



NATIONELLA CENTRET FÖR  
UTBILDNINGSAUTVÄRDERING

# UTVÄRDERING AV YRKES- UTBILDNINGSAORDNARNAS KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

Anvisning

# UTVÄRDERING AV YRKESUTBILDNINGSNORDNARNAS KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

Anvisning



Nationella centret för utbildningsutvärdering  
Sammanfattningar 25:2020

UTGIVARE Nationella centret för utbildningsutvärdering

OMSLAG OCH TYPOGRAFI Juha Juvonen (org.) & Ahoy, Jussi Aho (edit)  
OMBRYTNING PunaMusta Oy

ISBN 978-952-206-624-4 pdf  
ISSN 2669-8811 (online)

© Kansallinen koulutuksen arviointikeskus

# Innehåll

---

<b>1</b>	<b>Utvärderingens utgångspunkter och mål .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Utvärderingsmodell .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Utvärderingsområden och kriterier .....</b>	<b>15</b>
3.1	Utvärderingsområden .....	16
3.2	Utvärderingskriterier .....	18
<b>4</b>	<b>Organisering av utvärderingen.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Utvärderingens skeden .....</b>	<b>25</b>
5.1	Introduktion.....	26
5.2	Självvärdering.....	27
5.3	Utvecklingsseminarier.....	27
5.4	Nationell rapport.....	28
	<b>Bilagor .....</b>	<b>31</b>
	BILAGA 1 Självvärderingsblankett .....	32
	BILAGA 2 Skala för utvärdering av verksamheten .....	49
	BILAGA 3 Skala för utvärdering av resultat .....	50
	BILAGA 4 Exempel på verksamhetsresultat per utvärderingsområde .....	51
	BILAGA 5 Begrepp som används i utvärderingen.....	52



# Utvärderingens utgångspunkter och mål

# 1

Utvärderingen av utbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem har till syfte att producera uppgifter om situationen för yrkesutbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem och att stöda utbildningsanordnarna i den kontinuerliga utvecklingen av sin kvalitetsledning och sitt kvalitetsledningssystem. Förutom detta produceras uppgifter om i vilken mån utbildningsanordnarna har uppnått de uppställda målen för fungerande kvalitetsledningssystem i lagstiftningen, såväl nationellt som internationellt. Målsättningen med utvärderingen är att stöda och uppmuntra utbildningsanordnaren till kontinuerlig utvärdering, utveckling och förbättring av kvaliteten.

Utvärderingen av yrkesutbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem baserar sig på lagen om yrkesutbildning (531/2017), den nationella kvalitetsstrategin för yrkesutbildningen 2030 (Mot toppkvalitet)<sup>1</sup> och Nationella centrets för utbildningsutvärdering plan för utbildningsutvärderingar (2020–2023) som godkänts av undervisnings- och kulturministeriet.

Utvärderingen gäller de utbildningsanordnare som oberoende av finansieringsform enligt ett av undervisnings- och kulturministeriet beviljat tillstånd att ordna examina och utbildning anordnar de examina och den utbildning som avses i lagen om yrkesutbildning (531/2017).

En nationell utvärdering av yrkesutbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem har genomförts en gång tidigare, 2015.

I enlighet med principerna för utvecklande utvärdering betonas i utvärderingen möjligheterna för aktörerna inom yrkesutbildningen att delta i och påverka hur utvärderingen planeras, hur man producerar utvärderingsinformation och hur resultaten tolkas. Centralt är också att olika aktörer kommunicerar med varandra, som att uppgifter om utvärderingen delas med utbildningsanordnarna och andra delaktiga redan under tiden för utvärderingen. Grunden för utvecklande utvärdering är därtill ett förtroende mellan den som utför och den som deltar i utvärderingen samt utbildningsorganisationens ansvar för utvecklingen av sin verksamhet.

