

CAF - kvalitetsverktøy

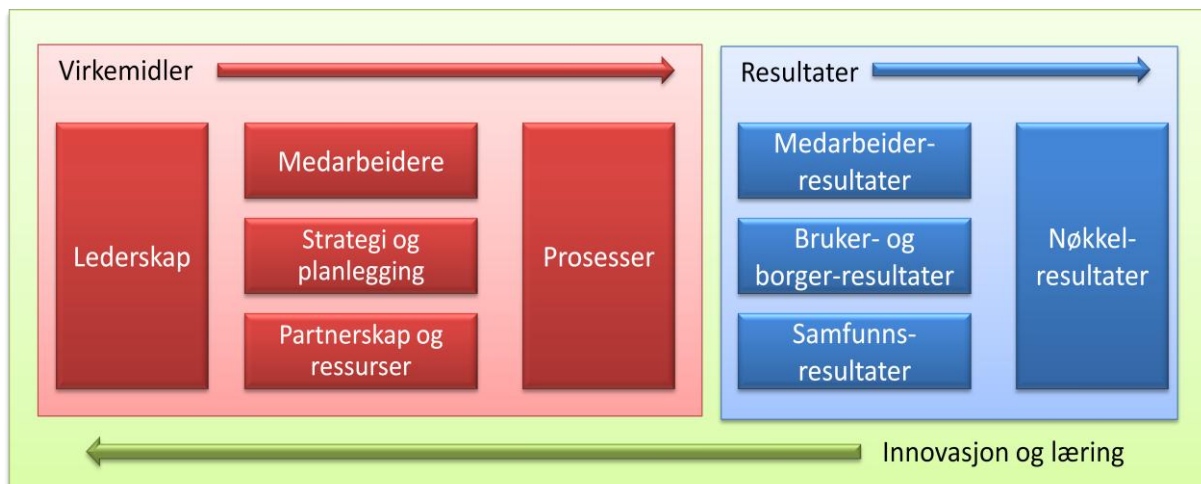
CAF (Common assessment Framework) er et verktøy for å gi bedre kvalitet på arbeidet som blir gjort i offentlige virksomheter på alle nivåer. CAF er utviklet av EU.

Over 1650 organisasjoner innen europeiske land har implementert CAF. Den første versjonen ble lansert i 2000, og modellen har på bakgrunn av erfaringer blitt revidert i 2002 og 2006.

Hovedmålsetningen med CAF er å tilby et relativt enkelt, gratis og lett-anvendelig rammeverk som er egnet for selv-vurdering av offentlige organisasjoner i Europa og som også gir rom for deling av erfaringer og benchmarking.

Om modellen

CAF bygger på EFQM-modellen (European Foundation for Quality Management) og er et kvalitetsverktøy tilpasset offentlig sektor. CAF er en helhetlig modell hvor alle aspekter ved en virksomhet blir gjort til gjenstand for egenevalueringen. Modellen er inndelt i ni kriterier eller områder hvor virksomheten skal svare på spørsmål og fastsette poengskår etter en nærmere definert skala. Formålet med verktøyet er å identifisere utviklingspotensial og styrker samt bidra til organisatorisk læring.



Figur 1, CAF-modellens oppbygning

CAF-modellens ni hovedkriterier er delt inn i to grupper, virkemidler og resultater. Virkemiddelkriteriene omfatter innsatsfaktorene, dvs. det som tilføres organisasjonen. Resultatkriteriene omfatter utbyttet, det som organisasjonen produserer.

Til hvert hovedkriterie er det knyttet tre til seks spørsmål eller delkriterier. Disse skal hjelpe til å avgjøre på hvilke nivå virksomheten befinner seg innenfor de ulike hovedkriterieområder. For å sikre en felles forståelse av spørsmålene utdypes de med en rekke underspørsmål eller eksempler. Disse kan og bør tilpasses den enkelte virksomhet.

