

Uppföljning

Redovisning av kvalitetsarbetet 2006

Dnr 10-285/06
Fastställt av ledningsgruppen
2007-03-20



Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| SAMMANFATTNING | 1 |
| INLEDNING | 2 |
| KVALITETSUTVECKLING – RESULTAT OCH EFFEKTER | 2 |
| MÅL: FRÄMJA FÖRNYELSE I GRUNDUTBILDNINGEN | 2 |
| MÅL: TILLGODOSE SÅVÄL STUDENTERNAS SOM ARBETSMARKNADENS BEHOV AV KUNSKAP OCH KOMPETENS. 4 | |
| MÅL: ÖKA EXPONERINGEN FÖR VETENSKAPSSAMHÄLLETS KVALITETSBEDÖMNING AV FORSKNINGEN | 6 |
| MÅL: FRÄMJA EFFEKTIVITET, TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE | 7 |
| KVALITETSSÄKRING – SYSTEM/METODER OCH ÅTGÄRDER | 9 |
| NÅGRA REFLEKTIONER | 13 |

Sammanfattning

Syftet med Högskolans kvalitetsarbete är att på ett målinriktat och systematiskt sätt utveckla och säkerställa kvaliteten i verksamheten. Kvalitetsutvecklingsprogrammet fastställer grunder och mål för sådana insatser. Jämfört med tidigare år är redovisningen av kvalitetsarbetet i högre grad resultatriktad och undviker beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att åstadkomma resultat. Likaså betonas de system och metoder som använts för kvalitetssäkring och de åtgärder som vidtagits om kvaliteten inte varit den önskade eller förväntade.

Kvalitetsutveckling

Förnyelsen i grundutbildningen är föranledd av såväl yttre faktorer, t.ex. bolognaanpassning och krav från HSV, som inre faktorer, t.ex. behov och önskemål från studenter och arbetsmarknad. Dessutom finns pedagogiska och rationella skäl till förändringar. Resultat inom samtliga dessa områden redovisas. Bolognaanpassning av program och kursplaner utgör en viktig del av förnyelsearbetet och utfallet kommer att kunna avläsas under kommande treårsperiod. Genom främst kursvärderingar och olika samarbeten med näringslivet kan önskemål om förändringar kanaliseras. Som exempel nämns näringslivsintegrerad utbildning, regionala kompetensrådet samt de nyinrättade branschråden. Förnyelsen tar sig ofta uttryck i nya eller förändrade utbildningsprogram (både grundnivå och avancerad nivå), studiegångar, kurser samt nya undervisnings- och examinationsformer. Ofta nämnda incitament till förnyelse är ökat antal studenter, breddad rekrytering, ökad anställningsbarhet och att synliggöra Högskolan genom attraktiva utbildningar.

Målet att öka exponering för vetenskapssamhällets kvalitetsbedömning av forskningen vid Högskolan ger många gånger en direkt respons, speciellt i samband med presentationer på konferenser eller då ansökningar om forskarmedel bedöms. Flera exempel finns på hur initiativ till vetenskaplig publicering uppmuntras, genom bidrag till kostnader i samband med publiceringen. En annan väg att synliggöra forskningen är att delta i forskningsarbeten med andra lärosäten. Exempel finns på hur sådana samarbeten befruktat och ökat kvaliteten på den egna forskningen. Vetenskapssamhällets bedömningar av forskningsresultaten utgör också en viktig faktor vid Högskolans prioritering.

Vidareutbyggnad av webbaserade tjänster, ökad och breddad teknisk kompetens samt utbildning inom kundrelaterad service är exempel på insatser som främjar effektivitet, tillgänglighet och service. Andra exempel berör ekonomi och redovisning. I vissa fall har organisationsförändringar bidragit till ökad service och sparat resurser. Det nyinrättade Studentcentrum ger en mer tillgänglig och breddad kompetens, vilket påverkar servicenivån på ett positivt sätt. En effektivare lokalanvändning har uppnåtts genom anpassning av antalet dataarbetsplatser till nyttjandegraden och låneservicen har effektiviserats via självbetjäningsautomater. Marknadsföringen av Högskolan lyfts fram på ett gynnsamt sätt och har blivit mer slagkraftig genom samordning och samarbete.

Kvalitetssäkring

Kursvärderingar genomförs av samtliga institutioner med olika grad av systematik. En högskolegemensam blankett prövas sedan höstterminen 2006. Webbaserade utvärderingar kan möjliggöra automatiserad och därmed mer systematisk och fullständig utvärdering av samtliga kurser. I vissa fall följs kursvärderingarna upp genom diskussioner med studenterna eller kommenteras av läraren och läggs ut på Blackboard. Andra metoder är återkommande utbildningsmöten och självvärderingar med undervisande lärare.

Synpunkter på programmens relevans och innehåll inhämtas från t.ex. från program- och branschråd, landsting och kommuner. Hela lärarprogrammet har granskats en andra gång med en tidigare utvecklad metod och inom ramen för Penta Plus granskar lärosätena varandras examensarbeten. Granskning av utbildningsplaner sker i utskott och nämnder. Såväl interna som externa examensrättsprövningar genomförs.

Kollegial bedömning, peer-review, hearings med forskningsledarna, kriterier för poängsättning av prestationer liksom omvärldsanalys med avseende på relevans och aktualitet i forskning är exempel på metoder som används vid bedömning av forskningsresultat och fördelning av forskarmedel.

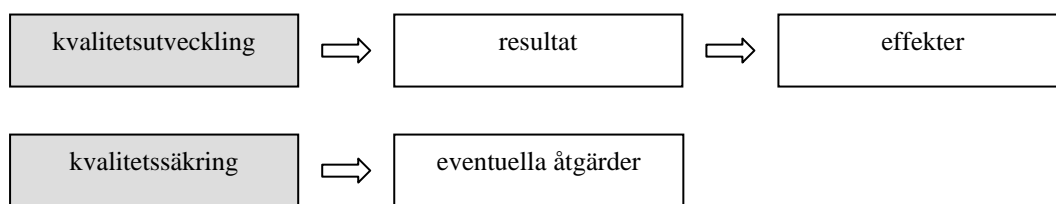
En institution har integrerat kvalitetsmålen med övriga verksamhetsmål i verksamhetsplanen. Andra exempel på metoder för kvalitetssäkring av verksamheten är system för fördelning av lärares arbetstid på olika verksamhetsområden, kvartalsvisa uppföljningar med utgångspunkt i verksamhetsuppdraget samt enkätuppföljningar.

