

Notat om erfaringer fra EVA's pilotauditering i 2011

I. Indledning

I 2010 videreudviklede EVA sit auditeringskoncept målrettet erhvervsakademier og professionshøjskoler, og i 2010/11 blev konceptet pilotafprøvet på professionshøjskolen VIA UC. I dette notat sammenfattes erfaringerne fra pilotauditeringen.

Pilotauditeringens baggrund og formål

EVA's formål med pilotauditeringen var *dels* at udvikle et auditeringskoncept som kan understøtte erhvervsakademiernes og professionshøjskolernes kvalitetssikring og -udvikling, dvs. et redskab til intern kvalitetsudvikling i institutionerne, *dels* at udviklingsarbejdet skulle indeholde indledende overvejelser om og indhente erfaringer til brug i et eventuelt senere projekt om at videreudvikle auditeringskonceptet til et institutionsakkrediteringskoncept, dvs. med hovedvægt på ekstern kvalitetssikring.

EVA har et ønske om at bygge viden op om evalueringsmetoder med institutionelt fokus. Internationalt ses der en tendens til at auditering ikke blot anvendes som et redskab til kvalitetsudvikling i institutionerne, men i flere lande også indgår i disse landes systemer til ekstern kvalitetssikring af videregående uddannelser. I flere lande, fx i Norge, Finland og Irland, anvendes auditering som det primære redskab, og i nogle lande indgår auditering i en kombination med udbudsakkreditering, fx i Tyskland og Holland.

Erfaringerne fra pilotauditeringen kan også give input til de politiske overvejelser der aktuelt pågår om det fremtidige danske kvalitetssikringssystem. I lyset af den aktuelle debat har EVA tilrettelagt pilotauditeringen så erfaringerne fra projektet kan være nyttige både i forbindelse med at færdigudvikle et koncept for auditering og i forbindelse med at tilpasse konceptet så det kan anvendes til institutionsakkreditering såfremt det besluttes at indføre institutionsakkreditering som kvalitetssikringskoncept i Danmark.

Gennemførelsen af pilotauditeringen

Pilotauditeringen af VIA er blevet gennemført som en rigtig auditering. Den bygger på metodiske elementer som er internationalt anerkendte, og på de europæiske standarder og retningslinjer for kvalitetssikring af videregående uddannelser. Auditeringen har omfattet:

- Selvevaluering

Dato
23.10.2011

Ref
bth, chl

Jnr
2010-0011

Side
1/10

- Institutionsbesøg
- Ekstern vurdering ved et fagligt auditeringspanel
- Offentliggørelse af en auditeringsrapport (vedlægges).

På et efterfølgende møde mellem VIA, auditeringspanelet og EVA har auditeringspanelet præsenteret sine vurderinger og anbefalinger for VIA, og VIA og panelet har givet EVA feedback på auditeringskonceptet. På mødet blev det drøftet om konceptet, herunder kriterierne, vejledningen, processen og resultatet, er forståeligt, meningsfuldt og tilpas enkelt. EVA har desuden drøftet auditeringskonceptet og erfaringerne fra pilotafprøvningen med en følgegruppe med deltagelse af repræsentanter for de videregående uddannelsesinstitutioner (erhvervsakademier, professionshøjskoler og universiteter) for at opnå flere nuancer og perspektiver på vurderingerne. Drøftelserne med VIA, auditeringspanelet og følgegruppen har givet væsentlige input til erfaringsopsamlingen i dette notat.

Auditeringskonceptet

Auditeringen har taget udgangspunkt i følgende seks kriterier for godt kvalitetsarbejde:

Kriterium 1: Strategi for og organisering af kvalitetsarbejdet

Kriterium 2: Kvalitetssikring af uddannelsernes videngrundlag

Kriterium 3: Kvalitetssikring af nye uddannelsesudbud

Kriterium 4: Sikring af uddannelsernes relevans

Kriterium 5: Kvalitetssikring af uddannelsernes tilrettelæggelse og gennemførelse

