

Institutionel evaluering af kvalitetssystemet

Juni 2017

1. Indledning

Procedure for institutionel evaluering af kvalitetssystemet beskriver rammerne for den årlige evaluering af kvalitetssystemet og kvalitetsarbejdet ved UCN; herunder at UCN Kvalitetsudvalg bistår Rektoratet i denne opgave.

Følgende er den institutionelle evaluering af kvalitetssystemet, godkendt af Rektoratet.

2. Rammerne for evaluering af kvalitetssystemet

Rammerne for evaluering af kvalitetssystemet og kvalitetsarbejdet er beskrevet i Procedure for institutionel evaluering af kvalitetssystemet samt i kommissorium for Kvalitetsudvalget.

Kvalitetsudvalget gennemfører årligt i 2. kvartal evaluering af kvalitetssystemet ud fra følgende kvalitetsdata:

- Kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner fra områderne
- Rapporter fra gennemførte interne audits

Følgende emner skal som minimum drøftes ved evalueringen:

- Lever kvalitetsarbejdet op til kvalitetspolitikken og herunder kendetegn for kvalitetsarbejdet
- Kvalitetssystemets styrker, svagheder og potentialer
- Kvalitetsorganisationens effektivitet
- Implementeringsgraden af kvalitetssystemets rammebeskrivelser og procedurer

Kvalitetsudvalget udarbejder oplæg til evalueringsrapport og oplæg til institutionel kvalitetsudviklingsplan.

Rektoratet behandler (herunder prioriteter) og godkender oplæg til evalueringsrapport og oplæg til institutionel kvalitetsudviklingsplan.

3. Processen i Kvalitetsudvalget

Kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner samt interne audits er centrale aktiviteter i relation til at opnå viden om, hvordan kvalitetssystemet fungerer i praksis. Derfor er resultaterne fra disse aktiviteter udvalgt som grundlag for evaluering af kvalitetssystemet.

UCN Kvalitetskontor har på denne baggrund udarbejdet en opsamling af resultaterne fra foregående års afholdte interne kvalitetsaudits samt en opsamling på resultater fra foregående års kvalitetsrapporter og fra indeværende års kvalitetsudviklingsplaner. De to opsamlinger findes via følgende link: [2017 Baggrundsmateriale til institutionel evaluering af kvalitetssystemet om resultater fra interne kvalitetsaudits.pdf](#) samt [2017 Baggrundsmateriale til inst. eval. af kvalitetssystemet om resultater fra KR 16 og KUP 17.pdf](#).

Med afsæt i de to opsamlinger har Kvalitetsudvalget i maj 2017 drøftet evalueringsspørgsmål fra UCN Kvalitetspolitik og –strategi (se de fire emner under afsnit 2). Resultatet af denne drøftelse er synspunkter og input, fremført af udvalgets medlemmer, som ikke nødvendigvis er udtryk for det

samlede udvalgs synspunkter. Denne form er valgt for at give rum til de forskellige perspektiver, der kan være på kvalitetsarbejdet, afhængigt af om man er studerende, underviser, leder eller chef.

3.1 Bidrag fra Strategisk Chefforum

Strategisk Chefforum har på møde den 29. marts 2017 gennemført en evaluering af processen for udarbejdelse af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner.

Strategiske Chefgruppens synspunkter og forslag til udvikling af denne er i vid udstrækning identiske med synspunkter og forslag fremkommet under Kvalitetsudvalgets drøftelse af evalueringsspørgsmålene, og er således inddraget i prioriteringen af temaer til den institutionelle kvalitetsudviklingsplan. En opsamling af evalueringresultaterne fra Strategisk Chefforum kan ses via følgende link: [20170329 Opsamling ved proces i strategisk chefgruppe om kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner.pdf](#).

3.2 Bidrag fra Kvalitetsnetværket

UCN Kvalitetsnetværk har på møde den 18. april 2017 gennemført en evaluering af processen for udarbejdelse af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner.