Inledning

Nuvarande kvalitetsutvecklingsprogram¹ beslutades våren 2006 av Högskolans styrelse. Samtliga organisatoriska enheter kan identifiera och knyta sina arbetsuppgifter till något eller några av nedanstående övergripande kvalitetsmål:

- främja förnyelse i grundutbildningen
- tillgodose såväl studenternas som arbetsmarknadens behov av kunskap och kompetens
- öka exponeringen för vetenskapssamhällets kvalitetsbedömning av forskningen
- främja effektivitet, tillgänglighet och service

Programmet definierar kvalitetsarbete som ett medvetet, systematiskt och kontinuerligt arbete som bedrivs med avsikt att dels höja kvaliteten (*kvalitetsutveckling*), dels säkerställa och upprätthålla uppnådd kvalitet (*kvalitetssäkring*).



Figur 1 Kvalitetsarbetet, uppdelat på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring

En årlig redogörelse av Högskolans övergripande kvalitetsarbete skall göras. Enligt ledningsgruppens riktlinjer² skall den vara resultat- och målinriktad, vilket innebär en koncentration på sådana åtgärder där ett *resultat* kan redovisas och där en klar inriktning mot något av de fyra övergripande målen kan härledas. I de fall det är möjligt skall även bedömningar göras av *effekterna*. Vidare skall uppgifter lämnas om vilka *system och metoder* som använts vid kvalitetssäkring samt eventuella *åtgärder* som vidtagits i de fall kvaliteten inte varit den förväntade eller önskade. Sammanställningen bygger på underlag som inhämtats från institutioner, avdelningar, enheter och nämnder.

Kvalitetsutveckling – resultat och effekter

Resultatet presenteras grupperat under respektive kvalitetsmål och arbetsenhet.

Mål: Främja förnyelse i grundutbildningen

E-institutionen

NU!-projektet (Näringslivsintegrerad Utbildning) och webbundervisning är exempel på etablerade förnyelser som institutionen arbetar vidare med. NU! medför ökade kontakter med det lokala näringslivet och utgör ett uppskattat erbjudande till studenterna. Likaså värdesätter studenterna möjligheten till webbaserade kurser som alternativ till campuskurser. En målsättning är att göra grundutbildningen mer effektiv genom att samordna kursutbudet i utbildningsprogrammen. En annan är att öka studenternas möjlighet till högre studier genom anpassning av utbildningarna till de krav som ställs vid andra lärosäten. Den successiva Bolognaanpassningen av kurser och program utgör en väsentlig del av detta arbete.

HS-institutionen

Ämnet religionsvetenskap har fått en mer riksrekryterande karaktär som bidrar till breddad rekrytering. Ett utbildningsprogram med entreprenörsinriktning mot kulturstudier och kulturanalys har tagits fram. En generell revidering av kursutbudet har inletts i syfte att reducera antalet småkurser. Kursutbudet i filosofi har fått en helt ny språkfilosofisk inriktning och skiljer sig därmed från vad som erbjuds vid de flesta andra lärosäten. Flexibla moduler

¹ Kvalitetsutvecklingsprogram 2006 – 2008, 2006-04-07, dnr 10-285/06

² Underlag för redovisning av kvalitetsarbetet år 2006, 2006-10-16, dnr 10-285/06

| | |
|------------------|---|
| | <p>om tillsammans 30hp³ i retorik – tidigare endast korta kurser – tillgodoser ett starkt önskemål från studenterna. Kurserna i genusvetenskap har utvecklats för distansundervisning. Ett utökat samarbete med länsarkiv och länsmuseum resulterar i pedagogiska vinster i samband med uppsatsskrivande. Genom integrering av studier i svenska och engelska inom vuxenutbildningen med kurser på högskolenivå förväntas utlandsfödda studenter, med påbörjad eller avslutad akademisk utbildning, kunna fullfölja sina studier med svensk behörighet. Utbildningen innebär en pedagogisk utveckling för berörd ämnesavdelning och utgör ett inslag inom breddad rekrytering.</p> |
| N-institutionen | <p>Medvetenheten om jämställdhetsfrågor i grundutbildningen har ökat hos lärarna, vilket i sin tur påverkar undervisningen. Det kan vara allt ifrån att lärare blivit medvetna om hur de kommunicerar med manliga och kvinnliga studenter eller hur de kommunicerar ämnet och därefter förändrat sitt språk, till att medvetandehöjande inslag integrerats i undervisningen och kopplats till ämnet. Inom ramen för Bolognaanpassningen har lärandemål beskrivits för kursplaner. Utbildningsinsatser har resulterat i högre kompetens att formulera lärandemål och betygskriterier.</p> |
| P-institutionen | <p>Ämnena pedagogik, didaktik och psykologi har utvecklat ett gemensamt magisterprogram och de två först nämnda ämnena har fördjupat samverkan kring kurser i lärarutbildningen, med en kursansvarig från respektive ämne. Portföljexamination⁴ har införts i ett flertal kurser, vilket resulterar i bättre dokumentation av examinationerna. Ett antal konkreta åtgärder som rör Bolognaprocessen, t.ex. betyg, uppföljning, har lagts fram för institutionsstyrelsen.</p> |
| TB-institutionen | <p>Ingenjörsprogrammet elektronik-data har projektbaserats. Flera magisterprogram, bl.a. inom energiområdet, har utvecklats och en masteransökan i ämnet elektronik har lämnats in. Samarbetet med KTH har förstärkts genom en gästprofessor.</p> |
| V-institutionen | <p>Revision och kvalitetskontroll av utbildnings- och kursplaner för sjuksköterske- och specialistsjuksköterskeprogrammen har resulterat i tydligare organisation och kravnivå. Ny problembaserad pedagogik i sociala omsorgsprogrammen liksom i socionomprogrammen ger studenterna ökade möjligheter att självständigt planera och genomföra sina studier, bättre förutsättningar för personlig utveckling samt högre grad av kritiskt tänkande. Rekommenderad studiegång för magisterstudier inom medicinsk vetenskap öppnar vägen för master-/forskarutbildning.</p> |
| CBF | <p>Återkommande möten med undervisande lärare från andra utbildningar och ämnesområden stärker nytänkande och ”brobyggande”. Genom att stimulera till en god lärandemiljö med sociala engagemang där både kursledning och studenter deltar, har en bas skapats för positivt inlärnings- och samarbetsklimat samt ökat engagemang hos studenterna. Gemensam självvärdering av tentamen – inläring via examination – upplevs som kunskapsmässigt givande av studenterna och ger en känsla av ökad delaktighet.</p> |
| HVS-nämnden | <p>Två nya program, kulturentreprenörprogrammet och socionomprogrammet har utvecklats och ett flertal har reviderats med tydligare programstruktur som följd och förhoppningsvis fler studenter. Alla utbildningsplaner och utbildningsprogram har Bolognaanpassats. En ansökan om masterutbildning i företagsekonomi har lämnats till HSV.</p> |
| LuN | <p>Allmänt utbildningsområde har reviderats och för första gången har en gemensam beställning gjorts till samtliga institutioner, med fokus på verksamhetsönskemål. Institutionerna förväntas tillsammans komma fram till vem som har den bästa kompetensen inom ett visst område, eller om undervisningen skall delas mellan flera institutioner. Härigenom har flera steg tagits mot en bättre och mer samarbetsinriktad lärarutbildning. Bolognaanpassning av utbildningen pågår.</p> |