Kriterium 6: Kvalitetssikring af undervisere

Auditeringen fokuserer på institutionens kvalitetsarbejde som helhed, og dette fokus afspejles i alle seks kriterier. For at kunne vurdere om kvalitetssystemet er velfungerende i praksis, er måden som kvalitetsarbejdet gennemføres på i praksis, desuden blevet undersøgt lokalt på fire udvalgte uddannelsessteder i form af stikprøveundersøgelser. Undersøgelserne på uddannelsesstederne indgår i vurderingen af tre af kriterierne: kriterium 4, 5 og 6. Stikprøvernes formål er at give en indikation på om institutionen som helhed har styr på sit kvalitetsarbejde. Det er således ikke et selvstændigt formål med stikprøverne at vurdere kvalitetsarbejdet eller uddannelseskvaliteten konkret på de fire specifikke uddannelsessteder.

De lokale uddannelsessteder er udvalgt på grundlag af resultatnøgletal, således at der indgår uddannelsessteder med både store og små kvalitetsudfordringer set i forhold til institutionen generelt. Udvalgelsen af udbuddene er sket i dialog mellem VIA og EVA.

I "Vejledning til auditering, pilotauditering 2010/2011" findes en nærmere redegørelse for det auditeringskoncept som er blevet anvendt ved pilotauditeringen – bl.a. er auditeringskriterierne nærmere beskrevet. Vejledningen findes på EVA's hjemmeside:

<http://www.eva.dk/projekter/2010/udvikling-af-auditeringskoncept/vejledning-til-pilottest>.

II. Resultaterne af afprøvningen af konceptet på VIA UC

Erfaringerne med at afprøve konceptet og reaktionerne fra auditeringspanelet og VIA var generelt positive.

Det vurderes at auditeringskonceptet grundlæggende er fagligt solidt, og at det bør kunne inspirere og medvirke til at professionalisere uddannelsesinstitutionernes kvalitetsarbejde. Konceptet, herunder modellen, kriterierne og vejledningen, blev vurderet til at være både systematisk, forståeligt og anvendeligt. Det blev især vurderet at være nyttigt at konceptet fokuserer på sammenhænge frem for enkeltdele i kvalitetsarbejdet.

Pilotauditeringen pegede desuden på at brugen af konceptet virker efter intentionen. VIA's øverste ledelse såvel som uddannelseslederne vurderede at auditeringen har givet relevant input til arbejdet med at udvikle kvalitetssystemet og til det igangværende udviklingsarbejde med en koncernstrategi.

Samtidig viste pilotauditeringen at konceptet i dets nuværende form giver mulighed for at beskrive udvalgte uddannelsers fagkulturer og fagkulturens betydning for kvalitetsarbejdet. Uddannelseslederne fremhævede det som særligt vigtigt at konceptet har blik for uddannelsernes mangfoldighed, og at der inddrages dybdegående analyser på lokale uddannelsessteder. Uddannelseslederne kunne genkende deres egne uddannelser og særegne fagkulturer i auditeringsrapportens vurderinger, og de gav udtryk for at de oplevede anbefalingerne som meningsfulde. Konceptet blev således vurderet at være relevant for alle de fire forskellige uddannelser.

På baggrund af erfaringerne med at afprøve konceptet vurderer EVA desuden at auditeringen i hovedtræk fokuserer på de mest relevante aspekter af institutionens kvalitetsarbejde. Nedenfor gives enkelte eksempler på mulige tilretninger.

Endelig viste afprøvningen at konceptet i dets nuværende form har fundet en fornuftig balance mellem det generelle og det lokale. Auditeringspanelet vurderede at konceptet har generisk værdi og kan anvendes i forskellige organisationer og kontekster, og at det samtidig er så præcist at det indhenter de data som kan danne et fagligt solidt grundlag for vurderinger og anbefalinger.

Sammenfattende viser de foreløbige erfaringer at konceptet fint understøtter den interne udvikling samtidig med at der også afdækkes problemområder. Her fremhæves det som positivt at uddannelsesstederne udvælges så der er både eksempler på uddannelser med høj kvalitet for at øge læringspotentialer og eksempler på uddannelser med særlige kvalitetsudfordringer for at øge metodens sikkerhed for at potentielle problemområder afdækkes.

