

SVENSK STANDARD

SS-ISO 10667-2:2011



Fastställt/Approved: 2011-11-11

Publicerad/Published: 2012-02-24

Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: svenska/Swedish; engelska/English

ICS: 03.080.30

Bedömningstjänster i arbetslivet – Processer och metoder för bedömning av människor i arbetsrelaterade syften – Del 2: Krav på leverantörer (ISO 10667-2:2011, IDT)

Assessment service delivery – Procedures and methods to assess people in work and organizational settings – Part 2: Requirements for service providers (ISO 10667-2:2011, IDT)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-82087>

Standarder får världen att fungera

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.

Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på www.sis.se eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.



Standards make the world go round

SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.

Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit www.sis.se or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Den internationella standarden ISO 10667-2:2011 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella svenska/engelska versionen av ISO 10667-2.

The International Standard ISO 10667-2:2011 has the status of a Swedish Standard. This document contains the official Swedish/English version of ISO 10667-2.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Uppllysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna uppllysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén för Bedömningsmetoder i arbetslivet, SIS/TK 513.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

SS-ISO 10667-2:2011 (Sv)

Innehåll

	Sida
Förord	iii
0 Orientering	iv
0.1 Allmänt.....	iv
0.2 Hur ISO 10667 fungerar	iv
0.3 Tilltänkta användare av ISO 10667	v
0.4 Övriga intressenter	vi
0.5 Typer av bedömning som omfattas av ISO 10667	vi
0.6 Hur ISO 10667 är organiserad	vi
1 Omfattning	1
1 Termer och definitioner	2
2 Avtalsprocessen	6
2.1 Avtal	6
2.2 Leverantörens ansvar	6
2.3 Förhållandet mellan leverantör och uppdragsgivare	6
2.4 Försäkran om leverantörens kompetens.....	6
2.5 Konsekvensanalys.....	7
2.6 Kompletterande forskning.....	7
3 Processen inför bedömningen	7
3.1 Att fastställa bedömningsbehov.....	7
3.2 Bedömningsrekommendationer.....	8
3.3 Avtal om bedömningstjänster	8
4 Bedömningsgenomförande	9
4.1 Steg	9
4.2 Bedömningsgenomförande — planering	9
4.3 Bedömningsgenomförande — information till bedömningsdeltagarna.....	11
4.4 Bedömningsgenomförande — Att genomföra själva bedömningen.....	12
4.5 Bedömningsgenomförande — Tolkning och användning av resultaten.....	13
4.6 Bedömningstjänster — Att sammanställa och lämna rapporter	13
4.7 Bedömningsgenomförande — Återkoppling.....	14
4.8 Bedömningsgenomförande — Utvärdering	14
5 Utvärdering av bedömningen	14
Bilaga A (informativ) Bedömningsdeltagarnas rättigheter och skyldigheter – Riktlinjer och förväntningar	16
Bilaga B (informativ) Kompletterande information om teknisk dokumentation av bedömningsmetoder och processer	18
Bilaga C (informativ) Kompletterande information om analys och tolkning av resultaten	20
Bilaga D (informativ) Kompletterande information om rapportering	21
Litteraturlista	22

Förord

ISO (Internationella Standardiseringsorganisationen) är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemmar). Utarbetandet av internationella standarder sker normalt i ISOs tekniska kommittéer. Varje medlemsland som är intresserat av arbetet i en teknisk kommitté har rätt att bli medlem i den. Internationella organisationer, statliga såväl som icke-statliga, som samarbetar med ISO deltar också i arbetet. ISO har nära samarbete med International Electrotechnical Commission (IEC) i alla frågor rörande elektroteknisk standardisering.

Internationella standarder utarbetas i enlighet med ISO/IEC Directives, Part 2.

Huvuduppgiften för de tekniska kommittéerna är att utarbeta internationella standarder. Förslag till internationella standarder som godkänts av de tekniska kommittéerna sänds till medlemsländerna för röstning. För publicering av en internationell standard krävs att minst 75 % av de röstande medlemsländerna godkänner förslaget.

