

Sammanfattning

Ursin, J. 2007. Universiteten som kvalitetsutvärderare. Akademiska uppfattningar om kvalitet och kvalitetssäkring. Jyväskylä universitet. Pedagogiska forskningsinstitutet. Forskningsdokumentation 35. ISSN 1456-5153. ISBN 978-951-39-2768-4

Utgångspunkter för kvalitetssäkring vid universiteten

Utveckling och ibruktagande av kvalitetssäkringssystem vid universiteten är en del av strävandet att skapa ett europeiskt högskoleområde senast år 2010. För detta ändamål har ENQA förberett europeiska principer för kvalitetssäkring och betonat öppen, offentlig och jämförbar kvalitetssäkring i sina rekommendationer för intern kvalitetssäkring. I Finland har undervisningsministeriet tillsatt en arbetsgrupp för att dryfta situationen och framtiden för kvalitetssäkring. Arbetsgruppen konstaterade att de finländska universiteten har olika praxis och metoder för kvalitetssäkring, men de måste systematiseras till ett kvalitetssäkringssystem som kan utvärderas externt. Dessa auditeringar har utförts av Rådet för utvärdering av högskolorna sedan 2005.

Systematiseringen av kvalitetssäkringen återspeglar en mer omfattande förändring i universitetens sätt att arbeta och i den akademiska kulturen. Kvalitetssäkringen kan anses vara ett utbildningspolitiskt svar på ökade risker och den globala karaktären i ett modernt samhälle där staten allt mer kontrollerar universitetens basfunktioner. Samtidigt är kvalitetssäkringen förenad med närmast nymanagerialistiska impulser, av vilka de viktigaste är att öka inflytandet från aktörer utanför universiteten, betona strategisk ledning och skapa ett utvärderingssystem som stödjer detta. Trots allt har högskolorna själva autonomi och ansvar att utveckla ett internt kvalitetssäkringssystem. Således kan universiteten bestämma vilken prioritet traditionell och marknadsbaserad kultur har i kvalitetssäkringen.

Kvalitet och kvalitetssäkring som begrepp samt i tidigare undersökningar

Begreppet kvalitet etablerades i högskoleutbildningen på 1990-talet. Som begrepp är det dock mångtydigt. Inom högskoleutbildningen kan kvalitet förstås som högklassighet (exceptional), utmärkta prestationer (excellence), följdriktighet (consistency), ändamålsenlig verksamhet (fitness for purpose), valuta för pengarna (value for money), omstrukturerad verksamhet (transformation) och moraliskt mål (moral purpose). Kvalitet kan innebära en process och ett resultat av en verksamhet. Det viktigaste kriteriet för kvalitet som resultat eller slutprodukt är att möta kundernas behov. Kvalitet som process understryker däremot utveckling av verksamheten i stället för en slutprodukt.

Även begreppet kvalitetssäkring har olika betydelser och parallellt används begreppen kvalitetsutveckling (improvement), kvalitetsledning (management), kvalitetshöjning (enhancement), kvalitetsövervakning (monitor) och kvalitetskontroll (control). Rådet för utvärdering av högskolorna definierar kvalitetssäkring som de förfaringssätt, system och processer som säkrar och utvecklar kvaliteten på högskolan, på den utbildning och den övriga verksamhet den anordnar. Ett kvalitetssäkringssystem i en enskild högskola tyder å sin sida på en systematiserad kontroll och utveckling av kvaliteten där högskolans ansvarsfördelning, förfaranden, organisatoriska lösningar och resurser finns tydligt beskrivna. Vid universiteten kan kollegiala och manageriella förfaranden för kvalitetssäkring särskiljas. Kollegial kvalitetssäkring är aktörsorienterad kvalitetssäkring som produceras av det akademiska samfundet. Manageriell kvalitetssäkring bygger däremot på strukturer och fokuserar på verksamhetsresultat. Det viktiga är dock att förstå dessa två olika betraktelsesätt som holistiska, att de kompletterar varandra.

