

Beste leser,

Hierdie nuusbrief bied 'n vlugtige perspektief op die gehalteverskering van akademiese programme en ondersteuningsdepartemente by die NWU.

Hiermee word gepoog om elkeen se verantwoordelikheid binne die konteks van akademiese en/of ondersteuningsdienste te beklemtoon.

Stuur asseblief enige navrae en kommentaar aan Tommy Pietersen

tommy.pietersen@nwu.ac.za

VAN DIE DIREKTEUR SE TAFEL

Daar is heelwat ontwikkelinge op die gebied van gehalteverskering by die NWU. Daar vind vanjaar heelwat interne programmevaluering plaas, maar ook belynde interne programmevaluering van onder meer die BEd Hons (Leerderondersteuning en Onderwysbestuur, -Reg en -Stelsels) wat oor die drie kampusse gedoen word. Die doel van

“

Daar is heelwat ontwikkelinge op die gebied van gehalteverskering by die NWU. ”

interne programmevaluering van belynde programme is onder meer om die doeltreffendheid van programmevaluering oor kampusse heen te bepaal. Enkele eksterne pro-



Dr Jannie Jacobsz

grammevaluering vind plaas op die Mafikeng- en Potchefstroomkampus.

Die kwalifikasie- en programmevaluering wat deel uitmaak van die Hoëronderwys-kwalifikasiesubraamwerk (HOKSR), alombekend as die HEQSF, is steeds in pro-ses en as deel hiervan word 'n seleksie van kwalifikasies of programme onderwerp aan 'n papieroorlog (desktop review). Slegs die “ontwerp” daarvan word beoordeel deur kundiges van buite die NWU.

Heelwat ondersteunings-

departemente is besig met die bywerk van kwaliteitshandleidings terwyl sommige departemente vanjaar 'n mini-oorsig (soft review) deurloop. Die IT-departemente op al die kampusse sowel as die Institusionele Kantoor deurloop vanjaar 'n eweknie-evaluering, met kundiges van so ver as die VSA wat deelneem as paneellede.

In dié nuusbrief word die prosesse en die dokumentering en meting daarvan 'n bietjie uitgelig. Sien gerus die ander berigte in die verband.

JAARGANG 6 NO 1

INHOUD

Prosesontwerp, meting en kwaliteit

Maarten Venter
en Jannie Jacobsz

In 1902 het Rudyard Kipling in sy boek *Just so Stories* die volgende geskryf in die hoofstuk "The Elephant's Child":

"I keep six honest serving-men: (They taught me all I knew)/ Their names are What and Where and When/ and How and Why and Who".

Hierdie "name" kan direk van toepassing gemaak word op kwaliteit en die meting daarvan.

Daar is vier standaard meetskale: Nominale meting (ses meisies; agt seuns); Rang- of ordi-

nale meting (A is eerste; B tweede; C derde; maar A en B verskil met slegs een punt, en B en C met 22 punte); Intervalmeting (25°

“Die universiteit bestuur sy aktiwiteite deur toe te sien dat sulke aktiwiteite plaasvind binne ontwerpte prosesse wat meetbaar is.”

Celsius is 5° bo 20° Celsius, en 45° Celsius is 5° bo 40° Celsius; maar 40° Celsius is nie twee keer warmer as 20° Celsius nie want 0° Celsius beteken nie "geen temperatuur" nie) en Ratio-meting (D het 70 punte in

die toets behaal; twee keer soveel as E wat 35 gekry het – nul punte beteken "geen punte"). Al hierdie skale is geldige meetskale.

Die universiteit bestuur sy aktiwiteite deur toe te sien dat sulke aktiwiteite plaasvind binne ontwerpte prosesse wat meetbaar is. Goed ontwerpte prosesse sal aan hulle doel beantwoord en doeltreffend wees.

Ons weet egter almal dat die omgewing voortdurend verander, personeel en personeelvaardighede verander voortdurend, tegnologie verander voortdurend. Ons moet daarom aanvaar dat prosesoorsig, herontwerp en -verbetering 'n voortdurende bestuurs-aktiwiteit binne die NWU-omgewing is.

