

Prosessbeskrivelse

Forbedring



Beskrivelse	Proessen beskriver hvordan høgskolen arbeider kontinuerlig og systematisk for å bedre utdanningskvaliteten.		
Omfang	Gjelder for alle avdelinger ved høgskolen.		
Gyldig fra	01.08.07	Godkjent/dato	Rektor Kristin Ø. Johnsen/ 05.07.07
Prosessansvarlig	Dekan/ alle ledere	Identitet/arkivert	

Historie

Sist revidert	04.07.07
---------------	----------

Myndighetskrav:

Høgskolen skal ha et system for sitt kvalitetssikringsarbeid som sikrer kontinuerlige forbedringer.(Forskrift § 2-1)

Mål:

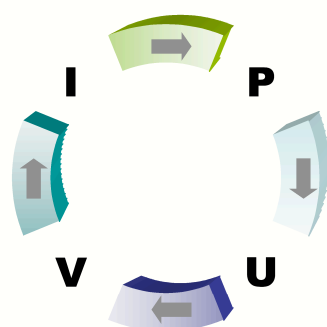
Høgskolen tilstreber en kultur preget av både individuell og organisatorisk læring og gode systemer for kontinuerlig forbedring. Det er et mål at beslutninger om endringer og forbedringer baseres på et relevant og tilstrekkelig datagrunnlag.
(Kvalitetshåndbok del I: Grunnlagsdokument kap.7)

Oppgavebeskrivelse

A: Kontinuerlig forbedring

Fokus på kontinuerlig forbedring er en forutsetning for å lykkes i å oppnå stadig bedre kvalitet i utdanningen. Grunnlaget for en lærende organisasjon er vilje til kontinuerlig utvikling basert på ansvar for og forpliktelse mot felles mål. Høgskolen må ses på som en læringsarena også for medarbeiderne ved å gi muligheter for læring i og av fellesskapet. Læring for høgskolens medarbeidere må i størst mulig grad koples til utførelsen av det daglige arbeidet ved at refleksjoner og erfaringsutveksling inngår i arbeidshverdagen (Dimmen,2005). Dette kan blant annet ivaretas gjennom deltagelse i kollegaveiledning(jfr. P 05), interne faggrupper eller eksterne nettverk.

PUVI er en systematisk metode som benyttes i kvalitetsarbeid. Metoden har vært et viktig utgangspunkt for høgskolens arbeid med utvikling av et kvalitetssikringssystem og kan illustreres slik:



P = Planlegg, hva som skal gjøres og hvordan

U = Utfør

V = Vurder(verifiser), det som ble gjort og mål resultatet

I = Iverksett(implementer) forbedringer og endringer

Avdekking av forbedringsområder gjøres via systematiske registreringer av oppnådd kvalitet og evt. kvalitetssvikt(jfr. p 50 Avvikshåndtering) samt gjennom ulike former for evalueringer og analyser(blant annet selvevaluering og studentevalueringer).

Det er viktig at forbedringsarbeidet ikke blir tilfeldig ved at mangler eller feil kun rettes opp der og da uten at dette får konsekvenser for senere praksis på området. Identifisering av sviktende kvalitet skal alltid medføre en kritisk analyse av årsakene og drøfting av aktuelle forbedringer(Kvalitetshåndboken del I s.14). Hensikten er at analysen skal føre til både individuell og organisatorisk læring. Felles erfaringslæring på tvers av avdelinger er nødvendig for at høgskolen skal nå sine ambisiøse mål. (se skisse Dalin s.77)

Det formelle ansvaret for kontinuerlig forbedring av utdanningsvirksomheten ligger først og fremst på dekannivå. Ved å benytte PUVI metodikken kan høgskolens kvalitetsarbeid bli systematisk og bidra til å bringe organisasjonen fremover.

Ved behov for nærmere analyse av kvaliteten innenfor et bestemt område i virksomheten kan det med fordel gjennomføres en selvevaluering(se pkt. B) eller benytte peer review(se pkt. C). Iverksetting av større forbedringer eller endringer kan organiseres som et utviklingsprosjekt (pkt. D).

B: Selvevaluering

Selvevaluering er et viktig virkemiddel i enhver lærende organisasjon og defineres som en ” beskrivende, analyserende og konstruktiv egenvurdering av institusjonenes sterke og svake sider. Selvevalueringen skal både fremme lærestedets egen utvikling og danne utgangspunkt for ekstern vurdering”.(referanse?)

