

ISO 10667 - sertifisering av vurderingstjenester

Hva ligger i standarden?

Et internasjonalt, felles språk

Fokus på relasjonen kunde - leverandør

Formålsanalyse (jobbanalyse)

Fokus på kvaliteten av vurderingen og beslutningen som fattes på det grunnlag

Kvalitetskontroll og læring

Juridiske og etiske forhold

Metodekvalitet

Kompetanse

0	Orientering.....	2
0.1	Generelt	2
0.2	Funksjonen til NS-ISO 10667	2
0.3	Tiltente brukere av NS-ISO 10667	3
0.4	Andre interessenter.....	4
0.5	Typer vurderinger som dekkes av NS-ISO 10667	4
0.6	Organisering av NS-ISO 10667	4
1	Omfang	6
2	Termer og definisjoner	7
3	Avtaleprosedyrer	10
3.1	Avtale	10
3.2	Tjenesteleverandørens ansvar	11
3.3	Forholdet mellom tjenesteleverandøren og kunden	11
3.4	Bekreftelse på tjenesteleverandørens kompetanse.....	11
3.5	Forutse resultater og konsekvenser.....	11
3.6	Supplerende forskningsaktiviteter.....	12
4	Før-vurderingsprosedyrer.....	12
4.1	Identifisering av vurderingsbehov	12
4.2	Anbefalinger av vurderingstjenester	12
4.3	Avtale om vurderingstjenester	13
5	Levering av vurdering.....	13
5.1	Trinn	13
5.2	Levering av vurdering – planlegging av vurderingen	14
5.3	Levering av vurdering – informere kandidatene	15
5.4	Levering av vurdering – utføring av vurderingen	16
5.5	Levering av vurdering – tolking og bruk av resultater	17
5.6	Levering av vurdering – utarbeiding og levering av rapporter	17
5.7	Levering av vurdering – tilbakemelding	17
5.8	Levering av vurdering – evaluering av vurderingen	18
6	Giennomgang etter vurdering.....	18
	Tillegg A (informativt) Kandidatens rettigheter og ansvar: Retningslinjer og forventninger	19
	Tillegg B (informativt) Tilleggsinformasjon om teknisk dokumentasjon av vurderingsmetoder og -prosedyrer	21
	Tillegg C (informativt) Tilleggsinformasjon om analyse og tolkning av resultater	23
	Tillegg D (informativt) Tilleggsinformasjon om rapportering.....	24

«Slik gjør vi det hos oss»

- ISO 10667
 - En metodisk tilnærming til å etablere høy kvalitet på prosess og praksis
 - Setter fokus på verdien av prosessbeskrivelser og metodikk
 - Vektlegger gode forventnings-avklaringer og samhandling kunde og leverandør
 - Ser på hele prosessen, inkludert behovsanalyse og tilpasning, avtaler, riktig kompetanse, arbeidsmåter, kvalitet på verktøy, juridiske og etiske hensyn, mv.
 - Sertifiseringen er i seg selv en verdiskapende prosess



Gode avtaler mellom kunde og leverandør er et eget fokusområde

Hva kreves for å bli sertifisert?

I grove trekk:

- Skriftlig definerte arbeidsprosesser, som alle følger
- Sporbarhet på at prosesser/ prosedyrer følges
- Krav til avtalens innhold
- Beskrivelser av kompetansekrav for definerte roller
- Krav til vurderingsmetodenes kvalitet (sertifisert eller en egen vurdering)
- Informasjonssikkerhet og etiske retningslinjer
- Rapportkrav: sporbarhet til informasjonskilde
- Kontinuerlig overvåkning
- Evaluering etter hvert oppdrag
- Avvikshåndtering



Sertifiseringsprosessen

▪ **Fase 1:** Statusanalyse

- Gjennomgang av sentrale deler av standarden og tolkningen av den
- Praktisk gjennomgang av hva som kreves for å oppnå en sertifisering
- Kartlegging av virksomhetens modenhet for å starte sertifiseringsprosessen
- Råd og veiledning for å komme videre i prosessen

