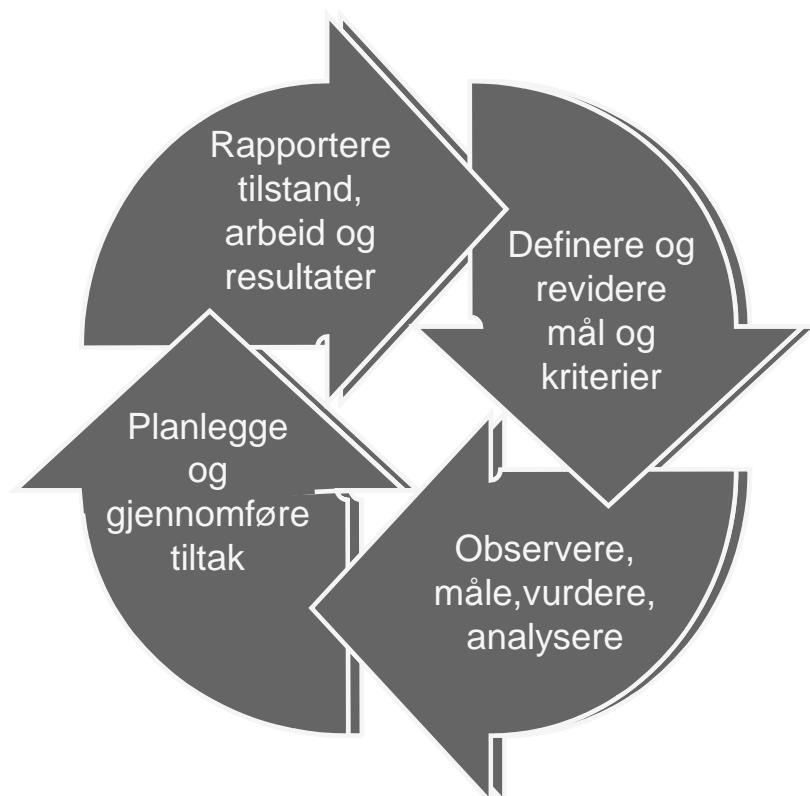


Kvalitetssystemet ved UiS

# Kvalitetshandbok

Versjon 2.2

## Del I: Studiekvalitet



Universitetet  
i Stavanger

## Dokumentrevisjon

| Dato     | Beskrivelse | Utarbeidet av           | Godkjent av           |
|----------|-------------|-------------------------|-----------------------|
| 30.06.04 | Versjon 1.0 | Prosjektgruppe          | Styret, 19. juni 2003 |
| 06.10.04 | Versjon 2.0 | Prosjektgruppe          | Styret, 9. des. 2004  |
| 25.02.05 | Versjon 2.1 | Prosjektgruppe          | Rektor og direktør    |
| 20.02.09 | Versjon 2.2 | Stig A Selmer-Anderssen |                       |

Denne handbok er produsert av Universitetet i Stavanger.

Copyright © 2004, 2005, 2009 Universitetet i Stavanger.

Det må ikke kopieres fra denne boka utover det som er tillatt etter bestemmelser i «Lov om opphavsrett til åndsverk» og «Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsøyemed», eller det som er tillatt etter avtale med Universitetet i Stavanger.

Redaksjon, ver. 2.0: Stig A Selmer-Anderssen, Erik L. Eriksen, Kai M. Brekke, m.fl.

Ullandhaug, 25.02. 2009

# Innholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| FORORD TIL VERSJON 2.2.....   | 4  |
| FORORD TIL VERSJON 2.0/2.1 .....  | 5  |
| INNLEDNING.....   | 6  |
| 1 KVALITETSSIRKLENE – KVALITETSSYSTEMET I PRAKSIS.....                    | 7  |
| 1.1 Kvalitet i den samlede studieprosess .....                            | 8  |
| 1.2 Arbeidet i kvalitetssirkler.....                                      | 9  |
| 2 KVALITETSMÅL.....   | 10 |
| 3 KVALITETSKRITERIER.....   | 11 |
| 3.1 Kriterier for kvalitet .....  | 12 |
| 3.2 Kriterier vs mål.....   | 13 |
| 4 VURDERING AV KVALITET.....  | 14 |
| 5 EVALUERINGER.....   | 14 |
| 5.1 Emneevaluering.....   | 15 |
| 5.2 Programevaluering.....  | 17 |
| 5.3 Organisering av evalueringene .....                                   | 17 |
| 6 ANALYSER .....  | 17 |
| 7 TILTAK.....   | 18 |
| 7.1 Enhetenes tiltaksarbeid.....  | 19 |
| 8 RAPPORTERING .....  | 20 |
| 9 SYKLISK REVISJON.....   | 22 |
| VEDLEGG .....   | 23 |
| VEDLEGG A: ÅRSRAPPORTERING.....   | 24 |
| A.1 Instituttens rapporter .....  | 24 |
| A.2 Fakultetenes årsrapport for arbeid med kvalitet.....                  | 25 |
| A.3 Universitetsadministrasjonens årsrapport for arbeid med kvalitet..... | 26 |
| A.4 Læringsmiljøutvalgets årsrapport for arbeid med kvalitet.....         | 26 |
| A.5 StOrs årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet .....            | 27 |
| A.6 Institusjonens årsrapport for arbeid med kvalitet.....                | 27 |
| VEDLEGG B: ÅRSSYKLUSEN.....   | 28 |
| B.1 Vårsemesteret.....  | 28 |
| B.2 Høstsemesteret.....   | 29 |
| VEDLEGG C: MALER FOR ÅRSRAPPORTER.....                                    | 30 |
| VEDLEGG D: KVALITET I STUDIEPROSESSENE .....                              | 30 |
| VEDLEGG D1: STUDENTRELASJONENE.....                                       | 35 |
| D.1.1. Studentrekruttering.....   | 35 |
| D.1.2 Studentmiljø.....   | 36 |
| D.1.3 Kandidatoppfølging.....   | 37 |
| VEDLEGG D2: GJENNOMFØRINGSPROSESSENE .....                                | 37 |
| D.2.1 Opptak.....   | 37 |
| D.2.2 Studiestart .....   | 38 |

|  |    |
|--|----|
| D.2.3 Emne- og programgjennomføring.....                   | 38 |
| D.2.4 Prøver, vurderinger, evalueringer .....              | 39 |
| D.2.5 Studieavslutning.....                                | 39 |
| VEDLEGG D3: UTVIKLINGSPROSESSENE.....                      | 40 |
| D.3.1 Studieemne- og studieprogramutvikling.....           | 40 |
| D.3.2 Formidling av forskning til undervisning.....        | 41 |
| VEDLEGG D4: STØTTENDE PROSESSER .....                      | 41 |
| D.4.1 Organisering og administrasjon.....                  | 41 |
| D.4.2 Det helhetlige læringsmiljø .....                    | 42 |
| D.4.3 Kvalitet .....                                       | 42 |
| VEDLEGG E: INFORMASJONSSTRUKTUREN I KVALITETSSYSTEMET..... | 43 |
| E.1 Informasjonskilder og informasjonssystemer.....        | 43 |
| E.2 Praktisk organisering av arbeidet.....                 | 44 |
| VEDLEGG F: GRUNNLEGGENDE STRUKTUR .....                    | 45 |
| F.1 Ansvar og forankring .....                             | 46 |
| F.2 Kvalitetsaspektene.....                                | 48 |
| VEDLEGG G: KVALITETSSYSTEMETS KVALITET.....                | 50 |

## Forord til versjon 2.2

Versjon 2.2 av kvalitetssystemet er utarbeidet etter vedtak i særskilt arbeidsgruppe under ledelse av prorektor. Arbeidet er avgrenset til tekstjusteringer:

- Justert tekst i forhold til endringer i lover, forskrifter og styrende dokumenter siden versjon 2.1.
- Justerte beskrivelser i forhold til de praksiser som har etablert seg i gjennomføringen av kvalitetssystem og i arbeidet med kvalitet siden versjon 2.1.

Versjon 2.2 omfatter således ikke en revisjon av systemet verken i forhold til identifiserte tiltak eller innmeldte ønsker og behov, idet arbeidsgruppen har vurdert at den nødvendige og mer omfattende revisjon også bør hensynta de råd og vurderinger som måtte framkomme under NOKUTs reevaluering av kvalitetssystemet ved UiS våren 2009.

Ullandhaug, i februar 2009

---

Aslaug Mikkelsen  
 rektor

---

Per Ramvi  
 direktør

## Forord til versjon 2.0/2.1

Universitetet i Stavanger har gjennomgått et meget hektisk år med omorganisering av institusjonen, søknad om akkreditering som universitet og innføring av kvalitetssystemet.

Innsatsen på alle plan har vært omfattende, og engasjementet har vært stort. Kvalitetssystemet er godkjent av NOKUT, det er tatt i bruk, og vi har høstet en rekke erfaringer.

Tilbakemeldingene i forbindelse med kvalitetssystemet har vært mange, og omfatter også innspill til endringer og videre utvikling av systemet. Dette er viktige innspill til et system som fortsatt vil være i utvikling

Denne nye handboka er resultatet av en større revisjon, og bla. basert på erfaringene fra innføringsfasen og NOKUTs rapport. Det er spesielt følgende forhold som har stått i fokus for revisjonen:

- **Enklere og mer operasjonell beskrivelse av systemet.** Kvalitetshandboka ble først og fremst laget som en systembeskrivelse hvor første utgaven la vekt på struktur og ansvar. Tilbakemeldingene er at handboka er tung å bruke i det daglige kvalitetsarbeid. Del I i den nye handboka er skrevet for å presentere systemet fra en mer operasjonell synsvinkel. Del II er en oppdatering av den opprinnelige handboka og gir fortsatt en system- og strukturbeskrivelse. Den er revidert i forhold til de endringer som har funnet sted i perioden.
- **Ytterligere styrking av studentenes rolle og medvirkning.** Studentene er gjennom sine erfaringer, vurderinger og innspill en helt sentral premisgiver og ressurs for utvikling av studiekvaliteten. Det er fokusert på hvordan denne ressursen i enda større grad kan bringes inn i arbeidet med studiekvalitet. En rekke justeringer har blitt gjennomført, slik at studentene nå har en styrket rolle i det løpende arbeidet med kvalitet.
- **Kvalitetskontorets rolle.** Som en oppfølging av styrevedtak ble Kvalitetskontoret opprettet som en separat, uavhengig enhet. Løsningen har vist seg å fungere bra, og kvalitetskontoret er nå fast etablert og gitt en egen og klar rolle i kvalitetssystemet.
- **Ny visjon.** Kvalitetssystemet er gjennomgått med tanke på institusjonens visjon og verdigrunnlag, og noen få justeringer gjennomført.
- **Endringer av institusjonsbetegnelse** fra høgskole til universitetet. Institusjonsbetegnelse i dokumenter det refereres til er ikke endret hvis dokumentet er utformet før 01. januar 2005 og har referanse til spesifikke styresaker eller er eksterne (brev, NOKUT-evaluering el.l.).

Kvalitetssystemet er distribuert, og forankret på alle organisatoriske nivå, fra student til styre. Det inngår som en integrert del i enhver prosess som direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten. Kvalitetssystemet utgjør ikke et eksternt kontrollsystem, men en integrert del av studieprosessene.

Kvalitetssystemet vil være et viktig redskap for kvalitetssikring og utvikling i studieprosessene ved Universitetet i Stavanger.

Ullandhaug, februar 2005

---

Ivar Langen  
rektor

---

Inger Østensjø  
direktør

# Innledning

---

Universitetets kvalitetssystem er beskrevet i kvalitetshandboka. Denne er nå delt i to deler:

- Kvalitetshandbok Del I: Studiekvalitet
- Kvalitetshandbok Del II: Referansehandbok

Del II utgis som revisjon av den opprinnelige kvalitetshandboka som ble vedtatt av styret i juni 2003, mens Del I (som du leser nå) ble vedtatt i desember 2004, og utgjør et viktig supplement.

Etter at kvalitetssystemet ble fullt implementert var det et behov for en mer operasjonell og mindre referansepreget handbok enn den opprinnelige. Både organisasjon og system endret seg fra den opprinnelige handboka ble skrevet og fram til 2004, og det kom en rekke innspill og ønsker angående handboka. Del I skulle derfor beskrive et mer operasjonelt kvalitetssystem og samtidig ta hensyn til innspill, ha fokus på praktisk rettet stoff og være tilstrekkelig for dag-til-dag bruk. Den opprinnelige handboka (nå Del II) ble oppdatert i forhold til endringene som hadde skjedd i organisasjon, rammer og system. Referansestoff og mer systempreget og teoretisk stoff finnes kun i Del II, men noen viktige tema dekkes likevel begge steder.

Del I er bygget opp slik:

- Kapittel 1 beskriver arbeidet med kvalitet og den praktiske bruken av kvalitetssystemet. Kvalitetssystemet bygger på arbeid med kvalitetssirkler, hvor sikring og utvikling av kvalitet skjer som repeterende sykliske prosesser.
- Kapittel 2, 3 og 4 omhandler hvordan vi kan si noe om kvaliteten, og hvordan kvalitet kan vurderes. Kapitlet beskriver begrepet «kvalitetskriterium» og hvordan kvalitetskriterier og kvalitetsmål etableres og vurderes i praksis. Kapitlet beskriver også forskjellene på kvalitetssikring og kvalitetsutvikling.
- Kapittel 5 og 6 gjennomgår evalueringene og analysene i kvalitetssystemet.
- Kapittel 7 beskriver hvordan tiltak planlegges og gjennomføres.
- Kapittel 8 gjennomgår de sentrale rapportene som må utarbeides i de ulike delene av institusjonen.

I Del I finnes også følgende vedlegg:

- Vedlegg A beskriver årsrapporten og enhetenes bidrag i denne
- Vedlegg B gir en oversikt over kvalitetsåret, med angivelse av sentrale hendelser og tidsfrister.
- Vedlegg C gir en oversikt over maler for årlige rapporter.
- Vedlegg D gir en kort oversikt over studieprosessene og prosessmodellen som brukes. Forskriftene til lov om universiteter og høyskoler fastslår at det er prosessene som skal kvalitetssikres, derfor har kvalitetssikringssystemet studieprosessene som utgangspunkt.
- Vedleggene D1 til D4 beskriver de overordnede studieprosessene.
- Vedlegg E beskriver kvalitetssystemet som informasjonssystem: Hvor og hvordan informasjonen oppstår, hvordan informasjonen gjøres tilgjengelig for brukerne, og hvordan den behandles videre.

- Vedlegg F gjennomgår strukturen i kvalitetssystemet, og ideen bak systemet. Det beskrives hva som ligger i at systemet er åpent og distribuert, og hvordan selve kvalitetsbegrepet brukes og forstås i kvalitetsreformen og kvalitetssystemet.
- Vedlegg G gir kort oversikt over hvordan kvalitetssystemets egen kvalitet sikres og utvikles.

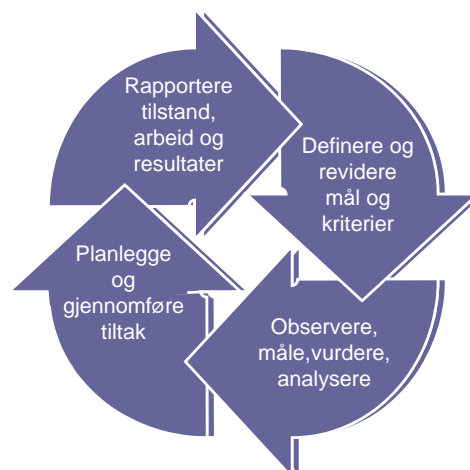
# 1 Kvalitetssirkelene – kvalitetssystemet i praksis

Arbeidet med kvalitet vil i stor grad være syklisk. Tiltak for å utvikle kvalitet følges opp gjennom evalueringer og vurderinger av hva som er oppnådd i arbeidet med kvalitet og hvor god kvaliteten er. Dette gir igjen grunnlag for reviderte eller nye tiltaksplaner og kvalitetsutvikling. Forskriftene forutsetter også syklisk kontroll med prosessene.

I kvalitetssystemet håndteres dette gjennom at arbeidet med kvalitet utføres systematisk og kontinuerlig og at dette systematiske arbeidet gjentas i samsvar med syklene i studieprosessene (jfr. kap. 6 ). En hel syklus omfatter gjennomløp av alle fasene i **kvalitetssirkelen**. Se figuren nedenfor.

**Kvalitetssirkelen** Kvalitetssirkelen gjennomløper disse hovedfasene:

- Identifisere, definere og revidere kvalitetskriterier for studieprosessene, og mål for arbeidet med kvalitet<sup>1</sup>
- Samle informasjon om gjennomføringen av studieprosessene og arbeidet med kvalitet (observere). Vurdere, analysere, aggregere og rapportere kvalitetstilstanden, måloppnåelse, og arbeidet med studiekvaliteten
- Planlegge og gjennomføre sikrings- og utviklingstiltak slik at studiekvaliteten oppfylder gjeldende krav og kriterier, og utvikles i tråd med gjeldende mål for kvalitet i studieprosessene.
- Rapportere kvalitetstilstand, arbeid med kvalitet, planlagte og gjennomførte tiltak og oppnådde resultater.



