

Inntrykk fra seminar om Kvalitet – Endring – NOKUT

Hamar 19.-20. november 2003

Programmet omfattet:

- Jon Haakstad, NOKUT: NOKUTs krav og hva som skjer utenlands på dette området.
- Rolf Qvenild, HiBuskerud: forelesning om total kvalitetsledelse med fokus på utdanning
- Henrik Auster (seminarleder), Aristos: flere innlegg: Endringskompetanse, Hedmarksmodellen (kvalitetssikringsarbeidet ved HiHedmark) og Arbeidsprosesser og flytskjema
- Mai Børset , Aristos: Kvalitetsrevisjon, Etablere et kvalitetssystem og Bruk de dataverktøyene du allerede har
- Tom Rune Fløgstad, Ringer i vann: Praktiske verktøy og metoder
- Jane Mikkelsen Kyrkjebø, stipendiat ved seksjon for utdanningsvitenskap, Psykologisk institutt UiO. Leder av delprosjekt ”Kultur for kvalitetsforbedring” HiB: Kvalitetssikring og etablering av kvalitetssystem i høyere utdanning (sykepleierutdanningen)
- Høgskoler som på oppfordring presenterte sitt kvalitetsarbeid:
 - Høgskolen i Bodø ved Eirik Sivertsen
 - Høgskolen i Vestfold ved Bjørnulf Stokvik
 - Høgskolen i Lillehammer ved Torgeir Skyttermoen
 - Norsk reiselivshøgskole ved Ulf Stigen

Seminalet samlet 48 deltagere fra 29 høgskoler, mange av dem stilte med flere enn én deltager og deltagerne representerte stort sett administrasjon.

Jon Haakstad, NOKUT

- De gruppene som skal foreta akkreditering vil også ha representant(er) fra de nordiske land med.
- Gjennomgangen omfatter: Systemets struktur, Dokumentasjonen og Egen kvalitetsvurdering
- NOKUT forholder seg til *arbeidet* med studiekvalitet, ikke selve studiekvaliteten
- Norge har et snilt akkrediteringssystem: andre land har 5-årige akkrediteringer.
- Det er viktig at man har en plan for dokumentasjonsstrøm *i store linjer* med ansvars plassering, at det er en fordeling av oppgaver som skaper kvalitetskultur: involvering i kvalitetsarbeidet på alle nivå, at det blir balanse mellom *kontroll* og *utvikling* (kontrollfunksjonen må ikke overta)
- Begrepet *studieenhet* må defineres av institusjonen selv, kan f.eks. være et studieprogram eller deler av et studieprogram.
- Studieenhets relevans vurderes ut fra flere mål: * studentenes evaluering * nøkkeltall/ indikator (inntakskvalitet-innsats-resultat) * fagmiljøets evaluering. Resultatet må bringes til dem som har ansvaret.
- Studieevalueringen aggregeres fra fagnivå oppover i oppsummeringsenheter som er slik at det kan handles ut fra dem (forslag tiltak osv.) Ender opp i en *kort* årsrapport. No
- NOKUT vil gå ”baklengs” i denne kjeden å sjekke hvordan evalueringen er gjort.
- Norge er egentlig først ute med obligatorisk evaluering og første som legger det inn i lovverk. Sverige: eksternt drevet system med evaluering. Finland: politisk bestemt hvor mange univers/høgsk og hvor de skal ligge. Evaluerer alle 10 universiteter. Danmark: *all* utdanning i ett evalueringsorgan: mye evaluering, men lite struktur. GB: går nå bort fra det omfattende systemet de hadde til mer norsk-lignende system.

- På spørsmål: hvem er best av de utenlandske: GB: flere universitet, f.eks. Warwick, Sverige: Lund har lang erfaring... mer ville han ikke si.

Rolf Qvenild, HiBuskerud

(ved Institutt for økonomi og statsvitenskap)

- "Attraksjonen er konkurransefaktoren" Fra total kvalitetsledelsesfilosofi som høghskolene må lære seg det nye konkurransemarkedet...
- HiB har benyttet en teknikk som gir mulighet for tallfesting av hva som kjennetegner en god høghskole som studiested og som arbeidsplass.
- De har også brukt "årsak&virkningsdiagram" – f.eks. på hva som fører til stryk ved eksamen.

Henrik Auster, Aristos

(Seminarleder og initiativtaker til seminaret)

Endringskompetanse:

- "Utrolige ting kan gjøres med begeistring som drivkraft"

Hedmarksmodellen:

- Organisert som prosjekt med Aristos som innleid kompetanse på kvalitetssikring
- Etablert kvalitetsgrupper på hvert studiested (= avdeling)
- Styringsystemet består av 7 "håndbøker": (Overordnet (ledelsens styringsdok.), Personell (stillinger, kompetanse), Studiedokumentasjon, FoU, Ekstern aktivitet, Målinger, rapporter, Prosesser (hvordan gjør vi det?))
- Flytskjema på prosesser, f.eks. er eksamen en prosess. Flytskjema forenkler kommunikasjon og papirarbeidet.
- "Årshjul" for å få oversikt over hva skjer når (deles ut på møtet i utvalget 4.des.)
- Evaluering: oversiktsmodell deles ut på møtet i utvalget 4. des.
- Fokuspunkter fra NOKUT laget som spørsmål til institusjonen – se vedlegg 1

Mai Børset, Aristos

Kvalitetsrevisjon:

Ren forelesning om kvalitetsrevisjon generelt. Skapte en del frustrasjon og forvirring hos seminardeltakerne.

