

Kvalitetshandbok för Helsingfors arbis

Godkänd av direktionen 27.10.2009

Innehållsförteckning

Inledning

Ledning

- Direktion
- Ekonomi
- Rektor
- Strategier och planer

Personal

- Anställning och arbetsförhållanden
- Intern information
- Arbetsgrupper
- Praktikanter

Kursverksamhet

- Undervisning
- Planering
- Extern information och marknadsföring
- Utvärdering och återkoppling
- Samarbete och nätverk

Kundservice

- Allmänna principer
- Kansli
- Bibliotek
- Intyg

Lokaliteter

- Lokaler och utrustning
- IT
- Fastighetsskötsel

Inledning

Bakgrund

Det här är Helsingfors arbis kvalitetshandbok, utarbetad av kvalitetsgruppen i nära samarbete med hela resten av personalen under arbetsåret 2008 – 2009. Dokumentet är skapat av oss själva för oss själva. Men arbetet lever också upp till de tankar om självutvärdering som stadens centralförvaltning önskar av sina verk. Tanken till vår handbok föddes i samband med ett planeringsseminarium för lärarna på våren 2007. Under höstterminen 2008 sammankom ett femtontal arbetsgrupper för att diskutera kvalitetssynpunkter på olika delar av institutets verksamhet, och i slutet av vårterminen 2009 ordnades ett heldagsseminarium för hela personalen. Utgående från detta har kvalitetsgruppen ytterligare bearbetat materialet.

Utgångspunkten för våra diskussioner ligger i Arbis vision, verksamhetsidé och värderingar. De har å sin sida sin utgångspunkt i stadens strategiprogram för åren 2009 – 2012, framför allt i stadens värderingar *Invånarnärhet, Hållbar utveckling, Rättvisa* och *Trygghet*. Dessutom skall vi i vår verksamhet leva upp till nationella krav och riktlinjer för den fria bildningen.

Vision

Ett Arbis för alla

Verksamhetsidé

Arbis erbjuder huvudstadens invånare möjligheter att inhämta nya kunskaper och färdigheter, att utveckla sitt kunnande och sig själva, individuellt och i samverkan med andra, samt främjar den finlandssvenska kulturen och kunskaper i svenska.

Värderingar

Kursdeltagarna i fokus

Kunskap som egenvärde

Flexibilitet

Fördomsfrihet

En levande och korrekt svenska

Hållbar utveckling

Vad är kvalitet?

Kvalitet är de önskvärda egenskaperna i en verksamhet. På Arbis innebär kvalitet att vi erbjuder våra kursdeltagare bästa möjliga undervisning och att alla verksamheter och stödfunktioner på institutet medverkar i arbetet. För att nå systematik i kvalitetsarbetet analyserar och dokumenterar vi regelbundet de önskvärda egenskaperna, vidtar åtgärder och förbättrar just den verksamheten. Kvalitetsarbetet är en ständigt pågående aktivitet och den information som vi samlar in bearbetas och analyseras systematiskt och noggrant så att den leder till förnyelse och ständiga förbättringar. Ingen verksamhet är någonsin så bra att den inte kan förbättras, men det är också bra att inse att en verksamhet ibland kan vara tillräckligt bra.

För att vi skall kunna leva upp till vår vision och våra värderingar måste vår undervisning och service vara pålitliga, pedagogiskt högtstående, trovärdiga, tillgängliga, kommunikativa, d.v.s. kvalitativt högtstående. Den enskilda kursdeltagaren har rätt att kräva att den undervisning som den frivilligt har valt håller hög standard. Också arbetslivet är en intressant eftersom all slags inlärning, oberoende av innehåll eller omfattning, höjer en arbetstagares kompetens och

välmåga, vilket förbättrar arbetsinsatsen. Samhället, som avsätter pengar på institutets verksamhet, skall också kunna se nyttan av sin satsning.

