



Framgångsinsikt

**BASERAD PÅ FRAMGÅNGSFAKTORERNA I
SIQ MANAGEMENTMODELL**

VERSION 2021:1

SWEDISH
INSTITUTE FOR
QUALITY **SIQ**



Framgångsfaktorer

Baserat på forskning och praktisk tillämpning har SIQ definierat fem framgångsfaktorer som kännetecknar ledande företag och organisationer. Tanken med att definiera dem är att när man väljer väg eller väljer mellan olika arbetsätt ska man kunna reflektera utifrån dem och få stöd i sitt vägval.

Kanske är det så att er verksamhet också skulle kunna bli mer framgångsrik genom att fler av arbetssätten och er kultur kännetecknas av dessa framgångsfaktorer.

I detta häfte har vi beskrivit hur det kan vara i de olika framgångsfaktorernas ytterligheter med hjälp av ett antal vinjetter som kan karakterisera en verksamhet.

SIQ Framgångsinsikt är framförallt ett verktyg för reflektion och samtal kring kvalitetsutveckling ur ett helhetsperspektiv.

- Vad tycker vi att vi är bra på?
- Vad tycker vi att vi är dåliga på?
- Var har vi olika uppfattning?
- Vad vill vi kännetecknas av och varför?
- Vad är viktigt för oss att förbättra?

Försök att pricka in din organisations läge mellan ytterligheterna genom en siffra 1 till 5.

I sammanställningen kan du summera din skattning av er verksamhet. Om ni gör övningen i grupp så kan resultatet sammanställas på en sida för reflektion kring ert samlade resultat.



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

Framgångsfaktorer

SKAPAR VÄRDE MED KUNDER OCH INTRESSETER

En organisations långsiktiga framgång beror på dess förmåga att skapa värde tillsammans med de som den finns till för. Kundens 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. Processororientering 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, samlar och sprida kunskap om kvalitetsutveckling.

SWEDISH
INSTITUTE FOR
QUALITY

SIQ

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

| Skapar värde med kunder och intressenter* | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Kunder och intressenter upplevs ofta som en störning i vårt arbete. Vi anser oss själva ha bäst kunskap kring våra kunders och intressenters behov. | | | | | | Det viktigaste i vårt dagliga arbete är att skapa värde tillsammans med de vi finns till för. Vi utgår från att ha med kunder och intressenter när vi utvecklar våra produkter, tjänster och processer. |
| Vi vet inte vad våra kunder och intressenter förväntar sig eller vad de egentligen tycker om oss. | | | | | | Vi har klart för oss vad våra kunder och intressenter har för uttalade och underförstådda behov, krav, önskemål och förväntningar samt hur de uppfattar oss. |
| Vi har inte klart för oss vad vi har lovat våra kunder och intressenter fråga om våra produkter, tjänster, leveranstider och service i allmänhet. | | | | | | Våra löften till kunder och intressenter är förankrade i vår organisation. Vi vet att våra kunder och intressenter känner till våra löften. |
| Allt sammantaget: | | | | | | |

* En intressent är en person, grupp eller organisation som kan förväntas påverkas av våra beslut och aktiviteter och tjänster, eller vars handlingar direkt eller indirekt kan påverka verksamhetens

möjligheter att genomföra strategierna och nå målen. En intressent kan vara såväl intern som extern i förhållande till verksamheten.

| Leder för hållbarhet | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Våra ledare utgår från att de redan vet allt de behöver veta och har inget att lära av kunder och intressenter. Kortsiktiga vinster och besparingar prioriteras framför långsiktig utveckling. | | | | | | Våra ledare utgår från identifierade kund- och intressentbehov när de planerar, leder och följer upp verksamheten. Det finns ett starkt engagemang för att utveckla alla delar av organisationen långsiktigt. |
| Vårt hållbarhetsarbete sträcker sig till återvinning. Vi har utöver detta inte konkretiserat vad ekonomisk, ekologisk och social hållbarhet innebär hos oss eller vilket avtryck vår verksamhet orsakar. | | | | | | Det visas god förståelse både i ord och handling för att balansera ekonomisk, ekologisk och social hållbarhet. Samtliga tre dimensioner beaktas löpande när vi utvecklar vår verksamhet. |
| Erbjudanden om konferenser och utbildningar som råkar dyka upp utgör den huvudsakliga delen av vår kompetensutveckling. Den som skriker högst får sin vilja igenom. | | | | | | Medarbetarnas samlade kompetens och mångfald tas tillvara och utvecklas. Möjligheter till kompetensutveckling ges i många former och lärandet är en naturlig del i det dagliga arbetet. |
| Allt sammantaget: | | | | | | |

