

# Kvalitetssäkringssystem för utbildning

## 1. Inledning

Begreppet ”kvalitet i utbildning” är mångfacetterat och svårt att definiera på ett enkelt och enhetligt sätt. Utbildningskvalitet uppstår primärt i mötet mellan lärare och student, men även i studentens kontakter med andra medarbetare på högskolan och högskolans samverkanspartner. Studentens upplevda kvalitet beror på många olika faktorer, såsom förväntningar, kunskaper, bemötande och kommunikation. Systematiskt kvalitetsarbete måste därför innefatta planering, kommunikation, genomförande, uppföljning och resultat av hela utbildningsprocessen; från det att studenter söker en utbildning till dess att examen tas ut. Systematisk uppföljning innebär utvärdering, analys, förslag till förbättring och plan för att genomföra förbättringar. Hela processen för uppföljning ska dokumenteras för att skapa möjligheter till organisatoriskt lärande.

Med kvalitetssäkringssystem för utbildning avses en systematik och struktur för att säkra kvaliteten i på olika nivåer. Ytterst innebär det att säkra att utbildningen styrs och utvecklas i enlighet med ledningssystemet vid Högskolan Väst. Ledningssystemet talar tydligt om hur verksamheten styrs, från vision och strategier på högskoleövergripande nivå till konkreta mål på program-/kursnivå, samt vilka roller som ansvarar för olika delar.

Syftet med ett kvalitetssäkringssystem för utbildning är att säkra att högskolans utbildningsverksamhet lever upp till de krav som ställs i [högskolelag](#) och [högskoleförordning](#), samt att högskolan följer överenskomna [standarder och riktlinjer inom det europeiska området för högre utbildning \(ESG\)](#). Systemet ska skapa förutsättning för utbildning av hög kvalitet och säkra ändamålsenliga miljöer och stödfunktioner så att varje enskild student och utbildning har möjlighet att nå mål i till exempel examensordning eller kursplan. Kvalitetssäkringen av utbildning ska följas upp systematiskt på alla nivåer; övergripande högskolenivå/ledningsnivå, institution och enskilda utbildningar (program och/eller kurs).

I det följande beskrivs planerings- och uppföljningsprocess för kvalitetssäkringsarbetet på övergripande nivå, på institutioner, på förvaltningen samt på studentstöd och bibliotek. Strukturen presenteras i form av ett uppföljningsschema. Detta kvalitetssäkringssystem ligger under högskolans övergripande kvalitetssäkringssystem för forskning och utbildning (dnr HV 2019/608) och kompletteras av institutionsvisa kvalitetssäkringssystem för utbildning.

## 2. Planerings- och uppföljningsprocess

### 2.1 Övergripande

Utbildning styrs övergripande av högskolans vision och strategier. Grunden utgörs av en treårig övergripande verksamhetsplan (ÖVP) med utvecklingsområden för utbildning. Input till sådana

utvecklingsområden kommer bland annat genom ett system av årliga programrapporter från institutionerna (*bottom-up*). Efter programrapporternas behandling i nämnder sammanställer Forsknings- och Utbildningsnämnden (FUN) en högskoleövergripande kvalitetsrapport för utbildning. Den ger, tillsammans med annat material, underlag för den årliga strategidiskussionen om utbildning i högskolans ledningsgrupp (HLG). Utifrån ledningens överväganden beslutas om utvecklingsplan för utbildning och prioriterade utvecklingsområden i ÖVP och AVP (arbetsenheternas verksamhetsplaner), som slutligen ger input till programmen (*top-down*).

## 2.2 Institutioner

Institutionsledning och programråd ansvarar gemensamt för årlig uppföljning av kvalitet i samtliga utbildningsprogram, enligt institutionens eget kvalitetssäkringssystem och enligt mall som beslutas av Forsknings- och Utbildningsnämnden (FUN). Uppföljningen dokumenteras i en programrapport för varje program. Programrapporten ska innehålla handlingsplan för de brister/utvecklingsområden som identifieras i uppföljningen.

Förvaltningen tillhandahåller underlag till programuppföljningen i form av resultat från programenkäten (studenter på sista året av program), olika typer av statistikunderlag samt resultat från alumnuppföljning vart tredje år. Kursvärderingar och kursrapporter utgör andra underlag för institutionernas uppföljningar av kvalitet på utbildningsprogram.

