



KANSALLINEN KOULUTUKSEN  
ARVIOINTIKESKUS  
NATIONELLA CENTRET FÖR  
UTBILDNINGSAUTVÄRDERING

# UTVÄRDERING AV KVALITETSLEDNINGSSYSTEM HOS ANORDNARE AV YRKESUTBILDNING 2021–2022

## UTVÄRDERINGSHANDBOK

Utkast 6.11.2019

UTKAST

UTKAST

# Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>DEL I UTVÄRDERINGENS BAKGRUND</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Utvärderingens utgångspunkter</b> .....	<b>6</b>
2.1 Utvärderingens uppgift och mål.....	6
2.2 Avgränsningar.....	7
<b>DEL II UTVÄRDERINGSMODELL</b> .....	<b>8</b>
<b>3 Utvärderingsmodell</b> .....	<b>8</b>
3.1 Utvärderingsmodellen.....	9
3.2 Föremål för utvärdering och utvärderingsskala.....	11
3.2.1 Föremål för utvärdering.....	11
3.2.2 Utvärderingsskala och -kriterier.....	12
<b>DEL III DET PRAKTISKA GENOMFÖRANDET AV UTVÄRDERINGEN</b> .....	<b>14</b>
<b>4 Ansvar</b> .....	<b>14</b>
4.1 NCU.....	14
4.2 Utbildningsanordnare .....	14
<b>5 Genomförande av utvärderingen</b> .....	<b>14</b>
5.1 Utvärderingens skeden .....	14
5.2 Genomförande av självvärdering och utvärderingsbesök .....	16
5.2.1 Självvärdering.....	16
5.2.2 God praxis.....	17
5.2.3 Utvärderingsbesöket .....	18
<b>Bilagor</b> .....	<b>21</b>
Bilaga 1 Utvärderingsblankett .....	21
Bilaga 2 Skala för utvärdering av verksamheten .....	36
Bilaga 3 Skala för utvärdering av resultat .....	37
Bilaga 4 Program för utvärderingsbesöket .....	38
Bilaga 5 Begrepp som används i utvärderingen .....	39

## Inledning

Enligt Nationella centrets för utbildningsutvärdering (NCU) utvärderingsplan, som godkänts av undervisnings- och kulturministeriet, genomförs en utvärdering av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning under 2021–2022 och beredning av utvärderingsmodellen och kriterierna för utvärdering i anknytning till det under 2018–2020.

Genom utvärderingen produceras information om läget gällande kvalitetsledningssystemen hos anordnare av yrkesutbildning samt i vilken mån utbildningsanordnarna har uppnått de uppställda målen för fungerande kvalitetsledningssystem i lagstiftningen, såväl nationellt som internationellt. Syftet med utvärderingen är att stöda utbildningsanordnaren i att ständigt förbättra sin egen kvalitetsledning och sina kvalitetsledningssystem. **Utvärderingen tar inte ställning till hurdana tillvägagångssätt eller redskap utbildningsanordnaren använder i sin kvalitetsledning.**

Syftet med denna handbok är att stöda utbildningsanordnaren i utvärderingen av kvalitetsledningssystemet. Handboken är avsedd för personer, som ansvarar för organisering av självvärderingen och utvärderingsbesöket, och personer, som på andra sätt deltar i utvärderingen.

I handbokens första del beskrivs bakgrunden till kvalitetsledning och -utvärdering i yrkesutbildningen. I den andra delen beskrivs utgångspunkterna för utvärdering såsom uppgift och avgränsningar. I den tredje delen beskrivs den modell, som används i utvärderingen, föremålen för utvärdering och utvärderingsskalor. Utvärderingens ansvarsområden beskrivs i den fjärde delen och i den femte del genomförandet av utvärdering inklusive olika skeden. I slutet av publikationen finns en utvärderingsblankett och terminologi som används i utvärderingen.

Den utvärderingsmodell och de utvärderingskriterier, som används för utvärdering av kvalitetsledningssystem i yrkesutbildningen och som beskrivs i denna publikation, har utarbetats i en projektgrupp som utsetts av NCU och som har följande sammansättning: utvärderingsråd Aila Korpi, ordförande, NCU, utvärderingssakkunnig Tarja Frisk, medlem, NCU, kvalitetschef Satu Hautanen, medlem, Suomen yrittäjäopisto, pedagogisk ledare Jatta Herranen, medlem, Riveria, specialplanerare Risto Hietala, medlem, NCU, biträdande rektor, chef Heli Huotari, medlem, Business College Helsinki, utvärderingsplanerare Johanna Kiesi, medlem, NCU, rektor för utbildningstjänster Ann-May Pitkäkangas, medlem, Optima och utvecklingsdirektör Anne Tornberg, medlem, Andningsförbundet rf/Ammattiopisto Luovi.

Vid utvecklingen av utvärderingsmodellen och -kriterierna har arbetsgruppen hört studerande, arbetslivet och olika intressentgrupper.

# DEL I UTVÄRDERINGENS BAKGRUND

## 1. Bakgrund

Kvalitetsledning inom yrkesutbildningen har utvecklats långsiktigt sedan 1990-talet. Utvecklingsarbetet har styrts av såväl nationella riktlinjer som Europeiska unionens bakomliggande riktlinjer. Ett målmedvetet arbete för att utveckla kvaliteten började på 2000-talet i och med den s.k. Köpenhamnsprocessens (The Copenhagen Process) behov av att göra den europeiska yrkesutbildningen enhetligare, förbättra dess kvalitet och öka transparensen. Som resultat av utvecklingsarbetet har man skapat en gemensam europeisk referensram för kvalitetssäkring av yrkesutbildning (EQAVET och EQAVET+) och referensramen för examina EQF (European Qualification Framework).

På den nationella nivån har kvalitetsledningen och -utvärderingen av yrkesutbildning styrts av den nationella strategin Kvalitetsstrategi för yrkesutbildningen 2011–2020 och Utvecklingsplanen för utbildning och forskning 2011–2016, enligt vilka alla anordnare av yrkesutbildning ska ha ett fungerande system som stöder kvalitetsledning och kontinuerlig förbättring av kvaliteten före 2015.

Yrkesutbildningsreformen och den nya lagen om yrkesutbildning, som trädde i kraft 2018, har medfört nya utmaningar för kvalitetsledning och -säkring inom yrkesutbildningen. Som ett led i förändringen, ökar flexibiliteten och personlig tillämpning i studierna, kunnande förvärfvas allt mer i arbetslivet och andra lärmiljöer och utbildningsanordnarens befogenhet i fråga om anordnande och inriktning av utbildningen ökar. Lagen förpliktar utbildningsanordnare att i fortsättningen delta i extern utvärdering av sina kvalitetsledningssystem, att utvärdera de examina, den utbildning och annan verksamhet, som de ordnar, samt deras kvalitet och effekt, förbättra dem kontinuerligt samt att publicera centrala resultat av sina utvärderingar. Även med tanke på utbildningsexport är det viktigt att yrkesutbildningen är högklassig.

De ovan nämnda förändringarna i verksamhetsmiljön samt grundandet av NCU och arbetslivskommissioner skapade behov att granska kvalitetsledning och -utvärdering i yrkesutbildningen och dess ansvarsområden på nytt, varvid undervisnings- och kulturministeriet hösten 2018 tillställde en arbetsgrupp för att förnya den gällande kvalitetsstrategin. Den förnyade Kvalitetsstrategi för yrkesutbildningen till år 2030, som beaktar den gemensamma europeiska referensramen för kvalitetssäkring (EQAVET) och dess kompletteringar (EQAVET+) samt andra nationella och internationella utbildningspolitiska riktlinjer, fastställer i fortsättningen mål för långsiktig utveckling av kvalitetsledning på alla aktörnivåer, i servicenätverk och partnerskapssamarbete inom yrkesutbildningen. Kvalitetsstrategin bidrar till att för sin del trygga utbildningens jämna kvalitet och uppmuntrar utbildningsanordnare och andra aktörer till kvalitetsledning och en kontinuerlig förbättring av den med toppkvalitet som mål.

En utvärdering av kvalitetsledningssystemet hos anordnare av yrkesutbildning har genomförts en gång, år 2015. Syftet med utvärderingen var att utreda hur systematisk utbildningsanordnarnas kvalitetsledning är och hur kvalitetsledningssystemet bidrar till att säkerställa en jämn kvalitet samt att man siktar mot ett utmärkt resultat. Utbildningsanordnarna fick själva välja referensramen för sina kvalitetsledningssystem. Utvärderingen genomfördes 2012–2015 i samarbete med undervisnings- och kulturministeriet, Utbildningsstyrelsen och NCU och den omfattade utbildningsanordnarens alla funktioner. Utvärderingen omfattade en självvärdering, som utbildningsanordnarna (n=168) gjorde, och utvärderingsbesök (n=35), som genomfördes för att säkerställa självvärderingens tillförlitlighet. Enligt utvärderingen hade 71 procent av utbildningsanordnarna ett fungerande kvalitetsledningssystem utgående från de kriterier, som användes i utvärderingen. Enligt utvärderingen var strategiskt ledarskap och verksamhetsstyrning, förbättring av verksamheten samt specialyrkesläroanstaltens utvecklings-, handlednings- och stöduppgifter

centrala styrkor i utbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem. På motsvarande sätt framkom utvecklingsområden gällande brister i utvärderingspraxis, som gäller utbildningsanordnarnas egen verksamhet, osystematisk kommunikation gällande utvärderingsresultat, inkonsekvens i dokumentationen av kvalitetsledningssystem, olika praxis mellan olika verksamhetsenheter, säkerställande av kunnskap hos olika aktörer inom kvalitetsledning och -utvärdering samt utveckling av deras möjligheter att delta i kvalitetsutvecklingen.

I och med grundandet av NCU flyttade ansvaret för Utvärderingen av kvalitetsledningssystemen hos anordnare av yrkesutbildning och framtagandet av en utvärderingsmodell och utvärderingskriterier i anknäpning till den under 2015 till NCU och utgår i fortsättningen från NCU:s fyraåriga utvärderingsplan som godkänns av undervisnings- och kulturministeriet.

## 2. Utvärderingens utgångspunkter

Utgångspunkten för utvärderingen av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning är lagen om yrkesutbildning (531/2017), Kvalitetsstrategi för yrkesutbildningen till år 2030, NCU:s utvärderingsplan som godkänts av undervisnings- och kulturministeriet samt feedback från utbildningsanordnare och aktörer inom yrkesutbildningen. Utvärderingen och utarbetandet av utvärderingsmodellen och -kriterierna, utgör en del av uppfyllandet av lagstadgade förpliktelser, kvalitetsstrategin och utvärderingsplanen.