Mål

För att kunna mäta kvaliteten på en verksamhet måste man ställa upp mål för den. För Arbis del gäller det att upprätthålla traditioner, bygga broar mellan olika kulturer och språk och vara ett finlandssvenskt rum för helsingforsarna. Arbis breddar och höjer de svenska och tvåspråkiga helsingforsarnas kunskaper och ökar intresset för de olika ämnesområden som vi undervisar i på institutet. Tröskeln till det livslånga lärandet skall vara låg. Vi motiverar kursdeltagarna till både psykisk och fysisk välmåga. Kursdeltagarna är nöjda med såväl kurserna som den övriga verksamheten

I vårt kvalitetsarbete utgår vi från den europeiska referensramen för kvalitet, vilket innebär att vi har a) planer och mål för vår verksamhet, b) att vi implementerar dem, c) evaluerar dem och d) följer upp dem. Det gör vi systematiskt genom de arbetsätt som beskrivs i den här kvalitetshandboken, som tar ställning till alla olika funktioner på institutet, just för att visa hur allt påverkar allt. Men vi vill framhålla att den här kvalitetshandboken inte följer några strikta mallar, utan är uppbyggd enligt vad vi uppfattar som våra egna specifika behov.

Så här arbetar vi med kvalitet på Arbis

Varje verksamhet eller funktion som vi beskriver har ett mål, tankar om hur vi kan nå målen, tankar om hur och när vi utvärderar verksamheten och till slut en plan för vilka åtgärder vi skrider till för att uppnå en höjd kvalitet på ett specifikt område.

Handbokens tonfall är rätt så abstrakt. Men det som står i den skall i sin tur leda till ett konkret och aktivt arbete med olika verksamheter. Många funktioner är bara kort beskrivna i handboken, men beskrivs sedan mera detaljerat i olika planer och strategier, av vilka en del godkänns av direktionen.

Handboken finns i en pappersversion som en fysisk ”bok”, men också på webben, så att alla våra kursdeltagare kan följa med (och gärna medverka till) vårt arbete för att förbättra kvaliteten. All kursverksamheten utvärderas regelbundet. I slutet av varje arbetsår ordnar vi en kvalitetsdag för hela personalen då vi utvärderar det gångna året. I början av höstterminen tar vi upp vilka åtgärder vi skall skrida till under läsåret och gör upp en plan och en tidtabell för dem. På så sätt uppnår vi det eftersträvade cykliska sättet att arbeta.

Kvalitetshandboken är inte färdig i sitt nuvarande skick, utan den kommer att leva och förändras utgående från Arbis behov. På så sätt blir den ett dokument som lever med i vardagen, en ryggrad för hela verksamheten.

Kvalitetsgruppen vid Helsingfors arbis

Gunborg Gayer
Carola Dahlström
Peggy Danska
Hans-Peter Holmsten
Benedict von Wright
May Österholm

Bilagor:

Anskaffningsplan
Beredskapsplan
Datasäkerhetsprogram
Demokratiprogram
Energisparprogram
Fortbildningsplan
IT-strategi
Jämställdhetsprogram
Miljöprogram
Personalstrategi
Riskhanteringsplan
Räddningsplan
Språkstrategi
Tilmlärarguide

Ledning

Direktion

Mål

Direktionen fungerar enligt Arbis instruktion för att stödja Arbis verksamhet.

Så når vi målen

Direktionen bevakar Arbis ekonomiska intressen i fullmäktige.

Direktionen har minst fem, helst sex möten per arbetsår.

Direktionens möten är väl förberedda och ärendena är korrekt beredda.

Föredragningslistor och mötesmaterial går ut i rätt tid före mötena.

För en ny direktion ordnas ett inkörningsseminarium.

Utvärdering

Direktionsmedlemmars deltagande i möten.

Åtgärder arbetsåret...

Ekonomi

Mål

Arbis har en ekonomi som möjliggör en högklassig kursverksamhet.

Så når vi målen

Budgetberedningen sköts enligt stadens instruktioner och -uppföljningen följer dess tidtabeller.

Ekonomichefen sköter ekonomiplaneringen, och personalen är ekonomiskt och ekologiskt medveten och deltar i den.

Ekonomichefen vägleder timlärarna i anställnings- och löneärenden.

Verksamheten är effektiv och ekonomisk.

Anskaffningsplanen följs av alla på Arbis.

