, Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola samt Quality Innovation Award och utse mycket värdiga mottagare. Utmärkelsen Svensk Kvalitet återlanserades och positionerades som ”Utmärkelsen Svensk Kvalitet – Hållbar framgång”. Intresset för att bli examinerad var rekordstort och nära ett hundratal personer anmälde sig till det. Examinatorsutbildningen och de flesta momenten av utmärkelseprocesserna fick ställas om digitalt vilket gav många nya lärdomar, men visade sig fungera över förväntan.

SIQ nådde ett flertal framgångar kring forskning och utveckling under året och ett antal artiklar publicerades vetenskapligt. Den gemensamma nämnaren kring dessa publikationer är begreppet och anslaget ”Hållbar framgång” – ”Sustainable success”, där vi även har mycket god samverkan och synergi med EPSI-koncernen och Svenskt Kvalitetsindex.

Precis till SIQs 30-årsdag, den 4 december 2020, kunde SIQ lansera en ny hemsida och web-plats, se www.siq.se. Designen av hemsidan har gjorts utifrån alla våra definierade kundgrupper och deras respektive intresse. På den nya hemsidan integreras även de tidigare web-plattformarna Forum Quality 5.0, siqmodell.se och sqma.se. SIQs kommunikation samlas kring begreppet ”Hållbar framgång” och SIQs närvaro på sociala media fortsätter att öka. Under året valde drygt 1000 ytterligare personer att följa SIQ på LinkedIn vilket innebär att över 4000 personer följer SIQ där.

Sammanfattningsvis innebar pandemin en stor utmaning för alla och även för SIQ. Det är ändå intressant, då vi summerar året, att se hur den digitala omställningen som genomförts har gjort att vi kunnat genomföra vår verksamhet och vid utgången av 2020 hade SIQ 115 medlemsorganisationer. Vid slutet av året gick även flytten av SIQs kontor i Stockholm från Kungsgatan 26 till Torsgatan 2, där vi även fortsättningsvis har kontor tillsammans med Svenskt Kvalitetsindex. Den nyförvärvade förmågan att nå ut digitalt tar vi med oss in i 2021 och ser det som en ny möjlighet att nå fler i vårt arbete att få så många svenska organisationer som möjligt att nå hållbar framgång!

Göteborg 25 februari 2021

Mats Deleryd
Verkställande direktör
SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling

Om SIQ och kvalitetsarbete

SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling, instiftat av regeringen, har till uppgift att vara det samlande, pådrivande och resursskapande organet för den nationella utvecklingen inom kvalitetsområdet och därmed även stödja internationellt samarbete. SIQ stimulerar och bidrar till en positiv kvalitetsutveckling i alla delar av det svenska samhället genom att skapa, samla och sprida kunskap för ett långsiktigt och hållbart utvecklingsarbete. Bakom SIQ står Tillväxtverket samt våra medlemsorganisationer från både privat näringsliv och offentlig sektor. SIQ är en icke vinstdrivande stiftelse som ingår i kretsen av de svenska industriforskningsinstituterna. SIQ finns representerad i alla delar av samhället tack vare vårt breda och kompetenta nätverk. Vi samlar forskare, företagare, lärare, kvalitetschefer, examinatorer, studenter, börsbolag, myndigheter och alla andra organisationer som i sitt dagliga arbete utvecklar sina verksamheter med hjälp av systematiskt kvalitetsarbete och ett kundfokuserat förhållningssätt.

SIQs organisation och styrning

SIQs huvudkontor är sedan starten 1990 lokaliserat i Göteborg och finns sedan 2013 även representerat i Stockholm. SIQ består av dess medarbetare samt av Styrelsen i SIQ och Styrelsen i Intressentföreningen Svensk Kvalitet. Vid utgången av 2020 bestod dessa grupperingar av följande personer;

SIQ - Medarbetare

- Mats Deleryd – VD
- Monika Paasonen – Administratör
- Annette Björnson – Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola, Nätverk för kommuner, Rikskonferensen Bättre Skola
- Karin Cars – Kommunikation
- Anders Fundin – Forskning och utveckling
- Mikael Lindström – Utmärkelsen Svensk Kvalitet, Quality Innovation Award
- Anne-Charlotte Holmgren – Rådgivning, utbildning och Nätverk för Regioner
- Michael Westher – Affärsutveckling och medlemskap



SIQ Styrelse

- Anna Nilsson Ehle – Ordförande, sedan maj 2020
- *Ledamöter utsedda av Intressentföreningen:*
- Åke Ljungdahl, (Vice Ordförande), Sr Director, Operational Development and Quality, Volvo Car Corporation
- Göran Henriks, Utvecklingsdirektör, Kultorum
- Anna Nergårdh, Regeringens särskilda utredare i Utredningen Sammanhållen utveckling för god och nära vård
- Staffan Isling, VD Sveriges Kommuner & Regioner, SKR (från 1/1 2020)
- Helena Thunander Holmstedt, Ekonomidirektör, Försvarsmakten
- *Ledamöter utsedda av Staten/Tillväxtverket:*
- Johan Carlsten, Docent och f.d. Vicerektor, Chalmers
- Göran Lundwall, Vd och koncernchef Almi
- Susanne Ås Sivborg, Generaldirektör Lantmäteriet

SIQ Intressentförenings styrelse

- Åke Ljungdahl (ordf.), Volvo Cars
- Lena Båvegård, Mycronic AB
- Joacim Fogelström, AB SKF
- Ann-Charlotte Järnström, Västkom
- Sofia Kleve, AB Volvo
- Dag Kroslid, NorDan AB
- Britt-Marie Olsson, SJ AB
- Mats Palmerus, Jönköping Energi
- Karin Ölander, Region Stockholm
- Beata Kollberg, Lejonfastigheter AB

SIQs verksamhetsområden

SIQ fokuserar på att skapa och sprida ny kunskap om kvalitetsutveckling genom att bland annat bedriva forskning och utbildning, utveckla och samordna nätverk inom kvalitetsbranschen samt genom att driva nationella kvalitetsutmärkelser. SIQs verksamhet bedrivs inom följande verksamhetsområden;

- Utvärdera och visa upp
- Forskning och utveckling
- Rådgivning och utbildning
- Medlemmar och nätverk

Utöver dessa verksamhetsområden driver vi även administration samt kommunikation och opinionsbildning kring hela SIQs verksamhet.

