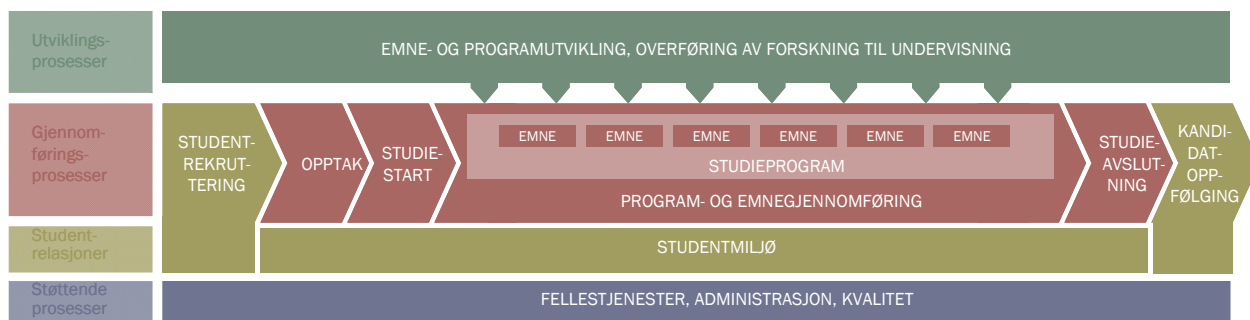


# Kvalitetssystemet ved UiS

# Kvalitetshandbok

## Versjon 2.2

## Del II: Referansehandbok



Universitetet  
i Stavanger

Versjon 2.2

## Dokumentrevisjon

Dato	Beskrivelse	Utført av	Godkjent av
2003-04-27	Første utkast		
2003-06-11	Første utkast, niende revisjon		
2003-06-19	Versjon 1.0		Styret, 19.jun 2003
2004-07-27	Versjon 2.0 utkast 0.10		
2004-10-06	Versjon 2.0		Styret, 24. nov. 2004
2005-02-25	Versjon 2.1		Rektor og direktør
2009-02-24	Versjon 2.2	S.S.-A.	

Denne handbok er produsert av Universitetet i Stavanger.  
Copyright ©2003, 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.

Forfattere ver. 1.0: Stig A Selmer-Anderssen, Kristofer Henrichsen, Arve Nyland  
Redaksjon, ver. 2.0, ver 2.1: Stig A Selmer-Anderssen, Erik L. Eriksen, Kai M. Brekke, m.fl.  
Versjon 2.2: Stig A Selmer-Anderssen

## Innholdsfortegnelse

ENDRINGER .....	4
1 OM KVALITETSSYSTEMET VED UIS .....	6
2 OM DENNE HANDBOKA .....	15
3 ORGANISERINGEN AV ARBEIDET MED KVALITET .....	17
4 KVALITETSPROSESSENE VED UIS .....	20
5 SYSTEMSIKRING .....	30
DOKUMENTREFERANSER .....	37
TILLEGG A: KVALITETSELEMENTENE .....	39
TILLEGG B: KVALITETSRUTINENE .....	49
TILLEGG C: KVALIDOK .....	54
TILLEGG D: SYSTEMKRITERIER .....	55
TILLEGG E: TILLIGGENDE SYSTEMER .....	57
TILLEGG F: KVALITETSASPEKTENE I KVALITETSREFORMEN .....	58
TILLEGG G: OPPSUMMERING AV INSTITUSJONENS STYRENDE DOKUMENTER ..	67

# Endringer

## Endringer i versjon 2.2

---

Versjon 2.2 av kvalitetssystemet er utarbeidet i perioden november 2008 – februar 2009 etter vedtak i særskilt arbeidsgruppe under ledelse av prorektor. Arbeidet er avgrenset til tekstjusteringer:

- Oppdatering av tekst og referanser slik at endringer i lover, forskrifter og styrende dokumenter siden versjon 2.1 reflekteres i handboka.
- Oppdatering av beskrivelser i forhold til de praksiser som har etablert seg i gjennomføringen av kvalitetssystem og i arbeidet med kvalitet siden versjon 2.1.

En del figurer er justert i samsvar med dette.

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.

---

## Endringer i versjon 2.0/2.1

---

De største endringene fra versjon 1.0 til 2.1 består i tilpasning til endringer i universitetets organisasjon, samt forbedret dokumentasjon.

Hovedbeskrivelsen av systemet foreligger nå som to dokumenter:

«**Kvalitetshandbok Del II: Referansehandbok**» (dette dokumentet) er den mer omfattende beskrivelsen. Denne delen utgjør referansehandboka for systemet, og er en oppdatert versjon av den opprinnelige handboka («UiS Kvalitetshandbok v.1.0»).

«**Kvalitetshandbok Del I: Studiekvalitet**» er et nytt dokument. Dokumentet beskriver systemet fra en mer operasjonell vinkel, og er ment å være en tilstrekkelig beskrivelse for den daglige bruk av systemet.

Inndelingen er gjort med bakgrunn i universitetets plan om å utarbeide en forenklet framstilling av kvalitetssystemet, og enhetenes ønske om å ha en beskrivelse som er lettere å forholde seg til enn referansehandboka. NOKUT's sakkyndige komité anbefaler også at den reviderte kvalitetshandboka tydeligere angir hvordan samspillet og dynamikken i organisasjonen er<sup>1</sup>.

Endringene i dette dokumentet omfatter:

- Korreksjoner og justeringer i forhold til omorganiseringen av universitetet som har skjedd siden versjon 1.0, slik at innholdet samsvarer med den gjeldende organisasjon. Styrevedtak til og med juni 2004 er innarbeidet.
- 

<sup>1</sup> «Evaluering av system for kvalitetssikring ved høgskolen i Stavanger. Rapport fra Sakkyndig komité.», NOKUT, jan. 2004

- 
- Tilføyelser og justeringer av systemet, slik at systemet er i tråd med gjeldende styrevedtak. Styrevedtak til og med juni 2004 er innarbeidet.
  - Tidligere kapittel 5 og 6 er med i versjon 2.0 som tillegg A og tillegg B. De er flyttet ettersom de i større grad er beskrivelser av implementering enn beskrivelser av selve systemet.<sup>2</sup>
  - Det er lagt til referansliste over refererte dokumenter.
  - Et nytt tillegg C omtaler det databaserte kvalitetssystemet Kvalidok.
  - Det tidligere kapittel 7 og de tidligere tilleggene A-D har endret nummer/bokstav i tråd med overstående.
  - En del avsnitt er endret eller omskrevet til klarere formuleringer, i tråd med tilbakemeldinger fra brukerne og kommentarer og råd i rapporten fra NOKUT's sakkyndige komité. Enkelte begreper er erstattet av klarere eller mer entydige begreper (eksempelvis er det tvetydige «arbeid med kvalitet» erstattet med «arbeid med kvalitet» overalt hvor dette har vært den påtenkte betydning). Enkelte avsnitt som har vist seg unødvendige, er fjernet.
  - Figurene er endret i tråd med de tekstlige endringene.
  - Generell korrektur er 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, NOKUtevaluering el.l.).
- 

<sup>2</sup> Dokumentlistene i disse to tilleggene er ikke oppdatert siden versjon 1. De oppdaterte dokumenter og dokumentsamlinger finnes nå i Kvalidok.

# 1 Om kvalitetssystemet ved UiS

**Oversikt** Dette kapitlet gir en kort oversikt over kvalitetssystemet ved UiS: Hva som er hensikten med kvalitetssystemet, ord og begreper innen kvalitetsreformen, hva som menes med kvalitet, hva kvalitetssystemet består av, og hvordan kvalitetssystemet fungerer.

---

## Hensikt

Kvalitetssystemet ved UiS har flere hensikter:

1. Å sikre at den faglige virksomheten holder høg kvalitet<sup>3</sup>.
2. Å sikre en stadig bedre<sup>4</sup> kvalitetsutvikling.
3. Å dokumentere kvalitetssikringsarbeidet tilfredsstillende og avdekke sviktende kvalitet<sup>5</sup>.
4. Å sikre kontinuerlige forbedringer av systemet<sup>6</sup>.

Disse hensikter følger av gjeldende lover og forskrifter. Utover de pålagte hensikter, har universitetet følgende hensikter med kvalitetssystemet:

*«Vårt kvalitetssystem skal være et enkelt, effektivt, lett anvendbart og foretrukket verktøy for alle enheter (organisasjonsenheter, ansatte og studenter) som skal framvise resultater av sin innsats.»*

*«Vårt kvalitetssystem skal være en aktiv drivkraft i våre anstrengelser for å oppfylle vår visjon og nå våre mål.»*

---

<sup>3</sup> Krav i «Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005

<sup>4</sup> Forståelsen av begrepet «bedre» framgår av «Rammer for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».

<sup>5</sup> Jfr «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>6</sup> Jfr «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

## 1.1 Ord og begreper i kvalitetsreformen

### Oversikt

I arbeidet med kvalitet innen høgre utdanning i Norge brukes det en del spesielle begreper, og en del begreper har også fått et spesielt innhold i dette arbeidet. Kvalitetssystemet vårt må inngå som en del av det nasjonale arbeidet med kvalitet innen høgre utdanning, slik at det er nødvendig for systemet vårt å forholde seg til disse begrepene slik de brukes nasjonalt.

Dette kapitlet gir en kort oversikt over noen av de sentrale begrepene, og gir referanser for ytterligere beskrivelser av begrepene.

### Kvalitet

Begrepet *kvalitet* er rimeligvis sentralt i kvalitetsreformen. Det gis allikevel ingen kort eller entydig definisjon av begrepet. I stedet må betydningen av begrepet finnes gjennom hvordan begrepet brukes i kvalitetsreformens dokumenter (lover, forskrifter, stortingsmeldinger, rapporter og notater).

Sentrale dokumenter er:

- «St.meld. nr. 27 (2000-2001) Gjør din plikt - Krev din rett. Kvalitetsreform av høyere utdanning.» (Finnes på [www.odin.dep](http://www.odin.dep))
- «Norges offentlige utredninger: NOU 2000: 14, Frihet med ansvar. Om høgre utdanning og forskning i Norge.» (Spesielt kapittel 7 og tilleggene 8 og 17)
- «Norges offentlige utredninger: NOU 1988:28 Med viten og vilje.» Kulturdepartementet.
- «Norgesnettrådets rapporter 2/1999: Basert på det fremste ...?»
- «Norgesnettrådets rapporter: Forskningsbasert undervisning, ISSN 1501-9640»
- «KUF 1990 Studiekvalitet. Studiekvalitetsutvalgets innstilling.» (Handal-utvalget)

Følgende tekst er hentet fra «Norgesnettrådets rapporter: Forskningsbasert undervisning», og oppsummerer begrepsbruken gjennom en del av dokumentene:

*«Hva er kvalitet?»*

Det har lenge vært den rådende oppfatning at undervisningens kvalitet kun avhenger av lærerens kunnskaper, holdninger og ferdigheter. Lærerens forskningsengasjement er en garanti for kvalitet. Særlig de tradisjonelle forskningsuniversitetene – i Norge som i andre land – bygger på antakelsen om en klar sammenheng mellom kunnskapsutvikling og studiekvalitet.

Kvaliteten på interaksjonen mellom lærer og student har imidlertid ofte blitt oppfattet som et personlig anliggende (Becher og Kogan, 1992) og ikke vært gjort til gjenstand for innblanding utenfra.

I Hernes-utvalgets utredning Med viten og vilje (NOU 1998:28) settes kvalitet i sammenheng med den organisatoriske utfordringen som skapes ved at kunnskapspolitikk også er distriktpolitikk: miljøenes kvalitet kan lett komme i konflikt med behovet for spredt kompetanse. Kvalitet i utdanning er for Hernes-utvalget primært en funksjon av gode miljøer.

*Fortsetter neste side*

## 1.1 Ord og begreper i kvalitetsreformen (forts.)

### Kvalitet (forts.)

Arbeid med kvalitet knyttes til personalpolitikken: rekruttering til forskning, organisasjon og ledelse ved institusjonene, kompetanseheving blant personalet. Med dette bryter utvalget med den tradisjonelle oppfatningen av kvalitet som lik den enkeltes medarbeiders kvalitet.

Handal-utvalgets innstilling om studiekvalitet fra 1990 (Utdannings- og forskningsdepartementet, 1990) la kulturelementet til grunn for sine forslag: studietilbud og undervisning forstås som fremtredelsesformer for kulturen i høyere utdanning. Utvalget mente at arbeidet med kvalitetsutvikling i høyere utdanning måtte ta utgangspunkt i institusjonens kultur og "foregå nettopp som en dialektisk vekselvirkning mellom endring av strukturer og endring av kulturen". I innstillingen skilles det mellom fire typer kvalitet: inntakskvalitet, dvs. studentens evner og forutsetninger for å studere ved opptak; rammekvalitet, de økonomiske og materielle ressurser til undervisning; programkvalitet, som omfatter studietilbud og undervisning; og resultatkvalitet, dvs. læringsutbytte.

I Mjøs-utvalgets innstilling utvides studiekvalitetsbegrepet til også å omfatte relevans og styring. I tillegg skiller utvalget ut rammekvalitet fra undervisningskvalitet. Forskningsbasert undervisning er et sentralt prinsipp i forhold til undervisningskvalitet. Utvalget mener at formidlingskompetanse er utenkelig uten faglig kompetanse. Samtidig er faglig kompetanse alene ikke nok for å fremme kvalitet i undervisningsarbeidet; formidling krever også forståelse for hvordan læring kan skje, og hvordan konstruktive læringsprosesser kan fremmes.

Med det siste tiårets fokus på kvalitet har det med andre ord skjedd en utvidelse av studiekvalitetsbegrepet fra en individualistisk forståelse, der kvalitet nærmest var synonymt med den enkelte lærers innsikt og forskning, til å inkludere den samlede faglige, organisatoriske og kulturelle rammen rundt studenten. Forskningsbasert undervisning oppfattes fortsatt som en nødvendig forutsetning for kvalitet, men likevel som bare ett av flere forhold som bestemmer kvaliteten. **Med denne utvidelsen av studiekvalitetsbegrepet rettes fokus i større grad mot studenten og hele studiemiljøet, læringsprosessen og læringseffekten.»<sup>7</sup>**

### Studiekvalitet

Kvaliteten på studier ved høyskoler og universiteter. Lov om universiteter og høyskoler ser studiene som et sett av prosesser (s.d.), som samlet framviser studiekvaliteten. Studiekvaliteten vurderes gjennom å vurdere et antall kvalitetsaspekter (s.d.) - inntakskvalitet, programkvalitet, undervisningskvalitet, styringskvalitet, rammekvalitet, relevans, og resultatkvalitet.

### Kvalitetsaspekt

Komponentene som til sammen utgjør studiekvalitet. De rådende kvalitetsaspekter er disse sju: Inntakskvalitet, programkvalitet, undervisningskvalitet, styringskvalitet, rammekvalitet, relevans, og resultatkvalitet. Disse aspektene er ytterligere beskrevet i «Tillegg F: Aspekter av kvalitet » på side 58.

*Fortsetter neste side*

<sup>7</sup> «Forskningsbasert undervisning», Norgesnettrådet 2001, s. 39-40. Rapporten finnes på nettstedet til NOKUT (www.nokut.no).



## 1.1 Ord og begreper i kvalitetsreformen (*forts.*)

### Relevans

Relevans er framsatt som et kvalitetsaspekt i kvalitetsreformen. Det gis ingen kort eller entydig definisjon av begrepet. I stedet må betydningen av begrepet forstås ut i fra bruken av begrepet i kvalitetsreformens dokumenter.

Sentrale dokumenter er:

- Norges offentlige utredninger: NOU 2000: 14, Frihet med ansvar. Om høgre utdanning og forskning i Norge. Utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 30. april 1998. Avgitt til Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet 8. mai 2000. (Spesielt kapittel 7 og tilleggene 8 og 17)
- Norges offentlige utredninger: NOU 1988:28 Med viten og vilje. Kulturdepartementet.
- Norgesnettrådets rapporter 2/1999: Basert på det fremste ...?

«Relevans er på samme måte som kvalitet en problematisk merkelapp å forholde utdanning til i praktisk forstand på grunn av begrepets omskiftelige natur. På den annen side bekrefter et stadig økende fokus på krav om relevans i høgre utdanning institusjonenes rolle som samfunnsinstitusjon. I forskningen har kravet om relevans tradisjonelt vært innbefattet i det man betrakter som kvalitetsmessig god forskning. Kravet om relevans i utdanning har vært preget av ulikt innhold avhengig av historisk utvikling, fag, samfunns- og arbeidsliv. Relevans oppfattes som et sentralt og nødvendig kvalitetstrekk i høgre utdanning av mange årsaker». (*Mjøs-utvalget*)

Kvalitetsaspektet *relevans* er ytterligere beskrevet i avsnittet «Relevans» på side 64.

### Rammeverk

Kvalitetssystemet refererer til et sett rammeverk. Rammeverksdokumentene er samledokumenter for føringene og retningslinjene som gjelder innenfor rammeverkets område.

I rammeverkene finnes føringer og retningslinjer, såvel som sitater fra eller referanser til andre dokumenter. Over tid skal en stadig større andel av føringer og retningslinjer finnes som tekst direkte i rammeverket, og stadig færre føringer skal finnes som rene referanser til andre dokumenter.

### Prosess

Et karakteristisk trekk ved arbeidet med kvalitet ved universiteter og høgskoler er at lov og forskrift pålegger at arbeidet med kvalitet skal organiseres i forhold til *prosessene* som inngår i studiene («Kvalitetssikringssystemet skal omfatte alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet»). Dette medfører at studier og øvrige aktiviteter ved høgere utdanning i kvalitetssystemet må ses som eller inngå i prosesser, og virksomheten ses i hovedsak som organisert rundt disse prosessene. Dette skiller seg klart fra modeller hvor studiene og de øvrige aktivitetene tenkes organisert gjennom *funksjoner* eller sett av funksjoner eller avdelinger, og hvor virksomheten i hovedsak er organisert rundt disse funksjonene eller avdelingene.

*Fortsetter neste side*

## 1.1 Ord og begreper i kvalitetsreformen (*forts.*)

<b>Prosess (forts.)</b>	I kvalitetsreformen kan begrepet <i>prosess</i> forstås ut i fra hvordan det brukes i kvalitetsreformens dokumenter, og hvordan studiene betraktes. Det presenteres blant annet inndelinger av typen «studentenes vei i systemet i fire faser: rekrut-teringsfasen, startfasen, gjennomføringsfasen og avslutningsfasen» (fra Mjøs-utvalgets innstilling). I dokumentene i kvalitetsreformen gis prosessbegrepet betydning gjennom omtaler/beskrivelser eksempelvis av læringsprosesser, opp-taksprosessen, studier som sosialiseringssprosess, veivalgsprosessen for høgere utdanning, undervisningsprosessene, utdanningsprosesser, evalueringssprosessene, læring som interaktiv prosess og som sosial prosess (eksempler fra Mjøs-utvalgets innstilling).
<b>Kvalitetssikring</b>	Kvalitetssikring omfatter arbeidet med å sikre at kvaliteten tilfredsstillende visse gitte minimumskriterier. Det sentrale spørsmålet innen kvalitetssikringen er om minimumskravene er tilfredsstillende oppfylt (se også <i>kvalitetsvurdering</i> ). Ved universitetet brukes minimum de tre vurderingene «ikke tilfredsstillende», «forbedring påkrevd» og «tilfredsstillende».
<b>Kvalitetsutvikling</b>	Kvalitetsutvikling omfatter arbeidet med utvikling (endring) av kvaliteten. De sentrale spørsmålene innen kvalitetsutviklingen er å avgjøre hvilken kvalitet som foreligger, og om endring av kvalitet gir forbedring av den samlede studieprosess. I <i>kvalitetssikringen</i> undersøkes det om kvaliteten er tilfredsstillende. I <i>kvalitetsutviklingen</i> undersøkes det om det finnes et potensiale for forbedring av prosessene <sup>8</sup> .
<b>Kvalitetsvurdering</b>	<p>I arbeidet med kvalitet må det være mulig å skille «god» kvalitet fra «dårlig» kvalitet. Som et minimum må kvaliteten kunne vurderes for å se om den er tilfredsstillende i forhold til gjeldende minstekrav. De begreper som benyttes i denne vurderingen er «ikke tilfredsstillende», «forbedring påkrevd», eller «tilfredsstillende»<sup>9</sup>.</p> <p><b>Tilfredsstillende:</b> Angir at det er framlagt overbevisende dokumentasjon på at de gjeldende krav og kriterier er oppfylt, og at arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt overbevisende resultater.</p> <p><b>Forbedring ønskelig/påkrevd:</b> Kvaliteten er i det vesentlige tilfredsstillende, men enkelte kriterier eller krav er ikke oppfylt, eller ikke fullt ut oppfylt. Arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt noe svakere resultater enn planlagt/forventet.</p> <p><b>Ikke tilfredsstillende:</b> Angir en kvalitet som er klart svakere enn ønsket/påkrevd. Flere kriterier eller krav er ikke oppfylt. Arbeidet med å oppnå gjeldende hensikter og mål har hatt klart svakere resultater enn planlagt/forventet. Når en prosess eller delprosess vurderes å være «ikke tilfredsstillende», ligger det i dette et krav om målrettet innsats for å avhjelpe situasjonen. Normalt vil en prosess ikke få fortsette uten omfattende omlegging dersom kvaliteten vurderes som «ikke tilfredsstillende» oppnås for tredje gang på rad.</p>

<sup>8</sup> Merk at kvalitetsutviklingen skal oppnå rett kvalitet, heller enn *best tenkelig* kvalitet.

<sup>9</sup> I mange delprosesser er det nyttig med mer detaljerte vurderinger. Dette gjelder spesielt i mer detaljerte prosesser. Et eksempel på dette, er karakterskalaen som benyttes ved studievurderinger (som inneholder de seks nivåene A til F).