Kvalitetsnetværkets synspunkter og forslag til udvikling af denne proces er ligeledes i vid udstrækning identiske med synspunkter og forslag fremkommet under Kvalitetsudvalgets drøftelse af evalueringsspørgsmålene. Disse er således også inddraget i prioriteringen af temaer til den institutionelle kvalitetsudviklingsplan. En opsamling af evalueringresultaterne fra Kvalitetsnetværket kan ses via følgende link: [20170418 Opsamling ved proces i kvalitetsnetværket om kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner.pdf](#).

4. Uddybning af evalueringsspørgsmål

Evalueringsspørgsmålene (se afsnit 2) er blevet uddybet bl.a. ud fra de krav, der er formuleret i vejledning til institutionsakkreditering.

Af nedenstående tabeller fremgår evalueringsspørgsmål med uddybning.

Lever kvalitetsarbejdet op til kvalitetspolitikken og herunder kendetegn for kvalitetsarbejdet
<p>Vurder kvalitetsarbejdet i relation til de 6 kendetegn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt • Integreret i det daglige arbejde • Sammenhængende • Gennemsigtigt • Lærende • Positiv og nysgerrig

<p>Kvalitetsorganisationens effektivitet</p> <p>Er kvalitetsorganiseringen velfungerende? Vurder om kvalitetsorganiseringen er velfungerende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Findes Institutionens nøgletal på uddannelses- og udbudsniveau (fx undervisningsaktivitet, frafald, beskæftigelse, gennemførelsetid, internationalisering, studenterevalueringer samt løbende monitorering af dimittendernes beskæftigelsessituation)? • Er ledelsesinformationssystemet organiseret effektivt (hvor solide nøgletal udarbejdes og behandles løbende)? • Er der et hensigtsmæssigt vidensflow og sammenhæng mellem de forskellige organisatoriske niveauer på institutionen, sådan at ledelsen på alle niveauer kan tage ansvar for kvalitetssikringen af institutionens uddannelser? • Er der fokus på, at problemer søges løst på en velbegrundet måde, og at der er sandsynlighed for at valgte tiltag vil være effektive?
--

<p>Implementeringsgraden af kvalitetssystemets rammebeskrivelser og procedurer</p> <p>Er kvalitetssystemets institutionelle rammer og procedurer implementeret? Vurder om kvalitetsarbejdet er implementeret med udgangspunkt i følgende forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er rammebeskrivelserne og procedurerne bygget på metoder og tilgange, som er taget i brug i de enkelte områder, uddannelser/udbud? • Er rammebeskrivelserne og procedurernes opdrag iværksat således, at der pågår et løbende og systematisk kvalitetssikringsarbejde i hhv. områder, uddannelser/udbud, hvor der er sammenhæng mellem mål, midler, jeres viden om kvalitet og relevans af jeres uddannelser og jeres opfølgning?
--

5. Evalueringsresultater

Evalueringresultaterne bygger som nævnt på Kvalitetsudvalgets drøftelse af evalueringsspørgsmålene og opsamlingen fra henholdsvis interne kvalitetsaudits samt kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner.

5.1 Drøftelse af evalueringsspørgsmålene

Ud fra drøftelserne af evalueringsspørgsmålene giver Kvalitetsudvalget nedenstående input til det videre arbejde med udvikling af kvalitetsarbejdet.

5.1.1 Kvalitetssystemets kendetegn

Kvalitetsudvalget har nedenstående input til udvikling af kvalitetsarbejdet i relation til evalueringsspørgsmålet.

- UCN's kvalitetssystem er bygget op på en overskuelig måde med dokumentstruktur og –hierarki, politikken, rammer og procedurer. I forlængelse heraf er systemet **enkelt og gennemsigtigt** i form af lettilgængelige dokumenter og generelt enkle, effektive og gentagelige processer med klar ansvarsfordeling, hvilket er en styrke.
- Der er et udviklingspotentiale i at afklare og formidle hvilken grad af kendskab til UCN's kvalitetssystem den enkelte medarbejder og studerende skal have, herunder kobling til områdernes egne procedurer og vejledninger.