Etablere et kvalitetssystem:

- Trøst: det høghskolene skal gjøre er langt mer komplekst og vanskelig enn "vanlig" kvalitetssikring
- Anbefaler å styre dette som prosjekt
- "Det perfekte kan bli det godes fiende"

Bruk de dataverktøyene du allerede har

- Det finnes mange gode systemer på markedet, men de er laget for store produksjonsbedrifter og vil nok kreve mye tilpassing for å brukes i et utdanningssystem.
- Anbefaler å bruke: Igrax Proffessional, MS Outlook (har dokumentstyringssystem, viste eksempel på dette), MS PowerPoint, MS FrontPage.

Tom Rune Fløgstad, Ringer i vann

Praktiske verktøy og metoder:

- Snakket mest generell kvalitetssikring – total kvalitetsledelse

- Anbefalte en bok "Kvalitet og metode i skolen" som HiST har bestilt
- Ga en liste over "Hva kjennetegner framgangsrike skoler?" (Vedlegg 2)
- Ga en oversikt over verktøy for å utrede problemstillinger generelt (f.eks. SWOT)

Jane Mikkelsen Kyrkjebø, HiBergen/UiB

Kvalitetssikring og etablering av kvalitetsystem i høyere utdanning (sykepleierutdanningen)

- Kjennetegn ved HiBs kvalitetsarbeid: skal gi en enklere hverdag, skal gjelde alle led, bidra til kontinuerlig forbedring, gjøre beste praksis til felles praksis, kvalitetsarbeidet skal være et konkurransefortrinn for HiB.
- Brukte også kvalitetsforbedringsteknikker i de enkelte studier
- Brukte generelle kvalitetsforbedringsteknikker som Demings sirkel, kreative og analytiske teknikker og datainnsamlingsteknikker

Høgskoler som på oppfordring presenterte sitt kvalitetsarbeid

Høgskolen i Bodø ved Eirik Sivertsen (kvalitetskoordinator):

- HIBO: 5 avd., 80 studieprogrammer, 3500 heltidsstud., 270 vit. ans., 155 tekn/adm., budsj.: 250 mill. Fordelt på 6 ulike steder.
- Organisert kvalitetsarbeidet med et Studiekvalitetsutvalg direkte under Høgsk.styret, overordnet Studiedirektøren og med Studiekvalitetsutvalg på de fire utdanningene.
- Søker om universitetsstatus

Høgskolen i Vestfold ved Bjørnulf Stokvik (Prosjektleder/Rådgiver):

- 5 avdelinger
- Organisert som prosjekt over 2 år (fra mars 2003) Styringsgruppe med dekaner, rektor og studentdeltakelse.
- Arbeidsgruppe: én fra hver avdeling + studentrepresentant.
- Bruker ISO 9001:2000

Høgskolen i Lillehammer ved Torgeir Skyttermoen (Prosjektleder):

- Organisert som eget prosjekt i samarbeid med HiBO og Nuversity
- Sterk kobling til Strategisk plan og serviceerklæringen – lage nye, operasjonelle mål.
- Bruker nøkkeltall (Key Performance Indicators (KPI))
- Skal jobbe videre med ansvars-/myndighetsavklaring, skrive rutiner, forankre systemet i ledelsen og organisasjonene for øvrig, vurdere IKT-systemer.

Norsk reiselivshøyskole ved Ulf Stigen:

- 500 stud. 5 bachelor-løp, masterstudium

FORKUSPUNKTER FRA NOKUT FORMULERT SOM SPØRSMÅL

(formulert av Aristos for Høgskolen i Hedmark)

- Hva gjør dere for kontinuerlig forbedring? Hvordan er dette implementert i plan, strategi og det daglige arbeide?
- Vet dere hva dere vil måle? Har dere klare mål?
- Kjenner ledelsen systemet for kvalitetssikring? Føler de et eierskap?
- Hvordan sikrer dere bred medvirkning? Hvordan rapporteres avvik og forbedringsforslag?
- Hvordan måler dere virksomheten? Lokalt og sentralt.
- Hvordan analyseres resultatene av målinger og hvem gjør dette?
- Hvordan gjøres beslutning om endring?
- Hvordan implementeres beslutning om endring?
- Hvordan deltar studentene i kvalitetsarbeidet?
- Hvordan lages og hvordan ser den årlige kvalitetsrapporten ut?