³ En poäng i nuvarande system kommer inom ramen för Bolognaanpassningen att räknas som 1,5 högskolepoäng (hp). En termins heltidsstudier motsvarar därigenom 30hp.

⁴ Över tid systematiskt samlade examinationsuppgifter som speglar studentens utveckling och progression i ett visst ämne, kurs eller program. Portföljen kan vara elektronisk eller i pappersvariant och består vanligtvis av skriftliga uppgifter, men även bilder, ljud och rörlig bild förekommer.

| | |
|--------------|---|
| NT-nämnden | Utbildningsplanerna har Bolognaanpassats samt justerats till krav i lag- och förordnings-text. Mallar med likformig struktur för utbildnings- och kursplaner förenklar arbetet för programansvariga och ämnesavdelningar. Försöksverksamhet med ECTS ⁵ inom fyra ämnesavdelningar stödjer utvecklingsarbetet för kursplaner. Krav och kriterier för masterutbildningar har gjorts kända genom ett nytt masterprogram inom elektronik/telekommunikationsteknik. De nya branschråden ger en breddad företagsrepresentation. Programutbudet har förnyats genom den projektbaserade ingenjörsutbildningen. |
| UFK | UFK har bidragit till Högskolans genomförande av Bolognaprocessen och genom seminarier har insikter skapats om arbetet med målformulering och utbildningsplaner. Branschråd har införts för att förankra och få reaktioner från företag avseende utbildningarna. UFK har medverkat till förnyelse av programutbudet inom kultur-, ekonomi-, fastighetsförmedlings- och socionomområdena, liksom av den projektbaserade ingenjörsutbildningen. Ett förslag till system för årsvisa programutvärderingar kommer att provas i en pilotverksamhet under 2007. |
| Biblioteket | Biblioteket har engagerats i Bolognaprocessen genom ansvar för s.k. learning outcomes (förväntade studieresultat) avseende informationskompetens. Via Learning Center – bibliotekets särskilda enhet för stöd till distansstudenter – främjas anpassningen av kurser och kursmoment i riktning mot flexibelt lärande, IT-stödd undervisning etc. Förbättrad kunskap om telebildpedagogik gagnar en förnyelse av distansundervisningen. |
| Kontaktorget | Högskolans övergripande samverkansenheter Kontaktorget är projektledare för den näringslivsintegrerade utbildningen (NU!). NU! ger studenterna möjligheter att knyta viktiga kontakter och få bra erfarenheter inför kommande arbetsliv. Högskolan får därmed bättre förutsättningar att ge en mer relevant utbildning. Fem program har anslutits till NU!-pedagogiken – sammanlagt 28 studenter; prognosen är en ökning under 2007. |

Mål: Tillgodose såväl studenternas som arbetsmarknadens behov av kunskap och kompetens

| | |
|------------------|---|
| E-institutionen | Fastighetsmäklarprogrammet är förlängt till tre år och ett nytt treårigt program i ekonomisk fastighetsförvaltning har tillkommit i samförstånd med branschens etablerade organisation för främjande av goda utbildningar. De förväntade effekterna är ökad anställningsbarhet och förbättrade karriärmöjligheter för studenterna. Ansökan om examensrätt för fyraårig civilekonomexamen liksom för tvåårig masterexamen i företagsekonomi har lämnats in till HSV; den senare kan komma att ge studenterna bättre förutsättningar för forskarutbildning. |
| HS-institutionen | Åtta rekommenderade studiegångar ⁶ har införts, för att ge kandidatämnena en tydlig plats i den nya examensordningen. Därigenom förväntas den humanistisk/samhällsvetenskapliga utbildningen bli mer synlig i Högskolans utbildningsutbud och antalet studenter öka. Som ytterligare medel att bredda rekryteringsbasen har mängden eftermiddags- och kvällskurser ökat; några effekter har ännu ej kunnat mätas. Områden relevanta för uppdragsutbildning har kartlagts. |
| N-institutionen | En marknadsanalys har resulterat i att ett antal nya kurser riktade mot företag och skolpersonal kan erbjudas. |
| P-institutionen | Under våren fanns åtta adjungerade adjunkter ⁷ inom ämnet didaktik. Samarbetet med Högskolans lärare har varit utvecklande och fruktsamt, särskilt kopplingen mellan teori och praktik. En ny kurs i entreprenörskap har samlat cirka 150 sökande; kursdeltagarna förväntas |

⁵ ECTS står för European Credit Transfer System och är ett system för att överföra studiemeriter mellan olika europeiska länder. Systemet består av två delar, dels ett poängsystem för att beskriva studiernas omfattning, dels ett betygssystem med bedömning i sju steg.

⁶ En rekommenderad studiegång byggs upp kring ett huvudämne (det blivande examensämnet) som kompletteras med kurser i ett antal andra ämnen. Någon i förväg fastställd utbildningsplan finns ej. Studenten söker och läser i stället fristående kurser vilket ger stor valfrihet för den som väljer att läsa mot kandidatexamen genom att följa en rekommenderad studiegång.