- Ydermere er der udviklingspotentiale i at gøre det, der virker komplekst mere enkelt. Særligt er der potentiale ift. følgende processer:
 - Der kan med fordel arbejdes videre med at simplificere og integrere arbejdet med *videngrundlaget* i uddannelsernes daglige arbejde (se også kendetegnet: integreret i det daglige arbejde). Ligeledes er der udfordringer med gennemsigtigheden i dette arbejde, idet efter-/videreuddannelser og grunduddannelser ikke kan se hinandens kompetencer med det system, der opereres med i dag. Dette kan imødekommes med en fælles platform – se nærmere herom ved kendetegnet: integreret i det daglige arbejde.
 - Der kan med fordel skabes yderligere enkelthed og gennemsigtighed i forbindelse med Rektoratets *tilbagemeldinger* på områders kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, da det kan være svært at gennemskue, hvad der *skal* og hvad der *kan gøres* samt kriterier for vurdering. Dette udviklingspunkt behandles yderligere under punkt 5.1.2.
 - Generelt er der en udfordring i forbindelse med tydeligheden af "barren" for kvalitetsarbejdet. Usikkerheden, om *hvornår nok er nok*, gør arbejdet komplekst, og derfor kan kriterier for, hvornår barren er nået med fordel gøres mere gennemskuelige. I forlængelse heraf kan det yderligere være en fordel at gøre det lettere at kvittere for, at man har gjort det man skal (godkendelses processen).
- Kvalitetsarbejdet er i implementeringsfasen, hvilket betyder stadig udbredelse af og tydelighed om processer, arbejdsdeling samt værdien heraf. Systematikken i arbejdet finder indpas i uddannelserne, og kvalitetssystemet er således ved at blive **integreret i det daglige arbejde**. Dog er der nogle processer, der ikke ligger op til en integrering i det daglige arbejde – processer der kalder på "lejlighedspapirer", som bygger på allerede eksisterende aktiviteter i uddannelsen, hvilket derfor får karakter af dobbeltarbejde og parallelle systemer. Et eksempel herpå er skemaet over kompetenceudviklingsaktiviteter, underviserne har deltaget i, fra den udvidede af-rapportering af videngrundlaget. Her anbefales det, at der igangsættes en proces, for at udvikle UC Viden og uddannelsernes registreringspraksis, så dette system kan anvendes som fælles platform for kortlægning af sådanne. I dette udviklingsarbejde kan en arbejdsgruppe bestående af Studielede, FoU, International, undervisere, Kvalitetskontoret, HR og Biblioteket oprettes.
- Der er **sammenhæng** i kvalitetsarbejdet, som kommer til udtryk gennem systematikken. Eksempelvis skabes sammenhængen mellem beslutninger og handlinger gennem referater. Ligeledes ses sammenhængen via brugen af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner på tværs af ledelseslag. Nogle uddannelser oplever dog udfordringer med at skabe intern sammenhæng, eksempelvis ift. videndeling og udveksling af elementer i kvalitetsarbejdet. Her påpeges dét, at der er opmærksomhed på anvendelsen af UCNemDok.
- Interne kvalitetsaudits anses som konstruktive, værdiskabende og **lærende** processer.
- Review af udvidet af-rapportering af videngrundlag anses som værdiskabende og **lærende** processer.

5.1.2 Kvalitetssystemets effektivitet

Kvalitetsudvalget har nedenstående input til udvikling af kvalitetsarbejdet i relation til evaluerings-spørgsmålet.