Kvalitetssirkelen er gjennomgått mer detaljert i kap 1.2.

<sup>1</sup> Blant annet myndighetskrav og institusjonens og fagfeltets egne kriterier for hva som utgjør tilfredsstillende kvalitet. Kvalitetskriterier og mål for arbeidet med kvalitet er nærmere beskrevet i kapittel 3

<sup>2</sup> Studieprosessene er beskrevet i dokumentet «Prosessene ved HiS – en miniguide».

## 1.1 Kvalitet i den samlede studieprosessen

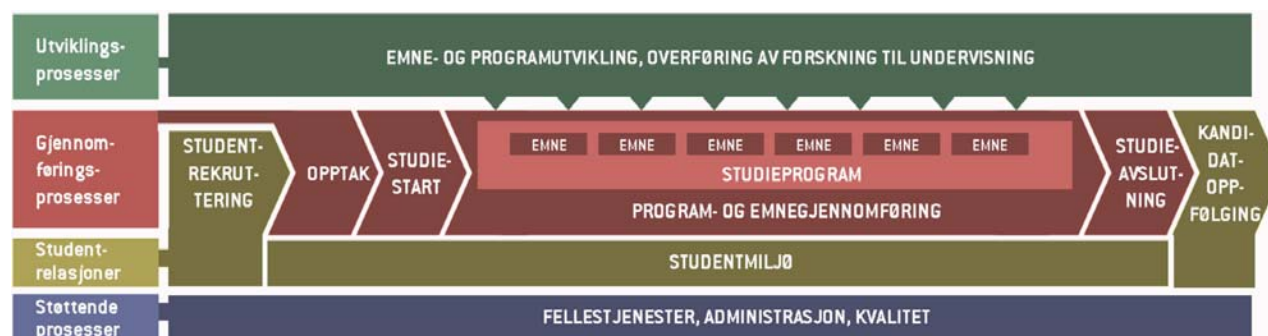
**Studieprosessene** Det forutsettes<sup>2</sup> at universitetets utdanningsvirksomhet ses som et antall prosesser som sett under ett utgjør den samlede studieprosessen (se vedlegg D). Den samlede studieprosessen omfatter "alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet". Universitetet i Stavanger bruker en prosessmodell der den samlede studieprosessen deles inn i fire hovedprosesser:

- utviklingsprosesser
- gjennomføringsprosesser
- studentrelasjoner
- støttende prosesser

Disse er igjen inndelt i delprosesser. Delprosessene kan så brytes ned til (prosess-) aktiviteter og (prosess-) elementer. (Se figur 1.1.1, vedlegg D samt Del II av kvalitetshandboka).

I praktisk bruk vil hver enkelt enhet selv foreta en hensiktsmessig videre oppdeling av prosessene innenfor eget område til delprosesser og aktiviteter.

Selv om gjennomføringsprosessene ofte vil være dominerende, må kvaliteten i alle studieprosessene<sup>3</sup> være høg for at den samlede studiekvalitet skal være høg.



Figur 1.1.1: Hovedprosessene innenfor den samlede studieprosessen

**Studiekvalitet** Studiekvalitet og hvordan denne gjør seg gjeldende i studieprosessene kan betraktes fra en rekke (kvalitets-)aspekter<sup>4</sup>. Disse er nærmere beskrevet i Vedlegg F.2 og i del II). Kvalitetssystemet skal sikre kvalitet og avdekke manglende kvalitet i studieprosessene. Dette må gjelde innenfor alle aspekter av studiekvalitet. Kvalitetssystemet omfatter dermed også f. eks. de administrative (støttende) prosesser som direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten innenfor ett eller flere av aspektene. Kvalitetssikring av forskning og faglig utviklingsarbeid er ikke eksplisitt innlemmet i lov og forskrifter, men inngår tilsvarende når FoU-virksomheten direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten.

<sup>2</sup> I «Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005 med tilhørende forskrifter

<sup>3</sup> Studieprosessene er beskrevet i dokumentet «Prosessene ved HiS – en miniguide».

<sup>4</sup> Jfr kvalitetsreformen og Mjøs-utvalgets innstilling



## 1.2 Arbeidet i kvalitetssirkler

---

### Organisering

Kvalitetssirkelen gjennomløpes på alle nivåer i organisasjonen og for alle studieprosessene, både hovedprosesser og delprosesser (jfr. vedlegg D). Alle som kan ha innvirkning på studiekvaliteten, direkte eller indirekte, fra student til styre, har ansvar for både å gjennomføre systematisk arbeid med kvalitet samt følge opp arbeidet med kvalitet i eget ansvarsområde og på det aktuelle nivå i organisasjonen.

Arbeidet med studiekvalitet er integrert i institusjonens styrings- og ledelsesstruktur, og er et fast element i de fleste rutiner. Mandat og ansvar for arbeid med kvalitet inngår i de ordinære mandatbeskrivelsene for institusjonens råd og utvalg.

Institusjonens *samlede* arbeid med kvalitet vil bestå av en rekke kvalitetssirkler. Noen vil ha større omfang i forhold til studieprosessene, andre vil ha mindre. Noen sirkler vil være kortvarige, og gjennomføres i løpet av en del av et semester. De lengste sirklene vil ha inntil seks års varighet (større studieprogramrevisjoner, institusjonsaudit).

---

### Arbeid i kvalitetssirkelen

I det praktiske arbeidet med å vurdere kvaliteten av universitetets virksomhet er det nødvendig å bryte ned studieprosessene og identifisere de enkelte delprosesser, tiltak eller aktiviteter. Kvaliteten i disse må vurderes både enkeltvis og samlet.

Prosessene og aktivitetene innenfor arbeidet med kvalitet er vist i den mer detaljerte kvalitetssirkelen i figur 1.2.1 nedenfor.

Til grunn for arbeidet med kvalitet ligger enhetenes fastlagte kriterier og mål som enheten forventes å oppfylle.

Analysen skal vise om de satte mål for kvalitet er nådd, og skal inneholde forslag til eventuelle tiltak for å forbedre situasjonen.

Tiltak skal planlegges, prioriteres, iverksettes og følges opp innenfor enheten, og innenfor de fullmakter enheten har.

De rutinene som beskriver og styrer prosessen skal også vurderes, og endres eller suppleres innenfor en revisjonssyklus.

Evalueringen i enheten avsluttes med rapport til overliggende nivå.

Denne syklusen repeteres regelmessig. Enhetenes årlige rapportering til universitetets styre legger grunnlag for institusjonens årlige kvalitetsrapport.

Kvalitetssirkelen anvendes på hovedprosesser, delprosesser og aktiviteter, og på alle organisatoriske nivåer, fra emne- til institusjonsnivå (se høyre kolonne i figur 1.2.1). Analysene og tiltakene må ta hensyn til eksternt pålagte føringer, og samtidig vurdere hensiktsmessigheten av interne rutiner og vedtak.

---

### Årssyklusen

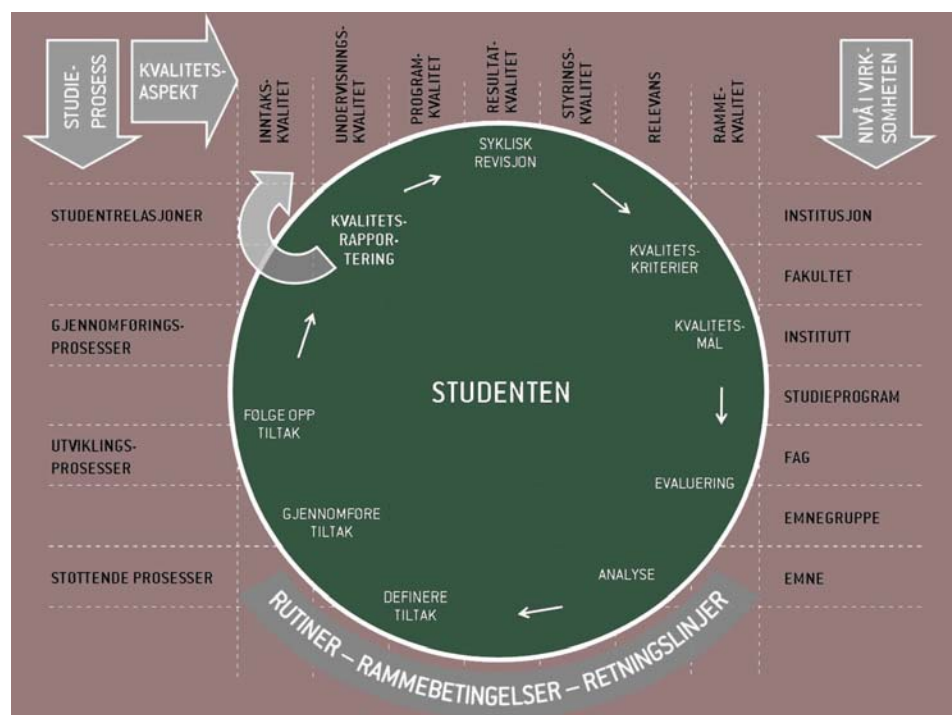
Styret skal en gang i året behandle institusjonens årsrapport for arbeidet med kvalitet.

Årssyklusen for institusjonen utgjør dermed den sentrale kvalitetssirkel. Årssyklusen følger studieåret. Både institusjonen som helhet, fakultetene, universitetsadministrasjonen og læringsmiljøutvalget avgir årlig kvalitetsrapport innenfor denne kvalitetssirkelen.

---

## Kvalitetssirkelen - oversikt

Sammenhengen mellom studieprosesser, kvalitetsaspekter, virksomhetsnivå, systemkomponenter og kvalitetscyklus kan illustreres slik:



Figur 1.2.1: Kvalitetssirkelen, studieprosessene og organisasjonen

I de neste kapitlene blir de ulike elementene i kvalitetssirkelen gjennomgått.

## 2 Kvalitetsmål

Kvalitetssystemet skal omfatte universitetets definerte mål for arbeidet med kvalitet<sup>5</sup>. Det bør også omfatte vurdering av graden av måloppnåelse i arbeidet med kvalitet<sup>6</sup>.

Mål formuleres slik at det er mulig å vurdere graden av måloppnåelse. Det kan være praktisk å formulere målene kvantitativt, men dette vil ikke alltid være mulig eller ønskelig. Målene og de tilhørende kriteriene angir det ønskede kvalitetsnivå for den aktuelle prosess.

Et enkelt eksempel på et kriterium for et bestemt studieprogram kan være "andel av fullførte studer som ble gjennomført på normert tid", mens det tilsvarende målet for hva som vurderes som tilfredsstillende nivå i det aktuelle programmet kan være "75 %".

Kvalitetssystemet forutsetter at det etableres overordnede mål for den samlede studieprosessen. Tilsvarende må det etableres hovedmål og delmål for den enkelte hovedprosess og delprosess.

Graden av måloppnåelse bør vurderes for hver hoved- og delprosess, og eventuelle kvalitetsutviklende tiltak foreslås og vurderes iverksatt når målene ikke er tilfredsstillende nådd.

<sup>5</sup> Inngår i NOKUTs kriterier for et tilfredsstillende kvalitetssikringssystem («Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskoleers kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008.)

<sup>6</sup> Vurdering av måloppnåelse inngikk tidligere i NOKUTs kriterier for et tilfredsstillende kvalitetssikringssystem

---

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Overordnede mål</b> | Universitetets overordnede strategiske mål fastsettes av styret og utgjør sammen med institusjonens lovbestemte hensikter rammene for all vår virksomhet og utvikling. Andre overordnede mål finnes i lover, forskrifter, rammeplaner, etc. Kriterier og mål knyttet til den enkelte hoved- og delprosess må vurderes i sammenheng med enhetens eller institusjonens overordnede målsetting. Målene til den enkelte enhet må ha en grad av tilknytning til de overliggende målene, slik at hver enkelt delprosess eller aktivitet kan bidra til å oppfylle universitetets hensikt og å gjennomføre universitetets strategi.  |
| <b>Formulere mål</b>   | <p>En og samme delprosess kan ha ulike mål og ulik kvalitet etter hvilke prosesser den inngår i. Et studieemne kan eksempelvis inngå i ulike studieprogrammer, og fungere tilfredsstillende i det ene programmet samtidig som det fungerer mindre tilfredsstillende i det andre programmet. Dette er det viktig å reflektere rundt og ta hensyn til både når mål og kriterier formuleres og når kvaliteten vurderes, slik at det blir klart hvilken sammenheng mål, kriterier og vurdering inngår i.</p> <p>Arbeidet med målsettinger blir (som arbeidet med kvalitet for øvrig) aldri avsluttet, men vil inngå som en del av den kontinuerlige, sykliske prosessen. Mens enkelte mål vil kunne beholdes uendret over lang tid, vil andre mål ha kortere varighet før de innfris, revideres eller avvikles.</p> <p>En sentral del av arbeidet med kvalitet er vurderinger av hvilke kriterier og mål som er de viktigste å formulere og arbeide med. Slike vurderinger gjør det mulig å prioritere i forhold til ressursbruk og innvirkning på prosessens kvalitet. Det er de overordnede målene (altså de som gjelder mer omfattende prosesser, eller som er formet på et høyere organisatorisk nivå) som skal styre prioriteringen av arbeidet med øvrige mål.</p> |

---

### 3 Kvalitetskriterier

---

I arbeidet med å *utvikle* kvaliteten må det være mulig å skille på *retning*: Hva som er utvikling mot bedre kvalitet, og hva som er utvikling mot dårligere. I arbeidet med å *sikre* kvaliteten må det være mulig å skille på *nivå*, slik at vi kan avgjøre hva som indikerer at kvaliteten er tilfredsstillende, og hva som indikerer sviktende kvalitet. I begge tilfellene må vurderingene skje i forhold til den enkeltes, institusjonens og samfunnets krav og hensikter (oppfyllelse av krav i lover og forskrifter).

Eksempelvis vil akkrediteringskriteriene representere et *sikringsnivå*, mens kravet om kontinuerlige forbedringer angir *utviklingsretning*.

Med hjemmel i «Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005 har departementet fastsatt i forskrifts form at «Universiteter og høyskoler skal ha et system for sitt kvalitetssikringsarbeid som sikrer kontinuerlige forbedringer, gir tilfredsstillende dokumentasjon av arbeidet og avdekker sviktende kvalitet.» («Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler» fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005). Dette innebærer vurdering av kvalitetstilstanden.

## 3.1 Kriterier for kvalitet

---

Kvalitetssystemet omfatter vurdering av kvaliteten i den samlede studieprosess gjennom å vurdere delprosessene opp mot enhetens beskrevne mål og kriterier. Kriteriene formes slik at de setter fokus på *sentrale kjennetegn* for kvalitetstilstanden ved delprosesser. Kriteriene vil variere med målsettinger og fagområder, og vil kunne beskrive forhold som ofte ikke kan sammenfattes i målbare størrelser.

Denne framgangsmåten samsvarer også med NOKUTs beskrivelse av studiekvalitet<sup>7</sup>, og den framgangsmåte NOKUT legger til grunn for sine evalueringer.

NOKUT framholder at « *Det er institusjonene selv som har ansvaret for kvaliteten i de studiene de tilbyr. For å kunne ivareta dette ansvaret må institusjonene ha tilstrekkelig kunnskap om de forhold og prosesser som bidrar til kvaliteten i det enkelte studium, og om resultater og effekter av iverksatte tiltak.* <sup>8</sup>». NOKUTs akkrediteringskriterier og kriterier for kvalitetssikringssystemet de eneste eksplisitt fastsatte eksterne kriterier som gjelder direkte for kvaliteten i studieprosessene ved høgskoler og universiteter<sup>9</sup>. De nødvendige kriterier ut over de NOKUT har gitt, må institusjonen selv finne fram til og videreutvikle. Ansvaret for kvaliteten i studietilbudene er lagt til institusjonen selv. I universitetets distribuerte kvalitetssystem er dette ansvaret lagt på alle som direkte eller indirekte påvirker studiekvaliteten, så vel på enkeltindivider som på enheter.

Kvalitetssystemet spesifiserer ikke et komplett sett av kvalitetskriterier. Ved Universitetet i Stavanger er det dermed den enkelte som yter innsats (enheter og individer) i studieprosessene som må påse og bidra til at det foreligger egnede kriterier som setter fokus på sentrale kjennetegn ved studieprosessens kvalitet.

I fagområdene skjer dette i stor grad gjennom sammenlikning med tilsvarende vurderinger andre steder (dette er lovpålagt for emner som skal inngå i grader).

---

Hva som er kvalitet, og hva som vil være egnede kvalitetskriterier, endrer seg med utviklingen av fagene, utdanningsvirksomheten og omgivelsene. De ulike interessenter vil legge ulik vekt på forskjellige aspekter av studiekvaliteten. NOKUT har påpekt at tre forhold står sentralt:

- Kvalitet slik den framtrer for studentene
- Kvalitet slik den tilfredsstillt anerkjente faglige mål
- Kvalitet slik den gir utdanningene samfunnsmessig relevans i vid forstand

De sju kvalitetsaspektene (jfr. vedlegg F.2) kan benyttes for å sikre at alle ulike sider ved studiekvalitet er dekket.

---

<sup>7</sup> " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008.