Daar kan gevra word "hoekom moet ons meet?" Die antwoord hierop lê in die volgende vrae: Maak ons vordering na ons (NWU, kampus, fakulteit, skool, vakgroep, program-groep) ooreengekome doelwitte? Die mate van doelbereiking is bekend as Doelmatigheid. Ons moet ook vrae van die volgende tipe beantwoord, wat

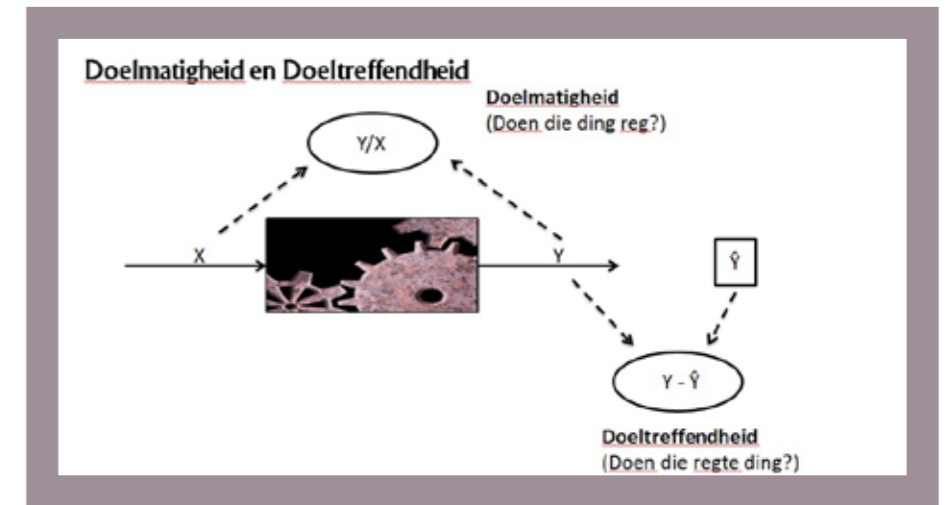
dui op Doeltreffendheid, naamlik: Vorder ons vin-nig genoeg?; kan ons die pas bekostig?; is ons per capita-uitset besig om te verbeter?; en met watter hulpbronverwerkings sukkel ons?

Meting het ten minste twee doeleindes, naamlik om in te lig en om te stuur. Die wetenskaplike, Lord Kelvin, het gesê "as jy dit waaroor jy praat kan meet en dit kan uitdruk in syfers, dan weet jy iets daarvan; maar as jy dit nie kan meet nie en dit nie kan uitdruk in syfers nie, dan is jou kennis van 'n swak en onbevredigende soort; dit mag dalk die begin van kennis wees, maar dan het jy beswaarlik nog begin om in jou gedagtes te vorder tot die vlak van wetenskap".

Meting staan nie los van gedrag nie. Dit beïnvloed die meter, sowel as dit wat gemeet word. 'n Mens

“'n Ingesteldheid op meting is daarom 'n middel tot 'n doel.”

moet bewus wees van die sielkunde wat aan die gang gesit word deur die meetproses. Dr Deming het byvoorbeeld gesê dat "n numeriese doel sonder 'n metode sinneloos is;