I det følgende sammenfattes de væsentligste erfaringer og læringspointer fra afprøvningen og overvejelser om muligheder for videreudvikling af konceptet.

1. Auditeringers ledelsesfokus

Auditering er et ledelsesredskab og har i sit indhold fokus på ledelse af institutionens kvalitetsarbejde. Dette bør måske fremstå endnu tydeligere i konceptet, da ledelsens ejerskab til auditeringen er en central forudsætning for at konceptet kan virke efter hensigten og understøtte institutionens udvikling af dens kvalitetsarbejde, herunder bidrage til at inddrage og ansvarliggøre de ansatte og de studerende i kvalitetsarbejdet. Samtidig kan det overvejes om ledelse og styring af kvalitetsarbejdet (governance) skal beskrives mere eksplicit som genstandsfelt i auditeringens undersøgelse. Dette blev bl.a. foreslået af VIA's øverste ledelse. Følgegruppen for pilotauditeringen anbefalede ligeledes et mere tydeligt fokus på ledelsesansvaret for at initiere og træffe beslutning om kvalitetsarbejdet.

På baggrund af norske erfaringer med at institutionsledelserne ofte er fraværende under både forberedelsen og gennemførelsen af auditeringerne, vil det også være hensigtsmæssigt at tydeliggøre ledelsens ansvar og rolle i auditeringer og betydningen af auditering som et ledelsesredskab.

Hvad angår introduktion af konceptet i institutionen, bør det gøres klart for ledelsen ved forberedelsesmøderne med EVA at ledelsen har et ansvar for at medarbejdere og studerende får indsigt i konceptet. Det er en krævende opgave for uddannelsesstederne at sætte sig ind i konceptet, og EVA kan tilbyde at medvirke mere direkte ved opstartseminarer.

Metodens fokus på ledelsesinformation kan også tydeliggøres i vejledningen. Uddannelseslederne gav udtryk for at det var vanskeligt at se hvordan VIA's forskellige ledelsesniveauer skulle behandles i redegørelsen. I vejledningen bør det derfor tydeliggøres at selvevalueringsrapporten skal belyse videnflowet mellem de forskellige ledelseslag i organisationen faktisk. For at understøtte forståelsen af hvordan forskellige ledelseslag på institutionen skal behandles i selvevalueringsrapporten kan det også overvejes at skitsere forskellige organisationstyper i vejledningen.

2. Auditeringsvejledningen

Det bør overvejes hvordan vejledningen kan bidrage til at skabe større klarhed om fokus i selvevalueringen og om selvevalueringsrapportens genre. Opstartseminarer, som omtalt ovenfor, kan formentlig også medvirke hertil.

I selvevalueringsrapporten havde uddannelsesstederne generelt lagt stor vægt på at beskrive mange forskellige enkeltaktiviteter (den udførende fase) og mindre vægt på at beskrive den forudgående planlægning og den efterfølgende evaluering og opfølgning med forbedringsinitiativer. På enkelte af VIA's lokale uddannelsessteder gav man desuden udtryk for at tankegangen i vejledningen krævede en oversættelse til lokale forhold, og at det var påkrævet at få hjælp fra VIA's kvalitetsafdeling. Auditeringens kvalitetstænkning ligger nogle fagkulturer mere fjernt end andre, og det betyder at der er behov for tydeligere vejledning.

I forlængelse af punktet ovenfor om at der er behov for tydeligere fokus på ledelsesinformation, bør det tydeliggøres i vejledningen at selvevalueringsrapporten skal belyse

videnflowet i organisationen faktisk (hvilke oplysninger om kvalitet man har på forskellige niveauer i organisationen, hvad disse oplysninger siger om kvaliteten og hvordan denne viden bruges), og det bør i højere grad sikres at faktuelle oplysninger og selvurdering holdes adskilt.

I kriterium 5. Kvalitetssikring af uddannelsers tilrettelæggelse og gennemførelse bør ændres til "kvalitetssikring af uddannelsers tilrettelæggelse, gennemførelse og resultater" for at tydeliggøre at kriteriet ikke alene har fokus på processer, men også på institutionens kvalitetssikring af at dimittenderne når uddannelsernes mål for læringsudbytte.