- Der er udbredt tilfredshed med ledelsesinformationssystemet, den studierelaterede ledelsesinformation og de nøgletal uddannelserne får leveret¹. Det påpeges dog, at metateksten kan være kompliceret.
- Nøgletallene anvendes bredt og behandles i både ledelses- og underviserregi. Ift. sidstnævnte er frafald et stærkt eksempel herpå. Ligeledes er der tilfredshed med de supplerende analyser og tal, uddannelserne kan få udarbejdet fx på baggrund af Studietilfredshedsundersøgelsen.
- Ledelsesinformationen hjælper i vid udstrækning til at få blik for de udfordringer og problemer uddannelserne står overfor og dermed til at identificere det relevante. Informationen sætter ikke spot på det hele, men er en god hjælp på vejen i opdagelsen af uregelmæssigheder og problemer.
- De åbne kommentarer fra Studietilfredshedsundersøgelsen er givtige og et godt redskab til forståelse af tallene.
- Der identificeres udfordringer ift. tidsplanen for arbejdet med om tal og mål for mobilitet og FoU– dvs. timingen for modtagelse af tal, og dét at kunne anvende dem i kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, og derved det fremadrettede arbejde, matcher ikke.
- En stor del af vidensflowet er bygget op om kvalitetsrapporterne og kvalitetsudviklingsplanerne, de dialogmøder der fungerer som opfølgning herpå samt interne kvalitetsaudits og uddannelsesevalueringer. Kvalitetsudvalget har følgende kommentarer hertil:
 - I relation til *kvalitetsrapporter* kan det være vanskeligt at afgøre, hvad der skal kommenteres på, hvad der ikke skal kommenteres på. Kvalitetsnetværket påpeger, at Kvalitetskontoret evt. kan udarbejde en konkret opgaveliste til hvert område. Yderligere efterspørges en simplificering og kompleksitetsreducering af rapporter, da nogle uddannelser oplever at skulle gentage afsnit for flere udbud eller uddannelser. Derfor bør det overvejes at tydeliggøre, at indsatser, gældende for flere uddannelser eller udbud, kan afrapporteres på henholdsvis afdelings- eller uddannelsesniveau i stedet.
 - I relation til *kvalitetsudviklingsplaner* er det en udfordring med en 1-årig kadence, da dette ikke altid afsætter nok tid til at sætte handling i gang samt at se resultaterne af denne. Selvom det i skabelonen for handleplanerne står nævnt, at det er muligt med 2-årige planer, er der vaner og tænkemåder, der resulterer i udarbejdelse af 1-årige handleplaner i stedet. Flerårige handleplaner, evt. med anden opfølgning end en årlig afrapportering, vil muligvis kunne give højere kvalitet i planerne. Det blev nævnt, at det ikke er fordelagtigt at inddrage rammesættende teori (*UCN's guide til problemformulering samt opstilling af formål og*

1. act2learn er pt. i gang med en proces for at identificere hvilke nøgletal, der giver mening for dem, og dermed hvilke nøgletal de fremadrettet skal have leveret som studierelateret ledelsesinformation.

målsætninger i forbindelse med udviklingsarbejde), som ikke alle har kendskab til i skabelonerne for kvalitetsudviklingsplanerne, da dette giver en usikkerhed ift. udarbejdelsen af planer.