---

<sup>1</sup> Undervisnings- och kulturministeriets publikationer 2019:29

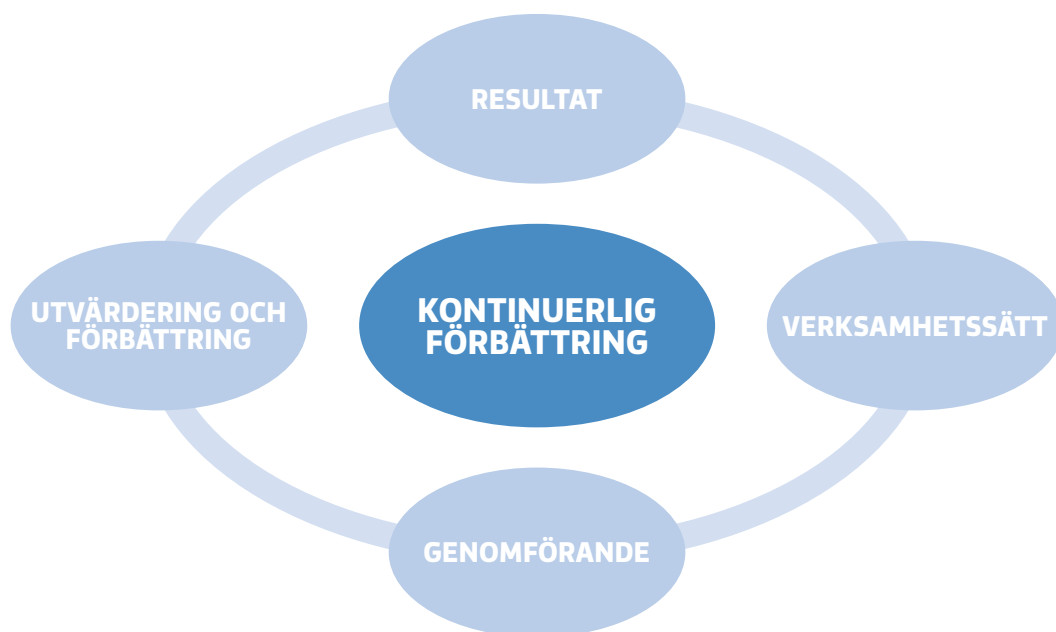




# Utvärderings- modell

# 2

Utvärdering av kvalitetsledningssystem hos yrkesutbildningsanordnare och modellen för ett fungerande kvalitetsledningssystem, grundar sig på en tillämpning av den sk. principen för kontinuerlig förbättring (Edward Demings kvalitetscykel), där kvalitetsledning granskas ur flera synvinklar (figur 1).



**Figur 1. Verksamhetsmodellen för kontinuerlig förbättring**

Som följande kommer vi att se närmare på de olika delområdena i modellen.

**Verksamhetssätten** 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 kunnande 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 resultaten med andra organisationer, vilket bidrar till att se de egna resultaten i förhållande till andras. Resultaten berättar för sin del vilken effekt de tillämpade verksamhetssätten, genomförandet av dem samt utvärdering och förbättring av dessa har haft på resultaten.

*Exempel*

*Utvecklingen av personalens kunnande 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. De tillgängliga åtgärderna för att utveckla personalen 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. Till förbättring hör insamlande av information, utvärdering och analys av resultat samt stora och små förbättringsåtgärder, som utgår från det ovannämnda och gäller daglig verksamhet.

### *Exempel*

*Mål och principer som fastställts för utveckling av personalens kunnande och tillämpning av dem, justeras och förbättras utifrån resultaten. Inom utveckling av kunnande kan man fokusera till exempel på en viss personalgrupp, ett kompetensområde och enhet eller effektivisera användningen av metoder för utveckling av kunnande, som redan används.*

Kvalitetsledningssystemet kan anses vara fungerande när 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 utifrån uppföljnings-, utvärderings- och resultatuppgifter, annan information, lärande osv.
- förbättringsåtgärderna riktas även mot uppställande av nya mål,
- resultaten har en koppling till utbildningsanordnarens strategiska mål och de uppnås som en följd av verksamheten (verksamhetssätten och hur de genomförs, utvärderas och förbättras).



# Utvärderings- områden och kriterier

# 3

## 3.1 Utvärderingsområden

---

Utvärderingsmodellen består av följande utvärderingsområden och -punkter,

### 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 Kompanjonskap 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

3.3.2 Ansökan till utbildning

3.2.3 Personlig tillämpning

3.2.4 Förvärvande av kunnande, handledning och stöd

3.2.5 Påvisande och bedömning av kunnande

3.2.6 Studerandes välbefinnande

## 4 VERKSAMHETSRESULTAT

4.1 Kundresultat

4.2 Personalresultat

4.3 Centrala prestationsresultat

4.4 Resultat som gäller samhällsansvar

Inom utvärderingsområdet för ledning granskas hur ledningen ställer upp mål för organisationens verksamhet, vilken information som utgör grunden för planeringen och hur olika aktörer deltar i planeringen. Hur man kommunicerar om målen och hur man säkerställer att de uppnås granskas också. Inom utvärderingsområdet granskas också hur kvalitetsledning är sammankopplad med ledningssystemet, hur omfattande kvalitetsledningen är och hur man främjar att kvalitetskulturen förverkligas.

Inom utvärderingsområdet för förutsättningar för anordnande av examina och utbildning, granskas hur resurser, som utbildningsanordnaren har, skapar förutsättningar för att verksamheten och kvalitetsledningen ska kunna genomföras.

Inom utvärderingsområdet för anordnande av examina och utbildning granskas hur utbildningsanordnarens kärnverksamhet (anordnade av examina och utbildning) inklusive stödtjänster i anslutning till kärnverksamheten, planeras och genomförs.



Inom utvärderingsområdet för verksamhetsresultat granskas hur utbildningsanordnaren nått de uppställda målen i utvärderingsområdet Ledning, hur omfattande och från hur lång tid det finns resultatuppgifter och hur resultatuppgifterna jämförs inom den egna organisationen eller med andra.