Programrapporten lämnas av programråden till respektive institutionsnämnd (IN) som analyserar och ger återkoppling till programråd och institutionsledning. Institutionsnämnden ansvarar för institutionsövergripande analys av programrapporterna med utvecklingsområden och handlingsplaner, som lämnas till FUN.

Institutionsnämnderna ansvarar även för årlig uppföljning och återkoppling till programråd och institutionsledning på de handlingsplaner som görs med anledning av brister som upptäckts i samband med programrapporter och FUNs kvalitetsrapport från föregående år.

Övrig uppföljning inom institutionen beslutas av prefekt, enligt institutionens lokala kvalitetssäkringssystem.

## 2.3 Förvaltning

Förutom enkäter som ger underlag till programuppföljning på institutionerna ska förvaltningen genomföra studentenkäter för att identifiera utvecklings- och förbättringsområden i de delar som rör mottagande och introduktion på högskolan, infrastruktur, lärandestöd och studenternas studie- och arbetsmiljö (nybörjarenkät och studentbarometer). Resultaten analyseras av berörda avdelningar eller arbetsgrupper på förvaltningen. Förvaltningens ledningsgrupp (FLG) gör en handlingsplan för förbättrings- och utvecklingsprojekt, och den bifogas förvaltningens verksamhetsplan (AVP). Uppföljning av utvecklingsprojekten görs separat och bifogas förvaltningens verksamhetsuppföljning (AVU).

Övrig uppföljning inom förvaltningen beslutas av högskoledirektör.

## 2.4 Studentstöd och Bibliotek

I aktuella delar ska de uppföljningsresultat som omnämns i avsnitt 2.3 också analyseras av Studentstöd och Bibliotek. Handlingsplan för förbättrings- och utvecklingsprojekt ska upprättas

och bifogas enhetens AVP. Uppföljning av utvecklingsprojekten görs separat och bifogas enhetens AVU.

Övrig uppföljning inom bibliotek och studentstöd beslutas av bibliotekschefen.

## 2.4 Uppföljningsschema

Nedanstående schema förklarar vilka uppföljningar som ska göras när och med vilken intervall, uppföljningens syfte, vem som ansvarar för utförandet, när den ska utföras samt vem som tar emot uppföljningsresultat och vem som ansvarar för att upprätta och följa upp handlingsplan för förbättringsåtgärder.

### Ettårscykel

Uppföljning	Utförare	Syfte	Tidpunkt	Mottagare/ansvar <sup>1</sup>
Nybörjarenkät a) grundnivå b) avancerad nivå & utbytesstudenter	AoL <sup>2</sup>	Samla/presentera bakgrundsinformation om studenterna och deras upplevelse av introduktionen. Resultaten ska ligga till grund för analys och utveckling, framförallt inom högskolans stödfunktioner.	September	Förvaltningen SOB Studentkåren
Studentbarometer	AoL	Samla information om studenternas upplevelse av infrastruktur och stödverksamheten som underlag för utveckling	Februari	Förvaltningen SOB Studentkåren
Doktorandbarometer	AoL	Samla information om doktorandernas upplevelse av infrastruktur och stödverksamheten som underlag för utveckling	November	Förvaltningen SOB Studentkåren
Programenkäten (studenter på sista året av sin utbildning)	AoL	Samla information om studenternas upplevelse av sin utbildning. Resultaten ska ligga till grund för analys och utveckling av programmet och är underlag till programrapporterna.	November Mars	Programråd, följs upp av institutionsnämnd med rapport till FUN

<sup>1</sup> Mottagare av resultat från uppföljningen och/eller ansvar för att upprätta en handlingsplan, samt följa upp resultat av förbättringsåtgärder

<sup>2</sup> Akademi- och ledningsstöd, avdelning på högskolans gemensamma förvaltning