- I relation til Rektoratets *tilbagemeldinger* på kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, er der udfordringer med gennemsigtigheden i disse (jf. punkt 5.1.1). Det er vigtigt, at logikken i tilbagemeldingernes prioriteringer er forståelige. Derfor skal krav og forventninger til rapporteringen være kendt for uddannelserne, ligesom vurderingsprocessen skal være tydelig og gennemsigtig. Hvad kan man blive godkendt på, og kan man fx få bemærkning for noget man ikke har skulle afrapportere på? Det bør overvejes, at tydeliggøre vurderingskriterierne i tilbagemeldingerne, så det bliver klart, hvad det fx betyder at være godkendt med bemærkninger eller betinget godkendt. Hvad er forskellen? Er rapporteringen godkendt eller ej? Der er således usikkerhed om tilbagemeldingsprocessen, og det bør derfor overvejes, om karakterskalaen og bedømmelsessystemet kan gøres mere gennemsigtigt og tydeligt.
- I relation til opfølgning på kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner drøftes det, om *dialogmøderne* ligger på det rette tidspunkt. Evt. kan det tydeliggøres, at deltagerne på dialogmøderne også skal drøfte forventninger til den kommende rapporteringen og ikke blot følge op på den seneste. Derved bliver Rektoratet involveret før udarbejdelsen af rapporteringerne.
- I relation til *interne kvalitetsaudits* påpeges det, at en sådan kan være med til at afklare flowet på de enkelte områder – samt mellem område og rektorat. Som konsekvens af en audit kan det derfor blive tydeligere, hvordan dette flow sker, og skal ske, så der som resultat heraf kan laves en klar organisering og ansvarsfordeling samt skabes enighed om terminologi. Yderligere roses audit-konceptet for netop at skabe et godt vidensflow mellem de organisatoriske niveauer gennem dialog og inddragelse af medarbejdere i selve aktiviteten.

5.1.3 Kvalitetssystemets implementeringsgrad

Kvalitetsudvalget har nedenstående input til udvikling af kvalitetsarbejdet i relation til evalueringsspørgsmålet.

- Mht. ramme for kvalitetsarbejdet i relation til *videngrundlaget* anses denne som implementeret som resultat af den udvidede afrapportering.
 - Dog er det stadig utydeligt, hvad der skal til for at dokumentere arbejdet hermed, og der bør derfor arbejdes videre med at definere niveauet for dokumentation. Herunder hvordan eksempelvis UCVIDEN kan bruges som et mere bærende værktøj i denne proces frem for ekstra dokumentation i skemaer mv.
 - Yderligere er der behov for en begrebsafklaring af "videngrundlag" samt afklaring af, hvilke aktiviteter der tælles med som videnaktiviteter, og hvilke der ikke gør.
- Mht. ramme for kvalitetsarbejdet i relation til *niveau og indhold* anses det som positivt, at denne er præget af stor fleksibilitet og rum til mangfoldighed i de forskellige uddannelsers procedurer for evaluering af studieaktiviteter. Rammen anses som værende implementeret.

- Studietilfredshedsundersøgelsen anvendes som et integreret værktøj i uddannelserne, men det kan være en udfordring, at denne gennemføres hvert år, da den kræver mange ressourcer både i indsamlingen og evt. efterfølgende kvalificering af resultaterne hos de studerende. Overvej om denne i stedet skal gennemføres hvert 2. år. Det skal tages med i overvejelserne, at det vil være en udfordring for Erhvervsakademiuddannelserne at gennemføre undersøgelsen hvert 2. år, da der her er tale om korte uddannelser.
- Det er vigtigt, at det campuskoordinerende udvalgs arbejde bliver godt implementeret og formidlet, da der er udfordringer med at både uddannelserne og servicefunktionerne skal arbejde med resultaterne fra Studietilfredshedsundersøgelsen, og alle vil lave fokusgruppeinterviews med de studerende efterfølgende.
- Der bør arbejdes videre med implementeringen af den nye procedure for international mobilitet, samt emnet generelt i de professionsbacheloruddannelser, hvor det er svært at finde dele af uddannelsen i udlandet, der kan leve op til danske krav. Af denne grund fokuseres der ofte på korte ophold.
- Uddannelsesevalueringer anses som et godt koncept, der giver god nytte og værdi både for uddannelsen og dets nationale ledernetværk.
- Mht. ramme for kvalitetsarbejdet i relation til at sikre *relevans* vurderes det, at alle områder er godt i gang med implementeringen af denne.
 - Dimittendundersøgelsen anses som værende god og anvendes i høj grad. Erhvervsakademiuddannelserne kunne ønske at gennemføre den hvert år.
- Det vurderes, at kvalitetsarbejdets metoder er implementeret, men noteres at det kan være en udfordring at få det tilstrækkeligt dokumenteret. Det er svært at finde niveauet for dokumentation uden, at det må blive for ressourcetungt i det daglige arbejde.