⁷ Den adjungerade adjunkten har sin huvudanställning utanför Högskolan.

| | |
|------------------|---|
| | tas initiera projekt kring entreprenörskap i skolan. Projektet Induction III ⁸ har bl.a. resulterat i en avhandling och internationella konferensbidrag. Uppdragsutbildningen har inriktats mot skräddarsydda insatser, baserade på institutionens forskning; intäkterna uppgick till 1,2 miljoner kronor. Två personer deltar i en processledarutbildning, med syfte att ge kommunerna kompetens att samordna insatser med fokus på individuella utvecklingsplaner, betyg och bedömning etc. |
| TB-institutionen | Ingenjörsprogrammen har behovsanpassats genom den projektbaserade undervisningsformen. För att tillgodose efterfrågan på magister-/masterprogram och även möjliggöra vidareutbildning, kan flera nya kurser på avancerad nivå erbjudas. |
| V-institutionen | Ett nytt socionomprogram liksom sex nya specialistsjuksköterskeprogram förväntas tillgodose studenternas, kommunernas och den kliniska verksamhetens behov. Fristående kurser i bl.a. kriminologi – riktade mot polisen och kriminalvården – har utvecklats. En grupp har bildats för att fånga upp önskemål om uppdragsutbildningar, t.ex. akutvård och coachingkurser. |
| CBF | Kontakter med Arbetsmiljöverket har resulterat i att CBFs kurser i högre utsträckning anpassats till arbetslivets behov. Möjligheter för studenter att delta i forskarseminarier, relaterade till forskning inom området belastningsskador, medför en breddning och fördjupning av utbildningen. |
| HVS-nämnden | Syftet med den föreslagna förändringen av det hälsopedagogiska programmet är att stärka kopplingen till framtida arbetsmarknad, t.ex. genom att studiegången ger studenterna möjlighet att praktisera inom såväl offentlig som privat verksamhet. Rätten att examinera socionomer bidrar till att arbetsmarknadens behov av kompetens inom området kan tillgodoses på ett bättre sätt. |
| LuN | Ett förslag till förbättrad och utökad läs-, skriv- och matematikinläring har mottagits positivt av regionens kommuner. Arbetet är föranlett av krav från HSV. En gemensam forskarskola i utbildningsvetenskap har skapats inom Penta Plus-området ⁹ . Högskolan, som har en plats med finansiering från LuN, kommer att bidra med kurser. Verksamma lärare från regionen erbjuds plats. |
| NT-nämnden | Ett förslag till programutbud, bl.a. med beaktande av studenternas och arbetsmarknadens efterfrågan, har förankrats inom Högskolan och i program-/branschråd. Den projektbaserade ingenjörsutbildningen följs upp efterhand, vilket innebär att utbildningen löpande kan justeras, t.ex. anpassas till de arbetsmetoder som används inom företagen. Därigenom ökar förutsättningarna för att arbetsmarknadens behov av kunskap och kompetens får genomslag i utbildningen. Inom datavetenskapliga området har programinriktningarna it-arkitektur och visualisering utvecklats. Utbildningsprogrammet Kreativ programmering har reviderats i grunden och inriktningen mot design av animerade karaktärer stärkts. Sammantaget stärker dessa områdets tillämpade inriktning. |
| UFK | Genom representation i regionala kompetensrådet har kunskaperna ökat om regionens kompetensbehov. Den projektbaserade ingenjörsutbildningen har resulterat i utökade företagskontakter. Branschråden skapar nya kanaler att inhämta synpunkter från företag och studenter. Kontinuerlig dialog med studentkåren fångar upp aktuella fråge- och problemställningar. |
| Kontaktorget | Studenter inom ekonomiprogrammet har genom intervjuer identifierat de femtio mest framgångsrika företagen i regionen och har därigenom fått en inblick i regionens näringsliv och företagandets villkor. Via Kontaktorgetts förmedlingsfunktion har 96 examensarbeten – i stort sett oförändrat jämfört med tidigare – utförts tillsammans med det regionala arbetsli- |

⁸ Projektet Induction III fokuserar på kopplingen mellan grundutbildning, induction och kompetensutveckling. Inductionperioden kan beskrivas som en socialisationsprocess som startar redan under den grundläggande lärarutbildningen och som så småningom leder fram till en yrkesidentitet i lärarprofessionen.

⁹ Penta Plus är ett samarbete mellan Karlstads universitet, Högskolan Dalarna, Högskolan i Gävle, Mälardalens högskola och Örebro universitet.

vet. Kontakttorget samordnar marknadsföringen av Högskolans uppdragsutbildning och har tagit fram gemensamma beräkningsgrunder för prissättning.

Mål: Öka exponeringen för vetenskapssamhällets kvalitetsbedömning av forskningen

| | |
|------------------|--|
| E-institutionen | Genom att premiera vetenskaplig publicering samt via seminarier i forskningsstrategi och publiceringsteknik, har betydelsen av att publicera sig lyfts fram. En ökad samsyn bland personalen om publiceringsstrategins betydelse i meriterings- och karriärprocessen börjar kunna skönjas. En gemensam forskarutbildning i företagsekonomi, etablerad tillsammans med Mittuniversitetet, ger bättre möjligheter till fortsatta studier, fler handledningstillfällen för seniora lärare och kan dessutom förbättra ”chanserna” att erhålla externa forskningsanslag. |
| HS-institutionen | Tolv paperpresentationer har gjorts vid olika konferenser. Publikationerna har omfattat åtta refereegranskade artiklar, tre monografier, 22 bokkapitel i editerad volym samt 13 övriga publiceringar (populärvetenskap, recensioner). Detta är en ökning jämfört med föregående år; en exakt jämförelse är dock svår att göra då mätningarna inte gjorts på samma sätt. |
| N-institutionen | Publicering i internationella refereegranskade vetenskapliga tidskrifter liksom deltagande i internationella forskningskonferenser har synliggjort institutionens forskning. Forskning som bedrivits tillsammans med andra lärosäten har initierat nya nationella och internationella samarbeten. |
| P-institutionen | Fem vetenskapliga artiklar, tre rapporter, en avhandling, en bok och fem bokkapitel har publicerats. Vid nationella och internationella konferenser har sex lärare presenterat sin forskning. Varje slutgiltigt accepterad artikel, som motsvarar uppställda kriterier i verksamhetsplanen, tilldelas bidrag för kostnader i samband med publicering. Stöd utgår även till originalvetenskapliga artiklar, publicerade i internationella refereegranskade och indexerade tidskrifter. Fem artiklar har under året erhållit sådant stöd. Ett tiotal forskningsprojekt bedrivs för närvarande. De externa forskningsmedlen uppgick till 2,4 miljoner kronor och andelen forskning och forskarutbildning utgjorde tio procent av budget. |
| TB-institutionen | Allt fler publicerar sig via journalartiklar. En nordisk sommarskola för forskarstuderande inom GIS-området ¹⁰ med ett tjugotal deltagare har genomförts under året. |
| V-institutionen | Språkgranskningsbidrag liksom bidrag att delta i nätverksmöten m.m. underlättar för lärare och forskare att publicera sina artiklar – sex artiklar har publicerats. |
| CBF | Nya FoU-samarbeten har etablerats med forskare i Sverige, Danmark, Holland och Australien. Seminarier och diskussioner har tillfört CBF nya idéer och metoder och medverkat till högre kvalitet och fokusering på CBFs egen forskning. Prioriteringar har gjorts med hänsyn tagen till hearings med bl.a. inviterade externa experter. Forskningen har exponerats för synpunkter och allmänt forskningskritiskt förfarande, både genom gästforskare och genom att CBFs forskare deltagit som föreläsare på internationella kurser och konferenser. Detta genererar nya och stärker befintliga samarbeten, vilket långsiktigt bidrar till, dels att CBF kan upprätthålla sin produktivitet vad gäller vetenskapliga artiklar, dels att inriktning och kvalitet befinner sig i en internationell frontlinje. |
| HVS-nämnden | Extern granskning görs vid ansökan om medel för docentmeritering, vilket ger nämnden ett bättre beslutsunderlag. |
| LuN | Läroinstituttens skriftserie externgranskas före publicering. |

