



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

Implementering av rapporteringsystem ved Høgskolen Stord/Haugesund

BachelorOppgave utført ved

Høgskolen Stord/Haugesund – Studie for ingeniørfag

Sikkerhet, HMS

Av: Glenn Lonebu	<i>Kand.nr.</i>	41
Cato Melkevik	<i>Kand.nr.</i>	57



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

Høgskolen Stord/Haugesund

Studie for ingeniørfag

Bjørnsonsgt. 45

5528 HAUGESUND

Tlf. nr. 52 70 26 00

Faks nr. 52 70 26 01

Oppgavens tittel Implementering av rapporteringssystem ved HSH		Rapportnummer
Utført av Glenn Lonebu og Cato Melkevik		
Linje Sikkerhet	Studieretning HMS	
Gradering Åpen	Innlevert dato 02/05-2008	Veileder Sigurd Håkonsen

Ekstrakt

Skolen ble, etter en revisjon av NOKUT, pålagt å videreutvikle sitt kvalitetssystem. Dette innebar blant annet å implementere et rapporteringssystem. Gruppen fikk i oppdrag å kartlegge nødvendige retningslinjer for å kunne implementere, både studenter og ansatte i samme rapporteringssystem.

For å kunne kartlegge skolens behov på en effektiv og tilfredsstillende måte, benyttet gruppen seg av intervju og SAMC-analyse. Gruppen var i kontakt med både studenter, ansatte og ledelse ved HSH. I tillegg til å gjennomføre møter med NOKUT og Universitet i Oslo.

Å implementere et rapporteringssystem i en så kompleks organisasjon som HSH er en spesielt krevende utfordring. Rapporten konkluderer med en del retningslinjer som gruppen mener er helt nødvendige for å kunne implementere Crescendo på en vellykket måte.

Forord

Denne Bacheloroppgaven er med på å sette punktum på en treårig ingeniørutdanning ved Høgskolen Stord/Haugesund. Studiet har vært med på å gi gruppen det teorigrunnlaget som skal til for gjennomføring av oppgaven. Studieretningen HMS-ingeniør fokuserer i hovedsak på fag knyttet opp til helse, miljø og sikkerhet. Også fag rettet mot kvalitet kommer tydelig frem i studiene.

Høgskolen Stord/Haugesund har blitt evaluert, og blitt pålagt oppdateringer og videreutvikling av sitt Kvalitetssystem. På bakgrunn av dette ble det lagt ut en hovedoppgave knyttet til implementering av rapporteringssystem ved HSH. Gruppen valgte å gjennomføre denne oppgaven på grunnlag av det synlige behovet for et slikt rapporteringssystem. HSHs vilje til å få gjennomført implementeringen var også en sterk bidragsyter til at gruppen valgte å ta på seg prosjektet. Gjennom en hektisk tid med mye arbeid knyttet til oppgaven, hadde gruppen flere personer som var tilgjengelige og kreative i det arbeid gruppen har utført.

Gruppen ønsker å rette en stor takk til:

- Sigurd Håkonsen - HSH
Interne veileder og motivator, bidro med masse faglig kompetanse.
- Dekan Rune A. Johansen - HSH
Delaktig og engasjert i arbeidet som gruppen har gjennomført.
- Svein Åge Hjorteland og Jon Terje Aksland - Hatteland Computer
Bidro mye med råd og veiledning knyttet til utviklingen av systemet.

Gruppen vil også rette en stor takk til alle studenter og ansatte som har vist engasjement og kommet med mye god informasjon knyttet til oppgaven.

Gruppen kan med letthet konkludere med at arbeidet med denne rapporten har vært lærerik, i tillegg har den vært med på å underbygge nyttigheten av prosjektarbeid gjennomført i tidligere fag. Gruppen ønsker spesielt å nevne prosjektarbeidet i faget Kvalitet og Sikkerhetsledelse som meget lærerikt og spennende.

Haugesund 26/4-08

.....

Glenn Lonebu

.....

Cato Melkevik

Sammendrag

Revisjon utført av NOKUT i 2007 medførte anmerkninger på skolens kvalitetssikringssystem. Skolen ble pålagt oppgraderinger av systemet, dette innebar blant annet implementering av et avvikssystem. HSH la i denne forbindelse ut implementeringen av et rapporteringssystem ved skolen som en hovedoppgave for tredje årsstudenter ved HMS-ingeniør linjen.

Å implementere et rapporteringssystem ved en høgskole er en utfordrende oppgave, hovedsaklig på grunn av organisasjonens komplekse struktur. Implementere brukere med og uten ansettelsesforhold i samme system, er spesielt utfordrende. Bli rapporteringssystemet implementert og videreutviklet på en hensiktsmessig måte vil det være med å systematisere avvik, samt samle inn data som gir grunnlag for prioritering av tiltak. Systemet vil gi et bedre og mer oversiktlig bilde av status på skolens kvalitetsarbeid.

Rapporten tar for seg implementeringen av rapporteringssystemet Crescendo, et system som skolen har vært knyttet opp til i flere år. For å få et system som tilfredsstillende behov, stilt av både HSH og studenter, var det nødvendig med omfattende omprogrammering av eksisterende system. For at gruppen skulle få til en vellykket implementering av systemet, var det viktig med godt kartleggingsarbeid. Dette arbeidet var høyt prioritert. Gjennom intervju og analyse, samt jevnlig kontakt med skolens ledelse, fikk gruppen kartlagt de behov som var tilstede, og kunne på bakgrunn av dette komme med forslag til forandringer som begge parter var mest tjent med.

En av hovedutfordringene ved anskaffelse av et slikt system, er at det ikke blir benyttet i tilstrekkelig grad. For å motvirke dette har gruppen fokusert på brukervennlighet og fokuset knyttet til opplæring og motivasjon for å bruke systemet.

Rapporten konkluderer med punkter som er spesielt viktige for en vellykket implementering.

Innholdsfortegnelse

Forord	3
Sammendrag	4
1 Innledning	6
1.1 Tema	6
1.2 Formål med oppgaven	7
1.3 Bakgrunn	7
1.4 Høgskolen Stord/Haugesund	8
1.4.1 Organisasjonskart	9
1.4.2 Kvalitetssystemet	10
1.5 Crescendo	11
1.6 Nokut	12
1.7 Problemstilling/ Utfordring	12
1.8 Avgrensning	12
1.9 Definisjon	13
2 Metodevalg	14
2.1 Prosess og metoder	14
2.1.1 Intervju	15
2.1.2 SAMC-analyse	16
2.2 Drøfting av fremgangsmåte/gjennomføring	17
3 Kartlegging	18
3.1 Crescendo	18
3.2 Kvalitetssikringssystemet ved HSH	18
3.3 Behov	19
4 Resultater	21
4.1 Rapporteringsstruktur	21
4.2 Oppbygningen av Crescendo	23
4.3 Opplæring av studenter og ansatte	30
4.4 Videre arbeid	31
4.5 Administrativt arbeid med Crescendo	32
5 Diskusjon og konklusjon	33
5.1 Drøfting av resultater	33
5.2 Konklusjon	34
Vedleggsliste	35
Litteraturliste	36

1 Innledning

1.1 Tema

Høgskolen Stord/Haugesund befinner seg i en konkurranseutsatt situasjon. Utdanningsmarkedet er stort, men aktørene innen høyere utdanning er mange. For å sikre, og øke HSH sin posisjon i dette markedet, er det viktig med stor fokus på studiekvalitet, samt alle forhold som påvirker studentene.

HSH må forholde seg til en rekke lover og forskrifter. I henhold til internkontrollforskriften § 5 er Høgskolen pålagt å kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene¹. Etter en evaluering av HSHs kvalitetssikringsarbeid foretatt av NOKUT, ble det blant annet påvist manglende rapporteringssystem².

Alle utdanningsinstitusjoner underlagt NOKUT har krav til et fungerende rapporteringssystem. Flere Høgskoler/Universiteter begynner i dag å benytte seg av avviksrapporteringssystemer som et verktøy til forbedring. HSH har i eget kvalitetssystem blant annet definert følgende mål, "studentene deltar aktivt i utvikling og forbedring av eget læringsmiljø og egen utdanning"³. For å kunne oppnå dette, samt tilfredsstillende NOKUTs krav til et rapporteringssystem, bestemte HSH seg for å implementere rapporteringssystemet Crescendo.

Å implementere rapporteringssystemet ved HSH vil bidra til forbedring av studietilbud og kvalitet. Dersom et slikt program blir implementert, vedlikeholdt og videreutviklet på en tilfredsstillende måte, vil dette føre til bedre samarbeid mellom ansatte og studenter.

HSH har satt seg som mål å inkludere både ansatte og studenter i samme rapporteringssystem, noe som både er nytenkende og utfordrende. HSH har en utfordrende hverdag, både ovenfor ansatte og studenter. Skolen befinner seg i en unik situasjon der de skal inkludere både ansatte og kunder(studenter), i samme rapporteringssystem. Prosjektgruppen hadde som oppgave å avdekke behovet til samtlige involverte parter ved høgskolen, og deretter legge til rette for en konstruktiv implementering. Skolen er avhengig av et levende rapporteringssystem, gruppen satte derfor stor fokus på brukervennlighet, intuitivitet og tilbakemeldinger innen programmet.

1.2 Formål med oppgaven

Høgskolen Stord/Haugesund ble, etter en revisjon foretatt av NOKUT, pålagt å utforme et mer funksjonelt og synlig rapporteringssystem. Gruppen bistod HSH ved implementeringen av Crescendo, et rapporteringssystem som skolen allerede var tilknyttet. Skolen ønsker å inkludere både ansatte og studenter i rapporteringssystemet. Ved å skreddersy et system som inkluderer samtlige ved HSH, vil dette kunne føre til bedre samspill mellom ansatte og studenter. Dette er innovativt og krevde at gruppen kartla behov og ønsker hos alle parter. I tillegg måtte gruppen utforme rapporteringsskjema og en rapporteringsstruktur som tilfredsstillte alle parter behov.

