



EFQM

kansalaisopiston kehittämisessä

Kansalaisopistojen laatuseminaari 25.11.2011

Tampere

Outi Itäluoma/Petäjä-opisto

EFQM

(European Foundation for Quality Management)

- *Opiston johtamisjärjestelmän viitekehys*
- *Itsearviointityökalu*
- *Perustana monien organisaatioiden yhteiselle kielelle ja ajattelutavalle*
- *Keskeistä päällekkäisyyksien poistaminen, kehitysaloitteet ja kehittämismahdollisuuksien tunnistaminen*

Asiakastarpeet

Suunnittele

Prosessin jatkuva kehittäminen

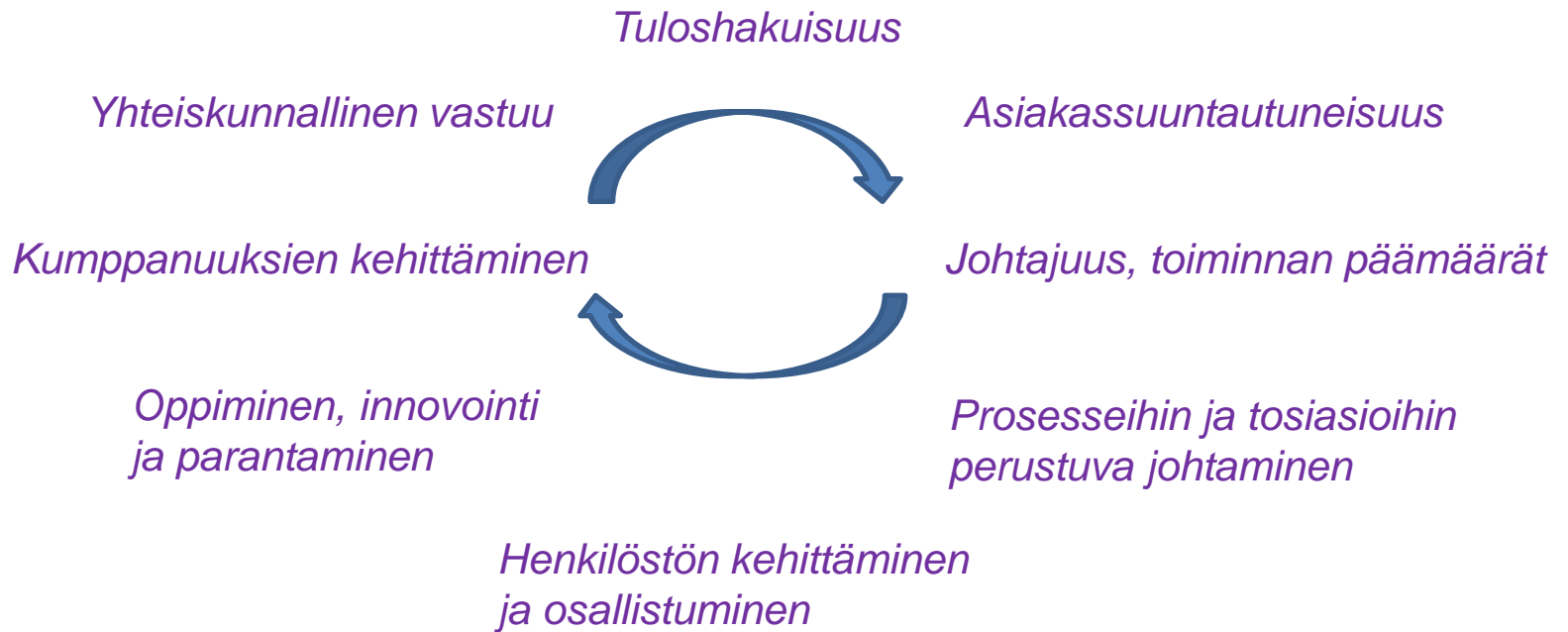
Paranna

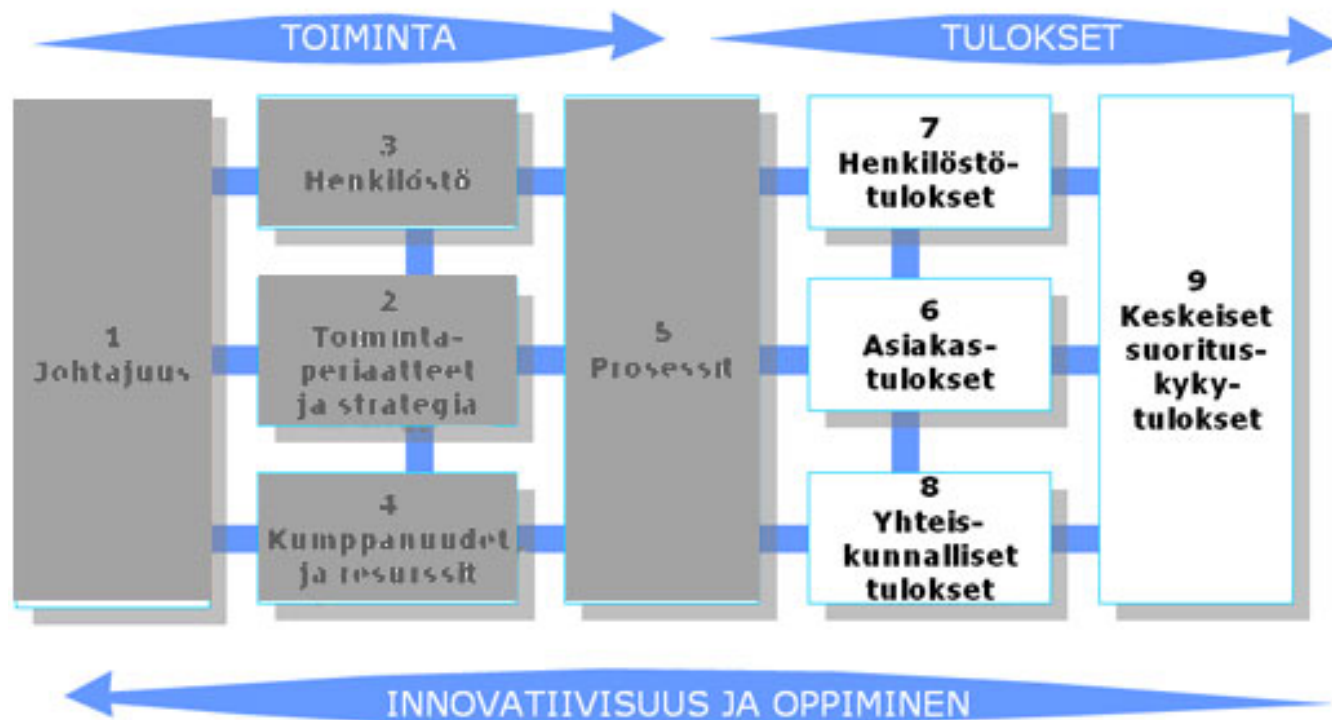
Toteuta

Arvioi

**Tyytyväisyys
Tuloksellisuus**

EFQM-mallin tunnuspiirteitä





© EFQM

Kaavio: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet

Toiminnan arviointi EFQM-mallilla

TUTKA-malli:

- **Tulokset** - haluttujen tulosten määrittely on osa strategiaprosessia, kehityshakuisessa organisaatiossa tulokset paranevat
- **Toimintatavat** - suunnitellaan toiminnan tavoitteisiin nähden tarkoituksenmukaiset työtavat, usein ne ovat myös yhdenmukaiset
- **Käytännön soveltaminen** – yhdessä sovittuja toimintatapoja noudatetaan järjestelmällisesti kaikilla olennaisilla alueilla
- **Arviointi ja parantaminen** – saavutettuja tuloksia ja toimintatapoja seurataan, analysoidaan ja parannetaan



ARVIOINTIALUEET

Toimintaa kuvaavat 1-5

1. *Johtajuus - missio, visio, arvot ja eettiset periaatteet*
2. *Toimintaperiaatteet ja strategia – mission ja vision toteutustavat suhteessa sidosryhmien nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin*
3. *Henkilöstö – henkilöstövoimavarojen suunnittelu, hallinta ja kehittäminen*
4. *Kumppanuudet ja resurssit – ulkoisten kumppanuussuhteiden johtaminen ja hallinta*
5. *Prosessit – prosessien järjestelmällinen suunnittelu ja hallinta*