Verksamhetsområde - Utvärdera och visa upp



QUALITY
INNOVATION
AWARD

Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2020

Under 2020 återlanserades Utmärkelsen Svensk Kvalitet under begreppet "Utmärkelsen Svensk Kvalitet – Hållbar Framgång". Positioneringen lanserades under kvartal 1 med bland annat seminarier i Malmö, Göteborg samt Stockholm. Utvärderingsprocessen kring Utmärkelsen Svensk Kvalitet var under året starkt präglad av den pågående covid-19-pandemin. Vi hade trots det relevanta deltagare som sökte för att få den åtråvärda utmärkelsen och vid domarkommittémötet utsågs Bostads AB Mimer till värdiga mottagare i Utmärkelsen Svensk Kvalitet och Centiro samt Västerviks Bostads AB erhöll ett så kallat erkännande för framgångsrik verksamhetsutveckling inom ramen för Utmärkelsen Svensk Kvalitet. Ceremoni för Bostads AB Mimer genomfördes den 9 februari 2021 där utmärkelsen delades ut av Västmanlands läns Landshövding, Mino Akhtarzand. Ceremonin genomfördes vid länsresidenset på Västerås slott. Ceremonin var starkt präglad av covid-19-pandemin och genomfördes digitalt med endast åtta deltagare närvarande på plats. Dock var det drygt 150 deltagare som deltog via länk och detta tillvägagångssätt (med digitala sändning kombinerat med deltagare på plats) lär vara något som vi tar med oss för framtiden. Under ceremonin fick deltagarna även ta del av en resumé av Mimers utvecklingsresa mot hållbar framgång. Ceremonin avslutades med en gemensam lunch på Västerås slott där landshövdingen var värd. Ceremonin kan ses i sin helhet på följande länk: https://ldlmedia.se/cermoni_mimer_usk/.



På fotot står från vänster: Mikael Lindström, ansvarig utmärkelser och innovationer SIQ, Mikael Källqvist, VD Bostads AB Mimer, Jörgen Brokås, Kvalitetsutvecklare Bostads AB Mimer, Mino Akhtarzand Landshövding Västmanlands län, Wiveca Ljungh, HR&Kvalitetschef Bostads AB Mimer, Mats Deleryd, VD SIQ och Jesper Brandberg, styrelseordförande Bostads AB Mimer. Anna Nilsson-Ehle, styrelseordförande SIQ och Anders Mellberg, ordförande i domarkommittén för Utmärkelsen Svensk Kvalitet, medverkade via länk.

Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2020

En nationell kvalitetsutmärkelse för skolan har funnits i 25 år. Sedan 2006 har SIQ drivit den på uppdrag av Skolverket. Till följd av pågående pandemins stora inverkan på skolområdet var det 2020 färre som valde att delta och få en full utvärdering. Vi vet dock att många skolor arbetar med att förbättra sin verksamhet med hjälp av SIQ Managementmodell och avser att delta 2021. För första gången någonsin genomfördes hela utvärderingsprocessen digitalt. Domarkommittén för Bättre skola beslutade den 26 november att tilldela Kvalitetsutmärkelsen Bättre skola 2020 till Dibber Rullens sarskola i Solna för deras kvalitetskultur, tydliga arbetssätt, systematiska och väl integrerade förbättringsarbete. Skinnskattebergs kommunala förskoleverksamhet tilldelas ett erkännande för framgångsrik verksamhetsutveckling. Mottagarna fick den 8 januari 2021 på sina respektives utegårdar ta emot diplom, blommor och tårta från SIQ. Allt filmades och bidrog till inslaget i den högtidliga ceremonin som genomfördes digitalt på 2021 års Rikskonferens Bättre skola den 13 januari.



Överlämning av diplom till Rullen och Skinnskatteberg den 8 januari 2021.

Under året skedde olika spridningsaktiviteter kring kvalitetsutmärkelsen, bland annat tio webbseminarier. Från och med hösten är dessa återkommande inslag varje månad. För att möjliggöra för flera att inspireras av goda förebilder har tre digitala "Öppna fönster" genomförts med 2019 års utmärkelse- och erkännandemottagare, Virginska gymnasiet i Örebro, Framtidskompassens förskolor i Vellinge och Nya Rydsskolan i Linköping. Dessa digitala övningar filmades och används flitigt som goda exempel på skolans kvalitetsresor.

Under året har SIQ haft kontakt med Skolverket vid flertalet tillfällen och bland annat samtalat om utvecklingsmöjligheter, där SIQ har ambitionen att fortsätta bidra och stötta skolans viktiga systematiska kvalitetsarbete. Förslag finns om samverkan för vidareutveckling av nuvarande plattform. Ett arbete har påbörjats för att ta fram ett enklare och kompletterande verktyg som komplement till utmärkelseprocessen.

Rikskonferensen Bättre Skola

Upplands-Väsby var värdkommun för 2020 års Rikskonferensen Bättre Skola den 15-16 januari. Konferensen samlade runt 400 skolledare och pedagoger från hela Sverige. Syftet med Rikskonferens är att öka förståelsen för kvalitetsarbete inom förskola och skola. Årets tema var "hållbarhet". Föreläsningar varvades med parallella seminarium. Bland annat höll generaldirektör Peter Fredriksson en uppskattad föreläsning och holländska professorn Gerda van Dijk föreläste om hållbart ekosystem. Årets utmärkelsemottagare hyllades under högtidliga former. Under våren och framförallt hösten arbetade SIQ tätt tillsammans med 2021 års värdkommun Malmö för att forma och hela tiden anpassa konferensen enligt rådande covid-19-restriktioner. Konferensen som hölls i början av januari 2021 blev helt digital efter en hel del omformning.

Nätverket Skolor i världsklass

Nätverket Skolor i världsklass, som finns till för att vidareutveckla tidigare utmärkelse- och erkännandemottagare att fortsätta inspirera till goda arbetssätt, har under 2020 haft en fysisk träff i Uppsala den 30 januari och därefter digitala e-möten med god uppslutning.