Enligt NCU:s riktlinjer utgår utvärderingen från principerna för utvecklande utvärdering, där man betonar olika parter, såsom utbildningsanordnare, undervisningspersonal eller annan personal, studerande, arbetsliv och intressentgrupper, deltagande i planering av utvärderingen, produktion av utvärderingsinformation och tolkning av utvärderingsresultaten. Centralt är även att olika aktörer kommunicerar med varandra och de utomstående utvärderarna. Utvärderingsinformation förmedlas till utbildningsanordnare och andra instanser i olika skeden under utvärderingsprocessen, vilket möjliggör snabbt utnyttjande av information och främjande av utvärderingens effekt.

I fortsättningen utnyttjas i utvärderingen också i så stor omfattning som möjligt information, som fås från nationella informationssystem och på annat sätt.

### 2.1 Utvärderingens uppgift och mål

Syftet med utvärderingen av kvalitetsledningssystem (2021–2022) är att producera information om hur väl utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem/system som stöder kvalitetsledning och kontinuerlig förbättring av kvaliteten fungerar som helhet. Principerna för ett fungerande kvalitetsledningssystem beskrivs i kapitel 3. Utvärderingens syfte är att producera högklassig utvärderingsinformation, som möjliggör jämförelse av situationen för yrkesutbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem och hur de fungerar samt i vilken omfattning utbildningsanordnarna har uppnått de krav på kvalitetsledning, som definieras i lagstiftningen. Målet är dessutom att producera information om hur kvalitetsledningssystemen har utvecklats jämfört med den motsvarande utvärderingen från 2015.

Utvärderingens syfte är att stöda och uppmuntra utbildningsanordnarna vidareutveckla den egna kvalitetsledningen och lyfta fram goda verksamhetsmodeller. Dessutom är målet att producera information om hur de utbildningsanordnare, som inte ännu har ett fungerande kvalitetsledningssystem eller vars systemutveckling bara har börjat, ska kunna stödas i utvecklingen av kvalitetsledningssystem.

## 2.2 Avgränsningar

Utvärderingen av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning riktas mot verksamheten hos de utbildningsanordnare, som ordnar examina och utbildning oavsett finansieringsform i enlighet med lagen om yrkesutbildning (531/2017) och anordnartillståndet som undervisnings- och kulturministeriet beviljat.

## DEL II UTVÄRDERINGSMODELL

### 3 Utvärderingsmodell

Utvärderingen av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning utgår från en utvärderingsmodell och -kriterier, som en projektgrupp, som NCU tillsatte våren 2019, har utarbetat. Grunden för utvecklingsarbetet var respons, som utbildningsanordnare gett gällande utvärderingen av kvalitetsledningssystemen, som genomfördes 2015, förslag som utbildningsanordnare, representanter för studerande och intressentgrupper framfört (hösten 2018 – våren 2019) samt respons, som framkom på ett seminarium, som var öppet för alla i juni 2019. Vid utarbetande av utvärderingsmodellen och -kriterierna utnyttjades även erfarenheter och respons, som fåtts i pilotförsök.

Utarbetandet av utvärderingsmodellen och -kriterierna styrdes även av följande principer, som tagits fram i Kvalitetsstrategi för yrkesutbildningen till år 2030.

#### Övergripande kvalitetsledning

- Utvärderingsmodellen och -kriterierna hjälper på ett övergripande sätt utbildningsanordnaren att granska och utveckla sin verksamhet inklusive partnerskaps- och nätverksamarbete. De stöder även utbildningsanordnare i utvecklingen av kvalitetsledning så att det blir en permanent del för alla som arbetar med yrkesutbildning.

#### Kundorientering är verksamhetens utgångspunkt

- Utarbetande av utvärderingsmodellen och -kriterierna har genomförts i omfattande samarbete med anordnare av yrkesutbildning och andra aktörer. Genom detta har man säkerställt att kriterierna lämpar sig för utvärderingen av olika typer av kvalitetsledningssystem hos utbildningsanordnare samt system som befinner sig i olika skeden av kvalitetsarbetet. Den information, som utvärderingen av kvalitetsledningssystemet producerar, stöder utbildningsanordnare och andra aktörer i den kontinuerliga förbättringen mot utmärkta resultat. Samtidigt ökar det personalens, kundernas och partnernas förståelse för läroanstaltens verksamhet och utvecklar kunnande, som gäller kvalitetsledning.

#### Ständig förbättring mot utmärkta resultat

- Utvärderingsmodellen och -kriterierna utvecklas och förnyas utgående från förändringar av verksamhetsmiljön, erfarenheter som fåtts från tidigare utvärderingar av kvalitetsledningssystem samt feedback från utbildningsanordnare och andra aktörer.

#### Beslutsfattande, handledning och ledarskap som utgår från information

- Utvärdering av kvalitetsledningssystem utgår från en självvärdering, som gjorts av utbildningsanordnarna utgående från utvärderingskriterierna, och utvärderingsbesök, som genomförts för att säkerställa självvärderingens tillförlitlighet, information som fås från nationella informationssystem samt annan information (t.ex. utvärderingsinformation).

#### Mål, uppföljning av mål och resultat

- Utvärdering av kvalitetsledningssystem styrs av lagstiftningen samt nationella och internationella mål, som gäller kvalitetsledning och utifrån vilka man fastställer mål för ett

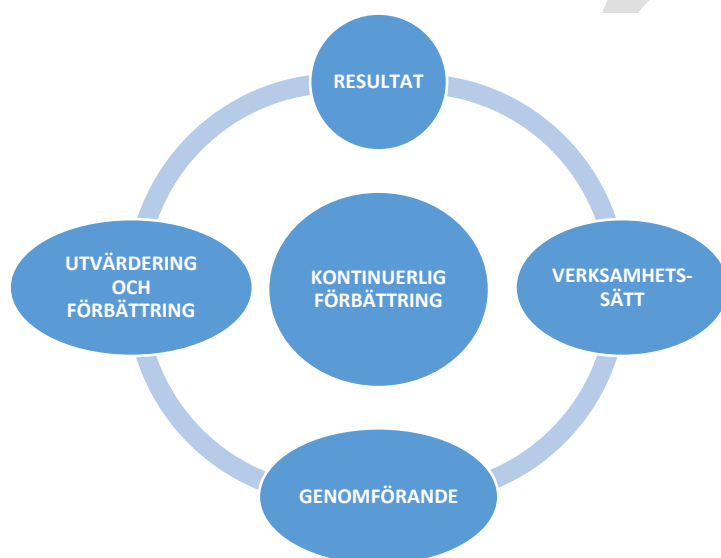


fungerande kvalitetsledningssystem. Kvalitetsledningssystemens status och utveckling av kvalitetsledning följs upp regelbundet på nationell nivå bland annat med hjälp av utvärderingar samt genom att publicera resultat från dem. Den information som utvärderingarna ger, utgör utgångspunkten för fastställande av mål för kvalitetsledning och kontinuerlig förbättring av kvalitetsledning såväl på nationell som lokal nivå.

### 3.1 Utvärderingsmodellen

Den utvärderingsmodell, som används för utvärdering av kvalitetsledningssystem, utgår tillämpad från den s.k. verksamhetsmodellen för kontinuerlig förbättring (till exempel Demings kvalitetscirkel eller EQAVET-modellen), vars struktur presenteras i figur 1. Referensramen för ett fungerande kvalitetsledningssystem består i denna utvärdering av fyra delar: verksamhetssätt, genomförande, utvärdering och förbättring samt resultat.

Med ett fungerande kvalitetsledningssystem avses här att **verksamheten och resultaten tillsammans utgör en helhet** som har en koppling till varandra och att resultaten och övrig information styr verksamheten, förbättringen av verksamheten samt uppställandet av nya mål.



Figur 1. Utvärderingsmodell för utvärdering av kvalitetsledningssystem

**Verksamhetssätt** beskriver vilka sätt man avtalat om inom en organisation i fråga om en sak eller en funktion. De kan beskrivas på många olika sätt, till exempel som processer, verksamhetsmodeller, planer, manualer eller metoder. Verksamhetssätten omfattar bland annat ansvarsfördelningar och tidtabeller.

#### Exempel

*Mål, som gäller utveckling av personalens kompetens och indikatorer i anknytning till dem, har antecknats i personalens utvecklingsplan enligt personalgrupp.*

**Genomförande** beskriver hur man inom organisationen handlar enligt överenskomna verksamhetssätt t.ex. i olika verksamhetsenheter, situationer eller kund- eller personalgrupper.

### Exempel

*Personalens kunnsande utvecklas enligt de mål som skrivits in i personalens utvecklingsplan, till exempel genom att ordna utbildning, delta i seminarier, möjliggöra arbetsrotation osv.*

**Resultaten** beskriver vilka konkreta resultat (kvantitativa och kvalitativa) organisationen har nått som en följd av verksamheten, hur resultaten förhåller sig till de mål, som ställts upp, och hur de har utvecklats på senare år. Väsentligt i fråga om resultaten är också jämförelse av dem med andra organisationer, vilket bidrar till att se hurdana de egna resultaten är i förhållande till andras resultat.

Resultaten berättar för sin del vilken effekt de tillämpade verksamhetssätten, genomförandet av dem samt utvärdering och förbättring av de ovan nämnda har haft på resultaten.

### Exempel

*Utvecklingen av personalens kunnsande följs upp i förhållande till de mål och indikatorer som definierats i personalens utvecklingsplan. Resultatinformation samlas in från olika personalgrupper. Information har samlats in under flera år. Resultaten jämförs enligt personalgrupper, kompetensområden och verksamhetsställen samt ändamålsenligt med andra organisationer. Åtgärder som används för utveckling av personal analyseras i förhållande till resultaten.*

**Utvärdering och förbättring** beskriver hur verksamhetssätten och genomförandet av dem (i praktiken) utvärderas och förbättras utifrån resultaten och annan tillgänglig information. I förbättring ingår insamling av information, utvärdering och analys av resultat samt stora och små förbättringsåtgärder, som utgår från det ovan nämnda och gäller daglig verksamhet.

### Exempel

*Mål och principer som fastställts för utveckling av personalens kunnsande och tillämpning av dem, justeras och förbättras utifrån resultaten. Fokus på utveckling av kunnsande kan överföras till exempel till en viss personalgrupp, ett kompetensområde och enhet eller effektivisera användningen av metoder för utveckling av kunnsande, som redan används. Man kan även införa nya metoder för utveckling av kunnsande.*

Som sammanfattning av det ovan nämnda kan konstateras att ett kvalitetsledningssystem fungerar då följande faktorer uppfylls.

- det finns tydliga överenskommelser om verksamhetssätt
- verksamhetssätten införs på ett heltäckande sätt i praktiken (t.ex. på organisationens alla nivåer, ansvarsområden eller olika kund- och personalgrupper)
- verksamhetssätten och hur de genomförs utvärderas och förbättras systematiskt utgående från uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation, annan information, lärande osv. Förbättringsåtgärderna riktas även mot uppställande av nya mål
- resultaten har en koppling till organisationens strategiska mål och de uppnås som en följd av verksamheten (verksamhetssätten och hur de genomförs, utvärderas och förbättras).

