

Kvalitetsudvikling med KVIK-selvevaluering i Aalborg

KVIK-selvevaluering i en Teknik- og Miljøforvaltning

Teknik- og Miljøforvaltningen i Aalborg Kommune har gennem flere år arbejdet med kvalitetsledelsessystemer i flere former i de enkelte forvaltningsgrene. Siden 2005 er der opbygget et fælles integreret kvalitetsledelsessystem efter DS/EN ISO 9001-standarden, hvor Business Excellence Modellen og KVIK-selvevaluering indgår. Systemet fungerer som et hjælpeværktøj for den enkelte medarbejder og er opbygget ud fra en helhedsorienteret tankegang, så det på en enkel måde kan rumme hele forvaltningens aktiviteter.

Projektforsløb

Projektet er opstartet i 2005. Processen med at opbygge systemet er nu i 2007 på forskellige stadier i de enkelte forvaltningsgrene, spændende fra kortlægning til implementering. I Trafik og Vej er systemet i drift.

Mål for projektet:

Primære mål:

Afdække brugerens forventning til serviceydelsen
Kompetenceudvikling blandt medarbejderne
At koble kvalitet i arbejdet med ydelseskvalitet
At effektivisere

Sekundære mål:

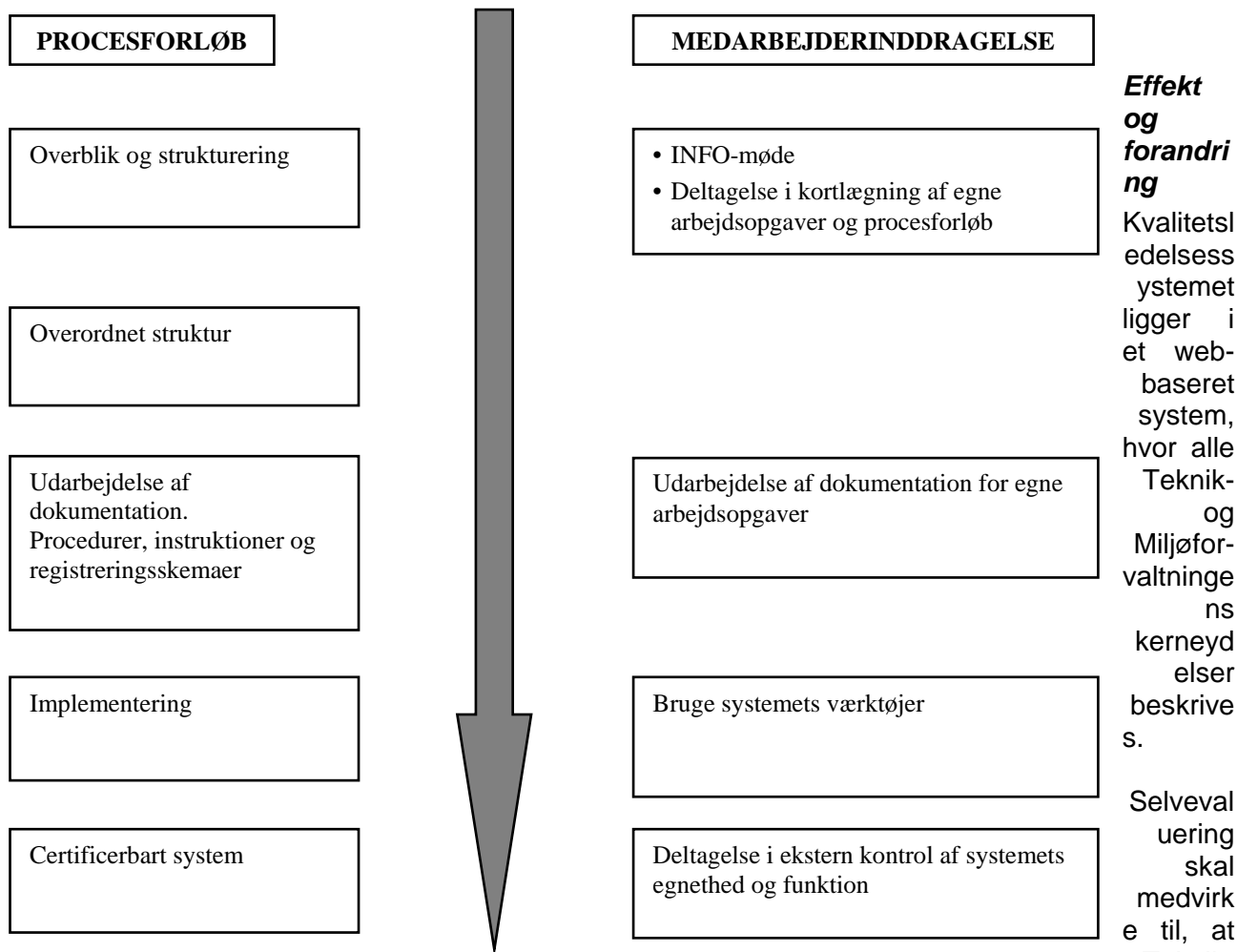
Afdække brugernes oplevelser af serviceydelsen.
Afdække uopdagede behov hos brugerne.
Afdække medarbejdernes vurdering af serviceydelsen.
Afdække udviklingsbehov, der kan give større brugertilfredshed.
Afdække faglige krav til kvalitetsopfyldeelse.
Afdække udviklingsbehov, der kan give større medarbejdertilfredshed/arbejdsglæde.
Forbedre dialogen mellem ledelse og medarbejdere.
Forbedre dialogen mellem brugerne og det offentlige.
At spare ressourcer.

Projektets organisatoriske rammer

Projektet startede i Trafik og Vej i den daværende tekniske forvaltning i Aalborg Kommune og er videre ført i Teknik- og Miljøforvaltningen.

Inddragelse og dialog

Alle medarbejdere har været inddraget i opbygningen af systemet, ligesom alle medarbejdere er involveret i vedligehold af systemet, herunder de løbende forbedringer. Procesforløbet ses af nedenstående figur.



og Miljøforvaltningen i højere grad bliver opmærksomme på, hvordan opgaver løses til gavn for brugere og borgere samtidig med, at arbejdspladsen er attraktiv, herunder at der er mulighed for at udvikle sig som medarbejder.

I praksis foretages KVIK-selvevaluering i de enkelte afdelinger, hvorefter der afleveres en samlet evaluering pr. forvaltningsgren til direktionen. Selvevalueringen foretages 2 gange årligt skiftevis med fokus på indsatssiden og resultatsiden. De enkelte afdelinger vælger selv, hvordan selvevalueringen foretages, altså om det foregår ved at en person, typisk afdelingslederen, laver et evalueringsskema, eller om hele afdelingen inddrages i en workshop af 3-4 timers varighed for at give input til evalueringsdokumentet.

Systemet er procesorienteret og dermed organisationsuafhængigt, hvilket har vist sin styrke i forbindelse med strukturreformen, hvor der især på miljøområdet er tilkommet nye opgaver. Her har det stort set været muligt at indeholde disse opgaver i det eksisterende system.

I driftsfasen vil de enkelte kerneydelser blive gennemgået med henblik på forbedring af procesbeskrivelserne, men også de kvalitetsbeskrivelser der anvendes i forbindelse med udbud af fx drifts- og vedligeholdelsesopgaver.

Gode råd fra projektet

Der er meget gode erfaringer med at arbejde med KVIK-selvevaluering.

Der er meget gode erfaringer med at arbejde med både KVIK og ISO i kvalitetsudviklingsarbejdet.