HSH ønsket i førsteomgang å teste det nye systemet ved enkelte avdelinger ved skolen. Avdelingene som ble valgt var ingeniør, øk/ad og nautikk. Alle ansatte og studenter som inkluderes i disse avdelinger vil bli med i testperioden. For at skolen skal kunne nå sitt mål om å implementere rapporteringssystemet på hele skolen er det nødvendig å gjennomføre en fullstendig utprøving av systemet i mindre avdelinger før en inkluderer hele skolen. Ved å avkorte oppgaven på denne måten, vil det bli lettere å implementere de resterende avdelingene ved en senere anledning.

Formålet med oppgaven var å bidra til at HSH får et inkluderende og synlig kvalitetssystem.

1.3 Bakgrunn

Bakgrunn for oppgaven var en revisjon utført av NOKUT i november 2007, der det blant annet ble avdekket manglende rapporteringssystem for studentene. I tillegg til dette påpekte også NOKUT at tilbakemeldingen til studentene var for dårlig⁴. Skolens ledelse besluttet på bakgrunn av dette å implementere Crescendo, et rapporteringssystem som skolen allerede hadde tilgang til. For å få mest mulig ut av systemet, og gjøre det så levende som mulig, ble det bestemt at både studenter og ansatte skulle implementeres i samme system. Crescendo skal være et åpent system der både studenter og ansatte med letthet kan rapportere og følge opp saker. For at skolens målsetninger på dette området skulle la seg gjøre, var det viktig med nøye gjennomgang med både studenter og ansatte. Og på bakgrunn av dette utføre en betydelig omprogrammering av eksisterende programvare.

Det at HSH har valgt å implementere både ansatte og studenter i samme system er en nyskapende ide, og utfordringene ved implementering, oppfølging og vedlikehold er mange.

1.4 Høgskolen Stord/Haugesund

Høgskolen Stord/Haugesund har eksistert i 169 år. Det hele startet med utdanning av lærere ved Tyse Prestegård på Stord, under navnet Stord Seminar. Kontrasten er stor i forhold til dagens høgskole, som strekker seg over to fylker. Dagens utgave av HSH bygger på sammenslåingen av fire høgskoler. Statens sikkerhetshøgskole, Haugesund Sjukepleierhøgskole, Stord Lærerhøgskule og Stord Sjukepleiarhøgskule ble 1 august 1994 slått sammen til det man i dag kaller HSH.



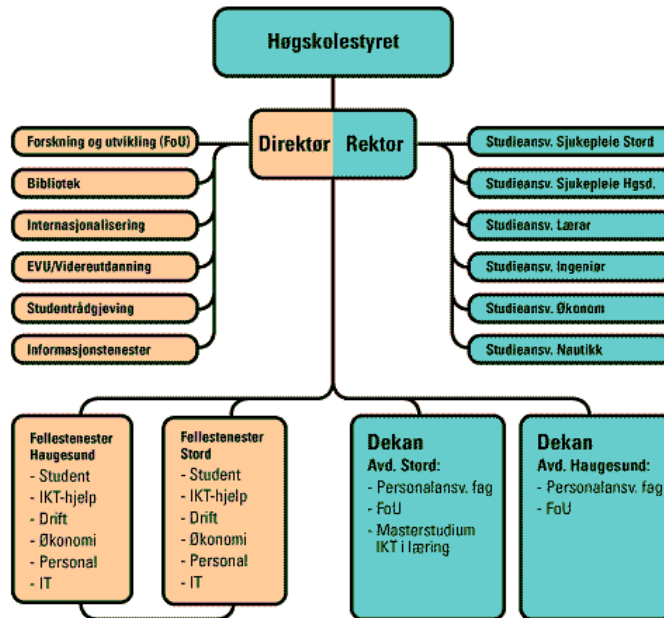
Figur 1; HSHs avdeling Stord og Haugesund

HSH er fordelt på to institusjoner, Stord og Haugesund. Avdelingen på Stord i Sunnhordland tilbyr en rekke studietilbud, deriblant lærerutdanning og sykepleierutdanning. Avdelingen i Haugesund tilbyr studier som sykepleie, øk/ad, nautikk og ingeniør. Høgskolen er på landsbasis en mellomstor undervisningsinstitusjon. På HSH er det til sammen ca. 2750 personer, hvorav ca 250 er ansatte og 2500 studenter. En virksomhet med et slikt omfang som HSH, gir ringvirkninger for kommune og distrikt, og anses som en viktig del av nærmiljøet.

HSH streber hele veien imot å bli bedre. For at skolen skal nå sine mål, trenger skolen kvalitetsbevisste medarbeidere, samt kvalitetssystemer som tilfredsstillende alle lover og forskrifter en høgskole må rette seg etter. Det er blitt utarbeidet et styringsdokument som innbefatter blant annet hovedlinjene i skolen Kvalitetssystem. Dette dokument og kvalitetssystemet er offentlig og tilgjengelig ved skolens sine internettsider.

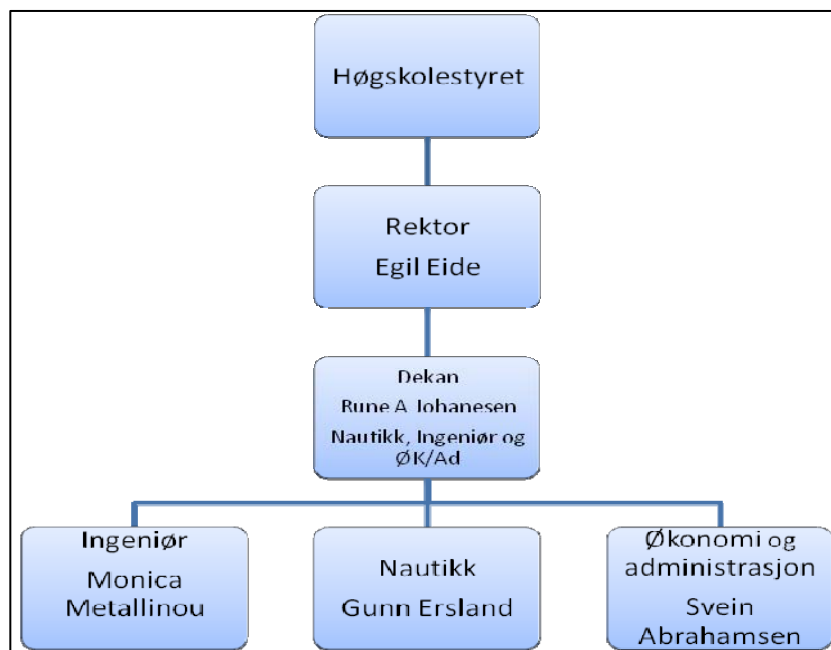
1.4.1 Organisasjonskart

Høgskolen Stord/Haugesund er under omstrukturering og et nytt organisasjonskart er under utvikling. Organisasjonskartet som er vist under (fig 2) kan være noe avvikende i forhold til den faktiske struktureringen. Kartet er tatt med i rapporten for å gi et bilde av organiseringen ved HSH.



Figur 2; Organisasjonskart ved HSH

Gruppen kom i samarbeid med skolen frem til at en begrenset del av skolen skulle fungere som test-avdelinger for implementeringen av Crescendo. Gruppen konsentrerte seg om avdelingene Ingeniør, Nautikk og Økonomi/Administrasjon.

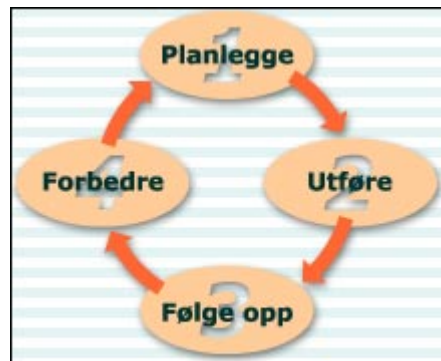


Grunnet forandringer på organisasjonskartet ved HSH valgte gruppen å konsentrere seg om den aktuelle strukturen for de avdelingene som omfattes av implementeringen.

1.4.2 Kvalitetssystemet

Bedrifter og virksomheter som har HMS og kvalitet i fokus, har behov for gode rutiner og systemer. Når det gjelder HSH, har involverte ansatte og studenter behov for systemer som er med på å avdekke feil og mangler på alt i fra arbeidsmiljø til læringsmiljø. Dette danner grunnlaget for oppretting av et arbeidsmiljøutvalg og et læringsmiljøutvalg. Disse utvalgene skal være med på å sikre læringsmiljø og arbeidsmiljø for henholdsvis studenter og ansatte. For at disse utvalg, i tillegg til ledelsen og andre ansvarlige, skal kunne kartlegge og utføre tiltak for forbedring, trengs det retningslinjer å arbeide etter.

PUFF-hjulet (fig 3) er en arbeidsmetode som blir brukt som grunnprinsipp i skolens kvalitetsarbeid.

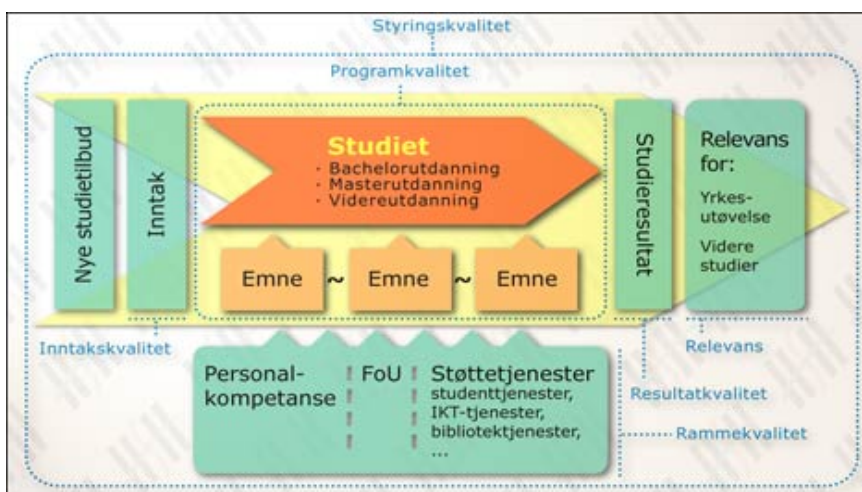


Figur 3. PUFF-hjulet

PUFF-hjulet er delt opp i fire faser:

- P Kontinuerlig forbedring gjennom å planlegge tiltak
- U Utføre planlagte tiltak
- F Følge opp tiltak
- F Forbedre

Styringskvalitetsmodellen (fig 4), som man finner på HSH sine hjemmesider, er et klikkbart internett basert kvalitetssystem. Ved å gå inn på de forskjellige modulene, blir det beskrevet hva som gjøres for forbedringer og hvem som har ansvar. Her får man en bedre forståelse av hva PUFF prinsippet er, og hvordan det fungerer.