Programrapport	Programråd <sup>3</sup>	Årlig uppföljning av respektive program. Statistik och uppföljning tas fram av akademistöd. Examensmålsmatris och progressionsdokument uppdateras och bifogas.	15 november	IN med kopia till institutionsledningen
Sammanställd programrapport	IN	Sammanställning & analys av programrapporter och utvecklingsområden övergripande för institutionen	15 januari	FUN
Kvalitetsrapport	FUN	Sammanställning & analys av programrapporter och utvecklingsområden övergripande för högskolan	1 mars	Högskolans ledningsgrupp (HLG)
Individuella studieplaner doktorander	Handledare i samråd med doktorand	Säkerställa att doktoranden följer sin ISP och uppdatera ISP årligen. Följs upp i samtal mellan studierektor, doktorand och handledare.	Löp.	Prefekt och studierektor. ISP fastställs enligt delegationsordning.
Kompetensförsörjnings- resp. -utvecklingsplan	Chef, stöd av HR	Säkra att det finns rätt kompetens för kvalitet i genomförande av utbildning.	Februari Mars	HLG (för strategisk diskussion om kompetens)
Medarbetarsamtal/tjänsteplaneringssamtal	Avd.chef	Säkra och dokumentera kompetensutveckling och meritering för genomförande av utbildning. Individuella planer för kompetensutveckling och meritering.	Höst Vår	Chefer
Studentklagomål	Arbetsenheter Studentkår	Redogöra övergripande för de klagomål som inkommit, samt hur dessa åtgärdats	Februari	Input till HLG inför årlig diskussion av utbildning i mars (strategiska årshjul)
Disciplinärenden och utredningar om studenter	Jurist, högskoledirektör	Redogöra övergripande, analysera orsaker	November	Rektor, prefekter

### *Tvåårscykel*

<sup>3</sup> Institutionerna har organiserat programråden på olika sätt. Vem som praktiskt arbetar med programrapporten avgörs på institutionsnivå. Viktigt är att lärarlaget arbetar med programrapporten gemensamt.

Uppföljning	Utförare	Syfte	Tidpunkt	Mottagare/ansvar <sup>4</sup>
Uppdragsverksamhet	Prefekter	Samla och presentera information om beställarens upplevelse av uppdraget, hur infrastruktur och stödverksamheten fungerat samt hur nöjd beställaren är med samverkan.	I samband med AVU vart annat år (jämma årtal)	Prefekter Högskoledirektör Chef för SOB
Uppdragsutbildning	Prefekter	Samla och presentera information om studenternas upplevelse av kursen, hur infrastruktur och stödverksamheten fungerat.	Enligt prefektens instruktion	Prefekter Högskoledirektör Chef för SOB
Fristående kurser, kurspaket	Prefekter	Samla och presentera information om studenternas upplevelse av kursen, hur infrastruktur och stödverksamheten fungerat.	Enligt prefektens instruktion	Prefekter Högskoledirektör Chef för SOB

### Treårscykel

Uppföljning	Utförare	Syfte	Tidpunkt	Mottagare/ansvar <sup>5</sup>
ARK <sup>6</sup>	HR-chef	Samla och presentera information om arbetsmiljö och hälsa som underlag för utveckling.	September 2020	Prefekter Högskoledirektör Chef för SOB Avdelningschefer
Kvalitetskultur	Kvalitetschef med stöd av förvaltning	Samla och presentera information om kvalitetskulturen som underlag för utveckling.	Mars, start 2021	Prefekter Högskoledirektör Chef för SOB
Alumnuppföljning	Högskoledirektör	Samla information om alumnens upplevelse av utbildningsprogrammet och etablering på arbetsmarknaden som underlag för utveckling. Särskilt intressant är AIL-perspektivet.	Februari 2021	Prefekter Programråd Högskoledirektör Chef för SOB

<sup>4</sup> Mottagare av resultat från uppföljningen och/eller ansvar för att upprätta en handlingsplan, samt följa upp resultat av förbättringsåtgärder

<sup>5</sup> Mottagare av resultat från uppföljningen och/eller ansvar för att upprätta en handlingsplan, samt följa upp resultat av förbättringsåtgärder

<sup>6</sup> ARK är en förkortning av norskans "arbeidsmiljø- og klimaundersøkelser".

### Femårscykel

Uppföljning	Utförare	Syfte	Tidpunkt	Mottagare/ansvar <sup>7</sup>
Kollegial granskning av arbetsenheternas kvalitetssäkringsarbete; hur de stödjer och kvalitetssäkrar sina processer	Nämnder och kvalitetschef med stöd av förvaltning	Att både utvärderade och utvärderare ska få nya kunskaper och perspektiv som kan bidra till ökad verksamhetskunskap och verksamhetens utveckling.	En arbetsenhet per år, med start 2021	Prefekter Högskoledirektör Chef SOB

## 3. Ansvar för kvalitetssäkring av utbildning

### Rektor

Rektor ansvarar ytterst för kvaliteten i utbildningen vid Högskolan Väst, och skapar förutsättningar genom beslut om programutbud, medelstillelse och arbetsledning enligt [delegationsordning](#) och [arbetsordning](#). Rektor har i högskolans ledningsgrupp en årscykel för strategiska frågor, där utbildning är temat för årlig diskussion i mars. Input är uppföljningar från föregående år, och diskussionen ger underlag för kommande ÖVP och utvecklingsplan för utbildning.