▪ **Fase 2:** Revisjonsprosessen

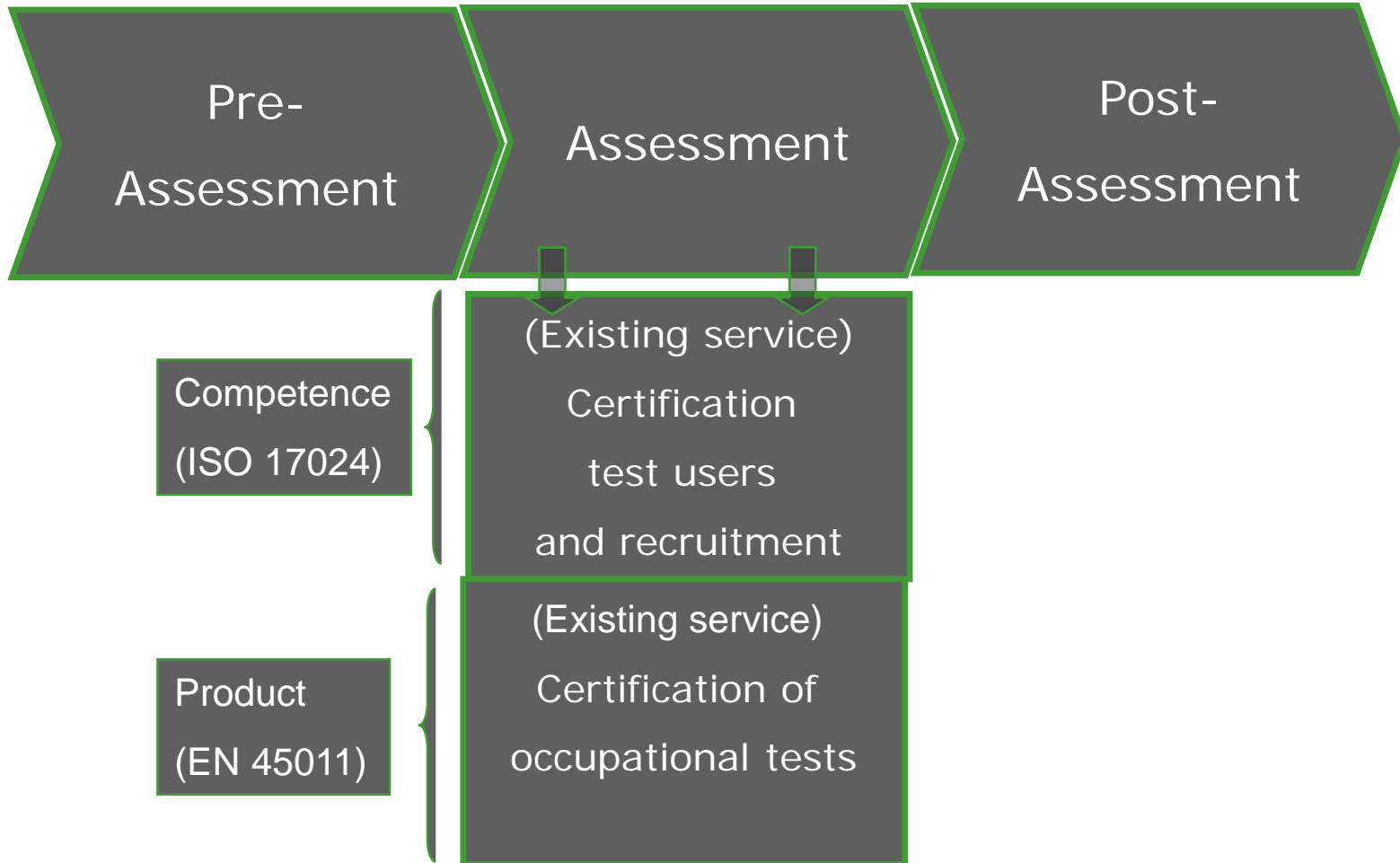
- Revisjonsarbeidet vil være avhengig av størrelsen på bedriften og omfang på scope
- Revisjonsarbeidets omfang vil avtales med hver enkelt kunde

