



ISO/FDIS 10667-1 og 10667-2
"Assessment service delivery
– Procedures and methods to assess people
in work and organizational settings" -

Betydningen for testbrugervirksomheder

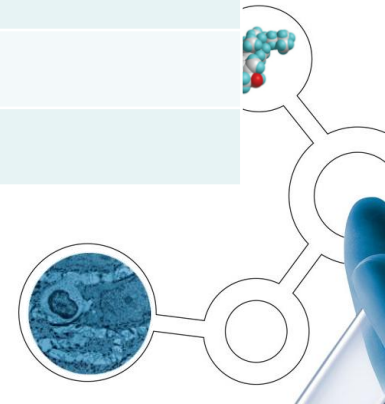




Thomas Clement Christensen

- Bestyrelsesmedlem i Videnscenter for Professionel Personvurdering (2009-).
- Cand. Psych., Københavns Universitet, speciale i kompetencebaseret personvurdering (2000).

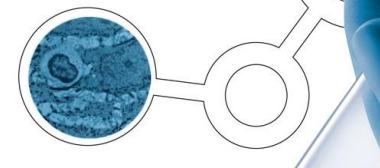
Erhvervserfaring:	
LEO Pharma	HR Business Partner, Global S&M
CfL Center for Ledelse	Virksomhedsrådgiver
Deloitte	Rekrutteringschef
WDH (Oticon koncernen)	Area Sales Manager Asia-Pacific
SHL Singapore og Indien	Associated Consultant
SHL Danmark	Senior HR Consultant
Acceptfinans / GE Capital Bank	HR Consultant





Agenda

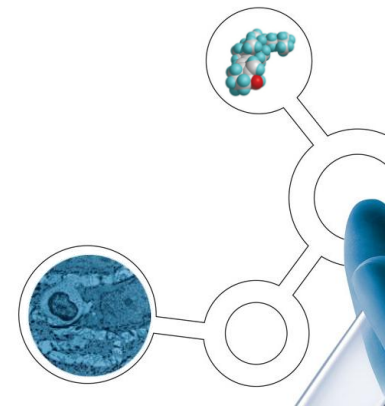
Indhold	Slide
Baggrunden for ISO standarden	4
ISO-Standardens formål, omfang og afgrænsning	6
Interessenter i assessment	7
Krav og retningslinjer	8
- Standardens 4 delområder	10
- Standardens 4 annekser	11
- Tolkning i relation til testbrugervirksomheder	12
Bilag 1, Oversættelse af ISO standarden	19
Bilag 2, Oversigt over VPPs retningslinjer	35





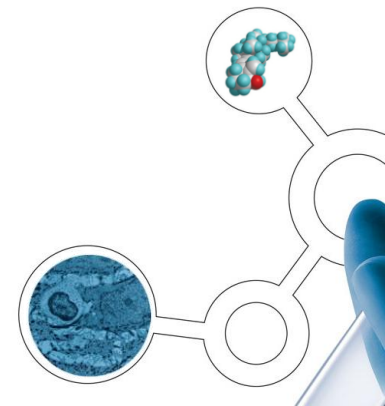
Baggrunden for ISO standarden

- Standarden beskriver best practice inden for området "Assessment".
- Den er udarbejdet af eksperter inden for området fra forskellige dele af verden.
- Fra Danmark deltog repræsentanter fra DS, DPF og VPP.
- Standarden indeholder det, som man har kunnet nå til enighed om.
- Standarden vil kunne bruges enten som retningslinjer eller som grundlag for en certificering (hvis en certificeringsvirksomhed beslutter sig for at tilbyde en sådan ordning).



Baggrunden for ISO standarden, fortsat.

- Når standarden er etableret, kan den købes hos de nationale standardiseringsvirksomheder, dvs. Dansk Standard her i DK.
- Standarden forventes endeligt etableret i løbet af efteråret.
- VPP vil i løbet af efteråret påbegynde diskussionen af, hvordan foreningens retningslinjer og ISO standarden bør stå i forhold til hinanden.



ISO-standardens formål, omfang og afgrænsning

Formål:

- At etablere klare og præcise retningslinjer for serviceudbydere (del 2) og klienter (del 1).
- At øge udbyttet af assessment gennem god praksis.

Def. Assessment:

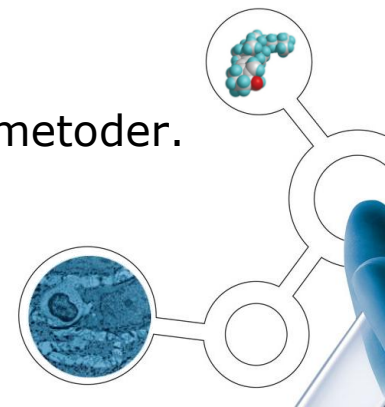
- Systematisk metode og procedure til vurdering af arbejdsrelateret viden, færdigheder, evner eller andre karakteristika samt vurdering af performance.

Omfang:

- Assessment af individer, grupper og organisationer.
- Beskrivelse af god praksis inden for assessment.