Examinatorutbildningen

Den 3 februari 2020 genomfördes den årliga examinatorsträffen med ett 40-tal besökare. Flera av de 36 examinatorer som var med i ett utvärderingsuppdrag 2019 fick motta diplom, pins och boken "Sveriges bästa verksamheter" av Henrik Eriksson som höll en mycket uppskattad föreläsning.

2020 års examinatorutbildning attraherade rekordmånga deltagare, totalt anmälde sig 98 personer. Tyvärr var det relativt många som inte kunde påbörja eller genomföra hela utbildningen med anledning av förändrade förutsättningar pga. pandemin. Slutligen fullföljde 74 personer hela utbildningen från maj till september. Sammantaget genomförde sen 47 av dessa ett utvärderingsuppdrag som examinator i våra två kvalitetsutmärkelser. Utbildningen genomfördes för första gången helt digitalt, vilket både var en utmaning och läroprocess.

Quality Innovation Award 2020

Efter ansökningstidens slut kunde vi summera trettio ansökningar till årets upplaga av Quality Innovation Award, en anmärkningsvärd siffra under den pågående covid-19-pandemin. Nytt för i år var kategorin "Dare to share" där vi uppmanar innovatörer att dela med sig av sin innovationsresa och av erfarenheter där man kanske inte alltid nått ända fram, eller nått fram, men efter mycket utmaningar på vägen. Under september-oktober utvärderades ansökningarna och detta mynnade ut i vårt domarkommittémöte den 22 oktober vilket hölls på vårt Stockholmskontor. Årets svenska vinnare av det internationella innovationspriset Quality Innovation Award är Svevia, Solar Bora, Enbacksskolan i Tensta, Mellersta Förstadsskolan i Malmö och MAX Burgers. Gemensamt för alla fem innovationerna är att de representerar innovationer som visar riktningen mot ett mera hållbart samhälle. Ceremonin för de svenska vinnarna hölls digitalt den 1 februari 2021 på Grand Hotell Saltsjöbaden i Stockholm. Flera hundra tittare kunde följa den 2,5 timmar långa ceremonin som avslutades med en session där SIQs VD Mats Deleryd intervjuar den amerikanska forskaren och författaren Angela Duckworth. Solar Bora gick vidare till den internationella Quality Innovation Award-ceremonin som kommer att hållas i Belgrad/Serbien under april 2021 där de kommer att få priset som "Price winner" (silvermedalj) i kategorin "Circular economy and carbon neutrality innovations". Den svenska ceremonin kan ses i sin helhet på följande länk;

<https://www.siq.se/internationellt-innovationspris-for-solpanelssystem-med-cirkular-affarsmodell/>



Linnea på Solar Bora som testar utrustningen på plats i Afrika.

Forskning och utveckling

Verksamhetsområdet fokuserar på forskning som kan utveckla SIQ Managementmodell i linje med Quality 5.0. Forskningen fokuserar på utveckling av ledningsmodellens förmåga att bidra till en ökning av verksamhetens förmåga att ställa om mot en hållbar framtid; fokus ligger på verksamhetens förbättrade anpassningsförmåga och omställningsförmåga genom både inkrementella och radikala förbättringar.

Utveckling av en gemensam forskningsagenda för kvalitetsutveckling i Sverige

SQMAs nationella kartläggning av utmaningar 2018 visar på behovet av ny kunskap, inte minst beroende på den höga förändringstakt som påverkar såväl affärsmodeller, organisationsformer, sättet att leda och ledarskapet som sådant. Hur ska organisationer ledas för att öka medarbetarnas engagemang och därmed också vara mer attraktiva som arbetsgivare?

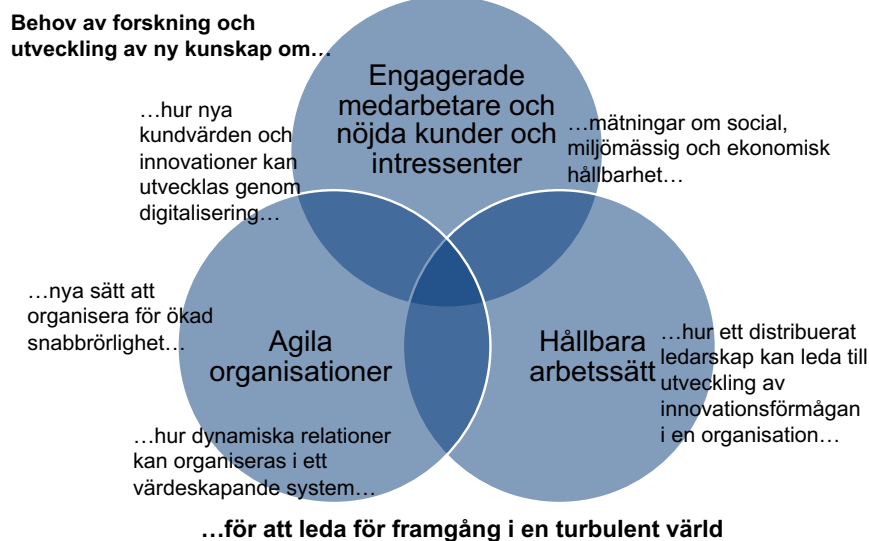


Baserat på de adresserade samhällsutmaningarna har SQMA och SIQ Excellence Center samverkat under vår- och höstkonferensen 2019 för att utveckla och formulera SIQ och SQMA innovationssystem för framtidens kvalitetsutveckling som ger en grund för nya ansökningar om finansiering av projekt som bidrar till en hållbar framtid. SQMA innovationssystem, se bild nästa sida, ger grunden och ramverket för SIQ:s kommande ansökningar inom forskningsområdet. Baserat på detta arbete publicerades under 2020 den inom SQMA samproducerade artikeln "Quality 2030: Quality management for the future". I och med det publiceras vår forskningsagenda för SIQ och SQMA och det ger SIQ en vetenskaplig grund för SIQ-SQMA nationella forskarskola i hållbar framgång med områden/teman för forskningen de kommande 10 åren. Artikeln finns tillgänglig med "open access" fritt att ladda ned:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1863778>