Utvärdering

Genomsnittspriset för en lektion överstiger inte genomsnittspriset för en undervisningstimme på ett arbetarinstitut.

Direktionen följer kvartalsvis med ekonomin.

Åtgärder arbetsåret ...

Rektor

Mål

Verksamheten styrs av Arbis värderingar.

Arbis har en professionell ledning.

Institutets ledning har både ett samhällsansvar och ett pedagogiskt ansvar.

Så når vi målen

Institutet leds av en behörig rektor vars ställföreträdare är biträdande rektor.

Rektor, biträdande rektor och direktion har en arbetsfördelning enligt institutets instruktion.

Som stöd för att nå målen har rektor en ledningsgrupp som fungerar som ett rådgivande organ. Gruppen består av rektor, biträdande rektor, ekonomichefen, byråföreståndaren och en representant utsedd av lärarna.

Ledningsgruppen sammankallas regelbundet av rektor och mötena protokollförs.

Utvärdering

Statistik över antalet kurser och kursdeltagare görs årligen upp och de skönjbara trenderna analyseras.

Rektor och ledningsgrupp tar ställning till aktuella utvärderingar.

Ledningen övervakar fortlöpande att planerad verksamhet förverkligas.

Rektor följer upp att samarbetsparterna och -kontakterna representerar olika samhällsområden.

Åtgärder arbetsåret...

Strategier och planer

Mål

Institutet har strategier och planer som stöd för verksamheten.

Så når vi målen

Arbis gör upp sådana strategier som Helsingfors stad kräver av sina verk.

Arbis gör upp sådana strategier som institutet ytterligare behöver.

Direktionen godkänner de planer och strategier som hör till dess befogenhetsområde.

Så många som möjligt av personalen involveras i strategiarbetet.

Personalen är informerad om innehållet i planer och strategier.

I strategierna skrivs det in hur och när och av vem de skall utvärderas.

Utvärdering

Strategier och planer ses systematiskt över enligt de tidtabeller och sätt som är inskrivna i dem.

Åtgärder arbetsåret...

Länkar:

[Anskaffningsplan](#)

[Beredskapsplan](#)

[Datasäkerhetsprogram](#)

[Demokratiprogram](#)

[Energisparprogram](#)

[Fortbildningsplan](#)

[Jämställdhetsprogram](#)

[IT-strategi](#)

[Miljöprogram](#)

[Personalstrategi](#)

[Riskhanteringsplan](#)

[Räddningsplan](#)

[Språkstrategi](#)

Personal

Anställning och arbetsförhållanden

Mål

Arbis har tillräcklig personal för sina behov.

Arbis har en planeringsansvarig lärare på alla ämnesområden där det behövs en sådan.

På alla tjänster och befattningar har institutet behörig och språkkunnig personal.

Arbis har en välutbildad timlärarstab enligt sina behov.

Så når vi målen

Arbis har ett gott arbetsklimat.

Arbis har en personalplan.

Klara och entydiga arbetsbeskrivningar för var och en görs upp.

Tjänster och befattningar ledigförklaras externt.

Personalbyten sker smidigt och påverkar inte verksamheten negativt.

Mentorer introducerar nyanställda.

Årliga utvecklingssamtal ordnas med personalen.

För hela personalen finns det fungerande motivations- och prestationstillägg.

Ett gemensamt utvärderingsseminarium ordnas årligen för den fasta personalen.

All fast personal uppmuntras till fortbildning, som institutet står för.

Välmåga i arbetet främjas (TYHY).

För att garantera tillgången på goda timlärare skapar huvudlärarna nätverk utanför institutet.

Timlärarna introduceras genom en [timlärarguide](#).

Timlärarna fortbildas.

Avgående personal får automatiskt arbetsintyg.

Utvärdering

Personalplanen ses årligen över av institutets ledning.

Resultaten från de årliga enkäterna om arbetshälsa utnyttjas för utveckling av verksamheten.

De årliga utvecklingssamtalen fungerar som en utvärderingskanal.

Ledningen följer med personalens hälsa.

Åtgärder arbetsåret...