<sup>8</sup> « Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten, forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høgre utdanning», brev fra NOKUT datert 7.mai 2003.

<sup>9</sup> Ut over de angitte kriteriene stilles det et antall krav til virksomheten og dens prosesser i andre lover og forskrifter. Enkelte av disse kravene vil også måtte ses som kriterier for kvalitet i studieprosessene.

**Relevante kvalitetskriterier**

For at et kriterium skal være vel anvendelig ved vurdering av kvalitet, må det som et *minimum* omfatte hva som er klare kjennetegn på tilfredsstillende kvalitet, og hva som er klare kjennetegn på sviktende kvalitet. Når det brukes flere kriterier, må det angis om kriteriene *hver for seg* er tilstrekkelig for å vurdere kvaliteten, eller om de *samlet* er tilstrekkelige. Dersom annen informasjon enn den som skal til for å vurdere oppfyllelse av kriterier må innhentes for å bestemme kvaliteten i for eksempel en delprosess, må det angis *hva slags* informasjon som er nødvendig, *hvordan* informasjonen innhentes, og *hvilken* informasjon som indikerer tilfredsstillende og sviktende kvalitet.

Enhver som bidrar i studieprosessene bør danne seg en oppfatning om hva som kan være kjennetegn på tilfredsstillende kvalitet i den enkelte prosess, gjerne med tanke på de ulike kvalitetsaspektene. Slike oppfatninger bør uttrykkes skriftlig. Når disse oppfatninger samles og bearbeides, vil de til sammen kunne gi et bilde av hva som utgjør kvaliteten, og dermed fungere som et sett av kriterier. Erfaringene med bruken av kriteriene, så vel som de etterfølgende analysene, kan vise om det er nødvendig eller ønskelig å justere kriterier eller mål.

---

## 3.2 Kriterier vs mål

---

Kvalitetsreformen og kvalitetssystemet bruker ordene *kvalitetsmål* og *kvalitetskriterium* som atskilte begreper. I praksis kan det være vanskelig å holde disse adskilt. Det kan ofte være slik at det som er et kvalitetsmål på ett nivå i organisasjonen eller for en bestemt delprosess, er et kriterium på nivået over, eller for tilknyttede eller omsluttende prosesser. Eksempelvis kan emneansvarlig ha som *mål* for arbeidet med kvalitet at emnegjennomføringen skal ha tilfredsstillende kvalitet. For instituttets samlede kvalitet kan det være ett av *kvalitetskriteriene* at alle gjennomførte emner har tilfredsstillende kvalitet.

I arbeidet med kvalitet er det derfor viktig å ha oppmerksomhet på hva som skal utgjøre *målene* og hva som skal utgjøre *kriteriene*.

Kvalitetssystemet angir ikke noe klart skille mellom mål og kriterier, slik at det vil være den enkelte systembruker som må avklare hva som skal betraktes som mål og hva som skal være kriterier i det praktiske arbeidet med kvalitet.

---

## 4 Vurdering av kvalitet

---

Vurderingen av kvaliteten forenkles dersom det foreligger klare kvalitetsmål og kvalitetskriterier for de aktuelle delprosesser eller aktiviteter. Bl.a. har NOKUT fastsatt en rekke absolutte krav og kriterier som vil være minimumskrav og representere sikring av kvaliteten. I alle vurderinger av egen kvalitet i forhold til nasjonale krav og kriterier (bla. NOKUTs kriterier og krav), skal det vurderes om kvaliteten er «tilfredsstillende», eller ei («ikke tilfredsstillende»). Disse vurderingene gjøres både i forhold til selve studieprosessene (for å angi kvaliteten i forhold til de fastlagte kriterier) og i forhold til arbeidet med utvikling av kvaliteten i studieprosessen (hvor det er arbeid med å utvikle kvaliteten som vurderes). Når det gjelder egne krav og kriterier som er etablert i forbindelse med kvalitetsutviklingen, dvs. utover fastlagte minimumskrav, vil man ved egevalueringen av kvalitetstilstanden kunne benytte en mer nyansert vurdering.

Standardbetegnelse har følgende betydning:

**Tilfredsstillende:** Vurderingen angir at det foreligger overbevisende dokumentasjon på at gjeldende krav og kriterier er oppfylt (kvalitetssikring), og at arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt overbevisende resultater (kvalitetsutvikling).

**Forbedring nødvendig/ønskelig/påkrevd:** Kvaliteten er i det vesentlige tilfredsstillende, men enkelte kriterier eller krav er ikke oppfylt, eller ikke fullt ut oppfylt (kvalitetssikring). Arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt noe svakere resultater enn planlagt/forventet (kvalitetsutvikling).

**Ikke tilfredsstillende:** Angir at kvaliteten er klart svakere enn ønsket/påkrevd. Et antall kriterier eller krav er ikke oppfylt (kvalitetssikring). Arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt klart svakere resultater enn planlagt/forventet (kvalitetsutvikling).

Når kvaliteten i en prosess eller delprosess vurderes å være «ikke tilfredsstillende», ligger det et krav om målrettet og rask innsats for å avhjelpe situasjonen. En (del)prosess bør ikke få fortsette uten omfattende omlegging dersom kvaliteten vurderes som «ikke tilfredsstillende» for tredje gang på rad.

---

## 5 Evalueringer

---

Evaluering og analyse inngår som viktige elementer i arbeidet med kvalitet (kvalitetssirkelen). (Jfr. vedlegg A). Evaluering og analyse gir grunnlag for tiltaksplanlegging på kortere og lengre sikt (slik det er visualisert i sirkelen), og vil også være sentralt for å gi bedre innsikt i studieprosessene og hva som bidrar til kvalitet i prosessene.

I departementets forskrift til lov om universiteter og høyskoler stilles det som krav til kvalitetssikringssystemet at «Rutiner for studentevaluering av undervisningen, selvevaluering og institusjonens oppfølging av evalueringer, dokumentasjon av institusjonens arbeid med læringsmiljøet, samt rutiner for kvalitetssikring av nye studietilbud, skal inngå.»<sup>10</sup>

Evaluering og analyse bygger på informasjon om virksomhetens prosesser, på oppfylling av definerte kvalitetsmål og på overordnede føringer (bl.a. på vedtak om institusjonens mål og strategier).

---

## 5.1 Emneevalueringer

---

Undervisning og veiledning på alle nivå fra innføringskurs til veiledning av doktorgradsstudenter inngår i universitetets kjernevirksomhet. Kvalitetssikring og -utvikling av disse prosessene er derfor viktig. Grunnleggende informasjon hentes inn gjennom *studentevaluering* og faglærers *egnevaluering*, som begge inngår i tidligdialogen og sluttevalueringen.

Studentevaluering gjennomføres ved

- tidligdialog for emne og klasse
- midtveisevaluering
- sluttevaluering av emne/fag, og
- programevaluering

Prinsippene for gjennomføringen er omtalt nedenfor. Innenfor rammene av kvalitetssystemet vil den konkrete gjennomføringen og utformingen av evalueringen kunne variere over tid, bl.a. basert på erfaring fra tidligere evalueringer. Informasjon fra de enkelte evalueringene skal akkumuleres og lagres ved fakultetet. For all evaluering står likevel kravet til aktiv studentdeltakelse, dokumentering, rapportering osv. fast.

---

### Tidligdialog og midtveisevaluering

Tidligdialog bør gjennomføres for så mange emner som mulig, og kort tid (helst 2-4 uker) etter undervisningsstart i emnet. Det kan benyttes en midtveisevaluering i stedet for tidligdialog på samme tidspunkt i de emner hvor undervisningen foregår over flere semestre.

Disse evalueringer er hovedsakelig begrunnet i to forhold:

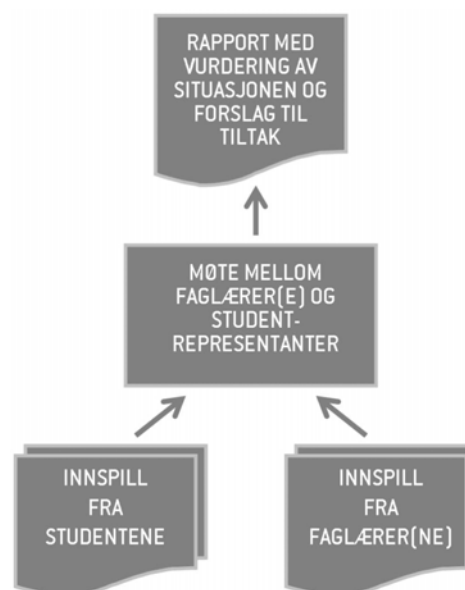
- Ønsket om tidlig tilbakemelding om studentenes opplevelse av studiested og -situasjon. I den grad det er mulig, gjennomføres forbedringstiltak umiddelbart, dvs. i samme semester.
- Ønsket om dialog mellom faglærer(e) og studenter. Det er en målsetting at tidligdialogen skal gjennomføres som, og følges av, et godt og aktivt samspill mellom studenter og faglærer(e) gjennom hele undervisningsperioden.

---

<sup>10</sup> "Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler" fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler

Tidligdialogen kan gjennomføres ved at fagansvarlig deler ut og samler inn spørreskjema elektronisk eller på papir, eller ved at dialogtemaene vises på skjerm eller gjøres kjent for studentene på annen måte, og deretter diskuteres med studentene i plenum. Kvalitetskontoret har utarbeidet en veiledning med forslag til dialogtema. Listen kan utvides til også å omfatte andre tema som den enkelte enhet eller faglærer mener er aktuelle. En kortfattet rapport utarbeides av fagansvarlig og studentrepresentant(er) og oversendes instituttleder. Kvalitetskontoret har utformet forslag til felles mal. Rapporten skal inneholde forslag til kortsiktige og langsiktige forbedringstiltak, tidspunkt for gjennomføring, ansvar for gjennomføring. Midtveisevalueringen gjennomføres på tilsvarende måte og omfatter de samme tema som for tidligdialogen

Evalueringsprosessen på instituttnivå er vist skjematisk på figur 5.1.1.



Figur 5.1.1: Instituttnivå

## Sluttevaluering

Sluttevaluering skal gjennomføres minst hvert 3. år for hvert emne/fag. Denne evalueringen er nettbasert. Spørreskjema til studenter og faglærer(e) formidles over nettet og besvares elektronisk. I samarbeid med fakultetene utarbeider kvalitetskontoret spørreskjemaer for å dekke aktuelle undervisningssituasjoner best mulig. Studentrepresentant(er) og faglærer(e) sammenfatter evalueringen i en fellesrapport som oversendes instituttleder. Rapporten skal bl.a. inneholde forslag til forbedringstiltak, tidspunkt for gjennomføring og ansvar for gjennomføring. Kvalitetskontoret har utformet forslag til felles mal. Tiltakene som følger av evalueringene, kan bla. medføre justeringer av undervisningsopplegget, og må vurderes innarbeidet i studiehandbok.



## 5.2 Programevaluering

---

### Program- evaluering

Programevaluering er en sentral del av evalueringsprosessene og gjennomføres for alle studieprogrammer ved slutten av hvert vårsemester. Evalueringen foretas av det aktuelle instituttråd (eller programutvalg der slike finnes) i tråd med foreliggende retningslinjer, og rapporteres til fakultetet. Evalueringen omfatter hele programmet og hvert enkelt emne som inngår i programmet. I flerårige programmer skal evalueringen omfatte hvert enkelt år. De årlige programevalueringene<sup>11</sup> bør være relativt enkle å gjennomføre, mens mer gjennomgripende evalueringer skal finne sted minst hvert sjette år<sup>12</sup>.

Tiltak som følger av evalueringene kan bl.a. medføre justeringer av programinnhold og emnetilbud, som igjen må innarbeides i studiehandbok.

---

## 5.3 Organisering av evalueringene

---

Felles studieevalueringer gjennomføres etter et helhetlig mønster i tråd med årskalenderen<sup>13</sup> for evaluering. Måten dette gjøres på kan variere over tid, og vil avhenge av tidligere erfaringer med evalueringene. Universitetet tilbyr svært forskjellige studieprogram, og evalueringsopplegget bør ta hensyn til slike forhold. Behov for tilpasninger kan være innenfor:

- emner med meget få studenter (utøvende musikk, doktorgradsstudenter)
- emner som undervises i bolker, av flere lærere
- laboratorieundervisning
- praksisundervisning
- undervisning av fjernstudenter/etter- og videreutdanning

Fakultetene må identifisere slike emner og vurdere hvordan studentenes deltaking i evalueringen kan sikres. Evalueringresultatene skal også for slike emner rapporteres til instituttleder og videre til fakultetsnivå. Det skal benyttes etablerte maler.

---

## 6 Analyser

---

Analyser innebærer kritisk gjennomgang av eget kvalitetsarbeid og lokal kvalitetstilstand.

Analysen skal beskrive kvalitetstilstanden og utviklingen av studiekvaliteten ved virksomheten i forhold til mål og strategier, og skal resultere i forslag til forbedringstiltak (jfr. vedlegg D, side 31).

---

<sup>11</sup> Vedtak om årlige programevalueringer ble gjort i styret 19.06.2003

<sup>12</sup> Seks år er den lengste syklus som brukes innenfor kvalitetssikring i høgere utdanning (jfr. NOKUTs kriterier)

<sup>13</sup> Jfr. «Årskalender for evalueringer».

Analysen bør forholde seg til eksisterende mål og strategier, og inkludere innspill til ny strategisk utvikling. Dette er spesielt viktig på fakultets- og institusjonsnivå. På denne måten blir arbeidet med kvalitet i kvalitetssirkelen svært viktig i institusjonens utvikling og bevisstgjøring når det gjelder egen virksomhet.

Analysene skal bygge på informasjon som hentes fra mange kilder: Studentevaluering og egevaluering (jfr. kap. 5.1), databaser (FS, DHB mfl.), selvevaluering og brukerundersøkelser av administrative tjenester.

Evalueringsrapporten for overordnet nivå bør så langt som mulig dekke de sju kvalitetsaspektene: inntaks kvalitet, rammekvalitet, programkvalitet, undervisningskvalitet, resultat kvalitet, styringskvalitet og relevans (ref. vedlegg F.2).

Den informasjonen som innhentes må dekke relevante kvalitetsaspekter, og analysen av tilstanden må gjennomføres i forhold til disse.

## 7 Tiltak

Tiltaksarbeidet omfatter hele tiltakssyklusen; identifisering, planlegging, gjennomføring, rapportering og oppfølging av tiltak. Tiltakene skal fylle behovet for å avhjelpe sviktende kvalitet så vel som behovet for å utvikle kvaliteten videre. Tiltakene er følgelig helt sentrale både for institusjonens og enhetenes kvalitet og kvalitetsutvikling,

Når studieprosessene skal endres, skjer dette gjennom tiltak. Tiltak benyttes for:

- å utvikle studieprosessene slik at målsettingene for studiekvalitet nås
- å avhjelpe tilfeller av sviktende kvalitet i studieprosessene

### Identifisering

Når det kan påvises avvik mellom målsettingene for studiekvalitet og den foreliggende kvalitetstilstand, eller når dårlig eller manglende kvalitet eller behov for videreutvikling av kvaliteten avdekkes, skal tiltak planlegges.

### Oversikt

Utviklingen av studieprosessene ved universitetet skal skje metodisk og planmessig gjennom

- tiltaksplanlegging
- gjennomføring av tiltak (inklusive rapportering)
- oppfølging av tiltak

### Planlegging

Tiltaksplanleggingen skal føre til at (del)prosessene gjennomføres, utvikles og korrigeres i forhold til virksomhetens hensikter og mål. Den enkeltes evne til tiltaksplanlegging og gjennomføring og oppfølging av tiltaksplanene vil være avgjørende for institusjonens evne til å arbeide effektivt med studiekvalitet i praksis.

Planleggingsprosessen har tre faser:

- Forslag
- Vurdering
- Prioritering

**Forslag** skal alltid innhentes på så bred basis som det er praktisk mulig. Det skal alltid innhentes forslag fra alle sentrale aktører i den aktuelle delprosess.

Tiltakene skal **vurderes** med tanke på om de alene eller sammen med andre kan oppnå målsettingen / avhjelpe kvalitetssvikten (*tilstrekkelighet*), om de er *nødvendige* for å oppnå målsettingen / avhjelpe kvalitetssvikten, om de er *gjennomførbare* (ressursmessig, tidsmessig og på andre måter), og med tanke på hvor *effektive* de er. Tiltakets konsekvenser, så vel som konsekvensene av ikke å gjennomføre tiltak, skal beskrives. Tiltak besluttet på bakgrunn av en samlet vurdering av disse faktorene.

Dersom tiltakene som skal gjennomføres har et ressursbehov som går utover tilgjengelige ressurser, må tiltakene **prioriteres**. Det overordnede mål for prioriteringen er å finne fram til den løsning som gir det beste bidraget til studiekvaliteten, eller som oppfyller strategiske mål. Sikringstiltak for å avhjelpe sviktende kvalitet må prioriteres foran utviklingstiltak. Prioriteringen må også ta hensyn til tiltaksgjennomføring, slik at tiltak ikke blir liggende i lang tid uten å bli gjennomført eller vurdert på nytt.