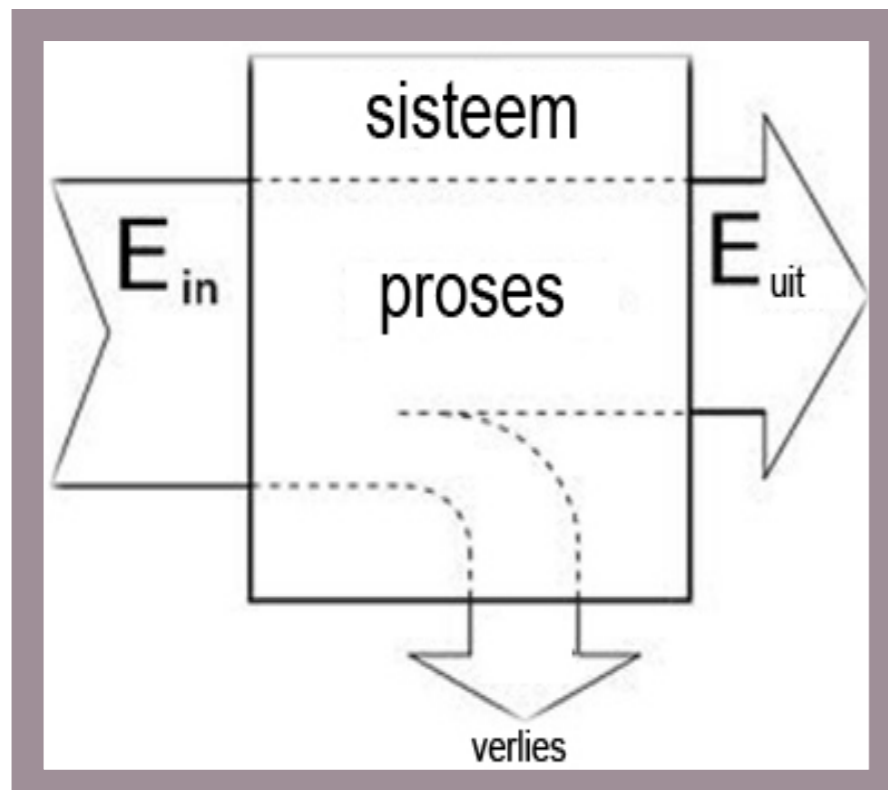


en dat waar daar vrees bestaan, eerlike syfers nie gekry kan word nie." Die doel van meting by die NWU is om "in te lig", met ander woorde om die meter in staat te stel om 'n model of hipotese te vorm van 'n ingewikkelde situasie, om te help met besluitneming, of om die situasie "te stuur", dus om dit rig op ons langtermyn doel. As algemene werknemers en veral as bestuurders moet ons ons doelstelling toets, wanneer ons meet en ook wanneer ons nie meet nie. 'n Mens kan slegs op eksplisiete wyse nie meet nie.

Volgens dr Deming plaas die numeriese teiken die fokus slegs op die syfer en nie op die verbetering van die proses nie, en as 'n organisasie energie verspil deur te fokus op die verskille tussen syfers en doelwitte, is dit 'n teken van mislukking; dit is beter as die fokus op die proses is. 'n Ingesteldheid op meting is daarom 'n middel tot 'n doel. Meting mag nooit die

doel op sigself word nie. 'n Telbord wys slegs een dimensie van hoe goed ons ons werk doen. Die kwalitatiewe kant is ewe belangrik.

Die Kwaliteitsbeleid van die NWU vereis duidelik dat elke fakulteit en elke ondersteuningsdepartement 'n kwaliteitshandleiding moet hê. Die handleiding moet die vernaamste prosesse duidelik dokumenteer en moet uiteensit hoe doeltreffendheid en doelmatigheid bepaal word. Verskeie ondersteuningsdepartemente en fakulteite regoor die NWU het reeds aktief begin deelneem aan hierdie inisiatief, met baie positiewe gevolge. Die Institusionele Kwaliteitskantoor is daar om jou te ondersteun, indien jy dit nodig het. (Kyk gerus ook na die ander artikels in hierdie nuusbrieff wat verband hou met die vordering wat gemaak is deur akademiese en ondersteuningsdepartemente regoor die NWU.)



VORDERING

MET DIE ONTWIKKELING VAN FAKULTEITSKWALITEITSHANDLEIDINGS

Antoinette Vermeulen

Verskeie opleidings- en konsultasiesessies is gehou op kampusse en by 'n aantal spesifieke fakulteite (op hulle versoek), om hulle by te staan met die dokumentasie van hulle kernbesigheidsprosesse en die kwaliteitsversekering daarvan. Al 15 fakulteite regoor die NWU beplan om hulle kwaliteitshandleidings voor te lê vir bespreking en insette by hulle onderskeie fakulteitsraadvergaderings in die loop van 2013.

Die plan is dat alle fakulteits-

Op die Vaaldriehoek-kampus is inligtingsessies gehou, wat opgevolg is deur individuele besprekings met fakulteitspersoneellede. Die eerste konsepdokumente sal teen die einde van Augustus 2013 beskikbaar wees.

handleidings deur die onderskeie fakulteitsrade aanvaar en goedgekeur moet word teen Maart 2014. Die aktiewe betrokkenheid van die onderskeie kwaliteitskoördineerders of bestuurders en viserektore word erken en waardeer.