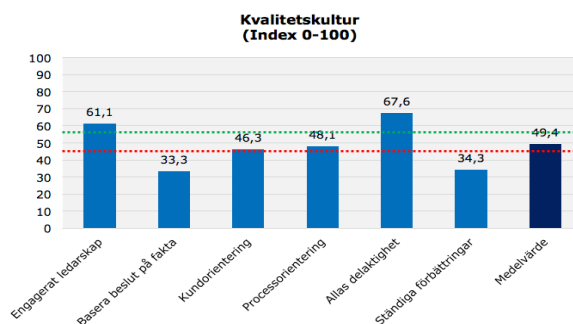
SIQ och SQMA innovationssystem för framtidens kvalitetsutveckling



Pågående projekt under 2020

Ny svensk ledningsmodell för mikroföretag – En landsbygdsatsning för ökad konkurrenskraft i Sveriges näringsliv (Tillväxtverket): Mikroföretag börjar oftast med en grundläggande idé och 1–2 personer. Företaget initieras ofta med familjemedlemmar som sedan utvecklar affärsidén med utsikten att kunna anställa fler medarbetare. I centrum står fortfarande den grundläggande idén och visionen med dess drivkraft. I ett visst skede i utvecklingen räcker inte den idéburna styrningen längre till som ledningsstöd utan företaget står inför utmaningen att utveckla en viss grad av ledningsstruktur (på lämpligt sätt och i lämpliga delar) för att kunna bli mer effektiv och kunna växa *samtidigt* som den grundläggande entreprenöriella idén och drivkraften som redan finns i kulturen även måste finnas kvar. För att utveckla Sveriges konkurrenskraft behövs därför en ny ledningsmodell för mikroföretag som gör organisationer mer snabbfotade och som driver medarbetarengagemang. Då teknik och företagsutveckling i landsbygd är kostsamt för det mindre företaget finns det därför ett mycket stort behov av att kraftsamla kring utvecklingen av en gemensam ny svensk forskningsbaserad ledningsmodell för mikroföretag. SIQ sökte och fick finansiering för projektet vilket sker i samverkan med Tillväxtverket och Almi Företagspartner. Tidsplan nov 2019-mars 2021. Projektet har under året resulterat i en helt ny digital produkt – SIQ Framgångsinsikt – tillgänglig on-line. Produkten kommer att fungera som stöd för dialogen i lednings- och arbetsgrupper. Produkten baseras på SIQ Framgångsfaktorer.

Utveckling av kvalitetskulturen (SIQ Excellence Center/SQMA): SIQ har tidigare genomfört ett forskningsprojekt med fokus på att mäta kvalitetskulturen. Projektet finansierades av sju av SIQs medlemmar som ingår i SIQ Excellence Center: AB Volvo, Volvo Cars, Stora Enso, Systembolaget, Telia Company, Region Jönköpings län och Jönköping Energi. Från SQMA deltog, förutom SIQ, Mittuniversitetet och Linköpings Universitet. Ett fortsättningsprojekt etablerades under Q2 2019 i syfte att lära mer om hur man utvecklar kvalitetskulturen genom att använda SIQ Kvalitetskulturindex som är det mätverktyget som utvecklades i forskningsprojektet 2015-2016. Projektet genomförs inom ramen för SQMA och finansieras av SIQ Excellence Center. Följande organisationer deltar i nuvarande projekt: Örebro Kommun, AB Volvo samt Volvo Cars vilka bidrar med projektmedel. Tidsplan: Q2 2019 – Q2 2021. Projektet har genomfört en första instegsmätning i en verksamhet. Projektet har därefter testat och validerat nya metoder där ledare och medarbetare utvecklar strategiska initiativ som på kort och lång sikt förväntas utveckla kvalitetskulturen.



Industridoktorand-projekt (SIQ/SKI/Mälardalens högskola): Ett initiativ för utvecklad samverkan SIQ, SKI och Mälardalens högskola är etableringen av en doktorandtjänst där Love Westin, SKI, är industridoktorand vid Mälardalens högskola. Syftet med samverkansprojektet ligger i linje med Quality 5.0 och idén med att utveckla ny kunskap om mätningar av hållbar framgång. Målet är att utveckla nya former av mätningar av

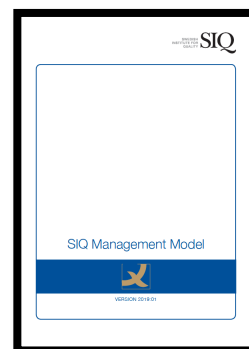
kundnöjdhet och att utvärdera effekterna för en hållbar utveckling. SKI finansierar doktorandtjänsten (50% forskarutbildning). Under året publicerades den vetenskapliga artikeln "Inclusion of CSR in the extended performance satisfaction index – new development" där Love Westin tillsammans med Johan Parmler, SKI, presenterar hur CSR-begreppet integreras i EPSI-modellen; ett första steg i att utveckla EPSI-modellen för att mäta hållbar framgång. En sammanfattning av artikeln finns på länken:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1856651>

Nya projekt initierade under året

Förändringsdriven processledning – en förstudie inom SIQ Excellence Center: Förväntningar från intressenter ökar i allt snabbare takt samtidigt som konkurrensen blir hårdare, produkter och tjänster allt mer likartade och kunderna allt mer välinformerade. Processledning och -styrning är väletablerade instrument för att förstå och styra helheten. Men i takt med att omgivning och krav förändras behöver även processledningsarbetet ses över. Ett överflöd av information gör att många förespråkar mindre dokumentation och mer frihet och flexibilitet. Samtidigt ökar behovet av kontroll och styrning på grund av legala krav och ökad globalisering. Förstudien syftar till att ta fram kunskap och beslutsstöd som hjälper organisationer att behovsanpassa sin processledning för att kunna bli mer snabbrikliga. Förstudien har resulterat i en projektrapport med nya idéer om framtidens processledning. Rapporten kommer att presenteras för SIQ Excellence Center under Q1 2021. Den nya kunskapen kommer även att leda till utveckling av kommande processledningsutbildningar.