Uddannelseslederne gav udtryk for at de savner et fritekstfelt, dvs. en anledning til at introducere uddannelsens strategi og kontekst og give en analyse af strukturer, ressourcer mv. Det kan på den baggrund overvejes at give sådanne introduktioner en særskilt placering som indledning til selvevalueringsrapporten. At indføre introduktioner vil formentlig også forbedre uddannelsesstedernes mulighed for at fokusere på faktisk viden i redegørelsen for de enkelte kriterier. Der bør fastlægges en klar omfangsbe- grænsning for introduktionerne.

Under de enkelte kriterier i vejledningen bør der gives flere konkrete eksemplificeringer som kan tydeliggøre hvilke elementer af kvalitetsarbejdet der fokuseres på. Det bør samtidig overvejes at flytte punkterne om hvilke forhold auditeringspanelet særligt lægger vægt på i vurderingen fra placeringen under de enkelte kriterier til et samlet afsnit i vejledningens indledning. Punkterne gennemløber faserne i kvalitetshjulet, og indholdet er overvejende af generisk karakter. Det er dog væsentligt at oplysninger om hvad der vil blive lagt vægt på i vurderingen, forbliver i vejledningen af hensyn til konceptets gennemsigtighed. Efter auditeringspanelets vurdering var punkterne en god hjælp i forbindelse med vurderingsopgaven.

Hverken VIA eller auditeringspanelet vurderer at konceptet indeholder overflødige elementer. Indholdet i kriterierne bør opretholdes, men strukturen i kriterierne kan muligvis forenkles ved at samle de dele af de enkelte kriterier der omhandler ledelsesinformation (det "store" kvalitetshjul).

Det er blevet drøftet om det kunne være hensigtsmæssigt at samle kriterium 2 om kvalitetssikring af videngrundlaget og kriterium 6 om kvalitetssikring af underviserkompetencer da der er overlap mellem disse kriterier. Følgegruppen fandt det imidlertid meget væsentligt at opretholde kriterium 2 om videngrundlag som et selvstændigt kriterium med et overordnet og strategisk perspektiv på videngrundlaget da dette bedst sikrer det organisatoriske perspektiv at institutionerne skal være vidensinstitutioner.

3. Auditeringspanelets vurderinger og anbefalinger

Det kan overvejes at lade auditeringspanelet give en prioritering af sine anbefalinger ud fra hvilke forhold det vurderer som væsentlige og mindre væsentlige. Der kan evt. suppleres med en betragtning om hvilke resultater der kan være let opnåelige og vanskeligere opnåelige. Panelet er af den opfattelse at en auditering bør resultere i en mere end-tydig samlet konklusion end det er sket i pilotauditeringen.

EVA har gjort sig nogle foreløbige overvejelser om at udvikle en trappemodel til illustration af forskellige niveauer i udviklingen af kvalitetsarbejde. Niveauerne kunne illustrere et kontinuum fra et ad hoc-præget kvalitetsarbejde over et repetitivt og mere dokumenteret og styret kvalitetsarbejde til et optimeret kvalitetsarbejde. Overvejelserne har bl.a. hentet inspiration fra den generiske capability maturity-model (CMM-modellen) der består af modeller af arbejdsgange (processer) en organisation kan følge med det formål at få bedre styr på sine udviklingsprocesser. CMM-modellen har tidligere været anvendt af Undervisningsministeriet og Statens og Kommunernes Indkøbs Service A/S (SKI) i forbindelse med et udviklingsprojekt inden for professionshøjskolesektorens administrative funktioner. Den finske auditeringsmodel indeholder også en niveaudeling af sine kriterier, og den er også en relevant inspirationskilde. Det kan være hensigtsmæssigt også at inddrage EFQM-/KVIK-modellen som inspirationskilde, bl.a. i forhold til hvordan ledelsesdimensionen i modellen kan styrkes, Det bør også overvejes nærmere hvordan kvalitetscirkelns faser kan tænkes ind i modellen.