Intern information

Mål

All behövlig information finns tillgänglig för personalen.
Ny information förmedlas genast till de berörda.

Så når vi målen

Alla eftersträvar att skapa en kommunikativ stämning i huset.
Det ordnas både strukturerade och informella möten för alla personalkategorier.
Fronter är vår huvudsakliga interna informationskälla.
Fronter har en lättillgänglig och överskådlig struktur
Alla för in information som berör andra.
Alla kollar dagligen informationen på Fronter.

Utvärdering

Informationsgången utvärderas minst en gång om året genom olika slag av enkäter, intervjuer och samtal.

Åtgärder arbetsåret...

Arbetsgrupper

Mål

Arbetsgrupperna möjliggör ett demokratiskt styrt verk.
Arbetsgrupperna finns till för att utveckla och stödja verksamheten.

Så når vi målen

Så många som möjligt av personalen medverkar i arbetsgrupperna.
Behovet av arbetsgrupper prövas årligen, liksom representationen för de olika personalgrupperna.
Målsättningen för arbetsgrupperna är tydligt formulerad.

Utvärdering

Arbetsgrupperna ger regelbundet rapport på Fronter och på personalmötena.

Åtgärder arbetsåret...

Praktikanter

Mål

Arbis visar vilket mångsidigt arbetsfält den fria bildningen omfattar.
Arbis utvecklas i växelverkan med praktikanterna.
Praktikanterna utgör framtida arbetskraft inom den fria bildningen.

Så når vi målen

Arbis håller aktiv kontakt med universitet, högskolor och andra utbildningsanstalter genom en utsedd kontaktperson.
Kontaktpersonen har speciellt kontakt med Helsingfors universitet om nätverket för s.k. fältskolor.
Arbis upprätthåller och utvecklar ett välfungerande system att ta emot praktikanter.
Arbis ser till att flera i personalen har handledarbehörighet.
Arbis tar emot praktikanter inom alla de områden där vi kan det.

Utvärdering

Skriftlig och muntlig utvärdering vid praktiktidens slut och återkommande utvärderingsdialoger under praktikperioden genomförs.
Skriftlig utvärdering arkiveras systematiskt.

Åtgärder arbetsåret...

Kursverksamhet

Undervisning

Mål

Arbis har kvalitativt högklassig undervisning inom alla de ämnen där man undervisar.
Arbis kursverksamhet ger möjlighet till livslångt lärande för den svenska och tvåspråkiga befolkningen i Helsingfors och ökar intresset för de ämnesområden som vi undervisar i. Arbis ökar också intresset för svenska språket bland finskspråkiga helsingforsare och representanter för andra språkgrupper. Kursdeltagarna är nöjda med undervisningen och vi motiverar dem att höja både sin psykiska och fysiska välmåga.

Så når vi målen

Arbis har tillräcklig och behörig personal.
Alla stödfunktioner stödjer undervisningen.
Det goda inlärningsklimatet underlättar inläringen.

Utvärdering

Arbis har en kvalitetshandbok enligt vilken alla funktioner på institutet utvärderas.
Arbis har formulär för utvärdering av undervisningen.

Åtgärder arbetsåret...

Planering

Mål

Arbis erbjuder bästa möjliga kursurval på svenska i Helsingfors.
Kursdeltagarna är nöjda med såväl kurserna som den övriga verksamheten.

Så når vi målen

Arbis har ett mångsidigt, inspirerande och aktuellt kursutbud där varje kurs har en klar målsättning och presenteras korrekt i all information om verksamheten.
Kursbeskrivningarna i vår information motsvarar innehållet och är tilltalande och intresseväckande.
Arbis har kompetenta och engagerade lärare.
Vi samarbetar och planerar gemensamt och systematiskt över ämnesgränserna.
Både planeringsansvariga lärare och timplärare ges regelbundet möjlighet till fortbildning.
Hela personalen kommunicerar aktivt.
Arbis har ändamålsenliga utrymmen och redskap.
Arbis har ett ändamålsenligt och användarvänligt kurshanteringsprogram.