---

#### Evaluerings- baserte tiltak

Behov for tiltak som framkommer gjennom evalueringer og som ikke krever vedtak på høyere nivå, kan iverksettes og følges opp av emneansvarlig. Tiltak som krever vedtak på høyere nivå, prioriteres og rapporteres. Denne type tiltak vil kunne inngå i de aktuelle studieprogrammernes årsrapport for kvalitet.

---

## 7.1 Enhetenes tiltaksarbeid

---

Tiltaksarbeidet er helt sentralt og inngår alltid som fast del av arbeidet med kvalitet i alle enheter. Det skal være forankret på hvert nivå i organisasjonen.

---

#### Institutt

Instituttet planlegger, vurderer, gjennomfører, rapporterer og følger opp tiltak for studieprosessene i sin enhet. Tiltaksarbeidet rapporteres i råd og utvalg og i instituttets årlige rapport for arbeid med kvalitet. Instituttleder har ansvar for instituttets årlige tiltaksrapportering, og for den årlige tiltaksrapporteringen til det/de programutvalg instituttlederen leder. Tiltaksarbeidet for studieprogrammene, eller for deler av studieprogrammene, er lagt til fakultetets kvalitetsutvalg<sup>14</sup>.

Behov for tiltak som framkommer gjennom evalueringer og som ikke krever vedtak på høyere nivå, skal iverksettes og følges opp av dekan eller den dekanen utpeker.

Tiltak som berører studieprosessene ut over instituttets ansvar, eller som krever vedtak på høyere nivå, skal foreslås og prioriteres, og inngår i instituttets årsrapport for kvalitet.

---

<sup>14</sup> Styrevedtak i sak 130/03 november 2003.

---

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Fakultet</b>      | <p>Fakultetet planlegger, vurderer, gjennomfører, rapporterer og følger opp tiltak for studieprosessene i fakultetet under ett. Tiltaksarbeidet rapporteres i fakultetets årlige rapport for arbeid med kvalitet. Fakultetets kvalitetsutvalg «utarbeider tiltaksplaner for fakultetet som helhet, i studieprogrammene, eller for deler av studieprogram.»<sup>15</sup></p> <p>Behov for tiltak som framkommer gjennom evalueringer og som ikke krever vedtak på høgere nivå iverksettes og følges opp lokalt eller av dekan eller den dekanen utpeker.</p> <p>Tiltak som angår studieprosesser ut over fakultetets ansvar, eller som krever vedtak på høgere nivå, skal foreslås og prioriteres, og inngår i fakultetets årsrapport for kvalitet.</p>  |
| <b>Andre enheter</b> | <p>De øvrige enheter (bibliotek, felles ressurscenter, administrasjon, stabsenheter, osv.) gjennomfører tiltaksarbeid på tilsvarende måte som instituttene og fakultetene.</p> <p>Når prosessene eller delprosessene i andre enheter endres på en måte som direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten, skal endringene skje i form av kvalitetstiltak. Enhetene planlegger, vurderer, gjennomfører, rapporterer og følger opp tiltak innenfor sin enhet. Behov for tiltak som går ut over enhetens egne studieprosesser, eller som krever vedtak på høgere nivå, skal foreslås og prioriteres, og inngår i enhetens årsrapport for kvalitet.</p> <p>Det må legges særskilt vekt på studentenes deltakelse i arbeidet med å planlegge, vurdere, gjennomføre, rapportere og følge opp tiltak.</p> |
| <b>Institusjon</b>   | <p>Institusjonen som helhet planlegger, vurderer, gjennomfører, rapporterer og følger opp tiltak for studieprosessene på overordnet nivå.</p> <p>Utdanningsutvalget skal ta initiativ til, samordne og sørge for oppfølging av tiltak og prosjekter i samsvar med planer for arbeidet med kvalitet, og legge fram forslag til tiltaksplan for institusjonens styre<sup>16</sup>.</p>  |

---

## 8 Rapportering

---

Kvalitetsrapportene både synliggjør resultatene av arbeidet med kvalitet og danner utgangspunkt for det videre arbeidet med kvalitet. Rapporteringen omfatter alle virksomhetens nivåer, fra student til styre, og alle delprosessene som inngår i studieprosessen. StOr oppfordres til å avgi årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet (jfr. vedlegg A5). Årsrapporteringen skal dekke alle kvalitetsaspektene (jfr. vedlegg F.2).

---

<sup>15</sup> Styrevedtak i sak 130/03 november 2003.

<sup>16</sup> Styrevedtak i sak 116/03 oktober 2003.

## Rapportering

Rapporteringssyklusen tjener flere hensikter i kvalitetssystemet. Den skal:

- *dokumentere den foreliggende kvalitetstilstanden*, slik at leseren kan vurdere om kvaliteten er tilfredsstillende
- *dokumentere arbeidet med kvalitet*, slik at leseren kan vurdere om arbeidet med kvalitet har hatt et tilfredsstillende omfang og tilfredsstillende fokus
- *dokumentere resultatene av arbeidet*, slik at leseren kan vurdere om kvalitetsutviklingen har vært tilfredsstillende
- *dokumentere den planlagte utvikling av kvaliteten*, slik at leseren kan vurdere om arbeidet framover har tilfredsstillende omfang og fokus

Den enkelte medarbeider og den enkelte enhet deltar i arbeidet med å dokumentere virksomhetens kvalitet som et resultat av det kontinuerlige og sykliske arbeidet med kvalitet illustrert i kvalitetssirkelen. Rapporteringen omfatter bl.a. vurderinger av hvordan krav og kriterier er innfridd, og hvordan arbeid med å oppnå mål og hensikt er oppfylt i studieprosessen og den enkelte delprosess.

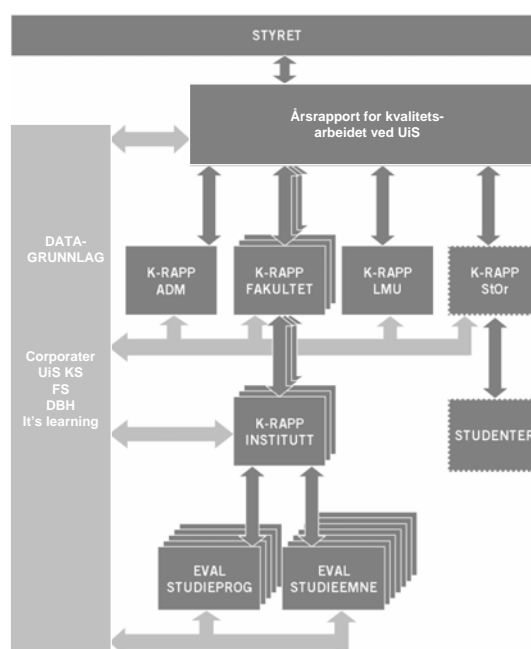
Rapportene som utarbeides står sentralt både som grunnlag for beslutninger angående tiltak for sikring og utvikling av virksomhetens kvalitet, og for dokumentasjon av kvalitetsmålene og oppfølgingen av disse.

I et system basert på selvkontroll er det hver den som står for en ytelse som selv påviser ytelsens kvalitet. Dette er formalisert og strukturert i institusjonens kvalitetssystem. Alle som er direkte eller indirekte knyttet til studieprosessen, vil også være involvert i utarbeidelse av informasjon om kvalitet og utarbeidelse av rapporter om arbeidet med kvalitet.

I praksis er rapporteringen organisert ihht virksomhetsnivåer.

”Kvalitetsvegen” for rapportene gjennom virksomheten er vist i figur 8.1.

Jfr. vedlegg A for en ytterligere gjennomgang av rapportene som skal lages på hvert nivå . Det er også ønskelig at studentene utarbeider en egen årsrapport for deres arbeid med kvalitet, og at denne går via StOr. (Jfr. vedlegg A5).



Figur 8.1: Rapporteringsvegene i kvalitetssystemet

## 9 Syklisk revisjon

---

Arbeidet med kvalitet omfatter også syklisk gjennomgang av strategier, mål, kriterier, tiltak og prosedyrer. Alle enheter må vurdere disse i forhold til egne erfaringer, endringer i omgivelser, nye krav etc.. For den enkelte enhet kan det eksempelvis foreligge nye forskrifter, myndighetskrav eller styrevedtak. Nye eksterne krav kan medføre behov for revisjon av strategier og mål, som igjen kan ha konsekvenser for arbeidet med kvalitet. Revisjonen vil også måtte omfatte tiltak og tiltaksplaner. For selve revisjonsarbeidet med disse punkter vises det til hvert av kapitlene ovenfor.

Revisjon av studieplaner og emner vil være en del av arbeidet i utviklingsprosessene og ikke en del av den sykliske revisjonen.

Det vil være naturlig at det foretas en gjennomgang med tanke på revisjon i forbindelse med den årlige kvalitetsrapporteringen.

---

# VEDLEGG

# VEDLEGG A: ÅRSRAPPORTERING

## A.1 Instituttene rapporter

---

### Rapportering på instituttene

Instituttene skal gi årlig rapport om arbeidet med kvalitet. Rapporten skal vise instituttets kvalitetstilstand, rapportere instituttets arbeid med kvalitet og tiltak og resultatene av dette arbeidet, og beskrive de tiltak som er nødvendige for at instituttets mål for studiekvalitet skal nås.

Rapporten skal også inneholde informasjon fra følgende rapporter i akkumulert form:

- Programrapporter med programevalueringer
- Emneevalueringer (Sluttevaluering, tidligdialog etc.)

**Emneevalueringene** bygger på informasjon fra de aktuelle studenter og faglærere. Informasjonen vurderes av faglærere i møte med studentrepresentanter. Evalueringsprosessen er sentral i kvalitetssystemet, og beskrives også i kapittel 5.

**Programrapporten** er beskrevet i neste avsnitt.

Kvalitetskontoret påser at maler for instituttene årsrapport for kvalitet er tilgjengelige i oppdatert stand i Kvalidok.

---

### Programrapporter

Det skal årlig avgis rapport for hvert studieprogram. Rapporten omfatter den samlede studieprosess fra rekruttering og opptak til studiemiljø og studieavslutning. Rapportering kan skje i form av frittstående rapport, eller som del av det aktuelle institutts årsrapport.

Rapportering av tverrfaglige eller tverrfakultære studieprogrammer skjer fra det institutt som har det formelle programansvar.

Alle studieprogrammer skal evalueres årlig.<sup>17</sup> For de fleste programmer vil evalueringen finne sted i slutten av hvert vårsemester. Studentene deltar i arbeidet gjennom representasjon i instituttråd og i programutvalg der slike finnes.

Rapporteringen bør omfatte:

- Beskrivelse av kvalitetstilstanden i studieprogrammet og de emner som inngår
- Oversikt over arbeidet med kvalitet i studieprogrammet og emnene i rapporteringsperioden.
- Resultater av arbeid og tiltak som er gjennomført.
- Plan over tiltak som gjennomføres og planlegges gjennomført for å sikre og utvikle kvaliteten innenfor studieprogrammet. Rapporten kan også omtale tiltak som enheten selv ikke kan iverksette.
- Hvordan arbeidet med kvalitet har bidratt til prioritering, beslutninger og ressursstyring.
- Informasjon på aggregert nivå om tilstand, arbeid med kvalitet, og tiltak innenfor studieemnene som inngår i programmet.

---

<sup>17</sup> Styrevedtak 19.06.2003.



Fakultetene avgjør selv i hvilken grad rapporter for studieprogrammene og studieemnene publiseres som separate rapporter eller innlemmes i fakultetets årsrapport, og hvilke frister som gjelder for årsrapportene som produseres internt ved fakultetet.

## A.2 Fakultetenes årsrapport for arbeid med kvalitet

---

### Årsrapporter i fakultetene

Den årlige rapporten om fakultetets arbeid med kvalitet utarbeides av fakultetets kvalitetsutvalg og avgis til dekanen. Fakultetsrådet skal i denne prosessen uttale seg om rapporten. Uttalelsen bør omfatte så vel arbeidet med kvalitet ved fakultetet som de planlagte tiltak for kommende periode.

Studentene deltar direkte i dette arbeidet gjennom sin representasjon i fakultetsrådet og i fakultetets kvalitetsutvalg. Indirekte deltar studentene gjennom studentevalueringer og andre bidrag til det grunnlagsmateriale fakultetet benytter ved utarbeidelsen av årsrapporten.

Fakultetet rapporterer om sitt arbeid med kvalitet i den samlede studieprosess, fra rekruttering til studieavslutning. Fakultetenes årsrapport vil inneholde informasjon på aggregert nivå om kvalitetstilstand, arbeid med kvalitet, og tiltak. Rapportene bør også inneholde tilsvarende informasjon om studieprogrammene og studieemnene når disse ikke publiseres som separate dokumenter.

Fakultetenes årsrapporter for kvalitet oversendes utdanningsutvalget innen den frist som er avtalt mellom fakultetet og utvalget.

Fakultetene avgjør hvordan det enkelte institutt skal rapportere sitt arbeid med studiekvalitet for rapporteringsperioden, og hvordan instituttrapporteringen skal innlemmes i fakultetets årsrapport.

I fakultetenes årsrapport for arbeidet med kvalitet bør følgende inngå:

- Oversikt over kvalitetstilstanden for de samlede studieprosessene ved fakultetet. Oversikten bør dekke alle aspekter av studiekvalitet.
- Oversikt over arbeidet med kvalitet i studieprosessene ved fakultetet i rapporteringsperioden, og resultatene av tiltak som er gjennomført.
- Angivelse av hvordan arbeidet med kvalitet har dannet grunnlag for beslutninger, ressursstyring og prioritering ved fakultetet.
- Plan over tiltak som gjennomføres og planlegges gjennomført for å sikre og utvikle kvaliteten i studieprosessene ved fakultetet. Rapporten skal også omtale eventuelle behov for tiltak som enheten selv ikke kan iverksette.

Kvalitetskontoret vil påse at maler for fakultetenes årsrapport for kvalitet så vel som eksempler på bruk av malene er tilgjengelig i oppdatert stand i Kvalidok.

---

## A.3 Universitetsadministrasjonens årsrapport for arbeid med kvalitet

---

Årsrapporten fra den sentrale universitetsadministrasjonen omfatter rapportering fra fellesadministrasjonen med staber, bibliotek, felles ressurscenter og enhet for etter- og videreutdanning (UiS Pluss). Kvalitetskontorets årsrapport for arbeidet med kvalitet og kvalitetssystem skal også innlemmes i universitetsdirektørens årsrapport. I årsrapporten skal det inngå oversikt over kvalitetstilstanden for prosessene i enhetene det rapporteres for, oversikt over arbeidet med kvalitet i prosessene i perioden, og plan over tiltak som gjennomføres og planlegges for å sikre og utvikle kvaliteten i studieprosessene. Rapporten kan også omtale behov for tiltak som enheten selv ikke kan iverksette. Det skal foreligge mål for arbeidet med kvalitet, og rapportene bør inneholde vurdering av måloppnåelsen.

Det bør vises hvordan arbeidet med kvalitet har dannet grunnlag for beslutninger, ressursstyring og prioritering i den enkelte enhet. Det må legges særlig vekt på å vise hvordan studentenes deltakelse har virket inn.

Det er ønskelig at StOr følger opp studentenes deltakelse i dette arbeidet, og selvstendig foreslår tiltak for forbedring av studiekvaliteten.

Årsrapporten fra den sentrale universitetsadministrasjonen vil være basert på rapporter om kvalitetstilstand, kvalitetsarbeid og tiltak fra:

- Strategi- og kommunikasjonsavdelingen
- Økonomiavdelingen
- Personalavdelingen
- Utdanningsavdelingen
- Biblioteket
- Felles ressursenhet (IT, Drift, Opptakskontor, m.fl.)
- Pluss (EVU-enheten)

Årsrapporten for arbeid med kvalitet fra den sentrale universitetsadministrasjonen overleveres utdanningsutvalget innen den frist som er avtalt mellom administrasjonen og utvalget.

Kvalitetskontoret vil påse at mal for universitetsadministrasjonens årsrapport for arbeid med kvalitet er tilgjengelig i oppdatert stand i Kvalidok.

---

## A.4 Læringsmiljøutvalgets årsrapport for arbeid med kvalitet

---

Læringsmiljøutvalgets rapporteringsoppgave er lovpålagt. Utvalget rapporterer som det er pålagt gjennom lov om universiteter og høyskoler, i tråd med det særskilte mandat styret har gitt utvalget, og i tråd med de retningslinjene styret gir. I læringsmiljøutvalget deltar studentene med fire av utvalgets åtte medlemmer.

Årsrapporten for arbeid med kvalitet fra læringsmiljøutvalget overleveres utdanningsutvalget innen den frist som er avtalt mellom utvalgene.

Kvalitetskontoret vil påse at mal for utvalgets årsrapport for arbeid med kvalitet er tilgjengelig i oppdatert stand i Kvalidok.

---

## A.5 StOrs årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet

---

Det er ønskelig at studentene også utarbeider egen årsrapport for arbeid med kvalitet og at dette går gjennom StOr. StOr oppfordres derfor til å gi årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet. StOr bestemmer om årsrapporten skal lages, og avtaler i så fall dette med utdanningsutvalget. Når StOr produserer årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet, skal utdanningsutvalget behandle denne på lik linje med rapportene fra de øvrige enhetene, slik at rapportens innhold aggregeres inn i institusjonens årlige tiltaksplan og årsrapport for arbeid med kvalitet.