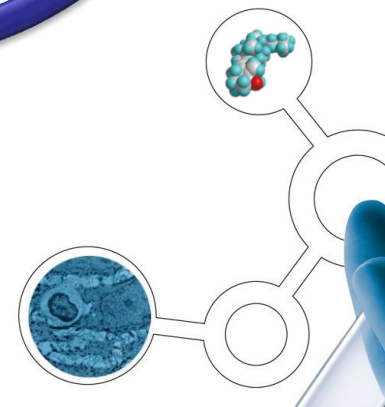
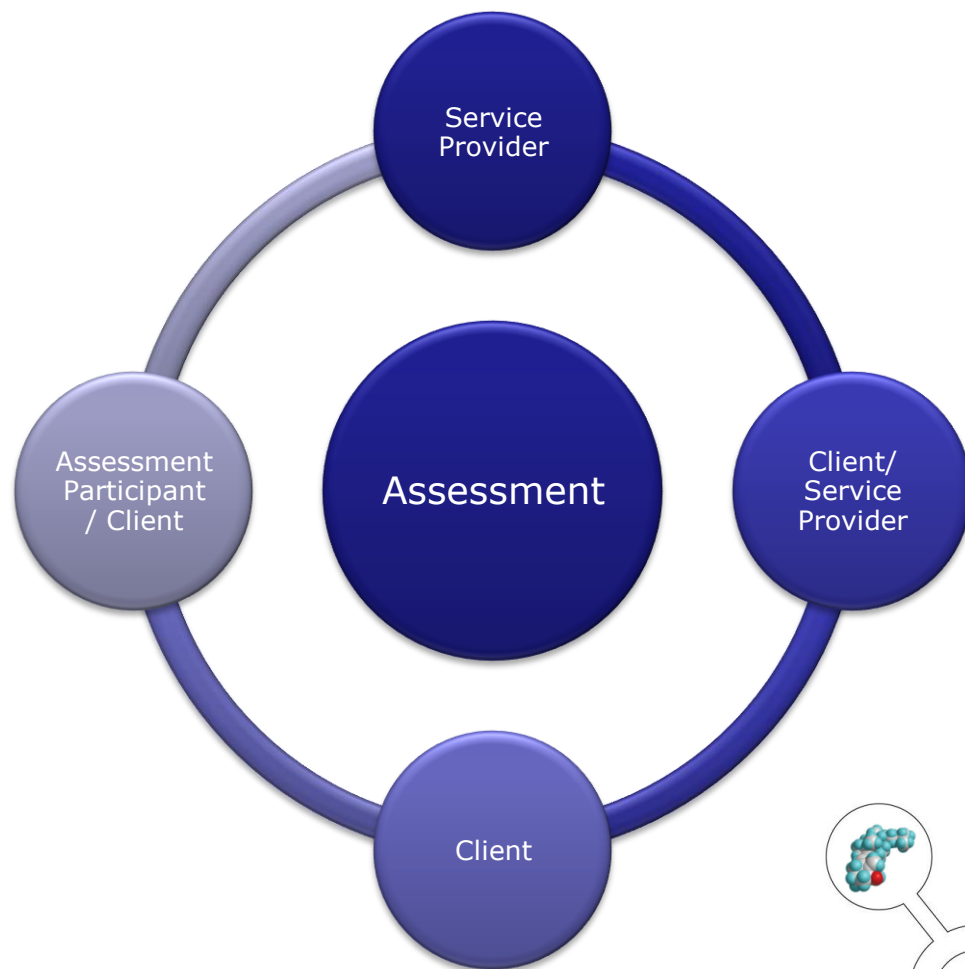
Afgrænsning:

- Dækker ikke tekniske professionelle standarder for assessment-metoder.
- Dækker ikke specifikke krav til assessorer.

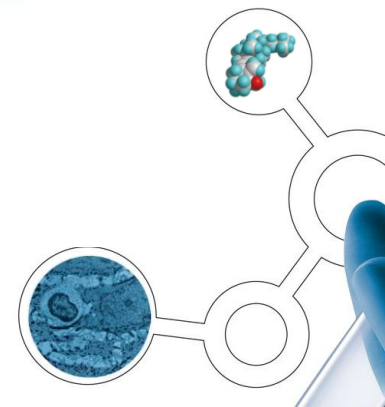


Interessenter i assessment

- **Service providers** er dem, der leverer assessment ydelser (både interne medarbejdere og eksterne konsulenter).
- **Clients** er personer eller organisationer, der som efterspørger assessment ydelser.
- **Assessment Participants** er både dem, der bliver vurderet og dem, der afgiver informationer om andre.