Ett kvalitetsledningssystem som fungerar kan på en mer allmän nivå karakteriseras enligt följande. Beskrivningen utgår från de kännetecken för ett kvalitetsledningssystem **på nivån under utveckling**, som presenterades i utvärderingen av kvalitetsledningssystem 2015.

- Tillvägagångssätten för kvalitetsledning utgör en fungerande helhet
- Kvalitetsledningssystemet omfattar centrala delar av utbildningsanordnarens grundläggande uppgifter
- Ledningen<sup>1</sup> leder kvalitetssäkringen och -utvecklingen, och kvalitetsledning har en rätt bra koppling till ledningssystemet.
- Organisationen har en gemensam syn på hur man säkerställer och förbättrar utbildningens kvalitet
- Ledningen stöder och främjar utvecklingen av kvalitetskulturen i organisation bland annat genom att öka delaktighet och deltagande i organisationens kvalitetsledning
- Intressentgrupper och partner deltar i kvalitetssäkrandet och utvecklingen
- Uppkomsten av en kvalitetskultur stöds genom en systematisk utveckling av kvalitetslednings- och utvärderingskunskande
- Det finns ett visst belegg på kvalitetsledningssystemets effekt på utveckling av verksamheten
- Man har inlett utvecklingsåtgärder utifrån självvärdering, nationell och annan utvärdering samt resultat- och responsinformation

## 3.2 Föremål för utvärdering och utvärderingsskala

### 3.2.1 Föremål för utvärdering

Utvärdering av kvalitetsledningssystemet utgår från faktorer som är centrala med tanke på utbildningsanordnarens kvalitetsledning. Dessa beskrivs separat i tabell 1 i fråga om verksamhet (utvärderingsområde 1–3) och resultat (utvärderingsområde 4). Hela självvärderingsblanketten finns i bilaga 1.

---

<sup>1</sup> Med ledning avses alla de personer som arbetar med ledningsansvar.

Tabell 1. Utvärderingsområden och -punkter

<b>UTVÄRDERINGSOMRÅDEN OCH -PUNKTER</b>
<b>1 LEDNING</b> 1.1 Ledning och verksamhetsstyrning 1.2 Kvalitetsledning som en del av ledningssystemet
<b>2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING</b> 2.1 Personalresurser 2.2 Partnerskap och nätverk 2.3 Ekonomiska resurser 2.4 Utrymmen, utrustning och lärmiljöer 2.5 Informationshantering samt datasäkerhet och datasekretess
<b>3 ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING</b> 3.1 Planering av utbildningsutbudet och -tjänster 3.2 Produktion av utbildningstjänster 3.2.1 Kommunikation, rådgivning och handledning 3.2.2 Ansökan och antagning av studerande 3.2.3 Personlig tillämpning 3.2.4 Förvärvande av kunskande, handledning och stöd 3.2.5 Påvisande och utvärdering av kunskande 3.2.6 Studerandens välbefinnande
<b>4 VERKSAMHETSRESULTAT</b> 4.1 Kundresultat 4.2 Personalresultat 4.3 Centrala prestationsresultat 4.4 Samhälleliga resultat

### 3.2.2 Utvärderingsskala och -kriterier

Eftersom innehållet i utvärderingsområdena, som gäller verksamhet och resultat, är annorlunda, har utvärderingskriterierna definierats separat för båda områdena. Utvärderingsskalan är samma för båda: från saknas till väl utvecklat.

#### 3.2.2.1 Utvärdering av verksamheten

**Skalan för utvärdering av verksamheten (bilaga 2) tillämpas på utvärderingsområdena 1–3.**

I dessa utvärderingsområden **utvärderas för varje påstående om det finns verksamhetssätt för att sköta saken, hur det genomförs i praktiken samt hur de ovan nämnda utvärderas och förbättras.** På grund av utvärderingen väljas antingen saknas, har påbörjats, utvecklat eller väl utvecklat.

### 3.2.2.2 Utvärdering av resultat

**Skalan för utvärdering av resultat (bilaga 3) tillämpas på utvärderingsområdet 4.**

Med skalan för utvärdering av resultat **utvärderas för varje utvärderingspunkt (4.1–4.4) hurdana resultat utbildningsanordnaren har uppnått** i anknytning till de mål som anordnaren fastställt för sig själv (jfr utvärderingsområdet 1 Ledning / utvärderingspunkten 1.1 Ledning och verksamhetsstyrning), **hur resultaten har utvecklats, om resultaten kan påvisas med jämförelseinformation och om resultaten har samband med verksamheten**. Utifrån utvärderingen väljs antingen saknas, har påbörjats, utvecklats eller väl utvecklats.

Utvärderingsområdet för resultat utgår i tillämpad form från BSC-modellen (Balanced Scorecard), där resultaten granskas från olika perspektiv: **kundresultat, personalresultat, centrala prestationsresultat och resultat gällande samhällsansvar**. Det ovan nämnda hjälper utbildningsanordnaren att koppla verksamhetsstyrning till läroanstaltens långsiktiga vision och strategi. Det är viktigt att utbildningsanordnaren följer upp uppfyllandet av sina mål både med **kvantitativa och kvalitativa indikatorer**.

**Exempel** på resultat enligt utvärderingspunkter.

- **4.1 Kundresultat**
  - Respons från studerande och arbetslivet
  - Sysselsättning
  - Placering i fortsatta studier
  - Involvering av kunder och deltagande i utveckling av organisationens verksamhet
  - Utbildningsanordnarens förmåga att svara på olika kundgruppers behov
- **4.2 Personalresultat**
  - Resultat från enkäten för välbefinnande i arbetet
  - Personalens kunskaper i förhållande till de fastställda målen
  - Andelen lärare med pedagogisk behörighet
  - Andelen utbildade arbetsplatshandledare av alla handledare totalt
  - Personalens delaktighet i organisationens beslutsfattandeprocess och hur väl de känner till organisationens mission, vision och värderingar
  - Uppfyllande av jämställdhet och likabehandling
- **4.3 Centrala prestationsresultat**
  - Uppfyllande av mål som gäller ekonomi
  - Antal/utvecklingen av antal personer, som söker sig till, inlett eller avbrutit studier och utexaminerats
  - Studerandeår, antalet avlagda examina och examensdelar
  - Tillgång till studerandevårdstjänster och deras tillgänglighet
  - Organisationens effektivitet i hantering av tillgängliga resurser, såsom personalledning, kompetensledning och det bästa möjliga utnyttjandet av utrymmen
  - Utvärderingsresultat, som gäller organisationens verksamhet
- **4.4 Resultat gällande samhällsansvar**
  - Det omgivande samhällets syn på hur öppen, transparent och etisk organisationens verksamhet är (rykte, image)
  - Det lokala arbetslivets syn på utbildningsanordnarens verksamhet
  - Lokal, nationell eller internationell projektverksamhet, som gäller utveckling av utbildningen
  - Resultat som gäller hållbar utveckling (energianvändning, återvinning, avfall).

# DEL III DET PRAKTISKA GENOMFÖRANDET AV UTVÄRDERINGEN

## 4 Ansvar

### 4.1 NCU

NCU svarar för utvärderingen som helhet, såsom för hörande av anordnare av yrkesutbildning, andra aktörer och intressentgrupper, beredning av utvärderingsmodellen och -kriterierna utifrån detta, introduktion av utbildningsanordnare i utvärderingen, genomförande av utvärderingsbesök utgående från urval samt analys och rapportering av utvärderingsmaterialet.

NCU rekryterar utvärderare för utvärderingsbesöken, utser utvärderingsgrupper och utbildar utvärderarna till sina uppgifter. Då utvärderingsgrupperna utses, följs NCU:s principer, som utgår från lagstiftningen och förordningar och där man beaktar jämställdhets- och likabehandlingsperspektiv och jäv samt försäkras sig om tillräcklig kompetens.

### 4.2 Utbildningsanordnare

Utbildningsanordnarnas uppgift är att organisera och genomföra en självvärdering enligt de självvärderingskriterier och anvisningar, som NCU tagit fram, samt att svara för de praktiska arrangemangen för ett eventuellt utvärderingsbesök.

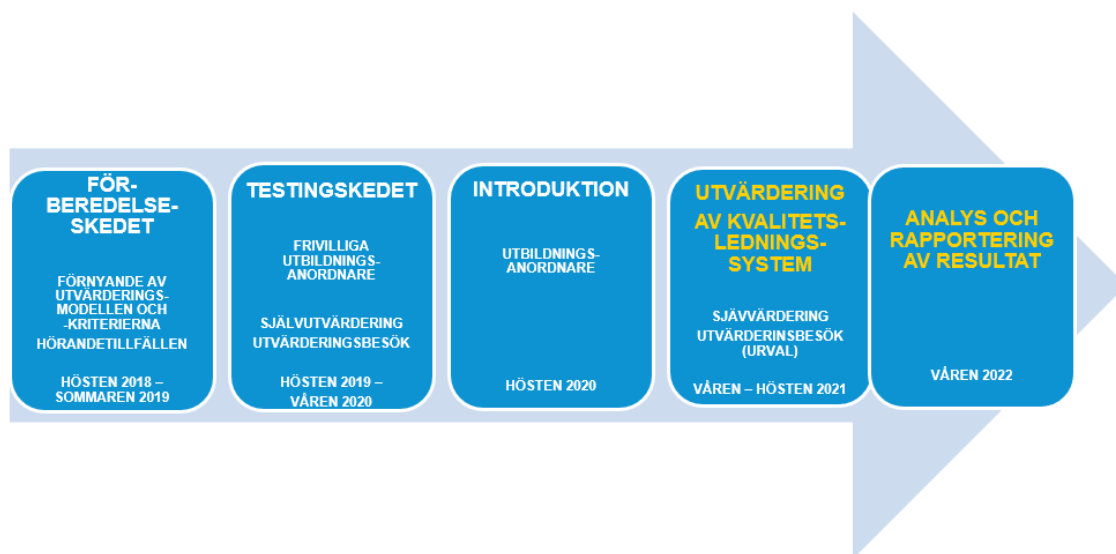
Utbildningsanordnaren utser en kontaktperson för utvärderingen. Kontaktpersonen ansvarar för att hålla kontakt med NCU samt svarar för information som gäller utvärdering samt organisering av självvärdering och utvärderingsbesöket på läroanstalten.

## 5 Genomförande av utvärderingen

### 5.1 Utvärderingens skeden

Utvärderingsprocessen för utvärdering av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning presenteras i figur 2.

# Processen för utvärdering 2018–2022



Figur 2. Processen för utvärdering av kvalitetsledningssystem inom yrkesutbildningen 2018–2022

## I FÖRBEREDELSE-SKEDET (hösten 2018 – våren 2019)

NCU ordnar hörandetillfällen med utbildningsanordnare, representanter för studerande och arbetslivet samt andra intressentgrupper i fråga om förnyandet av utvärderingsmodellen och -kriterierna. NCU tillsätter en projektgrupp, vars uppgift är att förnya/uppdatera utvärderingsmodellen och -kriterierna enligt den respons som fås på hörandetillfällena. Dessutom rekryteras och väljs frivilliga utbildningsanordnare, som deltar i testningen av utvärderingsmodellen och -kriterierna, samt de utvärderare som deltar på utvärderingsbesöken.