Figur 4; Styringskvalitetsmodell

1.5 Crescendo

HSH er knyttet opp mot rapporteringsprogrammet Crescendo, et program som er eid av Hatteland Computer. Skolen har vært tilknyttet programmet i mange år, men har ikke tidligere inkludert både studenter eller ansatte i noen vesentlig grad. Programmet har i hovedsak blitt brukt som rapporteringssystem for ingeniørlinjen, samt til opplæring av HMS-ingeniører. Siden skolen allerede er knyttet til Crescendo, var det dette programmet som skulle danne basisen for skolens avviks-rapporteringssystem.

En høgskole er en utfordrende institusjon for implementering av rapporteringssystem, på grunn av dens sammensetningen av ansatte og studenter (ikke-ansatte). Dette er en av hoved-utfordringene prosjektgruppen står overfor. Crescendo er et godt egnet program i så måte. Programmet har god fleksibilitet, og tillater skolen å legge ned de rammer og den informasjonsflyt som er nødvendig for å få til en optimal rapportering for både ansatte og studenter.

Skolens versjon av Crescendo består av 2 moduler:

Improve Dette er avviks-modulen i Crescendo. Denne tar for seg registrering, behandling og oppfølging av avvik. Avvik er definert som brudd på et satt krav. Dette er den viktigste modulen for HSH. Modulen skal være tilgjengelig for både ansatte og studenter.

Rapporteringen foregår i tre steg:

Innrapportering av avvik -> behandling av avvik -> lukking av avvik

Care Dette er modulen uønskede hendelser. Denne tar for seg registrering, behandling og oppfølging av ulykker og andre uønskede hendelser. Denne modulen skal kun være tilgjengelig for de ansatte ved HSH.

Rapporteringen foregår i tre steg:

Rapportering -> behandling -> Lukking

Improve og Care er moduler som fokuserer på årsak til hendelse. Den som rapporterer inn en hendelse kan følge utviklingen på sin rapportering med tanke på kommentarer fra ansvarlig personell, hvilke tiltak som skal settes i verk osv. I tillegg fører Crescendo statistikker på alle rapporteringer som blir registrert. På denne måten kan alle brukere på en enkel måte få oversikt over hvor utfordringene i organisasjonen ligger.

Det er også implementert et varslingsystem i Crescendo som gjør at ansvarlige personer får e-post når det blir registrert rapporter i deres avdeling. I tillegg får personen som registrerte rapporten, e-post varslings når rapporten er behandlet/lukket.

Crescendo tilbyr også andre moduler. HSH skal i denne omgang ikke benytte seg av disse, av den grunn har gruppen valgt å se bort fra disse.

1.6 Nokut

NOKUT er et uavhengig, statlig organ som skal kontrollere og bidra til å utvikle kvaliteten på høyere utdanning og fagskoleutdanning i Norge. NOKUT gir også generell godkjenning av høyere utdanning tatt i utlandet.⁵

Noen av NOKUTs arbeidsoppgaver er jevnlig (innen hvert 6 år) evaluering av kvalitetssikrings-systemene til alle universiteter og Høgskoler i Norge, samt gi akkrediteringer av høyere utdanninger og studietilbud som går inn under dette. Når en institusjon er godkjent som universitet eller høgskole, vil NOKUT også være med å evaluere kvaliteten på utdanningen. Dette vil da inkludere læringsmiljø og kvaliteten på studietilbudene som tilbys.

Foruten lover og forskrifter som er bestemt igjennom de aktuelle departement, har NOKUT muligheten til å utforme sine egne forskrifter og kriterier som den enkelte utdanningsinstitusjon er pliktige å følge opp.

I henhold til rapport vedrørende evaluering av HSHs kvalitetssystem (1 november 2007), konkluderes det med at systemet ikke fullt ut tilfredsstillende NOKUTs evalueringskriterier.⁶

HSH har i denne forbindelse ikke fått sanksjoner, kun pålegg om å forbedre sine systemer. Skolen er underlagt en tidsfrist på 6 mnd for gjennomføring av forbedrende tiltak. Tidsfristens utløp er utgangen av juli 2008.

1.7 Problemstilling/ Utfordring

Implementering av et rapporteringssystem er en utfordring for alle typer bedrifter/ organisasjoner. Ekstra utfordrende er det for institusjoner som HSH, der det dreier seg om både ansatte og ikke-ansatte (studenter).

HSH har lagt seg på et ambisiøst nivå når det kommer til implementering av rapporteringssystemet. Skolen bestemte seg for å inkludere hele organisasjonen i samme system, noe som førte med seg store organisatoriske utfordringer. I tillegg skulle programmet kunne håndtere de fleste avvik, noe som igjen stiller krav til fleksibiliteten av systemet.

NOKUT stiller krav til synligheten i avvikssystemet, dette er også en linje HSH ønsker å følge. Utfordringer som anonymitet ved rapportering, sortering av forskjellige typer avvik, og konstruktive tilbakemeldinger fra både systemet selv og brukere (øvre nivåer) er alle områder som måtte løses på konstruktiv måte, for å tilfredsstillende studenter og ansattes behov.

1.8 Avgrensning

Implementering av rapporteringssystem hvor studenter og ansatte skal bli en del av samme systemet, krevde mye arbeid i kartlegging av behov og ønsker ifra alle delaktige parter ved HSH. Grunnet noe begrenset tidsaspekt bestemte gruppen seg, i samråd med ledelsen ved HSH, for å avgrense oppgaven til kun å inkludere ansatte og studenter som er underlagt avdelingene Ingeniør, Nautikk og Øk/Ad. Rapporten konsentrerer seg hovedsakelig om rapportering fra studentene, men legger også til rette for rapportering fra ansatte, men da kun ansvarlig personell innen de nevnte fag.

For å begrense belastningene for det administrative organ ved skolen, har det blitt bestemt at studenter kun skal ha tilgang til Improve (avviksrapportering) modulen av Crescendo, mens ansatte også får tilgang til Care (uønskede-hendelser) modulen. Siden denne modulen kun skal benyttes av ansatte blir det i første omgang brukt en standard modulpakke uten ekstra oppgraderinger.

1.9 Definisjon

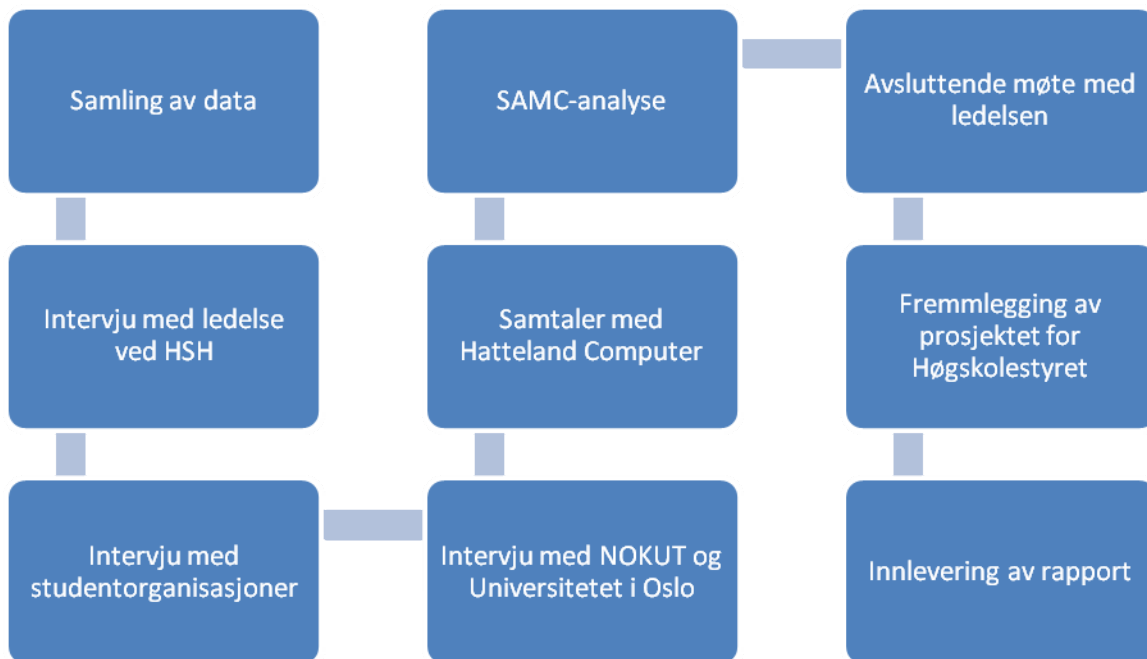
HMS:	Helse, miljø og sikkerhet.
HSH:	Høgskolen Stord Haugesund
Implementering:	Integrerer materialet sammen med annet
Internkontrollforskriften:	Forskrift som omhandler alle virksomheter og foretak, underlagt arbeidsmiljøloven.
Risiko:	Den fare som uønskede hendelser representerer for mennesker, miljø og økonomiske verdier
NOKUT:	Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen
Kvalitet:	Evne til å tilfredsstille krav og behov
Prosjektgruppen:	Gruppen som utførte prosjektet
Øk/Ad:	Økonomiske og administrative fag
Kvalitetssystem:	Gjennomarbeidet opplegg for å planlegge, lede og gjennomføre en prosess som sikter mot å styre og forbedre kvalitet.
Revisjon:	En systematisk uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt for å bestemme i hvilken grad kriterier for revisjonen er oppfylt.
Improve:	Avviksmodul i Crescendo.
Care:	Avviksmodul for uønskede hendelser
SAMC- analyse:	Systematic Analyses of Management and Control
Parameter:	Overliggende utfordring
Ledeord:	Underliggende utfordring

2 Metodevalg

2.1 Prosess og metoder

Gruppen valgte å bruke møter/intervjuer med aktuelle parter som sitt primære verktøy. HSH er hovedsakelig delt i to, studenter og ansatte. Det er sterke meninger om hvordan et rapporteringssystem skal utformes på begge sider i organisasjonen. I tillegg til intervjurundene valgte gruppen å gjennomføre en SAMC analyse, der både studenter, ansatte og ledelse var til stede.

