 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING OCH UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 1 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

A.3 UTVÄRDERING, UPPFÖLJNING OCH UTVECKLING - styrdokument

**Processägare/
-ledare**

Rektor

Processgrupp

Ledningsgruppen och kvalitetsansvarig

**Processens
främsta kund**

Samhället

**Processens resultat
(Utfall)**

Utveckling av högskolan

**Processens början
(Insats)**

Behov av att utveckla högskolan för att svara mot samhällets behov och förväntningar.

Mål

Verksamhetsberättelsen

Verksamhetsberättelsen för föregående verksamhetsår ska vara färdig senast i maj 2012.

Kvalitetsledningssystemet

Två interna revisioner ska utföras under 2012.
Första omgången av processgruppens genomgång för samtliga processer ska vara utförda inom januari 2012.

Studering

Samtliga program ska ha ett programrådsmöte per termin
Svarsprocenten i Trivselenkäten ska vara över 50 %.
Samtliga utexaminerade 2011 kontaktas för årlig uppföljning.

Personal

Samtliga program ska ha 2-3 kollegiemöte per termin.
Samtliga anställda ska bli erbjudna att delta i medarbetarsamtal med sin förman.

Landskapsregeringen

Högskolan ska ha ett nytt utbildningsavtal inom 2012.

Arbetsgivare/Arbetslivet

Samtliga program ska ha minst ett branschrådsmöte per termin/Öh ska ha minst ett Öh-rådsmöte per termin.
Samtliga program ska ha utfört en arbetslivsenkät under 2008-2012.



Uppgjort av: Ann Riis

Godkänt av: Rektor Edvard Johansson

Dok. nr: A.3

Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström

Godkänt datum: 23.05.2011

Version: 8/24.04.2012

Mätning (bilaga)

Verksamhetsberättelsen

Datum för utgivning av verksamhetsberättelsen

Kvalitetsledningssystemet

Datum för interna revisionerna

Resultat i STCW-auditeringen

Resultat i omdauditeringen

Antal utförda processgruppens genomgång per 1.2.2012

Studerande

Antal hållna programrådsmöten

Svarprocenten i Trivselenkäten 2012

Antal utexaminerade 2011 som svarat på årliga uppföljningen

Personal

Antal hållna kollegiemöten/program

Antal inlämnade redovisningsblanketter för

medarbetarsamtal i december 2012

Landskapsregeringen

Datum för undertecknat utbildningsavtal

Arbetsgivare/Arbetslivet

Antal hållna branschrådsmöten/Antal hållna Öh-rådsmöten

Senast hållna arbetslivsenkäter per program

Styrning

Högskolans strategi

Utbildningsavtalet


IT-stöd

Webropol, MS Office

Blanketter och mallar Se nedan

Utvärdering Se **Processgruppens genomgång** nedan.

Rapportering Processledaren rapporterar processens utvärderingsresultat till kvalitetsansvarig.

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 3 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

Redovisning av verksamheten

Högskolan på Åland redovisar årligen sin verksamhet i en verksamhetsberättelse som skickas till landskapsregeringen (Landskapslag om Högskolan på Åland) och publiceras på högskolans hemsida, www.ha.ax.

A.3-1 [Högskolans verksamhetsberättelse - rutinbeskrivning](#)

A.3-2 [Statistiska uppgifter](#)

Uppföljning av verksamheten samt av kundernas behov och förväntningar

Högskolan på Åland utvärderar, följer upp och utvecklar sin verksamhet i syfte att ständigt förbättra högskolan med kvalitetsledningssystemet som verktyg.