## 3.2 Utvärderingskriterier

Kvalitetsledningssystemets funktion utvärderas enligt ett kriterium (påstående) för varje utvärderingsområde och -punkt på en skala med fyra steg: saknas, har påbörjats, utvecklande, väl utvecklat. På utvärderingsområde 1 Ledning, 2 Förutsättningar för anordnande av examina och utbildning och 3 Anordnande av examina och utbildning tillämpas skalan för utvärdering av verksamheten (bilaga 2) och på utvärderingsområde 4 Verksamhetsresultat skalan för utvärdering av resultat (bilaga 3).

Inom utvärderingsområdet för resultat granskas olika synvinklar: kundresultat, personalresultat, centrala prestationsresultat och resultat som gäller samhällsansvar. Detta hjälper utbildningsanordnaren att koppla samman styrningen av verksamheten med läroanstaltens långsiktiga vision och strategi.

Exempel på resultat från olika resultatområden finns i bilaga 4.



# Organisering av utvärderingen

# 4

Utvärderingen av kvalitetsledningssystemen hos yrkesutbildningsanordnare genomförs som ett samarbete mellan utbildningsanordnaren och Nationella centret för utbildningsutvärdering (NCU)

NCU ansvarar för utvärderingen som helhet. I uppgiften ingår att informera om utvärderingen, att introducera utbildningsanordnarna i självvärdering, att hålla kontakt och stöda utbildningsanordnarna i olika skeden av utvärderingen samt att samla in, analysera och rapportera utvärderingsmaterialet. I slutskedet av utvärderingen ordnar NCU ett tillfälle där resultaten presenteras.

Utbildningsanordnarens uppgift är att

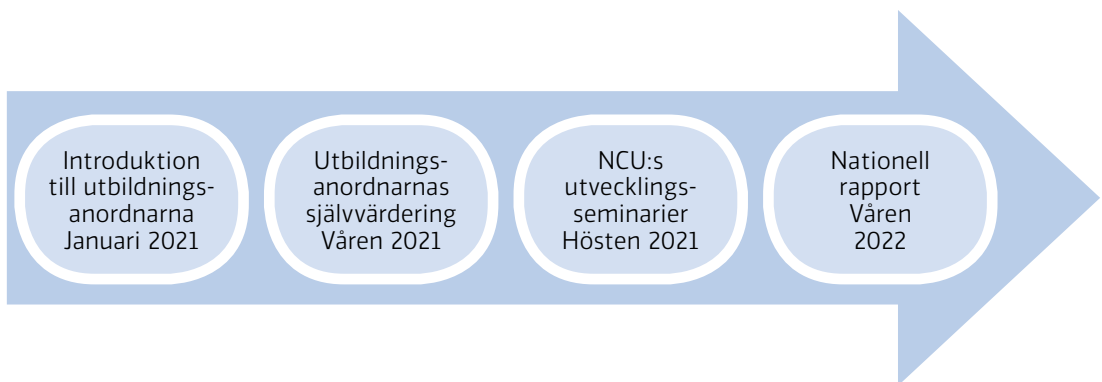
- utse en kontaktperson för utvärderingen, som ansvarar för att hålla kontakten med NCU under utvärderingen
- organisera och genomföra självvärdering enligt de självvärderingskriterier och anvisningar som NCU utarbetat.
- att delta i det utvecklingsseminarium, som NCU ordnar.



# Utvärderingens skeden

# 5

Utvärderingens huvudskeden presenteras i figur 2.



**Figur 2. Skeden i utvärderingen av kvalitetsledningssystem**

## 5.1 Introduktion

I utvärderingens första skede kommer NCU att informera utbildningsanordnarna om hur utvärderingen påbörjas och ordna ett introduktionstillfälle för utbildningsanordnarna, där man strävar till att stöda utbildningsanordnarna i genomförandet av självvärderingen.

## 5.2 Självvärdering

I det andra skedet genomför utbildningsanordnarna självvärderingen. Förutom att självvärderingarna ger information för den nationella utvärderingen av kvalitetsledningssystemen, är målsättningen med självvärderingen att hjälpa utbildningsanordnarna att identifiera styrkor och utvecklingsområden i den egna verksamheten och på så sätt skapa förutsättningar för kontinuerlig utveckling. Målsättningen är också att identifiera och dela god praxis, som andra utbildningsanordnare kan dra nytta av i utveckling av kvalitetsledningen.

Självvärderingen genomförs enligt följande:

1. NCU sänder anvisningar om självvärderingen till utbildningsanordnarens kontaktperson.
2. Den kontaktperson, som utbildningsanordnaren utnämnt eller någon annan som ansvarar för koordineringen av självvärderingen förbereder självvärderingen. Förberedelsen innehåller bland annat rekrytering och introduktion av dem som ska delta i utvärderingen, planering av genomförande av självvärderingen samt att innan självvärderingen genomförs, distribuera utvärderingsmaterialet och anvisningarna åt dem som ska delta.
3. Utbildningsanordnaren genomför självvärderingen i en mångsidig grupp där förutom personalen också studerande, arbetslivet och intressentgruppernas representanter deltar på ändamålsenligt sätt. Självvärderingen utgår från gruppens gemensamma syn, som uppstår utifrån en individuell utvärdering, som gruppens medlemmar gör på förhand och utifrån gruppens gemensamma diskussion. Beroende på tillgänglig tid och resurser kan självvärderingen antingen genomföras som ett utvärderingsområde åt gången eller som en helhet.
4. När utvärderingen genomförts, skickar utbildningsanordnarens kontaktperson eller den, som ansvarar för självvärderingen, resultaten via länk från NCU enligt den överenskomna tidtabellen.