## 1.2 Hva er kvalitet?

Begrepet *kvalitet* nyttes i mange ulike sammenhenger – fra livskvalitet til kvalitetstid eller kvalitetslitteratur. Innenfor kvalitetsreformen betraktes studiekvalitet som sammensettingen av en rekke spesielle studiekvalitetsaspekter. Aspektene som inngår er ikke entydig avgrenset, ei heller deres innhold, eller samspillet mellom dem. Så vel stortingsmeldinger som utvalgsinnstillinger, lover og forskrifter legger opp til en dynamikk i forståelsen av begrepet og dets innhold. Vi har dermed bruk for et kvalitetssystem som ikke er låst til en statisk forståelse av kvalitetsbegrepet.

Den klassiske betydningen av kvalitet er «samsvar med spesifikasjon». Denne betydningen er forstøtt et fundament, men kvalitetsbegrepet har de siste førti årene utviklet seg til å omfatte betraktninger ut over dette. Når noe (en ting, en hendelse, et produkt, en tjeneste) betraktes med tanke på dets kvaliteter, har dette i dag mye å gjøre med hvilken grad det som betraktes lykkes i å oppfylle *sin* hensikt (egenkvalitet, samsvar med spesifikasjonen av det som betraktes), eller *betrakternes/interessentenes* hensikt med det i de aktuelle sammenhenger (prosesskvalitet).

Begge disse synsvinklene har interesse. Med et studieemne som eksempel, vil vi da her på universitetet være interessert i:

- Oppfylte studieemnet sin hensikt (emnets beskrevne hensikt)?
- Oppfylte studieemnet institusjonens hensikt med å gjennomføre emnet / ha emnet i studieprogrammet?
- Oppfylte studieemnet studentens hensikt med å gjennomføre studieemnet?

Når hensiktene skal fastsettes, foreligger det en rekke valg. I en organisasjon kan enhver enhet og ethvert nivå i organisasjonen ha sin egen (og ofte egendefinerte) hensikt med prosessene, aktivitetene, funksjonene, og elementene som måtte inngå i disse. I tillegg finnes interessenter og hensikter utenfor organisasjonen: I samfunnet har vi lover og regler som pålegger oss både å ha og å oppnå visse (samfunns-)hensikter. Disse hensiktene uttrykkes ofte i form av forskrifter, som vi må påvise at vi følger. Når universitetet leverer et studieemne, er samfunnet opptatt av at samfunnets hensikter med å ha emner på universiteter blir oppfylt. Vi på universitetet er igjen opptatt av at vi er en aktiv og verdifull deltaker i et samfunn, slik at våre hensikter ikke kan være særlig mye i konflikt med samfunnets hensikter.

---

## 1.3 Hva kvalitetssystemet gjør

Kvalitetssystemet ved universitetet er i hovedsak et system for å holde orden på de spesifikasjoner og hensikter som er aktuelle innenfor studiekvalitet, og for å måle og rapportere samsvar med spesifikasjoner og oppnåelse av hensikter.

Kvalitetssystemet vårt retter seg mot undervisningskvalitet i bred forstand – i form av alle de prosesser<sup>10</sup> og elementer som inngår i undervisningstilbudet vårt. Systemet samler informasjon om de sentrale elementene, og bearbeider denne informasjonen. I innsamling og bearbeiding gjør kvalitetssystemet vårt bruk av en rekke kvalitetskriterier. Kvalitetskriteriene er målbare eller vurderbare egenskaper som vi mener vil være gode for å avdekke kvalitetsnivået - om elementene oppfyller sine (og universitetets, studentenes og samfunnets) hensikter, og i hvilken grad de gjør det.

Arbeidet med kvalitet dokumenteres gjennom:

- Rapporter som omhandler kvalitetstilstanden og arbeidet med kvalitet
- Tiltaksplaner som omhandler tiltak for å sikre og utvikle kvaliteten

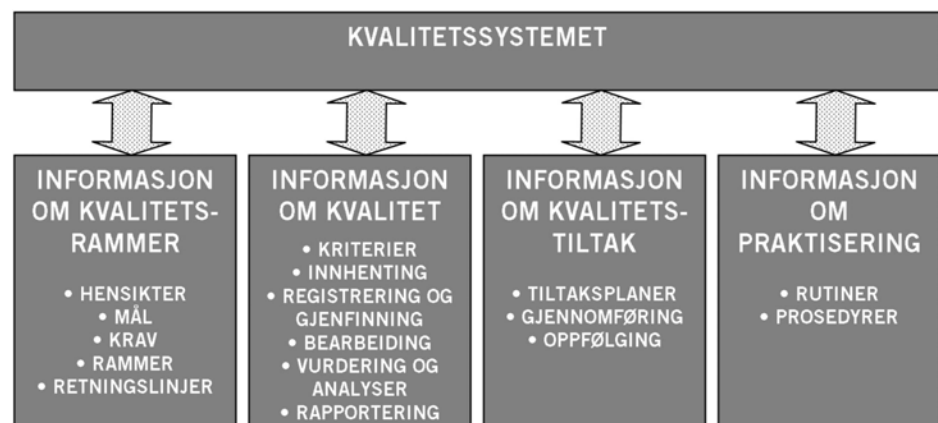
*Konsekvensen* av kvalitetssystemet skal være at våre praksiser blir stadig bedre egnet for å oppnå våre hensikter og nå våre mål på alle nivåer i institusjonen.

Kvalitetssystemet inngår i et nasjonalt kvalitetssystem som også skal sikre samfunnets mål og hensikter med høgskoler og universiteter. Dette systemet administreres av NOKUT.

### Oversikt over kvalitetssystemet

Kvalitetssystemets sentrale funksjon er å gjøre det enklere å holde orden på:

- Rammer, krav, retningslinjer
- Kriterier, hensikter og mål
- Informasjon som har tilknytning til kvalitet: Datafangst, registrering, bearbeiding, vurdering og rapportering
- Tiltaksplaner og rapporter
- Rutiner og prosedyrer



Fortsetter neste side

<sup>10</sup> I dette dokumentet brukes begrepet *prosess* i en betydning tilsvarende den betydning som framkommer i «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høgskoler og lov om private høyskoler» og i NRR-rapp 02/99 «Basert på det fremste...?»

### 1.3 Hva kvalitetssystemet gjør (forts.)

#### Hvordan kvalitetssystemet fungerer

Universitetet i Stavanger er organisert i en distribuert modell, hvor hvert fakultet i stor utstrekning opererer som en selvstendig enhet. Kvalitetssystemet er likeledes laget som et distribuert system. Kjernen av kvalitetssystemet er at det er et verktøy som setter hver enkelt enhet i stand til å:

1. kjenne enhetens mål og hensikter
2. skaffe seg innsikt i hvor godt målene nås og hensiktene oppnås
3. ta i bruk verdifull informasjon og effektive metoder for å nå målene, eller for å nå dem bedre

At kvalitetssystemet er distribuert, innebærer at det er basert på tanken om selvkontroll. I tidligere tider ble kontroll i stor utstrekning utført av særskilte kontrollerende organer. I dagens kvalitetsregime er det den som har ansvaret for noe som selv må *kontrollere* (eller sørge for å få kontrollert) og *påvise* (eller sørge for å få påvist) kvalitetene ved det man har ansvar for. Ekstern kontroll (som gjerne kalles «*audit*» eller *eksternrevisjon*) skjer så i form av stikkprøvekontroll, som i dag er fokusert på å sikre at den enkelte enhet som eksternrevideres er godt i stand til selv å ivareta kontrolloppgaven.

#### Pålegg eller tilbud?

Alle høgskoler og universiteter er lovpålagt å gi undervisning av høg kvalitet, og å ha et system som sikrer kvaliteten og gjør det mulig å utvikle kvaliteten videre.

Ut over dette, vil det i stor grad være opp til organisasjonen og den enkelte enhet å avgjøre både hva som skal utgjøre kvalitet innenfor enhetens område, og i hvilket omfang kvalitetssystemet skal brukes for å sikre at man oppfyller enhetens hensikter og mål. Dermed vil kvalitetssystemet først og fremst være et *tilbud* som skal gjøre det enklere og mer effektivt for den enkelte enhet og det enkelte individ å påvise kvaliteten ved de ytelsene den enkelte har ansvar for.

#### Kvalitetsaspekter

Kvalitetssystemet ved UiS skal kunne sammenholdes med systemene ved andre universiteter og høgskoler, og forstås av NOKUT sine systemrevisorer. Kvalitetsaspektene som er anbefalt i Norgesnettrådets rapport om kvalitet i høgre utdanning er derfor innlemmet i kvalitetssystemet. Disse aspektene er:

- Inntakskvalitet
- Rammekvalitet
- Programkvalitet
- Resultatkvalitet
- Undervisningskvalitet
- Relevans
- Styringskvalitet

Nøyere beskrivelse av disse aspektene (basert på Norgesnettrådets rapport og Mjøs-utvalgets innstilling) finnes i «Tillegg F: Aspekter **av kvalitet**» på side 58.

*Fortsetter neste side*

### 1.3 Hva kvalitetssystemet gjør (forts.)

#### Kvalitetssikring versus kvalitetsutvikling

Kvalitetssystemet vårt skal gi oss innsikt i hvor godt elementene oppfyller det enkelte elementets aktuelle hensikter.

**Kvalitetssikringen** er en del av kvalitetssystemet. Kvalitetssikringssystemet vurderer hvor godt hensiktene oppfylles ut i fra *minimumskriterier*, og sikrer at tiltak iverksettes når minimumskriteriene ikke innfris.

Kvalitetssikringen består av beskrivelser av minimumskriterier samt av bestemte tiltaksmekanismer. Disse deles gjerne opp i:

- Preventive tiltak
- Detektive (avslørende) tiltak
- Korrektive tiltak

Det finnes tilsvarende kriterier og tiltak for selve kvalitetssystemet (fordi kvalitetssystemet i seg sjøl er et element som skal ha en viss kvalitet). Dette er tiltak som har til hensikt å sørge for at kvalitetssystemet fungerer og er effektivt, blant annet gjennom å legge til rette for at systemet blir brukt, avsløre i hvilken grad det brukes, samt å korrigere for manglede bruk.

**Kvalitetsutviklingen** er det andre hovedaspektet av kvalitetssystemet vårt. Mens *kvalitetssikring* omfatter informasjonen for å kunne avgjøre om et element er «godkjent» eller «ikke godkjent», er *kvalitetsutviklingen* et område som tar sikte på å gi innsikt i *hvor godt utviklet* kvalitetsegenskapene er, samt å ha mekanismer som kan bringe elementenes kvaliteter nærmere det ønskede nivå. Innenfor kvalitetsutviklingen fokuseres det mer på prosessene enn på tiltakene. Det nyttes gjerne de samme tiltaksklassene, men i kvalitetsutviklingen opererer tiltakene på prosessnivå oftere enn på funksjonsnivå: Elementets egenkvalitet er allerede sikret (gjennom sikringstiltakene), og fokus er nå på å utvikle den opplevde kvaliteten (som i form av elementets suksess som prosessbidrag). I dette blikket er det ikke elementets egne egenskaper som er fokus, men hvor godt elementet fungerte i den prosessen det ble brukt.

#### Hva kvalitetssystemet består av

Kvalitetssystemet vårt er bygget opp omkring rutiner og informasjon om elementer.

Informasjonen omfatter:

- Hvilke elementer vi ønsker å betrakte med tanke på kvalitet
- Hvilke kvalitetsegenskaper vi vil betrakte for det enkelte element
- Hvilken informasjon om elementene vi mener vil avsløre hvor godt kvalitetsegenskapene oppnås

Rutinene beskriver:

- Hvordan elementene skal utvikles for å sikre tilstrekkelig høg kvalitet
- Hvordan informasjon om elementene skal innsamles
- Hvordan informasjonen skal bearbeides for å gi innsikt i elementets kvalitet
- Hvordan kvalitetsinformasjon og kvalitetsvurderinger skal rapporteres
- Hvordan vi skal respondere på informasjonen og vurderingene som framkommer i rapportene

Det finnes tilsvarende rutiner som angår egenskapene til selve kvalitetssystemet.

## 2 Om denne handboka

---

### Oversikt

Kvalitetssystemet ved UiS er meget omfattende, og er i stor grad basert på bruk av dataverktøy. Denne kvalitetshandboka beskriver systemet på overordnet nivå, og inneholder også henvisninger til våre databaserte verktøy og rutiner.

Handboka inneholder dermed ikke samtlige beskrivelser og retningslinjer som finnes i systemet – mange slike elementer er erstattet av referanser her i handboka. Systemet skal være tilgjengelig på intranettet.

---

### Hensikt

Hensikten med referansehandboka er å gi en kortfattet men komplett beskrivelse av kvalitetssystemet. Handboka inneholder tilstrekkelig informasjon om kvalitetssystemet til at hele kvalitetssystemet kan nås med handboka som utgangspunkt.

Denne del II av handboka er først og fremst en systembeskrivelse. «Kvalitetshandbok Del I: Studiekvalitet» presenterer systemet på en enklere måte, og fra en operasjonell synsvinkel, med fokus på bruk i det daglige arbeid med kvalitet.

---

### Hvem handboka er for

Handboka er laget for å være til nytte for alle som trenger innsikt i hvordan vi organiserer arbeidet med kvalitet ved UiS, og for alle som trenger informasjon om kvalitetssystemet ved UiS.

---

### Hva handboka inneholder

Kvalitetshandboka består av følgende deler:

- 1 Om kvalitetssystemet ved UiS: Kort oversikt over systemet
- 2 Om kvalitetshandboka: Hva denne handboka inneholder, hvem den er for, og hvordan den er bygd opp
- 3 Om organiseringen av arbeidet med kvalitet ved UiS: Hvordan UiS har organisert de forskjellige aktivitetene som inngår i bruken av kvalitetssystemet
- 4 Om kvalitetsprosessene. Her finner du en oversikt over kvalitetsprosessene og en gjennomgang av alle de sentrale prosessene som inngår i det grunnleggende kvalitetssystemet.
- 5 Om kvalitetssikring av selve kvalitetssystemet. Kvalitetssystemet er i seg sjøl et element som skal ha en viss sikret kvalitet. Her finner du oversikten og detaljene omkring hvordan denne sikringen skjer.

Bakerst i boka finner du en del tilleggsinformasjon:

Dokumentreferanse. Oversikt over alle dokumenter som refereres, med henvisning til hvilke sider referansen finnes på.

Tillegg A: Kvalitetselementene. Oversikt over kvalitetselementene som brukes, og en gjennomgang av hvert enkelt sentralt element som inngår i det grunnleggende kvalitetssystemet.

Tillegg B: Kvalitetsrutinene. Oversikt over kvalitetsrutiner. Rutinene omfatter også kvalitetstiltak, og kapitlet inneholder en kort oversikt over typene av kvalitetstiltak.

---

*Fortsetter neste side*

## 2 Om denne handboka *(forts.)*

---

### **Hva handboka inneholder *(forts.)***

Tillegg C: Kvalidok. Kort oversikt over denne databaserte delen av kvalitetssystemet.

Tillegg D: Systemkriterier. Her presenteres det settet av kriterier som selve kvalitetssystemet er utviklet etter.

Tillegg E: Tilliggende systemer: Kvalitetssystemet har kontaktflater mot en rekke ulike systemer ved UiS, både manuelle og datastøttede. Dette tillegget gir en kort oversikt over slike systemer og kontaktflater.

Tillegg F: Om kvalitetsaspektene som brukes i kvalitetsreformen. Her blir de sju kvalitetsaspektene beskrevet mer utfyllende. Beskrivelsen er basert på Norgesnettrådets tekst i rapporten «Basert på det fremste....?» samt på Mjøs-utvalgets innstilling «Norges offentlige utredninger: NOU 2000: 14, Frihet med ansvar. Om høgre utdanning og forskning i Norge».

Tillegg G: Oppsummering av institusjonens styrende dokumenter. Her gis det en kort oppsummering av kvalitetsrelatert innhold fra universitetets styrende dokumenter.

---

### **Hvordan handboka er bygget opp**

Handboka er laget som referansehandbok, med beskrivelser av systemets virkemåte og elementer. En mer operasjonell beskrivelse finnes i «Kvalitetshandbok Del I: Studiekvalitet».

---

### **Annen dokumentasjon**

Den samlede dokumentasjon som omhandler kvalitetssystemet ved UiS finnes på universitetets intranett. Dokumentasjonen vil finnes i papirutgave på kvalitetskontoret.

---



## 3 Organiseringsen av arbeidet med kvalitet

### Hvordan arbeidet med kvalitet er organisert

Styret har ansvar for institusjonen drives med høg kvalitet, samt at arbeidet med kvalitet har en form og et omfang som tilfredsstillende kravene i lover og forskrifter.

«Styret er det øverste organ ved institusjonen. Det har ansvar for at den faglige virksomheten holder høy kvalitet og for at institusjonen drives effektivt og i overensstemmelse med de lover, forskrifter og regler som gjelder og de rammer og mål som gis av overordnet myndighet.»<sup>11</sup>

Styret bestemmer institusjonens strategi.<sup>12</sup>

Arbeidet med kvalitet er organisert omkring følgende sentrale elementer:

- Universitetets kvalitetsstrategi
- Universitetets årsrapport for arbeid med kvalitet
- Universitetets tiltaksplaner
- Rapportering og tiltak i enhetene

### Kvalitetsstrategi

Styret bestemmer institusjonens kvalitetsstrategi. Styrets kvalitetsstrategi er nedfelt i institusjonens styrende dokumenter samt i dokumentet «Rammer for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»<sup>13</sup>.

Rektoratet står for den overordnede oppfølging og gjennomføring av kvalitetsstrategien i det daglige.

### Årsrapport

Institusjonens arbeid med kvalitet oppsummeres årlig i rapporten «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS»<sup>14</sup>. Årsrapporten utarbeides av sekretariat for Utdanningsutvalget i tråd med de særskilte retningslinjene for årsrapporten.

Årsrapporten oversendes til styret slik at styrebehandling kan skje senest i desember hvert år.

### Tiltaksplan

Institusjonens tiltak for å sikre og utvikle kvaliteten på overordnet nivå beskrives i årlig plan for kvalitetstiltak ved Universitetet i Stavanger.

Tiltaksplanen utarbeides parallelt med årsrapporten, og sentrale tiltak medtas i årsrapporten.

*Fortsetter neste side*

<sup>11</sup> «Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005, §9.1

<sup>12</sup> «Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005, §9.2

<sup>13</sup> Styret reviderer selv dette dokument ved behov.

<sup>14</sup> Retningslinjer for årsrapporten finnes i «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet». Styret reviderer dokument ved behov.

### 3 Organiseringen av arbeidet med kvalitet (forts.)

#### Rapportering og tiltak i organisasjonen

Mye av enhetenes arbeid med kvalitet gjennomløper en semestersyklus, mens den institusjonsvide rapportering og tiltaksplanlegging går etter en årssyklus basert på studieåret.

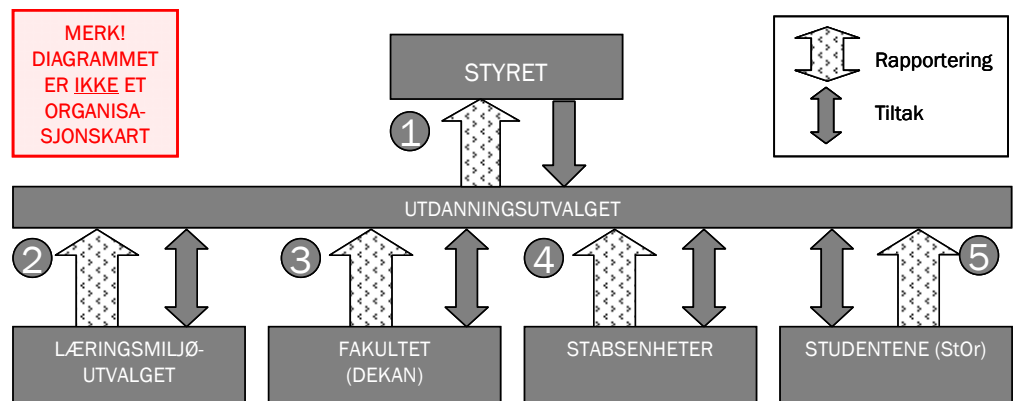
Etter vårsemesterets slutt utvikler enhetene hver for seg tiltaksplanene og kvalitetsrapportene for den enkelte enhet. De årlige kvalitetsrapporter<sup>15</sup> og tiltaksplaner<sup>16</sup> gjennomgås av utdanningsutvalget før endelig styrebehandling. Enhetene reviderer deretter sin tiltaksplan i tråd med styrets behandling av «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS».

#### Roller og funksjoner sentralt i institusjonen

Rapportering og tiltak er organisert etter nedenstående modell.

Bemerk at denne modellen angir «kvalitetsvegen» gjennom organisasjonen. Denne veien følger *ikke* linjevegene i organisasjonen, men er en separat behandlingsveg som sikrer tovegs reviderbarhet (for å oppnå de revisjonsspor som er påkrevet i arbeid med kvalitet).

StOr ikke er pålagt rapportering i denne kvalitetsvegen. Men dersom StOr velger å avgi kvalitetsrapport skal den avgitte rapport behandles tilsvarende som rapportene fra de øvrige enheter.



#### Rapportering og tiltak i fakultetene

Fakultetene utvikler hver for seg tiltaksplaner og kvalitetsrapporter. Fakultetene står for en stor andel av det samlede arbeid innenfor undervisningskvalitet, ettersom all undervisning skjer i fakultetene.

Fortsetter neste side

<sup>15</sup> Rammeverk for enhetenes kvalitetsrapportering finnes i «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet».

<sup>16</sup> Rammeverk for enhetenes planlegging og gjennomføring av kvalitetstiltak finnes i «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet».