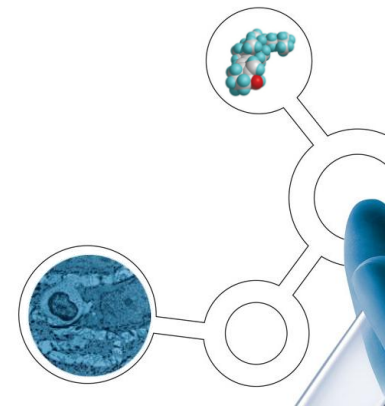
Krav og retningslinjer i standarden





Standardens indhold

- I det følgende foretages en samlet tolkning af betydningen af standardens to dele i relation til testbrugervirksomheders rolle.
- Bemærk at tolkningen ikke er verificeret og ikke er en officiel tolkning. En eventuel certificeringsordning vil derfor kunne afvige fra punkterne i denne tolkning.



Standardens fire delområder

1. Aftaleforhold mellem klient og serviceudbyder (Klausul 4)

For ethvert assessment skal der foreligge en klar skriftlig aftale. Derudover er der en række krav til samarbejdet.

2. Før assessment (Klausul 5):

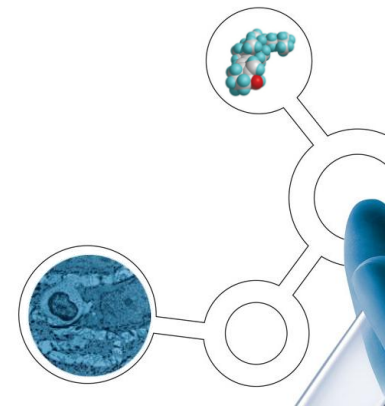
Behovsafklaring, identificering af successkriterier, forventningsafstemning, opmærksomhed på interessekonflikter, formål med assessment samt dokumentering af aftale mellem klient og serviceudbyder.

3. Levering af assessment (Klausul 6)

Forberedelse og gennemførelse af assessment. Standardens tyngde ligger her.

4. Post-assessment (Klausul 7)

Evaluerer af værdien af assessment-ydelsen, behovsopfyldelse / målopnåelse samt eventuelle ændringer i relation til fremtidig assessment.





Standardens 4 annekser

Til standarden knytter der sig 4 annekser. Disse er informative og dermed ikke krav og ikke en del af selve standarden.

Annex A:

Rights and responsibilities of assessment participants: Guidelines and expectations.

Annex B:

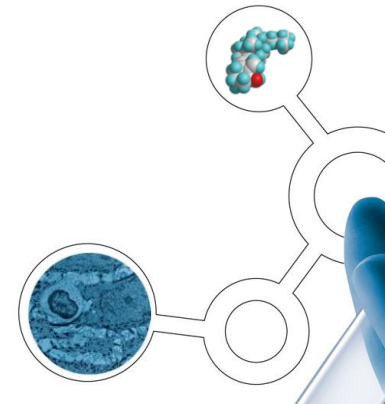
Supplemental information on technical documentation of assessment methods and procedures.

Annex C:

Supplemental information on analysis and interpretation of results.

Annex D:

Supplemental information on reporting.





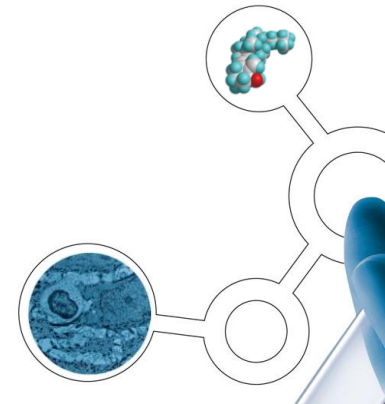
Tolkning i relation til testbrugervirkosomheder
- når man agerer serviceudbyder og klient på én gang.

Standardens opbygning

1. Aftaleforhold
2. Før assessment
3. Levering af assessment
4. Post-assessment

Indholdsmæssig tolkning

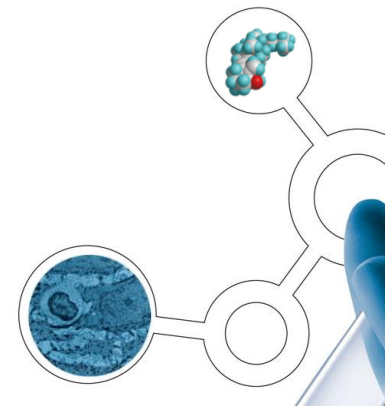
- I. Dokumentation
- II. Proces
- III. Metode
- IV. Evaluering





I. Dokumentationskrav

- For ethvert assessment skal der foreligge en **klar skriftlig aftale**.
- **Assessmentbehovet** skal være dokumenteret, herunder formål, omfang samt relevante demografiske og biografiske baggrundsdata for eventuelle assessment-deltagere.
- **Dokumentation af assessment processen og eventuelle kriterier**, der skal benyttes.
- Dokumentation for **metodernes evidens**. Retfærdiggørelse af den tekniske kvalitet og brug af hver enkelt assessment-metode (se annex B).