5.2 Styrker, svagheder og potentialer – opsamling fra interne audits samt kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner

Resultater fra interne audits samt kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner peger på styrker, svagheder og udviklingspotentialer ved kvalitetsarbejdet. Der samles i nedenstående op på disse resultater.

Styrker i kvalitetsarbejdet
<p>Resultater fra kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Der er lagt et stort stykke arbejde i udarbejdelse af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner og kvalitetsarbejdet har generelt fået den fornødne opmærksomhed. ● Med variation ses det, at områderne i forbindelse med kvalitetsarbejdet har anvendt kvalitetsudviklingsplanerne som dynamisk værktøj gennem året og ved udarbejdelse af kvalitetsrapporterne. ● På uddannelsesområderne ses, at den udvidede rapportering af videngrundlag samt feedback fra review, har sat fokus på at sikre og udvikle uddannelsernes videngrundlag. ● Der er i stigende omfang udarbejdet handleplaner med indsatser, der dækker flere kvalitetsudfordringer, og de er tænkt sammen med Strategi 2020, fælles UCN projekter og/eller område/uddannelses projekter.

Resultater fra interne kvalitetsaudits:

- **Generelt i relation til kvalitetsarbejdet på uddannelserne:**
Der ses en vilje til kvalitetsarbejdet, tydelig og engageret ledelsesmæssig fokus, god forankring i ledelseslagene.
- **Sammenhæng i kvalitetsarbejdet mellem uddannelses/udbudsniveau, områdeniveau og institutionelt niveau:**
Der er udarbejdet område procedurer/vejledninger, der systematisk kobler sig op i de overordnede rammer for kvalitetssystemet på UCN, og dermed skaber et solidt fundament for området og uddannelserne.
- **Systematik og struktur:**
Der ses en forbedret dokumentationskultur. Der er eksempelvis udarbejdet årshjul i relation til kvalitetsarbejdet, udarbejdet kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner og opfølgning heraf og dokumenteret opfølgning af kvalitetsarbejdet gennem referater.
- **Videngrundlag:**
Processen vedr. udvidet afrapportering i efteråret 2016 af videngrundlag har givet uddannelsernes en skærpet opmærksomhed på udvikling og dokumentation af kvalitetsarbejdet i relation til videngrundlaget. Der er dog fortsat brug for fokus på de strategiske overvejelser i forhold til prioritering af aktiviteter, der sikrer uddannelsens videngrundlag.
- **Involvering af studerende:**
Der ses en øget involvering af de studerende i kvalitetsarbejdet gennem eksempelvis dialog/feedback på evalueringer og etablering af studieråd på alle grunduddannelserne.
- **Interne kvalitetsaudits er et stærkt værktøj i kvalitetsarbejdet:**
Interne kvalitetsaudits har vist sig som et stærkt værktøj til at skabe synlighed omkring uddannelsernes kvalitetsarbejde; herunder som et dialogværktøj i forhold til prioriteringer i forhold til det fremadrettede arbejde.
Ved 2 af uddannelserne er der gennemført en genaudit, og her ses et markant forbedring af kvalitetsarbejdet.