¹⁰ GIS är en förkortning av Geografiska Informationssystem. Ett GIS är ett datorbaserat informationssystem med funktioner för inmatning, bearbetning, lagring, analys och presentation av geografiska data. I ett operationellt GIS ingår en eller flera databaser.

NT-nämnden Publikationer, presenterade i nationella och internationella journals, disputationssavhandlingar, ansökningar om forskningsmedel jämte deltagande i konferenser har bidragit till en ökad exponering och granskning från forskarsamhällets sida. En noggrann analys av publikationssekvens liksom av publikationer har lett fram till ett system för prestationsersättning. Omfattande bedömningar av ansökningarna för forskar- och forskarutbildningsmedel har resulterat i bättre prioritering. Forskargrupper har engagerats för utveckling av profilområden. Sammantaget förväntas detta leda till ökad kvalitet i den forskning som presteras och publiceras.

Mål: Främja effektivitet, tillgänglighet och service

| | |
|-------------------------|---|
| E-institutionen | En ny och lättillgänglig hemsida förväntas kompensera minskad personlig service och tillgänglighet i den administrativa processen, till följd av besparingar. |
| HS-institutionen | Revision av externa och interna hemsidor har påbörjats; effekter kan mätas 2007. En ny budget- och redovisningsmodell för t.ex. planering av lärares årsarbetstid och nyttjandegraden av kompetensutveckling börjar få genomslag. Budgetunderlaget utgör ett värdefullt diskussionsmaterial och ett bra pedagogiskt redskap. |
| N-institutionen | Ökad och breddad kompetens hos teknisk/administrativ personal har resulterat i ökad tillgänglighet och service i verksamheten samt minskad sårbarhet. |
| P-institutionen | Med hjälp av Blackboard säkerställs att korrekt information finns tillgänglig för alla kursdeltagare. Ett försök med fasta telefontider för distansstudenter har fallit väl ut. Hemsidan har vidareutvecklats och målet är att all relevant information skall finnas tillgänglig på webben. |
| TB-institutionen | Effektivitet och tillgänglighet förväntas öka genom att institutionen lokaliseras till en gemensam plats på campus. |
| V-institutionen | De administrativa rutinerna har anpassats utifrån avnämarnas behov. En strimmad organisation med en studierektor för ämnesavdelningarna medicinsk vetenskap respektive vårdvetenskap sparar resurser, effektiviserar samt tydliggör arbetet med personal- och ekonomi-frågor. |
| CBF | En nyanställd informatör liksom namnbytet – från Belastningsskadecentrum till Centrum för Belastningsskadeforskning – bedöms på sikt ge en tydligare bild av verksamheten liksom förbättra tillgänglighet och service. |
| HVS-nämnden | Möjligheter till dialog med nämnden och dess ledamöter har förbättrats, främst genom hemsidan och tryckta media såsom Högaktuellt. |
| LuN | En ny typ av utbildningsbeskrivningar – med hela lärarutbildningen samlad i en gemensam folder – har resulterat i en bättre helhetsbild av de olika inriktningarna. Hemsidan ger en heltäckande bild, användbar för både lärare och lokala lärarutbildare. |
| NT-nämnden | Nämnden har spridit kunskap om sin verksamhet och sina ledamöter. Genom att nämnden satt sig in i ny lag- och förordningstext, högskoleproposition och forskningsproposition m.m., har besluts kvaliteten ökat. Egen ekonomikompetens på kansliet ger nya möjligheter till ekonomistyrning och prioritering, vilket resulterat i effektivare resursanvändning. Olika arbetsgrupper – bl.a. Bolognagrupp, kvalitetsgrupp, programutbudsgrupp, grupp för beredning av forsknings- och forskarutbildningsmedel – har skapat bättre möjligheter till diskussion och beredning och därigenom bättre beslutsunderlag. En särskild anställningsnämnd inom NT-området medför mer kvalificerad bedömning av anställningsärenden. |
| UFK | De administrativa rutinerna har effektiviserats. Ett sammanhållet kansli ökar tydligheten i |