Dersom f.eks enkelte studietilbud har en negativ utvikling når det gjelder kvalitet, bør det gjennomføres en grundig intern selvevaluering. En slik selvevaluering kan ta utgangspunkt i NOKUT's kriterier for akkreditering av studier på det aktuelle nivå. Evalueringen kan f.eks gjennomføres etter CAF-modellen(Common Assessment Framework), en kvalitetsmodell for offentlig forvaltning. Retningslinjene i denne modellen er delt i tre:

1. Forberedelse til egenvurderingen
2. Utføring av selve egenvurderingen
3. Oppfølging etter at egenvurderingen er fullført

I forbindelse med en slik selvevaluering etableres det en tilretteleggingsgruppe og en egenvurderingsgruppe. Tilretteleggingsgruppen er ansvarlig for alt det praktiske rundt vurderingsprosessen. Egenvurderingsgruppen bør være så representativ for organisasjonen (enheten) som mulig. Det utarbeides program og tidsplan for egenvurderingen. Selve evalueringen bør ideelt sett fullføres i en enkelt operasjon, som det bør settes av minst en hel arbeidsdag til. (jfr. www.odin.dep.no/mod/norsk/prosjekter/kvalitet/002001-990392/index-hov003-b-f-a..)

Se mal for forbedringsplan vedlegg 1 + 2.

C: Peer review

Peer review, eller kollegial gransking, kan forstås som en form for ekstern revisjon utført av f.eks samarbeidspartnere eller aktører som har gjort seg utmerket på det aktuelle området. Kollegial gransking vil gi et godt utgangspunkt for forbedringsarbeid og gir grunnlag for sammenligning av kvalitet med tilsvarende organisasjoner(benchmarking). Metoden bør benyttes med jevne mellomrom som et supplement til selvevaluering og i forkant av myndighetrevisjoner(NOKUT).

C: Utviklingsprosjekter

En lærende organisasjon kan beskrives som en kunnskapsorganisasjon som fokuserer på kollektive kunnskapsutviklings- og læringsprosesser (Lillejord, 2003). Å organisere forbedringsarbeidet som et utviklingsprosjekt kan være aktuelt i tilfeller hvor organisasjonen har behov for å tilegne seg ny kunnskap, prøve ut nye arbeidsmetoder eller sammenligne egen praksis med andre nasjonale eller internasjonale aktører innen det aktuelle området.

Formålet med et utviklingsprosjekt er å etablere en ny og bedre praksis på grunnlag av nye interne eller eksterne krav. For å sikre varig forbedring/endring av praksis forutsettes det:

- sterk lederstøtte
- bred kollegial støtte
- godt samarbeid mellom medarbeidere og ledere
- stabilitet i ledelse og administrasjon (Dalin, 1999 s.112)

Interne forbedringsarbeider i form av et utviklingsprosjekt skal ha en formelt oppnevnt prosjektleder og evt. prosjektmedarbeidere. Det anbefales å søke om FoU-tid til gjennomføring av slike prosjekter for å sikre nødvendige rammebetingelser for arbeidet. FoU-tiltak som krever ekstra økonomiske ressurser tas opp i høgskolens budsjettmodell og synliggjøres i de enkelte års budsjetter (jfr. styresak 51/07).

Prosjektleder skal styre aktiviteten i det tidsavgrensede prosjektet fram til et resultat. Det skal utarbeides en prosjektbeskrivelse/-plan (jfr. vedlegg 3) og lages en sluttrapport som leveres nærmeste leder.

Se også P 08 FoU.

Vedlegg 1



FORSLAG TIL MAL FORBEDRINGSPLAN 1: VURDERING AV VIRKEMIDLER(tiltak)

Avdeling:		Område:
-----------	--	---------

Dato:	
-------	--

Ansvarlig:	
------------	--

Nivå	Kommentarer
1. Vi har ikke påbegynt eller gjennomført aktuelle tiltak (eller vet ikke).	
2. Vi har nettopp begynt å innføre aktuelle tiltak.	
3. Vi har delvis gjennomført tiltakene.	
4. Et program med aktuelle tiltak er gjennomført fullt ut.	
5. Vi har innført en varig kvalitetsforbedringsprosess, grunnet på gjennomgang av tidligere programmer.	

Vedlegg 2



FORSLAG TIL MAL FORBEDRINGSPLAN 2: RESULTATVURDERING

Avdeling:		Område:
-----------	--	---------

Dato:	
-------	--

Ansvarlig:	
------------	--

Nivå	Kommentarer
1. Ingen resultater har blitt målt, eller resultatene forverrer seg (eller vet ikke).	
2. Resultatene viser noe forbedring.	
3. Resultatene viser forbedring over flere år.	
4. Vi har nådd de prestasjonsnivåene vi satte oss som mål.	
5. Vi oppnår alltid de beste resultater på dette området (med hensyn til benchmarking, tildelte priser, rosende omtaler, revisjoner eller andre eksterne vurderinger).	

Kilde: CAF-modellen

Vedlegg 3

PROSJEKTPLAN
Prosjekts navn:
Prosjektleder:
Dato:

Bakgrunn:**Mål:****Resultatmål/tidsplan:****Organisering:****Faser/oppgaver:****Rapporteringsform:****Litteraturliste:**

Signatur prosjektleder:

Godkjent sted/dato/signatur:	
-----
(sted/dato)	(navn nærmeste leder)