Svagheder og potentialer i kvalitetsarbejdet
Resultater fra kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner:

- **Videngrundlaget:**
Der er behov for udvikling af redskaber til understøttelse af kortlægning af aktiviteter (i år blev der anbefalet et hjælpeskema som muligt redskab), herunder afklaring af, hvorvidt UC Viden kan få en større rolle.
Der er behov for afklaring omkring, hvorvidt der skal udarbejdes en skabelon for kompetenceudviklingsplan.
Der er behov for fortsat fokus på det ledelsesmæssige arbejde i forhold til ledelse af vidensaktiviteter.
- **Kulturdimension:**
Der er behov for fortsat fokus på kulturdimensionen i kvalitetsarbejdet og herigennem en øget forankring ude på områderne.
- **Thisted:**
Der er behov for, at UCN's udbud i Thisted får øget strategisk blik på tværs af uddannelsesområderne og øvrige relevante områder, der kan afføde fælles initiativer, som adresserer kvalitetsarbejdet og eventuelle udfordringer gældende for alle udbud (eksempelvis vedr. arbejde med fastholdelse, studiemiljø, implementering af refleksiv praksislæring og studieaktivitetsmodellen, mm.).
- **Kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner:**

Der er behov for at fastholde fokus på skabelonerne for kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner med henblik på at kompleksitetsreducere formen.

Der er behov for en optimering af tids- og procesplan for fremskaffelse af kvalitetsdata.

Der er behov for på længere sigt at vurdere, hvorvidt den årlige cyklus omkring kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner kan effektiviseres samt give et højere kvalitetsmæssigt afkast ved at forlænge cyklus, og hermed give mere tid til de enkelte indsatser.

Der er brug for øget fokus på, at kvalitetsudviklingsplanerne bruges som dynamisk værktøj i gældende periode.

Der er behov for en tydeligere ansvars- og rollefordeling ved behandling og godkendelse af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, herunder specifikt; arbejdsdelingen mellem kvalitetskontor og rektorat.

- **Kvalitetsmål og –data:**

Der skal udarbejdes nu Rammekontrakt (tidligere Udviklingskontrakt) og der er hermed behov for et udviklingsarbejde i relation til fremadrettede kvalitetsmål. Herunder en vurdering af, hvorvidt der skal være stærke bindinger til rammekontrakten og hvorledes kvalitetsmål kobles til Strategi 2020.

Med udspring i krav om deltagelse i UddannelsesZoom er der brug for en vurdering af, hvorvidt UCN fortsat skal deltage i studietilfredshedsundersøgelse, samt udarbejde egen dimittendundersøgelse.

Resultater fra interne audits:

- **Omfang og kvalitet af dokumentation:**

Der er et behov for at yderligere styrke omfang og kvalitet af dokumentationen herunder skærpelse af relevante metadata og systematisk have kvalitet på dagsordenen, samt anvende UCNemDok mere systematisk.

I akkrediteringsøjemed er det centralt at kunne spore, hvornår kvalitetsarbejdet fører til ændringer i praksis, og hertil er referater en vigtig dokumentationskilde.

Det anbefales at anvende UCN skabeloner/udvikle egne skabeloner.

Arbejdet med at øge forståelsen for kvalitetscirklens processer, så alle faser i kvalitetscirklen bliver dokumenteret, kan yderligere styrkes. Der ses en tendens til at særligt opfølgingsarbejdet ikke er systematisk dokumenteret.

- **Tydelig ansvars- og arbejdsfordeling:**

Der er behov for yderligere at tydeliggøre den konkrete ansvarsfordeling og de processer, der sikrer det ledelsesmæssige fokus hos chefer og ledere.

Ligeledes er der behov for at videreudvikle kvalitetsorganigram, således at roller/funktionsbeskrivelser er tydelige.

Jf. krav fra Akkrediteringsinstitutionen:

- Basere sig på en klar ansvars- og arbejdsfordeling og er forankret på ledelsesniveau
- Vise en inkluderende kvalitetskultur (undervisere og studerende)
- Vise inddragelse af øvrige relevante intern og eksterne aktører og interessenter. Eks. uddannelsesudvalg.

- **Relevans**

Der er behov for at arbejde med fuld implementering af procedure for aftagerkontakt.