| | |
|-----------------|--|
| | <p>organisationen och ger samordningsvinster. I samverkan med IT-avdelningen och Student-service har arbetet med utbildningsdatabasen och utbildningskatalogen effektiviserats, genom att det operativa arbetet förenklats och ansvarsförhållanden klargjorts. Ökad medvetenhet om budgetfrågor har resulterat i bättre underlag för budgetering och kontroll över såväl interna som externa projekt. En gemensam hemsida för UFK bidrar till bättre information till lärare och studenter. För att öka servicen till studenterna är internationella sekretariatet numera representerat i Studentcentrums reception. Sekretariatet har förbättrat stödet till studenter från Kina, vilket underlättar anpassning till studier och boende för denna grupp.</p> |
| Adm avdelningen | <p>Ett nytt löne- och personaladministrativt system ger bättre information till medarbetarna. Genom fokusering på kunderna har servicenivån höjts. Samordnad upphandling inom ramen för Penta Plus ger större upphandlade volymer, resulterande i lägre kostnader. Nyckeltal inom ekonomi och närliggande områden förbättrar underlaget för budgetering, prognostisering och uppföljning; jämförelser över tid höjer kvaliteten i beslutsunderlagen. Nya lokala bevarande- och gallringsplaner ger säkrare dokumenthantering. Ett nytt passersystem ökar säkerheten och minskar administrationen av systemet. Integration av IT-supportfunktionen i Studentcentrum har höjt tillgängligheten med kortare ledtider som följd för studenter och personal. Anpassning av antalet dataarbetsplatser till nyttjandegraden har resulterat i effektivare lokal-/resursutnyttjande. Fler studieplatser i biblioteket, med tillgång till trådlöst nätverk, ger studenterna en studiemiljö anpassad efter deras behov. Decentraliserade utbildningar har integrerats med Högskolans IT-nät; därmed får alla studenter mer likvärdiga förutsättningar för sina studier.</p> |
| Biblioteket | <p>Antalet besök i biblioteket har ökat med 24 procent jämfört med 2005 (från 202 000 till 251 000). Tillgängligheten till informationsresurser har förbättrats genom en modern och funktionell IT-infrastruktur. Automatiserat utlån och återlämning via självbetjäningssystem har förenklat låneservicen. Personal kan därmed frigöras för andra uppgifter. Andra åtgärder såsom e-publicering av uppsatser, ökad andel katalogiserade publikationer och uppgradering av Blackboard effektiviserar bibliotekets verksamhet samt förbättrar åtkomsten till bibliotekets publikationer. Möjligheterna att sända telebild från aulan medför att Högskolan kan sända storgruppsföreläsningar och evenemang till andra orter. Kvaliteten i sändningarna har förbättrats.</p> |
| Kontakttorget | <p>Antal besökare (studenter, personal) på Kontakttorget har ökat, mycket tack vare mer central placering. En förhöjd användning av kontaktstödsystemet Shop-in-the-box (från 8 till 12) har resulterat i att fler kan få och ge kunskap om Högskolans kontaktnät.</p> |
| Studentservice | <p>Genom att delar av Studentservice flyttat till det nya Studentcentrum upplever personalen att tillgänglighet och service har ökat och att studenterna kan få snabbare svar på sina frågor. Personalen har även fått större förståelse för varandras arbetsuppgifter. Utvecklade rutiner, system och arbetsformer, t.ex. Ladok på webb, riktlinjer för medelsfördelning, ger förbättrad service, större tydlighet, förenklade kontakter samt renodlar verksamheten. Andra insatser, t.ex. gemensam ansökningsblankett till utbildningar som ges på engelska, inloggning på sökandewebb för programstudenter, har förenklat sökförfarandet och förbättrat informationen. Studentservice har varit drivande i Högskolans marknadsföringsarbete. Den interna marknadsföringen har blivit mer slagkraftig, genom den samordning och det samarbete som utvecklats samt genom de kontaktvägar som skapats. Tillgängligheten till webbplatsen har ökat och den uppdateras kontinuerligt. En webbstrategi förväntas leda till tydligare information.</p> |

Kvalitetssäkring – system/metoder och åtgärder

Redovisningen ger en översikt över system och metoder som används eller i vissa fall är under utveckling. I några fall beskrivs även åtgärder som vidtagits då kvaliteten inte varit den önskade eller förväntade.

E-institutionen

Kurser

Manuellt hanterade kursvärderingar samlas in kontinuerligt med varierande systematik. Dessa kommer successivt att ersättas med webbaserade utvärderingar, som möjliggör automatiserad och därmed mer systematisk och fullständig utvärdering av samtliga kurser.

Nationalekonomi

För andra året i följd presenteras en officiell årsrapport över den akademiska verksamheten vid avdelningen för nationalekonomi. Detta är ett inledande steg mot en mer fullständig institutionsrapport, som kommer att utgöra ett incitament för medarbetarna att vara produktiva på de områden som "räknas" i traditionella akademiska rankingar.

HS-institutionen

Kurser

Den högskolegemensamma kursvärderingsblanketten, som används sedan höstterminen 2006, kommer att utvärderas under 2007.

Kursplaner

En kursplaneberedning granskar på uppdrag av institutionsstyrelsen kursplanerna, med syfte att öka och säkra kvaliteten.

Kandidat- och magisteruppsatser

Nivån på kandidat- och magisteruppsatser är central. Då antalet magisterarbeten är begränsat är det därför viktigt att göra jämförelser med andra lärosäten. Ett sätt att få kunskap om uppsatsernas relativa nivå är att utbyta examinatorer på C/D-nivå. Metoden används sporadiskt, men skall systematiseras under 2007.

Årsplanering

Ett system för lärares årsarbetstid används för att förbättra såväl ekonomi som arbetsmiljö. Systemet tillhandahåller uppgifter om fördelningen av lärares arbetstid, både över år och perioder, samt på olika verksamhetsområden. Uppgifter kan också erhållas om kursbudget samt vilka resurser som används för annan verksamhet än undervisning.

Åtgärder

- Av kursplaneberedningen har berörd ämnesavdelning/ämnesföreträdare fått detaljerade kommentarer om problem i samband med formuleringar i kursplanerna. Därigenom har beredningsarbetet och beslutsfattandet kunnat effektiviseras och kursplanerna fått högre kvalitet (ökad tydlighet, stringens).
- Tjänstefördelning och kursresurser har justerats och harmoniserats i årsplaneringen.

N-institutionen

Kurser

Kursvärderingar används.

Personal

Utvecklingssamtal genomförs.

P-institutionen

Kurser

Kursvärderingar kommenteras av läraren och läggs ut på Blackboard.

Examensarbeten

Ett ämnesövergripande handledarkollegium har bildats för att säkerställa kvaliteten på uppsatser.

Verksamhet

I institutionens verksamhetsplan finns samtliga mål för verksamheten, inklusive mål för kvalitet, miljö, jämställdhet, forskning, ekonomi etc. Målen följs upp i en verksamhetsberättelse. Planen innehåller även system/metoder för kvalitetssäkring, t.ex. kursvärdering, uppföljning m.m. En årlig kongress möjliggör för alla anställda att påverka innehållet.

TB-institutionen*Kurser*

Kursvärderingar används men behöver förbättras, bl.a. genom att öka svarsfrekvensen (webbaserat) och tillhandahålla en engelsk version.

Program

Synpunkter på programmens relevans och innehåll inhämtas från program- och branschråden, där bl.a. representanter för de studerande och det omgivande samhället ingår.