Tidigare undersökningar visar att de viktigaste fördelarna av kvalitetssäkring har varit utveckling av de grundläggande uppgifterna, tydligare beslutsfattande och ökad jämlikhet. De väsentligaste nackdelarna gäller däremot att de akademiska befogenheterna har flyttats över från forskarlärarna till den administrativa personalen, att misstro har uppstått och att byråkratin och det skenbara arbetet har ökat. Dessutom förbrukar utvecklingen och upprätthållandet av kvalitetssäkringssystem resurser.

Frågeställningar och genomförande av undersökningen

Syftet med undersökningen var att beskriva hur universitetens interna kvalitetssäkring har uppfattats och vilka uppfattningar de som deltar i undersökningen förknippar med kvalitetssäkring. Materialet samlades in genom enkäter ($n = 238$) och temaintervjuer ($n = 25$). Enkäten skickades ut till föreståndarna för universitetens ämnesinstitutioner (eller motsvarande). Följaktligen fokuserade enkäten på vad institutionsföreståndarna förstod med

kvalitetssäkring. Temaintervjuer gjordes vid fyra olika universitet med företrädare för centralförvaltningen, fakulteterna och ämnesinstitutionerna samt studerande. Materialet analyserades med visuella metoder.

Undersökningsresultat

Den ökade diskussionen vid universiteten om kvalitet bedömdes särskilt bero på det internationella trycket att harmonisera de europeiska högskolesystemen. Detta återspeglas även på nationell nivå i att universiteten förväntas arbeta mer ändamålsenligt än tidigare. Universitetssamfundet ansågs inte ligga bakom den ökade diskussionen om kvalitet. Med kvalitet förstods konsekvent verksamhet, med vilket avses att verksamheten grundar sig på och förbinder sig till gemensamt överenskomna spelregler. Kvalitet associerades även med ändamålsenlig verksamhet: att verksamheten motsvarar de mål som har satts upp för den. Kvalitet i avseendet utmärkta prestationer kopplades samman med forskning där så hög akademisk nivå som möjligt eftersträvas.

De viktigaste kvalitetsfaktorerna kom inifrån universiteten. I synnerhet vetenskapssamhället, men ur undervisningens synvinkel var de studerande de viktigaste faktorerna. Även aktörer utanför universiteten, till exempel arbetslivet och samhället, hade inflytande på vad som är kvalitet vid universiteten. Ansvar för akademisk verksamhet av hög kvalitet ansågs bygga på universitetens officiella strukturer och beslutsorgan, men ankommer även på vetenskapssamhället och dess medlemmar.

Med kvalitetssäkring förstods främst kvalitetsledning och uppföljning. Med dessa avsågs särskilt de verksamheter som åsyftar fortlöpande upprätthållande av kvaliteten. Denna åsikt omfattades särskilt av företrädarna för centralförvaltning och vetenskapssamhälle. Kvalitetssäkring uppfattades även som utveckling och i viss utsträckning som kontroll och övervakning av verksamheten.

Det vanligaste var att kvalitetssäkringssystemet ansågs gälla undervisning och forskning samt olika processer och praxis, mer sällan serviceuppgiften, de administrativa tjänsterna och stödtjänsterna eller ledarskapet. Det viktigaste sättet att säkra kvaliteten är att omorganisera verksamheten, vilket bland annat innebär att beskriva verksamheten samt att eftersträva ändamålsenlig, högklassig och systematisk verksamhet. En viktig del av kvalitetssäkringssystemet är att identifiera de centrala utvecklingsobjekten och vidta behövliga förbättrande åtgärder. Till de konkreta delfaktorerna i kvalitetssäkringssystemet hör olika responsmekanismer och skriftliga anvisningar samt mätare och indikatorer som beskriver verksamheten. De viktigaste följderna av införandet av ett kvalitetssäkringssystem är att den akademiska verksamheten förbättras och blir tydligare samt att kvaliteten och tillförlitligheten förbättras. Det kan även finnas nackdelar, som till exempel tidsmässig press.

Utvecklingen av kvalitetssäkringssystem kräver motivation och engagemang av hela universitetssamfundet, tillräckliga resurser, en positiv attityd samt en kontinuerlig växelverkan och kommunikation. Viktigt ansågs också att kvalitetssäkringssystemet identifierar vetenskapskulturella skillnader.

