













SIQ Medlemsprogram

HÖSTEN 2022

Temat och koppling till Framgångsfaktorer i SIQ Managementmodell	Medverkande, datum, form
<p>I kundens skor</p> <p>De flesta av oss har nog någon gång upplevt bristande information då tåget blivit försenat, knäppt oss vilse i telefonväxeln, blivit ignorerade i en sjukhuskorridor eller tröttnat på att besvara utvärderingar och enkäter så fort vi köpt något. Per Kristensson professor vid CTF förklarar varför det är så viktigt och svårt att sätta sig in i kundens perspektiv. Det finns inga mirakelmediciner eller färdiga recept däremot visar forskning på hur rätt förhållningssätt och frågeställningar leder till att man kan och vågar ta några första verkligt värdeskapande steg tillsammans med sin kund.</p> 	 <p>web - 9 september</p>
<p>Att utveckla och utvecklas med stöd av SIQ Managementmodell</p> <p>I seminariet möter vi representanter för NorDan AB och Region Jönköping som beskriver hur de konkret arbetar med stöd av SIQ managementmodell för att utveckla sin verksamhet och på vilket sätt arbetet med en verksamhetsbeskrivning har drivits. Hur har arbetet initierats och förankrats internt, vilka har involverats i framdriften och för samordningen. Vilka lärdomar har gjorts som vi kan ta del av?</p> 	  <p>web - 29 september</p>
<p>Online reviews som bas för ständiga förbättringar</p> <p>Inom Electrolux trålar man löpande nätet och sociala media för att fånga kundernas uppfattning och kommentarer. Med denna källa av kundfeedback söker man ökad förståelse för vad som verkligen värderas för att medvetet kunna utveckla produkter med egenskaper som ger en önskad rating. Det innebär att med hjälp av historiska data försöka förutsäga framtid. Inom företaget delar samtliga medarbetare samma 5 övergripande mål som lägger grunden för framgång. Ett av dessa är star-rating systemet på nätet gällande företagets olika produkter på olika marknader. Detta sker idag alltmer automatiserat.</p> 	 <p>web - 4 oktober</p>
<p>Kommunnätverket med fokus på förbättring och innovation</p> <p>Under hösten samlas SIQ:s kommunnätverk kring fördjupningsområdet förbättra verksamheten och skapa innovationer. Datum och tider för detta kommuniceras separat.</p> 	 <p>se separat program</p>
<p>Förändringsdriven processledning</p> <p>Verksamheters omgivning och krav förändras på i stort sett alla fronter och dessutom i allt högre takt vilket utmanar organisationers arbetssätt och därmed även processledningsarbetet. Mindre av dokumentation och mer frihet och flexibilitet efterfrågas men utan att tappa effektivitet och kvalitetsavgörande rutiner. I ett av SIQ drivet forskningsprojekt har området studerats för att få ny kunskap och beslutsstöd för ökad behovsanpassning. Resultatet innehåller en ny modell med principer och vägledning för att leda och styra förändringsdrivna processer.</p> 	 <p>web - 14 oktober</p>

