

**KNS-konferens *Utbildning av förtroendevalda, 21-23 okt 2014*****Kvalitetssäkring**

I Kommunal har vi pratat om att våra utbildningar skulle kvalitetssäkras. Vi kunde inte definiera och förklara begreppet. Vad innebar kvalitetssäkring? Hur skulle vi göra?

I vår vardag hanterar vi dagligen frågor om kvalitet. Kommer jeansen att krympa i tvätten? Vilken kvalitet har de? Hur är det med mitt liv, har jag livskvalitet?

2010 kontaktade vi Linköpings universitet och bad dem om hjälp. De fick i uppdrag att studera kvalitetsaspekten i Kommunals utbildningar.

Vi valde ut tre olika typer av utbildningar:

- Den första riktade sig till fackligt aktiva på arbetsplatsen och arbetsplatsombud. Ansvar för att genomföra utbildningen hade de regionala avdelningarna.
- Den andra riktade sig till fackliga ombud på avdelningsnivå och regionala fackliga ombud. Ansvar för att genomföra utbildningen hade förbunds-kontoret.
- Den tredje riktade sig till sektionsordförande. Ansvar för att genomföra utbildningen hade förbunds-kontoret.

Urvalet av deltagare i forskningsprojektet gick till på följande sätt: forskarna från universitetet träffade deltagarna i kurserna, beskrev projektet och efter det fick deltagarna anmäla sitt intresse för att delta i projektet. Deltagandet var både frivilligt och konfidentiellt.

I studien har deltagarna intervjuats med ett särskilt fokus på deras erfarenheter och upplevelser av kurserna. Den övergripande frågan har varit att granska om kurserna, utifrån deltagarnas perspektiv, har bra kvalitet och bidrar till att skapa praktisk nytta för deltagarna i deras fackliga verksamhet.

En del av studien var att definiera vad vi menar med kvalitet. Statisk kvalitet har en objektiv natur - antingen krymper jeansen eller så gör de inte det. Det kan vi mäta relativt enkelt. Dynamisk kvalitet kan inte mätas på samma sätt eftersom våra förväntningar och föreställningar påverkar och avgör vad som uppfattas som bra eller dålig kvalitet. Vad är livskvalitet? Någon uppskattar att resa och någon annan vill se idrott på tv.

Intervjuer har genomförts enskilt och i grupp. Syftet har varit att granska utbildningen utifrån ett deltagarperspektiv.

Arbetsplatsombudsutbildningen vänder sig till nyvalda arbetsplatsombud och skyddsombud. Syftet är att deltagaren ska få en grundläggande kunskap om Kommunals organisation och historia samt en första orientering om vilka lagar som styr verksamheten. Påbyggnadsutbildning riktar sig till arbetsplatsombud som genomfört grundutbildningen. Syftet med en påbyggnadsutbildning är att ge baskunskaper i avtal och lagar för att kunna tillvarata medlemmarnas rättigheter och skyldigheter i arbetslivet.

Utbildningen för de regionala fackliga ombuden, RFO, handlar om att skapa förståelse för uppdragets roll och ansvar, den politikiska rollen och samverkan för att nå framgång. Målen för kursen är grundläggande kunskap i arbetsrätt och kunskap om de privata kollektivavtalen. De regionala ombuden ska även öva sitt ledarskap och få kunskap om Kommunals organisation och stadgar.

Sektionsordförande-kursen vänder sig till nyvalda sektionsordföranden. Syftet är att utveckla ordförandens personliga ledarskap. Utbildningen handlar om att skapa insikter och verktyg för sektionens ledare så att fler blir delaktiga i sektionens verksamhet.

### **I intervjuerna har följande framkommit**

Arbetsplatsombuden tycker:

- Kallelsen till utbildningen dimper bara ner.
- Till en början väldigt mycket material som först skrämde men som så småningom uppfattades som ett stöd.
- Väldigt komprimerad utbildning.
- Engagemanget bottnar i den egna arbetsplatsen.
- Vill företräda kamraterna.
- Det är eldsjälarna som blir fackliga på sin arbetsplats; det är en lång resa innan man förstår att man företräder organisationen.

RFO tycker:

- Stor spridning på kunskapsnivån.
- Att olika utbildningsmetoder används har till en början upplevts som utmanande men blir till slut utvecklande.
- Det finns en poäng att blanda från offentligt/privat/olika yrkesgrupper, det blir interaktion.

Sektionsordförande säger:

- Eldsjälar är viktiga.
- Engagemang, facket finns utanför arbetstiden, det blir en passion.
- Att träffa andra i samma situation är positivt.

### **Förväntningar på utbildningarna**

Avsaknad av eller låga förväntningar på en utbildning beror på bristande information och kommunikation om själva utbildningen. I flera fall kan vi konstatera att program har inte skickats ut till deltagarna och att det påverkat förväntningarna på utbildningen.

### Utbildningens kvalitet

Hur jag uppfattar kvalitén på den utbildning jag gått beror på i vilken omfattning jag har fått lyfta mina egna problem från min arbetsplats. Får jag ventilerat mig så uppfattar jag att utbildningskvalitén är god.

### **Olika kvalitetsaspekter som utskiljts**

#### Processkvalitet

Handlar om kursens innehåll och metoder. Hur har man som kursdeltagare upplevt studiemiljö, studiematerial och kursledare? Det handlar om själva arbetet med lärandet.

#### Resultatkvalitet

Handlar om vad man anser sig ha lärt sig, till exempel vilka resultat man tycker sig ha uppnått, dels i förhållande till studiemålen och dels i relation till de individuella målen.

#### Strukturkvalitet

Handlar om stöd på organisatorisk nivå, samarbete mellan kursdeltagare, kursledare och andra förtroendevalda samt utveckling av kontakter/nätverk.

#### Dynamisk kvalitet

Handlar om validerad kunskap, kunskapstester, tester på kursens måluppfyllelse, kursdesign och kursledarnas kompetens.

Den dynamiska kvalitén har tre aspekter:

- Kvalitet som krav – förberedelser inför utbildning där ansvaret ligger på utbildningsanordnare. Insatsen sker framförallt innan utbildning.
- Kvalitet som förväntning – förväntningar på utbildningens former och innehåll. Insatsen sker innan och under utbildningen.
- Kvalitet som behov – förväntningar på utbildningens förmåga att tillfredsställa behov av problemlösning. Insatsen sker både innan, under och efter utbildningen.

Rapporten beskriver att vi kan arbeta med att höja kvalitén utifrån ovanstående kvalitetsaspekter men att kvalitetssäkringen sker i mötet mellan kursledare och kursdeltagare.

### **Vad Kommunal har gjort**

- Standardiserat utbildningsmaterial
- Handledarmaterial
- Gemensamma kallelser och program
- Syfte, mål och kunskapsmål i alla utbildningar
- Ger möjlighet till problemlösning
- Hemarbetsuppgifter kopplade till vardagen
- Handledarutbildningar
- Kopplat ihop roll, ansvar och ledarskap
- Arbetar med ständig utveckling och förbättring av utbildningsmaterial.

Lena Byström  
Ombudsman, förbundskontoret  
Organisationsutvecklingsenheten