1. Uppföljning av verksamheten

1. [Styrelsemöten](#)
2. [Ledningsgruppsmöten](#)
3. [Fakultetsledningsgruppsmöten](#)
4. [Nämndmöten](#)
5. [Arbetsplatsmöten/Kollegiemöten](#)

2. Uppföljning av kvalitetsledningssystemet

1. [Interna revisioner](#)
2. [Externa utvärderingar](#)
3. [Processgruppens genomgång](#)
4. [Ledningens genomgång](#)

3. Uppföljning av kundernas behov

3.1. Studerande


1. [Kurs-/praktikutvärdering](#)
2. [Programrådsmöten](#)
3. [Studerandesamtal med programledare/studiehandledare](#)
4. [Trivselenkäten](#)
5. [Utvärdering av utbildningsprogrammet](#)
6. [Uppföljning av utexaminerade](#)

3.2. Personalen

1. [Arbetsklimatundersökning](#)
2. [Arbetskyddskommissionens riskbedömningsanalys](#)
3. [Medarbetarsamtal](#)

3.3 Landskapet Åland (huvudman)

1. [Utbildningsavtalet](#)
2. [Landskapsregeringens handlingsprogram](#)

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 4 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

3.4. Arbetsgivare/Arbetslivet

1. [Styrelse](#)
2. [Branschråd](#)
3. [Arbetslivsutvärdering](#)

3.5. Ålands gymnasium

3.6. Andra högskolor och universitet

4. Reklamationshantering

1. [Interna reklamationer](#)
2. [Externa reklamationer](#)

1. UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETEN

1.1 Styrelsemöten

Styrelsen följer kontinuerligt upp och utvärderar högskolans verksamhet. Styrelsens uppgifter finns närmare beskrivna i högskolans reglemente. Styrelsens medlemmar finns på högskolans hemsida, www.ha.ax, under länken "Info om högskolan", "Organisation".

A.3-9 [Arbetsordning för styrelsen](#)

A.3-3 [Kalendarium för styrelsen](#)

1.2 Ledningsgruppsmöten

Högskolans verksamhet följs kontinuerligt upp och utvärderas vid ledningsgruppsmötena. Rektor är ordförande och sammankallare. Medlemmar är administrativa chefen, vicerektor och Öppna högskolans enhetschef.

A.3-4 [Arbetsordning för ledningsgruppen](#)

A.3-5 [Kalendarium för ledningsgruppen](#)

A.3-l [LG ärendeberedning](#) [Mall]


A.3-m [Agenda för ledningsgruppen](#) [Mall]

1.2 Fakultetsledningsgruppsmöten

Fakultetsledningsgruppen följer kontinuerligt upp den examensinriktade verksamheten. Vicerektor är ordförande och sammankallare. Medlemmar är programledarna och programkoordinatorerna.

A.3-6 [Arbetsordning för fakultetsledningsgruppen](#)

A.3-7 [Kalendarium för fakultetsledningsgruppen](#)

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 5 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

1.3 Nämndmöten

Nämnderna följer upp respektive ansvarsområde. Nämnderna finns närmare beskrivna i högskolans reglemente och deras medlemmar finns på högskolans hemsida, www.ha.ax, under länken "Info om högskolan", "Organisation".

1.4 Arbetsplats-/Kollegiemöten

Ansvarig: Förman

Samtliga arbetsgrupper och programkollegier har regelbundet schemalagda arbetsplats-/kollegiemöten för att behandla aktuella ärenden och följa upp verksamheten. Förmannen ansvarar för att mötena schemaläggs. Se stödprocessen **Information och kommunikation**.

2. UPPFÖLJNING AV KVALITETSLEDNINGSSYSTEMET

2.1. Interna revisioner

Ansvarig: Kvalitetsansvarig

Vid högskolan genomförs årligen intern revision. Revision bör omfatta relevanta och aktuella verksamhetsområden. Nödvändiga personalresurser för revision anslås av rektor. Revisorer utses genom rektorsbeslut.

A.3-8 [Intern revision](#) (flödesschema)

A.3-a [Intern revision - beställning, plan och rapport](#) [Mall Word2007]

A.3-b [Checklista för intern revision](#) [Mall Word2007]

A.3-c [Avvikelsesrapport från revision](#) [Mall Word2007]

A.3-d [Årsplan över revisionsverksamheten](#) [Mall Word2007]


2.2. Externa utvärderingar

Ansvarig: Rektor

Högskolan deltar i RUH:s (Rådet för utvärdering av högskolorna) auditering av kvalitetsledningssystemet vart sjätte år.