NCU analyserar insamlat material från självvärderingsskedet och utarbetar utgående från resultaten utbildningsanordnarspecifika responsrapporter, i vilka framgår utbildningsanordnarens resultat i förhållande till det nationella medelvärdet.

## 5.3 Utvecklingsseminarier

I det tredje skedet ordnar NCU ett eller flera gemensamma utvecklingsseminarier för utbildningsanordnarna, där man kompletterar och fördjupar den information man fått in från självvärderingen gällande kvalitetsledningen och kvalitetsledningssystemet samt möjliggör peer-lärande (jämförande) mellan utbildningsanordnarna. Målsättningen med seminariet är att erbjuda alla utbildningsanordnare möjlighet att dela sina erfarenheter och god praxis gällande kvalitetsarbetet och på så sätt också stöda utbildningsanordnarnas långsiktiga och kontinuerliga utveckling av kvalitetsarbetet.



## 5.4 Nationell rapport

---

I utvärderingens sista skede analyserar NCU material, som samlats in under utvärderingen och utarbetar utgående från analys, som gjorts på basis av materialet, en nationell rapport om nuläget hos utbildningsanordnarnas kvalitetsledningssystem. I enlighet med principen för kontinuerlig utveckling, lyfts i rapporten fram styrkor och utvecklingsområden gällande kvalitetsledningen samt ges rekommendationer för utveckling av kvalitetsledningssystemen på såväl nationell som lokal nivå.

Bilagor

## BILAGA 1 Självvärderingsblankett

Bedöm på den bifogade självvärderingsblanketten hur väl ert kvalitetsledningssystem fungerar.

### Bakgrundsuppgifter

**Utbildningsanordnare:**

**Kontaktpersonens e-postadress:**

### Genomförandet av självvärderingen

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

Grupp	Utvärderingsområde			
	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

**Kort beskrivning av utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem (max 1 x A4)**

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

**Hur många år har ni deltagit i regionala eller nationella kvalitetsnätverk? \_\_\_\_**

**Vad heter nätverket \_\_\_\_\_**

**Vilka metoder har ni använt i kvalitetsledning och/eller kvalitetsutvärdering under de senaste fem åren?**

Benchmarking

CAF-modellen

EFQM-modellen

ISO-standard

Självvärdering

Enkäter

Processbeskrivningar

Kvalitetspristävling

Intern auditering

Resultatkort

Extern auditering/

utvärdering

Kollegial bedömning

Annat, vad \_\_\_\_\_

## 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 Kompanjonskap 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 till utbildning
  - 3.2.3 Personlig tillämpning
  - 3.2.4 Förvärvande av kunnande, handledning och stöd
  - 3.2.5 Påvisande och bedömning av kunnande
  - 3.2.6 Studerandes välbefinnande

### 4 VERKSAMHETSRESULTAT

- 4.1 Kundresultat
- 4.2 Personalresultat
- 4.3 Centrala prestationsresultat
- 4.4 Resultat som gäller samhällsansvar

## UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN

Inom utvärderingsområdena 1–3 granskas om er organisation har **verksamhetssätt** för att sköta det som beskrivs i påståendet, **hur det genomförs i praktiken samt hur de kontinuerligt utvärderas och förbättras** utifrån resultat- och annan information. Gör **en helhetsutvärdering** (saknas, har påbörjats, utvecklande eller väl utvecklat) **separat för varje påstående genom att utnyttja skalan för utvärdering av verksamheten.**

### 1 LEDNING

1.1 Ledning och verksamhetsstyrning	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utbildningsanordnaren har definierat ledningsstrukturer, -processer och -rutiner som stöder uppnåendet av strategiska mål, möjliggör att man kan reagera snabbt och är förutseende och framtidsorienterad samt främjar en målinriktad och kontinuerlig förbättring.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningen har fastställt sätt på vilka personal, studerande, arbetsliv och intressentgrupper kan påverka verksamheten.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledarskap, strategisk planering, beslutsprocesser och utveckling grundar sig på ändamålsenlig och aktuell prognostiserings-, uppföljnings-, utvärderings- och resultatinformation samt annan information.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Riskbedömning är en del av utbildningsanordnarens ledningssystem.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningen har tillsammans med personalen och intressentgrupper fastställt mål och indikatorer för verksamhetens resultat, genomslag och kvalitet.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningen har fastställt mål och uppgifter, som gäller samhällsansvar och främjar verksamhet i enlighet med dessa.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningen säkerställer att personalen och studerandena, arbetslivet och intressentgrupperna till nödvändiga delar känner till utbildningsanordnarens strategiska mål.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ledningen ser till att målen nås och utvecklingsåtgärderna genomförs.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultat som beskriver verksamhetens effektivitet, genomslag och kvalitet kommuniceras till olika målgrupper (personal, arbetsliv, studerande, vårdnadshavare).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.2 Kvalitetsledning som en del av ledningssystemet