## II TESTING-SKEDET (hösten 2019 – våren 2020)

Utvärderingsmodellens, -kriteriernas och utvärderingsprocessens funktion testas med frivilliga utbildningsanordnare. Utbildningsanordnare som deltar i testningen utbildas i genomförande av utvärderingen, varefter de gör en självvärdering enligt anvisningar och utvärderingskriterier som NCU tagit fram i det elektroniska Webropol-systemet. Efter självvärderingen gör de utvärderingsgrupper, som NCU utsett, utvärderingsbesök på läroanstalterna, varvid kvalitetsledningssystemets funktion utvärderas med samma kriterier som i självvärderingen. Syftet med utvärderingsbesöket är att säkerställa självvärderingens tillförlitlighet. I slutet av utvärderingsbesöket ger utvärderingsgruppen preliminärt muntligt respons åt utbildningsanordnaren och senare även en kort skriftlig responsrapport. Efter självvärderingen och utvärderingsbesöken samlar man av utbildningsanordnarna in respons och erfarenheter av utvärderingen och NCU slutför utvärderingsmodellen och -kriterierna utifrån responsen.

## III INTRODUKTION (hösten 2020)

NCU ger ut utvärderingsmodellen och -kriterierna och ordnar introduktionsmöten för utbildningsanordnarna.

## IV UTVÄRDERING AV KVALITETSLEDNINGSSYSTEM (våren – hösten 2021)

NCU genomför utvärderingen av kvalitetsledningssystemet hos anordnare av yrkesutbildning. Alla utbildningsanordnare gör först en självvärdering enligt de utvärderingskriterier, som NCU tagit fram. Utifrån självvärdering väljer NCU cirka 35 utbildningsanordnare, hos vilka man gör ett utvärderingsbesök. Efter självvärderingen utarbetas åt alla utbildningsanordnare en responsrapport, som innehåller utbildningsanordnarens resultat i förhållande till det nationella medeltalet. De utbildningsanordnare, som valts som utvärderingsobjekt, får dessutom en skriftlig responsrapport som utarbetas av utvärderingsgruppen.

## V ANALYS OCH RAPPORTERING AV RESULTAT (våren 2022)

NCU analyserar utvärderingsmaterialet och utarbetar en preliminär nationell utvärderingsrapport. Utifrån rapporten ordnas ett nationellt seminarium, där utvärderingsresultaten tolkas tillsammans med utbildningsanordnare, studerande och arbetsliv samt andra intressentgrupper. Efter mötet slutför NCU rapporten och ordnar ett informations- och publiceringsmöte för utvärderingen. Som avslutning samlas respons in av all som deltagit i utvärderingen.

## 5.2 Genomförande av självvärdering och utvärderingsbesök

### 5.2.1 Självvärdering

Självvärderingen genomförs under 2021 under tiden x–x. Under denna period kan utbildningsanordnaren själv välja den tidpunkt då självvärderingen genomförs. Utvärderingens kontaktperson eller en annan person som utses av läroanstalten svarar för koordinering av självvärderingen.

Till koordinering av självvärdering hör bland annat att välja och bjuda in deltagare till utvärdering samt introduktion av dem i självvärdering och de använda kriterierna. Till uppgifterna hör även att på förhand sända utvärderingsmaterial och -anvisningar till deltagarna samt boka nödvändiga utrymmen.

Självvärderingen görs i en **mångsidig grupp**. I utvärderingen av olika utvärderingsområden (1–4) deltar personalgrupper, som är centrala med tanke på utvärderingspunkten i fråga, samt representanter för studerande, arbetsliv, partner och intressentgrupper<sup>2</sup> på ett ändamålsenligt sätt. Det lönar sig att genomföra självvärderingen så att man först utvärderar utvärderingsområdena för verksamhet 1–3 och sedan utvärderingsområdet för resultat 4. Beroende på tillgänglig tid och resurser kan självvärderingen antingen genomföras som ett utvärderingsområde åt gången eller som en helhet. Självvärderingens resultat utgår från **gruppens gemensamma syn (konsensus)** som uppstår utifrån **en individuell utvärdering, som gruppens medlemmar gör på förhand, och utifrån gruppens gemensamma diskussion**. Det skickas bara en ifylld utvärderingsblankett från varje utbildningsanordnare.

---

<sup>2</sup> Partner och intressentgrupper kan till exempel vara andra utbildningsanordnare, arbets- och näringsbyråer, handelskammare.



Den egentliga självvärderingen genomförs enligt följande:

- NCU skickar till den kontaktperson som utbildningsanordnaren utsett en utvärderingsblankett i Word-format och utvärderingshandboken samt en svarslänk till Webropol-systemet där svaren sparas.
- Utbildningsanordnarens kontaktperson informerar deltagarna om självvärderingen och de använda kriterierna. Kontaktperson skickar på förhand till varje medlem i utvärderingsgruppen en utvärderingshandbok och en utvärderingsblankett i Word-format för att de ska kunna förbereda sig inför utvärderingen.
- Varje deltagare gör först sin egen utvärdering (saknas, har påbörjats, utvecklat, väl utvecklat) av de påståenden (verksamhet) och de utvärderingspunkter (resultat) samt styrkor, förbättringsområden och öppna frågor, som ingår i det område som ska utvärderas, och gör sig beredd att motivera sina synpunkter på det gemensamma mötet.
- Utvärderingsgruppen samlas enligt den överenskomna tidsplanen och utser inom sig en ordförande och sekreterare. Först går man igenom innehåll i och utvärderingskriterierna för utvärderingsområdet och -punkterna i fråga. Varje medlem presenterar och motiverar först sitt eget beslut, varefter gruppen genom diskussion bildar en gemensam uppfattning om läget i fråga om (saknas, har påbörjats, utvecklat, väl utvecklat) för varje påstående (verksamhet) och utvärderingspunkt (resultat). Efter det formar gruppen en gemensam uppfattning om styrkor, förbättringsområden och öppna frågor av utvärderingsområdet i fråga. Om man vill kan man använda blanketten i Word-format för att skriva ner samtalet. Sekreteraren **sparar** gruppens synpunkter i **Webropol-systemet**.
- Man kan avbryta utvärderingen genom att trycka på knappen **"Spara och fortsätt senare"**, varvid programmet skickar en länk till e-posten. Genom att klicka på länken kan man senare fortsätta med utvärderingen.
- Efter att man gjort hela utvärderingen kan utbildningsanordnarens kontaktperson eller en annan ansvarig person **skriva ut** svaren från Webropol-systemet.
- **Utvärderingen skickas till NCU genom att trycka på "Skicka"-knappen.**
- Efter att alla utbildningsanordnare har gjort en självvärdering utarbetar NCU utifrån materialet anordnarspecifika responsrapporter som innehåller en jämförelse med det nationella medeltalet.

## 5.2.2 God praxis

Som en del av självvärderingen har utbildningsanordnaren möjlighet att **föreslå en god praxis inom kvalitetsledning** som kunde användas som exempel och vara till nytta för andra utbildningsanordnare.

God praxis är fungerande praxis inom kvalitetsledning som har testats i praktiken och konstaterats vara god utifrån en tillräckligt lång användning. Den har även bidragit till utvecklingen av kvalitetsledning. Det kan vara en ny eller gammal praxis, som också kan överföras till andra utbildningsanordnare.

Beskrivningen av god praxis (max 1 x A4) innehåller sammanfattningsvis följande saker:

- en kort beskrivning av utgångspunkten och utvecklingen
- praktisk beskrivning, t.ex. verksamhetens (processens) olika skeden
- nyttan som praxisen medfört
- en utomstående parts syn på praxisen (intern utvärdering, peer review, extern utvärdering)
- hur en god praxis kan överföras till andra utbildningsanordnare.

God praxis utvärderas som en del av den nationella utvärderingen av kvalitetsledningssystem och de praxis som bedömts vara bäst publiceras som en del av den nationella rapporten och även

på NCU:s webbplats. God praxis kan även presenteras senare på olika seminarier och evenemang som NCU arrangerar. Bedömningskriterier är:

- Behovet av god praxis finns, andra kan förbinda sig till den och implementera den i egen verksamhet.
- God praxis kan beskrivas konkret, processen för god praxis ska vara transparent.
- God praxis förverkligas genuint också i praktiken. En praxis som utvecklats inom ett projekt, utan långvariga tester i praktiken, räcker inte till som god praxis. Det behövs bevis.
- God praxis kan överföras till likadana verksamhetsmiljöer och kan tillämpas även i andra slags kontexter. Användnings- och tillämpningsmöjligheterna för god praxis är omfattande.
- God praxis ska kunna utvärderas. Utvärdering förutsätter att praxis jämförs med t.ex. praxis som inte längre kommer att användas. Praxisen är god först efter att det finns en tillräckligt omfattande samsyn kring den. Enighet kan konstateras t.ex. med hjälp av peer review eller externutvärdering.
- Tydliga bevis på kontinuerlig förbättring av kvalitet och kvalitetsledning hör samman med god praxis.
- God praxis är dynamisk och utvecklas därmed kontinuerligt.

### 5.2.3 Utvärderingsbesöket

Efter självvärderingsskedet analyserar NCU resultaten och väljer de utbildningsanordnare, som får motta ett utvärderingsbesök. Valet utgår från systematiskt urval och de utbildningsanordnare, som valts som besöksobjekt, får besked om valet per brev. Utvärderingsbesöken genomförs under 2021 och man kommer med utbildningsanordnaren närmare överens om tidpunkt.

**En huvudutvärderare, som utses av NCU, svarar för att hålla kontakt med läroanstalten** under utvärderingsbesöket. Dessutom **ska utbildningsanordnaren utse en egen kontaktperson** på samma sätt som för självvärderingen.

Utvärderingsbesöket utgår från samma kriterier som självvärderingen och syftet med besöket är att säkerställa självvärderingens tillförlitlighet. En extern utvärderingsgrupp som utsetts av NCU svarar för utvärderingsbesöken. Förutom en huvudutvärderare har gruppen 4–6 utvärderare. Utvärderingsgruppen har även representanter för studerande och arbetsliv. Utbildningsanordnaren har möjligheten att före utvärderingsbesöket kommentera gruppens sammansättning åt huvudutvärderaren särskilt med tanke på jäv.

Vid val av utvärderare följs följande principer:

Urvalskriterier för utvärderare är:

- god kännedom om yrkesutbildningen
- utvärderings- eller auditeringserfarenhet
- kännedom om kvalitetssystem

Urvalskriterier för huvudutvärderare är:

- tidigare deltagande i utvärdering av verksamhet/kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning
- omfattande och djup kännedom om yrkesutbildning
- ledarskapskännedom och erfarenhet av yrkesutbildning

NCU ingår med utvärderarna ett avtal, där man definierar uppgifter, ansvarsområden, arvoden samt andra villkor som gäller uppdraget i anknytning till utvärderingen.