Daar is vordering gemaak op die Mafikengkampus en al vyf fakulteite het 'n eerste konsepdokument teen die einde van 2012 opgestel. Hierdie konsepdokumente is deurgegaan en kommentaar en terugvoer is daarop gelewer, wat kan help om hierdie waardevolle dokumente te verbeter. Die tweede konsepdokumente moet teen die einde van September 2013 ingedien word. Gefokusde opleidingsessies is aangebied vir die fakulteite Handel en Administrasie, Geestes- en Sosiale Wetenskappe, en Regte.

Alle fakulteite en personeellede wat betrokke is, word bedank vir hulle bereidwilligheid en hulle aktiewe deelname in hierdie inisiatief. Die resultate van al hierdie werk in die verhoogde doeltreffendheid van fakulteitsprosesse sal sigbaar word. Hier verskyn sommige kollegas wat reeds aktief aan die proses deelneem:



Van links na regs:

Me D Gerber (Vaaldriehoek-kampus), prof MLM Mbaio (Mafikengkampus), prof S Swanepoel (Mafikengkampus), prof PA Botha (Mafikengkampus), prof J Geertsema (Potchefstroomkampus) en prof F Janse van Rensburg (Potchefstroomkampus).

Op die Potchefstroomkampus het die dinge ook goed verloop. Die fakulteite Opvoedkunde en Natuurwetenskappe het die ontwikkeling van hulle onderskeie kwaliteitshandleidings teen die einde van 2012 voltooi.

Die fakulteite Teologie en Regte beskik reeds oor kwaliteitshandleidings en is besig om veranderinge daaraan te maak, in ooreenstemming met die voor-gestelde formaat.

Die fakulteite Gesondheidswetenskappe en Ekonomiese en Bestuurswetenskappe het begin met die ontwikkeling van kwaliteitshandleidings, waarvan sekere gedeeltes reeds voltooi is.

Die Fakulteit Ingenieurswese het 'n werkgroep daargestel wat aan die ontwikkeling van hulle kwaliteitshandleiding moet aandag gee. Die Fakulteit Lettere en Wysbegeerte het die ontwikkeling van 'n kwaliteitshandleiding bespreek by die fakulteitsbestuursvergadering.

Bykomende konsultasies is gehou vir die fakulteite Regte, Ekonomiese en Bestuurswetenskappe, Teologie en Ingenieurswese.

OORSIGTELIKE EVALUERINGS

Johanna Müller

'n nuwe opsie vir kwaliteitsversekering van ondersteuningsdepartemente

Oorsigtelike evaluering is 'n nuwe, meer koste-efektiewe en tydsbesparende tipe evaluering vir ondersteuningsdepartemente, en word reeds sedert 2012 toegepas.

Met hierdie nuwe benadering en aanslag word basies dieselfde hoeveelheid data

gegenereer as wat die geval is met 'n volwaardige eweknie-evaluering.

'n Oorsigtelike evaluering behels 'n besoek van 'n paar ure aan 'n ondersteuningsdepartement, waartydens die werk en aktiwiteite van so 'n departement volgens

bepaalde kriteria beoordeel word. Saam met die direkteur en bestuurder van die Kwaliteitskantoor word een of twee kundiges op die relevante werkerrein betrek vir so 'n besoek. Uiteindelik word 'n bondige verslag deur die Kwaliteitskantoor saamgestel en aan die departement en lynbestuurder gestuur.

Departemente wat reeds 'n oorsigtelike evaluering gedoen het in 2012:



Tydens die oorsigtelike evaluering van die biblioteek op die Mafikengkampus.



Tydens die oorsigtelike evaluering van die biblioteek op die Vaaldriehoek-kampus.

Die volgende departemente beoog om in 2013 'n oorsigtelike evaluering te doen:

Institusionele Kantoor

Gemeenskapsbetrokkenheid
29 Augustus

Studente-Administratiewe Stelsel
29 Oktober

Mafikengkampus

Sentrum vir Besigheids- en Bestuursontwikkeling
8 Julie

Finansiële Studente-ondersteuning
22 Oktober

Bemarking en Kommunikasie
3 September