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Ägarorganisationens eller -organisationernas mål och riktlinjer för kvalitetsledningen styr utbildningsanordnarens kvalitetsledning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Ansvarsområden och uppgifter inom kvalitetsledning är tydligt definierade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Kvalitetsledningssystemet omfattar förutom kärnverksamheten också säkerhets- och miljöaspekter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Kvalitetsledning är ett centralt redskap för ledarskap, styrning, verksamhet och utveckling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Ledningen säkerställer genom sin verksamhet att: <ul style="list-style-type: none"> <li>– personalen känner till kvalitetsledningsrutinerna i sitt arbete och handlar enligt dem,</li> <li>– studerandena deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning (t.ex. genom att ge respons, delta i självvärdering, studerandekårsverksamhet osv.),</li> <li>– arbetslivet deltar i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning och</li> <li>– intressentgrupper har möjlighet att delta i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning.</li> <li>– Vårdnadshavare har möjlighet att delta i utvecklingen av kvalitet och kvalitetsledning.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ 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 studiestig).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren utvärderar och förbättrar regelbundet kvalitetsledningssystemets funktion och effektivitet som en del av ledningssystemet (t.ex. självvärdering, extern utvärdering, interna auditeringar).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bevis som gäller utvärderingsområde 1 (centrala dokument)**

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

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

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

**Har ni kommit överens om vad samhällsansvar innebär i er verksamhet? JA/NEJ**

**IFALL NI SVARAR JA Vilka är de mest centrala målen och indikatorerna för samhällsansvar i er organisation?**

IFALL NI SVARA NEJ: HOPPA ÖVER

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

**Vilken praxis har ni för att informera internt inom organisationen och externt om centrala resultat?**



**Hur deltar olika instanser i utvecklingen av kvaliteten och kvalitetsledningen vid er organisation?**

Sätt att delta	Studerande	Arbetslivs- representanter	Partner	Intressent- grupper
Besvara enkäter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i planeringen av läroanstaltens verksamhet (t.ex. strategiarbete, gemensamma processer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i utvärderingen av läroanstaltens verksamhet (t.ex. självvärdering, extern auditering/utvärdering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i utvecklingen av läroanstaltens verksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i planeringen av utvecklingen av utbildningsutbudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i genomförandet av utbildningen (t.ex. som utbildare vid en läroanstalt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i olika verksamhetsorgans och arbetsgruppers verksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i evenemang och palavrar som ordnas av läroanstalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i projektverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat, hur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

### 2.1 Personalresurser

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Utbildningsanordnaren ser till att personalstrukturen (t.ex. olika personalgrupper och personalstyrkan) stöder uppnåendet av de strategiska målen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren säkerställer att personalen har tillräcklig och aktuell kompetens för att de strategiska målen ska uppnås.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren säkerställer att åtgärder för att upprätthålla och främja personalens välbefinnande i arbetet stöder en resultatinkriktad verksamhet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2.2 Kompanjonskap och nätverk

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Partnerskap och nätverk bidrar till att utbildningsanordnarens strategiska mål nås och det finns tillräckliga resurser för att upprätthålla och utveckla dem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Samarbetet och produktionen av tjänster med partners och nätverk är ömsesidigt, målinriktat, handlett och grundar sig på gemensamt överenskomna principer samt skapar mervärde för de olika parterna och kunderna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ I utbildningens gränssytor och övergångsskeden säkerställs verksamhetens och tjänsternas kvalitet genom samarbete mellan de centrala parterna inom kvalitetsledning (t.ex. andra utbildningsanordnare, arbetslivet, kommunerna, arbetsförvaltningen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2.3 Ekonomiska resurser

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Hanteringen av ekonomiska resurser är förutseende och systematisk samt möjliggör genomförande av strategin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren allokerar resurserna på ett för verksamheten och ekonomin ändamålsenligt sätt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Personalen främjar genom sin verksamhet att riktlinjerna och målen för utbildningsanordnarens ekonomi uppnås.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.4 Utrymmen, utrustning och lärmiljöer

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Utbildningsanordnaren säkerställer att de lärmiljöer och yrkesprovsmiljöer, som används möjliggör förvärvande och påvisande av kunnande enligt uppställda mål (t.ex. utrymmen, anläggningar, arbetsredskap, arbetsplatsens produktions- och serviceverksamhet, kompetent personal).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren säkerställer att lärmiljöer och miljöer avsedda för påvisande av kunnande är tillgängliga och åtkomliga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.5 Informationshantering samt datasäkerhet och datasekretess