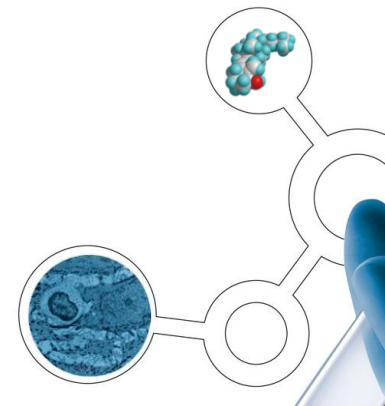




II. Proceskrav

Behandling af assessment-deltagere samt databehandling:

- En **risikovurdering i relation til f.eks. lovgivningsmæssige spørgsmål** samt beskyttelse af ophavsrettigheder.
- Sikre sig **at assessmentdeltagere har afgivet samtykke** på baggrund af en klar forventningsafstemning og sikre, at der er et dokument samt procedure til at understøtte dette.
- Sikre **at assessment deltagernes rettigheder er set og respekteret**, at behandlingen er konsistent og at der er taget højde for klagemuligheder (se annex A).
- Sikre **korrekt databehandling og dataopbevaring**.
- Sikre sig at assessment-informationer behandles med **passende fortrolighed**.

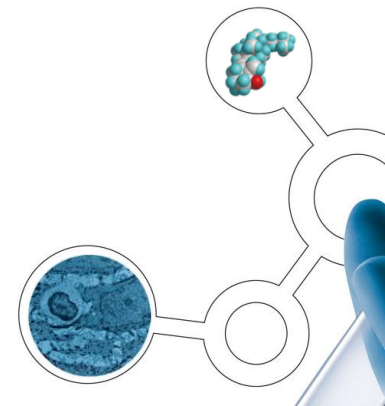




II. Proceskrav

Behandling af assessment-deltagere samt databehandling, fortsat:

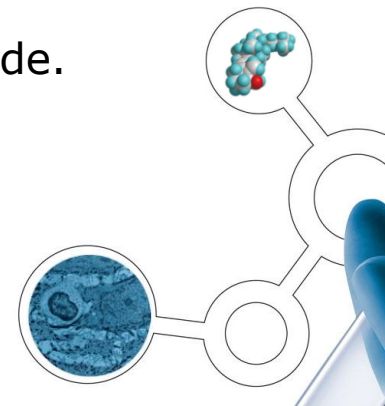
- Sikre at der er **taget stilling til, hvorvidt assessment-deltagerne får feedback** og i hvilket omfang (under hensyn til lovgivning, professionelle standarder, kultur og organisatoriske skikke).
- Sikre **at assessment-deltagere har mulighed for at forberede sig** til assessment.
- **Informere assessment-deltagerne** om ovenstående procedurer.
- Tjekke om assessment-deltagerne har fået den fornødne information.





III. Metodekrav

- Efterleve best practices og relevante professionelle standarder samt lovgivning.
- Ved valg af metode skal der tages stilling til, hvordan resultaterne vil blive anvendt som svar på assessmentbehovet.
- Sikre at assessorere og andre er kompetente til at håndtere de forskellige dele af assessmentprocessen
- Sikre at medarbejdere følger de fastlagte procedure.
- Hvis et assessment ikke er adækvat ift. at dække det oprindelige behov, så skal der gøres opmærksomt derpå.
- Sikre at passende forhold for assessment administration er tilstede.





IV. Evalueringskrav

Krav til rapportering

- Sørge for at rapporteringer (mundtlige som skriftlige) er konsistente og i passende omfang beskriver scorer, fortolkninger og resultater. Konklusioner skal være underbygget af data (se også annex D).
- Rapporteringer skal afleveres som aftalt med klienten og assessment-deltagerne skal informeres om, hvem der for disse rapporteringer.

Krav til evaluering:

- a) Hvorvidt assessmentet forløb planmæssigt
- b) Om dataindsamling, -bearbejdning, og -opbevaring skete i overensstemmelse med det aftalte og krævede.
- c) Om der viste sig muligheder for at forbedre assessmentet i fremtiden.
- d) Hvordan assessment data bedst kan anvendes og hvilken vægt det kan tillægges.



Spørgsmål eller lyst til deltagelse i VPPs videre arbejde?



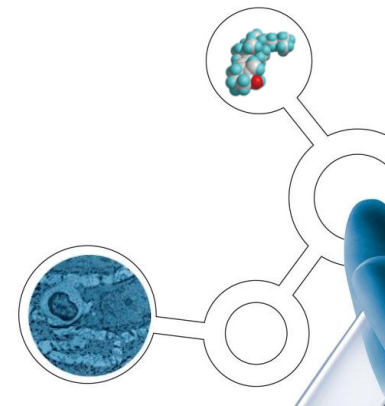
Videnscenter for Professionel Personvurdering
www: vpp.nu

Thomas Clement Christensen,
HR Business Partner, LEO Pharma
Tlf.: +45 72 26 20 48,
E-mail: thomas.clement-christensen@leo-pharma.com



Bilag 1, Oversættelse af ISO standarden

- Simpel oversættelse/tolkning af hovedindholdet i hver af de to dele af ISO standarden, der følger standardens opbygning:
 1. Aftaleforhold
 2. Før assessment
 3. Levering af assessment
 4. Post-assessment
- Bemærk at oversættelsen/tolkningen ikke er verificeret og ikke er en officiel tolkning / oversættelse. En eventuel certificeringsordning vil derfor kunne afvige fra punkterne i denne oversættelse/tolkning.