Hensikter med studentenes årsrapport for arbeid med kvalitet omfatter:

- Klargjøring av studentenes målsettinger for arbeidet med studiekvalitet
- Oppfølging av målene og vurdering av måloppnåelse for arbeidet
- Synliggjøring av studentenes arbeid med studiekvalitet, og av resultatene som oppnås
- Forslag til tiltak og vurdering av tiltak som er nødvendige for å nå de mål studentene har satt seg for arbeidet med studiekvalitet
- Forslag til tiltak for å utvikle og forbedre selve kvalitetssystemet, eksempelvis for å unngå evalueringstretthet, for å motivere ytterligere til å arbeide målrettet med studiekvalitet, eller for å oppnå raskere eller mer effektiv kvalitetsutvikling. Rapporten bør omtale tiltakene uavhengig av om studentene selv kan iverksette dem.

StOr kan definere sine egne hensikter med å utarbeide årsrapport. Disse kan sammenfalle med eller avvike fra de ovenstående hensiktene.

Siden utdanningsutvalget skal aggregere innholdet fra rapporten, er det ønskelig at rapportens form ligger så nær opp til de øvrige enhetenes rapporter som mulig. Det oppfordres til å benytte kvalitetskontorets mal for StOrs årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet.

StOr avgjør selv hvordan arbeidet med å utarbeide rapporten skal organiseres og gjennomføres. Rapporten bør beskrive de valg som blir gjort.

Når StOr har avtalt å levere årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet, skal rapporten overleveres utdanningsutvalget innen den avtalte frist.

Kvalitetskontoret vil påse at mal for studentenes årsrapport for arbeid med kvalitet er tilgjengelig i oppdatert stand i Kvalidok, og at StOr har tilgang til disse.

---

## A.6 Institusjonens årsrapport for arbeid med kvalitet

---

### Institusjonens årsrapport

Institusjonens årsrapport for arbeid med kvalitet utgjør den påkrevde selvevaluering som årlig vedtas i universitetets styre. Årsrapporten baseres på, aggregerer og sammenfatter årsrapporter fra fakultetene, fra læringsmiljøutvalget, og fra den sentrale universitetsadministrasjonen, samt på informasjon som utvalget selv henter inn.

Hvis StOr har avtalt å levere årsrapport for studentenes arbeid med kvalitet, behandles denne på lik linje med rapportene fra de øvrige enhetene. Årsrapporten utarbeides etter vårsemesteret og dekker studieåret. Årsrapporten behandles i utdanningsutvalget tidsnok til styrebehandling innen årsskiftet i det samme kalenderår som det vårsemesteret som inngår. Universitetsdirektøren fremmer saken for styret.<sup>18</sup>

Årsrapporten gir en utfyllende beskrivelse av kvalitetstilstanden og arbeidet med kvalitet innenfor alle deler av organisasjonen. Rapporten skal beskrive resultater i forhold til de krav, hensikter, ambisjoner og mål som gjelder for institusjonen og den enkelte enhet.

I institusjonens årsrapport for kvalitet bør det minst inngå:

- Oversikt over kvalitetstilstanden for de samlede studieprosessene ved institusjonen og den enkelte enhet. Oversikten bør dekke alle aspekter av kvalitet.
- Oversikt over arbeidet med kvalitet i studieprosessene i institusjonen og den enkelte enhet i rapporteringsperioden, samt resultatene av tiltak som er gjennomført
- Beskrivelse av hvordan arbeidet med kvalitet har dannet grunnlag for beslutninger, ressursstyring og prioritering ved institusjonen.
- Oversikt og eventuell beskrivelse over tiltak som ønskes gjennomført for å sikre og utvikle kvaliteten i studieprosessene for institusjonen og den enkelte enhet.

Studentene deltar direkte i arbeidet gjennom sin representasjon i utdanningsutvalget, og indirekte gjennom sine bidrag til de rapporter som utgjør utvalgets grunnlagsmateriale ved utarbeidelsen av årsrapporten.

## Vedlegg B: Årssyklusen

I vedlegget B gjennomgås 'kvalitetsåret', hvor en del sentrale prosesser og aktiviteter knyttet til arbeidet med kvalitet er innplassert<sup>19</sup>.

### B.1 Vårsemesteret

#### Ved semesterstart

Studieemner:

- Valg av studenttillitsvalgte i alle emner som starter i vårsemesteret
- Oppstart og gjennomføring av tidligdialog av de aktuelle emner. Tidligdialogen bør være fullført innen fire uker etter semesterstart

#### Før undervisnings-slutt

Studieemner:

- Fullføring av semesterets sluttevaluering i henhold til evalueringsplan.

<sup>18</sup> I hht "Lov om universiteter og høyskoler" av 1.4.2005.

<sup>19</sup> Jfr. dokumentet «Årskalender for evalueringer».

---

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Ved semesterslutt</b> | Studieemner: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fastsette evalueringsplanen for høstsemesteret (hvilke emner som skal sluttevalueres) i henhold til en tre års syklus.</li></ul> Studieprogram: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gjennomføre og rapportere studieårets programevaluering.</li></ul> |
|--------------------------|---|

---

## B.2 Høstsemesteret

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Ved semesterstart</b>                 | Studieemner: <ul style="list-style-type: none"><li>• Valg av studenttillitsvalgte i alle emner som igangsettes i løpet av høstsemesteret. Gjennomføring av tidligdialog i de aktuelle emner. Prosessen bør være fullført innen fire uker etter semesterstart.</li></ul>  |
| <b>Tidlig i semesteret</b>               | Institutter og studieprogrammer: <ul style="list-style-type: none"><li>• Institutter og studieprogrammer avleverer sin årsrapport for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til fakultetet innen den frist som er avtalt med fakultetet.</li></ul> Universitetsadministrasjonen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Biblioteket og ressursenhetene avleverer sine årsrapporter for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til universitetsadministrasjonen innen den frist som er avtalt med administrasjonen.</li></ul> |
| <b>Som avtalt med utdanningsutvalget</b> | Fakultet, StOr, LMU, universitetsadministrasjonen: <ul style="list-style-type: none"><li>• StOr avleverer eventuelt sin årsrapport for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til utdanningsutvalget dersom dette er avtalt mellom StOr og utdanningsutvalget.</li><li>• Fakultetene, LMU og universitetsadministrasjonen avleverer sin årsrapport for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til utdanningsutvalget innen den frist som er avtalt med utvalget.</li></ul>   |
| <b>November</b>                          | Utdanningsutvalget: <ul style="list-style-type: none"><li>• Utdanningsutvalget oversender «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS» for det avsluttede studieår til direktøren. Direktøren legger fram rapporten som styresak til styret for styrebehandling i november/desember.</li></ul>   |
| <b>Før undervisnings-slutt</b>           | Studieemner: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fullføring av semesterets sluttevaluering i henhold til evalueringsplan.</li></ul>  |
| <b>Ved semesterslutt</b>                 | Studieemner: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fastsette evalueringsplanen for vårsemesteret (hvilke emner som skal sluttevalueres) i henhold til en tre års syklus.</li></ul>   |

---

November  
/desember

Styret:

- Styret behandler «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS» for det avsluttede studieår innen kalenderårets utløp. Styret avgjør hvordan årsrapport for arbeid med kvalitet deretter skal inngå i institusjonens samlede årsrapportering .

## Vedlegg C: Maler for årsrapporter

Kvalitetskontoret har utviklet et sett av maler for bruk ved årsrapportering av arbeid med kvalitet. Malene er laget med tanke på å gjøre det enkelt å få med all informasjon som kreves i årsrapporteringen.

Mini-malene er minimumsmaler i form av rene rammeverk. Disse inneholder en struktur og et egnet sett overskrifter. Mini-malene kan også brukes som sjekklister i forhold til hva som bør rapporteres.

I maxi-malen for fakultet er det lagt inn forslag til tekst for de ulike delene av rapporten.

Rapporteringsformatet må avklares med utdanningsutvalget på forhand, siden det er utdanningsutvalget som skal aggregere de ulike enhetenes rapporter til en samlet rapport for institusjonen.

- MiniMal for fakultetenes årsrapport for arbeid med kvalitet
- MaxiMal for fakultetenes årsrapport for arbeid med kvalitet
- MiniMal for studentenes årsrapport for arbeid med kvalitet
- MiniMal for læringsmiljøutvalgets årsrapport for arbeid med kvalitet
- MiniMal for instituttene årsrapport for arbeid med kvalitet
- MiniMal for universitetsadministrasjonens årsrapport for arbeid med kvalitet

## Vedlegg D: Kvalitet i studieprosessene

Innhold

Kvalitetshandboka Del I gir en kortfattet<sup>20</sup> innføring i kvalitetssystemet og arbeidet med kvalitet i studieprosessene<sup>21</sup> ved Universitetet i Stavanger.

Formål

Studenter, ansatte, institusjon og samfunn har felles interesse av at studieprosessene ved Universitetet i Stavanger holder den høge kvalitet loven forutsetter. Alle som tar del i studieprosessene, direkte eller indirekte, både innvirker på kvaliteten og påvirkes av kvaliteten i prosessene.

<sup>20</sup> En mer omfattende beskrivelse av kvalitetssystem og arbeid med kvalitet finnes i Kvalitetshandboka Del II: Referansehandbok.

<sup>21</sup> Studieprosessene er beskrevet i dokumentet «Prosessene ved UIS – en miniguide», og omfatter alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet. Jfr. også neste side.

Kvalitetssystemet skal gjøre det enkelt for alle aktører og grupper som tar del i studieprosessene å arbeide for at kvaliteten

- sikres og
- utvikles

i tråd med den enkeltes, institusjonens og samfunnets hensikter. Kvalitetssystemet skal også oppfylle andre krav i lover og forskrifter.

Studentene utgjør en gruppe som i stor grad både påvirker og påvirkes av kvaliteten. Studentene har derfor en helt sentral plassering i systemet.

Universitetsloven gir pålegg om at institusjonene skal ha tilfredsstillende interne systemer for kvalitetssikring. Studentevaluering av utdanningen skal inngå i systemene for kvalitetssikring. I departementets forskrift til loven<sup>22</sup> er dette videre utdypet slik:

*«Kvalitetssikringssystemet skal omfatte alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet. Rutiner for studentevaluering av undervisningen, selvevaluering og institusjonens oppfølging av evalueringer, dokumentasjon av institusjonens arbeid med læringsmiljøet, samt rutiner for kvalitetssikring av nye studietilbud, skal inngå.»*

Kvaliteten universitetet kan framvise gjennom sin virksomhet har stor strategisk betydning for institusjonen. Kvalitetsreformen og kvalitetssystemet gjør det nødvendig å arbeide mer metodisk og systematisk med kvalitet ved institusjonen. Uheldede eksterne vurderinger, og forbedret mulighet for sammenlikning med kvaliteten andre institusjoner kan framvise, er også positive konsekvenser av reformen.

## NOKUTs systemkriterier

Ansvaret for å godkjenne institusjonenes kvalitetssikringssystemer er lagt til NOKUT, som vil vurdere den enkelte institusjons system minst en gang hvert sjette år. NOKUT har vedtatt kriterier som grunnlag for slik evaluering, og som kvalitetssystemet forventes å oppfylle. I de gjeldende kriterier<sup>23</sup> påpeker NOKUT:

- *«De formelle kravene til kvalitet i norsk høgre utdanning defineres av NOKUTs standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud på de ulike gradsnivåene (bachelor, master og ph.d.).»*
- *«Loven setter som formål for universiteter og høyskoler at de skal tilby høgre utdanning "på høyt internasjonalt nivå" (§ 1-1), "basert på det fremste innen forskning, faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid og erfaringskunnskap" (§ 1-3). Dette forplikter institusjonen i sin helhet, det vil si ledelse, ansatte og studenter, til å arbeide kontinuerlig med kvalitetsutvikling ut over akkrediteringsstandardens krav.»*
- *«Med bakgrunn i departementets forskrift og NOKUTs akkrediteringskriterier framheves følgende aspekter ved studiene som sentrale for institusjonenes kvalitetssikring:*

### **Kunnskaps- og studiekultur**

*Det forventes at institusjonene aktivt legger til rette for en kunnskaps- og studiekultur som reflekterer formålsparagrafen i Lov om universiteter og høyskoler og som fremmer og verner akademisk frihet. Det forventes at undervisning, forskning og faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid holder et høyt faglig nivå, og utøves i overensstemmelse med anerkjente vitenskapelige, kunstfaglige, pedagogiske og etiske prinsipper.*

<sup>22</sup> "Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler" fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler

<sup>23</sup> «Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008.

**Studiene innhold, læringsmål og kvalifikasjoner**

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at studienes innhold er dekkende for å nå definerte læringsmål og at de kvalifikasjonene studiene leder til framgår tydelig av studieplanene. På sikt forventes det at læringsmålene er i samsvar med nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk som vil bli fastsatt av departementet i 2009.

**Undervisning, veiledning og arbeidsformer**

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at undervisning, faglig veiledning og eventuelle praksisstudier har tilstrekkelig omfang og god kvalitet og utføres av personale som er kvalifisert for oppgaven, og at studiene gjennomføres med arbeidsformer for studentene som er varierte og hensiktsmessige for å nå læringsmålene.

**Vurderingsformer, vitnemål og resultatoppnåelse**

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at studienes vurderings- og prøveformer sikrer rimelig og rettferdig bedømmelse av studentenes oppnåelse av læringsmål og kvalifikasjoner, og at vurderings- og prøveformer sikrer det faglige nivået ved studiet.

**Infrastruktur, administrasjon og det totale læringsmiljøet**

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at det er god administrativ støtte rundt studiene og god informasjon til studentene, og at studiene foregår i et godt fysisk og psykososialt læringsmiljø.»

**NOKUTs  
evalueringss-  
kriterier**

Angående de konkrete kriteriene systemet skal evalueres etter framholder NOKUT<sup>24</sup> at «Institusjonenes kvalitetssikringssystem evalueres ut fra følgende kriterier:

**1. Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur**

Det vil bli lagt vekt på

- at kvalitetssikringssystemet fremmer bred deltakelse i arbeidet med kvalitet blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer
- at informasjon og vurderinger er dokumenterte og tilgjengelige
- at kvalitetssikringssystemet stimulerer til et kvalitetsarbeid som er preget av åpenhet, engasjement og forbedringsvilje

**2. Mål, plan og ledelsesforankring**

Det vil bli lagt vekt på

- at systemet er beskrevet slik at det angir de målsettinger, prosesser, aktører og fora som inngår
- at systemet er forankret i ledelsen og besluttede organ på de ulike nivåer
- at arbeids- og ansvarsfordeling i arbeidet med kvalitet er fastsatt
- at også selve kvalitetssikringssystemet gjøres til gjenstand for jevnlig evaluering og utvikling med sikte på institusjonens eget behov

**3. Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene**

Det vil bli lagt vekt på

- at sikring og vurdering av kvaliteten i hvert enkelt igangsatt studium bygger på informasjon som innhentes systematisk og fra flere kilder, for eksempel studentevalueringer av undervisningen, kvantitative nøkkeldata, faglærernes vurderinger og eksterne vurderinger av studiets kvalitet og relevans ved fagfeller og interessenter
- at systemet har særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier

<sup>24</sup> I «Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008.



#### 4. Analyse, vurdering og rapportering

Det vil bli lagt vekt på

- at informasjon som systemet generer blir analysert, vurdert og framstilt for ansvarlige fora og ledelsesnivåer i en form og et omfang som er tilpasset det ansvar og de typer beslutninger som tas på de ulike nivåene
- at rapportene i systemet viser hva som er de aktuelle fagmiljøenes egenvurdering av kvaliteten, hva som framgår av eventuelle eksterne vurderinger, og hva fagmiljøene beslutter eller foreslår av tiltak for ytterligere kvalitetsutvikling
- at institusjonens ledelse rapporterer årlig til styret om utdanningskvalitet og kvalitetsarbeid, med en helhetlig vurdering av utdanningskvaliteten, samt oversikt over prioriteringer og tiltak i arbeidet med kvalitet (årlig kvalitetsrapport eller tilsvarende).

#### 5. Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring

Det vil bli lagt vekt på

- at tiltak for forbedringer vurderes og iverksettes på grunnlag av de kvalitetsanalysene som gjøres. Dette gjelder både tiltak i tilfeller av svikt i forhold til akkrediteringskravene, og tiltak for å videreutvikle studiekvaliteten.
- at forslag og vedtak om tiltak framgår av institusjonens årlige kvalitetsrapport eller underliggende rapporter
- at det er sammenheng mellom kvalitetsrapportering og planarbeid på ulike nivåer ved institusjonen, inkludert budsjettarbeid.»

**Studieprosessene** Universitetets utdanningsvirksomhet skal etter departementets forskrift<sup>25</sup> ses som et antall prosesser (studieprosessene) der disse sett under ett utgjør den samlede studieprosessen.