Uppdaterad forskningsbaserad SIQ Managementmodell samt handbok till SIQ Managementmodell (både på svenska och engelska): Grundat i återkoppling från användare av 2019 års modell lanserade SIQ under året en uppdaterad forskningsbaserad SIQ Managementmodell (2020:1) samt en uppdaterad SIQ Managementmodell – handbok (2020:1). Under året lanserades samma version med en engelsk översättning, SIQ Management model (2020:1) och även handboken på engelska uppdaterades – Manual for the SIQ Management model (2020:1).



Under året har SIQ även utvecklat ytterligare vetenskapligt stöd i resonemanget om Quality 5.0 och vad som leder till hållbar framgång. I artikeln "Towards societal satisfaction in a fifth generation of quality – the sustainability model" beskriver vi principerna bakom Quality 5.0 samt "The sustainability model" som ett utvecklat beslutsstöd för leda och styra mot hållbar framgång. Artikeln finns fritt att laddas ned på länken: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1864214>

I artikeln "Decoding sustainable success" presenterar SIQ, i samproduktion med SKI, principerna bakom "Sustainable success – Hållbar framgång" och presenterar byggstenarna bakom begreppet tillsammans med deras relationer med vetenskapliga belägg. I princip så underbygger detta även samtliga delar i SIQ Managementmodell och blir viktig för att utveckla EPSI-modellen för att kunna kvantifiera kundens upplevelse av hållbar framgång hos en given organisation. En sammanfattning av artikeln finns på länken: <https://www.tandfonline-com.ep.bib.mdh.se/doi/full/10.1080/14783363.2020.1863779>

Rådgivning och utbildning

SIQ stödjer organisationer att lyckas med hjälp av kvalitetsarbete. Vi erbjuder kvalificerad rådgivning och utbildningar med fokus på ledning och styrning i en turbulent värld med excellence-modeller som stöd. SIQ stödjer verksamheter med strategisk rådgivning och praktisk handledning i syfte att uppnå väsentliga resultatförbättringar. Ledningsseminarier ingår som en del i starten vid medlemskap i SIQ Intressentförening, det ger en förståelse för de värderingar och arbetssätt som lägger grunden till en effektiv verksamhet. Vid SIQ Akademi erbjuds kurser, webbseminarier, workshops och erfarenhetsutbyte samt rådgivning på plats i din verksamhet för dig som vill bli bättre!

Under 2020 har vi lanserat konceptet SIQ Akademi – en ny plattform för kompetensutveckling, lärande, tips och råd. SIQ bygger vidare på vårt erbjudande med öppna kurser, specialanpassade utbildningar och rådgivning på plats i organisationerna för att ständigt vässa kvalitetsarbetet och ledarskapet i Sverige.





Vi har genomfört en digital transformation, där alla utbildningstillfällen erbjuds på distans. Detta har medfört att extra resurser har gått åt till planering, utformning och genomförande, varvid delar av koncept-, samverkans- och produktutvecklings-arbetet i verksamhetsplan för 2020 har skjutits framåt.

Öppna utbildningar och upphandlad rådgivning

Grundkurs SIQ Managementmodell har levererats vid åtta tillfällen under 2020, varav tre av vår samverkanspartner Stratvise, både i öppna kurser samt vid ett in-house-tillfälle. Samverkan med Stratvise har definierats och etablerats med samverkans- och tjänsteavtal. Utvecklingen fortsätter med samverkansytta på Teams, Guideline för grundutbildningen, utbildningsmoduler med syfte och mål, powerpoint-bilder med talarmanus/viktiga punkter samt regelbundna avstämningar för en kvalitetssäkrad leverans.

Förändringsdriven processledning har genomförts som öppen utbildning med en handfull deltagare vid olika tillfällen. Utbildningen har även framgångsrikt genomförts vid Migrationsverket, Västerås Stad, Uppsala Kommun. Även en specialkurs i SIQ Managementmodell med fokus på SIQ Framgångsinsikt är genomförd på Tema Kvinnohälsa på Karolinska. Vi har i samverkan med Mälarenergi utvecklat ett uppdaterat innehåll gällande Agil processledning och en Fördjupningskurs i processledning levererades som pilot i november och lanseras som öppen kurs i februari 2021.

Kommunal och Regional Kvalitetsledning genomfördes, i samverkan med Sandholms Associates, i 3 två-dagars moduler våren 2020. Höstens kursprogram fick ställas in pga. för få anmälda. En öppen återträff är genomförd digitalt med tidigare deltagare, de uttrycker intresse för "återträffar", affärsmöjligheten för dessa får undersökas.

Under kvartal 3 har ett delvis nytt kursutbud definierats och börjat levereras: **SIQ Inblick – Nyfiken på SIQ**, ett mini-webbseminarium där nyfikna kan lära sig mer om SIQ och få information om senaste nytt. Detta ges nu måndagar kl 15-16 en gång i månaden. Under kvartal 4 har vi nyutvecklat och lanserat en kurs där deltagarna lär sig om **SIQ Framgångsinsikt**, för att kunna använda det webb-baserade verktyget, och kunna ta till vara resultatet och nå en förbättringseffekt i den egna verksamheten.

Vi är glada och stolta över vår "NöjdKundIndex", NKI, där vi pendlar mellan betyg på 4,25 och 5,0. Analyser visar att en tydlig förväntansbild också ger mer nöjda deltagare. Uppstarten av SIQ Akademi under 2020 får ses som en framgång. Utmaningarna har varit många givet pandemin och omställningen till helt digitalt upplägg. Trots detta har verksamheten kopplat till SIQ Akademi lyckats bära sina egna kostnader.

Medlemmar och nätverk

En omvärldsspaning 2020 gällande utvecklingen av medlemsnätverk inom SIQs område indikerar att nya nätverk etableras riktade till specifika befattningshavare såsom kvalitetschefer och projektledare. Vid en jämförelse med andra nätverk vi har följt genom åren har SIQ klarat sig något bättre gällande numerär medlemsutveckling. Året med pandemin satte dock även sin prägel på SIQs medlemsverksamhet på flera sätt. Från att tidigare ha erbjudit digitala möten i undantagsfall behövde all verksamhet snabbt ställas om under våren 2020. Från april månad och framåt genomfördes samtliga seminarier och nätverksträffar på digital basis. Denna omställning har dels inneburit att vi generellt ser fler deltagare per event men innebär också nya typer av utmaningar och lärdomar. Vissa undantag har kunnat göras efter särskild överenskommelse med ledningsseminarier på plats hos en medlem och andra tjänster riktade till en individuell organisation. Under året har utbudet av medlemstjänster utökats, bl.a. med den digitala varianten av Framgångsinsikt och med NKI mätning.