Sjöbehörighetsgivande utbildningsprogram deltar i de externa auditeringar som enligt STCW-konventionen krävs för godkännande av sjöbehörighetsgivande utbildningar.

Högskolan deltar i övriga externa utvärderingar och auditeringar då rektor finner det ändamålsenligt.

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 6 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

2.3. Processgruppens genomgång

Ansvarig: Processledare

Processgruppen utvärderar årligen sin process vid ett protokollfört möte "Processgruppens genomgång". Processledaren sammankallar till mötet, leder det och rapporterar resultatet (protokollet för kännedom) till kvalitetsansvarig som verkställer eventuella ändringar i dokumentationen och informerar alla berörda parter.

Kvalitetsansvarig sammanställer samtliga processgruppers utvärderingsrapporter till ledningens genomgång då verksamheten utvärderas som helhet.

A.3-e [Agenda för processgruppens genomgång](#) [Mall Word2007]

2.4. Ledningens genomgång

Ansvarig: Styrelseordförande sammankallar till ledningens genomgång, kvalitetsansvarig förbereder mötet och är föredragande.

En gång per år hålls ledningens genomgång, ett protokollfört möte där styrelseordförande och rektor, tillsammans med kvalitetsansvarig, ledningsgrupp samt programledare och enhetschefer kontrollerar kvalitetsledningssystemets funktion. Extra genomgång kan initieras av styrelseordförande, rektor, kvalitetsansvarig eller medlem av ledningsgruppen.

Andra berörda kan kallas till genomgången. Genomgången ska säkerställa kvalitetsledningssystemets fortlöpande lämplighet, tillräcklighet och verkan samt innefatta en bedömning av möjligheter till förbättring och bedömning av behovet av ändringar i kvalitetsledningssystemet. Även kvalitetspolicy och kvalitetsmål ska omfattas av genomgången.

A.3-f [Agenda för ledningens genomgång](#) [Mall Word2007]


3. UPPFÖLJNING AV KUNDERNA OCH INTRESSENTERNAS BEHOV

3.1. STUDERANDE

3.1.1. Kurs-/praktikutvärdering

Ansvarig: Kursens lärare eller praktikansvarig lärare/Öh kursplanerare

Efter avslutad programkurs och genomförd praktik har den studerande möjligheten att utvärdera kursen eller praktikperioden. Utvärderingarna sammanställs av ansvarig lärare som meddelar resultatet till programledare. Programledaren diskuterar kursutvärderingarna med läraren vid det årliga medarbetarsamtalet. Den studerande får på begäran

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 7 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

av ansvarig lärare eller programledare sammanställningen av utvärderingen.

Öppna högskolans deltagare har möjlighet att utvärdera varje avslutad kurs/kurshelhet. Ansvarig planerare sammanställer kursutvärderingarna och meddelar resultatet till kursledaren och Öppna högskolans personal.

3.1.2. Programrådsmöten

Ansvarig: Programledaren

En gång per termin sammankallar programledaren studerande och programpersonal till programrådsmöte. Aktuella frågor på programmet diskuteras och protokollförs. Programledaren och studiehandledaren gör vid behov upp en handlingsplan. Programledaren rapporterar resultatet av mötet till kvalitetsansvarig (protokollet för kännedom). Kvalitetsansvarig rapporterar senaste års möten vid ledningens genomgång.

3.1.3. Studerandesamtal med programledare/studiehandledare

Ansvarig: Programledare

Programledaren kan i samråd med studiehandledaren hålla individuella studerandesamtal med den studerande på dennas begäran.

3.1.4. Trivselenkäten

Ansvarig: Kvalitetsansvarig

(utförande, sammanställning, uppföljning och rapportering)

Trivselenkäten är en webbaserad enkät som utförs vartannat år bland högskolans närvaroanmälda studerande. Syftet är att ta reda på hur den studerande upplever studiesituationen.


