

NOKUTs tilsynsrapporter

Noroff University College

Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen

September 2016



NOKUT 

NOKUT kontrollerer og bidrar til kvalitetsutvikling ved institusjonene. Dette gjør vi blant annet gjennom å evaluere institusjonenes systematiske kvalitetsarbeid. Alle norske universiteter og høyskoler er pålagt å ha dokumenterte interne systemer for kvalitetssikring av utdanningen.

Det skal ikke gå mer enn seks år mellom hver gang en institusjons kvalitetssystem blir evaluert.

Institusjonens kvalitetssikringssystem er redskap for å skaffe seg nødvendig kunnskap for å kunne vurdere kvaliteten i egne utdanningstilbud. Systemet skal brukes for å sikre kontinuerlige forbedringer i utdanningene, avdekke sviktende kvalitet i utdanningen og dokumentere kvalitetsarbeidet. Det er NOKUT som avgjør hvilke institusjoner som skal evalueres. Institusjonene blir varslet om evalueringen minst seks måneder før evalueringen starter.

Institusjon:	Noroff Høyskole
Sakkyndige:	Kari Fasting Airi Rovio-Johansson Magnus Malnes
Dato for vedtak:	07.09.2016
NOKUTs saksnummer	16/00158

Forord

I følge lov om universiteter og høyskoler skal alle institusjoner som tilbyr høyere utdanning ha et system for kvalitetssikring av utdanningen. NOKUT har fått i oppdrag å evaluere institusjonenes system for kvalitetssikring. Det skal ikke gå mer enn seks år mellom hver gang en institusjon sitt kvalitetssystem blir evaluert.

Den sakkyndige komiteen som har evaluert system for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College besøkte institusjonen 29. september 2015, og leverte sin rapport 19. april 2016. Komiteen hadde følgende sammensetning:

- professor emerita Kari Fasting, Norges idrettshøgskole
- professor Airi Rovio-Johansson, Göteborgs universitet
- student Magnus Malnes, Universitetet i Oslo

Seniorrådgiver i NOKUT, Ole Espen Rakkestad, var komiteens sekretær. NOKUT ønsker å takke den sakkyndige komiteen for vel utført arbeid. NOKUT vil også takke alle ansatte og studenter ved Noroff University College som har bidratt til komiteens arbeid gjennom intervjuer mv.

Denne tilsynsrapporten består av to deler. Del 1 inneholder rapporten fra den sakkyndige komiteen og del 2 inneholder Noroff University Colleges uttalelse til den sakkyndige rapporten. Begge disse dokumentene var grunnlaget for behandlingen i NOKUTs styre 7. september 2016, hvor følgende vedtak ble fattet:

System for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College godkjennes.

Oslo, 7. september 2016



Terje Mørland
direktør

Innhold

1	Evaluering av universiteters og høyskolers system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten	1
2	Kvalitetssikringssystemet og kvalitetsarbeidet ved Noroff University College.....	2
3	Kvalitetssikringssystemet og NOKUTs evalueringskriterier.....	5
3.1	Mål, plan og ledelsesforankring	5
3.2	Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene - analyse, vurdering og rapportering	8
3.3	Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring - stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur	12
4	Konklusjon.....	14
5	Komiteens råd om videre utvikling av kvalitetsarbeidet	15
6	Vedlegg.....	16
7	Appendix: Uttalelse fra Noroff University College.....	20

1 Evaluering av universiteters og høyskolars system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten

I forskrift til *lov om universiteter og høyskoler* heter det at «Universiteter og høyskoler skal ha et system for sitt kvalitetssikringsarbeid som sikrer kontinuerlige forbedringer, gir tilfredsstillende dokumentasjon av arbeidet og avdekker sviktende kvalitet» (§ 2–1, (1)).

Kvalitetssikringssystemet er utdanningsinstitusjonenes redskap for å skaffe seg nødvendig kunnskap for å kunne vurdere kvaliteten i egne utdanningstilbud. Innenfor rammene av lov og forskrift er det institusjonene selv som, ut fra egen størrelse, faglige profil og andre forhold ved institusjonen, bestemmer hvordan systemet skal utformes.

I henhold til lov om universiteter og høyskoler er det NOKUTs oppgave å evaluere institusjonenes systemer for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten etter kriterier som organet fastsetter. NOKUT har gjennomført slike evalueringer siden 2003, og innledet våren 2009 sin andre runde med denne type evalueringer. Evalueringskriteriene er i andre runde i større grad rettet inn mot å vurdere institusjonenes bruk og nytte av kvalitetssikringssystemene.

NOKUT bruker sakkyndige komiteer i sine evalueringer. Komiteene skal vurdere hvorvidt institusjonene tilfredsstillende oppfyller kravene til kvalitetssikring av egne studietilbud. En evaluering av et kvalitetssikringssystem er således ikke en faglig vurdering av innhold og kvalitet i de enkelte studier, men en evaluering av institusjonens systematiske arbeid for å sikre og forbedre slik kvalitet.