Forskning

Forskningen kvalitetssäkras i samband med genomgång av ansökningar och beviljande av externa forskningsmedel. Granskning görs även i anknytning till publicering i internationella journaler.

V-institutionen*Kurser*

En organisation har skapats för utvärdering av kurser, bestående av ansvarig lärare, ämnesföreträdare, kursansvariga samt studeranderepresentanter.

Program

Programutvärderingar genomförs rutinmässigt efter varje avslutad utbildning. Institutionen deltar i nätverksträffar för att i samarbete med andra lärosäten säkerställa kvaliteten inom specialistsjuksköterskeprogrammet. Regelbundna möten genomförs med representanter för relevanta avnämare och verksamheter, såsom landsting och kommuner, för att inhämta synpunkter och önskemål om utbildningen samt informera om nyheter.

Verksamhet

En självvärdering har genomförts i samband med HSVs granskning.

Flexibelt lärande

Studenternas synpunkter och erfarenheter inhämtas två gånger per termin.

Åtgärder

- Studeranderepresentanter deltar inte aktivt i utvärderingarna. Institutionen har därför tagit kontakt med VOX – den särskilda studentorganisation för studerande inom vård och omsorg – och informerat dem om situationen. Institutionen har dessutom meddelat VOX att ledningen vill träffa alla studenter i detta ärende i ett stormöte.

CBF*Grundutbildning*

Kontinuerliga kursvärderingar följs upp genom diskussioner med studenterna. Även skriftliga utvärderingar förekommer. Andra metoder är återkommande utbildningsmöten och självvärderingar med undervisande lärare; på CBF finns endast forskande lärare. Omvärldsanalys med avseende på relevans och aktualitet i forskning och utbildning utförs genom att exponera innehåll i utbildningen samt forskningens idéer och resultat, dels för målgrupper i samhället t.ex. Arbetsmiljöverket, dels för vetenskapssamhället genom samarbete med andra forskargrupper och genom konferenser.

Åtgärder

- Omarbetning och uppdatering av kursinnehåll och kursplan.

HVS-nämnden

| | |
|-----------------------------|---|
| <i>Verksamhet</i> | En självvärdering har genomförts av nämndens arbete. |
| <i>Examensrätt</i> | Såväl interna som externa examensrättsprövningar genomförs med utgångspunkt i HSVs instruktioner och kvalitetsaspekter. |
| <i>Ämnen/program</i> | Ämnen och program utvärderas inom ramen för HSVs sexårsplan, bl.a. genom självvärderingar och platsbesök av granskningsgrupperna. |
| <i>Interna forskarmedel</i> | Fördelning av interna forskarmedel görs genom kollegial bedömning med en av nämnden utsedd bedömargrupp, allsidigt sammansatt avseende kompetens och kön. Vid bedömning av ansökningar om docentmeritering används den s.k. peer-review ¹¹ metoden. |
| <i>Utbildningsplaner</i> | Utbildningsplaner granskas och bereds av ett utskott sammansatt av nämndledamöter, studeranderepresentanter och berörda tjänstemän. Detta borgar för att kvaliteten upprätthålls och stärks. Granskningen utgår från mallar för utbildningsplaner, högskolelag och högskoleförordning samt riktlinjer för Bolognaarbetet. |
| <i>Åtgärder</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Nyckeltal har definierats för mätning av genomströmning av doktorander - En gemensam layout har utvecklats för att studenterna enklare skall hitta information i utbildningsplaner och programbeskrivningar. - Som ett resultat av självvärderingen har nya rutiner skapats, bl.a. avseende beredningsgruppens sammansättning och tillsättning av programansvariga. |

LuN

| | |
|----------------------------------|--|
| <i>Examensarbeten</i> | Inom ramen för Penta Plus granskar lärosätena varandras examensarbeten i syfte att säkerställa kvalitet och gemensam bedömningsgrund. |
| <i>Läroprogrammet</i> | Hela läroprogrammet har granskats för andra gången med en tidigare utvecklad metod – utvärdering med enkäter till samtliga studenter. |
| <i>Allmänt utbildningsområde</i> | Allmänt utbildningsområde utvärderas i sin helhet med tidigare utvecklad metod – enkäter till samtliga studenter eller med kursvärderingar som underlag. |
| <i>Åtgärder</i> | - Ett arbete har initierats för att skapa en gemensam examenshandledarutbildning inom Penta Plus. |

NT-nämnden

| | |
|----------------------------|---|
| <i>Utbildningsplaner</i> | Granskning av utbildningsplaner sker först i utskottet och därefter i nämndsammanträdet. |
| <i>Forskning</i> | Hearings med forskningsledarna genomförs årsvis med redovisning av pågående och av nämnden finansierad verksamhet. Denna genomgång utgör samtidigt en uppföljning av fördelningen av medel till forskning och forskarutbildning. Uppföljning sker kontinuerligt av forskargruppernas verksamhet och budget. |
| <i>Anställningsärenden</i> | Ordföranden i anställningsnämnd NT inhämtar nämndens synpunkter på principiellt viktiga ärenden samt informerar årligen om anställningsnämndens arbete. Protokoll från anställningsnämndens möten redovisas efterhand som anmälningar till nämnden. |

¹¹ Kollegial granskning, s.k. peer-review, innebär att ett antal lärosäten granskar varandras utbildningar ur olika aspekter. Granskningen skall resultera i en värdering mot t.ex. examensbeskrivningar och utbildningsmål.

Fördelning av medel

Fastställda kriterier ligger till grund för poängsättning av prestationer vid fördelning av medel för forskning och forskarutbildning. Prestationerna avser akademisk eller annan publicering, forskarutbildning/examination samt akademiska uppdrag.

UFK*Verksamhet*

Kansliets arbete dokumenteras fortlöpande.

Ekonomi

Datorbaserade system och rutiner används för uppföljning av ekonomi i syfte att kontrollera och kontinuerligt följa upp kostnader m.m. För detta har UFK utsett en ansvarig tjänsteman.

Hemsida

En tjänsteman har ett uttalat ansvar för hemsidans utveckling och kvalitet.

Kontaktorget*Verksamhet*

Verksamheten följs upp kvartalsvis med utgångspunkt i verksamhetsuppdraget och de olika kvantifierbara mål som finns i detta. Vid varje uppföljningstillfälle avsätts en dag, då målen stäms av, avvikelser noteras och orsaker analyseras. Härigenom fås ett signalsystem för att initiera förändringar.

Åtgärder

- Flera företagsinventeringar har initierats.