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
▪ Den information som utbildningsanordnaren producerar, erhåller och bearbetar och som är tillgänglig, utgör en fungerande helhet som styr anordnandet av utbildningen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Information som produceras för nationella behov (t.ex. Koski, Vipunen) är lättillgänglig i utbildningsanordnarens informationssystem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren följer upp att den information som innehåses och som behövs för anordnande av utbildning är ändamålsenlig och korrekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Utbildningsanordnaren säkerställer i all behandling av uppgifter en datasäkerhet och datasekretess som följer bestämmelserna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Bevis som gäller utvärderingsområde 2 (centrala dokument)

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

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

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

**Hur har ni säkerställt/säkerställer ni att ledningen, undervisnings- och övrig personal samt arbetsplatshandledare har tillräcklig och aktuell kvalitetsledningskompetens?**

**Vilken praxis har ni för att säkerställa kvaliteten när ni producerar utbildnings- och andra tjänster tillsammans med andra utbildningsanordnare, aktörer (t.ex. arbetsförvaltningen, kommuner) och arbetslivet?**

### 3 ANORDNANDE AV EXAMINA OCH UTBILDNING

#### 3.1 Planering av utbildningsutbudet och -tjänster

- Planering av utbildningsutbudet och -tjänsterna baserar sig på att kunder och kompanjonskap identifieras och definieras.
- Planering av utbildningsutbud och -tjänster är förutseende och utgår från behov.
- Utbildningsutbudet och -tjänsterna motsvarar kundernas ändrade behov och möjliggör individuella lösningar.
- Utbildningsutbudet och -tjänsterna planeras enligt principen om gemensamt utvecklande tillsammans med arbetslivet, studerande, intressentgrupper och partner.
- Personalen deltar i planeringen och utvecklingen av utbildningsutbud och -tjänster.

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 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).

	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 3.2.2 Ansökan till utbildning

- Att ansöka till utbildning är flexibelt (t.ex. olika kanaler och tidpunkter).
- 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.
- De utbildningstjänster arbetslivet behöver kan genomföras flexibelt.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3.2.3 Personlig tillämpning

- Den personliga utvecklingsplanen för kunnande (PUK) utarbetas i samarbete mellan undervisningspersonalen och studerande (samt en eventuell arbetsplats).
- Utbildningsanordnaren säkerställer att den personliga tillämpningen utgår från bestämmelserna och utbildningsanordnarens riktlinjer och principer.
- Utbildningsanordnarens informationssystem stöder personlig tillämpning.

### 3.2.4 Förvärvande av kunnande, handledning och stöd

- Lärmiljöerna utnyttjas mångsidigt enligt studerandenas behov och möjligheter.
- Förvärvande av kunnande i olika lärmiljöer utgör en konsekvent helhet.
- De kritiska skedena i inläring i arbetslivet har identifierats utgående från arbetslivets perspektiv och utbildningsanordnaren har beredskap för dem.
- Inläringen i arbetslivet leds och genomförs som en process, där också partner och nätverk deltar.
- Arbetsplatserna och arbetsplatshandledarna får den introduktion och det stöd som de behöver för att genomföra och bedöma utbildning som anordnas på arbetsplatsen.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att arbetsplatshandledarna har den kompetens som behövs och att den är aktuell.
- Tillgången till den undervisning och handledning som studeranden behöver har säkerställts i olika lärmiljöer.
- Fungerande samarbete och interaktion mellan studerande, lärare och arbetsplatshandledare under inläringen i arbetslivet har säkerställts.
- 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 bedömning av kunnande

- Planen för bedömning av kunnande är en del av utbildningsanordnarens kvalitetsledningssystem.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att påvisande, bedömning och intygande av kunnande genomförs enligt riktlinjerna i planen för bedömning av kunnande och bestämmelserna.

### 3.2.6 Studerandes välbefinnande

- Utbildningsanordnaren säkerställer att studerandenas välbefinnande främjas i enlighet med bestämmelserna och utbildningsanordnarens riktlinjer och principer.
- Tillgången till det stöd (också särskilt stöd och krävande särskilt stöd) som studeranden behöver, har säkerställts i olika lärmiljöer.
- Utbildningsanordnaren säkerställer att studerandena har kännedom om de förmåner och tjänster inom studerandevården som de har rätt till och hur man vid behov kan nå och få tillgång till tjänsterna.

### Bevis som gäller utvärderingsområde 3 (centrala dokument)

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

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

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

**Har ni utnyttjat utvecklingsprojekt för att förbättra kvaliteten på er utbildningsverksamhet och kvalitetsledning under 2016–2019? JA/NEJ**

IFALL NI SVARAR JA Har den praxis som utvecklats i projektet blivit en del av den vardagliga verksamheten vid er läroanstalt? JA/NEJ

IFALL NI SVARAR JA Ge exempel på ett framgångsrikt utvecklingsprojekt.

IFALL NI SVARA NEJ: Varför har projektets resultat inte blivit använda?

**Hurdana innovativa lösningar (t.ex. ny eller förbättrad utbildningstjänst eller process) har ni tagit i bruk för att förbättra kvaliteten på utbildningsverksamheten?**



## UTVÄRDERING AV VERKSAMHESRESULTAT

Inom utvärderingsområde 4 granskas **hur er organisation 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, utvecklande eller väl utvecklat) **separat för varje påstående (4.1–4.4) genom att utnyttja skalan för utvärdering av resultat**.