Utvärdering

Lärarna genomför en systematisk utvärdering anpassad enligt ämnesgrupp och kurs.
Lärarna genomför en kontinuerlig utvärdering kursdeltagare – timplärare – planeringsansvarig lärare.
Personalen utvärderar kontinuerligt alla stödfunktioner.
Ledningen gör en årlig analys av utvärderingsresultaten och utvärderingssätten och värderar dem i förhållande till både egen och andra instituts verksamhet.
Personalen ger årligen till rektor en rapport om sin fortbildning.

Åtgärder arbetsåret...

Extern information och marknadsföring

Mål

Informationen når våra målgrupper.

Så når vi målen

Arbis har en informatör och en byråsekreterare med marknadsföringsuppgifter.
Arbis har en marknadsföringsgrupp som gör upp och verkställer en marknadsföringsplan i samarbete med den övriga personalen.

Utvärdering

Antalet deltagare säger oss hur vi har lyckats med vår marknadsföring.

Åtgärder arbetsåret...

Utvärdering och återkoppling

Mål

Arbis har en högklassig och mångsidig undervisning. Utvärderingen fungerar som ett redskap för planeringen och underlättar den. Vi har ett öppet klimat och en låg tröskel för att föra fram åsikter.

Så når vi målen

Lärarna utvärderar sin undervisning systematiskt och regelbundet. Arbis har olika utvärderingsblanketter anpassade för olika ämnesgrupper. Arbis har en öppen atmosfär som tillåter en dialog om verksamheten. All reklamation bemöts och allt skriftligt material dokumenteras. Reklamation och feedback, både positiv och negativ, förs till berörda parter. Lärarna beaktar i mån av möjlighet kursdeltagarnas önskemål i fråga om kurser.

Utvärdering

Utvärderingsblanketterna ses årligen över vid terminsstarten. Utvärderingen analyseras och dokumenteras systematiskt. Reaktioner på återkoppling, reklamation och önskemål sker kontinuerligt.

Åtgärder läsåret...

Samarbete och nätverk

Mål

Genom samarbete och skapande och utvecklande av nätverk med utomstående, uppnår institutet pedagogiska och ekonomiska fördelar, undviker överlappande funktioner och uppnår synlighet och tidsbesparing.

Så når vi målen

Arbis har ett genomtänkt urval av samarbetsparter och nätverk. Vid behov söker Arbis nya samarbetsparter och är också öppet för initiativ utifrån.

Utvärdering

I kontinuerligt samarbete finns det anledning att årligen överväga dess behövlighet. Vid ett samarbete av projektnatur övervägs för- och nackdelarna med det.

Åtgärder arbetsåret...

Kundservice

Allmänna principer

Mål

Kundservice fungerar under alla förhållanden. Servicen är anpassad efter kundens individuella behov.

All personal bidrar till en god kundservice.

Vi skapar tillsammans en anda av gemenskap och trivsel.
Alla får lika god service.
Informationen om verksamheten är korrekt.
Arbis erbjuder en tidsenlig teknisk apparatur.
Det är lätt att hitta till och i institutsbyggnaden.

Så når vi målen

Det finns alltid personal tillgänglig i huset under institutets öppethållnings- och telefontider.
Arbis har en fungerande intern och extern information med skyltning, anslag, annonsering och webbsidor.
Informationen uppdateras ständigt. Det finns effektiva rutiner kring informationsgången.
Personalens färdigheter överlappar varandra så att rutiner upprätthålls trots sjukdom och frånvaro.
Personalen är vänlig och visar inte eventuell stress. Alla har ett gemensamt ansvar för att huset hålls prydligt.
Institutet ordnar intern fortbildning i användningen av teknisk apparatur. Vaktmästarna behärskar husets teknik.
Personalen uppmuntras att delta i språkkurser, förstahjälpen-kurser m.m.

Utvärdering

Feedbacken från kursdeltagare och kollegor noteras och leder till förbättringar.
Personalen har regelbundna diskussioner kring kundservicefrågor.
Vart femte år ordnas omfattande enkäter bland kursdeltagarna.

Åtgärder arbetsåret...

Kansli

Mål

Administrationn fungerar enligt Arbis behov.
Varje person hittar rätt kurs.
Kunderna är nöjda med kansliets verksamhet.