<p>Digitalization - capabilities and applications for quality</p> <p>Industrinätverket kommer under hösten att samlas kring olika aspekter av digitalisering och kvalitetsarbete. Förmågan att digitalisera samt användningen av digitala data inom olika områden är exempel på aktuella fördjupningsområden.</p>	  <p>se separat program</p>
<p>Lärdomar från en pågående kulturtransformation</p> <p>PostNord har under en lång period upplevt radikalt förändrade förutsättningar för sin verksamhet. Digitalisering, pandemi, hållbarhetsfokus och ökad konkurrens innebär stora utmaningar i en verksamhet där rådande kultur är väl rotad sedan flera hundra år tillbaka. Sedan en tid pågår en mer systematisk kulturtransformation för att bryta sig loss från det som varit och för att öka innovationstakten. Under seminariet möter vi ledare och medarbetare som beskriver resan, hur långt man kommit och vägen framåt.</p>	  <p>web - 28 oktober</p>
<p>Guide för hållbar framgång i partnerskap - persontrafik</p> <p>Inom persontrafikbranschen är många olika aktörer involverade för att kunna ge kunden en bra totalupplevelse av sin resa. En viktig förutsättning för att lyckas bygger på förmågan att utveckla ett väl fungerande partnerskap under kontarkstiden. Det gemensamma utvecklingsarbetet fortsätter med att ta fram en praktiskt användbar guide till stöd för partnerskap.</p>	  <p>workshop - Göteborg - 10 november</p>
<p>Att utveckla organisationens informationssäkerhetsarbete</p> <p>Betydelsen av ett effektivt informationssäkerhetsarbete ökar i takt med att information alltmer flödar digitalt mellan organisationer och via olika tjänster. Hur arbetet drivs behöver anpassas till den egna verksamheten, men det finns bra metodstöd och lärdomar att ta med på vägen. I seminariet kommer Bureau Veritas att ge tips kring användning av standarder (bl.a. ISO 27001) och certifieringar inom området. Dessutom kommer Centiro Solutions, mottagare av Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2021, att berätta hur de valt att leda och samordna verksamhetens informationssäkerhet.</p>	   <p>web - 22 november</p>
<p>Integration i strategier och ledningssystem</p> <p>Erfarenhetsutbytet mellan regionerna kring framgångsrikt förbättringsarbete fortsätter utifrån SIQ:s fem framgångsfaktorer. Vi sammanfattar höstens workshops, och arbetar med höstens tema, integration i strategier och ledningssystem, inklusive processledning.</p>	  <p>se separat program</p>

Införande av kunskapsdatabas -HFAB lyfter service för både kunder och medarbetare

Följ med på resan kring införandet av en Kunskapsdatabas som både fungerar som en digital kundservice externt och som svarsbank internt. Införandet har bidragit till ökad enhetlighet och kvalitet oavsett om kund söker sina svar själv på Halmstad Fastighets AB:s hemsida eller om de kontaktar en medarbetare inom organisationen.



HFAB

web - 1 dec

Open Innovation Arena – att förbereda för framtiden

Med sikte på att sprida en innovationskultur inom företaget och att utforska banbrytande idéer som kan generera positiva resultat för individer, för samhället och för planeten, har Volvo Cars etablerat enheten "open innovation arena". Uppdraget är att hjälpa företaget att koppla samman mer fragmenterade eller isolerade idéer, kunskap och insikter utanför och inom företaget till handlingsbara former. I skärningspunkten mellan framsyn, datavetenskap, design och mjukvaruutveckling är OIA inriktad på framväxande kunskapsuppbyggnad genom utforskning och experiment. Här får vi veta mer om rollen, upplägget och lärdomar längs vägen.



web - december

Hållbarhetsindex – SKI Svenskt Kvalitetsindex

Betydelsen av en organisations hållbarhetsarbete har klivit fram som en alltmer central faktor för kundens totala upplevelse. Här beskriver SKI hur hållbarhetsaspekter nu accelereras till en ny nivå genom lanseringen av ett nytt hållbarhetsindex. Med en stor mängd kvantitativa data beskrivs relationer mellan hållbarhetsaspekten och andra centrala faktorer likt organisationers image, kundnöjdhet och lojalitet. Resultaten är hämtade från kundstudier och forskningsresultat utförda under det gångna året.



web - december

Samverkan för morgondagens managementmodell

SIQ:s managementmodell har under tre decennier utvecklats i både små och större steg. Hållbarhet och innovation är exempel på viktiga områden som har gjort den mer relevant för alla typer av verksamheter. Givet den snabba samhällsutvecklingen finns det samtidigt anledning att reflektera kring modellens innehåll och dess praktiska tillämpning. Vilka delar i modellen och dess användning behöver utvecklas? I en samproducerande workshop möts vi på plats med fokus på deltagarnas lärdomar och erfarenheter.



workshop – 26 Januari



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