4	VERKSAMHETSRESULTAT	saknas	har påbörjats	utvecklande	väl utvecklat
4.1	Kundresultat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Personalresultat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Centrala prestationsresultat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Resultat som gäller samhällsansvar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bevis som gäller utvärderingsområde 4** (centrala dokument)

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

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

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

**Hur har ni utvecklat er verksamhet utifrån resultaten under de senaste tre åren?**

## KVALITETSLEDNINGEN SOM HELHET

**Hurdan praxis har ni för att göra en övergripande utvärdering av hur kvalitetsledningssystemet fungerar och hur ofta utvärderas systemet?**

**Uppskatta hur starkt bunden kvalitetsledning är till ert kvalitetsledningssystem.** Helt avskilt från annan verksamhet – Fast del av verksamheten och ledningen

**Vilka faktorer har främjat att kvalitetsledning genomförs i er organisation?**

Verksamhetssätten har gjorts enhetliga

Personalen har engagerats och tilldelats ansvar

Samarbete med olika instanser

Projektverksamhet

Att fungera i lokala/nationella kvalitetsnätverk

Utveckling av kvalitets- och/eller utvärderingskompetens

Annan, vad? \_\_\_\_\_

**Vilka faktorer har på motsvarande sätt hindrat eller försvårat att kvalitetsledning genomförs i er organisation?**

Brister i dokumentation/informationshantering

Inkonsekvens i verksamhetskulturerna och/eller praxis

Attityder, bristande engagemang, motstånd

Bristande resurser (ekonomiska, personal)

Externa/interna förändringar

Annan, vad? \_\_\_\_\_

## GOD PRAXIS

Som en del av självvärderingen har utbildningsanordnaren möjlighet att **föreslå en god praxis inom kvalitetsledning** och 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 tillämpning. 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 ska innehålla:

- 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

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

## BILAGA 2 Skala för utvärdering av verksamheten

Med hjälp av skalan för utvärdering av verksamheten kan man utvärdera

- om utbildningsanordnaren har ett överenskommet tillvägagångssätt för att sköta det som beskrivs i påståendet,
- hur verksamhetssättet genomförs i praktiken och
- hur verksamhetssättet och det praktiska genomförandet av det utvärderas och kontinuerligt förbättras utgående från uppföljnings- och resultatinformation samt övrig information.

	SAKNAS	HAR PÅBÖRJATS	UTVECKLANDE	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

Med hjälp av skalan för utvärdering av resultat kan man utvärdera

- om utbildningsanordnaren uppnått uppställda mål för verksamheten
- hur resultaten har utvecklats,
- om resultaten jämförs med andras resultat och
- om resultaten är relaterade till verksamheten.

	SAKNAS	HAR PÅBÖRJATS	UTVECKLANDE	VÄL UTVECKLAT
<b>Resultat</b>	Det finns inga resultat eller endast spridd information om hur de fastställda målen i punkt 1.1 uppnåtts	Några av målen i punkt 1.1 har uppnåtts.	De flesta av målen i punkt 1.1 har uppnåtts.	Mål i punkt 1.1 har uppnåtts omfattande.
<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.	Resultat visar på omfattande 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 och/eller med andra organisationer. Jämförelsen av resultat är inom många områden goda i förhållande till andra.	Resultat jämförs omfattande inom organisationen och/eller med övriga organisationer. Resultaten av jämförelserna är utmärkta i förhållande till övriga organisationer.
<b>Resultatens koppling till 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 resultat kan det påvisas att resultaten uppkommit som en följd av verksamheten	Resultat påvisas att de har omfattande uppkommit som en följd av verksamheten.

## BILAGA 4 Exempel på verksamhetsresultat per utvärderingsområde

### 4.1 Kundresultat

- Respons från studerande och arbetslivet
- Sysselsättning
- Placering i fortsatta studier
- Involvering av kunder och deras delaktighet i utvecklingen av organisationens verksamhet
- Utbildningsanordnarens förmåga att svara på olika kundgruppers behov

### 4.2 Personalresultat

- Resultat från enkäten för välbefinnande i arbetet
- Personalens kunskande 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 personalen känner till organisationens mission, vision och värderingar
- Förverkligande 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
- Studerandear, antalet avlagda examina och examensdelar
- Tillgång till studerandevårdstjänster och tjänsternas tillgänglighet
- Organisationens effektivitet i hantering av tillgängliga resurser, såsom personalledning, kompetensledning och bästa möjliga utnyttjande av utrymmen
- Utvärderingsresultat som gäller organisationens verksamhet

### 4.4 Resultat som gäller 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 för utveckling av utbildningen
- Resultat som gäller hållbar utveckling (energianvändning, återvinning, avfall).