Enligt institutionsföreståndarna är kvalitetssäkringssystemen en fördel och lämpar sig för akademiska enheter. Dessutom bedömde institutionsföreståndarna att kvalitetssäkringssystemen både inom den egna enheten och det egna universitetet i regel befinner sig antingen i ett begynnande eller utvecklande skede. Institutionsföreståndarna ansåg att kvalitetssäkringssystemen i bästa fall utvecklar enhetens verksamhet och gör den tydligare, förbättrar hållbarheten i verksamheten samt gör den mer systematisk och öppen. Man hoppades även att kvalitetssäkringssystemen ska öka enheternas utvärdering och utveckling på eget initiativ samt effektivisera deras verksamhet. I sämsta fall förbrukar systemen däremot för mycket av enheternas resurser och ökar onödig byråkrati. Utbildning i kvalitetssäkringssystem ökade institutionsföreståndarnas förståelse för kvalitetssäkringssystemen och den positiva inställningen till dem.

Kvalitetssäkring och strategiarbete ansågs nära förknippade med varandra, särskilt genom att strategierna styr kvalitetsarbetet, men ett kvalitetssäkringssystem ger även ledningen information om hur strategierna fungerar. En risk ansågs det dock vara att kvalitetssäkringen kan börja styra strategiarbetet för mycket. Ur centralförvaltningens synvinkel vore det bra om kvalitetssäkringen ingick i resultatstyrningen. I övrigt ansågs inte kvalitetssäkringssystemen ha tillräcklig anknytning med universitetens interna resultatstyrning särskilt därför att det kan leda till externt styrt och skenbart kvalitetsarbete.

På grundval av resultaten byggs kvalitetssäkringssystemen upp från universitetens egna utgångspunkter. Auditeringskriterierna från Rådet för utvärdering av högskolorna ansågs dock vara en viktig spegel i utvecklingen av kvalitetssäkringssystem. Dessutom ansågs RUH genomföra auditeringarna på ett tillförlitligt sätt och välja kompetenta utvärderare. Det största hotet rörande auditeringen var att den kan likrikta universitetens kvalitetssäkringssystem för mycket, vilket leder till att de inte tar hänsyn till universitetens speciella karaktär.

Kvalitetssäkringssystemen bedömdes bli en bestående del i utvärderingen av universitetens verksamhet i fortsättningen. Trots allt tror man inte att de kommer att påverka universitetens vardag med samma intensitet som nu när de håller på att införas.

Utvecklingsförslag och utmaningar i framtiden

De viktigaste utvecklingsförslagen i projektet var följande: (1) olika kvalitetsbegrepp ska ges utrymme vid universiteten, (2) av kvalitetssäkringssystemet ska det framgå vem som ansvarar för och slår fast kvaliteten i verksamheten på olika nivåer inom universiteten, (3) i kva-

litetssäkringssystemet ska olika mål för kvalitetssäkring möjliggöras, (4) i kvalitetssäkringssystemet ska (kvantitativa och kvalitativa) kriterier för kvalitetsutvärdering lämpliga för olika kvalitetsbegrepp utnyttjas, (5) kvalitetssäkringssystemet ska identifiera universitetens och vetenskapsområdenas särdrag, (6) kvalitetsarbetet ska ges tillräckliga resurser på universitetens olika nivåer, (7) växelverkan, kommunikation och utbildning är viktiga faktorer särskilt när kvalitetssäkringssystemet tas i bruk samt (8) kvalitetssäkringen ska förstås som en vändpunkt i arbetskulturen och som kurage att ingripa i missförhållanden.

De mest centrala praktiska utmaningarna i framtiden är hur kollegial och manageriell kvalitetssäkrings ska passas ihop, hur långsiktig nytta för universitetet ska motiveras samt i vilken utsträckning universiteten kan lära av varandra och av andra organisationer när kvalitetssäkringssystemet utvecklas och införs. Utmaningarna för forskningen består i sin tur av vilka avsedda och icke avsedda effekter kvalitetssäkringssystemet har, vilka de långsiktiga effekterna av kvalitetssäkringssystemen är samt om kvalitetssäkringen vid universiteten och andra utbildningsorganisationer, i synnerhet vid yrkeshögskolorna, skiljer sig från varandra.