### 3 Organiseringen av arbeidet med kvalitet (forts.)

#### Roller og funksjoner i fakultetene

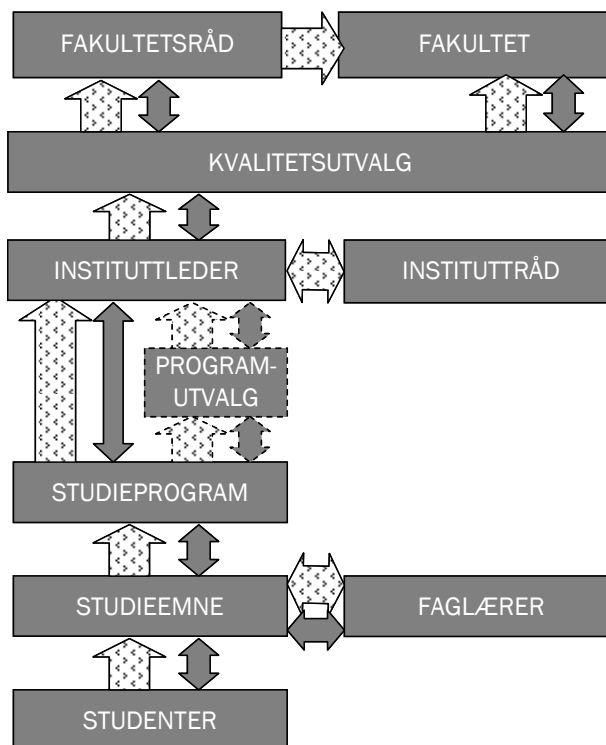
Rapportering og tiltak i det enkelte fakultet er organisert etter følgende modell:

Merk at denne modellen angir «kvalitetsvegen» gjennom organisasjonen. Denne veien definerer *ikke* linjevegene i organisasjonen, men er en separat behandlingsveg.

Instituttådene ble opprettet som del av den formelle rådsstrukturen med virkning fra 1. januar 2008, og inngår i kvalitetsorganisasjonen.

Programutvalgene utgikk som del av den formelle rådsstrukturen ved årsskiftet 2007/2008. Der slike er i bruk, inngår de i kvalitetsorganisasjonen.

**MERK!  
DIAGRAMMET  
ER IKKE ET  
ORGANISASJONSKART**



#### Årssyklus for rapportering og tiltaksplaner

Institutter og studieprogrammer avleverer sine årsrapporter for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til fakultetet tidlig i høstsemestret, og innen den frist som er avtalt med fakultetet.

Fakultetene, LMU og universitetsadministrasjonen (inklusive alle stabs/fellesenhetene) avleverer sine årsrapporter for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til utdanningsutvalget innen den dato i høstsemestret som er avtalt med utvalget.

En samlet «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS» for det avsluttede studieår oversendes som styresak til styret for styrebehandling i desember.

StOr avleverer sin årsrapport for arbeid med kvalitet for det foregående studieår til utdanningsutvalget tidlig i høstsemestret dersom dette er avtalt mellom StOr og utdanningsutvalget.

## 4 Kvalitetsprosessene ved UiS

### 4.1 Prosessoversikt

#### Oversikt

---

Kvalitetssystemet 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.»<sup>17</sup>

Ved UiS finnes det et tilfang av mer og mindre veletablerte prosesser for dette samlede virkeområdet for kvalitetssystemet. De prosessene som inngår på studiesiden av vår virksomhet, er:

- Studentrekrutteringsprosessen
- Studiestartrelaterte prosesser
- Studieprosesser og læringsprosesser
- Studieavslutningsrelaterte prosesser
- Studieprogram (utviklingsprosessene)
- Studieemne (utviklingsprosessene)
- Læringsmiljørelaterte prosesser
- Universitetets administrative og støttende prosesser
- Kandidatoppfølgingsprosesser

Flere av disse prosessene består av delprosesser. Hele prosessmodellen er vist i kapittel 4.2 «Prosessene ved UiS» på neste side.

Vi kan betrakte prosessene i forhold til aspektene av kvalitet som Norgensnettrådets arbeidsgruppe anbefaler for vurdering av kvalitetssikring og kvalitetsutvikling:

- Inntakskvalitet
- Rammekvalitet
- Programkvalitet
- Resultatkvalitet
- Undervisningskvalitet
- Relevans
- Styringskvalitet

Disse aspektene er nærmere beskrevet i «Tillegg F: Aspekter av kvalitet » på side 58.

---

<sup>17</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

## 4.2 Prosessene ved UiS

### Oversikt

Vi har organisert prosessene<sup>18</sup> våre i en overordnet prosessmodell (se nedenfor). I modellen er alle de studieorienterte<sup>19</sup> hovedprosessene innplassert.

Hovedprosessene er inndelt i delprosesser som er beskrevet under den enkelte hovedprosess i dette kapitlet.

Under delprosessene er det skissert hvilke prosesselementer som inngår.

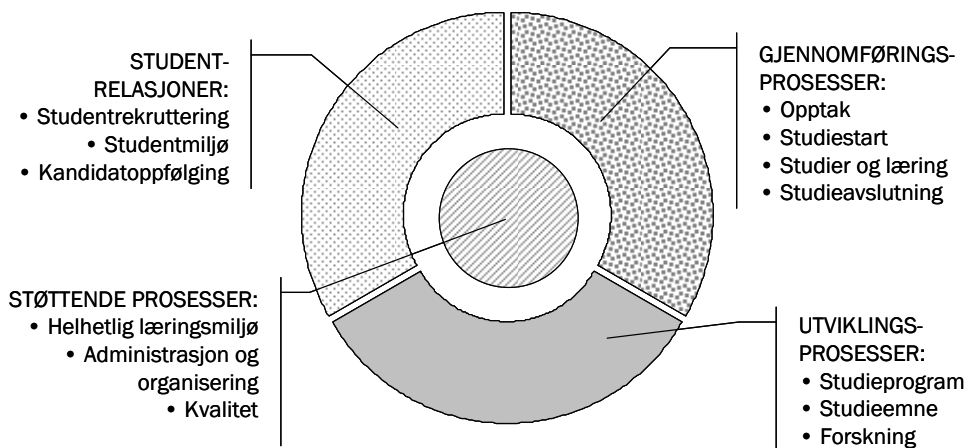
### Prosessmodellen

Vi har organisert de studierelaterte prosessene i en modell<sup>20</sup> med fire kategorier:

- Prosesser som angår studentrelasjonene
- Gjennomføringsprosesser
- Utviklingsprosesser
- Støttende prosesser

Inndelingen framgår av figuren nedenfor, og de enkelte kategoriene er beskrevet i de følgende avsnitt.

Metaforisk illustrerer figuren at det er studentrelasjonene (før, under og etter studiene), gjennomføringen av studiene, samt utviklingen av studieprogrammer og studieemner som utgjør 'verdi hjulet' som produserer verdøkningen for samfunn og individ, mens de støttende prosessene har en rolle i å tilrettelegge for at «hjulet» skal løpe så friksjonsfritt som mulig.<sup>21</sup>



Fortsetter neste side

<sup>18</sup> I dette dokumentet brukes begrepet *prosess* i en betydning tilsvarende den betydning som framkommer i «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 og i NNR-rapp 02/99 «Basert på det fremste...?»

<sup>19</sup> Presiseringen *studieorienterte* impliserer at rent forskningsrelaterte prosesser er utelatt

<sup>20</sup> Modellen er basert på en generell virksomhetsmodell, «forkastningsmodellen» (Singer/Hagel III). Modellen er bl a beskrevet i «Unbundling the Corporation», John Hagel III & Marc Singer, Harvard Business Review vol. 77 nr. 2, pp 133-141.

<sup>21</sup> Med «Helhetlig læringsmiljø» i kategorien «Støttende prosesser» menes her den del av læringsmiljøet som er eksternt i forhold til selve gjennomføringen av studieemnet, og som må ses på som del av tilretteleggingen for gjennomføring av studieemner (se også Norgesnettrådets beskrivelse av begrepet «Helhetlig læringsmiljø» som synonymt med kvalitetsaspektet «rammekvalitet», som atskilt fra «undervisningskvalitet».)

## 4.2 Prosessene ved UiS (forts.)

---

<b>Studentrelasjoner</b>	<p>Hensikten med studentrelasjonsprosessene er å identifisere (prospektive) studenter, tiltrekke seg dem, samt å bygge gode og effektive relasjoner til dem, i forkant av studiene, under studiene, og etter fullførte studier.</p> <p>Ved UiS er det tre prosesser som hører inn under denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Studentrekrutteringsrelaterte prosesser (før studiene)</li><li>• Studentmiljørelaterte prosesser (under studiene)</li><li>• Kandidatoppfølgingsprosesser (etter studiene)</li></ul>
<b>Gjennomføringsprosesser</b>	<p>Hensikten for gjennomføringsprosessene er å anskaffe, utnytte og vedlikeholde de nødvendige ressurser for å oppnå studiegjennomføringer av høy kvalitet.</p> <p>Ved UiS er det fem prosesser som tilhører denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opptaksprosessene</li><li>• Studiestartrelaterte prosesser</li><li>• Studieprosesser og læringsprosesser</li><li>• Prosesser relatert til prøving, vurdering og evaluering<sup>22</sup></li><li>• Studieavslutningsprosesser</li></ul>
<b>Utviklingsprosesser</b>	<p>Hensikten for utviklingsprosessene er å unnfange og 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.</p> <p>Ved UiS er det tre prosesser som tilhører denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Studieprogramutviklingsprosessene</li><li>• Studieemneutviklingsprosessene</li><li>• Prosesser i forbindelse med formidling av forskning til undervisning</li></ul>
<b>Støttende prosesser</b>	<p>Hensikten for de støttende prosessene er å avgjøre 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 målene og oppfylle hensikten.</p> <p>Ved UiS er det tre prosesser som tilhører denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrative og organisatoriske prosesser</li><li>• Prosesser relatert til det helhetlige læringsmiljø</li><li>• Kvalitetsprosessene</li></ul>

---

<sup>22</sup> Begrepet «vurdering» refererer til vurderinger av studentinnsats, mens «evaluering» refererer til vurderinger av universitetets prosesser, delprosesser eller elementer.

## 4.3 Studentrelasjoner

### Oversikt

Dette kapitlet skisserer prosessene innenfor kategorien *studentrelasjoner*, og angir hvilke delprosesser, elementer og rutiner som knytter seg til kategorien.

### Hensikt

Hensikten for kategorien Studentrelasjoner er å identifisere (prospektive) studenter, tiltrekke seg dem, samt å bygge gode og effektive relasjoner til dem, i forkant av studiene, under studiene, og etter fullførte studier.

### Prosessområdene

Ved UiS er det tre prosessområder som hører til denne kategorien:

- Studentrekrutteringsrelaterte prosesser (før studiene)
- Studentmiljørelaterte prosesser (under studiene)
- Kandidatoppfølgingsprosesser (etter studiene)

Studentmiljøet innenfor kategorien «Studentrelasjoner» angår kun den andel av det fysiske og psykososiale miljøet som ikke relaterer seg direkte til gjennomføringen av studieemner. Læringsmiljø samt grunnleggende HMS krav i forhold til læringssituasjonen er dermed ikke del av denne kategori.

**Studentrekrutteringen** omfatter følgende delprosesser og elementer:

- **Markedsføringsplan** og utviklingen av denne, inklusive markedsstrategi, markeds mål, informasjonsstrategi, kanalapparat, kampanjer og markeds tiltak.
- **Henvendelser**, organisering, beskrivelser og gjennomføring, inklusive studieveiledning, skrankeinformasjon, informasjon via andre media/kanaler

**Studentmiljø** omfatter følgende delprosesser og elementer:

- **Fysisk miljø** og utviklingen av dette (ekstrakurrikulære aktiviteter; trimrom, sportssenter, studentorganisasjon, rekreasjonsområder, Folken (folken.no), kantiner, studentboliger etc.)<sup>23</sup>
- **Psykososialt miljø** og utviklingen av dette (studentvelferd, sosiale aktiviteter og tilbud, finansieringsbistand, etc.)

**Kandidatoppfølgingen** omfatter følgende delprosesser og elementer:

- **Karriereundersøkelser/arbeidsmarkedsundersøkelser**; utvikling og gjennomføring, resultater
- **Alumnitiltak**; alumniprogram, alumni-nettsted (alumni.uis.no) og alumniaktiviteter
- **Karrieretiltak**; utvikling, organisering, gjennomføring, resultater

### Kvalitetsaspektene og studentrelasjonene

**Studentrekrutteringen** er knyttet til kvalitetsaspektet *inntakskvalitet*.

Kvaliteten på **studentmiljøet** er i hovedsak knyttet til kvalitetsaspektet *rammekvalitet*, men angår også aspektet *undervisningskvalitet*.

Kvaliteten på **kandidatoppfølgingen** er knyttet til kvalitetsaspektet *resultatkvalitet*.

<sup>23</sup> Som det framgår av elementlista kan man ha ansvar for kvaliteter i en prosess uten å ha høy grad av kontroll over elementene. Dette forekommer i mange av prosessene. Et åpenbart eksempel er at ansvaret man har for brannsikring og konsekvensene av brann uten at man har tilsvarende høy grad av kontroll over brannvesenet og deres ytelser.

## 4.4 Gjennomføringsprosesser

<b>Oversikt</b>	Dette kapitlet skisserer prosessene innenfor kategorien <i>gjennomføringsprosesser</i> , og angir hvilke delprosesser, elementer og rutiner som knytter seg til kategorien.
<b>Hensikt</b>	Hensikten for gjennomføringsprosessene er å anskaffe, utnytte og vedlikeholde de nødvendige ressurser for å oppnå studiegjennomføringer av høy kvalitet.
<b>Prosessområdene</b>	<p>Ved UiS er det fem sentrale prosessområder som tilhører denne kategorien. Av de fem har prosessområdet «Studier og læring» betydelig større omfang enn de øvrige. Denne prosessen er derfor delt opp i tre prosesser, slik at kategorien «Gjennomføringsprosesser» består av følgende sju prosessområder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opptaksprosessen</li> <li>• Studiestartrelaterte prosesser</li> <li>• Studieprosesser og læringsprosesser – Studieplaner og fagplaner</li> <li>• Studieprosesser og læringsprosesser – Undervisningsprosessene</li> <li>• Studieprosesser og læringsprosesser – Studentorganisert læring</li> <li>• Prosesser relatert til prøving, vurdering og evaluering<sup>24</sup></li> <li>• Studieavslutningsprosessen</li> </ul> <p><b>Opptaksprosessen</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Søknadsprosess</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Søknadsskjemaer</li> </ul> </li> <li>• <b>Opptaksprosess</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Søknadsmottak og søknadsbehandling</li> <li>○ Studieplasstilbud</li> <li>○ Opptaksbrev</li> <li>○ Suppleringsopptak</li> <li>○ Behandling av ledige plasser</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Studiestartrelaterte prosesser</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mottaksuke</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mottak sentralt</li> <li>○ Mottak fakultet</li> <li>○ Mottak program</li> <li>○ Fadderordningen</li> </ul> </li> <li>• <b>Førstesemestertiltak</b></li> </ul> <p><b>Studieprosesser og læringsprosesser</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</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>○ Utvikling av studieplaner</li> <li>○ Oppfølging og revisjon av studieplaner</li> </ul> </li> </ul>

*Fortsetter neste side*

<sup>24</sup> Begrepet «vurdering» refererer av praktiske hensyn til vurderinger av studentinnsats, mens «evaluering» refererer til vurderinger av universitetets prosesser, delprosesser eller elementer



- 
- Emner og emneoversikter
  - Revisjon av emner og emnetilfang
  - Individuell utdanningsplan
    - Avtaleinngåelse
    - Oppfølging
  - Studentevaluering av studieprogrammer og emner
  - **Undervisningsprosessene**
    - **Undervisningsformer**
      - Storgruppe, forelesning mv
      - Veiledning
      - Praksis
      - IKT-støttet undervisning/veiledning
      - Smågruppe, lærerledet kollokvium
      - Undervisningsoppfølging
    - **Undervisningsarenaer**
      - Auditorium
      - Klasserom
      - Laboratorium
      - Individuelt studieareal
  - **Studentorganisert læring**
    - **Læringsformer**
      - Individuell læring
      - Gruppe, studentledet kollokvium
      - Egenoppfølging
      - Læringskvalitet, IKT-støttet egenoppfølging
    - **Læringsarenaer**
      - Grupperom
      - Delt studieareal
      - Egen arena

**Prosessene relatert til prøving, vurdering og evaluering<sup>25</sup>** omfatter følgende delprosesser og elementer:

- **Vurderingsformer**
- **Karaktergiving**
  - Karakterskala (kategoribeskrivelser)
- **Eksamen og sensur**
  - Intern og ekstern sensur
  - Oppmelding og trekk
  - Eksamensreglementer og reglement for prøving/vurdering
  - Eksamensplan og gjennomføring av eksamen
  - Endring og kunngjøring av endring
  - Eksamens- og sensurkunngjøring
- **Evalueringer**
  - Prosesser og elementer

---

*Fortsetter neste side*

---

<sup>25</sup> Begrepet «vurdering» refererer til vurderinger av studentinnsats, mens «evaluering» refererer til vurderinger av universitetets prosesser, delprosesser eller elementer

---

<b>Kvalitets- aspektene og gjennomførings- prosessene</b>	<p><b>Studieavslutningsprosessen</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vitnemål</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vitnemålsutskrivning</li> </ul> </li> <li>• <b>Diploma-supplement</b></li> <li>• <b>Underskrifter</b></li> </ul>
<hr/>	
	<p>Kvaliteten i <b>opptaksprosessen</b> er i hovedsak knyttet til kvalitetsaspektet <i>inntakskvalitet</i>, men vil også ha betydning for aspektene <i>programkvalitet</i> og <i>rammekvalitet</i>.</p> <p>Kvaliteten i <b>studiestartprosessen</b> er knyttet til kvalitetsaspektet <i>rammekvalitet</i>, men også til aspektet <i>undervisningskvalitet</i>.</p> <p>Kvaliteten på prosessene innenfor <b>studier og læring – studieplaner og fagplaner</b> angår i hovedsak kvalitetsaspektet <i>undervisningskvalitet</i>, men vil også ha betydning for aspektene <i>programkvalitet</i> og <i>relevans</i>.</p> <p>Kvaliteten på prosessene innenfor <b>studier og læring – undervisning</b> og på <b>studier og læring – studentorganisert læring</b> angår i hovedsak kvalitetsaspektet <i>undervisningskvalitet</i>, men vil også ha betydning for aspektet <i>rammekvalitet</i>.</p> <p>Kvaliteten på <b>prøving, vurdering og evaluering</b> er knyttet til kvalitetsaspektene <i>undervisningskvalitet</i>, <i>programkvalitet</i> og <i>resultatkvalitet</i>, men vil også ha betydning for aspektene <i>relevans</i>, <i>rammekvalitet</i> og <i>styringskvalitet</i>.</p> <p>Kvaliteten på <b>studieavslutningsprosessen</b> angår kvalitetsaspektet <i>rammekvalitet</i>, men er også knyttet til aspektet <i>resultatkvalitet</i>.</p>

---

## 4.5 Utviklingsprosesser

---

<b>Oversikt</b>	<p>Dette kapitlet skisserer prosessene innenfor kategorien <i>utviklingsprosesser</i>, og angir hvilke delprosesser, elementer og rutiner som knytter seg til kategorien.</p>
<b>Hensikt</b>	<p>Hensikten for 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.</p>
<b>Prosessområdene</b>	<p>Ved UiS er det tre prosessområder som tilhører denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studieprogramutviklingsprosesser</li> <li>• Studieemneutviklingsprosesser</li> <li>• Prosesser i forbindelse med formidling av forskning til undervisning</li> </ul>
<b>Studieprogram- utvikling</b>	<p><b>Studieprogramutviklingsprosesser</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studieprogram <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Studieplaninnhold</li> <li>○ Læringsutbytte og læringsmål</li> <li>○ Pensum</li> <li>○ Relevans</li> <li>○ Internasjonalisering</li> </ul> </li> </ul>

---

*Fortsetter neste side*

**Studieprogram-  
utvikling, forts.**

- Nyetablering
- Nedlegging
- Revisjon

**Studieemne-  
utvikling**

**Studieemneutviklingsprosesser** omfatter følgende delprosesser og elementer:

- Studieemne
  - Fagplaner og emneinnhold
  - Undervisningsformer, andre studieformer
  - Prøving/vurdering
    - Vurderingsformer
    - Sensur
- Nyetablering
- Nedlegging
- Revisjon

Universitetet skal presentere forskningsbasert undervisning. Det er prosessene som knyttes til fakultetets forskning som er utgangspunktet for å kunne tilby slik undervisning.

**Overføring av  
forskning til  
undervisning**

Prosesser i forbindelse med **overføring av forskning til undervisning**<sup>26</sup> omfatter følgende delprosesser og elementer:

- Forskningsplan/forskningskatalog
  - Oversikt over fordyringsområder
  - Oversikt over prosjekter (avsluttede, pågående, planlagte)
  - Oversikt over annen forskning
  - Oversikt over forskningsresultater
- Vurdering med tanke på overføring
- Overføringsprosessen
  - Informasjon om aktuell forskning og resultater
  - Tilrettelegging av forskningen/resultatene
  - Innlemming i studieplan/studieemne
  - Studentenes deltakelse i FoU-arbeidet

**Kvalitets-  
aspektene og  
utviklings-  
prosessene**

Kvaliteten på forskningsprosessene har stor betydning for kvalitetsaspektene *programkvalitet* og *relevans*, men vil også ha betydning for aspektene *resultatkvalitet* og *rammekvalitet*.

Kvaliteten på studieprogramutviklingsprosessene og på studieemneutviklingsprosessene har stor betydning for kvalitetsaspektene *programkvalitet* og *relevans*, men vil også ha betydning for aspektet *resultatkvalitet*.

<sup>26</sup> Her er bare medtatt prosesser som har direkte knytning til studier og undervisning.