Pandemin har vidare inneburit att de senaste årens positiva trend kring medlemsutveckling har utmanats. Vi uppnådde därmed ej tillväxtmålet för året som var 5-10% procent. Som helhet kan vi konstatera ett marginellt nettotapp av medlemmar under året. Det har framförallt visat sig svårare att interagera och rekrytera nya medlemmar. Däremot har inte medlemsbortfallet nämnvärt avvikit från de senaste två till åren. Medlemsstockens storlek krympte omsättningsmässigt till följd av att de nya medlemmarna storleksmässigt, i genomsnitt, är något mindre än de som lämnade. De som aviserade utträde motiverade det i hög grad med koppling till sin ekonomiska situation eller som konsekvens av pandemin.

Under 2020 genomfördes både branschöverskridande såväl som mer riktade medlemsmöten. Antalsmässigt totalt ca 30 seminarier eller nätverksmöten. Merparten av dessa adresserade frågeställningar och områden som prioriterats av medlemmarna själva, detta avser inte minst de olika riktade nätverken med kommuner, regioner, industribolag, energibolag, persontrafikaktörer samt fastighetsbolag.

Vid årets slutet var totalt 115 företag och organisationer medlemmar och omsättningen för verksamhetsområdet landade på ca 8,5 MKR.

Fokusområden 2020 Medlemmar och nätverk

Fokusområde 1 – Branschöverskridande nätverk

Basen för området är att inspireras och lära av föredömen gällande systematiskt kvalitetsarbete över branschgränser. Utbytet bedrivs i nära samverkan med medlemmar och andra partners som kan visa på framgångsrika arbetssätt inom aktuella efterfrågade områden.

Inriktningen av aktiviteterna baseras på de förslag som arbetades fram under våren 2019 vid SIQs strategikonferens som i sin tur inspirerats av senaste SQMA studien, Quality 5.0, samt SIQ Management modell och input från medlemsdialoger. En närmare samverkan med SKI, utöver att hantera SIQs mätningar, har eftersträvats där det kan motiveras av temat.

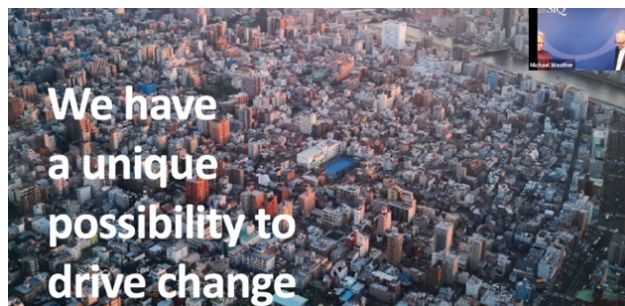
Merparten av de planerade aktiviteterna i programmen kunde genomföras men från kvartal 2 och framåt i huvudsak helt digitalt. Vid några tillfällen innebar osäkerhet kring pandemin och dess förutsättningar att seminarier fick flyttas fram tidsmässigt. Det digitala genomförandet har krävt en annan form av planering och ofta mer av förberedelsearbete. Det har samtidigt givit fler medlemmar möjlighet att delta. Seminarier har tidsmässigt genomgående kortats ned något i förhållande till om det skulle ha hållits fysiskt. De aktiviteter som mättes gällande kundnöjdhet 2020 visade på ett snitt av 4,1 (5 gradig skala) vilket är väl i nivå med vår målsättning.

Fokusområde 2 – Excellence Center

Under 2019 uppfattade vi att det förelåg en otydlighet mellan våra riktade nätverk och Excellence Center. Vi har därför under 2020 förtydligat att Excellence Center-medlemskapet baseras på deltagande i FOU projekt med SIQ och/eller SQMA samt utbyte mellan deltagare i olika projekt. Projekten syftar till fördjupad kunskap och lärande. Inriktningen 2020 har handlat om att fortsätta samverka med gruppen kring inriktning av nya satsningar samt sammanfattning av genomförda projekt. Eftersom vi inte har inlett några nya forskningsprojekt med gruppen under 2020 har vi heller inte kunnat nyrekrytera organisationer. Den tillväxt vi hade räknat med uteblev och vi backade i antal Excellence Center-medlemmar när några organisationer av främst ekonomiska skäl i tuffa tider valde att inte förnya sitt medlemskap.

Fokusområde 3 – Riktade nätverk

Syftar till att skapa lärande och ett ökat medlemsvärde med företag och organisationer som har likvärdiga förutsättningar eller utmaningar. Upplägget kan variera efter behov och antal medlemmar. Under 2020 har vi fortsatt driva riktade nätverk med industrieföretag, kommuner, regioner, persontrafik och energibolag baserat på co-creation med medlemmarna utifrån deras intresse och agenda. Utöver detta etablerade vi även ett nytt nätverk av fastighetsbolag med ett tiotal verksamheter.



- Regionnätverket har under 2020 inlett ett gemensamt utvecklingsarbete med anpassning av SIQ Framgångsinsikt. Nätverket är varit intakt sedan starten 2019.

- Industrinätverket har framförallt fört ett utbyte kring "value adding audits". Medlemmarna är i stora drag desamma som föregående år.

- Kommun nätverket har haft fokus på framgångsfaktorn "Leder för hållbarhet". Viss omsättning i medlemmar med enstaka ny kommun och ett par kommuner som lämnade samarbetet 2020. Strukturen och innehållet på Kommun nätverk gjordes till detta år om genom att två nätverk slogs ihop till ett och årligen kommer två temafördjupningar äga rum. Vårens fördjupning var "Skapar värde med kunder och intressenter" där den första träffen genomfördes fysiskt i mars med Skövde kommun som värd. Höstens fördjupning "Leda för hållbarhet" hade två digitala längre träffar. Den planerade studieresan till Finland - Helsingfors har fått skjutas fram i tiden.