Det bör uppmärksammas att vissa beståndsdelar i denna internationella standard möjligen kan vara föremål för patenträtter. ISO ska inte hållas ansvarig för att identifiera någon eller alla sådana patenträtter.

ISO 10667-2 har utarbetats av tekniska kommittén ISO/TC 230, *projektkommittén för psykologisk bedömning*.

ISO 10667 består av följande delar, samlade under huvudtiteln *Bedömningstjänster — processer och metoder för bedömning av människor i arbetsrelaterade syften*:

— *Del 1: Krav på uppdragsgivaren*

— *Del 2: Krav på leverantörer*

Svensk ANM: Den svenska kommittén SIS/TK 513 Bedömningstjänster i arbetslivet, ansvarade för Sveriges medverkan i utarbetandet av ISO 10667 samt för den svenska översättningen. Följande organisationer deltog i kommittén då standarden fastställdes: AB Terminalen, Assessio International AB, Alumni AB, Cut-E Sverige AB, Ericsson, Göteborgs stad, Huddinge kommun, PDI Scandinavia AB, Sandahl Partners, SHL, Skanska Sverige AB, Socialstyrelsen, Stockholms Universitet, Stiftelsen för Tillämpad Psykologi/Sveriges Psykolog förbund, Sveriges Exportråd, Uppsala Universitet.

SS-ISO 10667-2:2011 (Sv)

0 Orientering

0.1 Allmänt

ISO 10667 ger ett evidensbaserat och mätbart perspektiv på bedömningstjänster som kan tillämpas över hela världen. Den gör att organisationer på ett effektivare sätt kan bedöma personer, fatta bättre anställningsbeslut samt förbättra förutsättningarna för sina anställda. Dessa riktlinjer underlättar tillhandahållandet av standardiserade, adekvata och rättvisa bedömningstjänster till bedömningsdeltagarna och gör att myndigheter och samhället i stort får större förtroende för bedömningsprocesserna.

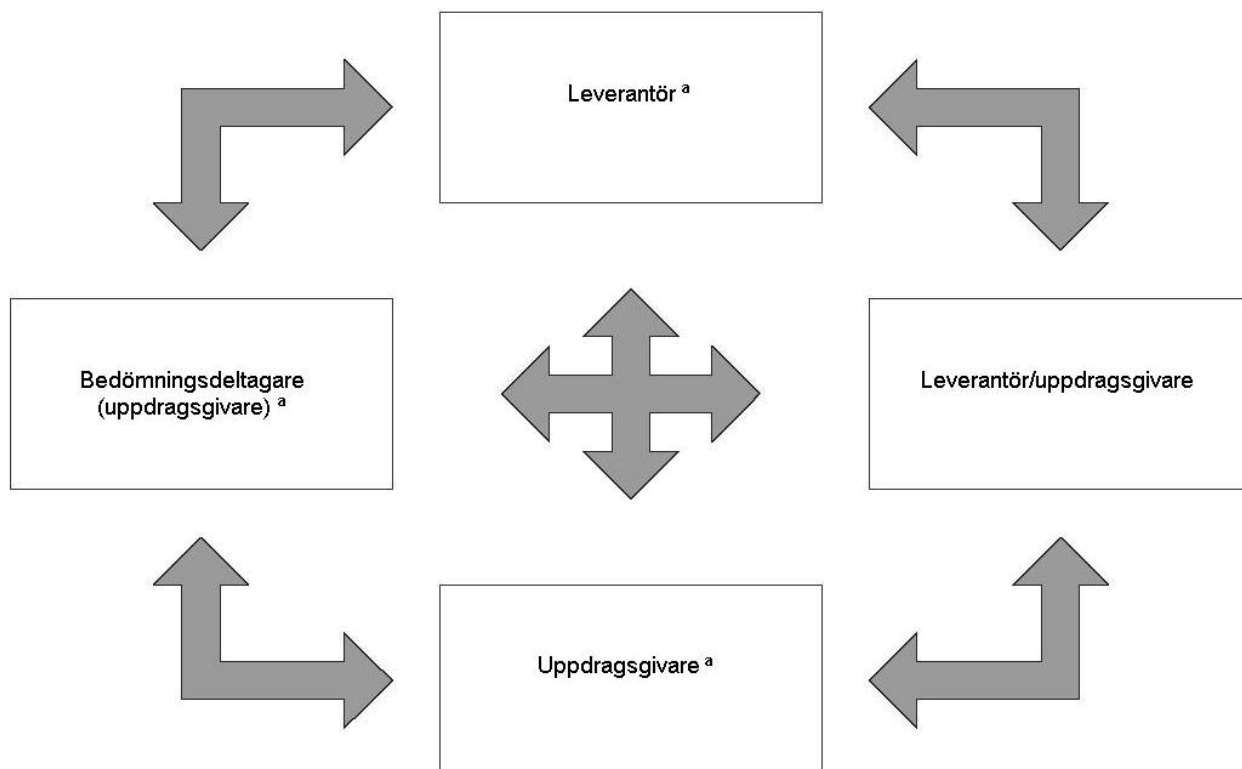
ISO 10667 tillhandahåller klara och tydliga riktlinjer för bedömningsleverantörer och deras uppdragsgivare för att alla intressenter ska kunna inse fördelarna med god bedömningspraxis. Detta åstadkoms genom att man:

- fastställer vedertagen praxis för bedömningsprocesser och metoder;
- garanterar en likvärdig tillämpning av bedömningsprocesserna;
- skapar möjligheter till adekvat kvalitetsutvärdering av bedömningstjänsterna.

Användare av ISO 10667 kommer troligtvis att ha mycket varierande nivåer ifråga om kompetens, förståelse och kännedom beträffande de koncept som ingår i framtagningen av standardiserade processer och metoder för bedömning av individer, grupper och organisationer på arbetsmarknaden. I syfte att underlätta användningen för människor med olika bakgrund och för att ge kännedom om bakgrunden till ISO 10667, innehåller denna inledning därför viktig information om avsikten bakom och utformningen av ISO 10667.

0.2 Hur ISO 10667 fungerar

ISO 10667 behandlar bedömningar på individ-, grupp- och organisationsnivå och syftar till att främja bästa praxis samt uppmuntra till tydlig dokumentation av arbetsrelationen mellan uppdragsgivare och leverantörer. Den fungerar som praktisk riktlinje för de uppdragsgivare och leverantörer som är engagerade i bedömningsprocessen och beskriver deras respektive åtaganden och ansvarsområden före, under och efter bedömningsprocessen. Den innehåller också riktlinjer beträffande de rättigheter och skyldigheter som gäller för bedömningsdeltagarna samt övriga inom bedömningsprocessen, däribland mottagare av bedömningsresultaten. Figur 1 ger en översikt över det tänkbara samspelet mellan de olika parterna i bedömningsprocessen.



ANM. Olika parter i bedömningsprocessen har olika roller och samverkar hela tiden med varandra. En part kan dessutom ha flera olika roller. Både en deltagare och en leverantör kan t.ex. också vara uppdragsgivare. När det gäller karriärvägledning kan en deltagare köpa tjänsterna och på så sätt också vara en uppdragsgivare. På samma sätt kan en personaladministrativ grupp tillhandahålla tjänster till organisationen samtidigt som man utnyttjar tjänster från externa leverantörer.

^a Se avsnitt 2 för definition av olika roller.

Figur 1 — Roller i bedömningsprocessen

0.3 Tilltänkta användare av ISO 10667

ISO 10667 är avsedd för uppdragsgivare och leverantörer vars arbetsprocesser följer på varandra såväl som äger rum parallellt och vilka vill kunna garantera att bedömningstjänsterna genomförs så effektivt som möjligt. ISO 10667-1 anger kraven på uppdragsgivaren. Den här delen av ISO 10667 fastställer kraven på leverantören. Uppdragsgivare bör känna till och följa ISO 10667-1 vid upphandling av bedömningstjänster och bl.a. uppge alla sina bedömningsbehov, samt tillämpa kraven i standarden. Om en leverantör emellertid vet att en presumtiv uppdragsgivare inte känner till eller inte använder sig av ISO 10667, bör leverantören upplysa uppdragsgivaren om dessa vedertagna principer samt uppmuntra honom/henne till att följa ISO 10667-1 när det gäller bedömningsprocessen i sin helhet.