## 4.6 Støttende prosesser

Oversikt	<p>Kapitlet skisserer prosessene innenfor kategorien <i>støttende (administrative) prosesser</i>, og angir hvilke delprosesser, elementer og rutiner som knytter seg til kategorien.</p>
Hensikt	<p>Gjennom de støttende prosessene vurderes og fastsettes institusjonens, enhetens og den enkeltes hensikt og mål, og de derav følgende strategier. Gjennom de støttende prosessene skal det tilrettelegges for og påses at aktivitetene i de tre øvrige kategoriene bidrar så effektivt som mulig til å oppnå institusjonens mål og oppfylle institusjonens hensikt.</p>
Prosessområdene	<p>Ved UiS er det tre prosessområder som tilhører denne kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrative og organisatoriske prosesser</li> <li>• Prosessene relatert til det helhetlige læringsmiljø</li> <li>• Kvalitetsprosessene</li> </ul>
Administrative og organisatoriske prosesser	<p><b>Administrative og organisatoriske prosesser</b> 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 ressurstilfang</li> <li>• Anvendelse av universitetets ressurstilfang (planlegging, organisering, overoppsyn og kontroll av ressursbruken)</li> </ul>
Det helhetlige læringsmiljø	<p><b>Prosessene relatert til det helhetlige læringsmiljø</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prosesser relatert til det fysiske læringsmiljø</b></li> <li>• <b>Prosesser relatert til det psykososiale læringsmiljø</b></li> </ul>
Kvalitetsprosessene	<p><b>Kvalitetsprosessene</b> omfatter følgende delprosesser og elementer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kvalitetssikringsprosessene</b> – rapportering, tiltak og planlegging som angår sikringen av kvalitetsnivået til elementene som bidrar til studiekvaliteten ved universitetet</li> <li>• <b>Kvalitetsutviklingsprosessene</b> – rapportering, tiltak og planlegging som angår utviklingen av kvaliteten til elementene som bidrar til studiekvaliteten ved universitetet</li> <li>• <b>Sikring og utvikling av kvalitetssystemet</b> – rapportering, tiltak og planlegging som angår sikring av nivå for, samt utviklingen av selve kvalitetssystemet</li> <li>• <b>Implementering, gjennomføring, virkemidler og støttesystemer</b> – prosessene som avgjør hvor effektivt kvalitetssystemet er i praktisk bruk ved universitetet</li> <li>• <b>Kvalitetskontor</b> – kvalitetsfaglig ressurskontor. Kontorets ansvar og oppgaver, samt de tjenester og prosessbidrag kontoret kan yte i forhold til avdelingenes og universitetets kvalitetsprosesser</li> </ul>

Fortsetter neste side

---

**Kvalitets-  
aspektene og de  
støttende  
prosessene**

Kvaliteten på **de administrative og organisatoriske prosessene** er i særstilling fordi prosessene er knyttet til alle kvalitetsaspektene. Den mest markante knytning vil være til aspektene *inntakskvalitet*, *undervisningskvalitet*, *programkvalitet*, *rammekvalitet* og *styringskvalitet*, men prosessene vil også ha betydning for de to siste aspektene (*resultatkvalitet* og *relevans*).

Kvaliteten på **prosessene relatert til det helhetlige læringsmiljø** har i hovedsak knytning til aspektet *rammekvalitet*, men vil også ha betydning for kvalitetsaspektet *undervisningskvalitet*.

Kvaliteten på **kvalitetsprosessene** medtas som en del av kvalitetsaspektet *styringskvalitet*.

---

## 5 Systemsikring

### 5.1 Kvalitetssikring av kvalitetssystemet

#### Oversikt

Kvalitetssystemet må i seg sjøl sikres med tanke på at det på en effektiv måte oppnår sin hensikt – og brukernes hensikt med det. Systemet må også enkelt og effektivt kunne utvikles.

Dette kapitlet beskriver hvordan systemet er utformet med tanke på å ivareta slike krav, gjennom at systemet har mulighet for å sikre og utvikle de enkelte prosesser og elementer som inngår, og presenterer sikringsprosessene som anvendes i forhold til selve kvalitetssystemet<sup>27</sup> (prosessene er generelle, og er de samme som er tilgjengelig i kvalitetssystemets anvendelse i studieprosessene).

Systemets egne egenskaper er utviklet gjennom en enkel og avgrenset anvendelse av Converge SA, som er en metodikk for systemarkitecturevaluering og -utvikling<sup>28</sup>.

Etter denne metodikken betraktes følgende i kvalitetssystemet:

- Sikrings- og utviklingsprosessene
- Systemprosessene
- Systemelementene
- Organiseringen av systemelementene

De følgende avsnittene beskriver sikrings- og systemprosessene, elementene, samt de rutiner som er lagt inn i systemet for å sikre og utvikle selve systemet.

#### Sikrings- og utviklingsprosessene

Prosessene som kan nyttes i arbeid med å sikre og utvikle kvaliteten omfatter:

- Vurderingsprosesser
- Gjennomganger
- Revisjonsprosesser
- Evalueringsprosesser
- Sertifiseringsprosesser

I dette kapitlet (men ikke ellers i denne handboka) nyttes disse begrepene i følgende særskilte betydninger:

**Vurderingsprosesser** (assessments): gjennomføring av undersøkelse med tanke på å oppnå en bedømming, basert på bevis eller dokumenterbare fakta, av hvorvidt en prosess eller en tjeneste er egnet til å oppfylle sin hensikt.

**Gjennomganger** (reviews): prosess hvor det kontrolleres hvilket samsvar som finnes mellom behovspesifiseringene av en prosess eller tjeneste, og prosessens eller tjenestens faktiske evne til å fylle disse behov. Videre i dette kapitlet brukes begrepet *kvalitetsgjennomgang* for å angå denne sikringsprosessen.

<sup>27</sup> Disse prosessene er generelle, og er de samme som er tilgjengelig i kvalitetssystemets anvendelse i studieprosessene. Bruken av disse begrepene er allikevel unngått i beskrivelsen av universitetets kvalitetssystem, fordi begrepene har særskilt betydning i kvalitetssikringssammenheng, og har ordlikhet til begreper som nyttes i universitetssammenheng i spesifikke, og liknende, men ikke identiske betydninger. For å unngå uklarhet nyttes disse begrepene i kvalitetssikringsbetydningen utelukkende i dette kapitlet, og i dette kapitlet er kvalitetssikringsbetydningen den gjeldende overalt.

<sup>28</sup> Converge SA er utviklet innenfor CONCORD-programmet og siden utviklet og brukt av TAP-programmet under det fjerde rammeprogrammet. Converge SA er vel dokumentert i EU's CORDIS database. Metodikken er valgt fordi den er en av få som har mulighet for å behandle den typen autoritetsregimer som finnes ved høyskoler og universiteter i Norge (de fleste metodikker er avgrenset til singulære autoritetsdomener, som er det normale i ordinære virksomheter, mens Converge har et nivå 3 som omfatter multiple autoritetsdomener).

**Revisjonsprosesser** (audits): prosess hvor tjenester og prosesser og den tilhørende dokumentasjon nøye undersøkes med tanke på nøyaktighet, kvalitet, komplettethet, konsistens og sporbarhet, og hvorvidt tjenesteyting eller prosessgjennomføring skjer i samsvar med en prosessspesifikasjon.

**Evalueringsprosesser** (evaluations): en prosess hvor gjennomføringen så vel som utkommet av aktiviteter/prosesser måles eller undersøkes for å finne fram til i hvilken grad aktiviteten/prosessen oppnår sin hensikt på tilfresstillende måte.

**Sertifiseringsprosesser** (certifications): prosessen med å oppnå godkjenning fra en regulerende autoritet, gjennom at tjenesten eller prosessen som sertifiseres oppfyller alle de relevante kriterier som framsettes av den regulerende autoriteten.

Disse begrepene har ikke eksakte avgrensninger, slik at en grad av overlapping forekommer mellom dem.

### System-prosessene

Converge SA-metodikken betrakter følgende prosesser i kvalitetssystemet selv:

- Systemiverksettelse
- Systemadministrasjon
- Systemoperasjon (systemdrift)
- Systemvedlikehold
- Systembruk

**Systemiverksettelsesprosessen** omfatter så vel implementering av systemarkitektur og systemdesign som de eksterne tilpasninger som må gjennomføres for at systemet skal kunne administreres, opereres og brukes.

**Systemadministrasjonsprosessen** omfatter prosessene som resulterer i beslutninger angående systemets elementer, prosedyrer og rutiner.

**Systemoperasjonsprosessene** omfatter de prosessene som resulterer i at systemet er operativt og tilgjengelig for bruk.

**Systemvedlikeholdsprosessene** omfatter å identifisere og gjennomføre de endringer som må gjøres i systemet for at det ikke skal tape sin ytelse inn i brukerprosessene

**Systembruken** omfatter prosessene som bruker gjennomfører for å oppnå ytelse i sine egne prosesser ved hjelp av systemet.

### System-elementene

Elementene i kvalitetssystemet etter Converge SA er:

- Systemkonsept
- Systemarkitektur
- Systemdesign
- Systemkonstruksjon

### Systemkonsept

Systemkonseptet er den grunnleggende referansemodellen for systemet. For kvalitetssystemet er systemkonseptet et *tilpasset dokumentadministrasjonssystem*.

Systemkonsept og systemarkitektur utgjør systemets infrastruktur i den forstand at disse elementene vil være de mest ressurskrevende å endre i etterkant dersom de inneholder kvalitetsmessige svakheter. På denne basis er det valgt et meget generelt konsept basert på dokumentert kvalitet og selvkontroll i et tilpasset dokumentadministrasjonssystem.

Systemkonseptet omfatter at de to prosessene tiltaksplanlegging og kvalitetsrapportering begge gjennomføres i alle ledd i organisasjonen, og at alt arbeid med kvalitet er fullt ut dokumentert i systemet.

---

**Systemarkitektur**

Systemarkitektursens<sup>29</sup> hensikt er å utgjøre en stabil basis for et virksomt og gjennomførbart system. Systemarkitekturen for kvalitetssystemet utgjøres av:

- Dokumenttilfanget som kan nås gjennom systemet. (Her nyttes begrepet 'dokument' i videre forstand enn et rent papirdokument; det omfatter elektroniske dokumenter så vel som fysiske dokumenter, og det omfatter flyktige dokumenter (som ikke lagres med tanke på gjenfinning) og stabile dokumenter (som blir lagret med tanke på gjenfinning)).
- Dimensjonene dokumenttilfanget kan betraktes ut i fra. Kvalitetssystemets arkitektur omfatter tre slike dimensjoner: Kvalitetsreformens kvalitetsaspekter, universitetets organisering, og institusjonens prosesser. Arkitekturen omfatter at disse dimensjonen er dynamiske (kan endres etter behov) og at nye dimensjoner kan etableres etter behov.
- Rammeverk for rutinetilfang for bearbeiding av informasjon. Rutinene omfatter her både automatiserte rutiner (funksjoner/metoder) i IKT-løsningen, så vel som manuelle rutiner.

Systemarkitekturen er beskrevet i kvalitetshandboka kapittel 1, 3 og 4.

Systemarkitekturen er et sentralt aspekt med tanke på systemets egen kvalitet. Systemarkitekturen er en del av systemets infrastruktur, og vil dermed være krevende å endre i etterkant.

---

**Systemdesign**

**Systemdesignet** består av den form systemarkitekturen gis, som skal utgjøre et konstruerbart system. Kvalitetssystemet er gitt følgende design:

Arkitekturen implementeres i et design som omfatter en åpen, modulær, distribuert, leverandøruavhengig, enkel, standardbasert, fleksibel og rimelig IKT-løsning, slik at:

- Designet ikke låses til den beskrevne arkitektur, men enkelt kan tilpasses når endringer skjer i arkitekturen
- Designet legger et minimum av begrensninger på hvilke formater (elektroniske så vel som fysiske) som kan inngå i dokumenttilfanget
- Designet omfatter det minimum av funksjonalitet som det kan vises at har et åpenbart gunstig pris/ytelsesforhold

---

**Systemkonstruksjon**

Systemkonstruksjonen omfatter den fysiske og logiske utformingen systemdesignet får under implementering. Systemkonstruksjonen for kvalitetssystemet er ikke fullt ut bestemt. Systemkonstruksjonen består foreløpig av følgende føringer, som ikke utgjør et komplett sett:

Kvalitetssystemet konstrueres gjennom at designet gjøres på papirform og elektroniske form, slik at:

- Papirformen utgjør et representativt bilde, som omfatter Kvalitetshandbok og et tilfang sentrale dokumenter og rutiner. Papirdokumentene vedlikeholdes gjennom standard tekstbehandlingsutrustning ved universitetet.

---

*Fortsetter neste side*

---

<sup>29</sup> EU's Converge-program benytter følgende definisjon av begrepet «systemarkitektur»: «A system architecture is not a design, nor is it a system, it is a description which forms the basis for a class of systems and hence for a set of designs. A system architecture describes all the attributes for the systems, and specifies those structures which are fixed, and those which may have multiple instances. A system architecture is the amalgamation of knowledge of diverse fields of expertise; indeed a system architect must be a "Jack of all Trades" covering all the parts (an holistic approach), and all the aspects (an ontological approach)». Kvalitetshandboken beskriver kvalitetssystemet i stor grad som en systemarkitektur i denne forstand. (Se også E Rechtin, *Systems Architecting: Creating and Building Complex Systems*, Prentice Hall, 1991)



**System-  
konstruksjon,  
forts.**

- Den elektroniske form baseres på publiseringsverktøy (ikke endelig bestemt) og særskilt funksjonalitet (ikke endelig bestemt)
- Den elektroniske form enkelt kan tilpasses endringer i bruksprosessene, endret datagrunnlag og endrede prosedyrer
- Den elektroniske form enkelt kan tilknyttes andre systemer for import eller eksport av data

I universitetets kvalitetssystem er elementene organisert i form av

- Kvalitetshandboken og de øvrige systemelementer
- Programvare (IKT-løsning)
- Styret, utdanningsutvalg, kvalitetsutvalg, studieprogram, læringsmiljøutvalg og universitetsdirektør

**Kvalitet i  
kvalitetssystemet**

Kvalitetssystemets kvalitet avgjøres av hvor effektivt kvalitetssystemet kan oppfylle sin hensikt. Kvalitetssystemets hensikt er beskrevet i avsnittet «Hensikt» på side 6.

De fleste av kvalitetssystemets hensikter kan ikke sikres gjennom kvalitetssystemet egne egenskaper, men kan kun oppnås gjennom bruken av systemet. Som konsekvens er kvalitetssystemets kvalitet i stor grad avhengig av hvordan kvalitetssystemet brukes, slik at kvalitetssikringen av selve systemet i stor grad må adressere bruken av systemet, samtidig som systemets indre virkemåte verifiseres.

## 5.2 Prosesser angående kvalitetssystemet

**Oversikt**

Etter Converge SA-metodikken betraktes følgende prosesser innad i kvalitetssystemet:

- Systemiverksettelse
- Systemadministrasjon
- Systemoperasjon
- Systemvedlikehold
- Systembruk

Dette kapitlet gir oversikt over kvalitetssikringen av disse systemprosessene.

**Iverksettelse**

Systemiverksettelsesprosessen omfatter så vel implementering av systemarkitektur og systemdesign som de eksterne tilpasninger som må gjennomføres for at systemet skal kunne administreres, opereres og brukes.

Iverksettelsen kvalitetssikres gjennom at systemkvalitet og systemarkitekturkvalitet vurderes på fastsatt Converge SA vurderingsskjema, og at implementeringsplanen for kvalitetssystemet inneholder punkt for kvalitetsgjennomgang av implementert system mot beskrevet system, og brukerevaluering av systemets brukbarhet (pilotgrupper).

---

<b>Administrasjon</b>	<p>Systemadministrasjonsprosessen omfatter prosessene som resulterer i beslutninger angående systemets elementer, prosedyrer og rutiner, og egenskapene ved disse.</p> <p>Administrasjonen av systemet kvalitetssikres gjennom at de administrative oppgavene og prosessene knyttes til spesifikke roller i organisasjonen ved implementering, og at det gjøres en kvalitetsgjennomgang av implementerte oppgaver og prosesser mot beskrevne oppgaver og prosesser.</p> <p>Det gjøres regelmessige kvalitetsgjennomganger og evalueringer av praktiseringen av de administrative oppgaver og gjennomføringen av de administrative prosesser i kvalitetssystemet. Kvalitetsgjennomgangene og evalueringene vil i stor grad skje i form av stikkprøver, men i forarbeidet til ekstern revisjon gjøres det en mer omfattende evaluering av hvordan de administrative oppgavene praktiseres.</p>
<b>Operasjon</b>	<p>Systemoperasjonsprosessene omfatter de prosessene som resulterer i at systemet er operativt og tilgjengelig for bruk. Operasjonen omfatter både nettutgaven og papirutgaven av kvalitetssystemet.</p> <p>Det gjøres regelmessige kvalitetsgjennomganger av de operative prosessene både for papirutgaven og nettutgaven.</p>
<b>Vedlikehold</b>	<p>Systemvedlikeholdsprosessene omfatter å identifisere og gjennomføre de endringer som må gjøres i systemet for at det ikke skal tape sin ytelse i brukerprosessene.</p> <p>Vedlikehold skjer etter vedlikeholdsplan, hvor det gjøres en kvalitetsgjennomgang av vedlikeholdsaktivitetene i forkant av at vedlikehold gjennomføres. Når system, systemarkitektur eller funksjonalitet endres, vurderes systemkvalitet og systemarkitekturkvalitet på fastsatt Converge SA vurderingsskjema.</p>
<b>Bruk</b>	<p>Systembruken omfatter prosessene som bruker gjennomfører for å oppnå ytelse i sine egne prosesser ved hjelp av systemet.</p> <p>Bruk av systemet sikres gjennom systemrevisjoner (audits), sertifiseringer (i form av akkrediteringer), gjennomganger (i form av interne gjennomganger og 'peer reviews'), vurderinger (interne vurderinger i forhold til NOKUT kriterier og universitetets rammer for kvalitetssystemet) og evalueringer (interne evalueringer rettet spesifikt mot bruken av kvalitetssystemet)</p>

---

## 5.3 Rutiner angående kvalitetssystemet

### Oversikt

Kapitlet angir sammenhengen mellom prosessene kvalitetssystemet rutiner faller inn under i Converge SA-modellen, og den prosessmodell som nyttes på universitetet.

Kapitlet presenterer nøyere de rutiner som utgjør del av de administrative prosedyrer som angår kvalitetssystemet alene eller i kopling med andre systemer, samt kvalitetssikringsrutinene for kvalitetssystemet.

### Kvalitetsrutinenes plass i universitetets prosessmodell

Rutiner som angår kvalitetssystemprosessene formes i det vesentlige ikke eksplisitt for kvalitetssystemet. I stedet inngår slike rutiner og rutineelementer i universitetets øvrige rutineverk, ettersom arbeidet med kvalitet alltid er knyttet til våre øvrige aktiviteter. Det øvrige rutineverk er ikke organisert etter Converge SA prosessmodellen, men etter universitetets generelle prosessmodell (brukerrelasjoner, gjennomføringsprosesser, utviklingsprosesser og administrative og organisatoriske prosesser).

Følgende tabell angir plasseringen av Converge delprosessene i universitetets prosessmodell:

Systemverksettelse:	Utviklingsprosesser
Systemadministrasjon:	Administrative og organisatoriske prosesser
Systemoperasjon:	Gjennomføringsprosesser
Systemvedlikehold:	Gjennomføringsprosesser/utviklingsprosesser
Systembruk:	Gjennomføringsprosesser

Unntakene er utviklingsprosesser og administrative prosedyrer som angår kvalitetssystemet alene eller i kopling med andre systemer, samt kvalitetssikringsrutinene for kvalitetssystemet. Oversikten over disse rutinene finnes i de påfølgende avsnitt.

### Utviklingsprosesser som angår kvalitetssystemet

Dokumentene som omtaler utviklingen av kvalitetssystemet omfatter:

- «Rammer for utvikling av kvalitetssystemet»
- «Rutine for vurdering av kvalitet i system og systemarkitektur med Converge vurderingsskjema» (m/skjema)

### Administrative prosedyrer som angår kvalitetssystemet

Dokumentene som omtaler administrasjon av kvalitetssystemet omfatter:

- "Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høgskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»
- «Rammer for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»
- «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»

**Kvalitetssikrings-  
rutiner for  
kvalitetssystemet**

Dokumentene som omtaler kvalitetssikringen av kvalitetssystemet omfatter:

- "Lov om universiteter og høyskoler» av 1.4.2005
  - "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
  - " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008
  - «Retningslinjer for kvalitetssikring av kvalitetssystemet ved Universitetet i Stavanger»
  - «Rutine for vurdering av kvalitet i system og systemarkitektur med Converge vurderingsskjema» (m/skjema)
-

# Dokumentreferanser

Referanselista inneholder en komplett oversikt over alle eksterne dokumenter som er referert i dokumentet (referanser i tilleggene er ikke tatt med), med angivelse av hvilke sider som inneholder referanse til det enkelte dokument.