Så når vi målen

Kansliet har en överblick av Arbis hela verksamhet och fungerar som institutets sekretariat.
Undervisningsplanen sammanställs inom utsatt tid och uppdateras kontinuerligt.
Alla ändringar i kursprogrammet når kursdeltagarna.
Arbis erbjuder olika alternativ att anmäla sig.
Studierådgivningen fungerar.
Olika slag av tentamensresultat registreras och uppdateras. Behövliga register utvecklas, upprätthålls och uppdateras kontinuerligt.
Rapporter och statistik till myndigheter avges inom utsatt tid.
Arbetsrutiner och arbetsfördelning ses regelbundet över.

Utvärdering

Återkoppling från kursdeltagarna noteras systematiskt, arkiveras och leder till behövliga ändringar.

Åtgärder arbetsåret...

Bibliotek

Mål

Biblioteket upprätthåller ett aktuellt och levande bok- och tidskriftsbestånd.

Biblioteket stödjer lärare och elever i Arbis kursverksamhet och aktiverar kursdeltagarna till fördjupande läsning och studier.

Biblioteket erbjuder goda studieutrymmen med relevant IT-apparatur.

Biblioteket är en synlig del av det finlandssvenska litterära och kulturella nätverket i Helsingfors (fristående från kursverksamheten).

Biblioteket är trivsamt att besöka och vistas i mellan kurserna, ett populärt svenskt rum.

Så når vi målen

Biblioteket följer med utgivningen av böcker och annat material.

Biblioteket upprätthåller goda kontakter till lärarna och har kännedom om kursernas behov.

Biblioteket planerar och utvecklar studierummet till en tidsenlig kombination av läsesal och integrerat IT-rum och handleder besökarna i datoranvändning.

Biblioteket marknadsförs aktivt, samarbetar med institutioner utanför Arbis, förmedlar

finlandssvensk information och betonar det finlandssvenska i valet av böcker och tidskrifter.

Biblioteket skapar en atmosfär av trivsam ro och ger samtidigt impulser genom utställningar och författarbesök.

Utvärdering

Statistik förs över lån, antal besök och bokbestånd.

Respons från låntagare noteras och analyseras.

Vid större undersökningar utvärderas också bibliotekets verksamhet.

Åtgärder arbetsåret...

Intyg

Mål

Arbis har färdiga mallar och klara rutiner för hur man utfärdar intyg.

Arbis utfärdar på begäran intyg åt kursdeltagare över avlagda kurser.

Så når vi målen

Kanslipersonalen och lärarna känner till vem som skriver och undertecknar olika intyg.

Kursdeltagarna informeras om möjligheten att få olika slag av intyg.

Utvärdering

Behovet av intyg genomgås årligen av en arbetsgrupp för intyg.

Åtgärder arbetsåret...

Lokaliteter

Lokaler och utrustning

Mål

Dagmarsgatan 3

Institutsbyggnaden fungerar ändamålsenligt för både personal och studerande. Trivselfaktorn beaktas.

Byggnaden är i gott skick både inuti och utanpå.

Byggnadens arkitektoniska värde bevaras.

Byggnaden är energisnål.

Byggnaden är säker för både personal och studerande.

Övriga lokaliteter

Också övriga lokaliteter där Arbis har verksamhet når i mån av möjlighet upp till samma mål.

Så når vi målen

Byggnaden skyddas av Museiverket.

Byggnaden underhålls regelbundet och kontinuerligt.

Byggnadens interiör skyddas och miljöbedömningar görs i samband med alla reparationer.

Alla klassrum är utrustade enligt undervisningens behov.

Det tekniska förnyas i den takt det är nödvändigt.

Utförda reparationer dokumenteras skriftligt.

Arbetsfördelningen mellan Arbis och Lokalcentralen ses kontinuerligt över.

Utvärdering

En årlig genomgång av fastighetens tillstånd sker med hela personalen på vårvintern.

Mätningresultat och statistik om energianvändning, avfall, vatten m.m. sammanställs enligt stadens regler.

Frågor till de studerande om byggnadens ändamålsenlighet och trivsel genomförs i samband med större enkäter.