Den samlede studieprosessen omfatter «alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet»<sup>26</sup>. I universitetets kvalitetssystem er studieprosessen inndelt i 4 hovedprosesser:

- utviklingsprosesser
- gjennomføringsprosesser
- studentrelasjoner
- støttende prosesser

Hver av disse kan igjen deles opp i delprosesser. Delprosessene kan videre brytes ned til nye delprosesser og aktiviteter. (Jfr. figur D.1 nedenfor, og Del II av kvalitetshandboka). Enhetene kan selv foreta en hensiktsmessig detaljering av hoved- og delprosessene.

Selv om studiegjennomføringen er den dominerende prosessen, må kvaliteten i alle studieprosessene<sup>27</sup> være høg for at den samlede studiekvalitet skal være høg.

<sup>25</sup> «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler» fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler

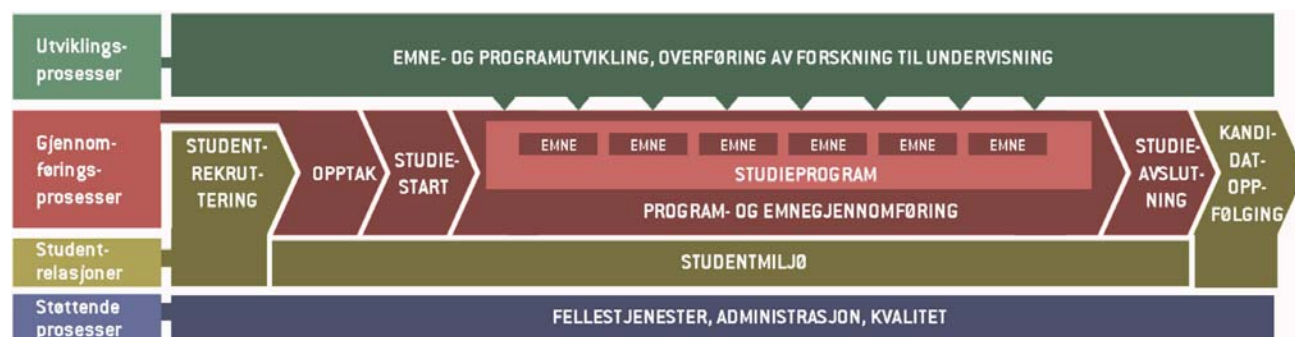
<sup>26</sup> «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler» fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler

<sup>27</sup> Studieprosessene er beskrevet i dokumentet «Prosessene ved UiS – en miniguide».

**Studiekvalitet** *Studiekvalitet* og studieprosesser kan betraktes fra en rekke kvalitetsaspekter<sup>28</sup> som er utarbeidet spesifikt for høyere utdanning. Disse er nærmere beskrevet i vedlegg F.2 og i Del II av handboka. Forskriften<sup>29</sup> krever at kvalitetssystemet skal sikre kvalitet og avdekke manglende kvalitet i studieprosessene og innenfor *alle* aspektene av studiekvalitet. Kvalitetssystemet omfatter dermed også f. eks. de administrative (støttende-) prosesser som direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten, og innenfor ett eller flere aspekter. Kvalitetssikring av forskning og faglig utviklingsarbeid er ikke eksplisitt omtalt i lov og forskrifter, men inngår tilsvarende når FoU-virksomheten direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten.

### Fire hovedprosesser

Høyere utdanning er av stor verdi for samfunn og for enkeltindivider. Studentrelasjonene, gjennomføringsprosessene og utviklingsprosessene står som kjerneprosessene i virksomhetsområdet. Samtidig skal de administrative prosesser bidra til at kjerneprosessene gjennomføres på en hensiktsmessig og effektiv måte for studenter, ansatte og samfunn.



Figur D.1: Sammenhengen mellom hoved- og delprosesser i universitetets prosessmodell.

**Studentrelasjoner** Studentrelasjonene har stor betydning for studiekvaliteten gjennom hele studieprosessen. Delprosessene som inngår i studentrelasjonene er studentrekruttering (før studiet gjennomføres), studentmiljø (mens studiet gjennomføres) og kandidatoppfølging (etter gjennomført studium). Studentrelasjonene er nærmere beskrevet i vedlegg D.1.

**Gjennomføringsprosessene** Gjennomføringsprosessene omfatter fasene i selve studiet. Delprosessene som inngår er opptaks-prosessen, studiestart, program- og emnegjennomføring (studier og læring, samt prøving/vurdering/evaluering), og studieavslutning. Gjennomføringsprosessene er nærmere beskrevet i vedlegg D.2.

**Utviklingsprosessene** Utviklingsprosessene omfatter studieprogramutvikling, fagplanutvikling og studieemneutvikling, og formidling av forskning til undervisning. Utviklingsprosessene omfatter også bl.a. nyutvikling av emner og programmer så vel som endringer/revideringer og avvikling av eksisterende emner og programmer. Utviklingsprosessene er nærmere beskrevet i Vedlegg D.3.

**Støttende prosesser** De støttende prosessene omfatter administrative og organisatoriske prosesser, prosesser relatert til det helhetlige læringsmiljø, og kvalitetsprosesser. De støttende prosessene er nærmere beskrevet i vedlegg D.4.

<sup>28</sup> Jfr kvalitetsreformen og Mjøs-utvalgets innstilling.

<sup>29</sup> "Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler" fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8.september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler

## Vedlegg D1: Studentrelasjonene

---

### Oversikt

Hensikten med prosessene som inngår i studentrelasjonene er å identifisere (prospektive) studenter, tiltrekke seg dem, samt å bygge gode og effektive relasjoner mellom studenter og universitet; i forkant av studiene, underveis i studiene, og etter fullførte studier.

Prosessene som inngår i studentrelasjonene er studentrekruttering (før studiet gjennomføres), studentmiljø (mens studiet gjennomføres) og kandidatoppfølging (etter gjennomført studium).

---

### D.1.1. Studentrekruttering

---

Hensikten med studentrekrutteringsprosessen er å identifisere (prospektive) studenter, tiltrekke seg dem, samt å bygge gode og effektive relasjoner mellom universitetet og studentene i forkant av studiene.

---

#### Prosessene og aktivitetene

De prosessene og aktivitetene som inngår i studentrekrutteringen er:

- **Informasjon og markedsføring.** Her inngår utvikling av markedsføringsplan og gjennomføringen av denne og resultatene som oppnås, inklusive markedsstrategi, markeds mål, informasjonsstrategi, kanalapparat, kampanjer og markeds tiltak.
  - **Henvendelser.** Angår mulighetene prospektive studenter har for å henvende seg til institusjonen og å få informasjon om universitetet og studietilbudene, og hvor vel studentenes behov blir ivaretatt ved slike henvendelser. Omfatter organisering, beskrivelser, gjennomføring og vurderinger, og inkluderer studieveiledning, skrankeinformasjon, og informasjon via andre media/kanaler.
- 

#### Organisering og forankring

Studentrekrutteringsprosessen er organisert slik:

- **Studieemne,** gjennom at påkrevd og relevant informasjon om emnet gjøres tilgjengelig for studentene til rett tid. (Emneansvarlig)
- **Studieplan,** gjennom at påkrevd og relevant informasjon om studiet og studieemnene gjøres tilgjengelig for studentene til rett tid. (Instituttleder)
- **Institutt,** gjennom at påkrevd og relevant informasjon om instituttet, instituttets studier, emner og studiekvalitet gjøres tilgjengelig for studentene, og at instituttet tilfredsstillende ivaretar informasjons- og markedsføringsprosessen for instituttet, og sikrer tilfredsstillende håndtering av henvendelser (Instituttleder)
- **Fakultet,** gjennom at påkrevd og relevant informasjon om fakultetet, fakultetets institutter, studier, emner og studiekvalitet gjøres tilgjengelig for studentene til rett tid, og at fakultetet tilfredsstillende ivaretar informasjons- og markedsføringsprosessen for fakultetet, og sikrer tilfredsstillende håndtering av henvendelser (Dekan)

- **Institusjonen**, gjennom at påkrevd og relevant informasjon om universitetet, universitetets fakulteter, institutter, studier og emner, samt om studiekvaliteten (i disse og for universitetet som helhet) gjøres tilgjengelig for studentene, og at institusjonen tilfredsstillende ivaretar informasjons- og markedsføringsprosessene for institusjonen, og sikrer tilfredsstillende håndtering av henvendelser (Strategi- og kommunikasjonsdirektør)
- 

## D.1.2 Studentmiljø

---

### Oversikt

Hensikten med prosessene i studentmiljøområdet er å videreutvikle gode og effektive relasjoner mellom studentene og institusjonen underveis i studiene.

Merk at delprosessen studentmiljø innenfor studentrelasjonene grenser opp mot delprosessen Det helhetlige læringsmiljø innenfor de støttende prosessene.

Det er viktig å merke seg følgende:

- Studentmiljøet innenfor kategorien «Studentrelasjoner» angår kun den andel av det fysiske og psykososiale miljøet som ikke relaterer seg direkte til gjennomføringen av studieemner eller oppfyllingen av krav til det helhetlige læringsmiljø i universitets- og høyskoleloven. Læringsmiljø samt grunnleggende HMS-krav i forhold til læringssituasjonen blir dermed ikke sett på som en del av studentmiljø-prosessen.
  - Studentmiljøet omfatter studentmiljørettede prosesser og aktiviteter ut over det direkte læringsmiljøet, og omfatter eksempelvis grupperinger og organiseringer av studenter, rekreasjonstilbud, studentboliger, ordninger for praktisk hjelp og assistanse.
  - Flere studier viser at studentens integrasjon i det sosiale miljø og i det akademiske miljø er blant de mest avgjørende faktorer for opplevelsen av studiekvalitet, og samtidig en signifikant faktor i flere indikatorer, blant annet gjennomstrømning.
- 

### Prosesser og aktiviteter

De prosessene og aktivitetene som inngår i studentmiljøet er frivillige/ikke pålagte prosesser og aktiviteter som ikke er knyttet direkte til læringsmiljøet, men som angår:

- **Fysisk miljø** og utviklingen av dette (trimrom, studentorganisasjon, rekreasjonsområder, Folken, kantiner, informasjon, studentboliger etc.)<sup>30</sup>
  - **Psykososialt miljø** og utviklingen av dette (utenomfaglige aktiviteter, studentvelferd, sosiale aktiviteter og tilbud, finansieringsbistand, etc.)
- 

<sup>30</sup> Som det framgår av elementlista kan vi ha ansvar for kvaliteter i en prosess uten å ha høy grad av kontroll over elementene. Tilsvarende forekommer i mange av prosessene. Et mer åpenbart eksempel er at vi har ansvar for brannsikring og konsekvensene av brann uten at vi har høy grad av kontroll over brannvesenet og deres ytelser.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Organisering og forankring</b> | <p>Prosessene som inngår i studentmiljøet er organisert slik:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>StOr</b>, gjennom StOr-kontoret</li><li>• <b>Organisasjoner og interessegrupper</b>, gjennom deres tilstedeværelse på universitetet</li><li>• <b>Institutt</b>, gjennom instituttets administrative organisasjon</li><li>• <b>Fakultet</b>, gjennom fakultetsledelsen</li><li>• <b>Institusjon</b>, ved styre, rektorat og universitetsadministrasjon</li></ul> |
|-----------------------------------|--|

---

## D.1.3 Kandidatoppfølging

---

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Oversikt</b>                 | <p>Hensikten med kandidatoppfølgingsprosessen er å videreutvikle gode og effektive relasjoner mellom institusjonen og de tidligere studentene.</p>  |
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>De prosessene og aktivitetene som inngår i kandidatoppfølgingen er:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Karriereundersøkelser/arbeidsmarkedsundersøkelser</b>; utvikling og gjennomføring, analyser.</li><li>• <b>Karrieretiltak</b>; utvikling, planlegging, organisering, gjennomføring, oppfølging.</li><li>• <b>Alumniprosesser og tilhørende tiltak.</b></li></ul> |
| <b>Organisering</b>             | <p>Hovedansvar for å organisere kandidatoppfølgingen er lagt til Strategi- og kommunikasjonsdirektøren.</p>   |

---

## Vedlegg D2: Gjennomføringsprosessene

---

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Oversikt</b> | <p>Hensikten for gjennomføringsprosessene er å oppnå studiegjennomføringer av høy kvalitet gjennom å planlegge ressursbehov og ressursbruk, og å anskaffe, benytte og utvikle og vedlikeholde de nødvendige ressurser.</p> |
|-----------------|--|

---

### D.2.1 Opptak

---

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Oversikt</b> | <p><b>Opptaket</b> skal sørge for en utnyttelse av institusjonens kapasitet for undervisning som samsvarer med eksterne krav og institusjonens og fakultetenes strategier og planer gjennom å ta opp studenter til studieprogrammene.</p> |
|-----------------|---|

---

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>Prosessene og aktivitetene som inngår i opptaksprosessen omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Søknadsprosess</b></li> <li>• <b>Opptaksprosess</b></li> </ul> <p>Søknadsmottak og søknadsbehandling, studieplasstilbud, opptaksbrev, suppleringsopptak, behandling av ledige plasser</p> |
| <b>Organisering</b>             | Opptaksprosessene er forankret hos Felles studentressurser.  |

## D.2.2 Studiestart

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>Studiestart omfatter følgende prosesser og aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mottaksuke</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mottak sentralt, mottak på fakultetet, mottak i studieprogrammet, fadderordningen)</li> </ul> </li> <li>• <b>Førstesemestertiltak</b></li> </ul> |
| <b>Organisering</b>             | Studiestartprosessene er forankret hos Strategi- og kommunikasjonsdirektøren for delprosessene som angår hele institusjonen, og ved det enkelte fakultet for fakultetets egne studiestartprosesser.   |

## D.2.3 Emne- og programgjennomføring

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p>Gjennomføringen av studieemner står helt sentralt i studieprosessene, og har betydelig innvirkning på den samlede studiekvalitet.</p>  |
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p><b>Emne- og programgjennomføring omfatter følgende prosesser og aktiviteter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Studieprogrammer og emner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etablering/nedlegging av studier</li> <li>○ Oppfølging og vedlikehold av studieplaner</li> <li>○ Emner og emneoversikter</li> <li>○ Vedlikehold av emner</li> <li>○ Individuelle utdanningsplaner, avtaleinngåelse og oppfølging</li> </ul> </li> <li>• <b>Undervisningsprosessene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Undervisningsformer (storgruppe, forelesning mv, veiledning, praksis, IKT-støttet undervisning/veiledning, smågruppe, lærerledet kollokvium, undervisningsoppfølging)</li> <li>○ Undervisningsarenaer (auditorium, klasserom, laboratorium, individuelt studieareal)</li> </ul> </li> <li>• <b>Studentorganisert læring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Læringsformer (individuell læring, gruppe, studentledet kollokvium, egenoppfølging, læringskvalitet, IKT-støttet egenoppfølging)</li> <li>○ Læringsarenaer (grupperom, delt studieareal, egen arena)</li> </ul> </li> </ul> |

- Organisering**
- **Emnegjennomføring** er forankret hos den emneansvarlige. En og samme emnegjennomføring kan inngå i mer enn ett studieprogram, og kan da ha ulik rolle i de forskjellige programmer, men vil allikevel være forankret hos den emneansvarlige.
  - **Undervisningsprosessene** er knyttet til det enkelte emne, og er forankret hos emneansvarlig.
  - **Programgjennomføring** er forankret hos instituttleder. Dersom programmet omfatter flere institutter eller er tverrfakultært, er programmet forankret hos instituttleder for det programansvarlige institutt.
  - **Studentorganisert læring** er forankret hos den enkelte student. Institusjonens tilbud om bistand for studentenes egen organisering av læringen (kollokvierom, ulike typer praktiske tilbud) er forankret i det enkelte institutt.
- 

## D.2.4 Prøver, vurderinger, evalueringer

---

Begrepet «vurdering» refererer til vurderinger av studentinnsats, mens «evaluering» refererer til vurderinger av universitetets prosesser og innsats.

---

- Prosesser og aktiviteter**
- Prøving, vurdering og evaluering omfatter følgende prosesser og aktiviteter:
- **Vurderingsformer**
  - **Karaktergiving**
  - **Eksamen og sensur** (intern og ekstern sensur, oppmelding og trekk, informasjon om eksamensreglementer og reglement for prøving/vurdering, eksamensplan og gjennomføring av eksamen, endring og kunngjøring av endring, eksamens- og sensurkunngjøring)
  - **Evalueringer** (studentevaluering av studieprogrammer og emner, lærerevalueringer)
- 

- Organisering**
- **Prøving og andre vurderingsformer** organiseres og gjennomføres av emneansvarlig.
  - **Karaktergiving** organiseres av instituttleder.
  - **Eksamen og sensur** er forankret hos Felles studentressurser.
  - **Studentevalueringer** er forankret hos instituttleder
  - **Lærerevalueringer** er forankret hos instituttleder.
  - **Programevalueringer** er forankret hos instituttleder.
- 

## D.2.5 Studieavslutning

---

- Prosesser og aktiviteter**
- Studieavslutningen omfatter følgende prosesser og aktiviteter:
- **Vitnemål og vitnemålsutskrivning**
  - **Diploma-supplement (vitnemål-supplement)**
-

- Organisering**
- **Vitnemål og vitnemålutskrivning** er fra 1.3.2005 forankret i fakultetene (jfr. vedtak i styresak 113/03).
  - **Diploma-supplement** er fra 1.3.2005 forankret i fakultetene (jfr. vedtak i styresak 113/03).
- 

## Vedlegg D3: Utviklingsprosessene

---

Hensikten med utviklingsprosessene er å utvikle studieprogrammer og studieemner som er verdifulle for samfunn, region og den enkelte student, og som samsvarer med universitetets profil og som kan gjennomføres med de ressurser som finnes eller kan anskaffes.