Under ser en grafisk fremstilling av hvordan gruppen gikk frem under implementeringsarbeidet.



Figur 5; Gruppens fremdrift

2.1.1 Intervju

Gruppen vurderte flere metoder, men kom frem til at den mest hensiktsmessige metoden var direkte intervju med de forskjellige parter. Dette for å få mest mulig informasjon samt unngå misforståelser. Ved å benytte intervju som metode har gruppen mulighet til å komme dypere inn i materien. Gruppen har vært bevist på ikke å påvirke intervjuobjektene under møtene.

Intervjuobjektene har vært mange og interessante. Alle gruppeintervjuene og de individuelle intervjuene, har vært meget produktive for oss som arbeidsgruppe.

De intervjuene vi foretok oss og hadde mest utbytte av:

- Gruppeintervju og presentasjon av vår agenda for styret i studentersamfunnet i haugesund. grunnen til at disse ble valgt som intervju objekter er at alle som sitter i dette styret er engasjerte studenter, i tillegg er det en god sammensetning av 1, 2 og 3 års studenter.
- Flere enkelt intervjuer med studenter for å få frem synspunkter ifra den "alminnelige student".
- Intervju med direktøren for NOKUT i Oslo. Gruppen ønsket å få en dialog med NOKUT for å få frem mer nøyaktig informasjon om revisjonen av HSH. I tillegg sitter NOKUT på god erfaring og lang erfaring når det kommer til kvalitetssystemer ved høgskoler.
- Universitetet i Oslo har fått gode tilbakemeldinger på sine kvalitetssystemer. Gruppen foretok et intervju av UIO for å dra nytte av deres erfaringer knyttet til avviksrapportering.
- Gjennomført jevnlig møter med ledelse og ansatte ved HSH.
- Jevnlige møter med Hatteland Computer. Disse møtene har i hovedsak omhandlet utvikling av rapporteringsskjema, muligheter og tidsaspekter.

2.1.2 SAMC-analyse

SAMC-analyse er en systematisk idédugnad som bygger på parametere og ledeord. Punkter som kommer frem i analysen, blir systematisk ført inn i et analyse skjema (Vedlegg 1) .

Parameter og ledeord ble utarbeidet i forkant av analysesemøtet, og gruppen gjennomførte en kritisk gjennomgang av disse. Dette for å få kartlagt de største utfordringene. For at dette skulle komme frem, var det nødvendig med en diskusjon av alle mulige positive og negative utfall.

Analysegruppen bestod av i alt 8 ressurspersoner med i hovedsak ulik kompetanse og erfaring, samt 2 møteledere. Grunnen til dette var å få flere synspunkt frem i analysen. Dette la grunnlaget for en saklig og nyttig diskusjon.

Analysegruppen satt seg godt inn i problemstillingene i god tid før analysen ble utført.

For å kunne gjennomføre en god og grundig SAMC-analyse, er det nødvendig med personer med differensiert bakgrunn. I tillegg er det nødvendig med personer som har kompetanse på hvordan en slik analyse gjennomføres. Analysegruppen ble ledet av ordstyrer, samt en referent som hadde ansvar for å få ned all relevant informasjon som kom frem under møtet. Ordstyrer hadde ansvar for at gruppen holdt seg til det tema som blir diskutert og at diskusjoner ikke sklir ut på områder som ikke er relevante for analysen.

Analysegruppen bestod av:

Møteledelsen

Glenn Lonebu	Ordstyrer
Cato Melkevik	Referent

Ekspertteam

Rune A. Johansen	Dekan Øk/Ad, ingeniør og Nautikk (ATØM)
Svein Abrahamsen	Studieleder Økonomi og Administrasjon
Monica Metallinou	Studieleder Ingeniør
Gunn Erslund	Studieleder Nautikk
John Ferkingstad	Førstelektor organisasjonsfag
Jens Christian Lindaas	Førsteamanuensis ingeniørfag
Bjarte K. Eide	Student
Knut Steinsvåg	Student

2.2 Drøfting av fremgangsmåte/gjennomføring

Handlingsplanen ^(vedlegg 2) som ble utarbeidet av gruppen ved starten av hovedprosjektet var toneangivende for fremdriften og utførelsen av rapporten. Gruppen brukte handlingsplanen som et levende dokument og gjorde forandringer underveis. Dette for å kunne tilpasse seg forandringer og behov som skulle dukke opp under arbeidet med implementeringen.

På et tidlig tidspunkt ble det bestemt at prosjektet skulle begrenses til å gjelde avdelingene Ingeniør, Nautikk og Økonomi/administrasjon. I tillegg skulle hovedfokuset ligge på studenten, men også inkludere de ansatte i de gitte avdelinger. Denne avgjørelsen ble tatt i samråd med veileder Sigurd Håkonsen og skolens ledelse. Skolens mål om å inkludere hele skolen i et system, er en banebrytende og utfordrende oppgave. For at denne skal foregå på den mest hensiktsmessige måte, ville skoleledelsen at prosjektet skulle ruller ut i etapper.

For å kunne implementere et system som er hensiktsmessig både for ansatte og studenter, var det viktig for gruppen å gjennomføre intervjuer med begge parter. Studentene var representert både ved studentorganisasjoner og enkelt studenter som ble intervjuet vilkårlig. Fra skolens ledelse ble det gjennomført intervjuer med rektor, dekan og enkelte studieansvarlige. Intervjuene ble gjennomført som en diskusjon mellom intervjuer og intervjuobjekt, der målet var å få de som ble intervjuet til å sette seg inn i situasjoner de kanskje ikke hadde tenkt på eller gjort seg opp en mening om.

For at prosjektet skulle gjennomføres på enklest mulig måte ville gruppen dra inn erfaring fra andre institusjoner. Gruppen kontaktet i den forbindelse NOKUT for å avtale et møte og samtidig finne ut hvilke høgskoler/universiteter som per i dag hadde et godt fungerende rapporteringssystem. NOKUT anbefalte Universitet i Oslo som en skole som har implementert et rapporteringssystem på en hensiktsmessig måte. HSH sponset en tur til Oslo slik at gruppen kunne få gjennomført intervjuer både med NOKUT og UIO. Disse møtene var svært nyttige og gruppen fikk med seg verdifulle erfaringer. Noe som stakk seg frem som hovedpunkter under disse intervjuene var nødvendigheten av et "gjennomsiktig" system, der åpenhet ble praktisert. I tillegg kom nødvendigheten av informasjon og opplæring i bruk av rapporteringssystemet klart frem.

Gruppen bestemte seg for å gjennomføre en SAMC-analyse. Denne analysen ble gjennomført hovedsakelig for å få en dialog mellom studenter og ansatte. En invitasjon ble sendt ut til de aktuelle parter gjennom dekan for de aktuelle studieretningene. I tillegg hadde gruppen invitert noen studenter som reserver. SAMC-analysen ble gjennomført den 10 april 2008 med stor suksess. Gruppen fikk klarlagt en del punkter som skilte seg ut som spesielt utfordrende. Det var bra oppmøte fra de ansattes side, beklagelig nok var det ingen av de inviterte studenter som møtte opp, noe som gjorde at gruppen måtte benytte seg av "reserve-studentene".

3 Kartlegging

3.1 Crescendo

HSH har i flere år vært tilknyttet rapporteringssystemet Crescendo. Programmet har tidligere blitt benyttet av Ingeniør avdelingen (kun i meget begrenset grad). Men har de siste årene kun blitt brukt til undervisning. Etter avslaget fra NOKUT bestemte skolens ledelse at det var behov for et skikkelig rapporteringsprogram, og Crescendo var et naturlig valg. Gruppen gikk i forkant av implementeringen nøye gjennom Crescendo og Hatteland Computer (firmaet som leverer Crescendo) for å forsikre seg om at programmet var i stand til å takle utfordringene ved en høgskole, og at Hatteland Computer hadde ressurser og vilje til å foreta de nødvendige endringer. Gruppen kom frem til at Crescendo både var brukervennlig og intuitivt. Dette er spesielt viktige punkter for et så stort og differensiert område som en høgskole representerer. I tillegg til dette var Hatteland Computer villig til å sette av tid til å gjøre nødvendige forandringer. Dette er spesielt viktig for å få implementert Crescendo fra og med neste semester som er HSH sin målsetning.

Hatteland Computer deler hovedsakelig Crescendo i 2 grupper. De har en Standard-pakke som opererer med samme skjema og oppsett for alle bedrifter som benytter denne løsningen. Det er denne løsningen HSH benyttet seg av tidligere. Den andre typen er en "custom" løsning. Der det utvikles rapporteringsskjema og informasjonsflyt som er skreddersydd for bedriften/organisasjonen. For at skolen skulle ha mulighet for å nå sitt mål, om implementere hele HSH i et system, ble skolen nødt til å bytte fra Standard pakke til en Custom-løsning. Dette innebar oppbygning av nye skjema, og et oppsett for informasjonsflyt både når det gjaldt rapportering, tilbakemeldinger, lagring og varsling.