Följande principer styr utvärderingsbesöket och utvärderarnas verksamhet:

- Kriteriebaserad utvärdering
  - Utvärderingen utgår från en utvärderingsmodell och utvärderingskriterier som definierats på förhand samt på kännedom om dem.
- Konfidentialitet
  - Utvärderingsgruppens medlemmar förbinder sig till absolut tystnadsplikt genom att underteckna ett avtal om tystnadsplikt. All information som fås under utvärderingsbesöket behandlas konfidentiellt.
- Öppenhet
  - Organisationens ledning, personal, kunder, intressentgrupper osv. som är föremål för utvärderingsbesöket kan öppet lyfta fram sina uppfattningar om de saker som utvärderingsbesöket gäller.
- Jämlikhet
  - Alla intervjuobjektens synpunkter är lika värdefulla som utgångspunkt för utvärderingen.
- Objektivitet
  - Verksamheten i den organisation, som är föremål för utvärderingsbesöket granskas fritt utan antaganden. Utvärderingsgruppens medlemmar utvärderar inte sin egen verksamhet.
- Förberedelse
  - Den organisation som mottar ett utvärderingsbesök förbereder sig inför besöket genom att göra en självvärdering och ta hand om praktiska arrangemang inför besöket.
  - Före utvärderingsbesöket ska medlemmarna i utvärderingsgruppen noggrant sätta sig in i det bakgrundsmaterial som organisationen har skickat. Utvärderingsbesöket utgår från ett program som utarbetats på förhand.
- Ärlighet
  - Verksamheten i den organisation, som är föremål för utvärderingsbesöket beskrivs sådan som den är vid tidpunkten för utvärderingen.
- Gemensamt ansvar
  - Utvärderingsresultatet utgår från utvärderingsgruppens gemensamma syn (konsensus)
- Faktabasering
  - Slutsatserna från utvärderingen utgår från bevis som fås under utvärderingen.

Det egentliga utvärderingsbesöket genomförs enligt följande.

- Huvudutvärderaren kommer överens med utbildningsanordnarens kontaktperson om utvärderingsbesökets tidpunkt och ger instruktioner för insamling av behövligt bakgrundsmaterial och sändande av det till NCU. Bakgrundsmaterialet kan till exempel innehålla följande:
  - Strategi
  - Budget, handlings- och ekonomiplan, bokslut för tre år
  - Riktlinjer och planer som gäller den pedagogiska verksamheten
  - Plan för genomförande av bedömning och plan för yrkesprov
  - Personlig utvecklingsplan för kunnande
  - Jämställdhets- och likabehandlingsplan
  - Resultat från enkäten för välbefinnande i arbetet osv.

- Medlemmarna i utvärderingsgruppen, som utsetts av NCU, sätter sig in i bakgrundsmaterialet och utarbetar en preliminär utvärdering av situationen för utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem samt de frågor, som utreds under utvärderingsbesöket. Till förberedelseskedet hör även **utarbetande av ett preliminärt program för utvärderingsbesöket** (bilaga 2) som huvudutvärderaren skickar till utbildningsanordnarens kontaktperson för kommentarer och komplettering.
- Efter att utvärderingsbesökets program har färdigställts tillsammans med huvudutvärderaren, bjuder utbildningsanordnarens kontaktperson in intervjuobjekten till intervjuerna enligt programmet och bokar behövliga utrymmen och utrustning samt vid behov sköter transporten mellan olika verksamhetsenheter.
- Utvärderingsbesöket genomförs enligt programmet genom att intervjua olika grupper. Principen är att varje grupp intervjuas som en egen grupp. Av intervjuobjekten förutsätts ingen förhandsförberedelse inför intervjuerna. Intervjuerna är konfidentiella, men utvärderingsgruppen dokumenterar dem för senare analys. Materialet förstörs efter utvärderingsbesöket.
- Efter intervjuerna sammanfattar utvärderingsgruppen sina centrala observationer och ordnar på läroanstalten ett kort responsmöte där deltagarna kan diskutera och kommentera utvärderingsresultaten.
- Efter besöket analyserar utvärderingsgruppen all den information, som den fått och skriver en kort responsrapport, som NCU skickar till utbildningsanordnaren.

Förutom självvärderingarna utnyttjar NCU den information som samlas in vid utvärderingsbesöken hos de utbildningsanordnare som tagits med i urvalet, vid sin analys av situationen för kvalitetsledningssystem på den nationella nivån.

# Bilagor

## Bilaga 1 Utvärderingsblankett

### Anvisning till självvärdering, testning av utvärderingsmodell och -kriterier

Målet för testningen är att ta reda på hur väl självvärderingsblanketten, utvärderingsskalorna och utvärderingshandboken fungerar som stöd för självvärdering.

Begreppen som används i utvärderingen har definierats i utvärderingshandbokens bilaga 5.

### Utvärderingsblanketten och dess användning

Självvärderingsblanketten innehåller två delar: verksamhet och resultat. För utvärdering av verksamheten tillämpas skalan för utvärdering av verksamheten, och för utvärdering av resultaten tillämpas skalan för utvärdering av resultat. Kriterierna för båda delområdena är: saknas, har påbörjats, utvecklat och väl utvecklat.

Svaren sparas via länken på Webropol-blanketten. Bara en utvärderingsblankett per utbildningsanordnare skickas till NCU.

Resultaten av självvärderingen antecknas i blanketten så här:

1. Välj saknas, har påbörjats, utvecklat eller väl utvecklat för varje påstående (verksamhet) eller utvärderingspunkt (resultat) i fråga.
2. Skriv bevis (namn av dokument, ej bilagor) för utvärderingsområdet i fråga (1, 2, 3 eller 4)
3. Skriv styrkor och förbättringsområden som fullständiga meningar för de olika utvärderingsområdena.
4. Svara på utvärderingsområdets öppna frågor.
5. Kommentera eller ge respons gällande utvärderingsområdet i fråga (t.ex. påståendenas innehåll, begriplighet eller relevans ur kvalitetsledningens synvinkel)
6. I slutet av utvärderingsblanketten finns svarsfältet "Allmänna kommentarer eller respons" där du kan ge allmänna kommentar eller respons på utvärderingshandboken, självvärderingsblanketten, utvärderingsskalorna osv.

### Webropol-anvisningar

- I enkäten kan man gå framåt och bakåt med hjälp av knapparna "Nästa" och "Föregående".
- Det är möjligt att avbryta utvärdering genom att trycka på knappen "Spara och fortsätt senare". Systemet skickar då en ny svarslänk till e-posten så att ni kan fortsätta fylla i blanketten senare. Enkäten öppnas genom att klicka på den nya länken.
- Den ifyllda blanketten skickas till NCU genom att trycka på knappen "Skicka". Efter att enkäten skickats öppnas ett sammandrag där de egna svaren syns och kan bearbetas. Sammandraget kan lagras som pdf-fil på er dator.

## Bakgrundsuppgifter

Utbildningsanordnare:  
Kontaktpersons e-postadress:

## Genomförandet av självvärderingen

Antal deltagare i självvärderingen (ange antalet deltagare per utvärderingsområde 1.–4.)

	Utvärderingsområde			
Grupp	1. Ledning	2. Förutsättningar för anordnande av examina och utbildning	3. Anordnande av examina och utbildning	4. Verksamhetsresultat
Studera				
Arbetslivsrepresentanter				
Intressentgrupper				
Ledning				
Undervisnings- och annan personal				

Kort beskrivning av hur ni har genomfört denna självvärdering (max 0,5 x A4)

## Utbildningsanordnares kvalitetsledning

**Beskrivning av utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem** (max 1 x A4)

Hur många år har er organisation haft systematisk kvalitetsledning? \_\_\_\_\_

Vilka metoder har ni använt i kvalitetsledning och/eller kvalitetsutvärdering under de senaste fem åren (t.ex. kvalitetsprismodeller, ISO-standard, resultatkort, peer review -utvärdering, självvärdering, extern utvärdering eller auditering).

Ange alla metoder som ni använt på separata rader.

- 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
- OSV.

## UTVÄRDERINGSOMRÅDEN

### 1 LEDNING

- 1.1 Ledning och verksamhetsstyrning
- 1.2 Kvalitetsledning som en del av ledningssystemet

### 2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

- 2.1 Personalresurser
- 2.2 Partnerskap och nätverk
- 2.3 Ekonomiska resurser
- 2.4 Utrymmen, utrustning och lärmiljöer
- 2.5 Informationshantering samt datasäkerhet och datasekretess

### 3 ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

- 3.1 Planering av utbildningsutbudet och -tjänster
- 3.2 Produktion av utbildningstjänster
  - 3.2.1 Kommunikation, rådgivning och handledning
  - 3.2.2 Ansökan och antagning av studerande
  - 3.2.3 Personlig tillämpning
  - 3.2.4 Förvärvande av kunnande, handledning och stöd
  - 3.2.5 Påvisande och utvärdering av kunnande
  - 3.2.6 Studerandens välbefinnande

### 4 VERKSAMHETSRESULTAT

- 4.1 Kundresultat
- 4.2 Personalresultat
- 4.3 Centrala prestationsresultat
- 4.4 Samhälleliga resultat



## UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN

Inom utvärderingsområdena 1–3 granskas **om det finns verksamhetssätt för att sköta saken, hur det genomförs i praktiken samt hur de ovan nämnda utvärderas och förbättras.**

Gör en **helhetsutvärdering** (saknas, har påbörjats, utvecklat eller väl utvecklat) **separat för varje påstående** genom att utnyttja utvärderingsskalan för verksamheten.

**Utvärderingsskala för verksamheten finns i utvärderingshandbokens bilaga 2.**

UTKÄAST

# 1 LEDNING

## 1.1. Ledning och verksamhetsstyrning

- Utbildningsanordnaren har definierat ledningsstrukturer, -processer och -rutiner som stöder uppnåendet av strategiska mål, möjliggör snabbt reagerande, förutseende och framtidsorientering samt främjar en målinriktad och kontinuerlig förbättring.
- Ledningen har fastställt sätt på vilka personal, studerande, arbetsliv och intressentgrupper kan påverka verksamheten.
- Ledarskap, strategisk planering, beslutsprocesser och utveckling grundar sig på ändamålsenlig och aktuell prognostiserings-, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation och annan information.
- Riskbedömning är en del av utbildningsanordnarens ledningssystem
- Ledningen har tillsammans med personalen och intressentgrupper fastställt mål och indikatorer gällande verksamhetens resultat, genomslag och kvalitet.
- Ledningen har fastställt mål och uppgifter gällande samhällsansvar och främjar verksamhet i enlighet med dessa.
- Ledningen säkerställer på ett ändamålsenligt sätt att personalen och studerandena, arbetslivet och intressentgrupperna känner till utbildningsanordnarens strategiska mål.
- Ledningen ser till att målen nås och utvecklingsåtgärderna genomförs.
- Resultat som beskriver verksamhetens resultat, genomslag och kvalitet kommuniceras till olika målgrupper (personal, arbetsliv, studerande, vårdnadshavare).