I bilag 1 vises dimensionerne i CMM-modellen og et eksempel på niveaubeskrivelse af et kriterium anvendt i den finske auditeringsmodel. Det som karakteriserer stigningen i niveauerne, er bl.a. en dybere og mere langsigtet forståelse og erkendelse af kvalitetsarbejdets betydning, en højere grad af målstyring, efterlevelse og opfølgning (vs. tilfældighed), en højere grad af organisatorisk forankring af kvalitetsarbejdet og inddragelse af eksterne samarbejdsrelationer og ressourcepersoner (vs. enkeltstående lokale aktiviteter drevet af enkeltpersoner).

Ideen om at udvikle en model vil kræve nærmere overvejelser om hvordan den udformes og anvendes hensigtsmæssigt. Selve ideen har været drøftet med auditeringspanelet og følgegruppen som umiddelbart vurderer at modellen kan være nyttig for institutionerne, idet den forventes at kunne skabe klarhed over hvilke generiske parametre det er væsentligt at have fokus på i udviklingen af det interne kvalitetsarbejde. Det kan også være nyttigt at tydeliggøre hvordan opgaven med at udvikle kvalitetsarbejdet naturligt kan opdeles i mindre trin, og modellen kan være nyttig som grundlag for at prioritere og planlægge indsatserne og overveje på hvilke niveauer man sætter målene for indsatserne.

Set som et redskab for institutioner som ønsker at videreudvikle deres interne kvalitetsarbejde, kan modellen således siges at rumme en udviklingsorienteret dimension. Samtidig kan modellen være et nyttigt redskab hvis institutionsakkreditering indføres som metode til ekstern kvalitetssikring. Her vil paneler bestående af eksterne faglige eksperter skulle vurdere og bedømme institutioners kvalitetsarbejde og indstille dem til positiv/betinget positiv akkreditering, afslag på akkreditering eller lignende afgørelser. Modellen ville her kunne understøtte de konkrete vurderinger og de vurderingssnit der skal fastlægges, og derved kunne medvirke til at øge konsistensen i forskellige panelers vurderinger. Omvendt er det dog også væsentligt at være opmærksom på at jo mere kontant vurderingen af kvalitetsarbejde gøres i retning af egentlig niveaukategorisering, desto mere følsom bliver konklusionen over for forskelle mellem forskellige panelers faglige skøn, og det bør overvejes nøje på hvilket niveau modellen hensigtsmæssigt kan anvendes.

4. Træning af auditeringspanelet

Det bør prioriteres højt at introducere panelmedlemmerne til konceptet inden de påbegynder arbejdet individuelt. Auditeringspanelet vurderede at konceptet, herunder modellen, kriterierne og vejledningen, er systematisk og forståeligt, men at det er en krævende opgave at sætte sig ind i konceptet.

Vejledningens punkter om hvilke forhold auditeringspanelet vil fokusere særligt på i vurderingen, er efter panelets vurdering til god hjælp. Det blev dog overvejet om der er et for stort subjektivt spillerum for panelet til at fastlægge målestokken for vurderingerne. Bl.a. drøftede panelet hvor meget vægt der bør lægges på institutionens videnflow og ledelsesinformation, jf. også punkt 1 hvorunder det anbefales at tydeliggøre dette fokus i vejledningen. Omvendt var vurderingen også at der naturligt i dialogen i panelet opstod enighed om vurderingssnittet. Spillerummet for den faglige vurdering er også naturligt større når det alene er en enkelt institution der vurderes. Hvis metoden anvendes på et større antal institutioner, vil det større overblik og hensynet til konsistens i de forskellige auditeringsvurderinger medvirke til at tydeliggøre hvor vurderingssnittet bør lægges.

5. Konceptets orientering mod intern udvikling

Muligheder for at styrke konceptets udviklingsorientering kunne være

- At give institutionen mulighed for at supplere de faste auditeringskriterier med selvvalgte temaer
- At auditeringspanelet anvender en CMM-model i analysen og vurderingen af kvalitetsarbejdet (er beskrevet ovenfor)
- At auditeringspanelet prioriterer anbefalingerne og udpeger væsentlige let opnåelige resultater (er beskrevet ovenfor)
- At processen baseres mere på dialog og mindre på skriftlig dokumentation.