Åtgärder arbetsåret...

IT

Mål

Arbis har en fungerande IT-miljö som tillgodoser aktuella och förutser framtida behov.

Anställda och kursdeltagare har den utrustning som de behöver.

Uppdateringar och förändringar sker kontrollerat.

Säkerheten följer stadens direktiv.

Personalen behärskar den teknik den behöver i sina arbeten.

Så når vi målen

Arbis har en IT-ansvarig som stöds i sitt arbete av en IT-grupp.

Arbis fångar via IT-gruppen upp behov och önskemål, följer med nya trender och håller sig ajour med vad andra utbildningsinstitutioner gör inom IT.

Arbis uppgör planer för IT-sektorn på kort och på lång sikt.

Arbis tillämpar standardiserade miljöer.

Arbis anskaffar lågenergiutrustning, följer direktiv för återvinning och skrotning och tillämpar rotation vid byte av datorer.

Återkoppling från användarna kommer till IT-gruppen och IT-ansvarspersonen.

Utvärdering

Personalen utbildas fortlöpande inom området.

Åtgärder arbetsåret...

Fastighetsskötsel

Mål

Basservicen sköts om så att undervisningen kan ske problemfritt.

Arbis är rent och snyggt.

Så når vi målen

En ansvarsperson för fastighetsfrågor finns.

Alla klasser är utrustade enligt undervisningens behov.

Städarna och vaktmästarna har en ändamålsenlig arbetsfördelning och samarbetar sinsemellan.

Både städarna och vaktmästarna har tillräcklig och ändamålsenlig utrustning.

Vaktmästarna ser över och noterar behovet av reparationer och anskaffningar i fastigheten.

Utvärdering

Återkoppling från kursdeltagarna och personalen noteras.

Åtgärder arbetsåret...

Bilaga till kvalitetshandboken

Åtgärder arbetsåret 2009 – 2010

Personal

Anställning och arbetsförhållanden

Ett infopaket för nyanställda skapas.

Flera mentorer utbildas.

Årsklockor för personalen skapas.

Från våren 2010 ges all avgående personal intyg över dess tjänstgöring.

Intern information

Gruppen för arbetshälsa utvärderar informationsgången och utarbetar ett förbättringsförslag till ledningsgruppen.

Fronteradministratörerna utvecklar Fronter enligt personalens behov och önskemål.

Praktikanter

Bättre information till universitet och högskolor om hur arbetarinstituten fungerar.

Mera handledning för de personer som har hand om sysselsättningsanställda och läroavtalspraktikanter behövs.

Kontaktpersoner till SOKLA, PF och arbetsförmedlingen utses.

Kursverksamhet

Undervisning

Vi färdigställer vår kvalitetshandbok och tar den i bruk.

Planering

Arbis behöver en klarare process och en tydligare ansvarsfördelning vid kursplaneringen.

Extern information och marknadsföring

En marknadsföringsplan görs upp och förankras hos personalen.

Informatören är dagligen anträffbar för lärare och kanslipersonal.

Utvärdering och återkoppling

Vi behöver bättre reagera på och ta tillvara resultaten från utvärderingen.

Arbis inför en mapp för önskemål om program.

Kansliet sänder ut förfrågningar om orsaken till avbrottet till sådana kursdeltagare som har avbrutit sina studier.

Kundservice

Allmänna principer

Vaktmästeriets status som infopunkt höjs.

Institutet har en plan över vem som vikarierar vem.

Kansli

Fronter förbättrar kommunikationen mellan huvudlärare, timlärare och kansli.

Lärarna ger kansliet bättre information om kursinnehåll.

Bibliotek

Aktivare nätverkskontakter utåt skapas.

En tidsenlig studie- och referenssal med betoning på det finlandssvenska utvecklas.

Intyg

Kursdeltagarintyget ses över och en svensk, en finsk och en engelsk version utarbetas av arbetsgruppen för intyg.

Lokaliteter

Lokaler och utrustning

IT

Systematiken, tidtabellerna och informationen om vad som sker inom IT behöver ses över. IT-stödet har dagliga servicetider.