## 1.2. Kvalitetsledning som en del av ledningssystemet

- Kvalitetsledningen är på ett ändamålsenligt sätt samordnad med mål och riktlinjer för ägarorganisationens eller -organisationernas kvalitetsledning.
- Ansvarsområden och uppgifter inom kvalitetsledning är tydligt definierade.
- Kvalitetsledningssystemet omfattar examina och utbildningar i enlighet med utbildningsanordnarens anordnartillstånd.
- Kvalitetsledningssystemet omfattar säkerhets- och miljöaspekter.
- Kvalitetsledningssystemet och den information som det producerar (t.ex. processbeskrivningar, anvisningar, planer, beslut) har dokumenterats och lagrats till exempel i ett informationssystem och uppdateras regelbundet.
- Kvalitetsledning är ett centralt redskap för ledarskap, styrning, verksamhet och utveckling.

Ledningen stöder utvecklingen av kvalitetskulturen genom sin verksamhet. Utvärdera separat för respektive grupp.

- Personalen känner till kvalitetsledningsrutinerna i sitt arbete och handlar enligt dem.
- Studerandena deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning (t.ex. genom att ge respons, delta i självvärdering, elevkårsverksamhet osv.)
- Arbetslivet deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning.

- Intressentgrupper deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning.
- Vårdnadshavare deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning.
- Personalens inbördes aktiviteter och lärande samt delning av information och kunskap är en del av utbildningsanordnarens verksamhet (t.ex. produktion och delning av läromaterial, uppbyggnad av studieväg).
- Utbildningsanordnaren utvärderar och förbättrar regelbundet kvalitetsledningssystemets funktion och effektivitet som en del av ledningssystemet (t.ex. självvärdering, extern utvärdering, interna auditeringar).

**Bevis gällande utvärderingsområde 1** (centrala dokument)

Obs. Skriv bara namnet på dokumenten. Bifoga inga egentliga dokument.

**Centrala styrkor gällande utvärderingsområde 1** (max 3, skriv fullständiga meningar)

**Centrala förbättringsområden gällande utvärderingsområde 1** (max 3, skriv fullständiga meningar)

**Öppna frågor:**

Hur har målen och indikatorerna gällande samhällligt ansvar valts?

Vilka rutiner har ni för att utvärdera den egna verksamheten (måluppfyllelse, framgångar) och vilken information sammanställer ni?

Hur stöder kvalitetsledningen ledningssystemet?

Hur deltar studerande, arbetsliv, partner och intressentgrupper i utvecklingen av kvaliteten och kvalitetsledningen?

*Kommentarer och respons gällande utvärderingsområde 1:*

## 2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

### 2.1 Personalresurser

- Personalplaneringen stöder uppnåendet av de strategiska målen
- Utbildningsanordnaren har en ändamålsenlig personalstruktur med tanke på måluppfyllelsen (t.ex. personalgrupper och antal anställda)
- Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen har tillräcklig och aktuell kompetens som stöder uppnåendet av strategiska mål och utförandet av arbetsuppgifterna.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att verksamhetssätt som upprätthåller och främjar personalens välbefinnande i arbetet, skapar förutsättningar för en framgångsrik verksamhet.

### 2.2 Partnerskap och nätverk

- Partnerskap och nätverk bidrar till att utbildningsanordnarens strategiska mål nås och det finns tillräckliga resurser för att upprätthålla och utveckla dem.
- Samarbetet och produktionen av tjänster med partners och nätverk är ömsesidigt, målinriktat, handlett och grundar sig på gemensamt överenskomna principer samt skapar mervärde för olika de olika parterna och kunderna.
- Samarbetet gällande kvalitetsledning med partner, nätverk och andra aktörer säkerställer kvaliteten på verksamheten och tjänsterna på utbildningssystemets gränssnitt och i övergångsskeden (grundskola, gymnasium, yrkesskola osv.).
- Utbildningsanordnaren säkerställer att arbetsplatshandledarna har nödvändig och aktuell handlednings- och bedömningskompetens.

### 2.3 Ekonomiska resurser

- Hanteringen av ekonomiska resurser är förutseende och systematisk samt möjliggör genomförande av strategin.
- Utbildningsanordnaren allokerar resurserna på ett för verksamheten och ekonomin ändamålsenligt sätt.
- Personalen främjar genom sin verksamhet att riktlinjerna och målen som gäller utbildningsanordnarens ekonomi uppnås.

### 2.4 Utrymmen, utrustning och lärmiljöer

- Utbildningsanordnaren säkerställer att de lärmiljöer och yrkesprovsmiljöer som används stöder förvärvande och påvisande av kunskande (t.ex. utrymmen, anläggningar, arbetsredskap, arbetsplatsens produktions- och serviceverksamhet, en kompetent personal) och att de används effektivt.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att lärmiljöer och miljöer avsedda för påvisande av kunnande är tillgängliga och åtkomliga.

## 2.5 Informationshantering samt datasäkerhet och datasekretess

- Den information som utbildningsanordnaren producerar, erhåller och tillämpar och som är tillgänglig utgör en fungerande helhet som tjänar anordnandet av utbildningen.
- Information som produceras för nationella behov finns att tillgå kostnadseffektivt.
- Utbildningsanordnaren följer upp att den information som innehas är ändamålsenlig och korrekt.
- Utbildningsanordnaren säkerställer datasäkerheten och datasekretessen i all behandling av uppgifter.

### **Bevis gällande utvärderingsområde 2 (centrala dokument)**

Obs. Skriv bara namnet på dokumenten. Bifoga inga egentliga dokument.

### **Centrala styrkor gällande utvärderingsområde 2 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

### **Centrala förbättringsområden gällande utvärderingsområde 2 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

### **Öppna frågor:**

**Vilka faktorer har skapat förutsättningar för utveckling av kvalitetsledningen inom er organisation?**

***Kommentarer och respons gällande utvärderingsområde 2:***

### 3. ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

#### 3.1 Planering av utbildningsutbudet och -tjänster

- Planering av utbildningsutbudet och -tjänsterna baserar sig på identifiering och definiering av kunder och partnerskap.
- Planering av utbildningsutbudet och -tjänsterna är förutseende och utgår från behov, och genom den svarar man på arbetslivets och studerandenas föränderliga behov. Utbildningsutbudet möjliggör individuella lösningar och studievägar.
- Utbildningsutbudet och -tjänsterna planeras enligt principen om gemensamt utvecklande, där arbetslivet, studerandena, intressentgrupperna och partnererna samarbetar på ett ändamålsenligt sätt.
- Personalen deltar på ett ändamålsenligt sätt i planeringen och utvecklandet av utbildningsutbud och -tjänster.

#### 3.2 Produktion av utbildningstjänster

##### 3.2.1 Kommunikation, rådgivning och handledning

- De kommunikationskanaler och nätverk som används (bl.a. webbplats, kundserviceställen, sociala medier, broschyrer, studiehandledare) och den information som fås via dessa betjänar informationsbehoven (t.ex. ansökan, utbildningstjänster och andra tjänster) hos olika kundgrupper (bl.a. studerande och arbetsliv).

##### 3.2.2 Ansökan och antagning av studerande

- Ansökan är flexibel (gemensam ansökan, flexibel ansökan, läroavtalsutbildning) och de sökande känner till de verksamhets sätt som gäller den.
- Det är flexibelt och lätt för arbetslivskunden att söka sig till de tjänster som erbjuds till dem.
- Vid antagning av studerande följs de mål, riktlinjer och verksamhetsprinciper som utbildningsanordnaren fastställt och som personalen och studerandena känner till.
- Studerandena kan påbörja sina studier flexibelt.

##### 3.2.3 Personlig tillämpning

- Personlig tillämpning genomförs i samarbete mellan undervisningspersonalen och studeranden (samt en eventuell arbetsplats) och utgår från bestämmelserna och utbildningsanordnarens riktlinjer och principer.
- Utbildningsanordnarens informationssystem stöder personlig tillämpning.

##### 3.2.4 Förvärvande av kunskaper, handledning och stöd

- Förvärvande av kunskaper i olika lärmiljöer utgör en konsekvent helhet.
- Kvaliteten på lärmiljön säkerställs i förhållande till examensgrunderna och studerandens mål för kunskaper.
- Lärmiljöerna utnyttjas mångsidigt enligt studerandenas behov och möjligheter.
- De kritiska skedena i inläring i arbetslivet har identifierats utgående från arbetslivets perspektiv och man har beredskap för dem.

- Inlärnigen i arbetslivet leds och genomförs som en process, där också partner och nätverk deltar.
- Tillgången till den undervisning, handledning och stöd som studeranden behöver (inkl. särskilt och krävande särskilt stöd) har säkerställts i olika lärmiljöer.
- Fungerande samarbete och interaktion mellan studerande, lärare och arbetsplatshandledare har säkerställts under inlärnigen i arbetslivet.
- Arbetsplatserna och arbetsplatshandledarna får den introduktion och det stöd som de behöver för att genomföra utbildning som anordnas på arbetsplatsen och utvärdering.
- Utvecklingen av studerandenas kompetens följs upp systematiskt och studerandena får i rätt tid handledande och uppmuntrande respons på sin kompetensutveckling.

### 3.2.5 Påvisande och utvärdering av kunskande

- Plan för genomförande av bedömning av kompetens är en del av utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att påvisande, utvärdering och kontroll av kunskande genomförs i enlighet med genomförandeplanen för bedömning av kompetens samt bestämmelser och riktlinjer.

### 3.2.6 Studerandens välbefinnande

- Utbildningsanordnaren säkerställer studerandenas välbefinnande i enlighet med bestämmelserna och utbildningsanordnarens riktlinjer och principer.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att tjänster för studerandenas välbefinnande (inklusive förebyggande studerandevård) finns tillgängliga för studerandena i olika lärmiljön.

#### **Bevis gällande utvärderingsområde 3 (centrala dokument)**

Obs. Skriv bara namnet på dokumenten. Bifoga inga egentliga dokument.

#### **Centrala styrkor gällande utvärderingsområde 3 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

#### **Centrala förbättringsområden gällande utvärderingsområde 3 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

**Öppna frågor:**

**Vilka är de centrala utmaningarna gällande personlig tillämpning?**

**Vilka faktorer har bidragit till att enhetliga verksamhetssätt och -principer gällande kvalitetsledning förverkligats på er läroanstalt?**

**Vilka faktorer har förhindrat detta eller inverkat negativt på detta?**

**Vilka slags innovativa lösningar har ni infört för att förbättra kvaliteten på utbildningsverksamheten?**

***Kommentarer och respons gällande utvärderingsområde 3:***

UTKAST



## UTVÄRDERING AV VERKSAMHETSRESULTAT

Inom utvärderingsområde 4 granskas **hur utbildningsanordnaren har uppnått de uppställda målen i punkt 1.1**. Måluppfyllelsen utvärderas utifrån de kvalitativa och kvantitativa indikatorer som utbildningsanordnaren använder.