På spørgsmålet om hvorvidt selvevalueringprocessen resulterer i læring ved at institutionen skal reflektere over sin egen praksis, svarede VIA at rapportskrivningen tager en del tid, og at man i skriveprocessen nemt bliver meget produktorienteret frem for refleksiv og lærende. Panelet vurderede dog samtidig at den skriftlige rapport afspejler at der faktisk er sket selvrefleksion og læring undervejs.

For at øge metodens udviklingsorientering foreslog VIA at kravet om skriftlig dokumentation erstattes delvist af mundtlige oplæg under besøget. Det blev også fremhævet at besøget som bestod i en række interviews med bl.a. ledere, undervisere og andre medarbejdergrupper på uddannelsesstederne, med fordel kunne indebære en større grad af dialog mellem auditeringspanelet og uddannelsesstederne. Eventuelt kunne de involverede uddannelsesledere overvære hinandens oplæg og dialog med panelet. I diskussionen om hvad der er en hensigtsmæssig balance mellem skriftlighed og dialog i en auditeringsproces, anbefalede følgegruppen at opretholde en vis skriftlighed for at kunne fastholde fokus og resultater.

6. Konceptets orientering mod ekstern kvalitetssikring (institutionsakkreditering)

Pilotauditeringen har også givet erfaringer som kan være nyttige i forbindelse med at udvikle et koncept for institutionsakkreditering. Her vil metodens hovedformål være at gennemføre et egentligt tjek af kvaliteten af institutionens eget kvalitetsarbejde. Det centrale spørgsmål er her om metoden er "sikker" nok, dvs. om metoden er i stand til at opdage eventuelle problemer i kvalitetsarbejdet.

Muligheder for at styrke metodens sikkerhed kunne være

- At supplere med krav til institutionen om at den skal gennemføre selvakkreditering af sine uddannelser, og at der skal foreligge dokumentation.
- At udvide det genstandsfelt som undersøges: Det kan overvejes at opprioritere kvalitetssikring af praktik, internationalisering og forskellige støttefunktioner der indgår i de studerendes samlede læringsmiljø, fx bibliotek, it-service og studievejledning.
- At udvide undersøgelsen med flere typer af informanter. Det bør overvejes at inddrage repræsentanter for bestyrelsen og teknisk-administrativt personale foruden de informanter der allerede anvendes (øverste ledelse, kvalitetsafdeling, uddannelsesledere, undervisere og andre nøglemedarbejdere på uddannelsesstederne, studerende og aftagere på arbejdsmarkedet).
- At udvide undersøgelsen med dokumentation, bl.a. resultatnøgletal, der i øvrigt belyser institutionens forskellige kvalitetsudfordringer og håndteringen af disse
- At panelet anvender en CMM-model i analysen og vurderingen af kvalitetsarbejdet (er beskrevet ovenfor).

Metodens sikkerhed ligger bl.a. i at undersøgelsen inddrager dybdegående analyser af kvalitetsarbejdet på lokale uddannelsessteder, og at det ved udvælgelsen sikres at der indgår uddannelsessteder med særlige kvalitetsudfordringer.

Uddannelsesstederne udvælges på grundlag af resultatnøgletal, og det er selvsagt meget væsentligt at de nøgletal der anvendes, udgør så gode indikatorer som muligt på de lokale uddannelsessteders kvalitet. Samtidig bør der så vidt muligt vælges nøgletal som opgøres efter en fælles autoritativ metode, så tallene er entydige og sammenlignelige på landsplan.

De nøgletal som foreløbigt har været under overvejelse, er følgende:

- a. Frafald (pct.)
- b. Udvikling i frafaldet (procentpoint)
- c. Personalemobilitet (afgang i pct.)
- d. Studerendes tilfredshed med
 - undervisningen (pct.)
 - praktik (pct.)
 - organiseringen af uddannelsen (pct.)
 - udstyr og materialer (pct.)
- e. Underviserkompetencer
- f. Karakterløft i løbet af uddannelsesforløbet
- g. Antallet af klager
- h. Andel af bacheloropgaver der tager afsæt i institutionens FoU-projekter eller udarbejdes i samarbejde med eksterne samarbejdspartnere (pct.)