SIQ Kommun nätverksträff i Skövde, mars.

- Persontrafiknätverket samlades under hösten för att ta del av hur Jönköping Lokaltrafik ser på partnerskap med utförare och hur man utvecklar den egna verksamheten i linje med detta. Nätverket intakt sedan föregående år.

- Energibolagen samlades under hösten med Göteborg Energi som digitala värdar kring arbetssätt för ökad kundsamverkan. En medlem lämnade under 2020, i övrigt intakt nätverk.

- Fastighetsbolagen samlades för första gången och arbetade fram hur en samverkan bör se ut och vilka temaområden som är mest aktuella. Nätverket har kunnat startas bl.a. med ett par nya medlemsföretag.

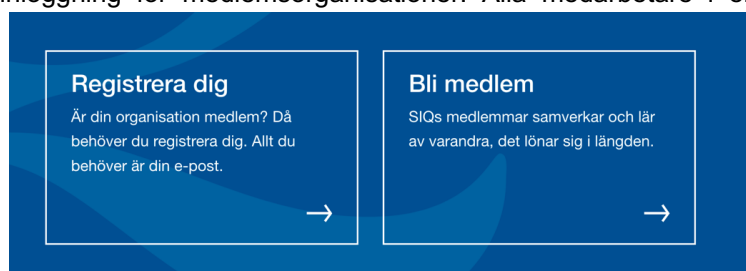
Sammantaget innebär detta att vi lyckats bibehålla de riktade nätverken i motsvarande grad som föregående år och att vi lyckats etablera ett helt nytt.

Fokusområde 4 – Partnerskap för spridning av SIQ tjänster

Med syfte att nå fler organisationer i Sverige med SIQs tjänster vill vi involvera lämpliga medlemmar av utbildare och konsulter som är verksamma inom SIQs område. Detta sker i partnerskap där vi säkrar att kompetensen finns för att utföra leveranser av SIQ produkter inom olika områden. Under 2020 fortskred samverkan med ett par medlemspartners med fokus på tjänsterna SIQ Kvalitetskulturindex, SIQ Management Index och att rekrytera nya medlemmar. Därutöver inleddes en samverkan med ytterligare en partner kring utbildningar. Under 2020 har vi inte sett den utvecklingstakt som vi räknade med i våra partners införsäljning vilket sannolikt främst beror på osäkerheten kring pandemin och dess ekonomiska följdverkningar.

Fokusområde 5 – Kompetenscentrum

Syftet har varit att etablera ett medlemskap som långsiktigt skapar rätt värde och som fortsätter attrahera nya medlemmar genom utveckling av en öppen plattform för medlemsorganisationer. En plattform som stödjer dialog och som ger bra råd/vägledning kring kvalitetsutveckling. Under 2020 utvecklade och lanserade SIQ en ny hemsida med en inloggning för medlemsorganisationer. Alla medarbetare i en medlemsorganisation kan nu själva registrera sig för att få tillgång till material och filmer från genomförda seminarier. Sidan inrymmer även en medlemsmatris med kontaktuppgifter till respektive medlemsorganisation. Detta innebär att vi tagit ett första viktigt steg för en plattform som succesivt kan utvecklas med fler funktionaliteter.



Medlemsstyrelsen

Styrelsen för SIQs medlemmar hade under 2020 totalt fyra möten. Förutom den strategiska inriktningen för verksamhetsområdet hanterades även mer operativa frågor. Styrelsen poängterade och stödjer inte minst att vidareutveckla det digitala utbudet för att nå fler personer i våra nätverk. Allt som stödjer online genomförande är i rätt riktning. Vidare behöver medvetenheten och kunskapen om SIQs medlemstjänster stärkas bland medlemmarna för att de ska värderas rätt. SIQs kontaktpersoner kan med fördel involveras på ett mer systematiskt sätt i genomförande av nätverksutbytet. Styrelsen diskuterade dessutom behovet av och former för utvärdering av medlemskap. En NPS mätning med ett fåtal mer övergripande frågor till kontaktpersoner planeras under våren 2021.

SIQ Nya medlemsorganisationer 2020

Organisation	Invalsdatum
Salus Care Sverige AB	2020-01-01
Quintus Technologies AB	2020-01-01
Västkom	2020-01-21
Specialfastigheter Sverige AB	2020-02-06
Tomberget Fastighetsförvaltnings AB	2020-02-15
Kävlinge Kommun	2020-03-03
Heby Kommun	2020-06-26
CANEA AB	2020-08-26
Chaintraced	2020-09-15
2B Fine AB	2020-09-24
Malmö Yrkeshögskola	2020-09-28
Länsstyrelsen Västerbottens Län	2020-12-04

Kommunikation och opinionsbildning

Kommunikationen är en viktig pusselbit i vårt arbete att skapa, samla och sprida kunskap om kvalitetsutveckling. Kommunikationen ska bygga förtroende för SIQ som enda nationella institut inom kvalitetsområdet och bygga viktiga relationer med strategiska partners, framför allt nationellt. SIQ ska arbeta för att öka kännedomen om SIQ, vår verksamhet och pågående uppdrag bland befintliga och nya kunder, samarbetspartners, medlemmar, media, politiker och opinionsbildare.

Kommunikation ska ses som ett strategiskt stöd för att ge synlighet till den ledningsfilosofi som ligger till grund för kvalitetsutveckling – ett långsiktigt och hållbart förbättringsarbete. Även en god intern kommunikation till och mellan medarbetare, styrelseledamöter, domarkommittéer med flera är en viktig förutsättning för att kunna sprida enhetlig information externt i mer spontana former som kundmöten, säljmöten, medarbetares möten och samtal med branschkollegor.

Fokusområden 2020

Fokusområde 1: Fortsätta arbetet med årsplan och struktur för kommunikationsinsatserna

Vi behöver arbeta mer strukturerat med vår kommunikation och eftersom vi inte helt kommit i mål med en väl fungerande årsplan under 2019, fortsätter det arbetet under 2020. Fokusområdet omfattar även val av produktionsbyrå och andra leverantörer. Målet är att få en bra planerbar verksamhet kring kommunikation.