Gör en **helhetsutvärdering** (saknas, har påbörjats, utvecklat eller väl utvecklat) **separat för varje påstående** (4.1–4.4) genom att utnyttja utvärderingsskalan för resultaten:

**Utvärderingsskala för resultat finns i utvärderingshandbokens bilaga 3.**

UTKAST

#### 4. VERKSAMHETSRESULTAT

4.1 Kundresultat	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat
4.2 Personalresultat	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat
4.3 Centrala prestationsresultat	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat
4.4 Resultat gällande samhällsansvar	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat

##### **Bevis gällande utvärderingsområde 4** (centrala dokument)

Obs. Skriv bara namnet på dokumenten. Bifoga inga egentliga dokument.

##### **Centrala styrkor gällande utvärderingsområde 4 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

##### **Centrala förbättringsområden gällande utvärderingsområde 4 (max 3, skriv fullständiga meningar)**

##### **Öppna frågor:**

**Hur påverkar resultaten i punkterna 4.1–4.4 prognostiseringen och planeringen av er verksamhet?**

**Hur har ni utvecklat verksamheten utgående från resultaten?**

***Kommentarer och respons gällande utvärderingsområde 4:***

## GOD PRAXIS

Som en del av självvärderingen har utbildningsanordnaren möjlighet att föreslå en god praxis inom kvalitetsledning som kunde användas som exempel och vara till nytta för andra utbildningsanordnare.

God praxis är fungerande praxis inom kvalitetsledning och som har testats i praktiken och konstaterats vara god utifrån en tillräckligt lång användning. Den har även bidragit till utvecklingen av kvalitetsledning. Det kan vara en ny eller gammal praxis, som också kan överföras till andra utbildningsanordnare.

Beskrivningen av god praxis innehåller sammanfattningsvis följande saker:

- en kort beskrivning av utgångspunkten och utvecklingen
- praktisk beskrivning, t.ex. verksamhetens (processens) olika skeden
- nyttan som praxisen medfört
- en utomstående parts syn på praxisen (intern utvärdering, peer review, extern utvärdering)
- hur en god praxis kan överföras till andra utbildningsanordnare.

**Om ni har någon god praxis för kvalitetsledning, beskriv den nedan eller bifoga en beskrivning** (max 1 x A4)

**Allmänna kommentarer och respons som gäller t.ex. innehållet av självvärderingen, skalorna och deras tillämplighet (skulle det behövas ett "gäller inte oss" alternativ till något påstående), utvärderingshandboken eller Webropol-blanketten:**

## Bilaga 2 Skala för utvärdering av verksamheten

	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat
<b>Verksamhetssätt</b>	Inget fastställt verksamhetssätt för att sköta saken. Saken har diskuterats, men konkreta åtgärder saknas.	Verksamhetssätt, ansvar, behörigheter och riktlinjer har delvis fastställts.	Verksamhetssätt, ansvar, behörigheter och riktlinjer har huvudsakligen fastställts. För vissa funktioner krävs närmare definitioner.	Verksamhetssätt, ansvar, behörigheter och riktlinjer har fastställts på ett heltäckande sätt.
<b>Genomförande av verksamhetssättet i praktiken</b> (t.ex. inom olika ansvarsområden, olika situationer, olika personal- och kundgrupper)	Det finns inget verksamhetssätt att genomföra.	Verksamhetssättet genomförs i praktiken på varierande sätt.	Verksamhetssättet genomförs på ett tämligen heltäckande sätt i praktiken.	Verksamhetssättet genomförs på ett heltäckande sätt i praktiken.
<b>Utvärdering och förbättring</b>	Det finns inget verksamhetssätt eller genomförande som kunde utvärderas och förbättras.	Utvärdering och förbättring av verksamhetssättet och dess genomförande är slumpmässigt	Verksamhetssättet och dess genomförande utvärderas och förbättras delvis systematiskt bl.a. utifrån prognostiserings-, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation, annan information, projektverksamhet, nätverkssamarbete och lärande av andra.	Verksamhetssättet och dess genomförande utvärderas och förbättras systematiskt bl.a. utifrån prognostiserings-, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation, annan information, projektverksamhet, nätverkssamarbete och lärande av andra. Strategiska riktlinjer definierar utvecklingsarbetet. Innovativa lösningar utnyttjas i utvecklingsarbetet.

## Bilaga 3 Skala för utvärdering av resultat

	Saknas	Har påbörjats	Utvecklat	Väl utvecklat
<b>Resultat</b>	Inga resultat eller endast spridd information i förhållande till målen i punkt 1.1. <sup>3</sup>	Vissa resultat är nöjaktiga i förhållande till målen i punkt 1.1.	De flesta resultaten är goda i förhållande till målen i punkt 1.1.	Samtliga resultat är utmärkta i förhållande till målen i punkt 1.1.
<b>Resultatutveckling</b>	Inga resultat eller spridd information vars utveckling skulle kunna följas upp.	Vissa resultat visar på en nöjaktig utveckling.	De flesta resultaten visar på en positiv utveckling eller ligger på en god nivå under minst tre års tid.	Samtliga resultat visar på en positiv utveckling eller ligger konstant på en utmärkt nivå under minst tre års tid.
<b>Jämförelse av resultat</b>	Inga resultat eller endast spridd information, som skulle kunna jämföras inom organisationen eller med andra organisationer.	Vissa resultat jämförs inom organisationen eller med andra organisationer.	De flesta resultaten jämförs inom organisationen med andra organisationer. Resultat av jämförelserna är inom många områden goda i förhållande till övriga organisationer.	Samtliga resultat jämförs inom organisationen och med övriga organisationer. Resultat av jämförelserna är inom många områden utmärkta i förhållande till övriga organisationer.
<b>Resultatens samband med verksamheten</b>	Inga resultat eller endast spridd information, vilkas samband med verksamheten skulle kunna påvisas.	Sambandet med verksamheten kan påvisas i fråga om vissa resultat.	För de flesta resultaten kan det påvisas att resultaten uppkommit som en följd av verksamheten.	För samtliga resultat kan det påvisas att resultaten uppkommit som en följd av verksamheten.

<sup>3</sup> Påståendet till utvärderingspunkt 1.1: "Ledningen har tillsammans med personalen och intressentgrupper fastställt mål och indikatorer gällande verksamhetens resultat, genomslag och kvalitet."

## Bilaga 4 Program för utvärderingsbesöket

Exempel på utvärderingsbesökets program

8.15–9.00	Intervju med representanter för ledningen och ägarorganisationen
9.15–10.00	Intervju med personen som är ansvarig för kvalitet/utveckling
10.15–11.00	Intervju med studerande/examinander
11.15–12.00	Intervjuer med lärare
12.00–12.45	Lunch
12.45–13.30	Intervju med stödfunktionernas personal
13.30–14.15	Intervju med arbetslivets representanter/intressentgrupper
14.15–15.30	Utvärderingsgruppens konsensusmöte
15.30–16.15	Responsmöte och diskussion

## Bilaga 5 Begrepp som används i utvärderingen

Nedan presenteras begrepp som används i utvärderingen av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning och relaterat material. Vid definiering av begrepp har man utnyttjat följande källor som anges i samband med begreppen med nummer:

- NCU:s webbplats (1)
- Kvalitetsstrategi för yrkesutbildningen till år 2030 (2)
- EFQM Excellence -modell (3)
- ISO-standard (4)
- Dataombudsmannens byrå (5)
- Utbildningsstyrelsen (6)

### **Dataskydd (5)**

Dataskydd är en grundläggande rättighet som tryggar uppfyllandet av den registrerades rättigheter och friheter vid behandling av personuppgifter. Syftet med dataskydd är att visa när och med vilka förutsättningar personuppgifter kan behandlas.

### **Datasäkerhet (5)**

Datasäkerhet är ett sätt att uppfylla dataskydd. Syftet med den är att skydda informationsmaterial och informationssystem. Datasäkerhet innebär bland annat organisatoriska och tekniska åtgärder som används för att säkerställa informationens konfidentialitet och integritet, systemens användbarhet samt att de registrerades rättigheter uppfylls.

### **EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Training and Education) (2)**

En europeisk referensram för kvalitetssäkring av yrkesutbildning. Den presenteras i följande länk: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2009.155.01.0001.01.SWE&toc=OJ:C:2009:155:FULL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2009.155.01.0001.01.SWE&toc=OJ:C:2009:155:FULL).

Enligt Europaparlamentets och rådets rekommendation (2009/C155/01) ska varje medlemsland ha en nationell referenspunkt (koordinationspunkt) för kvalitetssäkring av yrkesutbildningen, i Finland utgörs den av Utbildningsstyrelsen. I den europeiska referensramen för kvalitetssäkring ingår de olika skedena i EQAVET-kvalitetscirkeln (planering, genomförande, utvärdering och översyn/förbättring).

### **EQAVET+ (Complementing EQAVET) (2)**

Europeisk rekommendation om inrättande av en referensram för kvalitetssäkring av yrkesutbildning godkändes 16.6.2009. På grund av förändringar som skett i yrkesutbildningen och dess verksamhetsmiljö, såsom ökning av utbildning som sker på arbetsplatsen, flexibla studievägar och påvisande av kompetens i olika lärmiljöer, har bidragit till att EQAVET-nätverket har kompletterat rekommendationen med nya beskrivningar som presenteras i följande länk: <https://www.eqavet.eu/EU-Quality-Assurance/For-VET-System/Eqavetplus>.

### **God praxis (1)**

God praxis är ett tillvägagångssätt eller ett verktyg inom verksamheten eller kvalitetsledningen, som har testats i praktiken och vars positiva effekter på verksamheten eller utveckling av verksamheten det finns bevis på. God praxis kan tillämpas på andra utbildningsorganisationer.

### **Hållbar utveckling (1)**

Med hållbar utveckling avses ett tänkesätt och en verksamhet som utgår från det som tillfredsställer den nuvarande befolkningens behov, utan att äventyra kommande generation-

ers möjligheter att tillfredsställa sina egna behov. Främjande av hållbar utveckling i utbildningen utgår från en övergripande syn på utveckling som beaktar den ekologiska, ekonomiska och sociokulturella dimensionen.

Definitioner av delområden för hållbar utveckling kan läsas till exempel på webbplatsen [kestavakehitys.fi/sv/hallbar-utveckling](http://kestavakehitys.fi/sv/hallbar-utveckling) (Statsrådets kansli).

### **Kontinuerlig förbättring (2)**

Kontinuerlig förbättring av processer som fortskrider gradvis och som leder till en högre prestationsnivå.