Side	Dokument
4, 15, 16	«Kvalitetshandbok Del I: Studiekvalitet» (UiS KS)
4	«Evaluering av system for kvalitetssikring ved høgskolen i Stavanger. Rapport fra Sakkyndig komité.», NOKUT, jan. 2004
6, 8, 13, <b>Feil! Bokmerke er ikke definert., Feil! Bokmerke er ikke definert., Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>	«Lov om universiteter og høyskoler»
6, 17, 35	«Rammer for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger» (UiS KS)
<b>Feil! Bokmerke er ikke definert., 12, 20, 21, Feil! Bokmerke er ikke definert.</b>	«Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler» (Utdannings- og forskningsdepartementet)
7	«St.meld. nr. 27 (2000-2001) Gjør din plikt - Krev din rett. Kvalitetsreform av høyere utdanning.»
7, 8, 9, 10, 13, 16	«Norges offentlige utredninger: NOU 2000: 14, Frihet med ansvar. Om høgre utdanning og forskning i Norge.» (Mjøs-utvalgets innstilling)
7, 9	«Norges offentlige utredninger: NOU 1988:28 Med viten og vilje.» Kulturdepartementet.
7, 9, 12, 13, 16, 21	«Norgesnettrådets rapporter 2/1999: Basert på det fremste ...? »
7	«Norgesnettrådets rapporter: Forskningsbasert undervisning, ISSN 1501-9640»
7, 8	«KUF 1990 Studiekvalitet. Studiekvalitetsutvalgets innstilling.» (Handal-utvalget)
17, 18	«Årsrapport for arbeid med kvalitet ved UiS» (UiS)
17	«Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet» (UiS KS)
18, 35	«Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet» (UiS KS)
21	«Unbundling the Corporation», John Hagel III & Marc Singer, Harvard Business Review vol. 77 nr. 2, pp 133-141.
32	«CONVERGE – System Architecture. Guidelines for the development and assessment of ITS Architectures», Issue 1.0, P H Jesty, J-F Gaillet, J Giezen, G Franco, I Leighton, H-J Schultz.
32	«Systems Architecting: Creating and Building Complex Systems», E Rehtin, Prentice Hall, 1991
35	«Rammer for utvikling av kvalitetssystemet» (UiS KS)
35, 36	«Rutine for vurdering av kvalitet i system og systemarkitektur med Converge vurderingsskjema» (UiS KS)
35	«Råds- og utvalgsstruktur ved høgskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»

**Feil! Bokmerke er ikke definert.**

«Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten», NOKUT 5. mai 2003

36

«Retningslinjer for kvalitetssikring av kvalitetssystemet ved Universitetet i Stavanger.» (UiS KS)

## Tillegg A: Kvalitetsselementene

---

### Oversikt

Dette tillegget gir en kort beskrivelse av hovedelementene i kvalitetssystemet, og oversikt over elementenes rolle og kvalitetsmessige innhold.

Elementene i kvalitetssystemet er delt i to kategorier:

- Systemelementene
- Organisasjonselementer (enheter)

---

### Systemelementene

Følgende systemelementer er beskrevet i dette kapitlet:

- Universitetets styringsdokumenter
- Kvalitetsplan/kvalitetshandbok
- Kvalitetsrapport
- Tiltaksplan
- Studieprogram
- Studieemne

Merk at dette settet av elementer ikke omfatter ethvert systemelement som vil være i bruk ved praktiseringen av systemet. Dette settet er et nødvendig og tilstrekkelig sett for å etablere og sikre systemets virkemåte på overordnet nivå.

---

### Organisasjonselementene

Disse organisasjonselementer (organisasjonsenheter) er beskrevet i dette kapitlet:

- Universitetets styre
- Utdanningsutvalget
- Fakultetet
- Fakultetsråd
- Kvalitetskontor
- Universitetsadministrasjon
- Læringsmiljøutvalg
- Kvalitetsutvalg
- Instituttleder
- Instituttråd
- Programutvalg (der slike finnes)
- Student
- Ansatt

Merk at dette settet av enheter ikke omfatter ethvert organisasjonselement som vil delta i praktiseringen av systemet. Dette settet er et nødvendig og tilstrekkelig sett for å etablere og sikre systemets virkemåte på overordnet nivå.

---

## A.1 Systemelementene

### Styrende dokumenter

Rammer og strategier inklusive hensikt og overordnede mål for arbeidet med kvalitet finnes i institusjonens styrende dokumenter. Det overordnede styrende dokument ved UiS er strategidokumentet. Gjeldende strategidokument er:

- «Strategidokument for Universitetet i Stavanger 2009-2020»

### Hensikt, visjon og verdier

Universitetets hensikt er gitt i "Lov om universiteter og høyskoler" av 1.4.2005. Universitetets visjon og verdier er gitt i strategidokumentet.

### Arbeid med kvalitet

For arbeidet med kvalitet suppleres disse dokumenter også av:

- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».

En oppsummering av sentrale føringer fra disse dokumenter finnes i «Tillegg G: Oppsummering av institusjonens styrende dokumenter» på side 67 .

### Kvalitetsplan, kvalitetshandbok

**Kvalitetsplanen** implementerer institusjonens kvalitetsstrategi, og er det sentrale element i arbeidet med kvalitet.

Kvalitetsplanen beskriver kvalitetssystemets grunnleggende virkemåte, og inneholder (direkte eller gjennom referanser) alle nødvendige dokumenter, prosessbeskrivelser, element- og rutinebeskrivelser for å kunne praktisere systemet.

Kvalitetsplanen består av handboka (Del I og Del II) samt de refererte rammedokumenter og retningslinjer.

### Årsrapport for kvalitet

Styrets «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger» rapporterer arbeidet med kvalitet og hvordan hensikter og mål er oppnådd. Dette omfatter blant annet alle formelt pålagte hensikter, så vel som institusjonens mål om en kontinuerlig forbedring av kvalitetssystemet.

Rapporten bør blant annet inneholde:

- En helhetlig og overordnet vurdering av studiekvaliteten ved institusjonen og oversikt over opplegg og tiltak i arbeidet med kvalitet<sup>30</sup>.
- Tilfredsstillende dokumentasjon av arbeidet med kvalitet i perioden, med særskilt angivelse av eventuelle områder med sviktende kvalitet<sup>31</sup>
- Beskrivelse av hvordan systemet har sikret kvaliteten i alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet. Beskrivelse av hvordan dette er oppnådd gjennom 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>32</sup> Denne beskrivelse gis i form av vurderinger på hver av de sju sentrale kvalitetsaspektene (inntakskvalitet, programkvalitet, undervisningskvalitet, rammekvalitet, styringskvalitet, resultatkvalitet og relevans)
- Beskrivelse av hensikten med arbeidet med kvalitet og kvalitetssystemet, og vurdering av i hvilken grad hensikten innfris, tas med i vurdering av styringskvaliteten

<sup>30</sup> Jfr " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008

<sup>31</sup> Jfr "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 §9.1.

<sup>32</sup> Jfr "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 §9.1.



- Beskrivelse av gjeldende mål for utviklingen av kvalitetssystemet, inklusive mål om kontinuerlig forbedring av systemet, og vurdering av i hvilken grad utviklingsmålene er oppnådd, tas med i vurdering av styringskvaliteten
- Beskrivelse av tiltak for utviklingen av kvalitetssystemet dersom målene for utviklingen av kvalitetssystemet ikke er tilfredsstillende

Dokumentene som omtalte årsrapporter omfattet per 1.1.2004<sup>33</sup>:

- «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»
- «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»

---

## Tiltaksplan

**Tiltaksplanene** beskriver alle foreliggende planlagte kvalitetstiltak. Alle tiltak som er planlagt gjennomført fram til neste tiltaksplan inneholder også gjennomføringsplan med angivelse av ressursforbruk for gjennomføringen.

Tiltaksplaner og dokumenter som omtalte tiltaksplaner var per 1.1.2004 som følger<sup>34</sup>:

- «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»
- «Tiltaksplan for kvalitetssystemet.»
- «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»

---

## Studieprogram

**Studieprogrammene** blir å anse som identisk med et utdanningsløp; enten på bachelor- eller masternivå. Ph. D.-programmer behandles særskilt.

Studieprogrammet er utgangspunktet for den faglige organisering. Alle faglig tilsatte tilhører en faggruppe, og faggruppen blir ansvarlig for et studieprogram.

Studieprogrammet ledes av en instituttleder.

Undervisning og forskning holdes samlet innenfor faggruppene knyttet til studieprogrammene. Innenfor studieprogrammene framstår undervisning og forskning som to resultatområder.

Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet innenfor studieprogrammet omfattet per 1.1.2004<sup>35</sup>:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
- «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler», *UFD, F-01-03*
- «Forskrift om grader og yrkesutdanninger, beskyttet tittel og normert studietid ved universiteter og høyskoler», *UFD*
- «Forskrift om krav til bredde og fordypning for grader og yrkesutdanninger ved universiteter og høyskoler», *KUF 23.12.99*
- «Forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høyere utdanning», *NOKUT*
- «Rammeverk for programkvalitet», *UiS*
- «Studie- og fagplaner, sjekklister med kommentarer», *UiS*
- «Rutiner for behandling av fag- og studieplaner», *UiS*
- «Godkjenning av fag- og studieplaner», *S-melding 44/2002, HiS*
- «Sak 78/00 Delegering av myndighet til å etablere fag og emner og desentraliserte studier m.m. – prosedyrer og planarbeid», *Styret, HiS*
- «Prosedyrer for behandling av søknader om etablering av fireårige yrkesutdanninger og høyere grads studier ved statlige høyskoler og kunsthøyskoler – Delegering av myndighet til å etablere ettårige videreutdanninger/påbyggingsstudier som bygger på bachelorgrad eller tilsvarende», *UFD, F-11-03*

---

<sup>33</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>34</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>35</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

- «Prosedyrer og delegering – ettårige videreutdanninger», *Studiedirektøren* 2.04.03
- «Utfyllende regler for cand.mag.-grad ved Høgskolen i Stavanger», *Styret* 15.06.00
- «Forskrift for graden bachelor ved Høgskolen i Stavanger», *Styret, HiS* 20.06.02
- «Forskrift om krav til mastergrad», *UFD* 2.06.02
- «Reglement for opptak med mer til mastergradsstudier», *Styret, HiS*
- Nasjonale rammeplaner
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høgskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»
- «Sak 53/03 Omstilling, prinsipper for delegering, styrings- og ledelsesmandat og organisering av fakultetene inkl. høringer, og vurdering av disse..», *Styret, HiS, 15. mai 2003*

---

## Studieemne

All undervisning ved universitetet er organisert gjennom **studieemner**. Studieemner gjennomføres innenfor studieprogrammer på det enkelte fakultet. Gjennomføringen av studieemner vil omfatte mye av den praktiserte kvaliteten ved fakultetet, og er derfor av sentral interesse i kvalitetssystemet.

Arbeid med kvalitet som omfatter studieemne er delt på to nivåer:

- Rammeverk som gjelder for alle universitetets studieemner
- Kvalitetsrammer for det enkelte studieemne eller for en gruppe av studieemner

Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet innenfor studieemner omfattet per 1.1.2004<sup>36</sup>:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
  - «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler», *UFD, F-01-03*
  - «Forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høyere utdanning», *NOKUT*
  - «Studie- og fagplaner, sjekklister med kommentarer», *UiS*
  - «Rutiner for behandling av fag- og studieplaner», *UiS*
  - «Sak 78/00 Delegering av myndighet til å etablere fag og emner og desentraliserte studier m.m. – prosedyrer og planarbeid», *Styret, HiS*
- 

## A.2 Organisasjonselementene

### Styret

Som overordnet ansvarlig for studiekvalitet er institusjonens styre det sentrale organisasjonselementet i kvalitetssystemet. Styrets arbeid med kvalitet består i:

- Vedta kvalitetssystemet<sup>37</sup>, godkjenne endringer i kvalitetssystemet, og selv foreslå endringer når styret finner dette nødvendig
- Motta institusjonens årlige kvalitetsrapport<sup>38</sup>
- Vurdere og godkjenne årlige tiltaksplaner, og også selv utrede og iverksette tiltak på eget initiativ når dette anses nødvendig<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>37</sup> Jfr "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>38</sup> Jfr " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008

<sup>39</sup> Jfr " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008

- Bestemme hvordan arbeidet med studiekvalitet inngår som en del av institusjonens strategiske arbeid<sup>40</sup>
- Avgjøre organisasjon og roller med tanke på arbeid med kvalitet i tråd med gjeldende lover, forskrifter, reglementer og styrevedtak

Dokumentene som omtalte styrets arbeid med kvalitet omfattet per 1.1.2004<sup>41</sup>:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
- «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler», *UFD, F-01-03*
- «Forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høyere utdanning», *NOKUT*
- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»
- «Årsrapport for arbeid med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høyskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»
- «Sak 53/03 Omstilling, prinsipper for delegering, styrings- og ledelsesmandat og organisering av fakultetene inkl. høringer, og vurdering av disse..», *Styret, HiS, 15. mai 2003*

## Utdanningsutvalg

Utdanningsutvalget utfører arbeid med kvalitet på vegne av og oppdrag fra Styret.

Utdanningsutvalget gjennomfører sentrale deler av kvalitetsrapporteringen og står for aggregering av mottatte kvalitetsrapporter samt utarbeidelse av årlig kvalitetsrapport til styret og årlige tiltaksplaner til styret.

Utdanningsutvalget tar initiativ til, samordner og sørger for oppfølging av tiltak og prosjekter i samsvar med plan for arbeidet med kvalitet.

Utdanningsutvalget bidrar til samarbeid om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling på tvers av fakulteter, programmer og fagmiljøer.

Utdanningsutvalgets mandat omfatter oppfølging av institusjonens egen evaluering av kvalitetssystemet, herunder vedlikehold av kvalitetssystemet.

Undervisningsutvalget deltar i planlegging og koordinering av NOKUT's institusjonsevalueringer.

Utdanningsutvalget svarer for kvaliteten på de tjenester og funksjoner som tilbys/leveres til fakultetenes gjennomføring av undervisning og forskning.

Dokumentene som omtalte utdanningsutvalgets arbeid med kvalitet omfattet per 1.1.2004<sup>42</sup>:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
- «Forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høyere utdanning», *NOKUT*
- «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»
- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»
- «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»
- «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»
- «Sak 116/03. Fastsetting av mandat for utdanningsutvalget»
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høyskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»
- «Sak 53/03 Omstilling, prinsipper for delegering, styrings- og ledelsesmandat og organisering av fakultetene inkl. høringer, og vurdering av disse..», *Styret, HiS, 15. mai 2003*

<sup>40</sup> Jfr " Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten» vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008

<sup>41</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>42</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<b>Fakultetsråd</b>	<p>Fakultetsrådet skal gi dekanen råd i saker som angår arbeidet med kvalitet ved fakultetet, årsrapporten om arbeidet med kvalitet, og kvalitetstiltakene for neste periode.</p> <p>Dokumenter som omtalte arbeidet med kvalitet til fakultetsrådene omfattet per 1.1.2004<sup>43</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»</li> <li>• «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»</li> <li>• «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»</li> <li>• «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»</li> <li>• «Sak 129/03: Mandat og sammensetning av fakultetsrådene»</li> <li>• «Råds- og utvalgsstruktur ved høgskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»</li> </ul>
<b>Fakultet</b>	<p>Hvert enkelt fakultet svarer for kvaliteten på all undervisning og forskning som gjennomføres på fakultetet. Fakultetet v/kvalitetsutvalget produserer årlig kvalitetsrapport og tiltaksplan til utdanningsutvalget, og gjennomfører de tiltaksplaner som er godkjent av styret.</p> <p>Dokumenter som omtaler arbeidet med kvalitet til fakultetene finnes i to kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumenter som omtaler kvalitet på tvers av det enkelte fakultet</li> <li>• Dokumenter som omtaler kvaliteten ved ett bestemt fakultet.</li> </ul>
<b>Fakultetenes felles arbeid med kvalitet</b>	<p>Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet og med virkning for alle fakultetene omfattet per 1.1.2004<sup>44</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Rammer for enhetenes arbeid med kvalitet»</li> <li>• «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»</li> </ul>
<b>Arbeidet med kvalitet ved Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet</b>	<p>Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet ved Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet spesielt omfattet per 1.1.2004<sup>45</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Stillingsbeskrivelse for dekan ved teknisk-naturvitenskaplig fakultet, st. id 8000693»</li> <li>• «Plan for arbeidet med kvalitet ved teknisk-naturvitenskaplig fakultet»</li> </ul>
<b>Arbeidet med kvalitet ved Det samfunnsvitenskaplige fakultet</b>	<p>Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet ved Det samfunnsvitenskaplige fakultet spesielt omfattet per 1.1.2004<sup>46</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Stillingsbeskrivelse for dekan ved det samfunnsvitenskaplige fakultet, st. id 7000692»</li> </ul>
<b>Arbeidet med kvalitet ved Det humanistiske fakultet</b>	<p>Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet ved Det humanistiske fakultet spesielt omfattet per 1.1.2004<sup>47</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Stillingsbeskrivelse for dekan ved det humanistiske fakultet, st. id 6000691»</li> </ul>

<sup>43</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>44</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>45</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>46</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>47</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

**Universitets-  
administrasjonen**

Universitetsadministrasjonen svarer for kvaliteten på de tjenester og funksjoner som tilbys/leveres til fakultetenes gjennomføring av undervisning og forskning, herunder alle fellestjenester.

Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet i universitetsadministrasjonen spesielt omfattet per 1.1.2004<sup>48</sup>:

- «Budsjettdokumentet 2002-2004»
- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for rammekvalitet».
- «UiS HMS-håndbok»
- «UiS Administrasjonshandbok»

**Læringsmiljø-  
utvalg**

Læringsmiljøutvalget er et lovpålagt utvalg som skal bidra til at skolens læringsmiljø følger læringsmiljøbestemmelsene i «Lov om universiteter og høyskoler». Utvalget skal delta i tiltaksplanlegging innen dette virkeområdet. Læringsmiljøutvalget dokumenterer, vurderer og rapporterer kvaliteten på de tjenester og funksjoner som slik angår læringsmiljøet. I dette inngår både fysisk og psykososialt læringsmiljø, så vel som utvalgets egen funksjon og ytelse.

Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet i læringsmiljøutvalget omfattet per 1.1.2004<sup>49</sup>:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høyskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»
- «Sak 81/03: Etablering av Læringsmiljøutvalg, sammensetting og mandat»

**Kvalitetsutvalg**

Kvalitetsutvalget på fakultet ivaretar kvalitetssikring og –utvikling i henhold til kvalitetssystemet ved UiS, utvikler tiltaksplaner for kvalitet, og utarbeider en årlig kvalitetsrapport som skal oversendes utdanningsutvalget på institusjonsnivå.

Kvalitetsutvalget reviderer og følger opp egne tiltaksplaner i forhold til vedtak fattet i utdanningsutvalget.

Dokumentene som omtalte arbeidet med kvalitet i kvalitetsutvalget omfattet per 1.1.2004<sup>50</sup>:

- «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»
- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»
- «Sak 130/03: Mandat og sammensetting for kvalitetsutvalget på fakultetsnivå»
- «Råds- og utvalgsstruktur ved høyskolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.»

**Programutvalg**

Programutvalgene var tidligere formelle utvalg med betydelig bidrag i arbeidet med kvalitet i studieprogrammene. Programutvalgene ble avvirket i årsskiftet 2007/2008, samtidig som instituttråd ble opprettet i alle institutter. Programutvalgenes oppgaver innenfor arbeid med kvalitet ble i stor grad overflyttet til instituttrådene.

De programutvalg som fortsatt er i aktivitet har ikke lenger noen formell rolle på instiusjonsnivå, men i stedet et lokalt bestemt mandat. Slike programutvalg er nyttige blant annet i forhold til programmer som i stor grad gjennomføres på tvers av institutter, slik at ingen av instituttrådene lett kan overskue hele programmets bredde. Programutvalgene gir da gjerne betydelige bidrag til arbeidet med kvalitet.

<sup>48</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>49</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>50</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<b>Instituttleder</b>	<p>Driften av studieprogrammene organiseres og legges til institutter. Instituttene ledes av en instituttleder, og er ansvarlige for ett eller flere studieprogrammer.</p> <p>Instituttlederen har et samlet ansvar for gjennomføring, utvikling, kvalitet og relevans innen studieprogrammene ved instituttet, og skal sørge for kvalitetssikring av undervisning og forskning, og iverksette tiltak for utvikling av kvaliteten.</p> <p>Dokumentene som omtalte instituttleders arbeid med kvalitet omfattet per 1.1.2004<sup>51</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»</li> <li>• «Rammeverk for undervisningskvalitet ved Universitetet i Stavanger».</li> <li>• «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»</li> <li>• «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger»</li> <li>• «Generell stillingsbeskrivelse for instituttledere ved Universitetet i Stavanger»</li> </ul>
<b>Instituttråd</b>	<p>Universitetets organisasjonsutviklingsprosess medførte i 2007 økt myndighet til instituttnivået, og samtidig ble instituttråd opprettet som del av den formelle rådsstrukturen ved UiS. Programutvalgene utgikk som del av den formelle råds- og utvalgsstrukturen<sup>52</sup>.</p> <p>Instituttrådet består av instituttleder samt valgte representanter for studenter og faglig og administrativt tilsatte, samt eventuelt utpekt eksternt medlem. Instituttrådet er ment å favne bredere enn programutvalgene gjennom å tillegges nye oppgaver i tillegg til oppgavene programutvalgene hadde. Spesielt for arbeidet med kvalitet er det instituttrådets mandat å delta i behandlingen av og å gi råd om "arbeidet med kvalitet, herunder studentevalueringer"<sup>53</sup>.</p> <p>Ved sentre som ikke er underlagt noe institutt og der senterråd ikke allerede finnes, etableres det et senterråd med funksjon svarende til instituttrådet.</p>
<b>Student</b>	<p>Det er en forutsetning for å lykkes med etableringen av et kvalitetssystem at studentene er delaktige i alle prosesser knyttet til studiekvalitet og universitetets kvalitetssystem. Det skal derfor være retningsgivende for universitetets arbeid med kvalitetssystemet at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• studentene er sentrale premissleverandører for arbeidet med studiekvalitet</li> <li>• studentene er viktige medarbeidere i arbeidet med den konkrete utforming og bruk av kvalitetssystemet</li> <li>• studentene er den viktigste målgruppen for arbeidet med kvalitet og bærere av universitetets kvalitet når de uteksamineres som kandidater med en kunnskap og kompetanse som bidrar til å gjøre dem til gagns mennesker i samfunnet</li> </ul>
<b>Studentenes arbeid med kvalitet</b>	<p>Studentenes arbeid med kvalitet er inndelt i to kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studentenes individuelle arbeid med kvalitet, som angår den enkelte students egne studieprosesser</li> <li>• Studentenes generelle arbeid med kvalitet, som angår studieprosesser som ikke er spesifikt knyttet mot den enkelte innsatsyters individuelle studieprosesser.</li> </ul>

<sup>51</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>52</sup> Jfr vedtak i styresak 51/07 «Rammer for delegering, desentralisering, råd og utvalg» 14.06.2007

<sup>53</sup> Styresak 51/07 «Rammer for delegering, desentralisering, råd og utvalg» 14.06.2007, avsnitt om instituttrådets mandat

**Studentenes individuelle arbeid med kvalitet**

Det individuelle arbeid med kvalitet omfatter det arbeid med kvalitet som er lagt inn som del av studieemne / studieprogram, samt den arbeid med kvalitet den enkelte gjennomfører for egen del. Kvalitetssystemet er særlig tilrettelagt for å utstyre den enkelte student med verktøy og virkemidler for å kunne arbeide effektivt med så vel kvaliteten på egne studieprosesser som det arbeid med kvalitet som inngår som del av studieemner og studieprogram.