| Involverar motiverade medarbetare | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Medarbetarna känner inte till mål och planer. De ser inte heller sin roll i helheten och vet inte hur var och en ska bidra till att utveckla verksamheten. | | | | | | Varje medarbetare engageras och känner sig delaktig i verksamhetens utveckling. Var och en känner till mål och planer samt har kunskaper om de resultat som uppnås. Alla ser sin roll i helheten. |
| Medarbetarna får sällan eller aldrig komma till tals samt saknar mandat och befogenheter att initiera förbättringar i verksamheten. | | | | | | Medarbetarna har en nära kontakt med ledarna och det visas respekt för allas åsikter. Det råder en kultur som främjar kreativitet, innovation och ständiga förbättringar. |
| Var och en sköter sitt och har inget intresse av, eller känner ansvar för, vad andra gör. Överenskomna arbets sätt används inte. | | | | | | Ledare och medarbetare arbetar tillsammans för att utveckla en bra arbetsmiljö som präglas av hälsa, säkerhet och motivation. |
| Allt sammantaget: | | | | | | |

| Utvecklar värdeskapande processer | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Organisationen beskrivs och betraktas enbart ur ett hierarkiskt perspektiv. All verksamhet styrs och kontrolleras enbart uppifrån. | | | | | | Våra processer utvecklas utifrån kundernas och intressenternas krav, behov, önskemål och förväntningar. |
| Beslutsfattandet är oftast baserat på allmänt tyckande och synpunkter samt beslutsfattarnas humör. | | | | | | Ledare och medarbetare utvecklar systematiskt organisationens processer baserat på fakta. Grundorsaker till problem identifieras och åtgärdas. |
| Våra aktiviteter tar den tid det tar och våra kunder och intressenter måste förstå att vi inte hinner ställa upp och svara på deras frågor direkt. Tids nog kommer vi att hantera deras synpunkter och önskemål. | | | | | | Vi har förmågan att tolka och balansera kundernas och intressenternas behov, krav, önskemål och förväntningar. Organisationens processer leder till förutsägbara resultat och kan snabbt ställas om med hänsyn till förändrade behov. |
| Allt sammantaget: | | | | | | |

Förbättrar verksamheten och skapar innovationer

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Vi arbetar på som vi alltid har gjort, vi skapar inte utrymme för förbättringsarbete eller innovationer. | | | | | | Vi har ett målmedvetet, ständigt pågående utvecklingsarbete för att arbeta med såväl ständiga förbättringar som innovationer för en hållbar utveckling. |
| Ett fåtal "specialister" svarar för vårt förbättringsarbete. Övriga medarbetare förväntas inte bidra eller delta. | | | | | | Alla medarbetare är ständigt uppmärksamma på att förbättra våra tjänster och processer. |
| Vår verksamhet är så speciell. Det finns knappast något som vi kan lära av andra organisationer för att förbättra oss. | | | | | | Vi försöker systematiskt jämföra oss med och dra lärdom av de som är "bäst i klassen" inom ett område oavsett vilken bransch eller sektor de tillhör. |
| Allt sammantaget: | | | | | | |

Sammanställning

Här kan du samla din bedömning, sätt en ”pinne” i rätt ruta. Gör ni övningen i grupp så kan ni sammanställa ert samlade resultat, alla pinnar, på en sida och studera och reflektera kring ert resultat.

- Vad tycker vi att vi är bra på?
- Vad tycker vi att vi är dåliga på?
- Var har vi olika uppfattning?
- Vad vill vi kännetecknas av och varför?
- Vad är viktigt för oss att förbättra?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Skapar värde med kunder och intressenter | | | | | |
| Leder för hållbarhet | | | | | |
| Involverar motiverade medarbetare | | | | | |
| Utvecklar värdeskapande processer | | | | | |
| Förbättrar verksamheten och skapar innovationer | | | | | |

Arbeta vidare

Här nedan återfinns en kort och enkel struktur för att arbeta med att förbättra och förstärka förekomsten av framgångsfaktorerna i er verksamhet.

FRAMGÅNGSFAKTOR

Bestäm en faktor som ni vill jobba vidare med.

DEFINITION

Fastställ hur ni definierar och förklarar denna framgångsfaktor.

KULTUR

Beskriv hur det ser ut hos er när denna framgångsfaktor är som bäst.

AGERANDE

Skriv ner vad ni behöver göra för att stärka denna framgångsfaktor. Både vad gäller ageranden personligen, i gruppen och i verksamheten.





SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling, vars stadgar är fastställda 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.

FÖLJ OSS PÅ LINKEDIN OCH FACEBOOK

Prenumerera på vårt nyhetsbrev och besök oss på www.siq.se