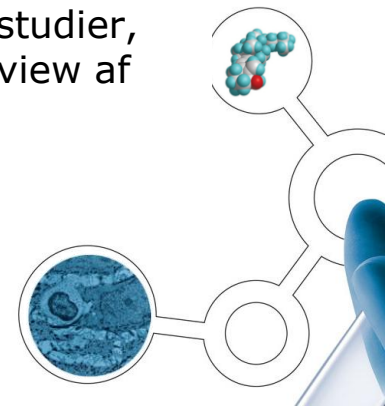
1. Aftaleforhold – krav til klienten

Klienten skal:

- a) Kommunikere sine assessment behov.
- b) Udvælge en kompetent serviceudbyder.
- c) Efterspørge informationer om metodernes evidens.
- d) Overholde aftalen samt regler for databehandling og dataopbevaring.
- e) Tage ansvar for eventuelle juridiske forhold gældende for assessment.
- f) Efterleve best practices og relevante professionelle standarder.
- g) Sikre sig at assessmentdeltagere har afgivet samtykke på baggrund af en klar forventningsafstemning.
- h) Sikre sig at assessment-informationer behandles med passende fortrolighed.

Samt:

- Forsøge at forudse forventede resultater samt implikationer.
- Sikre at egne folk, der deltager som administratorer eller assessorer har den nødvendige kompetence.
- Overveje hvorvidt det pågældende assessment kunne bruges til validitetsstudier, normopdateringer eller lignende og derfor indgå i et samarbejde om et review af assessmenttydelsen.



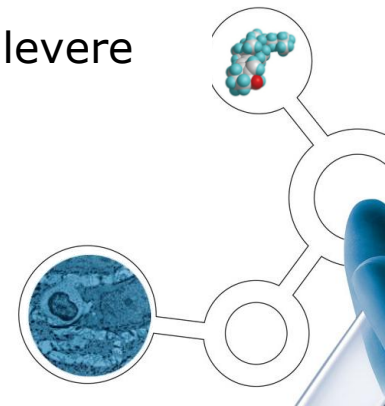
1. Aftaleforhold – krav til serviceudbyder

Serviceudbyder skal:

- a) Samarbejde med klienten om udarbejdelsen af et skriftligt dokument af aftalen.
- b) Give klienten informationer om professionelle standarder og lovgivningsmæssige krav i forbindelse med assessments.
- c) Overholde professionelle og lovgivningsmæssige standarder.
- d) Lave en plan for, hvordan fortrolige informationer beskyttes undervejs i assessment processen.
- e) Give fuldstændig og præcision dokumentation af assessment processen i overensstemmelse med aftalen med klienten.

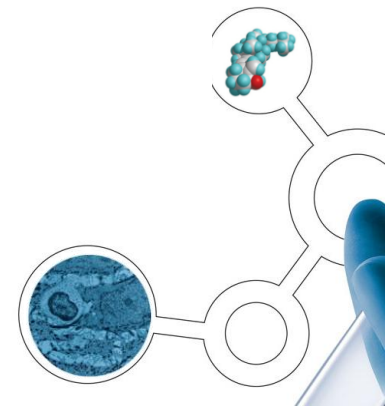
Samt:

- Oplyse klienten om, at klienten selv er ansvarlig for overholdelse af ISO 10667-1.
- Sikre, at alle medarbejdere i et assesment er kompetente til at levere ydelserne.



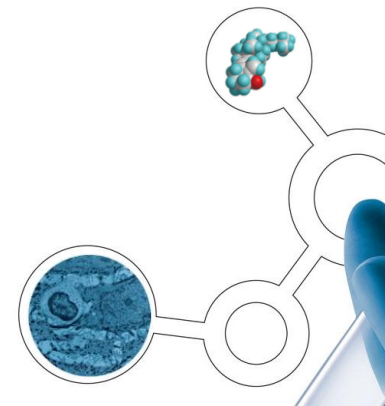
2. Før assessment – krav til klienten

- Klienten skal diskutere og beskrive sit assessment behov over for serviceudbyderen, herunder formål, omfang samt relevante demografiske og biografiske baggrundsdata for eventuelle assessment-deltagere.
- Ved øget kompleksitet eller ved uklarheder omkring behovet kan der være behov for særlige behovsanalyse, jobanalyse eller udarbejdelse af kompetencemodel.
- Klienten er den, der har ansvaret for at beslutte hvilke af serviceudbyderens anbefalinger, der følges.
- Klienten skal nå til enighed med serviceudbyderen om specifikation af den konkrete ydelse (se 5.3).