I kvalitetssystemet vil studentene vurdere og rapportere på et tilfang av kvalitetskriterier som angår de ulike studieprosessene, og som angår andres så vel som eget bidrag i disse prosessene. Enkelte kriterier blir vurdert og rapportert av samtlige studenter. Andre vurderinger hentes fra utvalg av studenter.

**Studentenes generelle arbeid med kvalitet**

Studentenes generelle arbeid med kvalitet kan ses i to kategorier:

- Det formelle arbeid med kvalitet
- Det uformelle arbeid med kvalitet.

**Studentenes uformelle arbeid med kvalitet**

Det uformelle arbeid med kvalitet omfatter den innsats studenter på eget initiativ organiserer for å påvirke studiekvaliteten på ikke-individuell basis. Selv om slik innsats verken kontrolleres eller styres av kvalitetssystemet, er det allikevel en del av arbeidet med kvalitet som utføres, og skal som sådan fanges opp og rapporteres i kvalitetsrapporten så langt det lar seg gjøre.

**Studentenes formelle arbeid med kvalitet**

Studentenes formelle generelle arbeid med kvalitet skjer gjennom representasjon i universitetets råd og utvalg. Den overordnede føring er at studentene skal være representert i alle utvalg som behandler universitetets arbeid med kvalitet.

Studentrepresentasjonen i råd og utvalg er beskrevet i dokumentet «Studentens medvirkning». Studentrepresentasjon finnes i følgende råd og utvalg som også inngår som organisasjonselementer i kvalitetssystemet:

- I institusjonens læringsmiljøutvalg skal studentene ha 50% av representantene.
- I instituttenes instituttråd skal studentene ha 2 medlemmer. Ved sentre som i stedet har senterråd skal studentene ha 1 medlem.
- I fakultetenes fakultetsråd skal studentene utgjøre 3 av de 11 rådsmedlemmene.
- I fakultetenes kvalitetsutvalg skal studentene utgjøre minst 20% av utvalget.

Studentenes arbeid med kvalitet er rettet mot to hovedprosesser:

- Læring – angår studentens ytelse i studieprosessene
- Undervisning – angår institusjonens ytelse i studieprosessene

I tillegg inngår arbeid med kvalitet mot de øvrige aspekter (rammekvalitet, relevans etc.) gjennom studentrepresentasjon i utvalg og organer.

Dokumentene som omtalte studentenes arbeid med kvalitet omfattet per 1.1.2004<sup>54</sup>:

<sup>54</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

- «Studietilbud ved Universitetet i Stavanger» (Studiehandbok)
- «Kvalitetssystemet ved Universitetet i Stavanger: Retningslinjer for årsrapport for arbeid med kvalitet.»
- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for programkvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for undervisningskvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for rammekvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»
- «Serviceerklæringen for studenter»
- «Studentens medvirkning»

### Ansatt

Den alt overveiende del av universitetes praktiserte kvalitet som institusjon vil presteres av universitets ansatte. Det arbeid med kvalitet den enkelte ansatte yter vil være beskrevet gjennom de roller og prosesser den enkelte ansatte bidrar i. Ut over dette har universitetet føringer for arbeid med kvalitet som angår alle ansatte, uten hensyn til roller og prosesser.

Dokumentene som omtalte den del av arbeidet med kvalitet som gjelder for alle ansatte, omfattet per 1.1.2004<sup>55</sup>:

- «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for programkvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for undervisningskvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Rammeverk for rammekvalitet ved Universitetet i Stavanger».
- «Retningslinjer for årlig tiltaksplan for arbeid med kvalitet»

### Kvalitetskontor

Kvalitetskontoret er opprettet av styret, som en del av universitetsadministrasjonen. Kvalitetskontoret skal blant annet være institusjonens "kvalitetsfaglige senter, være institusjonens servicekontor for kvalitetsutvikling og kvalitetssikring, ha ansvar for innhenting, bearbeiding og formidling av grunnlagsdata for kvalitetsarbeidet, ha ansvar for at kvalitetssystemet virker etter hensikten"<sup>56</sup>.

Dokumentene som omtalte kvalitetskontorets arbeid med kvalitet omfattet per 30.6.2004<sup>57</sup>:

- «Råds- og utvalgsstruktur ved høgsolen i Stavanger – nullstilling og oppretting av nye råd og utvalg.» Styresak 80/03.
- «Kvalitetssystemet ved HIS». Styresak 83/03.
- «Søknad om akkreditering som universitet». Styresak 85/03.
- «Organisering av de administrative tjenestene». Styresak 113/03.
- «Oppretting av nye stillinger. Kvalitetsreformtiltak samt forskerutdanning». Styresak 03/04
- «Klargjøring av enkelte organisatoriske forhold....». Brev fra HIS til NOKUT, datert 26.11.03

<sup>55</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 1.1.2004.

<sup>56</sup> Vedtak i styresak 03/04 «Oppretting av nye stillinger. Kvalitetsreformtiltak samt forskerutdanning»

<sup>57</sup> Bruk Kvalidok for å finne endringer etter 30.6.2004.



## Tillegg B: Kvalitetsrutinene

---

### Oversikt

Rutinene for arbeidet med kvalitet ved institusjonen finnes dels i form av separate kvalitetsrutiner, dels i form av at rutiner rettet mot de konkrete studieprosesser inneholder retningslinjer eller føringer som virker inn på arbeidet med kvalitet.

I dette kapitlet gis en oversikt over et tilfang av slike prosessrettede rutiner innenfor hver av universitetets fire prosesskategorier. Merk at rutineoversikten ikke er uttømmende, og gjengir situasjonen ved forrige hovedrevisjon (versjon 2.0). Det fulle tilfang av rutiner som innvirker på arbeidet med kvalitet finnes i kvalitetssystemets online støttesystem Kvalitdok, og finnes også i papirform på universitetets kvalitetskontor.

---

## B.1 Studentrelasjoner

---

### Oversikt

Ved UiS er det tre prosesser som hører inn under prosesskategorien *Studentrelasjoner*:

- Studentrekrutteringsrelaterte prosesser (før studiene)
  - Studentmiljørelaterte prosesser (under studiene)
  - Kandidatoppfølgingsprosesser (etter studiene)
- 

### Studentrekruttering

Rutinene som omhandler studentrekruttering finnes i følgende dokumenter:

- «Informasjonsstrategi for Universitetet i Stavanger»
  - «Rekrutteringsplan for Universitetet i Stavanger» (*planlagt*)
  - «Fra høgskole til universitet - Universitetsstrategi 2000-2004 for HiS»
  - «Handlingsplan 2003 for informasjons- og rekrutteringsarbeidet»
  - «Studietilbudskatalog, oppgaver og funksjoner, studieveiledere»
  - «Studietilbudskatalog, prosjektbeskrivelse 2002-2003»
  - «Studietilbudskatalog, framdriftsplan 2003-2004»
  - «Studietilbudskatalog, rutiner for utsendelse»
  - «Studietilbudskatalog, evaluering»
  - «Rutiner, brosjyremateriell»
  - «Rutiner, annonser»
  - «Rutiner, studentrekruttering, messer»
  - «Rutiner, skolebesøk og presentasjoner»
  - «Rutiner for åpne dager, universitetsvandring, andre besøk, konferanser, prosjekter»
  - «Rutiner, Ringeprosjektet»
  - «Rutiner, informasjonsmateriell, strøartikler, Informasjonstorget/Sluså»
- 

### Studentmiljø

Rutinene som omhandler studentmiljø finnes i følgende dokumenter:

- «Strategidokument for Høgskolen i Stavanger 1999-2001»
  - Avdelingenes planer og retningslinjer
  - «Rammeverk for enhetenes kvalitetsrapport»
  - «Serviceerklæringen for studenter»
-

**Kandidat-  
oppfølging**

Rutinene som omhandler kandidatoppfølgingen finnes i følgende dokumenter:

- [Ingen rutiner registrert per 01.07.2004]

## B.2 Gjennomføringsprosesser

**Oversikt**

Prosesskategorien «Gjennomføringsprosesser» består av følgende sju prosessområder:

- Opptaksprosessen
- Studiestartrelaterte prosesser
- Studieprosesser og læringsprosesser – Studieplaner og fagplaner
- Studieprosesser og læringsprosesser – Undervisningsprosessene
- Studieprosesser og læringsprosesser – Studentorganisert læring
- Prosesser relatert til prøving, vurdering og evaluering<sup>58</sup>
- Studieavslutningsprosessen

**Opptaks-  
prosessen**

Rutinene som omhandler opptaksprosessen finnes i følgende dokumenter:

- «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995
- «Forskrift om opptakskrav til grunnutdanninger ved universiteter og høyskoler», UFD, F-033-02
- «Forskrift om rangering av søkere ved opptak til grunnutdanninger ved universiteter og høyskoler», UFD, F-53-01
- «Forskrift om politiattest ved opptak til høgre utdanning», UFD
- «Reglement for opptak av søkere til enkeltstudier og vurdering av privatister på bakgrunn av realkompetanse» Styret 25.04.02
- «Handlingsplan for funksjonshemmede studenter ved Høgskolen i Stavanger 2000 – 2002»
- «Rutine for søknad til enkeltemne Avd. TN m/søknad»
- «Rutine for påmelding som privatist m/skjema»
- «Rutine for godkjenning av eksamen fra annen utdanningsinstitusjon, m/skjema»
- «Arbeidsoppgaver ved opptakskontoret»
- «Arkivering av søknadspapirer for opptatte studenter»
- «Hurtigmetode for registrering av vitnemål som gir GSK»
- «Hurtigmetode for registrering av tilleggspoeng»
- «Rutine for opptaksarbeid - overbooking»
- «Rutine for opptaksarbeid - utestengningssaker»
- «Rutine for opptaksarbeid - privatistregistrering»
- «Rutine for opptaksarbeid - registrering av nye studenter»
- «Rutine for opptaksarbeid - registrering av søkere på lokalt skjema»
- «Rutine for opptaksarbeid - registrering av doktorgradsstudenter»
- «Rutine for opptaksarbeid - faktura og giro»

**Studiestart**

Rutinene som omhandler studiestart finnes i følgende dokumenter:

- «Prosjekt Studiestart med framdriftsplan»
- «Oppgaver og funksjoner, Studentmottak»
- «Arrangementsplan uke 33,34,35»
- «Fadderordningen»

<sup>58</sup> Av praktiske hensyn refererer begrepet «vurdering» til vurderinger av studentinnsats, mens «evaluering» refererer til vurderinger av universitetets prosesser, delprosesser eller elementer.

<b>Studieplaner og fagplaner</b>	<p>Rutinene som omhandler studieplaner og fagplaner finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Studie- og fagplaner, sjekklister med kommentarer»</li> <li>• «Rutiner, studieveiledning»</li> <li>• «Rutine for endring av individuell studieplan, m/skjema»</li> <li>• «Inndeling av studieåret», <i>Styret 5.12.02</i></li> </ul>
<b>Undervisning</b>	<p>Rutinene som omhandler undervisningsprosessene finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Retningslinjer for studiearbeidet med kvalitet», <i>Styret 11.02.00</i></li> <li>• «Rutiner, generelle studiesaker»</li> <li>• «Rutiner, studieveiledning»</li> <li>• «Handlingsplan for funksjonshemmede studenter ved Høgskolen i Stavanger 2000 – 2002»</li> </ul>
<b>Læring</b>	<p>Rutinene som omhandler studentorganiserte læringsprosesser finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>[Ingen rutiner registrert per 01.07.2004]</i></li> </ul>
<b>Prøving, vurdering, evaluering</b>	<p>Rutinene som omhandler prøving, vurdering og evaluering finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Forskrift om eksamen ved Høgskolen i Stavanger», <i>Styret 27.02.03</i></li> <li>• «Retningslinjer for eksamenskandidater»</li> <li>• «Rutiner, oppfølging av eksamen og behandling av sensurlister», <i>UiS</i></li> <li>• «Rutiner, gjennomføring av eksamen», <i>UiS</i></li> <li>• «Rutiner, oppfølging av eksamensvakter»</li> <li>• «Ny nasjonal karakterskala», <i>Styret 5.12.02</i></li> <li>• «Rutine for spesialtilpasning under eksamen, m/søknad»</li> <li>• «Rutine for klage på karakterfastsetting m/skjema»</li> <li>• «Rutine for begrunnelse for karakterfastsetting m/skjema»</li> <li>• «Handlingsplan for funksjonshemmede studenter ved Høgskolen i Stavanger 2000 – 2002»</li> <li>• «Trenger du særskilt tilrettelegging?»</li> <li>• «Rutiner, funksjonshemmede og særskilt tilrettelegging»</li> </ul>
<b>Studieavslutning</b>	<p>Rutinene som omhandler studieavslutning finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Rutiner, vitnemål og Diploma Supplement»</li> <li>• «Rutine for tildeling av cand. mag.-vitnemål m/søknad»</li> <li>• «Rutine for bestilling av vitnemål/ karakterutskrift, m/skjema»</li> <li>• «Rutiner for kontroll og utstedelse av kvalifikasjoner og Diploma Supplement»</li> </ul>

## B.3 Utviklingsprosesser

<b>Oversikt</b>	<p>Ved UiS er det tre prosesser som tilhører denne prosesskategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studieprogramutviklingsprosessene</li> <li>• Studieemneutviklingsprosessene</li> <li>• Prosesser i forbindelse med formidling av forskning til undervisning</li> </ul>
-----------------	---

<b>Studieprogram</b>	<p>Rutinene som omhandler programutviklingsprosessene finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Lov om universiteter og høyskoler» av 1995</li> <li>• «Forskrift om grader og yrkesutdanninger, beskyttet tittel og normert studietid ved universiteter og høyskoler», <i>UFD</i></li> <li>• «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler», <i>UFD, F-01-03</i></li> <li>• «Forskrift om kriterier for akkreditering av institusjoner og standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud i norsk høyere utdanning», <i>NOKUT</i></li> <li>• «Prosedyrer for behandling av søknader om etablering av fireårige yrkesutdanninger og høyere grads studier ved statlige høyskoler og kunsthøyskoler – Delegering av myndighet til å etablere ettårige videreutdanninger/ påbyggingsstudier som bygger på bachelorgrad eller tilsvarende», <i>UFD, F-11-0</i></li> <li>• «Sak 78/00 Delegering av myndighet til å etablere fag og emner og desentraliserte studier m.m. – prosedyrer og planarbeid», <i>Styret</i></li> <li>• «Rutiner for behandling av fag og studieplaner»</li> <li>• «Godkjenning av fag- og studieplaner», <i>Studiedirektøren 28.10.02</i></li> <li>• «Retningslinjer for studiearbeidet med kvalitet», <i>Styret 11.02.00</i></li> <li>• «Studie- og fagplaner, sjekklister med kommentarer»</li> <li>• Nasjonale rammeplaner</li> <li>• «Studietilbud ved Universitetet i Stavanger»</li> <li>• «Navn på studieprogram som er gradsgivende», <i>Studiedirektøren 24.05.02</i></li> </ul>
<b>Studieemne</b>	<p>Rutinene som omhandler emneutviklingsprosessene finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Sak 78/00 Delegering av myndighet til å etablere fag og emner og desentraliserte studier m.m. – prosedyrer og planarbeid», <i>Styret</i></li> <li>• «Rutiner for behandling av fag og studieplaner»</li> <li>• «Godkjenning av fag- og studieplaner», <i>Studiedirektøren 28.10.02</i></li> <li>• «Retningslinjer for studiearbeidet med kvalitet», <i>Styret 11.02.00</i></li> <li>• «Studie- og fagplaner, sjekklister med kommentarer»</li> <li>• «Studietilbud ved Universitetet i Stavanger»</li> <li>• «Rutiner og skjema for registrering av emner i FS»</li> </ul>
<b>Formidling av forskning</b>	<p>Rutinene som omhandler forskningsprosessene finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>[Ingen rutiner registrert per 01.07.2004]</i></li> </ul>

## B.4 Støttende prosesser

<b>Oversikt</b>	<p>Ved UiS er det tre prosesser som tilhører kategorien <i>støttende (administrative) prosesser</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrative og organisatoriske prosesser</li> <li>• Prosesser relatert til det helhetlige læringsmiljø</li> <li>• Kvalitetsprosessene</li> </ul>
-----------------	---

<b>Administrasjon og organisasjon</b>	<p>Rutinene som omhandler administrative og organisatoriske prosesser finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• «Handlingsplan for funksjonshemmede studenter ved Høgskolen i Stavanger 2000 – 2002»</li><li>• «Rutiner for rapportering av nøkkeldata til nasjonale databaser»</li></ul> <hr/>
<b>Helhetlig læringsmiljø</b>	<p>Rutinene som omhandler det helhetlige læringsmiljøet finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• «Handlingsplan for funksjonshemmede studenter ved Høgskolen i Stavanger 2000 – 2002»</li><li>• «Eksterne servicerutiner (utsettelse av militærtjeneste mv)»</li><li>• «Rutine for opprettholdelse av studierett ved for sen studentbetaling m/søknad»</li><li>• «Rutine for fritak for betaling av semesteravgift m/søknad»</li><li>• «Rutine for Studentbekreftelse m/skjema»</li><li>• «Rutine for bekreftelse på betalt semesteravgift, m/skjema»</li></ul> <hr/>
<b>Kvalitet</b>	<p>Rutinene som omhandler kvalitetsprosessene finnes i følgende dokumenter:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• «Retningslinjer for studiearbeidet med kvalitet», <i>Styret 11.02.00</i></li></ul> <hr/>

## Tillegg C: Kvalidok

---

### Oversikt

Dette tillegget gir en kort beskrivelse av oppbygningen og bruken av Kvalidok.

Kvalidok er et databasert støttesystem som utgjør en del av kvalitetssystemet ved universitetet. Kvalidok er et dokumentadministrasjonssystem som gjør det mulig å samle, vedlikeholde og gjenfinne alle dokumenter som inneholder informasjon som relaterer seg til kvalitet. Systemet omfatter både lokale og nasjonale dokumenter og håndterer både dokumenter som finnes i elektronisk form og dokumenter som kun finnes i papirform.

Alle dokumenter som har direkte knytning til kvalitetssystemet, registreres og tas med i Kvalidok. Systemet gjør det mulig å legge inn, katalogisere og finne fram til dokumenter og dokumentinnhold ut i fra ulike perspektiver. Dokumentene er strukturert i forhold til

- Studieprosessene
- Kvalitetsaspektene
- Organisasjonen og kvalitetsvegene
- Dokumentkategori

Systemet kan også søke dokumenter gjennom fritekstsøk.

---

### Bruk av Kvalidok

Gjennom bruk av Kvalidok gis den enkelte ansatte tilgang direkte inn i dokumenter som relaterer seg til kvalitet, inklusive linker til nasjonale databaser. Eksempel på type dokumenter som finnes er:

- Rammebetingelser (for eksempel lover, forskrifter, retningslinjer)
- Styrevedtak (bla. Råds- og utvalgsstruktur med mandater fra styret)
- Rutiner (lokale og sentrale)
- Maler
- Møtereferat (fra for eksempel KU, UU, LMU)
- Studieplaner
- Evalueringsrapporter (for eksempel fra NOKUT)
- Tiltaksplaner
- Årsrapporter for kvalitet

Kvalidok administreres fra Kvalitetskontoret. Det innebærer registrering av dokumenter og linker, samt administrasjon av brukerrettigheter. Systemet blir løpende holdt oppdatert.

Ansatte som ønsker tilgang til Kvalidok, henvender seg til Kvalitetskontoret for å få nødvendig brukertilgang.