ARVIOINTIALUEET

Tuloksia kuvaavat 6-9

6. *Asiakastulokset – asiakkaita koskevien tuloksien mittaaminen ja saavuttaminen*
7. *Henkilöstötulokset – henkilöstöpolitiikan toimivuus, henkilöstön näkemykset*
8. *Yhteiskunnalliset tulokset – paikalliset, kansalliset ja kv-tulokset*
9. *Keskeiset suorituskykytulokset – keskeisten tulostavoitteiden ja muiden tavoitteiden toteutuminen (esim. talous, tunnit, kurssit, opiskelijat, yht.työkumppanit)*

Eri arviointialueiden painoarvot pisteytyksessä (max. 1000 p.)

<i>1. Johtajuus</i>	<i>10 %</i>
<i>2. Toimintaperiaatteet ja strategia</i>	<i>8 %</i>
<i>3. Henkilöstö</i>	<i>9 %</i>
<i>4. Kumppanuuden ja resurssit</i>	<i>9 %</i>
<i>5. Prosessit</i>	<i>14 %</i>
<i>6. Asiakastulokset</i>	<i>20 %</i>
<i>7. Henkilöstötulokset</i>	<i>9 %</i>
<i>8. Yhteiskunnalliset tulokset</i>	<i>6 %</i>
<i>9. Keskeiset suorituskykytulokset</i>	<i>15 %</i>

Arviointitapa – prosenttiarvio (pika-arvio)

Toimintamallien arviointi:

Näytön aste toimintamallista, toteutuksesta sekä arvioinnista ja parantamisesta	%
Ei näyttöä tai vain puhetasolla	0
Jonkin verran näyttöä	25
Näyttöä	50
Selvää näyttöä	75
Laaja-alaista näyttöä	100

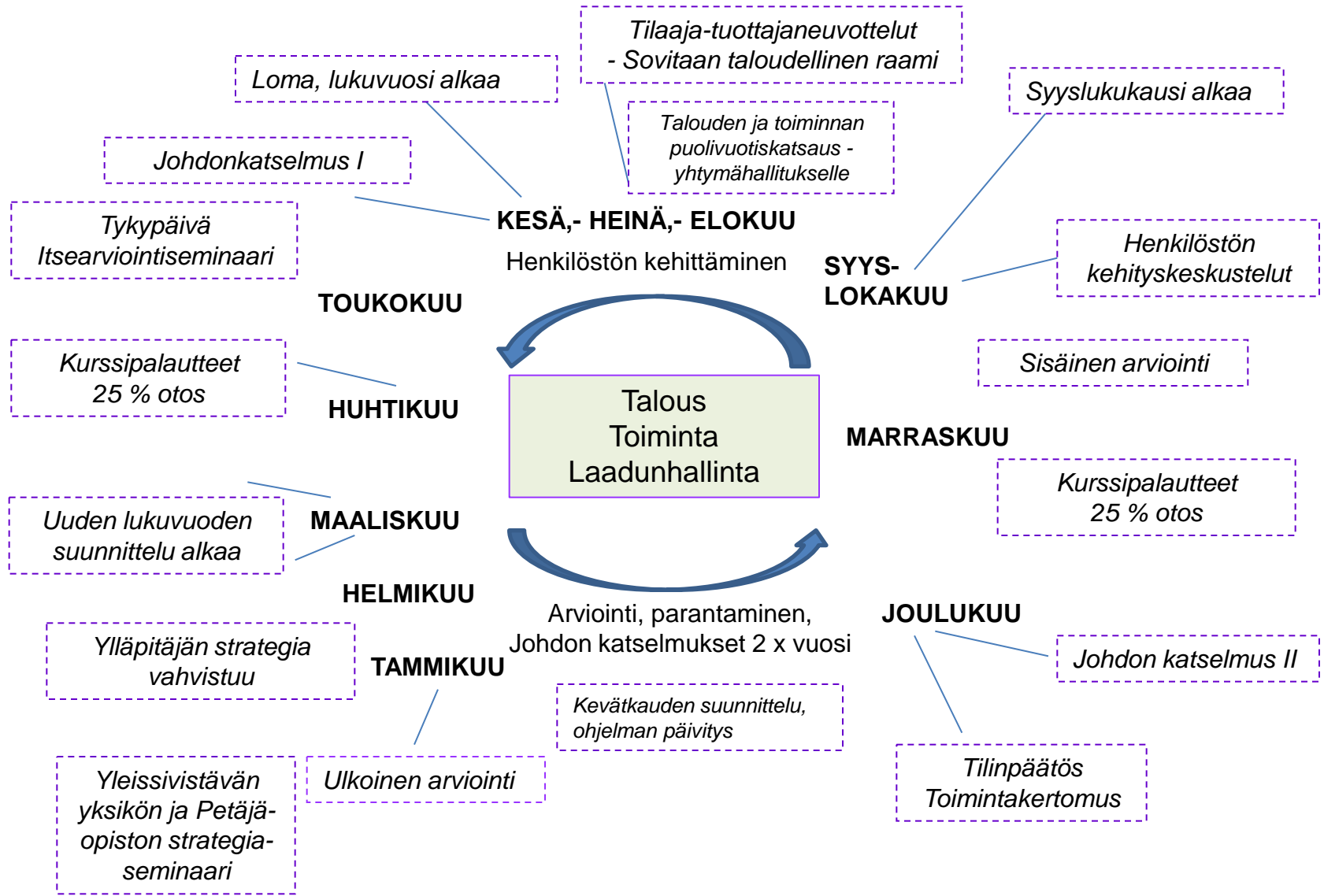
Tuloksien arviointi:

Näytön aste tuloksista	%
Ei näyttöä tai vain puhetasolla	0
Jonkin verran näyttöä	25
Näyttöä	50
Selvää näyttöä	75
Laaja-alaista näyttöä	100



*Petäjä-opiston toiminta- ja
laadunhallintajärjestelmä*

www.lpkky.fi



Rinnakkainen laatujärjestelmä ISO- 9001:2008

Laadunhallinnan periaatteet:

- *Asiakaskeskeisyys*
- *Johtajuus*
- *Työntekijöiden sitoutuminen*
- *Prosessimainen toimintamalli*
- *Järjestelmällinen johtamistapa*
- *Jatkuva parantaminen*
- *Tosiasioihin perustuva päätöksenteko*
- *Molemminpuolista hyötyä tuottavat suhteet toimittajiin*

Ominaista ISO-järjestelmälle:

- *Asiakirjojen merkitys tärkeä*
- *Laatutiedostojen valvonta, niiden ajan tasalla pysyminen*
- *Sisäinen ja ulkoinen auditointi (arviointi)*
- *Poikkeamien valvonta*
- *Korjaavat toimenpiteet*
- *Ehkäisevät toimenpiteet*
- *Laatupolitiikka ja laatutavoitteet dokumentoituna*
- *Laatukäsikirja*
- *Dokumentit, jotka organisaatio tarvitsee prosessiensa suunnittelemiseksi tehokkaasti ja toimintaa ohjatakseen*

Kiteytys kahdesta toisistaan tukevasta järjestelmästä

EFQM

Korostaa

- *Asiakaskeskeisyyttä*
- *Tuloksia*
- *Yhteiskunnallista vaikuttavuutta*
- *Johtajan asemaa toiminnan suunnan näyttäjänä ja työhön innoittajana*

Kuvaa

- *Organisaation nykytilan*

ISO-9001:2008

Korostaa

- *Järjestelmällistä johtamistapaa ja –systeemiä*
- *Dokumentaation merkitystä*
- *Riippumatonta arviointia*

Kiinnittää huomion

- *Prosessin sujuvuuteen*
- *Jatkuvan parantamisen keinoihin*
- *Lain, asetusten ja määräysten noudattamiseen*

Lähteet:

- *Antila, Mirja. 2004. Keskeisiä asioita laadusta.*
- *EFQM Excellence Model- julkaisu 2003, Laatukeskus*
- *Käppi, Jyrki. 2006. Itsearviointi osana Parkanon kansalaisopiston laadunhallintajärjestelmää.*
- *Markkanen, Martti. 2010. Laatuarviointi vapaan sivistystyön oppilaitosten hyväksi. Euroopan laatupalkinnon (EFQM) 2010 perusteet*