## BILAGA 5 Begrepp som används i utvärderingen

Nedan presenteras begrepp som används i utvärderingen av kvalitetsledningssystem och relaterat material. När begreppen definierats har man utnyttjat följande källor. Källorna anges som nummer inom parentes efter begreppen:

- 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 att den registrerades rättigheter och friheter vid behandling av personuppgifter uppfylls. Syftet med dataskydd är att visa när och med vilka förutsättningar personuppgifter kan behandlas.

### **Datasäkerhet (5)**

Datasäkerhet är ett sätt att tillgodose dataskydd. Syftet med datasäkerheten 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 tillgodoses.

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

God praxis är ett tillvägagångssätt eller ett verktyg inom verksamheten eller kvalitetsledningen och som har testats i praktiken och vars positiva effekter på verksamheten eller utveckling av verksamheten det finns bevis på. God praxis kan vara möjlig att tillämpa 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 generationers 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 inom hållbar utveckling finns till exempel på webbplatsen [kestavakehitys.fi/sv/hallbar-utveckling](https://www.kestavakehitys.fi/sv/hallbar-utveckling) (Statsrådets kansli).

### **Kontinuerlig förbättring (2)**

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



### **Kompanjonskap (2)**

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

### **Kriterium (1)**

Kriterium innebär en utvärderingsgrund, som berättar hurudan verksamhet, resultat eller kvalitetsnivå man eftersträvar. Ett kriterium kan vara kvantitativt eller kvalitativt och det definieras innan utvärderingen inleds. Den verksamhet eller kvalitetsledning som utvärderas, jämförs med kriterierna. Utifrån detta kan man dra slutsatser om hur väl verksamheten eller kvalitetsledningen motsvarar de fastställda kriterierna.

### **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 förfaringssätt, 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 kvalitetsledningssystem avses hela den verksamhet som består av organisering, ansvarsfördelning, förfaringssätt och resurser för kvalitetsledning. Varje utbildningsorganisation bestämmer själv målen, strukturen, verksamhetsprinciperna och vilka metoder som ska användas i det egna kvalitetsledningssystemet 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 alla nivåer i organisationen.

## **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.

## **Parter (3)**

Externt samarbetsförhållande som organisationen väljer utifrån strategiska grunder för att genom samarbete uppnå hållbara ömsesidiga fördelar och mål som fastställts tillsammans. Här avses med parter 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.

## **Personal**

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

## **Primära intressentgrupper**

Primära intressentgrupper är alla de som har en direkt påverkan på organisationens verksamhet eller vice versa. Som exempel av dessa är följande: Undervisnings- och kulturministeriet, Utbildningstyrelsen, föreningar, studerande o.s.v.

## **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 utbildningsinnehåll svarar mot arbetslivets kunskapsbehov så bra som möjligt. Prognostisering av utbildningsbehov ger å sin sida 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.

Utbildningsanordnaren fastställer målen för sitt samhällsansvar utifrån sina egna utgångspunkter. Samhällsansvaret kan bl. a. omfatta utveckling av arbetslivet, påverkan på det regionala sysselsättningsläget, förebyggande av utslagning, upprätthållande av arbets- och funktionsförmåga, främjande av hållbar utveckling osv.

### **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 stöda utveckling av organisationen. Genom självvärdering kan organisationen identifiera sin egen situation, fastställa mål och påbörja utvecklingsåtgärder för att uppnå målen.

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

### **Skala**

Med skala avses i denna utvärdering en rangordning, mot vilken kriterierna (påståendena) mäts. Skalan, som används i denna utvärdering består av fyra kategorier (saknas, har påbörjats, utvecklande, väl utvecklat). Skalan finns skilt beskriven för verksamhet och resultat.

### **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 genomföra den. Strategiska mål och målsättningar återspeglar vad organisationen ska åstadkomma.

**Utvecklande utvärdering (1)**

Utvecklande utvärdering är baserad på engagemang och växelverkan. Den skapar mångsidiga möjligheter att delta i och påverka hur utvärderingen planeras, hur man tar fram information och hur utvärderingsresultaten tolkas. Grunden för utvecklande utvärdering är ett förtroende mellan den som utför och den som deltar i utvärderingen samt utbildningsorganisationens ansvar för utveckling av sin verksamhet.

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

Verksamhet, vars syfte är att effektivisera funktioner och processer så att 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. Utvärdering 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.

**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, som genomför utvärderingar av utbildningen samt av den verksamhet som bedrivs av utbildningsanordnarna, allt från småbarnsfostran till högskoleutbildning. NCU genomför också utvärderingar av lärrresultat inom den grundläggande utbildningen och inom utbildningen på andra stadiet. Till NCU:s uppgifter hör också att stödja utbildningsanordnarna och högskolorna i frågor som gäller utvärdering och kvalitetsledning samt att utveckla utvärdering av utbildning.

ISBN 978-952-206-624-4 pdf  
ISSN 2669-8811 (online)

Nationella centret för  
utbildningsutvärdering  
PB 28 (Mannerheimplatsen 1 A)  
00101 Helsingfors  
E-post: kirjaamo@karvi.fi  
Telefonväxel 029 533 5500  
Fax: 029 533 5510  
karvi.fi/sv