---

## Tillegg D: Systemkriterier

<b>Oversikt</b>	Dette tillegget gir en kortfattet oversikt over både de overordnede og de mer praktisk rettede kriteriene som har blitt lagt til grunn for kvalitetssystemet <sup>59</sup> ved UiS.
<b>Metodikk</b>	<p>Metodeverket som har ligget til grunn for kriteriesettet for systemarkitekturen er en tilpasset anvendelse av elementer fra CONVERGE SA<sup>60</sup>.</p> <p>Grunnelementene som er brukt, er «Det virksomme system», bestående av <i>systemkonsept, systemarkitektur, systemdesign, systemkonstruksjon og systemiverksettelse</i>, og «Det gjennomførbare system», bestående av <i>systemadministrasjon, operativ systembruk og systemvedlikehold</i>.</p>
<b>Kriteriene for kvalitetssystemet</b>	De to grunnleggende systemkriteriene er at systemet når det er i bruk skal være <i>virksomt</i> for å oppnå sin hensikt, og det skal være <i>gjennomførbart</i> innenfor sine rammer. Begge kriterier skal kunne møtes innenfor hele systemets tiltenkte levetid.
<b>Det virksomme system</b>	<p>Kravet om at kvalitetssystemet skal være virksomt for å oppnå sin hensikt medfører at systemet må:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Være effektivt som verktøy for å administrere, registrere, prosessere og rapportere informasjon og rutiner pålitelig og effektivt</i>, fordi systemet som helhet skal medføre en netto gevinst. Systemets evne til å effektivisere verdiproduksjonen skal mer enn motvirke ineffektiviteten ved å lære og bruke 'nok et system'.</li> <li>• <i>Være reviderbart</i>, fordi systemet selv er underlagt de samme kriterier som de prosesser systemet skal fungere sammen med.</li> <li>• <i>Være åpent</i>, fordi det ikke finnes noen etablert standard for denne typen system, verken nasjonalt eller internasjonalt, og fordi tilfanget av funksjonalitet som naturlig ligger til et slikt system, verken er fullt utforsket eller fullt avklart.</li> <li>• <i>Være fleksibelt organisert</i>, fordi det enkelt og effektivt må kunne tilpasses endringer i omgivende organsiasjon.</li> <li>• <i>Være fleksibelt kvalitativt sett</i>, fordi det ikke finnes vel etablerte eller allment aksepterte kvalitative kriterier/normer for denne typen system.</li> <li>• <i>Være fleksibelt kvantitativt sett</i>, fordi systemets effektivitet må være god innenfor så vel små enheter som store enheter. Både systemets 'terskel' og systemets 'takhøgde' må kunne tilpasses på en effektiv måte.</li> <li>• <i>Ha lav brukskostnad</i>, fordi systemet i seg selv ikke produserer verdi, og fordi nytteverdien av systemet øker når tilfanget av ressurser som kan anvendes i prosessene systemet virker mot, øker.</li> </ul>
<b>Det gjennomførbare system</b>	<p>Kravet om at kvalitetssystemet skal være gjennomførbart innenfor sine rammer medfører at systemet må:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Være enkelt å implementere</i>, for å kunne tas raskt i bruk og fordi det ikke skal medføre en stor implementeringsbyrde (i form av innsatstid eller kapital).</li> </ul>

<sup>59</sup> Begrepet system, alene og i kombinasjonen kvalitetssystem, benyttes her i tilnærmet samme betydning som i «Lov om universiteter og høyskoler» og i «Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler»

<sup>60</sup> CONVERGE SA er en systemarkitekturevalueringsmetodikk opprinnelig utviklet av CONCORD-programmet og siden utviklet og brukt av TAP-programmet under det fjerde rammeprogrammet. CONVERGE SA er dokumentert i CORDIS databasen.

- *Være raskt å implementere*
  - *Være enkelt å forstå*, fordi det er lite tid tilgjengelig til innlesing og opplæring, og fordi det ikke er ønskelig at systemet legger beslag på ressurser av betydning i en omfattende opplæringsfase.
  - *Være slik at brukerne raskt ser at de oppnår de resultater de ønsker med systemet*, fordi bruksmiljøet er et konsensusorientert miljø hvor et system må finne aksept gjennom egne meritter. I et slikt miljø er et system som er avhengig av innføring (eller bruk) med tvang ikke gjennomførbart.
  - *Være politisk, akademisk og administrativt nøytralt*, av samme årsak.
-



## Tillegg E: Tilliggende systemer

### Oversikt

Kvalitetssystemet er et system som i hovedsak utfører dokumentbehandling og informasjonsbehandling av dokumenter og informasjon som har sammenheng med studiekvaliteten ved Universitetet i Stavanger.

Kvalitetssystemet er ikke det eneste systemet som har disse egenskapene. Kvalitetssystemet vil nødvendigvis ha knytninger mot et tilfang av eksisterende og kommende systemer, og interaksjonen mellom systemene vil oppstå der hvor minst ett av systemene kan høste klare fordeler av slik knytning.

Dette tillegget gir en kort oppsummering av noen slike tilliggende systemer.

### FS

Fellessystemet (Felles Studentsystem) er universitetets studentdatabase, og institusjonens hovedregister for informasjon knyttet til den enkelte student. Studenten har selv tilgang til egen informasjon i FS gjennom en kopling til systemet StudentWeb.

### DBH

Database for statistikk om høgre utdanning (DBH) er et oppdragsprosjekt som Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) utfører på vegne av Universitets- og høgskoleavdelingen i Utdannings- og forskningsdepartementet (UFD). DBH inneholder data om organisasjon, studietilbud, studenter, ansatte, økonomi og areal fra alle universiteter, vitenskapelige høgskoler, statlige høgskoler og kunsthøgskoler i Norge..

### Corporater

Universitetet i Stavanger benytter Balansert Målstyring som ledelses- og informasjonssystem. Dette omfatter innhenting, bearbeiding, presentasjon og oppfølging av av institusjonens styringsinformasjon. Dataverktøyet Corporater benyttes for å effektivisere informasjonsprosessene omkring balansert målstyring.

### Kvalidok

Kvalidok er et webbasert dokumentadministrasjonsverktøy for lagring og gjenfinning av relevant dokumentasjon for arbeidet med kvalitet. Corporater er tett knyttet mot kvalitetssystemet (Kvalidok), idet begge disse systemer bruker en del felles informasjon, samtidig som både Kvalidok bruker målstyringsinformasjon og Corporater bruker informasjon om kvalitet.

### Corporater Surveyor

Til støtte i evalueringene benytter UiS spørreundersøkelseskomponenten av Corporater – Corporater Surveyor. Leverandøren videreutvikler løsningen med tanke på at universitetets behov skal fylles best mulig. Tilpasninger og utvikling skjer i nært samarbeid med UiS.

### Øvrige systemer

Universitetet har et vel utviklet intranett, med en effektiv publiseringsløsning (Coretek Core Publish). Studentene har et egne tilbud på intranettet, i form av *it's learning* og *StudentWeb*. På disse systemene har hver enkelt student sitt eget område, og tilgang blant annet til "Min side"-funktjonalitet og registrert informasjon om seg selv i fellessystemet.

## Tillegg F: Aspekter av kvalitet i kvalitetsreformen

### Oversikt

Kvalitetssystemet 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.»<sup>61</sup>

Kvalitetssystemet skal altså omfatte samtlige prosesser som inngår i studiedelen av virksomheten vår.

Ved UiS bruker vi de kvalitetsaspektene for prosessene som anbefales i rapporten fra Norgesnettrådets arbeidegruppe for vurdering av kvalitetssikring og kvalitetsutvikling:

- Inntakskvalitet
- Rammekvalitet
- Programkvalitet
- Resultatkvalitet
- Undervisningskvalitet
- Relevans
- Styringskvalitet

Disse aspektene er nærmere beskrevet i det følgende. Beskrivelsene er hentet fra Norgesnettrådets rapport «Norgesnettrådets rapporter 2/1999: Basert på det fremste ...? ». og fra Mjøs-utvalgets innstilling («Norges offentlige utredninger: NOU 2000: 14, Frihet med ansvar. Om høgre utdanning og forskning i Norge.»). Tekst i anførselstegn er hentet direkte fra disse to rapporter.

### Inntakskvalitet

I Studiekvalitetsutvalgets innstilling (1990) beskrives inntakskvaliteten som å omhandle «studentenes forkunnskaper og forutsetninger for sikring av kvaliteten i studentgrunnet gjennom rekruttering og opptak av studenter ».

Mjøs-utvalget beskriver inntakskvalitet slik:

«Inntakskvaliteten er knyttet til studentenes evner til og forutsetninger for å studere når de tas opp til studier i høgre utdanning. Til de fleste fag er videregående skoles generelle studiekompetanse den formelle kvalifiseringen som kreves. Det har ved flere anledninger vært antydning at den generelle studiekompetansen ikke kvalifiserer studentene godt nok for studier i høgre utdanning. I en undersøkelse som er utført ved universitetet i Bergen, vises det til at tre av ti av de vitenskapelig faste ansatte vurderer generell studiekompetanse å være et for lavt opptakskrav. Om lag syv av ti mener at dette er et passe opptaksgrunnlag. På spørsmål om de nye studentenes faglige forutsetninger svarer 56,9 pst. at de vurderer forutsetningene som tilfredsstillende mens 31,8 pst. vurderer studentenes forutsetninger som dårligere enn ti til femten år tidligere. Tilsvarende mente de ansatte ved samme universitet i forbindelse med en undersøkelse utført ti år tidligere, at 55 pst. av begynnerstudentenes studiekompetanse var synkende.

<sup>61</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

Det er problematisk å vurdere inntakskvalitet alene på grunnlag av ansattes vurderinger eller studentenes eksamensresultater. Begynnerstudentens forutsetninger må ses i sammenheng med samfunnsendringer, den videregående opplæring, ulike forhold ved institusjonene for høgre utdanning, arbeidsmarkedet, informasjonstilgangen, mottaksapparatet ved institusjonene for høgre utdanning, studentenes og de ansattes forventninger og studentenes personlige motivasjon.»

«På grunn av et bredere opptaksgrunnlag og de innholdsmessige endringene i videregående opplæring vil studentmassen nødvendigvis framstå som annerledes enn tidligere studentgrupper. Det økte tilfanget av studenter kan i hovedsak betraktes som en samlet konsekvens av demografiske bevegelser og av økte muligheter til kvalifisering, samt økt tilgang på studieplasser.»

«I diskusjoner om forholdene i høgre utdanning vises det ofte til en mer heterogen studentmasse med andre behov og nye krav. Oppfatninger av hva som kjennetegner den tradisjonelle student, utydeliggjøres av en mindre entydig og stereotyp studentrolle. Det hevdes at den nye studenttypen karakteriseres av å være mindre motivert og kvalifisert enn tidligere. Studentenes hverdag beskrives som fragmentert, og at de har ikke utdanning alene som hovedprosjekt. I internasjonal litteratur beskrives antakelser om at man får studenter med en mer profesjonsorientert og instrumentell motivasjon på grunn av strukturelle og økonomiske endringer.

Den effekten som skisseres, er studenter med mindre interesse for tradisjonelle «arts and science-fag», mer konkurranse mellom studentene og en tredelt differensiering av studentpopulasjonen bestående av en elite-gruppe, en entreprenør-gruppe og et såkalt studentproletariat. Elite-gruppen karakteriseres som lik den tradisjonelle studentgruppen man har vært vant med fra tidligere.

Entreprenør-gruppen kjennetegnes av å ønske seg en utdanning som gir muligheter i privat næringsliv. Disse forventes å tre inn i viktige posisjoner i samfunnet. Studentproletariatet tilsvarer massen; de er yngre enn de tradisjonelle og ikke genuint faglig interessert. Et sentralt kjennetegn ved denne siste gruppen er at de har en sterkere elevholdning enn studentholdning, og at de utgjør en stor gruppe mennesker som høgre utdanning ikke er forberedt på å møte.

Disse studentene kommer til utdanningsinstitusjonene for høgre utdanning med de erfaringer de har som elever i grunnskolesystemet. Den som underviser, er forventet å vekke og tenne studentene. Grunnholdningen til studiearbeidet består i å gi læreren det hun /han vil ha og reproducere kunnskap i forhold til det. Studentene karakteriseres som karakter- og pensumfikserte og som lite engasjerte i selve faget. Denne studentgrupperingen betrakter seg selv som konsumenter, noe som innebærer oppfatninger av kunnskap som noe som kan gis og tas, i motsetning til noe som utvikles av en selv. Studentene oppfattes som markedsorienterte og langt mer opptatt av studielån enn sine forgjengere.

Imidlertid viser det seg at når studentene selv får beskrive sine valg og holdninger i en spørreundersøkelse utført ved Universitetet i Oslo, gis et annet og mer sammensatt bilde. Resultatene viser at studentenes valg av studium i liten grad er ledet av instrumentelle motiver. Studentene velger studium ut fra faglig interesse og muligheter for faglig utvikling. Muligheter for høy lønn og prestisje viser seg å bety lite for valgene. Studentene framstår som engasjerte og interesserte i faget. Undersøkelsen viser også at de oppfatter seg som privilegerte, og at de er takknemlige for å få anledning til å studere. I den grad det er mulig å betrakte studentene som nytteorienterte, så dreier det seg i hovedsak om å være til nytte og å kunne utrette noe.»

«I Norge har det gjennom en rekke politiske prosesser blitt tatt et valg om et generelt opptaksgrunnlag framfor spesifikke ordninger man kan se i en rekke andre land. Spørsmålet er om man har vært villig til å se konsekvensene av dette valget. Det kan tenkes at det kunne være hensiktsmessig å fokusere mer på forberedelsen i videregående skole samt på mottakerapparatet i høgre utdanning i overgangen fra elev til student. Dette er også en viktig problemstilling i forbindelse med opptak på annet grunnlag enn generell studiekompetanse, for eksempel realkompetanse.

Undersøkelser viser at det eksisterer en mengde informasjonskanaler og et utall av valgmuligheter både for de som er i videregående opplæring og for andre som måtte ønske høgre utdanning. Imidlertid er det et påtrengende behov for samordning og kvalitetssikring av informasjonen. Dette er for å gjøre den lettere tilgjengelig og mer pålitelig for den enkelte som skulle ønske å bli student. Et godt informasjonssystem er viktig.

Samtidig etterlyses det informasjon i form av personlig veiledning både i videregående opplæring og fra institusjoner for høgre utdanning. I dag er de fleste elever i videregående opplæring uten et passende personlig veiledningstilbud i en situasjon der de skal foreta svært viktige valg.»

---

## Rammekvalitet

Mjøs-utvalget beskriver at «Rammekvalitet omfatter den ressursmessige situasjonen institusjonene må forholde seg til i sin virksomhet. Dette kan dreie seg om ressurser som er direkte knyttet til budsjetter og midler i konkret form, men kan også omfatte tilgang til utstyr, bibliotek, materiell, bygninger, IT-tilgang og liknende. Rammekvalitet kan videre ses i sammenheng med ulike organisatoriske og menneskelige ressursfaktorer.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Sett i lys av den betydelige veksten innenfor utdanningssektoren er det vanskelig å diskutere spørsmålet om kvalitet uavhengig av spørsmålet om ressurser. Dette gjelder forholdstallet mellom antall lærere per student men også rent infrastrukturelle forhold ved institusjonene, som for eksempel bygninger, utstyr og bibliotek. Studiekvalitetsutvalget opererte med et skille mellom selve studieprogrammet og de rammene det eksisterer innenfor. I enkel forstand kan en sette likhetstegn mellom ressurser og rammekvalitet, idet det er ressursgrunnlaget – eller ressursbruken - som avgjør hvilke hjelpemidler en utdanning rår over og hvilket miljø den kan gjennomføres i. Slik er rammefaktorene viktige kvalitetsforutsetninger og må antas å påvirke læringsutbyttet i betydelig grad, enten det gjelder rom og fasiliteter (i vid forstand, men ikke minst slike som skaper gode arbeidsforhold for studenter og tilsatte), utstyr og materiell, bibliotek og IT-tilgang, eller midler til ekskursjoner, prosjekter og lignende. I noen fag og program (for eksempel i en del eksperimentelle fag) vil studiekvaliteten være mer avhengig av store utstyrsressurser enn i andre.

Det kan være gode grunner for å inkludere også menneskelige og organisatoriske ressursfaktorer som del av rammekvaliteten. Organisering for effektiv ledelse og administrasjon, og ikke minst en kvalifisert utførelse av ledelsesfunksjoner og administrative oppgaver, er helt sentrale forutsetninger for god tilrettelegging for læring. I noe av den samme kategori kommer forskning og faglig utviklingsarbeid. Høgre utdanning forutsettes å være forskningsbasert, og fagpersonalets kompetanse både på dette og på det pedagogiske området må antas å ha kvalitativ innvirkning på utdanningsvirksomheten.

"Rammekvalitet" brukes gjerne tilnærmet synonymt med begrepet "helhetlig læringsmiljø", som retter oppmerksomheten mot alle de ressurs- og trivselsmessige faktorene som er viktige for å skape en god studiesituasjon. I tillegg til de rammefaktorene som nevnes ovenfor, dreier det seg til dels om andre faktorer som institusjonen selv har ansvaret for, for eksempel tilrettelegging for førsteårsstudenter, men også om de mer "ytre" sider ved studiesituasjonen, som finansiering, boforhold, kantiner og annen forpleining, muligheter for rekreasjon, interesseltilbud, osv. Også mange av disse forholdene kan institusjonen prioritere eller påvirke, selv om hovedansvaret ligger hos Statens Lånekasse, en studentsamskipnad eller departementet.

Rammefaktorene rundt studiene har fått økt oppmerksomhet med det siste tiårets store vekst i studenttallene. Det er et område der mange elementer av kvalitet eller kvalitetssvikt er forholdsvis lette å erkjenne, og der de konkrete tiltak i stor grad gir seg selv. Vi har sett en betydelig vekst rundt om på institusjonene de siste årene når det gjelder utvikling av systemer for studieadministrasjon og studentservice, samt satsing på IT-laboratorier, bibliotek, kantiner og andre oppholdsrom. Likevel bedømmes i dag ofte rammekvaliteten som en kritisk faktor.

Det er nok å nevne påstander om fortsatt underdimensjonering av fasiliteter i forhold til høge studenttall, sviktende studiefinansiering og boligtilbud, med deltidsarbeid og dårlig konsentrasjon om studiene som følge. I tillegg kommer den desorientering og fremmedgjøring i studiesituasjonen som bevirkes av store fabrikkliknende miljø og manglende veiledningskontakt med lærere.»

---

## Programkvalitet

Programkvalitet refererer til kvaliteten i studieplanen og i organiseringa av læringsarbeidet (programmet som plan).

Mjøs-utvalget skriver: «Kvalitet er i stor grad et organisatorisk spørsmål, som ikke bare er knyttet til institusjonenes forhold til myndighetene eller den interne organiseringen. Det handler også om hvordan man fastlegger undervisningens innhold og organisering/strukturering av denne. Et grunnleggende strukturerende element er gradsstrukturen og den tidsnormering som legges til grunn. Dette omfattes blant annet av regelverkets krav til faglig dybde og bredde.»

«Studieplaner konkretiserer innholdet i de ulike delene av et studietilbud som kursopplegg og -omfang, undervisningsformer, eksamen og nødvendige forkunnskaper. Planene beskriver ofte studienes innhold og mål i forholdsvise generelle former. Det ligger en utfordring i å lage gode studieplaner da utdannings- og læringsmål kan være vanskelig å presisere. Hensikten med beskrivelsene av målene for et fag/studium er at det skal fungere retningsgivende for studentene i deres arbeid.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Programmet for et studietilbud skal uttrykkes i en studieplan, som bl.a. må angi innhold og mål for studiet. For at studieplanen skal fungere som "arbeidskontrakt" mellom student og lærested, er kvaliteten på studieplanen av vesentlig betydning. Det er f.eks. en utfordring å formulere faglige mål (læringsmål) så presist at de i praksis både kan bli retningsgivende for studentenes arbeid med lærestoffet og kan legges til grunn for den avsluttende vurderingen av studenten. Målene bør da angi hvilken sluttkompetanse studentene skal oppnå gjennom studiet.

I forbindelse med etableringsgodkjenning for studiet vurderes det bl.a. om studiet holder et nivå som er i samsvar med dets plass i gradsstrukturen og om studieinnholdet er oppdatert.

Men når godkjenning er gitt, "eier" institusjonen tilbudet, og kan i teorien kvalitetsutvikle det eller forsømme det. Med dagens raske utvikling av så vel kunnskaper som undervisnings- og læringsformer kan den innledende kvalitetssikringa ha forholdsvis kort holdbarhet. Det tas nå sikte på å fristille tilbud innenfor 30 vekttalls omfang på lavere grads nivå fra etableringsgodkjenning, dersom tilbudet ligger naturlig innenfor tilbydende institusjons fagportefølje. Dette er i samsvar med overgangen fra et system med regelstyring og godkjenning til et med målstyring og evaluering som nevnes ovenfor (Se 3.2). Det er også i harmoni med de behovene for nye studieetableringer som kompetansereformen antas å utløse.

En studieplan sier også noe om hvordan læringsarbeidet er organisert, om arbeidsformer og arbeidskrav til studentene, og den beskriver eksamens- og vurderingsordning. Tradisjonelt har nasjonal kontroll rettet seg mer mot eksamen og vurdering (resultatrettferdighet) enn mot selve læringsarbeidet. Dette er for så vidt naturlig med tanke på departementet som garantist for de formelle og juridiske forhold rundt virksomheten. Men det ligger betydelig rom for kvalitetsforskjeller i selve læringsprosessen. Bredere studentrekruttering og endret bakgrunn fra videregående skole har endret kravene til undervisningsmetoder og undervisningsorganisering. Det legges økt vekt på forpliktende studentsamarbeid i prosjekter, problemløsning, veiledning og undervisning i mindre grupper i tillegg til masseforelesningene.

En annen viktig årsak bak kravet om endrede undervisningsformer er et mer bevisst forhold til at den kompetansen en søker å utvikle, er sammensatt, og omfatter andre mål enn kunnskapsmål, for eksempel ferdighetsmål

I én forstand er mengde og kvalitet komplementære størrelser; i en annen er mengden et aspekt ved kvaliteten (for lite = for dårlig). Formelt defineres omfanget av studieenheter i vektall, men innenfor denne abstrakte omfangsenheten vil det opplagt finnes reelle ulikheter, siden konkret 'studiemengde' er en umulig masse å måle. Det vil derfor være et aspekt ved kvalitetsvurderinga om studieinnholdet som med rimelighet kan sies å være "nok", eller om det på den annen side er for omfangsmessig krevende.

En annen sak enn studieomfang er omfanget av undervisning. Det fins ingen styrende retningslinjer for hva som er "riktig" undervisningsmengde for en gitt vektallsmengde, og det er opp til institusjonene selv å dimensjonere undervisningstilbudet. Undervisningsomfanget regnes tradisjonelt som en nøkkelfaktor for læringsutbyttet, men det registreres i dag et press mot etablerte timetallstandarder, når institusjonene må prioritere innenfor trange rammer mellom infrastruktur (administrasjon og IT-satsing, for eksempel), forskning og undervisning.»