Leverantörer är de aktörer som tillhandahåller bedömningstjänster i arbets- och organisationsmiljö, antingen som anställda hos en kund eller som externa leverantörer. Uppdragsgivare är personer som köper bedömningstjänster för egen del eller organisationer som köper bedömning av enstaka personer eller grupper inom organisationen, eller av organisationen som helhet.

ISO 10667 syftar till att främja god praxis och uppmuntra till tydlig dokumentation av arbetsrelationen mellan uppdragsgivare och leverantörer. I båda delarna av ISO 10667 informerar Bilaga A om bedömningsdeltagarnas rättigheter och skyldigheter i en bedömningsprocess.

SS-ISO 10667-2:2011 (Sv)

0.4 Övriga intressenter

Förutom leverantörer, uppdragsgivare och bedömningsdeltagare kan kategorin intressenter omfatta följande:

- a) Slut användare inom organisationen som använder sig av information från bedömningar och som fattar strategiska och/eller verksamhetsrelaterade beslut, t.ex. rekryterande chefer i samband med urvalsbedömning, personalchefer i samband med successionsplanering eller kompetenshantering inom organisationen eller verkställande ledning i samband med sammanslagningar eller förvärv.
- b) Externa mellanhänder eller indirekta användare vilket innefattar men inte är begränsat till:
 1. utvecklare och distributörer av bedömningsprocedurer;
 2. rekryterare, instruktörer och omplaceringsrådgivare;
 3. organisationer som utövar bedömning i samband med licensiering eller certifiering av personer;
 4. bedömare av yrkesutbildningar och andra utbildningar och program;
 5. beslutsfattare, t.ex. personalchefer med ansvar för organisationens bedömningspolicy, fackföreningar som sysslar med bedömningsprinciper och processer, externa beslutsfattare, t.ex. arbetsmarknadsorgan, myndigheter och övriga som använder sig av bedömningsresultat.

0.5 Typer av bedömning som omfattas av ISO 10667

ISO 10667 omfattar processer och metoder för följande typer av bedömning:

- a) Individuell bedömning som t.ex. intervjuer, karriärvägledning, handledning av högre chefer, personlig utveckling, urval, successionsplanering.
- b) Bedömning på gruppnivå, t.ex. för att förbättra gruppkänslan samt prestationsbedömning som syftar till att förbättra gruppens prestation i sin helhet.
- c) Bedömning på organisationsnivå, bl.a. medarbetarenkäter (uppgifter på organisationsnivå) kulturförändringar p.g.a. sammanslagning eller förvärv, anställdas engagemangsnivå inom organisationens olika affärsenheter.

ISO 10667 omfattar bedömningstjänster under hela anställningscykeln.

Aspekter på anställningscykeln kan beskrivas utifrån:

- rekrytering och urval;
- karriär-/yrkesvägledning;
- karriäromställning och återgång till arbetslivet;
- personlig utveckling och handledning;
- befordran och successionsplanering;
- omplacering och planering inför pension.

0.6 Hur ISO 10667 är organiserad

För att skapa en effektiv standard som kan användas av såväl uppdragsgivare som leverantör har bedömningsprocessen delats upp i fyra steg:

- avtalsprocessen;
- processen inför bedömningen;
- bedömningsgenomförandet;
- utvärdering av bedömningen.

ISO 10667-1 tar upp de krav som gäller för en uppdragsgivare som konstaterar att det föreligger behov av en eller flera bedömningar inom anställningscykeln och som sedan vidtar åtgärder för att anskaffa sådana tjänster från en leverantör. Den här delen av ISO 10667 tar upp de krav som gäller för en leverantör från vilken en uppdragsgivare begär rekommendationer om vilken bedömning som tillgodoser behovet och vilken därefter tillhandahåller bedömningstjänster till uppdragsgivaren efter att ha valts ut på grundval av dessa rekommendationer.