3.2 Kvalitetssikringssystemet ved HSH

Alle bedrifter og virksomheter som går inn under internkontrollforskriften er pålagt å ha et kvalitetssikringssystem. Systemet skal i utgangspunktet være lett tilgjengelig og synlig for alle. Ved HSH viste det seg imidlertid at det ikke var lett å finne frem til og tolke alle systemene som er tilgjengelig.

Høgskoleloven, forvaltningsloven, arbeidsmiljøloven er alle lover som HSH må forholde seg til. Som nevnt tidligere er NOKUT et uavhengig organ, som i tillegg til å kontrollere at HSH følger lover og forskrifter som er satt, også har anledning til å utarbeide egne rettslige krav som fullt ut er satt av NOKUT.

HSH sitt kvalitetssystem ble revidert i 2007⁷. Resultatet av denne evaluering avdekket små mangler som igjen førte til et avslag på godkjenning av systemet. HSH ønsker å gjøre mer enn kun tilfredsstillende krav som er å oppfylle. HSH har et ønske om å være gode på det de gjør, og det gjelder ikke minst å være kvalitetsbeviste i alle ledd av organisasjonen.

Kvalitetssystemet skal blant annet gi studentene mulighet til å bidra til et bedre læringsmiljø igjennom å sette seg inn i prosedyrer og forskrifter som er opprettet ved høgskolen. Dette er, slik som systemet er i dag, for mye arbeid for en student som i utgangspunktet kun er en "kunde".

HSH har i henhold til NOKUT sin evaluering, ikke et tilfredsstillende kvalitetssikringssystem. Manglende dokument produksjon igjennom rapporteringer via studenter og ansatte var sett på som et av områdene med behov for forbedring. Gruppen, i samarbeid med HSH og Hatteland Computer,

var med å la til rette for at rapporteringen skal skje på en enkel og systematisk måte. utviklingen av rapporteringssystem vil være med på å bidra til en enklere og mer oversiktlig dokument produksjon, og ikke minst et bredere avgjørelsesgrunnlag for iverksettelse av tiltak. Igjennom dette nye systemet vil studenten hele tiden få innblikk i hvor rapporten ligger i behandlingsforløpet.

HSH har lagt seg på en kvalitetsstrategi som er lite synlig i skolens dokumenterte kvalitetssystem. Eksempelvis er det gjennomgående mangler på revisjonsdatoer på dokumenter som er offentliggjort i kvalitetssikringssystemet. Dette systemet skal være intuitivt samt at informasjonen skal være lett tilgjengelig for alle. Gruppens oppfatning av systemet, er at det er innviklet og lite hensiktsmessig utviklet. Gruppen satt også igjen med følelsen av at systemene sjelden blir oppdatert, men fant det vanskelig å bevisе/motbevisе dette.

3.3 Behov

Store organisasjoner som HSH har mange inntresenter knyttet opp mot sin virksomhet. Studenter og ansatte ved HSH har alle forskjellige behov og ønsker. For å kunne tilfredsstille flest mulig, har gruppen kartlagt behov hos studenter, ansatte og grupper ved HSH. Det viste seg i midlertidig at mange ønsker og behov var like, det var også mange meninger iblant ledelsen og studentene som var samkjørte.

Student

Igjennom flere intervjuer av enkelt studenter og studentgrupper, fikk gruppen kartlagt behov som studentene har i forhold til bruken av et avviksrapporteringssystem. Mange studenter skyr merarbeid som ikke er direkte knyttet til studiene. Det er derfor viktig at studenten benytter seg av systemet, like mye for sin egen del som for skolens del. Klare tilbakemeldinger er i den forbindelse veldig viktig for at studenten skal se nytten av systemet. En frist for tilbakemelding av avvik som blir rapportert inn kan være av avgjørende betydning for den enkelte students videre engasjement inn mot systemet. Aktuelle data innenfor studentens avdeling bør være tilgjengelig og lett håndterlige. Det bør foreligge enkle og klare retningslinjer for bruk av systemet, retningslinjene må være lett tilgjengelige og lett forståelige. Dette vil være med på å bidra til at rapporteringen vil skje hyppigere og at tiltak oftere vil bli iverksatt.

Studentene har i dag manglet et talerør hvor hver enkelt kan få frem sine saker på et individuelt plan. Mange studenter er ikke de som snakker "høyest" i timene, og dermed er det mange synspunkter som ikke kommer frem og blir behandlet. Et godt utviklet avviksrapporteringssystem vil kunne fylle denne rollen.

Flere av studentene ytret ønske om å ha muligheten til å være anonym i rapporteringen. De fleste studentene som ble spurt utalte at de sannsynligvis vil rapportere oftere om muligheten for anonymisering var tilstede.

Det er viktig at alle elementer av kvalitetssystemet kommer frem i offentligheten. Slik det er i dag så er systemet synlig, men ugunstig utformet. Kombinerer man dette med manglende opplæring i bruk av systemet, vil dette føre til liten bruk av systemet. Målet med avviksrapporteringssystemet er å få opp bruken av kvalitetssikringssystem samt få opp fokus på områder som ikke er gode nok.

Kvalitetssystemet bør være utformet ut ifra STI-prinsippet

S- Synlig

T- Tilgjengelig

I-informativt

HSH

For at HSH skal få i gang et avvikrapporingssystem som skal være brukervennlig, trenger skolen aktive og involverte brukere. Dette vil ha innvirkning på kvaliteten ved skolen. Engasjement er viktig for å få frem de feil og mangler som avviker ifra det skolen og studentene måtte ønske. Det er et fåtall av dagens studenter som virkelig engasjerer seg i skolens kvalitetsarbeid, så dette blir en av de store utfordringene for skolen.

HSH har behov for å tilby et gjennomført og bra kvalitetssystem. Grunnen til dette er at skolen har krav som skal tilfredstilles, i tillegg til et ønske om økning av antall søkere til skolen kan øke ved at man har verktøy som kontinuerlig er med på å gjøre studiehverdagen og studietilbudene bedre. Som igjen er en direkte innvirkning på skolen omdømme.

Et godt rapporteringssystem som bidrar til å kartlegge hvor behovet for iverksetting av tiltak er størst, er blitt trukket frem, både blant studenter, ansatte og NOKUT, som et av de viktigste satsningsområdene ved HSH.

HSH skal tilrettelegge et rapporteringssystem som skal gjelde både for studenter og ansatte. I og med at den største brukergruppen ikke vil være i et ansettelsesforhold, har skolen behov for å gå igjennom viktigheten med bruk av rapporteringssystemet. Dette er viktig for at studentene skal se hvorfor og ikke minst hvordan dette skal gjennomføres. Et godt grunnarbeid må legges til grunn. Med det menes at kvalitetssystemene må være på plass (STI-prinsippet). Det er i kvalitetssystemet studenten skal finne all nødvendig informasjon for å kunne foreta en korrekt og enkel avvikrapporing.

Ansatte og studenter har felles behov. Begge parter ser nødvendigheten i god opplæring, samt innføring i hva rapporteringssystemet skal være med på å forebygge og forbedre. Motivasjonen til å utføre en rapportering vil være forskjellig ifra ansatte til studenter. Studenter har, som tidligere nevnt, ikke et ansettelsesforhold. Dette vil føre med seg utfordringer.

HSH sitt arbeid rettet mot kvalitetsutfordringer, er avhengig av den enkelte students engasjement for å gjøre sin studiehverdag bedre. Slik situasjonen er i dag, er det altfor få engasjerte studenter som er villige til å legge ned ekstra tid i forhold til det som er helt nødvendig. Skolen må være med på, i enda større grad, å stimulere til større engasjement iblant studentene enn det er i dag. Hvis skolen ikke får flere studenter til å engasjere seg, så vil systemet ikke nå opp til sitt potensial. Det er viktig å få frem et bredt spekter av studenter som bidrar til rapporteringen, og ikke bare de samme som er engasjert i alt.

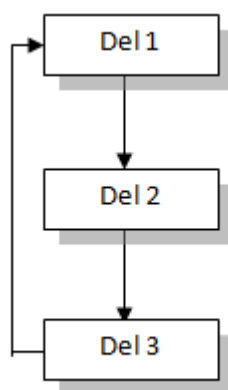
4 Resultater

4.1 Rapporteringsstruktur

Crescendo er bygd opp på brukergrupper. Hver bruker vil bli plassert i en brukergruppe som igjen plasseres i en avdeling. Skolen eksisterende Crescendo system er en standard løsning, hvor brukergruppene er bygd opp på følgende måte:

- | | |
|------------|--|
| 025-bruker | En bruker uten administrativt ansvar overfor avvik. Denne brukeren kan kun rapportere avvik. |
| 050-bruker | Vanligvis avdelingsleder. Brukeren kan kommentere avvik som er kommet inn i sin egen avdeling, kan også registrere egne avvik. |
| 075-bruker | Vanligvis daglig leder eller Hms-ansvarlig. Kan kommentere og lukke avvik, kan også registrere egne avvik. |

Strukturen er bygd opp på følgende måte:



Del 1: 025-bruker fyller inn del 1 på avviksskjema, når denne personen lagrer skjema vil 050-bruker automatisk få beskjed.

Del 2: 050-bruker kommenterer på del 2 og sender videre til 075-bruker.

Del 3: 075-bruker kommenterer tiltakene og lukker avviket. E-post varsling går ut til 0-25 bruker om at avvik er lukket.