---

### D.3.1 Studieemne- og studieprogramutvikling

---

**Oversikt** Fakultetsrådet foreslår endringer i fag- og studieplaner der dette er delegert til fakultetet. Evalueringer, nye emner og emnerevisjoner skal behandles av fakultetenes programutvalg, som gir sine råd eller sin innstilling til dekanen. Studentene deltar direkte i arbeidet gjennom representasjonen i fakultetets kvalitetsutvalg, instituttråd samt programutvalg der slike finnes.

---

**Prosesser og aktiviteter**

**Studieemneutviklingen** omfatter følgende prosesser og aktiviteter:

- **Nyutvikling, revisjon, vedlikehold**
  - Mål, fagplaner og emneinnhold
  - Undervisningsformer, andre studieformer
  - Prøving/vurdering. Vurderingsformer og sensur.
- **Godkjenning/akkreditering**
- **Avvikling**

**Studieprogramutviklingen** omfatter følgende prosesser og aktiviteter:

- **Nyutvikling, revisjon, vedlikehold**
    - Læringsmål
    - Studieplaninnhold og emnesammensetting
    - Pensum og relevans
    - Undervisningsformer, andre studieformer, internasjonalisering
    - Prøving/vurdering. Vurderingsformer og sensur.
  - **Godkjenning/akkreditering**
  - **Avvikling**
- 

**Organisering**

Emne- og programutvikling for institusjonen er forankret hos utdanningsutvalget innenfor institusjonens mandat. Utvikling av de enkelte emner og innenfor det enkelte program er forankret hos instituttleder innenfor det mandat som er gitt.

---



## D.3.2 Formidling av forskning til undervisning

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Oversikt</b>                 | Universitetet skal presentere forskningsbasert undervisning. Det er prosessene som knyttes til fakultetets forskning som er utgangspunktet for å kunne tilby slik undervisning.  |
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>Overføring av forskning til undervisning<sup>31</sup> omfatter følgende prosesser og aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forskningsplan/forskningskatalog (fordypningsområder, avsluttede, pågående og planlagte prosjekter, annen forskning, forskningsresultater.)</li> <li>• Vurdering med tanke på overføring</li> <li>• Overføringsprosesser (informasjon om aktuell forskning og resultater, tilrettelegging av forskningen/resultatene, innlemming i studieplan/studieemne, studentdeltakelse i FoU-arbeidet)</li> </ul> |
| <b>Organisering</b>             | <p>Oppgaven med å sikre at emne- og programgjennomføringen er forskningsbasert er foranket hos den enkelte emne- og programansvarlige. Oppgavene som er forbundet med å tilrettelegge forskningen for undervisning er foranket hos den enkelte emne- og programansvarlige. Oppgavene som er forbundet med å gjøre forskning og forskningsresultater tilgjengelig for formidling er forankret i det enkelte forskningsprosjekt.</p>   |

## Vedlegg D4: Støttende prosesser

Hensikten for de støttende prosessene er å avgjøre/identifisere samfunnets, institusjonens, enhetens og den enkeltes hensikt og mål, utvikle de derav følgende strategier, og tilrettelegge for og påse at aktivitetene i de tre øvrige kategoriene bidrar så effektivt som mulig til å oppnå institusjonens mål og oppfylle institusjonens hensikt.

### D.4.1 Organisering og administrasjon

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>De administrative og organisatoriske prosesser omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikring og utvikling av universitetets organisering av utdanningsvirksomheten</li> <li>• Sikring og utvikling av universitetets ressurstillfang</li> <li>• Anvendelse av universitetets ressurstillfang (planlegging, organisering, overoppsyn og kontroll av ressursbruken)</li> </ul> |
|---------------------------------|---|

<sup>31</sup> Her er bare medtatt prosesser som har direkte knytning til studier og undervisning.

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Organisering</b> | <p>De administrative og organisatoriske prosessene er forankret hos universitetsdirektøren. Oppgavene er organisert slik:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Universitetsdirektøren</li><li>• Universitetsbiblioteket</li><li>• Felles ressurscenter (IKT, drift, felles studentressurser)</li><li>• Avdeling for strategi og kommunikasjon</li><li>• Økonomiavdeling</li><li>• Personalavdeling</li><li>• Utdanningsavdeling</li></ul> <p>Organiseringen av prosessene er ytterligere beskrevet i dokumentet «Organisering av de administrative tjenestene ved HiS», behandlet i styret oktober 2003.</p> |
|---------------------|---|

---

## D.4.2 Det helhetlige læringsmiljø

---

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>Prosessene relatert til det helhetlige læringsmiljø omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prosesser relatert til det fysiske læringsmiljø</li><li>• Prosesser relatert til det psykososiale læringsmiljø</li></ul> |
|---------------------------------|--|

---

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Organisering</b> | <p>Prosessene knyttet til det fysiske læringsmiljø er forankret hos driftsavdelingen. Prosessene knyttet til det psykososiale læringsmiljø er forankret hos studiedirektøren.</p> <p>Læringsmiljøutvalget har en særskilt oppgave i forhold til å vurdere det helhetlige læringsmiljø.</p> |
|---------------------|--|

---

## D.4.3 Kvalitet

---

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Prosesser og aktiviteter</b> | <p>Kvalitetsprosessene omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitetssikringsprosessene – rapportering, tiltak og planlegging som angår sikringen av kvaliteten til delprosesser og prosessbidrag som har betydning for studiekvaliteten ved universitetet</li><li>• Kvalitetsutviklingsprosessene – rapportering, tiltak og planlegging som angår utviklingen av kvaliteten til elementene som bidrar til studiekvaliteten ved universitetet</li><li>• Sikring og utvikling av kvalitetssystemet – rapportering, tiltak og planlegging som angår sikring av kvalitet i, samt utviklingen av selve kvalitetssystemet</li><li>• Implementering, gjennomføring, virkemidler og støttesystemer – prosessene som avgjør hvor effektivt kvalitetssystemet er i praktisk bruk ved universitetet</li><li>• Kvalitetskontor – kvalitetsfaglig ressurskontor. Etablering og utvikling av kontoret, de prosessbidrag som kontoret kan yte i forhold til avdelingenes og universitetets kvalitetsprosesser</li></ul> |
|---------------------------------|---|

---

**Organisering** Kvalitetsprosessene er forankret i alle nivåer i organisasjonen. Ansvar for at kvalitetssystemet fungerer etter hensikten er forankret hos leder av kvalitetskontoret.

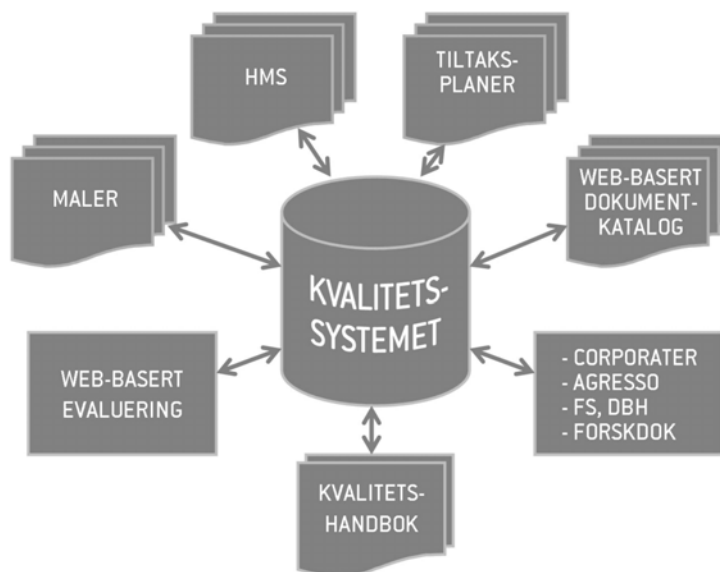
## Vedlegg E: Informasjonsstrukturen i kvalitetssystemet

Informasjon og informasjonsbehandling utgjør en sentral del av kvalitetssystemet. Studieprosessen og delprosessene vil alltid holde en viss kvalitet. Kvalitetssystemet skal gjøre det enklere å sikre og utvikle kvaliteten gjennom innsamling, organisering, bearbeiding og analyse av:

- Informasjon om hva som utgjør tilfredsstillende kvalitet i de ulike studieprosesser (de formelle kriterier for et tilfredsstillende kvalitetsnivå)
- Informasjon om hva som er den foreliggende kvalitet i de ulike studieprosesser (den faktiske kvaliteten som er oppnådd)
- Informasjon om hva som er den påkrevde/ønskede kvalitet i prosessene (målsettinger og ambisjoner)
- Informasjon om hva som er planlagt utført for å oppnå den påkrevde/ønskede kvaliteten i prosessene (tiltak)
- Informasjon om hva som faktisk ble gjort, og hva som ble resultatene av innsatsen (oppfølging og rapportering av arbeidet med kvalitet)

### E.1 Informasjonskilder og informasjonssystemer

De to håndbøkene som beskriver kvalitetssystemet og bruken av det, er supplert med en rekke dokumenter, funksjoner og informasjonskilder, slik som vist på figuren til høyre.



Figur E.1.1: Informasjonskilder i kvalitetssystemet

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Informasjonskilder</b> | <p>Informasjonen kommer fra en rekke ulike kilder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lover og forskrifter fra departementer og andre bemyndigede organer</li> <li>• Institusjonens og fakultetenes egne forskrifter og vedtak</li> <li>• Informasjon om studieprosessenes kvalitetsaspekter som opparbeides eller innsamles</li> <li>• Informasjon om studieprosessenes kvalitetsaspekter som opparbeides eller innsamles eksternt</li> </ul> <p>I det vesentlige er disse informasjonskildene innlemmet i universitetets databaserte støttesystemer.</p>  |
| <b>Støttesystemer</b>     | <p>Til grunn for store deler av universitetets virksomhet ligger vedtatte rammebetingelser, retningslinjer og rutiner. Disse er dels pålagt fra eksterne myndigheter (lover, forskrifter, rammeplaner), dels vedtatt internt (for eksempel rutiner for saksbehandling). For å sikre at virksomhetsutførelsen skjer på en enhetlig måte innenfor de gitte rammer, har universitetet opprettet en database, Kvalidok. Her er slike dokumenter tilgjengelig i oppdatert utgave, og kan søkes ved hjelp av relevante stikkord. Universitetet arbeider hele tiden med å skriftliggjøre sine rutiner, og å forbedre systemene for oppdatering av alle aktuelle dokumenttyper.</p> |
| <b>Online databaser</b>   | <p>For å kunne analysere universitetets drift og utvikling, er det nødvendig med et omfattende datatilfang (økonomidata, produksjon av studiepoeng, antall studenter av forskjellige kategorier, etc.). Universitetet har opprettet en webbasert database. I tillegg til å ha kopling til Kvalidok henter databasen regelmessig relevante data fra Forskdok, FS og DBH-basene. Dette sikrer tilgang til oppdatert tallmateriale.</p>  |

## E.2 Praktisk organisering av arbeidet

Store deler av informasjonen i kvalitetssystemet legges inn av dem som bruker systemet.

Dette underkapitlet beskriver hvor i organisasjonen ansvaret for innlegging av ulike typer informasjon er forankret.

|  |   |
|--|---|
| <b>Eksterne krav, kriterier, rutiner og retningslinjer</b> | <p>Universitetsdirektøren påser at alle institusjonseksterne<sup>32</sup> krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som har betydning for studiekvalitet, er tilgjengelig for de nivåer i organisasjonen hvor studieprosessene eller delprosesser er forankret.</p> <p>Informasjonen skal være tilgjengelig i universitetets kvalitetssystem. Universitetsadministrasjonen påser at informasjonen er merket på en slik måte at det er mulig for ethvert nivå i organisasjonen – fra student til styre – å finne fram til de eksterne krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som angår de prosesser som er forankret på nivået.</p> |
|--|---|

<sup>32</sup> Gjeldende krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som er vedtatt av instans utenfor institusjonen.

**Interne krav, kriterier, rutiner og retningslinjer**

Den eller de i institusjonen som praktiserer, innfører eller fatter gyldig vedtak som angår institusjonsinterne<sup>33</sup> krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som har betydning for studiekvalitet, påser at aktuelle krav, kriterier, rutiner og retningslinjer straks gjøres tilgjengelig – eventuelt i oppdatert eller revidert form - for de nivåer i organisasjonen hvor prosesser eller delprosesser er forankret.

Informasjonen skal være tilgjengelig i universitetets kvalitetssystem, og være merket på en slik måte at det er mulig for ethvert nivå i organisasjonen – fra student til styre - å finne fram til de krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som angår de prosesser som er forankret på nivået.

---

**Rapporter**

Den som skal avgi rapport som angår studiekvalitet, skal påse at rapporten gjøres tilgjengelig i universitetets kvalitetssystem, og at den er merket på en slik måte at det er mulig for enhver legitim bruker i organisasjonen å finne fram til den.

Universitetets rapporter angående studiekvalitet er åpne dokumenter, og skal være tilgjengelige for alle som er direkte knyttet til institusjonen. Styret kan etter konkret vurdering av en rapport bestemme at rapporten skal ha begrenset tilgjengelighet.

Den som avgir rapport, påser før rapporten avleveres eller tilgjengeliggjøres, at rapporten i seg selv oppfylder de interne og eksterne krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som gjelder for rapporten.

---

**Tiltaksplaner**

Den som skal prioritere og planlegge tiltak som angår studiekvalitet, skal påse at tiltaksplanen gjøres tilgjengelig i universitetets kvalitetssystem, og at den er merket på en slik måte at det er mulig for enhver legitim bruker i organisasjonen å finne fram til den.

Tiltaksplanene er åpne dokumenter, og skal være tilgjengelige for alle som er direkte knyttet til institusjonen. Den som produserer tiltaksplan, påser før planen avleveres eller tilgjengeliggjøres at planen i seg selv oppfylder de interne og eksterne krav, kriterier, rutiner og retningslinjer.

---

## Vedlegg F: Grunnleggende struktur

**Kvalitetssystemet**

I kvalitetssystemet samles og dokumenteres krav og kriterier for sikring av studiekvaliteten, målsettinger for utviklingen av kvaliteten i studieprosessene, så vel som rutiner, tiltaksplaner, rapporter og dokumentasjon av foreliggende kvalitet, resultater av tiltak, og for arbeidet som gjøres med studiekvaliteten.

For å sikre en helhetlig tilnærming, skal kvalitetssystemet dekke alle (kvalitets-)aspekter av studiekvalitet. Ved UiS brukes de sju kvalitetsaspektene inntakskvalitet, programkvalitet, undervisningskvalitet, resultat kvalitet, rammekvalitet, styringskvalitet og relevans<sup>34</sup> (disse er nærmere beskrevet i vedlegg F.2 og i Del II av handboka).

---

<sup>33</sup> Gjeldende krav, kriterier, rutiner og retningslinjer som er vedtatt i institusjonen.

<sup>34</sup> Dette er de sju aspektene som beskriver kvalitet i høyere utdanning spesielt. Se Norgesnettrådets rapport «Basert på det fremste...?» og Mjøs-utvalgets innstilling «Frihet med ansvar», som er deler av grunnlaget for kvalitetsreformen i høyere utdanning.

Universitetsstyret vedtok Kvalitetssystemet på styremøtet i juni 2003. Universitetets kvalitetssystem ble evaluert av NOKUT, og formelt godkjent i styremøte<sup>35</sup> hos NOKUT den 29.01.2004. Komiteen konkluderte med at «Høgskolen i Stavanger har utarbeidet et tilfredsstillende kvalitetssystem. Systemet vil kunne frambringe god og helhetlig dokumentasjon om arbeidet med kvalitet og burde være godt egnet til å avdekke eventuell sviktende kvalitet. Ansvar for å vurdere kvalitet og iverksette tiltak er på plass, og strukturen i systemet er tydelig og godt kjent og akseptert.» Det gjenstår for universitetet å dokumentere at systemet virker etter intensjonen. Arbeidet med kvalitet i studieprosessene ved universitetet er utført etter retningslinjer og struktur i systemet fra og med vårsemesteret 2004.

### Sikring og utvikling av kvaliteten

Studiekvaliteten både sikres og utvikles gjennom kvalitetssystemet. Det skal sikres at alle studieprosesser fyller de krav som stilles til studieprosessene, og at tilfeller av sviktende kvalitet<sup>36</sup> avdekkes. Samtidig tilrettelegger systemet for at utviklingsmål for studieprosessene etableres og følges opp.