▪ **Fase 3:** Årlig oppfølging og resertifisering

Der selskapet er sertifisert etter ISO 9001 og ISO 140001, kan enkelte krav i ISO 10667 være dekket av disse standardene, noe som vil føre til reduksjon i tidsbruk

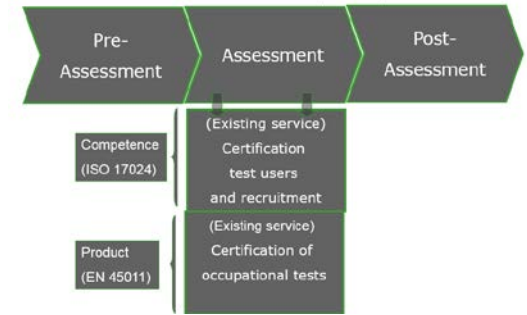
Sertifiseringsprosessen

ISO 10667 – certification service delivery according to EN 45011



I hovedtrekk:

- Avtaleprosedyrer
 - Gjensidig ansvar og forpliktelser
 - Format på, og innhold i, avtale; hva bør dekkes
- Pre-assessment
 - Hva må vurderes og hvordan
 - Kriterier for å vurdere suksess
 - Klare forventninger om nytteverdien av prosessen
 - Bestemme om det finnes interessekonflikter som må balanseres
 - Gir et klart rasjonale for vurderingsprosessen
 - Dokumenterer enighet om arbeidet som skal utføres
- Assessment – forberede og gjennomføre det som er avtalt
- Post-assessment: Vurdere om utfall, konsekvenser og nytteverdi er i tråd med behovene som ble avdekket, og om endringer bør implementeres i fremtiden