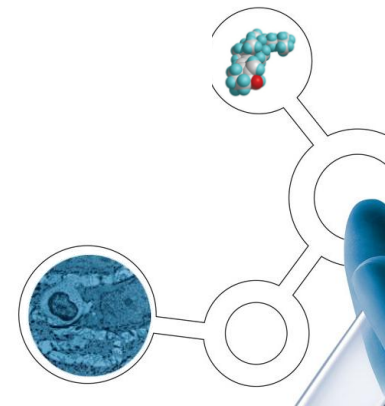
2. Før assessment – krav til serviceudbyder

- Serviceudbyderen skal hjælpe klienten til at beskrive sit assessment behov over for serviceudbyderen, herunder formål, omfang samt relevante demografiske og biografiske baggrundsdata for eventuelle assessment deltagere.
- Hvis et assessment ikke er adækvat ift. at dække klientens behov, så skal serviceudbyderen gøre opmærksom derpå.
- Det er serviceudbyderens ansvar at dokumentere de afdækkede behov samt formålet med assessment og eventuelle kriterier, der skal benyttes.
- Serviceudbyderen skal foreslå den ydelse, der bedst dækker klientens behov og skal sikre sig at ydelsen er passende.



2. Før assessment – krav til serviceudbyder, fortsat

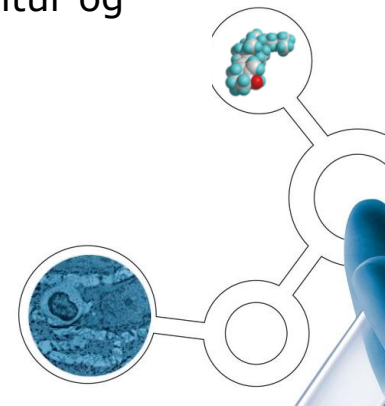
- Anbefalingen af ydelsen skal i passende omfang omhandle:
 - a) Retfærdiggørelse af den tekniske kvalitet og brug af hver enkelt assessment-metode (se annex B).
 - b) Beskrivelse af, hvordan resultaterne vil blive anvendt som svar på klientens behov.
 - c) En risikovurdering i relation til f.eks. lovgivningsmæssige spørgsmål samt beskyttelse af ophavsrettigheder.
- Serviceudbyderen skal nå til enighed med klienten om specifikation af den konkrete ydelse (se 5.3).



3. Levering af assessment – krav til klienten

Klienten skal:

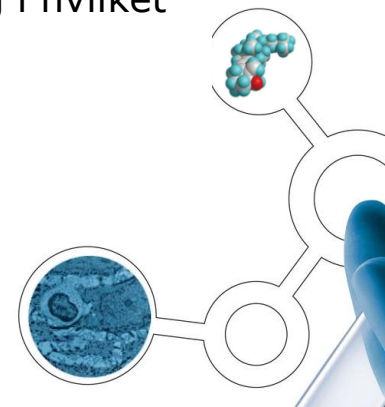
- Opnå enighed med serviceudbyderen om en plan for ydelsen (herunder målgruppe, ressourcer, kompetencer, ansvarsfordeling, procesbeskrivelser, ligebehandling samt assessment metoder og procedurer).
- Sikre at alle materialer og data under egen kontrol opbevares sikkert.
- Sikre at assessment deltagernes rettigheder er set og respekteret, at behandlingen er konsistent og at der er taget højde for klagemuligheder (se annex A)
- Sikre, at persondata behandles korrekt, at fortrolighedsniveauet er beskrevet og samtykker indhentet.
- Sikre at der er taget stilling til, hvorvidt assessment-deltagerne får feedback og i hvilket omfang (under hensyn til lovgivning, professionelle standarder, kultur og organisatoriske skikke).



3. Levering af assessment – krav til serviceudbyderen

Serviceudbyderen skal:

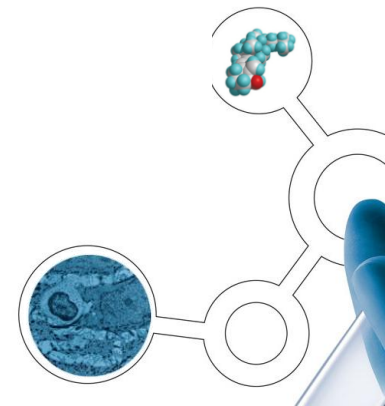
- Udarbejde en plan for ydelsen (herunder målgruppe, ressourcer, kompetencer, ansvarsfordeling, procesbeskrivelser, ligebehandling samt assessment metoder og procedurer).
- Sikre at alle materialer og data under egen kontrol opbevares sikkert.
- For de dele af processen, hvor denne er ansvarlig, sikre at assessment deltagernes rettigheder er set og respekteret, at behandlingen er konsistent og at der er taget højde for klagemuligheder (se annex A)
- Sikre, at persondata behandles korrekt, at fortrolighedsniveauet er beskrevet og samtykker indhentet.
- At der er taget stilling til, hvorvidt assessment-deltagerne får feedback og i hvilket omfang (under hensyn til lovgivning, professionelle standarder, kultur og organisatoriske skikke).