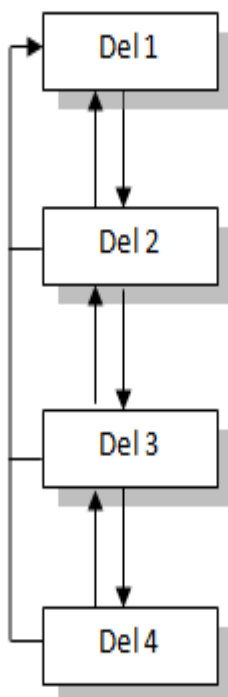
Den bruker og linjestrukturen som HSH originalt hadde tilgang til, mente gruppen var en for snever løsning for en kompleks organisasjon som HSH. Antall brukere av systemet vil ligge på ca 3000 når rapporteringssystemet er implementert ved hele skolen. For å takle en slik masse er det viktig å legge ned gode føringer. I tillegg skiller brukermassen, av et rapporteringssystem på en høgskole, seg ut fra den tradisjonelle brukermassen ved at størstedelen av brukere er "ikke-ansatte". Dette innebærer blant annet at det hele tiden vil bli utskiftninger av brukere. Dette kan føre med seg at en del brukere ikke er helt bevisste hva som skal rapporteres. Et av hovedpunktene under denne implementeringen var nødvendigheten av tiltak for at dette punktet ikke skulle hemme systemet. Gruppen er redd en strøm av "useriøse avvik" kan føre til mindre fokus på virkelige problemområder. I tillegg kan ansvar personer la være å svare på avvik som de anser som useriøse, og dette kan igjen føre til at rapportør oppfatter systemet som unyttig, siden det ikke resulterer i noen tiltak eller svar. Alternativet gruppen kom frem til var å ta i bruk et filter. Filterets oppgave vil være å se gjennom rapporten før den blir sendt til fagansvarlig. Dette for å se om avviket er reelt, om rapporten var korrekt utfylt, og om rett person/avdeling var valgt som mottaker av avviket. Dette vil kreve en forandring av både brukere og linjen.

Systemet vil trenge en ekstra bruker, samt en forandring av eksisterende brukere.

Gruppen ser for seg følgende strukturering av den nye versjonen av Crescendo:

- 025-bruker En bruker uten administrativt ansvar overfor avvik. Denne brukeren kan kun rapportere inn avvik.
- 035-bruker En bruker som fungerer som et filter. Har mulighet å kommentere, lukke, avvise og sende tilbake avvik. Kan også registrere egne avvik.
- 050-bruker Bruker kan kommentere, lukke og sende tilbake avvik. Kan også registrere egne avvik
- 075-bruker Bruker kan kommentere, lukke og sende tilbake avvik. Kan også registrere egne avvik.

Rapporteringsstrukturen må også moderniseres:



Del 1: 025-bruker fylles ut av rapportør (student eller ansatt), varsel på e-post går automatisk til 035-bruker.

Del 2: 035-bruker sjekker rapporten og ser om det er et reelt avvik og at alle nødvendige opplysninger er til stede. 035- bruker har mulighet til avvise en rapport eller sende den tilbake til 025-bruker. I begge tilfeller vil 025-bruker få varsel på e-post hva som er foretatt seg.

Del 3: 050-bruker kommenterer rapporten og kommer med forslag til forbedrende tiltak, eventuelt hva som er blitt gjort. skulle informasjonen være mangelfull, kan 050-bruker sende avvik tilbake til 035-bruker eller 025-bruker. 050-bruker kan også lukke et avvik. Skulle 050-bruker ønske å avvise et avvik er personen nødt til å sende avviket tilbake til 035-bruker for avvisning.

Del 4: 075-bruker kommenterer tiltakene som er blitt gjort, eller som er blitt foreslått. 075-bruker har også mulighet til sende rapporten tilbake til 050-, 035- eller 025-bruker. 075-bruker har også mulighet til å lukke avvik. Skulle 075-bruker ønske og avvise en rapport må dette gjøres gjennom 035 -bruker. Når 075-bruker har foretatt seg noe med rapporten vil det automatisk gå ut e-post varsel til utvalgte personer i systemet (dekan, rektor osv).

For at denne type strukturering av Crescendo skal fungere er det viktig med en god filter funksjon. Oppgaven som filter var gjenstand for mye diskusjon. SAMC-analysen (vedlegg3) og møte med skolens ledelse førte til 4 alternativer.

Forslag	Positive utfall	Negative utfall
Referansegruppe/ kontaktperson	God kjennskap til situasjonen og medstudenter. God kjennskap til sin avdeling. Ingen økt kostnad for skolen	Kan få innsyn i sensitive saker, systemet blir avhengig av personer uten ansvar.
Studentparlamentet	Studentparlamentet skal tale studentens sak, sitter i lønnede stillinger. Studentparlamentet får bedre innsyn i studentenes hverdag. Ingen økt kostnad for skolen.	Mindre kjennskap til andre avdelinger enn sin egen. Kan prioritere egen avdeling. Kan bli mye hvis alle avdelinger skal gå gjennom et filter
En kvalitetsleder for alle avdelinger	En lønnet person med ansvar. Kan administrere systemet. Studenter kan rapportere sensitive saker, uten at andre studenter får kjennskap om saken.	Mindre kjennskap til studentenes hverdag. Mindre kjennskap til den enkelte avdeling. Kan prioritere en avdeling over andre. Økt kostnad for skolen.
En kvalitetsleder ved hver avdeling	En lønnet person med ansvar. God kontroll på sin avdeling. Studenter kan rapportere sensitive saker, uten at andre studenter får kjennskap om saken.	Mindre kjennskap til studentenes hverdag. Økt kostnad for skolen.

Gruppen mener skolen er best tjent med en kvalitetsleder i hver avdeling. Dette vil sørge for at hver avdeling har et sterkt fokus på utbedring av avvik. I tillegg vil samarbeid mellom flere kvalitetsledere føre til økt fokus på skolens kvalitetsarbeid.

4.2 Oppbygningen av Crescendo

HSH har vært knyttet til Crescendos standardversjon. Gruppen foretok en gjennomgang av denne, og fant den til å være noe begrenset i forhold til skolens behov. Under kan dere se en oppbygning av standardversjonen og hvordan gruppen mener skolens system bør være utformet.

Crescendos standardpakke

Skolen var tidligere knyttet til standardpakken til Crescendo. Dette kapitlet gir en oversikt over utformningen av dette systemet.

Del 1

Del 1 - Fylles ut av melder

Dato og tidspunkt for hendelsen:

1 26 / 04 / 2008

2 Navn : _____

3 Avdeling / organisasjonsenhet : _____

4 Alder : _____

5 Ansvarlig for oppfølging : _____

6 Kunde : _____

7 Sted : _____

8 Prosjekt : _____

9 Avvik mot : _____

10 Avviket gjelder : _____

11 Ref. : _____

12 Beskriv hendelsen og årsakene til dette :

13 Beskriv evt. utførte strakstiltak :

14 Forslag til korrigerende tiltak :

15 Har varslet

Overordnet HMS-leder Tilsynsmyndighet

Kunde : _____

Andre : _____

16 **Lagre midlertidig** 17 **Lagre og send**

1. Setter inn dato for avviket
2. Navn på personer involvert i avviket
3. Velger avdeling/organisasjonsenhet
4. Alder på person involvert
5. Ansvarlig for oppfølging (samtlige 050-brukere i organisasjonen)
6. Kunde (hvis avviket fant sted hos en kunde)
7. Sted for avviket
8. Om avviket skjedde i forbindelse med et prosjekt
9. Avvik mot
10. Avviket gjelder
11. Henvisninger
12. Beskrivelse av hendelse
13. Beskrivelse av strakstiltak
14. Forslag til korrigerende tiltak
15. Avkryssing av varslede personer
16. Lagret midlertidig (ingen varsler går ut)
17. Sender videre til 050-bruker. Varsel går på e-post til denne bruker

Del 2

Del 2 - Fylles ut av ansvarlig leder

<p>1 Kommentar :</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 95%;"></div>	<p>2 Aksjoner / tiltak :</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 95%;"></div>
<p>3 Kostnad (NOK) :</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 100%;"></div>	
<p>4 <input type="checkbox"/> Rapportert til kunde </p> <p><input type="checkbox"/> Rapportert til tilsynemyndighet: </p>	
<p>5 Tidsfrist lukking : ▼</p>	
<p>6 Signatur : Dato : </p>	
<p>7 Lagre midlertidig 8 Lagre for godkjenning</p>	

1. Kommentar til avviket
2. Tiltak som skal iverksettes
3. Eventuell kostnad avviket har ført med seg
4. Hvem er varslet om avviket
5. Tidsfrist for lukking (ingen e-post går ut ved tidsfrist utløp)
6. Automatisk signatur og dato når 050-bruker åpner rapporten
7. Lagre midlertidig (ingen varsling går ut)
8. Rapporten blir sendt videre, 075-bruker for varsling på e-post

Del 3

Del 3 - Fylles ut av KS-leder / Daglig leder

<p>1 Kommentar :</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 95%;"></div>
<p>2 Signatur : Dato : </p>
<p>3 Lagre midlertidig 4 Rapport godkjent og lukk</p>

1. Kommentar fra 075-bruker
2. Automatisk generert signatur og dato ved åpning av avviket
3. Lagre midlertidig, rapporten blir ikke godkjent og varsel blir ikke sendt til rapportør
4. Rapport godkjent og lukket, rapportør vil få beskjed på e-post om at rapporten er ferdig-behandlet

Foreslått oppbygning av avviksskjema

Del 1

Studenter og ansatte starter rapporteringen på dette nivået. Dette gjelder også for ansatte som har tilgang til og/eller ansvar for del 2, 3 eller 4. Rapportør har mulighet til å sende inn en anonym rapport, men allikevel ha tilgang til den videre i prosessen.