Ovenstående resultater findes ligeledes i de to baggrundsdokumenter, der kan findes via følgende links: [2017 Baggrundsmateriale til institutionel evaluering af kvalitetssystemet om resultater fra interne kvalitetsaudits.pdf](#) samt [2017 Baggrundsmateriale til inst. eval. af kvalitetssystemet om resultater fra KR 16 og KUP 17.pdf](#).

6. Kvalitetsudvalget opsummeringer af indsatsområder

Kvalitetsudvalget har på baggrund af evalueringen drøftet prioritering af indsatsområder til den institutionelle kvalitetsudviklingsplan, der skal understøtte revision og udvikling af kvalitetsarbejdet ved UCN. De udvalgte indsatsområder er prioriteret med baggrund i en samlet vurdering af:

- behovet for at iværksætte en indsats set i forhold til status på kvalitetsarbejdet
- behovet for at indsatsområdet løftes på institutionelt niveau
- mulighederne for at udvikle processen og skabeloner ved kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, som er gennemført for anden gang i 2016

Kvalitetsudvalgets oplæg til institutionel kvalitetsudviklingsplan indeholder på den baggrund to typer af indsatsområdet:

1. Større indsatsområder med fokus på udvikling af mere grundlæggende aspekter ved kvalitetsarbejdet
2. Mere tekniske indsatsområder med fokus på udvikling af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner

Kvalitetsudvalget har med afsæt i ovenstående prioriteret følgende indsatsområder:

- Fokus på kvalitetsarbejdet i relation til uddannelsernes videngrundlag. Den udvidede afrapportering af videngrundlaget i 2017 har været meget givende, og der er behov for fortsat fokus på dette område. Herunder også behov for videreudvikling af redskaber, der kan understøtte kortlægningen (eks. UC Viden).
- Fokus på simplificering og kompleksitetsreducering af kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner. Evaluering af processen i Strategisk Chefforum, Kvalitetsnetværket og Kvalitetsudvalget peger på en række forhold, der kan styrkes i såvel kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner som i tilbagemeldingsprocessen.
- Fokus på kvalitetsmål og –data. Der er behov for at se på tidsplanen for områdernes modtagelse af mål/tal og udarbejdelsen af planer for det fremadrettede arbejde hermed. Dette i forlængelse af ny Rammekontrakt, der kræver et udviklingsarbejde i relation til nye kvalitetsmål. Ligeledes er der behov for en vurdering af koncepterne for og hyppigheden af Studietilfredshedsundersøgelsen samt dimittendundersøgelsen. Sidstnævnte er yderligere aktuelt pga. kravet om deltagelse i UddannelsesZoom.
- Fokus på en inkluderende kvalitetskultur. Drøftelserne i Kvalitetsudvalget peger på et fortsat behov for fokus på kvalitetskulturen og herigennem en øget forankring på områderne. Herunder en yderligere afklaring af, hvilke elementer af kvalitetssystemet, der er vigtige for de forskellige medarbejdergrupper at have kendskab til – og hvilken rolle vi hver især har i kvalitetsarbejdet.
- Fokus på omfang og kvalitet af dokumentationen. Der er usikkerhed om, hvad den gode dokumentation kræver, og hvornår en given indsats er veldokumenteret. Således er der behov for fokus på dette.

- Fokus på tværgående samarbejde. På baggrund af resultater fra kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner identificeres et behov for et øget strategisk blik på tværs af uddannelsesområderne og øvrige relevante områder på campus i Thisted.

De prioriterede indsatsområder fremgår og uddybes i oplæg til institutionel kvalitetsudviklingsplan.

Input fra Kvalitetsudvalgets drøftelser og opsamling fra interne audits samt kvalitetsrapporter og kvalitetsudviklingsplaner, der er medtaget i evalueringen men ikke prioriteret som indsatsområde i den institutionelle kvalitetsudviklingsplan, vil blive inddraget af UCN Kvalitetskontor i det fremadrettede arbejde.