Utfall: Inom detta område har vi kommit en bit på väg men mycket återstår fortfarande. Samma fokusområde finns därför kvar inför 2021 med en tydligare struktur på frågeställningen, vad vill vi uppnå med kommunikationen för varje enskild tjänst? Vi har valt Plentymore som produktionsbyrå och tillsammans börjat strukturera upp en mer enhetlig och tidsenlig profil av verksamheten, ett arbete som också fortsätter under 2021.

Fokusområde 2: Översyn av våra webbar

SIQ startade under 2019 en ny webb Forum Quality 5.0, och ett stort fokus behöver läggas på att hålla den aktuell. Vi har också ett stort behov av att göra en översyn över alla våra webbar för att förenkla för våra kunder och intressenter att hitta det de är intresserade av och bättre sprida vårt budskap.

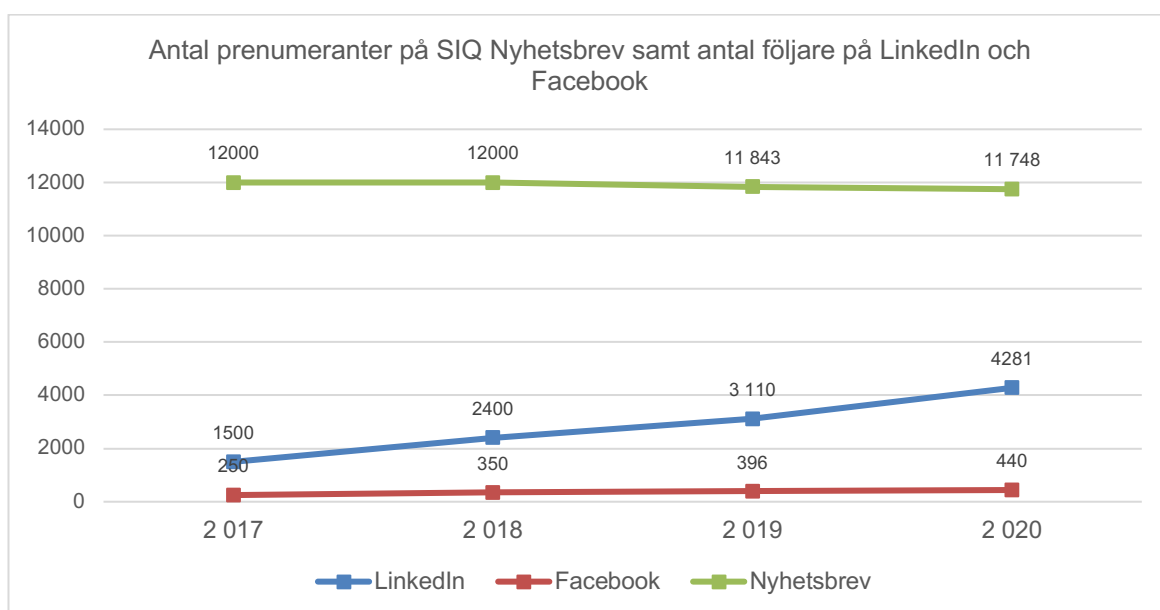
Utfall: I början av december 2020 lanserade vi en ny webbplats, siq.se, där vi slog ihop Forum Quality 5.0, siqmodell.se och sqma.se med siq.se. Det innebär minskat dubbelarbete och administration, men framför allt att vi samlar SIQs tjänster på ett och samma ställe. Battreskola.com är den enda projektwebben vi har kvar. Den nya webben har ny struktur, kalender och flera andra nya funktioner och information om bland annat medlemskap i SIQ. Våra bloggar fortsätter att vara omtyckta, vi publicerade 12 bloggar under året, som på den nya webben återfinns tillsammans med andra nyhetstexter.

Fokusområde 3: Kontinuerligt underhåll av sociala medier och nyhetsbrev

Nyhetsbrev är vår viktigaste kommunikationskanal där vi skickar information till våra prenumeranter varje månad. Vi stänger vårt twitterkonto och koncentrerar våra inlägg i sociala medier på LinkedIn och Facebook, som är viktiga kanaler för att visa vår omfattande dagliga verksamhet. Vi siktar mer och mer på att våra inlägg på sociala media skall sikta framåt och innehålla värdefull information för mottagaren.

Utfall: Vi ser en långsam minskning av antalet prenumeranter och antal öppningar av våra nyhetsbrev. Under våren 2020 började vi skicka ut nyhetsbrevet var tredje vecka för att minska antalet notiser i varje enskilt nyhetsbrev. Vi är måna om att alla nyhetsbrev ska ha en redaktionell text för att få ökat läsvärde för prenumeranterna. De fem notiser som fick flest klick i vårt nyhetsbrev, fick 100-500 unika klick. Där toppar årets version av SIQ Managementmodell sedan flera år tillbaka.

LinkedIn fungerar bra för oss som kommunikationskanal med en fortsatt ökning av antalet följare som gillar och kommenterar våra inlägg. De fem mest visade inläggen under året hade 4000-13000 visningar. Facebook har färre följare, men även där finns många som aktivt gillar och kommenterar våra inlägg. Vi har under 2020 börjat använda ett nytt filmverktyg som underlättar för oss att lägga ut filmer i sociala medier och även på vår webbplats. Under året publicerade vi totalt 17 filmer som alla hade 1000-5000 visningar.



SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling, instiftat av regeringen, har till uppgift att vara det samlande, pådrivande och resursskapande organet för den nationella utvecklingen inom kvalitetsområdet och därmed även stödja internationellt samarbete. SIQ stimulerar och bidrar till en positiv kvalitetsutveckling i alla delar av det svenska samhället genom att skapa, samla och sprida kunskap för ett långsiktigt och hållbart utvecklingsarbete. Bakom SIQ står Tillväxtverket samt våra medlemsorganisationer från både privat näringsliv och offentlig sektor.

Besök oss på www.siq.se



Institutet för Kvalitetsutveckling

GÖTEBORG: Drakegatan 6, S - 412 50 Göteborg

STOCKHOLM: Torsgatan 2, S - 111 23 Stockholm

Phone + 46 (0)31 723 17 00

Fax + 46 (0) 31 723 17 01

siq@siq.se

www.siq.se