- i. Eksamensresultater, fx andelen af karakterer på 2 eller derunder på eksamensbeviserne (pct.)

I pilotauditeringen er nøgletallene a-d anvendt. I forbindelse med pilotauditeringen har det været nødvendigt med en pragmatisk tilgang til valget af nøgletal, bl.a. fordi arbejdet med at implementere ressourceregnskaber og udviklingskontrakter ikke er afsluttet. Nøgletallene a-d har dog nogle kvaliteter. Et stort frafald af studerende (korrigeret for omvalg af uddannelse) som samtidig er steget, må sammen med en lav grad af studentertilfredshed, især med de helt undervisningsnære forhold som selve undervisningen og praktikken, forventes at indikere at uddannelsesstedet står med nogle særlige kvalitetsudfordringer. Også ud fra den betragtning at nøgletallene skal have en vis spredning, har sættet af nøgletal vist sig anvendeligt. En række af VIA's uddannelsessteder scorer entydigt højt på alle fire indikatorer eller entydigt lavt på alle fire indikatorer. Nøgletallene indgår i institutionernes ressourceregnskaber og opgøres således efter en fælles metode.

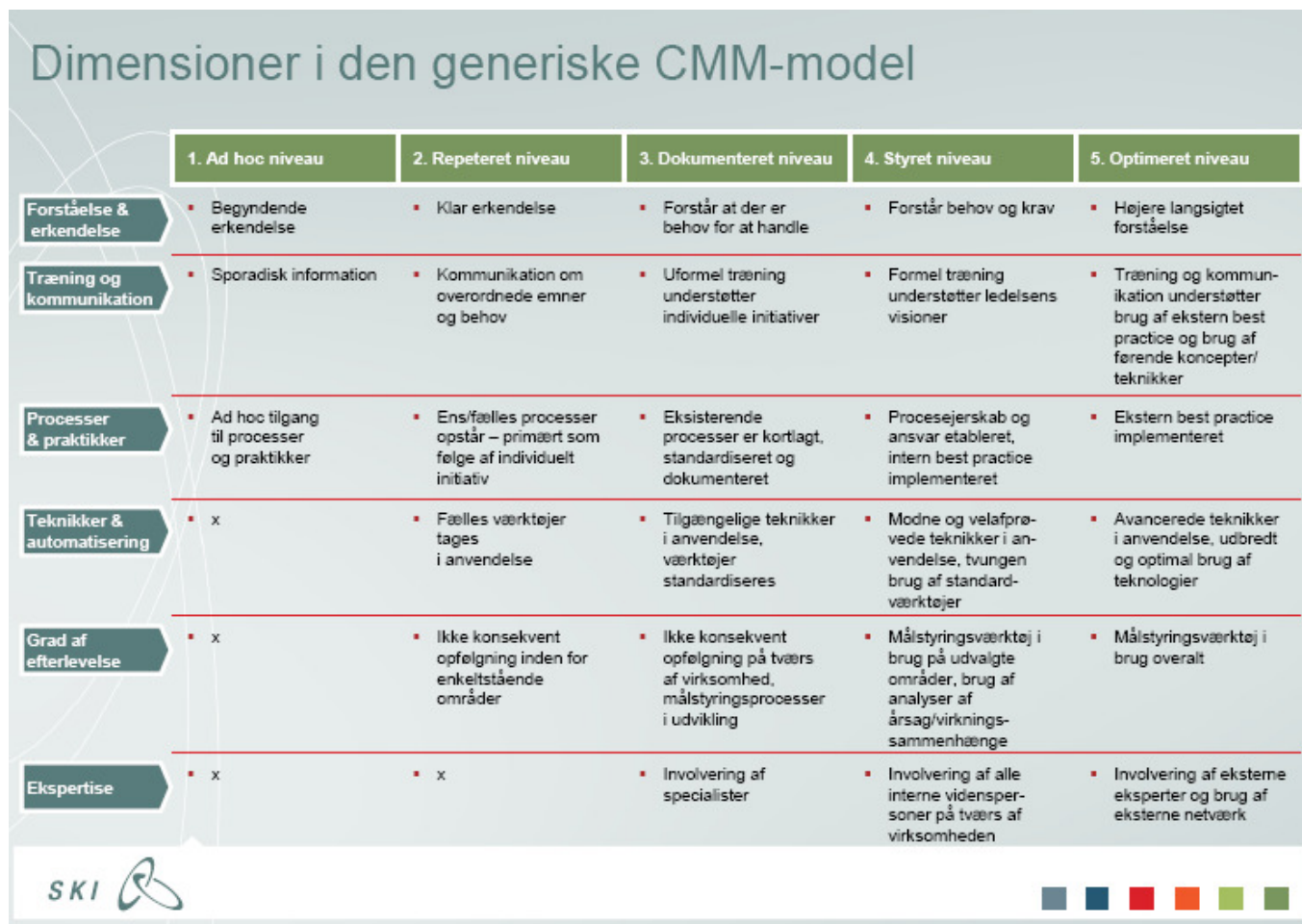
Hvad angår frafaldstal, er det blevet påpeget af pilotauditeringens følgegruppe at et stort frafald ikke nødvendigvis indikerer en lav uddannelseskvalitet. Et stort frafald kan fx skyldes at særlige vækstbrancher på arbejdsmarkedet trækker de studerende ud af uddannelserne og ind på arbejdsmarkedet som det fx var tilfældet på it-området i en periode. Denne problemstilling kan håndteres relativt enkelt ved at nøgletallene ikke blot skal skille sig ud fra institutionens gennemsnit, men også fra landsgennemsnittet for den pågældende uddannelse.