Figur 6; Del 1 av avviksskjema

1. Rapportør skriver inn navn på personen avvik gjelder
2. Velger avdelingen der avviket fant sted
3. Her velger rapportør hvem som skal være kvalitetsleder (del 2) for rapporten. De aktuelle kvalitetslederne blir listet opp i forhold til hvilken avdeling som blir valgt. Er det kun en kvalitetsleder ved en avdeling blir denne automatisk valgt
4. Her velger rapportør hvilken studieleder (del 3) som skal mota rapporten. De aktuelle studielederne blir listet opp i forhold til hvilken avdeling som blir valgt. Er det kun en studieleder ved en avdeling blir denne automatisk valgt
5. Rapportør velger hvilket krav/prosedyre avviket er et brudd på
6. Rapportør skriver inn en beskrivelse av avvikt, og årsaken til dette
7. Beskrivelse av hva som eventuelt ble gjort som strakstiltak
8. Forslag til korrigerende tiltak
9. Ønsker rapportør og være anonym kan personen hake av denne boksen.
10. Navn på rapportør genereres automatisk når personen igangsetter en rapportering. Hvis personen har valgt å være anonym vil navnet ikke bli vist
11. Dato når avviket ble rapportert genereres automatisk
12. Her kan det legges til vedlegg skulle det være ønskelig
13. Rapportør kan lagre midlertidig. Avviket vil da ikke bli sendt videre til kvalitetsleder
14. Avviket blir sendt videre til kvalitetsleder

Del 2

Ansvar for dette nivået er kvalitetsleder. Arbeidsoppgavene vil her være å gjennomgå rapportene, slik at avvikene kommer frem på rett måte. Rapportene blir videresendt til nivå 3 for videre behandling. Det er en viktig oppgave å få videresendt til det nivået som seg best kan utføre tiltak opp i mot det gitte avvik. For å unngå unødvendig arbeid videre i systemet, har nivå 2 muligheten til å avvise rapporter. En rapport skal ikke bli avvist pga arbeidsmengde, men pga dens usaklige og ufullstendige innhold. Mange av rapportene som blir rapportert inn, kommer til å være av en mangelfull art og/eller ikke saklig nok til å bli behandlet. Et avvik er brudd på spesifiserte krav, og et avvikssystem bør dermed ikke omfatte annet enn avviksmeldinger. Hvis rapportør ikke har spesifisert hva rapporten avviker ifra, kan kvalitets sjef tilføye dette i rapporten. Skulle det være tvil om meningen med innholdet i rapporten, har nivå 2 mulighet til å sende rapporten tilbake til avsender.

Figur 7; Del 2 av avviksskjema

1. Kvalitetsleder kommenterer avviket
2. Forsalg til tiltak som bør iverksettes
3. Bli automatisk generert navn når kvalitetsleder åpner rapporten
4. Bli automatisk generert dato når kvalitetsleder åpner rapporten
5. Ved å trykke på denne knappen blir rapport avvist, det vil si at rapporten ikke teller med i statistikker og samlerapporter. Kvalitetsleder kan hente opp igjen en avvist rapport ved å trykke på knappen en gang til
6. Her kan det legges til vedlegg skulle det være ønskelig
7. Kvalitetsleder kan lagre midlertidig. Avviket vil da ikke bli sendt videre til fagansvarlig
8. Avviket blir sendt videre til fagansvarlig
9. Kvalitetsleder kan blokkere rapportør
10. Kvalitetsleder kan sende tilbake rapporten til rapportør
11. Ikke i bruk.

Del 3

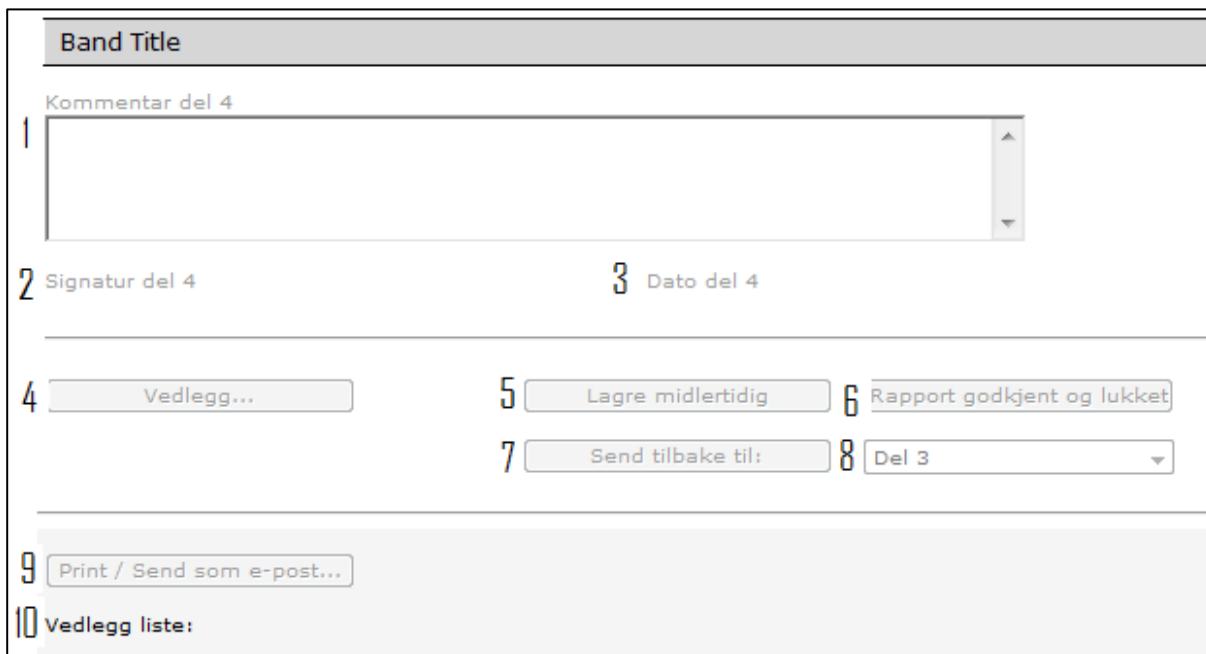
Nivå tre er det første nivået hvor det kan iverksettes tiltak, og lukke avvik. Dette er i tråd med skolens tankegang om å løse problemer på lavest mulig nivå. Om det skulle være nødvendig kan rapporten sendes videre til behandling/lukking ved nivå 4. Ansvarlig for dette nivået er fagansvarlig.

Figur 8; Del 3 av avviksskjema

1. Fagansvarlig kommenterer avviket
2. Kommer med forslag til aksjoner/tiltak
3. Setter opp en tidsfrist for lukking. Fagansvarlig vil få varsle på e-post når tidsfristen nærmer seg slutten.
4. Blir automatisk generert navn når fagansvarlig åpner rapporten
5. Blir automatisk generert dato når fagansvarlig åpner rapporten
6. Her kan det legges til vedlegg skulle det være ønskelig
7. Fagansvarlig kan lagre midlertidig. Avviket vil da ikke bli sendt videre til studieansvarlig
8. Avviket blir sendt videre til studieansvarlig
9. Fagansvarlig kan sende tilbake rapporten (se punkt 10)
10. Velger om rapporten skal bli sendt tilbake til del 1 eller del 2

Del 4

Nivå 4 er det øverste nivå i rapporteringskjeden. Ansvarshavende(studieleder) ved nivå 4 har tilgang til all informasjon i sin avdeling. Studieleder vil til en hver tid ha tilgang til samtlige avvik som blir rapportert inn.



1. Studieansvarlig kommenterer avviket
2. Blir automatisk generert navn når studieansvarlig åpner rapporten
3. Blir automatisk generert dato når studieansvarlig åpner rapporten
4. Her kan det legges til vedlegg skulle det være ønskelig
5. Studieansvarlig kan lagre midlertidig. Varsling vil ikke bli sendt videre til rapportør
6. Studieansvarlig kan godkjenne og lukke avviket
7. Studieansvarlig kan sende tilbake rapporten (se punkt 10)
8. Her velger studieansvarlig hvilken del rapporten skal sendes tilbake til
9. Her kan en skrive ut rapporten eller sende som e-post
10. Liste over vedlegg som har blitt lagt til rapporten

4.3 Opplæring av studenter og ansatte

Brukere av rapporteringssystemet bør gjennomgå en grundig opplæring og innføring i bruk av slike systemer. Opplæringen av studenter bør finne sted i løpet av de første ukene i høstsemesteret. Slike opplæringsmøter må være motiverende og informative slik at den enkelte deltaker blir positivt innstilt til å bruke systemet. Systemet er delt opp i flere nivåer, noe som betyr at det er forskjellige brukerveiledninger for hvert enkelt nivå. Dette gir oss en utfordring i opplæring og innføringsfasen, og bør derfor bli delt opp i tilsvarende opplæringsmoduler.

Opplæringsmodul 1:

Alle ansatte som inkluderes i stilling som kvalitetsledere og studieledere, samt ledelsen ved avdelingen for øvrig, skal være en del av opplæringsmodul 1. De ressurspersoner som deltar i opplæringen, vil få en innføring og opplæring i alle nivåene i systemet. Dette anses som viktig, siden disse skal være en ekspertise samt ressurs innen systemet, og ikke minst motivator for fagansvarlige og studenter til å bruke systemet.

Hovedpunkter for opplæringsmodul 1:

- Kort innføring i hvorfor skolen trenger et rapporteringssystem
- Demonstrasjon av Crescendo
- Generell og praktisk innføring i del 1, 2, 3 og 4
- Opplæring i administrasjonsverktøy

Opplæringsmodul 2:

Alle fagansvarlige samt fagpersoner og ansatte som kommer til å bli brukere på nivå3 skal delta ved denne opplæringsmodulen. Opplæring i del 1 og 3 vil bli gitt, samt innføring i resterende funksjoner i systemet. Deltakere som har gjennomgått opplæringsmodul 1 kan være til god hjelp ved gjennomføring av opplæringsmodul 2.

Hovedpunkter for opplæringsmodul 2:

- Kort innføring i hvorfor skolen trenger et rapporteringssystem
- Demonstrasjon av Crescendo
- Generell innføring i del 1, 2, 3 og 4
- Praktisk opplæring i del 1 og 3

Opplæringsmodul 3:

Studenter og ansatte som kun har adgang til del 1, kommer inn under denne modulen. I denne opplæringsmodulen fokuseres det mye på viktigheten av å bruke systemene. Systemet er avhengig av at del 1 blir brukt. Skolen må bestemme en strategi som fører til at studenter både gjennomfører og får nytte av opplæringen.