### **Kriterie (1)**

Kriterie innebär en utvärderingsgrund, som berättar hurdan verksamhet, resultat eller kvalitetsnivå man eftersträvar. Ett kriterie kan vara kvantitativt eller kvalitativt och det definieras innan utvärderingen inleds. Den verksamhet, som utvärderas, jämförs med kriterierna. Utifrån detta kan man dra slutsatser om hur väl verksamheten eller kvalitetsledningen motsvarar de fastställda kriterierna. Kriterierna kan fastställas som en skala eller nivåer, såsom saknas – påbörjad – utvecklat – väl utvecklad.

### **Kund (2, 4)**

En organisation eller person som tar emot en produkt. I yrkesutbildningen är kunden en aktiv aktör och inte endast en mottagare av en tjänst. Centrala kunder i yrkesutbildningen är de som använder utbildningstjänster (studerande och arbetsgivarorganisationer), samhället samt de som beställer och betalar utbildningen.

### **Kvalitet (2, 4)**

Kvalitet innebär i vilken omfattning de naturliga egenskaperna uppfyller kraven. Med utbildningens kvalitet avses utbildningens förmåga att svara mot de mål, som ställts för utbildningen samt kundernas behov.

### **Kvalitetskultur (1)**

Kvalitetskultur beskriver t.ex. atmosfären kring verksamhetens utveckling samt individuellt och kollektivt engagemang för kvalitetsarbete. Utbildningsanordnaren konkretiserar själv vad kvalitetskultur innebär i den egna verksamhetskontexten. Kännetecknande för en etablerad kvalitetskultur är stort deltagande och engagemang samt kvalitetskulturens öppenhet.

### **Kvalitetsledning (1)**

Med kvalitetsledning avses de förfaringsätt, processer eller system, med vilka utbildningsorganisationen planerar, förverkligar, granskar och utvecklar kvaliteten på sin verksamhet. Kvalitetsledning kan betraktas som ett helhetsbegrepp, som inkluderar kvalitetssäkring, -utveckling, -ledning och -styrning.

### **Kvalitetsledningssystem (1)**

Med kvalitetssystem avses hela den verksamhet som består av organisering, ansvarsfördelning, förfaringsätt och resurser för kvalitetsledning. Varje utbildningsorganisation bestämmer själv målen, strukturen, verksamhetsprinciperna och vilka metoder, som ska användas i det egna kvalitetssystemet samt om utvecklingen av kvalitetsledningen.

### **Kvalitetsutvärdering (2)**

Verksamhet där man gör en tolkningsmässig analys av hur det objekt, som utvärderas, motsvarar de fastställda kraven på kvalitet. I yrkesutbildningen kan man t.ex. utvärdera kvaliteten på planer för yrkesprov, examensprestationer och undervisningen, resultaten av samarbete med arbetslivet, motsvarigheten mellan efterfrågan och tillgång på utbildning eller hela organisationens verksamhet.



### **Ledning**

Med ledning avses alla de personer som arbetar med ledningsansvar.

### **Ledningssystem (2)**

Verksamhetsmodell genom vilken organisationen uppfyller sin grundläggande uppgift (mission). Ledningssystemet består av processer och relaterade resurser, indikatorer samt förfaranden för processhantering och förbättring av dem, enligt vilka man handlar på organisationens olika nivåer.

### **Lärmiljö**

Med lärmiljö avses den helhet som består av den fysiska omgivning, de psykiska faktorer och sociala relationer, som är kopplade till lärandet och där studierna och lärandet sker. I yrkesutbildningen kan lärmiljöerna finnas antingen på läroanstalten eller utanför den, t.ex. på arbetsplatser, i hobbyer eller på nätet. De kan finnas i hemlandet eller utomlands.

### **Nätverk/Service nätverk (2)**

Ett nätverk, som består av olika aktörer (till exempel privata och offentliga producenter av utbildningstjänster, aktörer inom arbetslivet, nationella och globala aktörer), som har en gemensam syn på hur man allra bäst säkerställer och främjar yrkesutbildningens kvalitet.

### **Omfattning**

Med omfattning avses här att tillvägagångssätten omsätts i praktiken till exempel på organisationens alla nivåer, ansvarsområden och olika personal- eller kundgrupper eller att organisationen följer upp resultaten av sin verksamhet enligt ansvarsområden, personalgrupper eller kundgrupper.

### **Partner (3)**

Externt samarbetsförhållande som organisationen väljer utifrån strategiska grunder för att genom samarbete uppnå mål som fastställts tillsammans och hållbara ömsesidiga fördelar. Här avses med partner till exempel arbetslivsinstanser, producenter av handlednings- och supporttjänster (inkl. särskilt stöd) och andra serviceproducenter, utvecklingspartner (nationella och internationella) och avsändande instanser såsom FPA och grundskolor samt gymnasier och högskolor.

### **Partnerskapssamarbete (2)**

Ett bestående samarbetsförhållande med en organisation och dess partner, som medför och producerar mervärde åt båda parterna. Man kan ha partnerskapssamarbete t.ex. med andra utbildningsorganisationer, leverantörer eller kunder. Strategiska partnerskap stöder organisationens mål på ett särskilt sätt.

### **Personal**

Alla personer som arbetar i en organisation (fast anställda, deltidsanställda, volontärer), hit hör även chefer på olika nivåer.

### **Process**

En grupp funktioner och uppgifter som hör ihop och vars syfte är att ge kunden mervärde. I processen kan kunden vara extern eller intern.

### **Prognostisering (6)**

Genom prognostisering av kunskapsbehov produceras information om kunnande, som behövs i framtidens arbetsliv, så att utbildningsinnehållen ska svara mot arbetslivets kunskapsbehov så bra som möjligt. Prognostisering av utbildningsbehov ger däremot information om

kvantitativa utbildningsbehov, dvs. om hur mycket arbetslivet i framtiden behöver arbetskraft från olika utbildningsområden och -stadier.

### **Samhällsansvar**

Samhällsansvar inkluderar bland annat främjande av en hållbar ekonomisk, social och ekologisk utveckling, som relationer med det omgivande samhället, konsekvenser för kundernas livskvalitet, främjande av lokal utveckling och en sparsam användning av naturresurser.

### **Självvärdering (1)**

Med självvärdering avses utvärdering, som den egna utbildningsorganisationen gör av den egna verksamheten och utvecklingen av den. Syftet med självvärdering är att hjälpa utbildningsorganisationen att identifiera sina egna styrkor och utvecklingsområden och därmed stödja utveckling av organisationen. Genom självvärdering kan organisationen identifiera sin egen situation, fastställa mål och påbörja utvecklingsåtgärder för att uppnå målen.

Enligt principen för utvecklande självvärdering är självvärdering i utvärderingen av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning i första hand ett verktyg för utbildningsanordnare för utveckling av verksamheten, även om dess resultat används vid utvärdering av den nationella situationen för kvalitetsledningssystemen.

### **Strategi (3)**

Strategin uttrycker de metoder, som används för att nå målet, och ger även riktlinjer för organisationens verksamhet då man eftersträvar ett mål. Utifrån strategin utarbetar organisationen en handlingsplan och beslutar om de konkreta medel som används för att uppfylla den. Strategiska mål och målsättningar återspeglar vad organisationen ska åstadkomma.

### **Utvecklande utvärdering (1)**

Utvecklande utvärdering utvecklar verksamheten eller/och processerna. Den kan också vara engagerande och interaktiv. Inom utvecklande utvärdering kan föremålet för utvärderingen utveckla sin verksamhet redan medan utvärderingen pågår och resultaten från utvärderingen är inriktade på utveckling. Inom utvecklande utvärdering skaffar man information om verksamhetens utvecklingsområden och styrkor. Utvecklande utvärdering betonar engagemang, förtroende mellan den som utför utvärderingen och den som deltar i utvärderingen samt utbildningsorganisationens ansvar för utvecklingen av sin verksamhet. Inom utvecklande utvärdering skräddarsys metoderna enligt utvärderingens mål och det tema, som ska utvärderas. Principen för utvecklande utvärdering betonar förtroendet mellan den aktör, som ansvarar för utvärderingen och föremålet för utvärdering samt utbildningsanordnarnas och högskolornas ansvar i frågor som berör kvalitetsledning och utvärdering. Organisationen, som är föremål för utvärdering får extern respons för att utveckla sin verksamhet. Inom utvecklande utvärdering betonar man olika parter deltagande, såsom utbildningsanordnare, undervisningspersonal eller annan personal, studerande, arbetsliv och intressentgrupper, i planering av utvärderingen, produktion av utvärderingsinformation och tolkning av utvärderingsresultaten. Centralt är även att olika aktörer kommunicerar med varandra och de externa utvärderarna.

### **Utveckling/förbättring av kvalitet (2)**

Verksamhet, vars syfte är att effektivisera funktioner och processer så att den nyttan för organisationen och dess kunder ökar.

### **Utvärdering (1)**

Utvärdering är en tolkningsmässig analys av föremålet för granskningen, som inkluderar värdering, dvs. man lyfter fram dess värde eller ger någon sak eller verksamhet värde. Ut-

värdering kan t.ex. innebära att återspegla verksamheten eller saken i förhållande till angivna mål, normer, kriterier eller resultat. Utvärdering är systematisk insamling, analys och tolkning av information som berör verksamheten.

### **Utvärderingsbesök**

Med utvärderingsbesök avses här ett besök på en läroanstalt som genomförs av en extern utvärderingsgrupp, som utsetts av NCU. Besökets syfte är att säkerställa självvärderingens tillförlitlighet, utveckla utbildningsanordnarens kvalitetsledning och producera information om den nationella situationen för kvalitetsledningssystem.

### **Verksamhetsprincip (6)**

En tillämpningsprincip för gemensamt avtalade värderingar.

### **Verksamhetssätt**

Verksamhetssätt beskriver hur man inom organisationen har kommit överens om att sköta en viss sak eller funktion. De kan beskrivas på många sätt, t.ex. som principer, processer, verksamhetsmodeller, planer, arbetsinstruktioner eller metoder. Med tanke på kvalitetsledning är det viktigt att verksamhetssätten har dokumenterats, att alla är medvetna om dem och att de följs i praktiken.

Nationella centret för utbildningsutvärdering (NCU) är ett fristående ämbetsverk för utbildningsutvärdering. Utvärderingscentret genomför utvärderingar av utbildningen samt av den verksamhet som bedrivs av utbildningsanordnarna, allt från småbarnsfostran till högskoleutbildning. Utvärderingscentret genomför också utvärderingar av lärresultat inom den grundläggande utbildningen och inom utbildningen på andra stadiet. Till utvärderingscentrets uppgifter hör också att stödja utbildningsanordnarna och högskolorna i frågor som gäller utvärdering och kvalitetshantering samt att utveckla utvärdering av utbildning.

Publikationen innehåller anvisningar för Utvärdering av kvalitetsledningssystem hos anordnare av yrkesutbildning. Publikationen är avsett för yrkesutbildningsanordnarens ledning, personal och alla som deltar i genomförandet av utvärdering.