### Kvalitetssystemets grunnideer

De overordnede krav til arbeidet med kvalitet (Jfr. «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger») er at det skal utføres på en planmessig og systematisk måte som:

- sikrer at den faglige virksomheten holder høg kvalitet
- sikrer en kontinuerlig kvalitetsutvikling
- medfører at kvalitetssikringsarbeidet er tilfredsstillende dokumentert
- medfører at sviktende kvalitet avdekkes
- gir et effektivt og betydelig bidrag til at universitetets visjon og hensikt oppnås, og universitetets mål nås

I samme dokument settes det som krav til kvalitetssystemet at det skal brukes og stadig utvikles videre som et system som:

- gjør det mulig å innfri de overordnede kravene til universitetets kvalitetsarbeid på en enkel og effektiv måte
- har en praktisk anvendbarhet som gjør systemet til et foretrukket verktøy for alle (organisasjonsheter, ansatte, studenter) som skal framvis resultater av sin innsats
- utgjør en aktiv drivkraft i våre anstrengelser for å oppfylle vår visjon og nå våre mål
- er fleksibelt nok til enkelt å kunne tilpasses våre endrede behov og strategier over tid
- er skalerbart, slik at det beholder sin effektivitet som verktøy for våre ulike kvalitetsbehov
- er åpent nok og fleksibelt nok til å kunne ta i bruk avanserte kvalitetsmekanismer etter hvert som de kommer til, enten de er utviklet lokalt eller eksternt, har mekanismer som sikrer at kvalitetssystemet gjennomgår forbedring

## F.1 Ansvar og forankring

<sup>35</sup> Den endelige rapporten fra NOKUTs sakkyndige komité inneholder en fylldig omtale av universitetets kvalitetssystem, spesielt vurdert i forhold til de 10 punktene som er sitert ovenfor. Rapporten, som er lagt ut på universitetets nettsider, kan tjene som en enkel innføring i kvalitetssystemets oppbygging og funksjon. (Gå inn på Arbeidet med kvalitet, deretter på Aktuelt, videre på NOKUT, Publikasjoner og til slutt Evaluering av kvalitetssikringssystemer. Rapporten finnes også på Kvalidok, for de som har tilgang.)

<sup>36</sup> Eksempler på sviktende kvalitet er blant annet når pålagte kriterier ikke oppfylles, når hensikter og mål ikke oppfylles som planlagt, eller når nødvendige tiltak ikke gjennomføres raskt, eller ikke har tilstrekkelig effekt.

**Distribuert system** Kvalitet skapes overalt hvor innsats ytes, og av den som yter innsatsen. Et *distribuert* kvalitetssystem bygger på selvkontroll, hvor den som står for en ytelse selv skal påvise (eller få påvist) ytelsens kvalitet. Den enkelte medarbeider/aktør skal ikke bare vurdere om pålagte minimumskrav oppfylles, men forventes selv å vurdere, rapportere og utvikle kvaliteten av eget arbeid innenfor de rammer som måtte foreligge.

---

**Forankring** Kvalitetssystemet er ledelsesforankret på alle nivå i organisasjonen. På fakultetsnivå ligger ansvar på instituttleder (programutvalget er rådgivende), på prodekan for undervisning (leder av kvalitetsutvalget), mens det overordnede ansvaret ligger på dekanen (med kvalitetsutvalg og fakultetsråd som rådgivende). På institusjonsnivå har styret, rektorat og universitetsdirektør det overordnede ansvaret. Utvalgene på institusjonsnivå er utdanningsutvalget og læringsmiljøutvalget (dette siste er lovbestemt). Ledermøtet på institusjonsnivå har arbeidet med kvalitet som fast innslag på agendaen. Ledere på alle nivå i organisasjonen har ansvar for at systemet virker, bl.a. slik at:

- relevant kvalitetsinformasjon innhentes og analyseres
- berørte parter, spesielt studentene, blir hørt
- det rapporteres til overordnet nivå om sterke og svake sider ved virksomheten
- det rapporteres om oppfølging av anbefalinger i tidligere rapporter
- det rapporteres om iverksatte tiltak, og om behov for nye tiltak
- vedtatte tiltak gjennomføres innenfor opptrukne rammer og prioriteringer
- medarbeiderne er informert om arbeidet med kvalitet og deltar aktivt i dette
- selve kvalitetssystemet også vurderes, og at tiltak iverksettes for å videreutvikle kvalitetssystemet, og for å avhjelpe tilfeller av sviktende kvalitet

At kvalitetssystemet skal være både distribuert og samtidig ledelsesforankret, kan synes motsetningsfylt. Det er likevel slik at studentene blir opptatt til institusjonen som har et overordnet ansvar for kvalitet og relevans i utdanningene. Den enkelte medarbeider har ansvar for kvaliteten i den tjenesten vedkommende yter. Begrepet deprivatisering har vært brukt ved implementeringen av kvalitetssystemet: Den enkelte faglærer/medarbeider møter ikke studentene på egne vegne, men representerer institusjonen og inngår som ett av mange ledd i en kjede som bistår studenten gjennom studiet. Hvert ledd bidrar til kjedens kvalitet og styrke, samtidig som kjedens oppbygging og hensikt ikke bestemmes alene av det enkelte ledd. Et vellykket kvalitetsarbeid forutsetter et løpende og godt samarbeid mellom leder og medarbeider, og at studenten også i praksis får være en integrert deltaker.

---

**Studentenes rolle** Slik kvalitetssystemet er bygd opp, er det en grunnleggende forutsetning for kvalitetssystemets suksess at studentene deltar aktivt i arbeidet med kvalitet, og at deres innspill og erfaringer ivaretas og tas på alvor. Studentene spiller en sentral rolle ved informasjonsinnsamling, analyse, forslag til tiltak, og gjennomføring av tiltak.

Både i universitetets råds- og utvalgsstruktur og i kvalitetssystemet er det lagt opp til betydelig deltakelse fra studentene. Denne deltakelsen er viktig med tanke på kvalitetssikring (arbeidet med å påse at alle krav til studieprosessen oppfylles). Men det har enda større strategisk betydning når det gjelder kvalitetsutviklingen – hvor det arbeides for å bestemme og nå mål for studiekvalitet som ligger høyere enn minimumskravene for en tilfredsstillende studiekvalitet.

Kvalitetssystemet spesifiserer kun i begrenset grad hvordan studentene individuelt og som gruppe skal organisere sin deltakelse i arbeidet med studiekvalitet. I stedet er det lagt opp til at studentorganisasjonen StOr sammen med studentene vurderer hvordan deltakelsen skal organiseres og praktiseres. StOr vil ha ansvaret for å formulere de hensikter og mål for arbeid med kvalitet som studentene som samlet gruppe ønsker å forfølge. Siden prinsippet om egenkontroll gjelder alle aktørene i systemet, vil det være StOr som vurderer og rapporterer hvor godt studentene som gruppe når de oppsatte målsettingene for arbeid med kvalitet, og i hvilken grad de hensiktene studentene har satt opp for sitt arbeid med kvalitet blir innfridd.

StOr kan avtale med utdanningsutvalget å sende inn studentenes årsrapport<sup>37</sup> om arbeid med kvalitet. Når slik rapport leveres, vil utdanningsutvalget bearbeide innholdet på lik linje med rapportene fra de øvrige enhetene, og aggregere innholdet til institusjonens samlede årsrapport for arbeid med kvalitet.

Det er fra flere hold uttrykt bekymring for evalueringstretthet blant studentene i forbindelse med kvalitetsreformen. Erfaringsmaterialet så langt er likevel for svakt til å kunne gi klare konklusjoner. Evalueringstretthet er en betydelig risiko for et system som er så avhengig av studentdeltakelse, og det er dermed av stor betydning at alle aktører er spesielt oppmerksomme på denne risiko. Spesielt bør StOr ha en følsomhet for dette, og kunne samle inntrykk fra studentene som samlet gruppe. Kvalitetssystemet tar hensyn til at innspill fra StOr med tanke på tiltak for å begrense risiko for evalueringstretthet, skal tillegges vekt.

**En samlet oversikt over studentenes roller og deltakelse** i de ulike organer og utvalg og på de ulike organisatoriske nivåene er beskrevet i dokumentet «Studentens medvirkning».

---

## F.2 Kvalitetsaspektene

---

I kvalitetsreformen gis begrepet studiekvalitet særskilt betydning. Kvalitetsbegrepet slik det brukes i industrien eller samfunnet ellers er ikke dekkende for studiekvalitetsbegrepet. I forskrift til lov om universiteter og høyskoler<sup>38</sup> og i utredningene som ligger til grunn for kvalitetsreformen, er det fokusert på at det i utdanningssammenheng er snakk om *prosesskvalitet*, og at denne karakteriseres gjennom et antall aspekter av studiekvalitet som er utarbeidet spesielt for høyere utdanning.

---

De sju kvalitetsaspektene sikrer en helhetlig tilnærming til studiekvalitet, og representerer ulike innfallsvinkler til alle deler av utdanningsvirksomheten.

**a. Inntakskvalitet** - knytter seg til de forkunnskaper, holdninger, ferdigheter og forutsetninger studenter bringer med seg når de begynner på et studium, og er dermed nært knyttet til spørsmål om rekruttering.

---

<sup>37</sup> I motsetning til de øvrige enhetene, er StOr og studentene ikke *pålagt* å avgi årsrapport for arbeid med kvalitet. StOr vurderer om studentene ønsker å ta del i universitetets kvalitetsrapportering og tiltaksplanlegging på denne måten. Siden Utdanningsutvalget skal aggregere innholdet fra rapporten, er det viktig at rapportens form ligger så nær opp til de øvrige enhetenes rapporter, fortrinnsvis gjennom at samme mal benyttes.

<sup>38</sup> «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler» fastsatt av Utdannings- og forskningsdepartementet 8. september 2005 med hjemmel i lov 1. april 2005 nr. 15 om universiteter og høyskoler



**b. Programkvalitet** - viser til kvaliteten av studie- og fagplaner og deres innhold, til kvaliteten på det emne- og studieutviklingsarbeid som gjøres, til kvaliteten på de emner og studier som utvikles, og til organiseringen av læringsarbeidet. Studieplanen skal fungere som en kontrakt mellom studenter og lærested i den forstand at den gir uttrykk for hva institusjonen tilbyr og hvilke krav som stilles til studentene. Den skal angi målene for, og innholdet i studiet, beskrive hvordan læringsarbeidet er organisert og beskrive vurderingsordningene. Alle studietilbud skal ha en studie- eller fagplan.

**c. Undervisningskvalitet** - refererer til kvaliteten i selve studie- og læringsprosessene ved institusjonen. Dette er særlig avhengig av personalets faglige og pedagogiske kompetanse, dvs. fagpersonalets evne til å utvikle emner og undervisningsopplegg og tilrettelegge for undervisning og veiledning slik at studentenes læringsutbytte blir best mulig.

**d. Styringskvalitet** - betegner institusjoners evne til å styre og utvikle egen virksomhet, inklusive kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av virksomheten. En institusjon med en god styringskvalitet preges av evne til:

- å formulere mål og prinsipper for studieprosessene
- å iverksette og gjennomføre tiltak som forbedrer studieprosessene og gjør det mulig å oppnå målsetningene

**e. Rammekvalitet** - omfatter det ressursgrunnlaget en utdanning rår over, og omfatter både materielle og ikke-materielle ressurser. Med materielle ressurser menes lokaler, bibliotek, IT osv. Med ikke-materielle ressurser tenkes det på regler, kultur og tradisjon, samt det sosiale og faglige miljøet utdanningen gjennomføres i. Også menneskelige og organisatoriske ressursfaktorer inngår i rammekvaliteten. Dette gjelder særlig de faglige lærerressursene, men også andre menneskelige og organisatoriske ressursfaktorer. For eksempel er kvalifisert utførelse av ledelsesfunksjoner og administrative oppgaver sentrale forutsetninger for god tilrettelegging for læring. Rammekvaliteten utgjøres derfor av lærerressursene og andre menneskelige ressurser, alle de fysiske fasilitetene og ulike faglige og trivselsmessige faktorer som er viktig for å skape en god studiesituasjon. Kultur og tradisjon vil også være avgjørende for hvordan en institusjon utnytter de ressursene som er tilgjengelig.

Rammebetingelsene setter grenser for hvilken kvalitet som kan oppnås. Det er for eksempel ikke mulig å tilby et studieopplegg med større vekt på undervisning og seminargrupper dersom man ikke prioriterer ressursbruken ved institusjonen slik at studieopplegget får tilstrekkelig med lærekrefter, utstyr og annet nødvendig materiell.

**f. Resultatkvalitet** - omhandler studentenes læringsutbytte, personlige utvikling og gjennomføring. Målet for kvalitetsbedømmelse er i siste instans studentens læringsutbytte i forhold til studieplanen. Mange anser karakterene og vurderingene som oppnås av studentene som en viktig del av resultatkvaliteten.

**g. Relevans** – omfatter institusjonens og utdanningenes relevans for student, arbeidslivet og samfunn. Relevans i utdanning, studieplaner og emner er lettest å bestemme for utdanninger som har som formål å kvalifisere for ett bestemt yrke. For allmennutdanninger blir spørsmålet ofte om studiet gir rimelige yrkesutsikter og gir kandidatene gode forutsetninger for å kunne omstille seg til nye yrkesoppgaver, eller om de er godt rustet for videre studier.

## Vedlegg G: Kvalitetssystemets kvalitet

---

Kvalitetssystemet har i seg selv oppsatte krav, kriterier, hensikter og mål. Det er en forutsetning at også kvalitetssystemet selv skal evalueres med hensyn på om det i tilfredsstillende grad oppfyller systemets hensikt og kravene til systemet. Også for kvalitetssystemet er det nødvendig å kunne skille mellom hva som er god og dårlig kvalitet, og hva som kjennetegner tilfredsstillende kvalitet.

For rapportering og tiltaksarbeid i selve kvalitetssystemet brukes en tilsvarende syklus som i de øvrige kvalitetssirklene. Også kvalitetssystemet skal evalueres av brukerne. Evalueringen baseres på de erfaringer som gjøres, og som framkommer i kvalitetsrapportene. Erfaringene som høstes vil dermed være grunnlaget for de tiltak og endringer som gjøres i systemet.

Over tid vil det etableres kvalitetskriterier for kvalitetssystemer på tvers av institusjoner (og landegrenser), blant annet som et resultat av Bologna-prosessen, der blant annet Norge har forpliktet seg til å innføre et kvalitetsrammeverk tilpasset det felles europeiske kvalitetsrammeverket<sup>39</sup>. Kriteriene i NOKUTs forskrift utgjør et ankerpunkt for benchmarking av kvalitetssystemenes kvalitet nasjonalt<sup>40</sup>.

---

### Mål og kriterier

Det grunnleggende sett av kriterier for kvalitetssystemet er gitt av NOKUT, og er referert i avsnittet «NOKUTs systemkriterier» på side 31.

Universitetet har også et eget sett av mål og kriterier for systemet. De overordnede målene er gjengitt i avsnittet «Kvalitet-systemets grunnideer» på side 46, og er grundigere beskrevet i dokumentet «Rammer for arbeidet med kvalitet ved universitetet i Stavanger»<sup>41</sup>.

Institusjonens enheter etablerer egne mål for arbeidet med kvalitet, og vil dermed også kunne ha behov for å sette egne mål og kriterier for selve systemet. Enhetene utformer selv sine mål og kriterier for systemet, og formulerer (og prioriterer) tiltak i forhold til disse kriterier og mål på linje med sine øvrige tiltak.

Tilsvarende kan studentene som gruppe så vel som den enkelte student formulere egne mål for arbeidet med kvalitet, som kan være grunnlag for mål og kriterier for kvalitetssystemet. StOr vil kunne bidra i utforming av mål og kriterier for kvalitetssystemet på vegne av studentene, og til å formulere og prioritere tiltak i forhold til disse kriterier og mål.

---

### Forankring

Kvalitetssystemet er distribuert, og forankret på alle organisatoriske nivå, fra student til styre. Arbeid med kvalitet skal skje som en integrert del av enhver prosess som direkte eller indirekte har betydning for studiekvaliteten.

Styret har vedtatt å legge ansvaret for at kvalitetssystemet virker etter intensjonen til kvalitetskontoret<sup>42</sup>.

---

<sup>39</sup> Det norske kvalitetsrammeverket forventes ferdigstilt i 2009.

<sup>40</sup> Det finnes en rekke internasjonale modeller for benchmarking og vurdering av kvalitet i kvalitetssystemer, men ingen av disse har foreløpig fått noen dominerende posisjon innenfor vurdering av kvaliteten til kvalitetssystemene ved norske universiteter og høyskoler.

<sup>41</sup> Dokumentet finnes i Kvalidok.

<sup>42</sup> Styrevedtak i sak 03/04, januar 2004.

- Kvalitetskontor** Kvalitetskontoret skal være «en bærebjelke i universitetets arbeid med kvalitetssikring og kvalitetskontroll». Noen av hovedarbeidsoppgavene<sup>43</sup> er:
- Være universitetets kvalitetsfaglige senter
  - Ha ansvar for innhenting, bearbeiding og formidling av grunnlagsdata for arbeidet med kvalitet
  - Ha ansvar for at kvalitetssystemet virker etter intensjonen
  - Forberede institusjonens samlede årsrapport for styret.
- Metoder og systemer for arbeid med, vurdering av og utvikling av kvalitetssystemets kvalitet er ytterligere beskrevet i Del II av handboka.
- 

---

<sup>43</sup> Styrevedtak i sak 03/04, januar 2004.

