



OM KVALITETSSIKRINGSSYSTEMET

Kapittel 7 Forbedringsarbeid

Systematiske evalueringer er nødvendig for å sikre et tilstrekkelig datagrunnlag for forbedringsarbeidet. Hensikten med å evaluere er blant annet:

- at det bedrer utdanningskvaliteten
- at det virker skjerpene og motiverende
- at det er et redskap for styring
- at det hjelper til med å fokusere på det som er viktig
- at det gjør det mulig å ta vare på og lære av det som har god kvalitet

Kvalitetsarbeidet innebærer at skolen evaluerer de ulike kvalitetsområdene, og det er kvalitetsutvalget som avgjør hvilke mål som legges til grunn for å måle kvaliteten ved Fagskolen. Dette kan forandre seg fra år til år. Evalueringsarbeidet er et bidrag i Fagskolens beslutningsprosess og danner grunnlaget for en analyse av om resultatene er i overensstemmelse med målene for virksomheten.

Hvordan avdekker vi sviktende kvalitet?

Det er en forutsetning at brukerne av kvalitetssikringssystemet er kritiske og aktive i arbeidet med en kontinuerlig forbedring både av de arbeidsprosessene som utføres, og av selve kvalitetssikringssystemet.

Vi legger vekt på å bygge opp en kultur når det gjelder rapportering av sviktende kvalitet og avvik, der:

- personalet har forståelse for helheten i kvalitetsarbeidet
- vi forsøker å finne årsaker til feil, ikke syndebukker
- det er mindre skjønn og mer faktabasert analyse
- det er høy grad av faglig engasjement og et miljø preget av konstruktiv kritikk
- ansatte får kontinuerlig tilbakemelding

Sviktende kvalitet eller avvik kan dreie seg om:

- overtredelse av myndighetskrav
- feil, svikt, uhell – det vil si uønskede hendelser
- brudd på egne arbeidsprosesser

Vi avdekker forbedringsområder via systematiske registreringer av avvik/feil og ulike former for evalueringer.

Ved sviktende kvalitet er det viktig å beskrive hva som skjedde, hvorfor det skjedde, og hva som kan/bør gjøres, det vil si tiltak for å forhindre at feil oppstår og/eller sikre en bedre kvalitet i framtiden.

Sviktende kvalitet i studietilbudet

Fra studentenes side vil sviktende kvalitet avdekkes i forbindelse med de ulike evalueringssystemene eller gjennom samarbeids- og dialogmøter. Sviktende kvalitet handler ofte om manglende samsvar mellom studentens forventninger, forutsetninger og deres faktiske utbytte av studiene.

Dette er forhold som skal registreres som avvik:

- klagesaker fra studenter
- påpekning av uheldige forhold fra studentrådet
- når en stor andel stryker i en modul
- når en stor andel av studentene har gjennomsnittskaraktter under C i en modul
- påpekning av uheldige forhold fra ekstern sensor (sensorrappport)
- påpekning av uheldige forhold fra NOKUT / manglende akkreditering av studietilbud
- påpekning fra styret
- stort frafall av studenter

Dersom kvaliteten på et studietilbud har en negativ utvikling, bør vi gjennomføre en grundig intern selvevaluering. Vi som skole må selv beskrive, analysere og gi en konstruktiv egenvurdering av våre sterke og svake sider. I forbindelse med en slik selvevaluering skal rektor etablere en tilretteleggingsgruppe og en egenvurderingsgruppe. Tilretteleggingsgruppen er ansvarlig for alt det praktiske rundt vurderingsprosessen. Egenvurderingsgruppen bør være så representativ for Fagskolen som mulig. Det utarbeides program og tidsplan for egenvurderingen, og det bør settes av minst én arbeidsdag til selve evalueringen.

Tiltak ved sviktende kvalitet

I forbindelse med avviksregistreringer skal vi følge arbeidsprosessen som handler om avvikshåndtering. Denne arbeidsprosessen beskriver hvilke rapporteringsrutiner som skal følges, og på hvilket nivå i organisasjonen avviket skal håndteres. Vi kan skille mellom strakstiltak og korrigerende tiltak. Strakstiltak er tiltak som gjennomføres på laveste nivå for å håndtere en konkret situasjon, mens korrigerende tiltak er tiltak som meldes inn, og som inkluderes i rutinen for å unngå tilsvarende svikt/feil senere. Fagskolen i Oslo er en forholdsvis ny organisasjon som er under stadig utvikling. Nye oppgaver kartlegges ofte, og arbeidet med å kvalitetssikre alle prosessene ved skolen vil gå kontinuerlig.