Studentservice*Verksamhet*

Enkätuppföljningar genomförs inom flera enheter för att säkerställa kvaliteten och utveckla verksamheten. Exempel på områden som omfattas är webb, studentrekrytering, studentintroduktion, donatorer av stipendier.

Webb

Den tekniska kvaliteten och uppbyggnaden av webbplatsen skall så långt som möjligt stå i överensstämmelse med de riktlinjer som ges i "Vägledningen 24-timmarswebben". Vägledningen identifierar ett antal krav på webbplatsen. Verket för företagsutveckling (Verva) gör kontinuerliga stickprov på kvaliteten i den offentliga sektorns webbplatser, t.ex. avseende standard, rubrikstruktur, teknik för layout.

Studenthälsan

Metoder för kvalitetssäkring av Studenthälsans verksamhet är föremål för diskussion och kommer att definieras. Gällande styrdokument samt lag- och förordningstexter skall omsättas till verksamheten och därmed utgöra en av grunderna i kvalitetssäkringen.

Åtgärder

- Till följd av Vervas granskning kommer den "tabellstyrda" layouten på första sidan i Högskolans webb att ersättas med stilmallar.

Några reflektioner

Intentionen med föreliggande redovisning är att ge en samlad bild av Högskolans kvalitetsarbete, uttryckt i termer av resultat och kvalitetssäkringsmetoder. Ett resultat är i detta sammanhang något som uppnås genom planerade och genomförda åtgärder och som gagnar något eller några av de fyra övergripande kvalitetsmålen. Effekterna av sådana resultat, hur de påverkar kvaliteten och verksamheten, kan uppskattas, bedömas och följas upp på olika sätt.

Den bild som redovisningen ger av olika resultat grundas på uppgifter från institutioner, avdelningar, enheter och nämnder (arbetsenheter) och ger sammantaget ett verksamhetsperspektiv. Studenternas uppfattningar (studentperspektivet) kommer delvis fram genom kursvärderingar och serviceundersökningar och ingår därför till en viss del i verksamhetsperspektivet. Det finns dock andra frågor som kan vara viktiga för studenterna, t.ex. studiesociala frågor etc. Sådant frågor speglas förmodligen bäst genom en studentbarometer. Andra intressenter såsom regionens näringsliv kommer till tals genom olika samverkansformer. Högskoleverkets granskningar ger ett tredje perspektiv på kvalitetsutvecklingen, även om delar av dessa granskningar sammanfaller med verksamhetsperspektivet.

Resultatet av kvalitetsarbetet skall i första hand värderas med utgångspunkt från intentionerna i kvalitetsutvecklingsprogrammet. Här förs målstyrning fram som ett viktigt koncept och de fyra övergripande kvalitetsmål som fastställts anger en önskad inriktning av kvalitetsarbetet. Tanken är att ett kvalitetsarbete inriktat mot dessa mål gagnar Högskolans kvalitetsutveckling. Vidare definieras en process för kvalitetsarbetet, som innehåller ett antal steg, nämligen planering, åtgärd, uppföljning och förändring. Tanken här är att genom denna process skapa ett för Högskolan gemensamt och kvalitetsinriktat arbetssätt. Slutligen betonas vikten av ett systematiskt och metodiskt arbetssätt vid kvalitetssäkring, som möjliggör återkommande jämförelser mellan olika perioder och därigenom ger signaler till olika åtgärder.

Hur kan man då tolka och värdera det resultat som redovisas? Det är inte helt lätt att övergå från en åtgärdsbaserad till en resultatbaserad redovisning. Begreppen åtgärd, resultat och effekt kräver förmodligen en mer entydig definition; olika tolkningar har medfört skillnader i det underlag som lämnats från arbetsenheterna. Andra skillnader kan bero på olika bedömningar av vad som är viktigt i kvalitetsarbetet. Det är helt i sin ordning med tanke på den frihet som programmet ger varje arbetsenhet att med utgångspunkt i målen och den egna verksamheten genomföra sitt eget kvalitetsarbete.

Målstyrning

Samtliga arbetsenheter har planerat och genomfört åtgärder som styr mot de övergripande kvalitetsmålen. I flera fall har dessa mål brutits ner och konkretiserats för att passa den egna verksamheten. Oftast är det lätt att hänföra redovisade resultat till de övergripande målen; i vissa fall krävs dock en mer vid tolkning. Sammantaget ger dock redovisningen – sedd ur ett verksamhetsperspektiv – en god och underbyggd bild av ett målinriktat arbetssätt med de övergripande kvalitetsmålen i centrum. Omfattningen och inriktningen av förnyelsen inom grundutbildningen ger ett intryck av förståelse för avnämarnas behov och önskemål. Etablerade kanaler finns för att fånga upp studenternas och arbetsmarknadens behov av kunskap och kompetens. Olika ansatser görs för att stimulera en ökad exponering av forskning och forskningsresultat för ett allmänt forskningskritiskt förfarande. Det samlade resultatet av att främja effektivitet, tillgänglighet och service tyder på idériakedom och förmåga att nyttja tekniska hjälpmedel.

Process

Den process som beskrivs i kvalitetsutvecklingsprogrammet verkar ha fått ett brett genomslag. En brist kan vara att det delvis saknas uppföljningar som befäster kvalitetsförändringar. Flera arbetsenheter pekar dock på uppföljningar som planeras under 2007 samt på att effektbedömningar ofta kräver ett längre tidsperspektiv än det som stått tillbuds under det första året av programmet. Några gemensamma kvalitetsindikatorer har inte definierats i nuvarande program. Tidigare erfarenheterna av sådana indikatorer är att de är komplicerade att definiera på ett motsägelsefritt sätt och att de förändringar de mäter ofta är svåra att omsätta i termer av kvalitetsutveckling.

System och metoder

Så gott som alla arbetsenheter beskriver metoder för att säkra kvaliteten. Beskrivningarna skulle kanske vinna på en fördjupning. Likaså är det svårt att få en bild av vad kvalitetssäkringen resulterat i då endast ett fåtal konkreta åtgärder beskrivits. En anledning kan vara att detta är första året med ett helt nytt program och där kvalitetssäkring kommer i fokus vid sidan av kvalitetsutveckling. En annat skäl kan vara att programmet och anvisningarna

är otydliga på den här punkten. Det krävs förmodligen ytterligare tid att utveckla former för och vinna erfarenheter av ett metodiskt kvalitetssäkringsarbete.