Nøgletal som fx andelen af bacheloropgaver der tager afsæt i institutionens FoU-projekter, indgår i institutionernes udviklingskontrakter og kan måske i højere grad end de ovennævnte siges at belyse et kvalitativt aspekt i uddannelserne. Nøgletallet har dog den svaghed at det ikke opgøres på grundlag af en entydig definition, men i høj grad beror på en fortolkning i den enkelte institution af hvilket afsæt der konkret kræves. Auditeringspanelet var af den opfattelse at dette nøgletal er for usikkert at lægge til grund for udvælgelse af lokale uddannelsessteder. Da opgørelsesmetoderne for nøgletallene i udviklingskontrakterne imidlertid løbende videreudvikles, bør de videre overvejelser inddrage resultaterne af dette arbejde.

Foruden fordelene ved anvendelse af nøgletal som grundlag for at udvælge uddannelsessteder til nærmere undersøgelse viste pilotauditeringen også at metoden kan forbedres ved i højere grad at anvende resultatnøgletal som baggrundsinformation ved vurderingen. I auditeringen bør der indgå centrale resultatnøgletal (tidsserier) for institutionen og de involverede uddannelsessteder som baggrundsinformation til panelet.

Dette skal også ses i sammenhæng med den erfaring som er omtalt ovenfor, om at metoden bør have et tydeligere fokus på ledelsesinformation og på det faktuelle videnflow der er i institutionen mellem forskellige ledelseslag i organisationen.

Bilag 1. Eksempler på inspirationskilder til model for udviklingsniveauer i kvalitetsarbejde



Uddrag af de finske auditeringskriterier:

AUDITING TARGETS	CRITERIA			
	ABSENT	EMERGING	DEVELOPING	ADVANCED
5 b) Relevance of, and access to, the information generated by the QA system for the external stakeholders	The HEI's external stakeholders' perspective is not considered in the QA system, and they do not receive any information.	The perspective of the external stakeholders has not been considered sufficiently in the planning and continuous improvement of the QA system. Dissemination of information to external stakeholders is unsystematic.	The external stakeholders have been defined, and their information needs have been clearly considered. The performance of the QA system and its main results are available to the major co-operation partners and stakeholders.	The HEI focuses actively on QA issues in its internal communications. The HEI focuses actively on QA issues in its external communications. Information is given in a targeted and purposeful manner to the external stakeholders.