De ni hovedkriteriene er:

Virkemiddelkriterier/innsatsfaktorer

Lederskap

her fokuseres det på hvordan ledere utvikler virksomheten og bidrar til at den når sine visjoner og hovedmål, utvikler og setter ut i livet verdier ved hjelp av hensiktsmessige tiltak. I tillegg evalueres hvordan lederne er personlig engasjert for å sikre at organisasjonens styringssystem utvikles og gjennomføres.

Strategi og planlegging

Her fokuseres det på hvordan organisasjonen setter sin visjon og målsetning ut i livet, og om det gjøres i en klar interessentorientert strategi som støttes av relevante målsetninger, planer og prosesser.

Medarbeidere

Her fokuseres det på hvordan organisasjonen forvalter, utvikler og frigjør medarbeidernes kunnskap og fulle potensial på individnivå, gruppenivå og organisasjonsnivå. I tillegg fokuseres det på hvordan organisasjonen planlegger tiltak for å støtte virksomhetens policy og strategi og få hver enkelt medarbeider til å arbeide mer effektivt.

Partnerskap og ressurser

hvordan virksomheten planlegger og styrer eksterne samarbeidsforhold/partnerskap og interne ressurser for å støtte virksomhetens policy og strategi og for å gjøre prosessene mer effektive.

Prosess og endringsstyring

Her rettes oppmerksomheten mot hvordan organisasjonen leder, forbedrer og utvikler prosessene sine for å fornye seg i samsvar med sin policy og strategi for å møte endrede krav fra brukere og andre interessenter.

Resultatkriterier/produkt

Resultater for brukerne

Her vurderes hvilke resultater virksomheten har oppnådd når det gjelder:

- Brukernes tilfredshet ut fra faktiske målinger

- Brukernes tilfredshet ut fra indikatorer

Resultater for medarbeiderne

Her vurderes oppnådde resultater når det gjelder å tilfredsstille medarbeiderne ut fra:

- Medarbeidernes tilfredshet og motivasjon ut fra faktiske målinger
- Medarbeidernes tilfredshet ut fra indikatorer

Resultater for samfunnet

Her vurderes hva virksomheten oppnår når det gjelder å oppfylle behov og forventninger innenfor det lokale, nasjonale og internasjonale samfunnet.

- Samfunnsmessige resultater
- Miljømessige resultater

Resultater i forhold til nøkkelområder

Her vurderes hva virksomheten oppnår i forhold til sitt mandat og angitte målsetninger og i forhold til å oppfylle behov og forventninger til alle som har en økonomisk eller annen interesse i virksomheten.

- Resultater i forhold til måloppnåelse
- De økonomiske resultatene

Om gjennomføring

Evalueringen skjer ved at deltakerne først besvarer spørsmålene og fastsetter skårene individuelt. Deretter gjøres det samme i grupper. Virksomheten kan, etter formålet med evalueringen, involvere alt fra en håndfull personer til samtlige ansatte og etablere en eller flere evalueringsgrupper. Evalueringsgruppene bør ikke være på mer enn fem til seks personer.

For å tilstrebe en objektiv besvarelse skal evalueringen i størst mulig grad bygge på faktisk og konkret dokumentasjon og ikke på meninger eller rykter som ikke kan underbygges. Den som evaluerer blir også bedt om å notere sterke og svake sider i forbindelse med besvarelsen av hvert enkelt spørsmål.

Hva får man ut av å benytte seg av CAF?

- Få en felles diagnose av virksomheten som identifiserer styrker og svakheter, og som viser hva de største utfordringene er akkurat nå.
- Få et felles språk for å drøfte utfordringer på tvers av faglige og organisatoriske skillelinjer
- Få innsikt i hele virksomheten og et unikt grunnlag for å prioritere forbedringer sett ut fra et helhetsperspektiv

- Få oversikt over alle aktuelle utviklingstiltak, vise hvordan de spiller sammen, og om de er tilstrekkelige i forhold til organisasjonens utfordringer