Programledarna/enhetscheferna gör analys och handlingsplan över respektive utbildningsprogram/enhets resultat som delges högskolans ledning, personal och studerande. Rektor rapporterar till styrelsen.

3.1.5. Utvärdering av utbildningsprogrammet

Ansvarig: Utbildningsprogrammets studiehandledare

Studerande på avgångsklass bereds möjlighet att utvärdera utbildningen som helhet av studiehandledaren i samråd med programledaren.

Studiehandledaren sammanställer och programledaren rapporterar resultatet till ledningsgruppen. Rektor rapporterar till styrelsen.

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 8 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

3.1.6. Uppföljning av utexaminerade

Ansvarig: Rektor

Högskolesekreterarna kontaktar årligen fjolårets utexaminerade från respektive utbildningsprogram per telefon för att följa upp sysselsättning och boningsort. Resultatet skickas till rektor. I rektors sammanställning framkommer genomströmningsprocent (utexaminerade), arbetslöshetsgrad, sysselsättningskvot och Ålandskvot (andel som har åländsk arbetsgivare).

A.3-j [Frågeformulär](#) [pdf]

A.3-k [Sammanställningslista "Ett år efter examen"](#) [Excel-mall]

3.2. PERSONALEN

3.2.1. Arbetsklimatundersökning

Ansvarig: Administrativa chefen

(utförande, sammanställning, uppföljning och rapportering)

Vartannat år utförs en arbetsklimatundersökning för att utreda personalens arbetsplatstrivsel. Resultatet meddelas personalen, ledningsgruppen och styrelsen.

3.2.2 Arbetarskyddskommissionens riskbedömningsanalys

Ansvarig: Arbetarskyddskommissionens ordförande

(utförande, sammanställning, uppföljning och rapportering)

Arbetarskyddskommissionen utför vart tredje till fjärde år en riskbedömningsanalys bland personalen för att utreda arbetarskyddet på arbetsplatsen. Kommissionen gör upp en handlingsplan. Resultatet meddelas personalen och ledningsgruppen.


3.2.4 Medarbetarsamtal

Ansvarig: Alla förmän, administrativa chefen

Alla förmän utför årligen medarbetarsamtal med sina medarbetare. Förmän fyller i en redovisningsblankett över medarbetarsamtalet och lämnar den till administrativa chefen. Programledare som håller samtal med lärare följer upp kursutvärderingarna för lärarens kurser. Administrativa chefen följer upp att medarbetarsamtalen utförts.

A.3-g [Medarbetarsamtal Frågelista](#) [pdf]

A.3-h [Medarbetarsamtal Redovisningsblankett](#)

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 9 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

3.3. LANDSKAPET ÅLAND (huvudman)

3.3.1. Utbildningsavtalet

Ansvarig på LR: Utbildnings- och kulturministern

Ansvarig på högskolan: Rektor

Ålands landskapsregering gör tillsammans med högskolan vart tredje år upp ett utbildningsavtal för de kommande tre åren. I avtalet ska åtminstone de kvalitativa och kvantitativa resultatmålen samt resurser och prioriteringar, verksamhetsstruktur, resultatuppföljning och rapportering anges. I avtalet finns närmare bestämmelser om högskolans ekonomiförvaltning och om vissa ärenden som rör tjänstekollektivavtalen samt till vilken del landskapsregeringen handhar skötseln av dessa uppgifter (Landskapslagen om Högskolan på Åland 2002:81).

3.3.2 Landskapsregeringens handlingsprogram

Se landskapsregeringens hemsida www.regeringen.ax

3.4. ARBETSGIVARE/NÄRINGSLIVET

3.4.1. Styrelse

I högskolans styrelse finns arbetsgivarrepresentanter som följer verksamheten och verkar för dess utveckling. Se högskolans reglemente för styrelsens uppgifter.