3. Levering af assessment – krav til klienten, fortsat

Klienten skal:

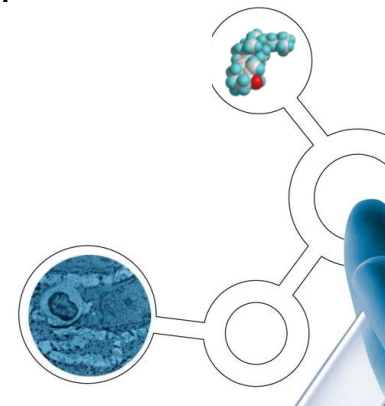
- **Informere assessment-deltagerne** om emner såsom årsag til involvering, hvordan data og resultater vil blive brugt, processen, dataopbevaring, hvor man som deltager kan få hjælp til spørgsmål og særlige behov, hvor man kan klage samt andre rettigheder og pligter.
- **Hjælpe til, at der udarbejdes et dokument og procedure til indhentelse af informeret samtykke** i et omfang, der tilsvare assessmentets omfang og art. Det skal specificeres heri, hvem der har ansvaret for at indhente samtykke.
- Sikre at assessment-deltagere og assessorer om behandlingen af anonymitet og fortrolighed.



3. Levering af assessment – krav til serviceudbyder, fortsat

Serviceudbyderen skal:

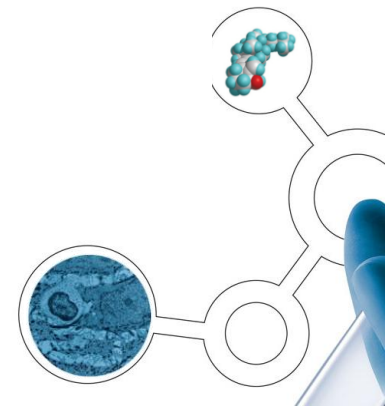
- Give informationer to relevante parter som aftalt og tjekke med klienten om assessment-deltagerne har fået den fornødne information.
- *Sikre at assessment-deltagere har mulighed for at forberede sig til assessment.*
- Hjælpe til, at der udarbejdes et dokument og procedure til indhentelse af informeret samtykke i et omfang, der tilsvare assessmentets omfang og art. Det skal specificeres heri, hvem der har ansvaret for at indhente samtykke.
- Sikre at assessment-deltagere og assessorer om behandlingen af anonymitet og fortrolighed.



3. Levering af assessment – krav til klienten, fortsat

Klienten skal:

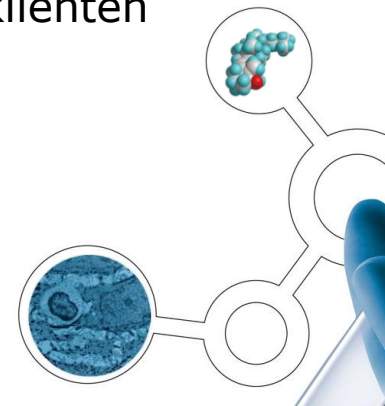
- Sikre at egne assessment administratorer har nødvendige kompetencer.
- Sikre at passende forhold for assessment administration er tilstede.
- Sikre at egne medarbejdere, der samarbejder med serviceudbyderen, følger de fastlagte procedure.
- Sikre at egne assessorer har de fornødne kompetencer som anbefalet af serviceudbyderen.



3. Levering af assessment – krav til serviceudbyderen, fortsat

Serviceudbyderen skal:

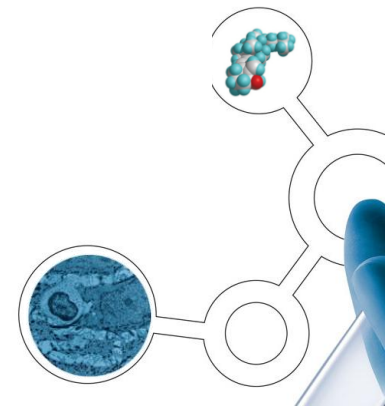
- Sikre at egne assessment administratorer har nødvendige kompetencer.
- *Beskrive hvordan assessment metoder skal administreres.*
- Sikre at passende forhold for assessment administration er tilstede.
- Beskrive, hvordan assessment administratorer evt. bør tjekke deltageres identitet og håndtere eventuelle spørgsmål og at der er styr på alle materialer efter endt assessment.
- Sikre at alle assessorer er kompetente og handler i overensstemmelse med de relevante procedurer (6.5, hvor det tilsvarende krav til klienten er beskrevet i 6.4).



3. Levering af assessment – krav til klienten, fortsat

Klienten skal:

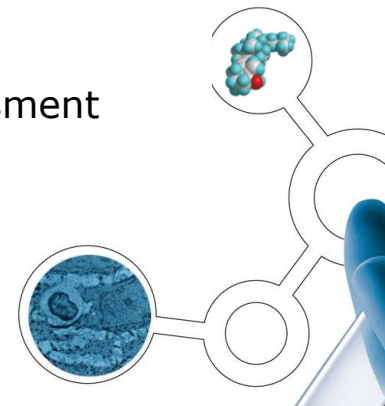
- Når der er behov for det, søge råd fra serviceudbyderen om, hvordan resultater skal fortolkes og bruges.
- Tage ansvar for alle beslutninger relateret til assessmentresultater.
- Sammen med serviceudbyderen sikre, at såfremt, der gives feedback til assessment-deltagere, at der er en kompetent person, som deltagerne kan diskutere resultaterne med.
- Løbende og efterfølgende monitorere, at assessment proceduren var præcis og anstændig.