De båda delarna av ISO 10667 tar upp respektive bedömningssteg som separata avsnitt (avsnitt 3, 4, 5, och 6) enligt följande:

- a) Avtalsprocessen (avsnitt 3) beskriver ömsesidiga ansvarsområden och skyldigheter för uppdragsgivaren och leverantören, liksom formen för deras avtal samt en beskrivning av vad som måste ingå i detta.
- b) Processen inför bedömningen (avsnitt 4) tar upp:
 - 1) hur man fastställer de behov som ska bedömas samt hur man väljer kriterier för utvärdering av framgång med en tydlig bild av den förväntade nyttan;
 - 2) hur man tar reda på om det föreligger motstridiga intressen som behöver balanseras;
 - 3) behovet av en tydlig och logisk grund för bedömningen och av att dokumentera avtalet mellan uppdragsgivare och leverantör, i förekommande fall genom en skriftlig arbetsbeskrivning eller ett avtal.
- c) Bedömningsgenomförande (avsnitt 5) tar upp samtliga steg i förberedelsen och genomförandet av bedömningen.
- d) Utvärdering av bedömningen (avsnitt 6) tar upp granskningen av bedömningsprocessen i syfte att fastställa huruvida bedömningens resultat, konsekvenser och nytta överensstämmer med bedömningsbehovet, huruvida målen uppnåddes och vilka förändringar i bedömningsprocessen som bör göras med tanke på uppdragsgivarens framtida användning.

SS-ISO 10667-2:2011 (Sv)

Bedömningstjänster i arbetslivet — Processer och metoder för bedömning av människor i arbetsrelaterade syften

Del 2:

Krav på leverantörer

1 Omfattning

Denna del av ISO 10667 fastställer krav och riktlinjer för leverantören när denne i samarbete med en uppdragsgivare ska genomföra en bedömning av en individ, en grupp eller en organisation i ett arbetsrelaterat syfte och för att dessa bedömningstjänster ska levereras med hög kvalitet.

Denna del av ISO 10667 tar upp krav på leverantören med avseende på bl.a. följande:

- a) val, integrering, tillämpning och utvärdering av bedömningsprocesser och metoder i samband med rekommendationer till en uppdragsgivare som har bedömningsbehov, när sådana bedömningar tillhandahålls och genomförs och i samband med att man hjälper uppdragsgivaren att kommunicera med bedömningsdeltagare och andra;
- b) tolkningen av bedömningsresultaten och efterföljande rapporter;
- c) hantering och lagring av bedömningsdeltagarnas personuppgifter samt bedömningsdata;
- d) erforderlig kompetens och professionalism hos leverantör och andra som arbetar åt denne och som medverkar i bedömningsprocessen;
- e) organisationsrelaterade beslut, t.ex. utbildning, grupputvecklingsinsatser samt kartläggning av organisationens kultur och klimat.

Denna del av ISO 10667 innehåller också riktlinjer för leverantören när det gäller leverans och användning av bedömningsmetoder och processer som kan genomföras för en eller fler av följande arbetsrelaterade syften som är formulerade av eller som påverkar enstaka personer, grupper eller organisationer. Detta kan gälla men är inte begränsat till:

- anställningsrelaterade beslut, t.ex. rekrytering, urval, utveckling, utvärdering, befordran, successionsplanering och omplacering;
- karriärrelaterade beslut, t.ex. rekrytering, handledning, yrkesmässig rehabilitering samt omplaceringsvägledning;
- grupprelaterade beslut, t.ex. utbildningsinitiativ, grupputvecklingsinsatser, osv.;
- organisatoriska beslut, t.ex. omstrukturering, klimat- och kulturrelaterade initiativ, sammanslagningar och förvärv, osv.

ISO 10667 innehåller inga yrkesrelaterade tekniska standarder. Kvalitetssäkring av rutiner och metoder bör emellertid övervägas i förhållande till syftet med bedömningen, betydelsen av de mått som används, deras validitet, reliabilitet, rättvisa, standardisering och eventuella frågor som sammanhänger med bedömningsdeltagarens särskilda behov samt övriga faktorer som påverkar hur praktisk, godtagbar och funktionell bedömningen kan anses vara.