3.4.2. Branschråd


Varje utbildningsprogram och Öppna högskolan har ett branschråd vars medlemmar representerar branschens arbetsgivare. Branschrådets uppgift är att aktivt bidra till informations- och idéutbyte mellan utbildningsprogrammen och branschen samt föra fram frågor rörande utvecklingen av utbildningsprogrammen, Öppna högskolan och högskolans forskning. Branschråden granskar och ger synpunkter på utbildningsplaner och kursbeskrivningar. Råden kan ge förslag på uppdrag för examensarbeten och gemensamma projekt. Se mera uppgifter om branschråden i högskolans reglemente.

3.4.3. Arbetslivsutvärdering

Ansvarig: Programledare

(utförande, sammanställning, uppföljning och rapportering)

Minst vart femte år genomför utbildningsprogrammen en (skriftlig eller muntlig) undersökning riktad till representativa externa arbetslivsrepresentanter med syfte att fastställa extern uppfattning och önskemål om programmets verksamhet. Undersökningarna är programspecifika och varje utbildningsprogram utvärderas separat. Undersökningarna dokumenteras och rapporteras till ledningsgruppen. Rektor rapporterar till styrelsen.

 HÖGSKOLAN PÅ ÅLAND – KVALITETSLEDNINGSSYSTEM UPPFÖLJNING, UTVECKLING O UTVÄRDERING - styrdokument		Sida 10 av 10
Uppgjort av: Ann Riis	Godkänt av: Rektor Edvard Johansson	Dok. nr: A.3
Granskat av: Suzanne Donner, Agneta Eriksson-Granskog, Key Ginman, Kim Gylling, Anna Janson, Erika Johansson, Henrik Karlsson, Christer Kullman, Henrik Lundén, Carola Maxenius-Mickelsson, Brittmari Wikström		Godkänt datum: 23.05.2011
		Version: 8/24.04.2012

3.5. Ålands gymnasium

Ansvarig: Studiesekreteraren

Högskolans studiesekreterare och studiehandledare sammankallar gymnasialstadiets studiehandledare till ett informationsmöte årligen.

3.6. Andra högskolor och universitet

Ad hoc-kontakter

4. REKLAMATIONSHANTERING

Det är alltid angeläget att orsaker till reklamationer mot verksamheten snabbt utreds och att reklamationer besvaras utan onödiga dröjsmål. Respons på reklamation med information om ärendets vidare behandling bör ges av ansvarig inom 14 dagar.

Den som tar emot reklimationsärendet ansvarar för att det dokumenteras och skickar det till kvalitetsansvarig som meddelar ärendet för kännedom vid ledningens genomgång.

4.1. Interna reklamationer

Reklamationer inom högskolan riktas till berörd part som utreder frågan och besvarar den.

Normalt beaktas endast icke-anonyma reklamationer, men om reklameraren av olika skäl inte vill kontakta berörd part direkt kan klagomålet riktas till kvalitetsansvarig för konfidentiell behandling. Detta behovsprövas och sker som undantag. Vid konfidentiell behandling dokumenterar kvalitetsansvarig ärendet och för det vidare till berörd part för utredning. Berörd part svarar kvalitetsansvarig som i sin tur meddelar reklameraren.

A.3-i [Interna reklamationer](#) [Word-mall]

4.2. Externa reklamationer

Extern reklamation hanteras av berörd part som utreder frågan och besvarar den förutsatt att kontaktuppgifter lämnats av den som reklamerat. Skyldighet föreligger inte att behandla anonyma reklamationer.

Revideringar (fem senaste)

3.	10.01.2012	Dokumentet uppdaterat enligt protokoll från processgruppens genomgång	AR
4.	24.01.2012	Kompletterat med mallarna A.3-l och A.3-m	AR
5.	07.02.2012	Enligt ledningsgruppens protokoll 07.02.2012	AR
6.	27.03.2012	Verksamhetens uppföljning förtydligad	AR
7.	24.04.2012	Tillägg A.3-9 Arbetsordning för styrelsen	AR