### Forsknings- och utbildningsnämnden (FUN)

FUN beslutar enligt rektors delegation om riktlinjer och regler för utbildning. I det årliga kvalitetssäkringsarbetet sammanställer FUN en högskoleövergripande kvalitetsrapport med analys av utvecklingsområden i utbildningsprogram. Underlag är institutionsnämndernas sammanställning av programrapporter. Nämnden redovisar resultaten till högskolans ledningsgrupp i mars och återkopplar till institutionsnämnderna. Nämnden följer årligen upp genomförda förbättringsåtgärder/utvecklingsprojekt som förts in i ÖVP med anledning av identifierade brister i kvalitetsrapporten. FUN ansvarar för framtagande av ändamålsenlig mall för programrapporterna. Den ska vara kortfattad och tydlig i vad programmen ska analysera.

### Institutionsnämnder

Institutionsnämnd (IN) ansvarar för att årligen begära in programrapporter från institutionens utbildningsprogram, och begära komplettering där programrapporten inte är tillräckligt väl genomförd. IN ger återkoppling till programråden och till institutionsledningen med anledning av identifierade utvecklingsområden, och följer årligen upp institutionens handlingsplan för

<sup>7</sup> Mottagare av resultat från uppföljningen och/eller ansvar för att upprätta en handlingsplan, samt följa upp resultat av förbättringsåtgärder

förbättringar. På grundval av programrapporterna sammanställer institutionsnämnden en övergripande rapport om utbildningarnas kvalitet till FUN.

Vidare ansvarar nämnden för att kursplaner på grund- och avancerad nivå är i enlighet med högskolans [regler och riktlinjer](#). Nämnden kan vidaredelegera uppgifter.

### **Kvalitetschef**

Högskolans kvalitetschef ansvarar för att uppdatera och i dialog utveckla högskolans övergripande kvalitetssäkringssystem.

### **Prefekt**

Prefekt ansvarar för att skapa förutsättningar, planera och följa upp utbildning på institutionsnivå samt övrigt enligt [prefektuppdraget](#). Prefekten beslutar om ytterligare uppföljning av utbildningar på institutionen utöver vad som specificeras i det övergripande kvalitetssäkringssystemet. All utbildning (även fristående kurser, kurspaket och uppdragsutbildning) ska följas upp och uppföljningen ska ske systematiskt och dokumenteras. Följande bör följas upp systematiskt på institutionsledningsnivå och ingå i institutionens kvalitetssäkringssystem: samverkan och omvärldsförändringar, kursplaner, genomströmning och kursvärderingar, avhopp och retention samt studentinflytande och studentmedverkan.<sup>8</sup>

Prefekt utser programansvariga, programråd och examinatorer samt säkerställer att de utsedda har rätt kompetens, kunskap och förutsättningar för uppdraget.

### **Institutionernas avdelningschefer**

Institutionernas avdelningschefer har, tillsammans med prefekt, ett övergripande ansvar för verksamheten vid institutionen. Avdelningschefer tjänsteplanerar lärare för undervisning på kurser, för kompetensutveckling och meritering samt för utvecklingsprojekt och verksamhetsutveckling. De säkerställer vidare att utsedda har rätt kompetens, kunskap och förutsättningar för uppgifterna. Avdelningscheferna har ett särskilt ansvar för studentkontakter.

### **Programansvarig**

Programansvarig ansvarar för att tillsammans med programrådsordförande och programråd systematiskt följa upp och utveckla programmet, att genomföra årlig uppföljning av programmet samt övrigt som anges i [regler och riktlinjer](#). Programansvarig har ett särskilt ansvar för studentkontakter för studenterna inom programmet.

### **Programråd**

Programrådet stödjer programansvarig och ansvarar för beredning och uppföljning i enlighet med [regler och riktlinjer](#).