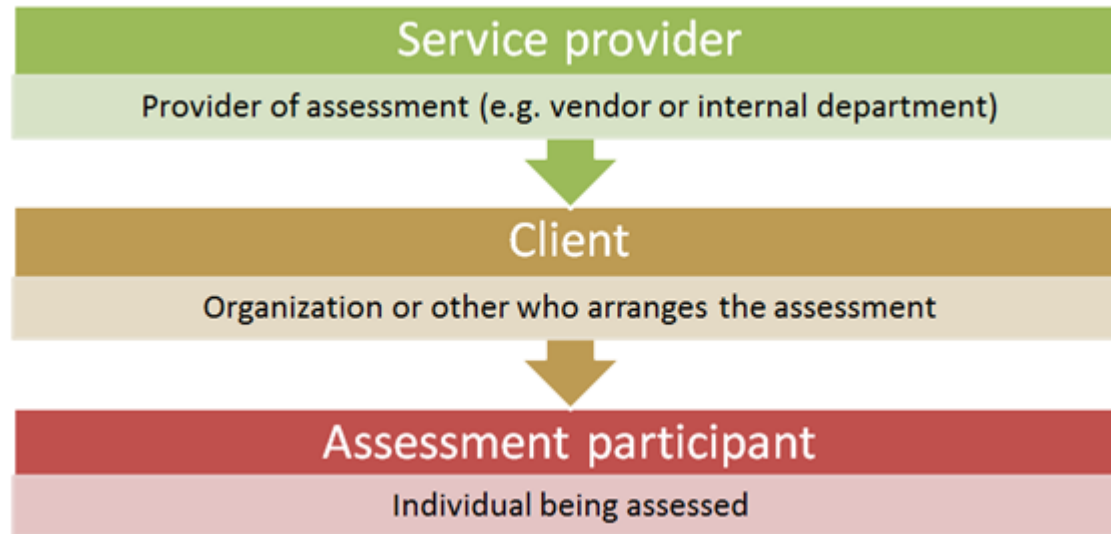
En verdiskapende prosess

- «Skuffer» å legge beskrivelser i
 - En skuff = ett fokusområde
 - Er skuffen relevant for oss?
 - Beskriv «hvordan gjør vi det» i hver skuff.
- Fokusområder for en komplett prosess
 - Hva må vi være oppmerksomme på?
 - Hvordan unngå misforståelser?
 - Hvordan sikrer vi at vi gjør de rette tingene?
 - Hvordan blir vi enige i etterkant om at jobben er vel utført?
- DNV GL sertifiserer innenfor et definert scope:
 - Dokumentasjon: «slik gjøre vi det»
 - Etterlevelse: «slik gjør vi det faktisk»



Strukturkapital skapes ved at fremgangsmåter dokumenteres for fremtidig bruk

Partene involvert



Eksempel

- Tjenesteleverandøren har et ansvar for å gi informasjon til kunden om profesjonelle, juridiske og regulatoriske krav som angår bruken av vurderingsprosedyrene og metodene, som en del av kundens ansvar som reguleres av avtalen.
 - Testbruk, håndtering av resultater
 - Hvor ligger søknadsbunken?
 - Håndtere eventuelle habilitetsproblemer
 - Interne vs. eksterne søkere
 - Hva gjør vi med informasjonen etter at prosessen er avsluttet?
- Sagt med andre ord: Vi skal hjelpe kunden til å bli god.

Eksempel

- Tjenesteleverandørens ansvar for egne medarbeideres kompetanse
 - Utføre arbeidet iht. profesjonelle retningslinjer
 - Ha nok kunnskap om teori, metodikk, målingspraksis
 - Ha nok kunnskap om tilgjengelig metodikk og arbeidsmåter
 - Holde seg faglig oppdatert
 - Kjenne til den enkeltes kompetanse og sikre at de ikke arbeider utenfor sitt kompetanseområde
 - Arbeide innenfor rammene av anerkjent profesjonell etikk

Eksempel

- Informert samtykke
 - Defineres: «process of providing information regarding the assessment itself, purpose and its possible consequences, and obtaining consent from the assessment participant to participate in the assessment process”
- Tjenestetilbyder skal sikre at kunden er gitt informasjon, og har gitt videre informasjon, om hvorfor vurderingen gjennomføres, hvordan data vil håndteres, hvordan resultatene vil brukes, hvem som vil få se resultatene, og hvordan kandidat/deltager går frem for å gi et informert samtykke til dette.
- Tjenestetilbyder skal bidra til utvikling av hensiktsmessige dokumenter og prosedyrer for å innhente informert samtykke.
- Hvem som har ansvar for å innhente samtykke skal være klart.
- Tjenesteansvarlig skal sjekke at samtykke er innhentet.
- ... med mer!

Det behøver ikke være så komplisert, men det må være på plass.

Eksempel

- Datasikkerhet
 - Beskyttelse av metodikk
 - Beskyttelse av identitet
 - Følge lover og regler, og sedvane
 - Sikre at nødvendige samtykker er innhentet før data gis videre
 - Sikre mot uautorisert spredning
 - Beskyttelse av resultater og andre dokumenter
 - Sletting, anonymisering eller lagring av dokumenter og informasjon



Eksempel

- Metodekvalitet
 - Forskningsbasert, evidensbasert, våre systematiserte erfaringer, som gjort tilgjengelig gjennom publikasjoner, anerkjent teori, osv.
 - God kvalitet på teknisk dokumentasjon, sporbarhet
 - Hvordan, når og på hvem er data og normer innsamlet?
 - Bevis som støtter de foreslåtte bruksmåtene og som angir begrensninger for bruk: Implikasjoner av forskning, systematisert erfaring og andre funn.
 - Validitet: Støtte for de slutninger som trekkes på grunnlag av resultatene og begrensninger for deres anvendelse.
 - Reliabilitet
 - Rettferdighet, likestilling
 - Oppdatering