Hovedpunkter opplæringsmodul 3:

- Kort innføring i hvorfor skolen trenger et rapporteringssystem
- Teori - Hva er et avvik? – lover og forskrifter – HSH kvalitetssystem
- Demonstrasjon av Crescendo
- Generell innføring i systemet del 1, 2, 3 og 4
- Praktisk opplæring i systemet del 1

Opplæringsmodul 1 og 2 bør være gjennomført i god tid før modul 3 starter. Aktørene som har behov for modul 1 og 2, bør være tilstrekkelig opplært og engasjert i systemet før del 1 brukerne tar systemet i bruk. Dette er viktig for å vise en profesjonalitet som igjen bidrar til å vise viktigheten av systemet. Alle som blir tilsatt som del 2, 3 eller 4 brukere bør ha inngående kunnskap i programmet og ikke minst troen på at dette systemet vil komme til å gjøre skolens læringsmiljø enda bedre.

4.4 Videre arbeid

Implementeringen av systemet vil fortsette utover sommeren 2008. Om systemet er blitt tilstrekkelig utviklet i forhold til de mål som er satt, kommer prøveperioden til å starte 1 semester skoleåret 2008/2009. I første omgang vil det som nevnt bli oppstart for avdelingen som inkluderer Tekniske, Økonomiske og Maritime fag. Utviklingen og vedlikeholdet av systemet vil fremover i tid trappes opp og samtidig inkludere flere brukere. Gruppen anser det som viktig at dette arbeidet videre blir fokusert mye på, både ifra skolen og leverandør.

Utenom programutviklingen er det viktig å begynne å fokusere mer på innholdet i opplæringen som skal bli gitt til de involverte gruppene. Systemet kan ikke fullt ut bli testet før man har fokuserte brukere. Om systemet skal fungere fremover i tid er det viktig å få frem engasjerte kontinuitetsbærere. Gruppen ser på det som viktig at dette er personer som har en betydelig rolle ved HSH, og som har et engasjement mot dette å skape et bedre læringsmiljø.

Ansvarsfordeling må bli fordelt på et tidlig tidspunkt. Når denne er satt, er det mulig å sette i gang en fortløpende opplæring av alle ansatte som er inkludert i avdelingen. Etter utfyllende opplæring av de involverte ansatte, kan det startes opplæring av den største brukergruppen som inkluderer studenter og ansatte som ikke har noe ansvar i rapporteringssystemet.

4.5 Administrativt arbeid med Crescendo

Ser en bort fra av hvordan dette systemet benyttes, trengs også ressurspersonell innen det administrative arbeidet ved systemet. Dette arbeidet skal bli utført og ledet av en "superbruker". Denne brukeren har adgang til å slette og legge til nye brukere i systemet, samt holde en tett dialog med leverandøren, slik at feil og mangler kan rettes på igjennom ekstern ekspertise. Superbruker skal så langt det lar seg gjøre, benytte seg av allerede administrative data som finnes ved skolen.

Systemet som Crescendo tilbyr, skal være et lett og brukervennlig system som skal kunne brukes uten nevneverdig inngående datakyndighet. Grunnen til dette er at feil og mangler skal kunne rettes opp fort og på lavest nivå. Som nevnt tidligere er en nær kontakt med leverandøren av systemet viktig. Hatteland Computer tilbyr kyndig hjelp som vil bidra til at systemet kontinuerlig vil bli tilpasset skolens virksomhet og behov.

Selve administrative verktøyet i Crescendo var under utvikling da denne rapporten ble skrevet, det er derfor ikke mulig for gruppen å komme nærmere inn på selve brukervennligheten, muligheter og begrensninger til det administrative verktøyet. Arbeidet med administreringssiden er planlagt ferdigstilt innen utgangen av mai 2008. Etter dette vil Hatteland Computer kunne gi skolen utførlig innføring i bruken av dette systemet.

5 Diskusjon og konklusjon

5.1 Drøfting av resultater

HSH skulle implementere Crescendo i samtlige avdelinger, i tillegg skulle både ansatte og studenter bruke samme system. Dette er en utfordrende oppgave. For å begrense oppgavens omfang, i tillegg til å begrense HSHs oppfølging av systemet i startfasen, ble det bestemt at kun de avdelinger som ligger under Dekan Rune A. Johansen skulle implementeres. Ansatte som direkte er knyttet til studentene i disse avdelingene skulle også implementeres. Disse ble gitt mulighet til både å følge opp avvik, i tillegg til selv å rapportere avvik. Andre avdelinger (både studenter og ansatte) blir ikke implementert før avdelingene Nautikk, Ingeniør og Økonomi/administrasjon utførlig har testet systemet. Perioden vil vare mellom 1 til 2 semester avhengig av hvordan testperioden går.

Skjema/Innhold

For at implementeringen skulle foregå på enklest mulig måte bestemte gruppen i samråd med HSHs ledelse at innholdet i rapporteringsskjema skulle være enklest mulig. Siden det ble implementert en del nye funksjoner ble det bestemt at resten av skjema skulle forenkles betraktelig slik at en skulle unngå at bruke skulle oppfatte systemet som for avansert.

For at implementeringen skulle fungere for både ansatte og studenter var skolen avhengig av et spesiallaget avviksskjema. Skjema som skolen disponerte holdt ikke mål i forhold til de retningslinjer lagt ned av skoleledelsen. Skolen er spesielt avhengig av systemet sender e-post til rett ansvarlig person. Det systemet som skolen tidligere benyttet seg av var utsatt for feil på dette punktet. For å forminske faren for feilsendinger ble det utviklet en ny type avdelingsstruktur og ny form for utvelgning av ansvarlige. Det nye systemet tvinger rapportøren til å velge laveste nivå i tre-strukturen, slik blir det unngått at det blir rapportert i avdelinger som ikke har ansvarlige personell. I tillegg til dette blir ansvarlig for oppfølging valgt ut fra hvilken avdeling som blir valgt, i motsetning til tidligere der det en måtte velge ansvarlig ut ifra en liste over samtlige ansvarlig personell på skolen. Er det bare en ansvarlig i en avdeling blir denne automatisk valgt.

Skolens gamle avviksskjema var delt inn i 3 deler. Dette var ikke nok for å kunne sørge for en skikkelig prosess for det innrapporterte avviket. For å rette på dette ble det lagt til en ekstra "del 2" med enkelte moderniseringer. Etter møte med Hatteland Computer og deres programmerere ble det utviklet et skjema som skulle dekke skolens behov. Det nye avviksskjema vil bli testet i løpet av sommer 2008, og vil implementeres ved oppstart av skoleåret 2008-2009.

Opplæring

For at ansatte og studenter skal ha utbytte av programmet er det viktig at alle får en god opplæring i bruken av systemet. Det er mange måter å gjennomføre en opplæring på. Gruppen har ikke lagt ned føringer på dette punktet, men har heller valgt å komme med forslag. Gruppen vil anbefale HSH å sette opp en avtale med Hatteland Computer i opplæring av superbrukere (opplæringsmodul 1). Videre kan skolen selv velge om de ønsker å benytte seg av eget personell til opplæring i opplæringsmodul 2 og 3.

Det bør utvikles rapporteringsprosedyrer og opplæringsmanualer som dekker del 1, 2, 3 og 4 i tillegg det administrative verktøyet. Igjen vil gruppen anbefale HSH å få i gang en avtale med Hatteland Computer.

5.2 Konklusjon

HSH ønsker å implementere rapporteringsprogrammet Crescendo ved skolen. I første omgang dreier det som om avdelingene Ingeniør, Nautikk og Økonomi/Administrasjon. Gruppen har foretatt en nøye gjennomgang av utfordringer knyttet til en slik implementering.

For en vellykket implementering er det viktig at skolen:

- utvikler eget avviksskjema (med 4 deler)
- får inn kvalitetsledere som en filterfunksjon
- implementerer anonymisering av rapportør
- implementerer mulighet til å avvise rapporter
- overlater opplæring av superbrukere til Hatteland Computer.
- setter en 14 dagers frist for tilbakemelding på avvik
- setter opp et fast program for opplæring av studenter (gjerner med studiepoeng)
- gjennomfører opplæring og fast oppfølging av fagansvarlig og studieansvarlig
- begrenser rapporteringen til kun å gjelde avvik



Vedleggsliste

Vedlegg 1	SAMC-skjema
Vedlegg 2	Handlingsplan
Vedlegg 3	SAMC-analysen

Litteraturliste

¹ Internkontroll forskriften

<http://www.lovdatab.no/cgi-wift/ldles?doc=/sf/sf/sf-19961206-1127.html#5> [lest 03.04.08]

² Nokut-rapport

http://www.nokut.no/graphics/NOKUT/Artikkelbibliotek/Norsk_utdanning/SK/Rapporter/hsh_ks_2008_fin.pdf
[lest 10.03.08]

³ HSHs kvalitetssikringssystem

<http://ans.hsh.no/Styringshandbok/dokumenter/styring/styringshandbok.htm#kvalitet>
[lest 30.01.08]

⁴ NOKUT Rapport

http://www.nokut.no/graphics/NOKUT/Artikkelbibliotek/Norsk_utdanning/SK/Rapporter/hsh_ks_2008_fin.pdf
[lest 10.03.08]

⁵ NOKUT

<http://www.nokut.no/>[lest 10.03.08]

⁶ NOKUTs evalueringskriterier

http://nokut-no.inforce.dk/graphics/NOKUT/IMAGES/Norsk_utdanning/forskrifter_kriterier/NOKUTs_forskrift_vedlegg_1.pdf
[lest 10.03.08]

⁷ NOKUT rapport

http://www.nokut.no/graphics/NOKUT/Artikkelbibliotek/Norsk_utdanning/SK/Rapporter/hsh_ks_2008_fin.pdf
[lest 10.03.08]