---

<sup>8</sup> Det lagstadgade studentinflytandet handlar till exempel representation i beredande och beslutande organ, deltagande i kursvärderingar och liknande. Studentmedverkan handlar om på vilket sätt studenterna kan utöva inflytande utöver detta.

## Ämnesråd

Ämnesråd för varje utbildning på forskarnivå utses av FUN och ansvarar för beslut enligt delegation från FUN.

## Lärare

Varje lärare ansvarar för att planera och genomföra utbildning och handledning i enlighet med kursplaner, utbildningsplaner, individuella studieplaner och övriga regler och riktlinjer. Varje lärare ansvarar för att följa sin individuella kompetensutveckling- och meriteringsplan samt att återkoppla till sin avdelningschef om arbetsuppgifterna inte kan genomföras som planerats.

## Examinator

Examinator ansvarar i samråd med kursansvarig för kursplanering (inklusive genomförande av föreslagna förbättringar), planering av läraktiviteter och att examination genomförs i enlighet med högskolans [regler och riktlinjer](#). Examinator eller någon annan som institutionen har utsett (exempelvis kursansvarig) ansvarar för att kurs-PM upprättas och publiceras i tid och i enlighet med regler och riktlinjer, att kurssida publiceras på lärplattform och hålls uppdaterad, att kursvärdering genomförs, analyseras och publiceras i enlighet med regler och riktlinjer, samt att resultaten tas tillvara för utveckling av kursen.

## Högskoledirektör

Högskoledirektören ansvarar för att skapa förutsättningar, planera och följa upp att infrastruktur och stödfunktioner för utbildning är rätt dimensionerade. Högskoledirektören ansvarar för arbetsledning enligt [delegationsordning för högskoledirektören](#). Förvaltningens avdelningschefer ansvarar för bemanning och planering för sina medarbetare. Avdelningschefer säkerställer att medarbetarna har rätt kompetens, kunskap och förutsättningar för uppgifterna. Viktiga processer för utbildning som systematiskt bör följas upp, utvärderas, utvecklas och dokumenteras inom förvaltningen är personalrekrytering, introduktion av nyanställda, marknadsföring av utbildning, antagningshandläggning, mottagande av nya studenter, examenshandläggning, studenthälsa, infrastruktur och lärmiljö, servicecenter, utbildningsinformation och information om studier samt studentklagomål och disciplinärenden.

## Chef för studentstöd och bibliotek

Chefen för studentstöd och bibliotek (SOB) ansvarar för att skapa förutsättningar, planera och följa upp att SOB med dess stödfunktioner är rätt dimensionerade. Chefen ansvarar för bemanning och planering för sina medarbetare och säkerställer att medarbetarna har rätt kompetens, kunskap och förutsättningar för uppgifterna. Viktiga processer för utbildning som systematiskt bör följas upp, utvärderas, utvecklas och dokumenteras är studievägledning, stöd till studenter med särskilda behov och studentstöd kopplat till biblioteket.

## Alla medarbetare

Alla medarbetare har ett ansvar att följa lagar, förordning och interna riktlinjer och processer för att bidra till att Högskolan Väst uppfattas som pålitlig, trovärdig, rättssäker och inkluderande. Alla medarbetare har ett kvalitetsansvar som innebär att kontinuerligt sträva efter att förbättra de



aktiviteter som utförs och lära av erfarenheter med reflektion, omtanke och mod. Vidare har alla medarbetare ett ansvar att vara generösa och offensiva, att uppträda, informera och kommunicera trovärdigt och professionellt i alla möten med studenter, kollegor, samverkanspartner och andra intressenter.

### **Studenter, doktorander och samverkanspartner**

Även studenter, doktorander och samverkanspartner har ett kvalitetsansvar. Studentrepresentation finns i alla beslutande organ – från högskolestyrelsen ner till programråd. Studenternas och doktorandernas medverkan utöver det lagstadgade är viktigt och god dialog på olika nivåer (både inom kurser och program samt i linjeorganisationen) underlättas av närheten till lärarna och samlat campus. Arbetslivsrepresentation finns bland annat i högskolans styrelse, i Forsknings- och Utbildningsnämnden (FUN) samt i de flesta programråd eller i branschråd.

---

*Revidering av "Kvalitetssäkringsystem för utbildning" Rektorsbeslut 2018-06-04, dnr 2018/814 A 24*