---

## Resultatkvalitet

Fra Mjøs-utvalgets innstilling: «Resultatkvaliteten representerer sluttresultatet i form av læring. Hva studentene har lært står i et nært forhold til hvordan de lærer, resultatkvaliteten har sammenheng med organisering av studiene og tilrettelegging for læring. En tradisjonell resultatindikator er karakterer, men det er en rekke resultater av læring som ikke lar seg direkte fange av karaktersystemet. Det kan være sosiale og personlige kvaliteter som studenten har tilegnet seg i løpet av studietiden.»

«For å kunne utdanne kandidater som er forberedt på arbeidslivet må universitetene og høgskolene kunne forholde seg aktivt til endringer i teknologi, organisasjon og marked. Spesielt har man i den senere tid sett hvor viktig det er at studentene kan anvende computer teknologi slik at de er kjent med standardprogrammer for PC til kommunikasjon med kunder eller fagfeller både nasjonalt og internasjonalt. Dette handler ikke bare om selve mestringen av teknologien men også det å kunne framlegge problemer og resultater klart, både muntlig og skriftlig. Norske arbeidsgivere bruker forholdsvis mange ressurser på etterutdanningskurs i fremmedspråk, presentasjonsteknikk, ledelse og personlig utvikling. Dette kan være en indikator på at sosial og kommunikativ kompetanse som generelle kvalifikasjoner er et undervurdert eller «glemt» felt i utdanningene.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Målet for kvalitetsbedømmelsen er i siste instans studentenes læringsutbytte i forhold til studieplanens mål. Ut fra dette skulle man tro at eksamensresultater og gjennomføringstid for større studentgrupper kan være kvalitetsindikatorer gode nok.

Det er imidlertid to hovedproblemer med vurderinger av resultatkvalitet: For det første sier evalueringsuttrykket bare at noe er "godt", "tilfredsstillende" eller "svakt", osv. i forhold til visse læringsmål, og ikke noe om hvilke element i studiegjennomføringa som har gitt de utslagene en registrerer. Følgelig vet en heller ikke noe om hva som eventuelt bør forbedres eller fastholdes i studieopplegget. Forbedring er i siste instans arbeidet med kvalitets formål. For det andre er sammenhengen mellom studieresultat og studiekvalitet problematisk. Skjevheter i rekrutteringa, dvs. i studentenes forutsetninger og forkunnskaper (såkalt "inntakskvalitet") vil ha stor betydning for resultatet, og det er alltid en fare for ulike standarder og ulik kriterieanvendelse i eksamensevalueringa. Det hersker en betydelig skepsis når det gjelder eksamen som sikker indikator for grad av måloppnåelse i studiet, og det er sannsynlig at ulike eksamensformer påvirker resultatet på ulik måte. Dette forholdet antyder et behov for å rette et evaluerende søkelys mot eksamensformer og eksamensgjennomføring.

På tross av disse svakhetene forblir resultat kvalitet et viktig moment i enhver kvalitetsbedømmelse av studietilbud. Noen av de svakhetene som anføres i forbindelse med eksamen, oppheves delvis gjennom homogene og samarbeidende fagmiljøer og ved reflektert bruk av eksamensformer. Resultat kvalitetsens viktigste bidrag i det samlede arbeidet med kvalitet vil være å fungere som varselampe i systemet.»

## Undervisnings- kvalitet

Selve læringsarbeidet innenfor studieprogrammet har betegnelsen undervisningskvalitet<sup>62</sup> (studieprogrammet som handling).

Fra Mjøs-utvalgets innstilling: «Undervisningskvaliteten er avhengig av det vitenskapelige personalets kompetanse. Formidlingskompetanse er utenkelig uten faglig kompetanse. Samtidig er ikke fagkompetanse alene nok når det gjelder å fremme kvalitet i undervisningsarbeidet. God formidling forutsetter innsikt i og forståelse for fagets innhold og oppbygning, historikk og utvikling. I og med at fagkompetansen er grunnlaget for formidlingen, legges det stor vekt på personalets faglige kvalifikasjoner ved ansettelse eller opprykk. Et sentralt prinsipp nasjonalt så vel som internasjonalt er at undervisningen i høgre utdanning bør være forskningsbasert. Oppfatningene av hva dette innebærer, er mange.»

«Forskningskompetanse er imidlertid ikke en garanti alene for å sikre at lærere er flinke til å undervise. Parallelt med gode fagkunnskaper krever formidling forståelse for hvordan læring kan skje og hvordan konstruktive læringsprosesser kan fremmes. God formidling handler ofte om å kunne gripe en situasjon slik den framstår i øyeblikket, og gi den faglige formidlingen ulike former avhengig av situasjonen. Selve formidlingssituasjonen er relativ og vil stadig variere i forhold til studentenes alder, gruppens størrelse og sammensetning, studentenes tidligere læringserfaringer og bakgrunn. Et vesentlig bidrag til formidlingssituasjonen er å kunne endre undervisningsformen etter de behov og muligheter som ligger i varierende undervisningsforhold slik at læringsutbyttet kan bli best mulig. Dette krever kjennskap og erfaring med ulike formidlingsformer, samt muligheter til utvikling og refleksjon rundt disse.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Studenter i høgre utdanning forutsettes å ta ansvar for egen læring. I spørsmålet om studenter ved norske høgskoler og universiteter blir handleid fram mot sine eksamener og grader, eller om de tvert i mot i for stor grad overlates til seg selv, fins det ikke bare ulike oppfatninger, men også ulike virkeligheter. Utviklinga de senere år har klart vært i retning av å dekkle begrepene "undervisning" og "læring", med understreking av at læring er noe som skjer hos studenten, og at det er mange andre påvirkningsfaktorer enn selve undervisninga. I alle fall bidrar tanken om større studentansvar til ei relativ frigjøring fra undervisning og lærerstyrt arbeid. Dette harmonerer med noen aktuelle utviklingstendenser: en stor og uhandterlig studentmasse, trangere økonomiske rammer og nye kanaler for individuell kunnskapsinnhenting i det elektroniske medie- og informasjonsmarkedet. Også den relative suksess som desentraliserte studieopplegg har hatt på 1980- og -90-tallet, kan ha bidratt til å dempe respekten for tradisjonell undervisning og veiledning.

Likevel hører en aldri at undervisninga ikke er viktig. På mange måter er det jo undervisninga og det som skjer i tilknytning til den, som "er" utdanning; bildet av den "instrumentelle" student som sitter ved sin pc og samler kunnskap til eksamen, virker lite tiltalende på de fleste. Både med tanke på den reflektive bearbeidelse av lærestoffet, og på det dannelseelement (kunnskapens etikk og estetikk) som forventes å ligge i høgre utdanning, framstår den personrelaterede overføringa av kunnskaper og holdninger som et avgjørende kvalitetskriterium. Dessuten innebærer ambisjonene om forskningsbasert undervisning at studieenheter i høgre utdanning skal være problematiserende i forhold til hva kunnskap er, hvordan den innhentes og bearbeides. Det er vanskelig å tenke seg at slike ambisiøse mål kan nås uten god formidling.

<sup>62</sup> Begrepene "undervisning" og "læring" brukes her slik: "Læring" viser til studentens totale læringsprosess, mens "undervisning" omfatter alle de læringsrelaterede aktiviteter som organiseres av eller med lærer.

Formidlingskvaliteten er avhengig av det vitenskapelige personalets kompetanse. For at god formidling skal finne sted, må formidleren ha omfattende kunnskap og innsikt i sitt fagfelt, og dessuten helst praktisk forskningserfaring. Derfor fins det strenge kvalitetssikringsordninger rundt tilsetting i faglige stillinger.

Fagkompetansen er selve grunnlaget for formidlingsrollen, og det er ingen uvanlig holdning blant vitenskapsfolk at den oppfattes som temmelig nært sammenfallende med utdanningskvaliteten. Men faglig kompetanse er en statisk kategori. Den er en rammefaktor i den forstand at den er en ressurs eller ei forutsetning - om enn den viktigste - for god formidling. Den er ikke selve formidlinga, som foregår i tid og rom i interaksjonen mellom lærer og student. Derfor er også den andre sida av fagpersonalets kompetanse av stor betydning: evnen til å utføre undervisning og veiledning slik at studentens læringsutbytte blir best mulig. Stadig økende oppmerksomhet rettes nå mot denne sida av kompetansen.

Med kvaliteten på undervisning og veiledning - i pedagogisk så vel som faglig forstand - er vi ved kjernen i studiekvalitetsbegrepet. Men hva er god undervisning, og hvordan evaluerer vi den? Det viser seg i praksis at kvaliteten på selve formidlingshandlinga vanskelig lar seg fange i målbare indikatorer og dermed unndrar seg presis vurdering. Jo nærmere virksomhetens kjerne en kommer, jo "mykere" blir evalueringsdata.»

---

## Relevans

Fra Mjøs-utvalgets innstilling: «Relevans er på samme måte som kvalitet en problematisk merkelapp å forholde utdanning til i praktisk forstand på grunn av begrepets omskiftelige natur. På den annen side bekrefter et stadig økende fokus på krav om relevans i høgre utdanning institusjonenes rolle som samfunnsinstitusjon. I forskningen har kravet om relevans tradisjonelt vært innbefattet i det man betrakter som kvalitetsmessig god forskning. Kravet om relevans i utdanning har vært preget av ulikt innhold avhengig av historisk utvikling, fag, samfunns- og arbeidsliv. Relevans oppfattes som et sentralt og nødvendig kvalitetstrekk i høgre utdanning av mange årsaker. I arbeidet med studiekvalitet er en sentrale problemstilling - relevans for hva? Svaret på problemstillingen vil virke førende for arbeidet med kvalitet i samtlige av kvalitetsområdene, og i så måte blir spørsmålet om relevans et viktig utgangspunkt.»

«Det er helt nødvendig for lærestedene å foreta en vurdering av relevansen som en del av det løpende utviklingsarbeidet med studiene. Det er gjort en rekke undersøkelser av hvordan utdanningene fungerer i arbeids- og samfunnsliv, både på individnivå og på et mer generelt nivå. Det er imidlertid vanskelig å vurdere gyldigheten av slike undersøkelser. Dette kan peke i retning av mer systematisk informasjonsinnhenting for dialog og samarbeid mellom arbeidsliv og lærersted i utviklingsarbeidet med studiene. Det er samtidig viktig at fagmiljøene internt jevnlig vurderer og diskuterer utdanningenes relevans for samfunns- og arbeidsliv.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Høgre utdanning eksisterer ikke i et tomrom, men med samfunnsmessige formål. Derfor er det ikke nok å spørre om ei utdanning har kvalitet i og for seg, eller ut fra abstrakte mål, men om den har de "rette" kvaliteter i forhold til den virksomhet den utdanner til og de behov som samfunnet har. For bare få tiår siden ble slike relasjoner mellom utdanning og anvendelse lite problematisert. Karriereveiene fra ulike typer akademisk utdanning var ikke bare forholdsvis tydelige, men også i stor grad skjernet.



Ut over funksjonen som karriereforberedelse ble nytten ved all utdanning begrunnet i generelle økonomiske, sosiokulturelle og velferdspolitiske termer: den var uunnværlig for økonomisk framgang og sivilisert samfunnsbygging, og den var et velferdsgode som skulle komme flest mulig til gagn. De senere tiårs relative nedbygging av yrkes- og karrieregrenser, økningen i antallet mulige yrker og den samtidige utdanningsekspløsjonen (i typer studietilbud så vel som i totalt antall studenter) har bidratt til å modifisere dette bildet. De spesifikke næringspolitiske begrunnelser synes nå like viktige som de generelle, og det er en tendens i retning av mer målrettede studier. Yrkeslivets ledere - privat som offentlig - har kanskje ikke vært dyktige til å klargjøre sine forventninger til de universitets- og høgskolekandidater som de mottar, men de utøver et stadig økende press i retning av mer direkte yrkesrelevans i utdanningene.

Dette er likevel ei kompleks problemstilling. Yrkesrelevans kan ikke forstås utelukkende som spesialisierende innretning mot snevert definerte praksisfelt. For en del profesjonsutdanninger, og for utdanninger med en betydelig komponent av spesifikk teknikk og ferdigheter, vil slik spesialisering alltid være aktuell. Men dagens situasjon preges like mye - og i økende grad - av raske endringer på arbeidsmarkedet, både når det gjelder hvilke typer jobber som tilbys og de kompetansekrav som gjelder i de ulike typer jobber. Det blir mer og mer vanlig at studenter setter sammen sin utdanning med komponenter fra ulike tradisjonelle løp, og at folk skifter jobb flere ganger i løpet av yrkeskarrieren. Evnen til omstilling og læring underveis får da økt betydning på bekostning av innlærte "handgrep" fra dagens praksis. Så kravet om yrkesrelevans kan like gjerne peke mot satsing på mer generelle, såkalte "overførbare", ferdigheter (språk- og tallforståelse, samarbeidsevne, evne til problemløsning, initiativ, for å nevne noen) som mange ser som de viktigste kjennetegn ved all høgre utdanning.

Fagmiljøenes egen forståelse av vitenskapsfagene må alltid ligge som et konstant og robust element i forhold til stadige skiftninger i de dagsaktuelle mål. Men utdanning innebærer en transformasjonsprosess fra "ren" kunnskap til behovsrettet kunnskap, og i dag stilles det ofte spørsmål om ikke høgre utdanning i for stor grad hviler på sitt eget rasjonale og sin egen isolerte virksomhetsforståelse. Mange ser kritisk på det de oppfatter som manglende dynamikk internt i fagene mellom vitenskapsfag og utdanningsfag. I mer eller mindre vid betydning er de fleste akademiske utdanninger også profesjonsutdanninger, noe som antyder tettere relasjoner mellom utdanning og yrkesfelt og økt oppmerksomhet om relevans som kvalitetsfaktor.»

## Styringskvalitet

Fra Mjøs-utvalgets innstilling: «Arbeid med studiekvalitet er tett knyttet til organisatoriske og styringsmessige forhold. Forvaltning og organisering av styringsstrukturer legger føringer på institusjonenes virksomheter i form av muligheter og hindringer. OECD viser til at de norske institusjonene for høgre utdanning i for stor grad er rettet mot offentlige «inputs» i form av ressurser og planregulering. Faren ved et sentralstyrt system ligger i at institusjonenes oppmerksomhet rettes ensidig mot den instans som styrer og bevilger, og at de i for liten grad planlegger strategier for egen utvikling av utdannings- og forskningsvirksomhet. Dette kan også hindre institusjonenes oppmerksomhet mot det omkringliggende som studentene, arbeidslivet, samfunn og kultur.

Store deler av det nødvendige grunnlaget for å kunne drive kvalitetsmessig godt læringsarbeid ligger i styringen og organiseringen av virksomhetene. Det er således viktig at styringsstrukturene er lagt til rette for en organiseringen av institusjonenes arbeid som ikke hindrer, men fremmer arbeidet med kvalitetsutvikling.»

Norgesnettrådets rapport beskriver: «Institusjonenes evne til å styre kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av egen virksomhet blir alt viktigere med utvidelsen av autonomi og ansvar.

Fokus på institusjonens forvaltning av eget ansvar for kvalitet. Med utvidet autonomi får institusjonenes evne til å styre egen virksomhet økt betydning for kvaliteten i de tjenestene de yter. Når det gjelder utdanningsvirksomheten, kan en få inntrykk av at institusjonenes styringsarbeid hittil har vært mest innrettet mot selve fagporteføljen og de kvantitative resultatmål, og mindre mot oppnåelse av kvalitetsmål. Det kan tyde på at akseptabel kvalitet i læringsarbeidet mer eller mindre tas for gitt innad i institusjonene. Men med dagens store og mer konkurranseutsatte marked innenfor høgre utdanning taler mye for at dette forholdet vil endre seg. Utdanningsaktiviteten er jo fortsatt i stor grad grunnlaget for institusjonenes ressursrammer, og en ser klare tegn til at institusjonene nå markedsfører sine studietilbud på en mer aktiv måte enn før, og i kvalitative termer. Reell, dokumenterbar utdanningskvalitet blir dermed en viktigere strategisk faktor enn tidligere. Institusjonene blir tvunget til å ta styringsgrep både for å sikre og utvikle kvaliteten på bred front internt, og for å kunne dokumentere den utad. Institusjonens evne til å styre og administrere egen kvalitetssikring og kvalitetsutvikling blir dermed en overordnet side ved kvalitetsbegrepet.»

---

## Tillegg G: Oppsummering av institusjonens styrende dokumenter

---

### Strategi-dokumentet

Det øverste styrende dokumentet ved Universitetet i Stavanger er «Strategidokument for Universitetet i Stavanger 2009-2020». Spesielt for arbeidet med kvalitet foreligger også «Rammer for arbeidet med kvalitet ved Universitetet i Stavanger».

---

### Kvalitetssystem og arbeidet med kvalitet i strategi-dokumentet

*Arbeid med kvalitet* sammen med *kvalitetssystemet* utgjør den ene av de tre delprosessene i hovedprosessområdet *Støttende prosesser*.

«Strategidokument for Universitetet i Stavanger 2009-2020» gir ingen overordnede mål, strategier eller direkte føringer for arbeidet med kvalitet eller kvalitetssystemet. Indirekte gis det allikevel føringer gjennom de kvalitetsnivåer som er satt for primærprosessene, og gjennom nivåer og retninger som settes av verdigrunnlaget.

Verdigrunnlaget beskriver hva som "skal være styrende for all vår atferd i møte med studenter, medarbeidere og samfunnet", og indikerer dermed både *nivå for kvalitetssikringsarbeidet* og *retning for kvalitetsutviklingsarbeidet*. Universitetets ti verdier er:

- Integritet og engasjement
- Mangfold og fellesskap
- Kvalitet og relevans
- Nytenking og bærekraftig utvikling
- Samarbeid og internasjonal orientering

Av særskilt betydning for arbeidet med kvalitet er tredje verdipar:

"Kvalitet og relevans: Vi skal tilstrebe høy kvalitet i alt vi gjør. Undervisning og forskning skal holde høy internasjonal standard og ha relevans for den enkelte og samfunnet. Våre ferdigutdannede kandidater skal ha solid faglig kompetanse, gode forutsetninger for å ta sin kunnskap i bruk og se betydningen av livslang læring."

---

### Handlingsplaner

Det øverste styrende dokumentet for det enkelte fakultet ved Universitetet i Stavanger er fakultetets treårige handlingsplan. Disse inngår:

- «Handlingsplan 2009-2011 – Det humanistiske fakultet»
- «Handlingsplan 2009-2011 – Det samfunnsvitenskaplige fakultet»
- «Handlingsplan 2009-2011 – Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet»

---

### Kvalitetssystem og arbeidet med kvalitet i strategi-dokumentet

De tre fakultetenes handlingsplaner inneholder alle indirekte mål og føringer for kvalitetssystem og arbeid med kvalitet gjennom nivåer og retninger som er satt for primærprosessene. I tillegg adresserer alle tre arbeid med kvalitet og kvalitetssystem direkte gjennom sine mål for perioden.

**Det humanistiske fakultet**

Det humanistiske fakultet har formulert følgende som det ene av sine fire resultatmål for utdanning og læringsmiljø:

«Implementere nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk

Fakultetet forventer at nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk blir gjort gjeldende tidlig i perioden, og at hele gjennomføringsperioden for rammeverket vil falle inn i planperioden. Dette vil medføre inngrep i de aller fleste studieprogrammer og emner.

I kvalifikasjonsrammeverket økes vekten på kompetanser og kvalifikasjoner. Kvalifisering og videreutdanning av lærere er ett av fakultetets og universitetets sentrale samfunnsoppdrag. I inneværende periode tilbyr alle fire institutter lærerqualifiserende studieprogrammer, og alle instituttene og begge sentrene leverer emner til disse programmene. I planperioden vil sammenknytningen instituttene i mellom og mellom sentre og institutter styrkes ytterligere, og antallet lærerutdanninger ved fakultetet vil øke fra dagens fire lærerutdanninger til minst seks.

Fakultetet ønsker og forventer samtidig en utvikling av kvalitetssystemet, slik at det innenfor systemet utvikles mekanismer som effektivt støtter opp under, sikrer og utvikler arbeidet med bruk av kvalifikasjonsrammeverk og læringsutbytte.»<sup>63</sup>

**Det samfunnsvitenskaplige fakultet**

Det samfunnsvitenskaplige fakultet har formulert følgende som det ene av åtte hovedmål for utdanning og læringsmiljø:

«Hovedmål – fakultetet vil

- Sikre oppfølging av studentevalueringer med tanke på forbedring av undervisningskvalitet og fysisk og psykososialt arbeidsmiljø»<sup>64</sup>

**Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet**

Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet har formulert følgende som det ene av fakultetets tre hovedområder som skal ha særskilt fokus i perioden:

- «styrke undervisnings- og utdanningskvaliteten».

Innenfor *utdannings- og læringsmiljø* definerer handlingsplanen et eget sett kvalitetsmål:

«Mål for undervisnings- og utdanningskvalitet

1. Alle studieprogram har tydelig definerte læringsmål
2. Opprettholde kvaliteten på og ytterligere forbedre undervisningen det første studieåret
3. Tilby studieprogram som tilrettelegger for livslang læring
4. Ingen program har mer enn fire emner pr. semester
5. Minimum 2 primærøkere pr studieplass
6. Øke antall utvekslingsstudenter
7. Videreutvikle den forskningsbaserte undervisningen»<sup>65</sup>

Knyttet til disse målene definerer handlingsplanen 17 konkrete tiltak for å nå målene for undervisnings- og utdanningskvalitet i perioden.

<sup>63</sup> «Handlingsplan 2009-2011 – Det humanistiske fakultet», s.4

<sup>64</sup> «Handlingsplan 2009-2011 – Det samfunnsvitenskaplige fakultet», s. 4

<sup>65</sup> «Handlingsplan 2009-2011 – Det teknisk-naturvitenskaplige fakultet», s. 3