3. Levering af assessment – krav til serviceudbyderen, fortsat

Serviceudbyderen skal:

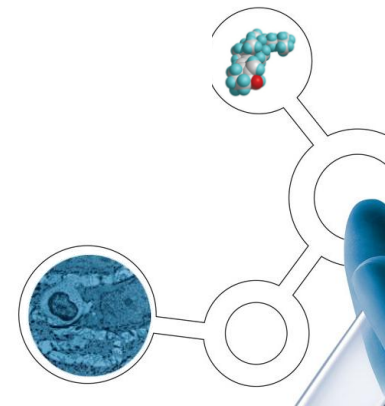
- Forklare hvordan resultater fra flere metoder i brug skal kombineres.
- Underbygge anbefalinger på baggrund af assessment-resultater.
- Sørge for at rapporteringer (mundtlige som skriftlige) er konsistente og i passende omfang beskriver scorer, fortolkninger og resultater. Konklusioner skal være underbygget af data (se også annex D).
- Rapporteringer skal afleveres som aftalt med klienten og assessment-deltagerne skal informeres om, hvem der for disse rapporteringer.
- Sammen med serviceudbyderen sikre, at såfremt, der gives feedback til assessment-deltagere, at der er en kompetent person, som deltagerne kan diskutere resultaterne med.
- I højere grad end klienten løbende og efterfølgende monitorere, at assessment proceduren var præcis og anstændig



4. Post assessment – krav til klienten

Hvis en post assessment evaluering blev aftalt, skal klienten i samarbejde med serviceudbyderen afdække:

- a) Om formålet blev opnået.
- b) Hvorvidt assessment forløb planmæssigt
- c) Om dataindsamling, -bearbejdning, og -opbevaring skete i overensstemmelse med det aftalte og krævede.
- d) Om der viste sig muligheder for at forbedre assessmentet i fremtiden.
- e) Hvilke ønskede og uønskede konsekvenser, der viste sig.
- f) Hvordan assessment data bedst kan anvendes og hvilken vægt det kan tillægges.
- g) Hvorvidt rapportering kan forbedres og gøres mere forståelig.
- h) Hvordan rapporteringer blev brugt af slutbrugere (udviklingsplaner, ansættelser etc.).



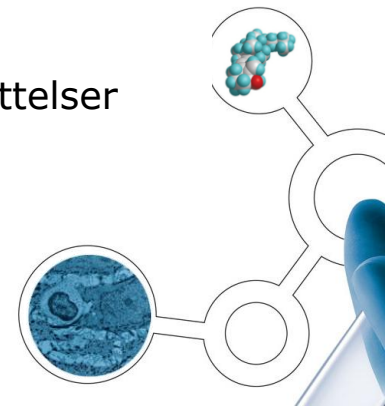
4. Post assessment – krav til serviceudbyderen

Serviceudbyderen skal uanset om der er blevet indgået en aftale herom altid evaluere:

- a) Hvorvidt assessment forløb planmæssigt
- b) Om dataindsamling, -bearbejdning, og -opbevaring skete i overensstemmelse med det aftalte og krævede.
- c) Om der viste sig muligheder for at forbedre assessmentet i fremtiden.
- d) Hvordan assessment data bedst kan anvendes og hvilken vægt det kan tillægges.

Hvis der er aftalt en evaluering med klienten, så skal serviceudbyderen i samarbejde med klienten også afdække:

- e) Hvorvidt formålet blev opfyldt.
- f) Hvilke ønskede og uønskede konsekvenser, der viste sig.
- g) Hvorvidt rapportering kan forbedres og gøres mere forståelig.
- h) Hvordan rapporteringer blev brugt af slutbrugere (udviklingsplaner, ansættelser etc.).



Bilag 2: Oversigt over VPPs retningslinjer



- Afklaring af kompetencebegrebet
- Afklaring af vurderingsmål
- Scenarier for personvurdering
 - Rådgivning (*her er ikke beskrevet en best practice*)
 - Screening
 - Udvælgelse
 - ❖ Krav til interview
 - ❖ Krav til testprodukter
 - ❖ Krav til testuddannelse
 - ❖ Krav til brug af test og til datahåndtering
 - ❖ Krav til referencetagning
 - Udvikling (*her antages at best practice med fordel kan lægges op af krav til udvælgelse*)
- Særlige forhold vedrørende personvurdering over internettet (*retningslinjer og spørgsmål til overvejelse*)
- Henvvisning til lovgivning på området
- Særskilt holdning til screening (2010)
- Pjece til testtagere

» Kilde: vpp.nu