Den sakkyndige komiteen baserer sine vurderinger på dokumentstudier og på samtaler med relevante aktører ved institusjonsbesøk. Den sakkyndige komiteen som har evaluert systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College har bestått av:

- professor emerita Kari Fasting, Norges idrettshøgskole (leder)
- professor Airi Rovio-Johansson, Göteborgs universitet
- student Magnus Malnes, Universitetet i Oslo

Seniorrådgiver Ole Espen Rakkestad i NOKUT har vært komiteens sekretær. Seniorrådgiver Gro Hanne Aas, NOKUT, sto for den innledende saksbehandlingen, og hadde et administrativt formøte med institusjonen i juni 2015. Den sakkyndige komiteen besøkte institusjonen 29. september 2015. Ved besøket hadde komiteen samtaler med studenter (Studentrådet), vitenskapelig ansatte og høyskolens ledergruppe. Oversikt over tilsendt dokumentasjon og program for besøket er lagt ved. Før rapporten ble avlevert har institusjonen sett et utkast til rapport for å vurdere eventuelle feil eller misforståelser.

2 Kvalitetssikringssystemet og kvalitetsarbeidet ved Noroff University College

Noroff University College (NUC) er en del av den private utdanningsinstitusjonen Noroff, som tilbyr både høyere utdanning og utdanning på fagskolenivå. NUC betegner den delen av Noroff som driver med høyere utdanning. NUC har siden 2012 tilbudt to bachelorgradsstudier på campus i Kristiansand - «Interactive Media» og «Digital forensics» - i tillegg til to nettbaserte varianter av nevnte utdanninger. Institusjonen har i dag om lag 100 studenter i høyere utdanning, hvorav ca. 60 er campusstudenter. Ved oppstarten i 2012 var det 9 studenter som påbegynte bachelorgradsstudier, og på tidspunktet for den sakkyndige komiteens besøk hadde 6 av disse blitt uteksaminert med bachelorgrad. NUC har strategiske ambisjoner om å vokse både med hensyn til studenttall og faglig bredde, og har på evalueringstidspunktet flere akkrediteringssøknader inne hos NOKUT. Institusjonen har ny eier fra august 2015.

Systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College evalueres med dette for første gang av NOKUT.

Systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved NUC er gitt en samlet framstilling i dokumentet «Noroff kvalitetssikringssystem», og er i tillegg beskrevet i «Noroff University College – status for kvalitetsarbeidet per mai 2015». Framstillingen av systemet i de to dokumentene er ikke sammenfallende på alle punkter. Systemet beskrevet i førstnevnte dokument «bygger på enkelte grunnpilarer som systemet til Noroff fagskole benytter». Begge dokumenter er skrevet på norsk, men med innslag av engelsk tekst.

I «Noroff kvalitetssikringssystem» presenteres et system med tre deler:

1. styrende dokumenter
 - krav i lov og forskrift
 - ansvar for kvalitet i utdanningen
 - Noroff's policy for vurdering av kvalitet i utdanningen
2. gjennomføring av kvalitetsvurdering
 - modell for vurdering av kvalitet i utdanningstilbudene
 - rutiner/rutinebeskrivelser
 - gjennomføring av informasjonsinnsamling
 - oppsummering av innsamlet informasjon
 - samlet vurdering
 - tiltak, oppfølging av vurderingens konklusjoner
3. kontroll
 - sjekklister

Del 1 fastslår styrets ansvar for «kvalitet i organisasjonen», samtidig som det heter at «Implementering av systemet er delegert til rektor ...». I denne delen er også «Noroff's policy for vurdering av kvalitet i utdanningen» satt opp i seks punkter, bl.a.:

- Noroff's samlede kvalitetsvurdering skal skje i forhold til definerte kjennetegn på kvalitet.
- Tilsatt personell skal ha et aktivt forhold og kjennskap til hva Noroff har definert som ønsket kvalitetsnivå og arbeide kontinuerlig med å holde/etterleve/forbedre dette nivået, samt forbedre rutiner.

I del 2 er «vurderingsområder» (studentrettigheter, resultater, læringsmiljø og brukergrensesnitt) og mål for disse nedfelt. «Kjennetegn for måloppnåelse» er gitt for hvert mål (det er satt ett mål pr vurderingsområde). Under «Informasjonsinnsamling» er informasjonskildene delt i fire grupper:

- statistikk (søkertall, gjennomstrømning m.m.)
- graderte vurderinger (fra evalueringer, spørreundersøkelser m.m.)
- tips, meldinger og fritekstvurderinger
- melding om avvik i forhold til etablerte rutiner

For hver av informasjonskildene er det gitt en rutinebeskrivelse (eksempelvis «Rutiner for innsamling av informasjon fra statistikk»). I tillegg er det beskrevet rutiner for:

- oppsummering av innsamlet informasjon
- vurdering av måloppnåelse
- utarbeidelse av tiltaksplan
- utarbeidelse av årsrapport
- quality routine for Research & Development [sic]

Et årshjul for kvalitetsarbeidet er presentert i tabellform. Under overskriftene «Oppsummering av innsamlet informasjon», «Analyse av innsamlet informasjon» og «Tiltak,[og] oppfølging av vurderingens konklusjoner», er det laget tabellmaler for hvordan innsamlet informasjon skal behandles og for hvordan tiltak/oppfølging skal presenteres. I alle tabeller er innholdet fordelt på vurderingsområder.

Del 3 har overskriften «Kontroll» og har «3.1 Sjekkliste» som eneste underavsnitt. Her heter det blant annet: «Rektor er ansvarlig for å nedsette en kontrollgruppe for årlig gjennomgang av systembeskrivelsen, gjennomføringsrutinene og at tilstrekkelig informasjon fremkommer fra systemet. Deretter vurdere om det er behov for revidering av systembeskrivelsen eller tilhørende elementer».

I dokumentet «Noroff University College – status for kvalitetsarbeidet per mai 2015» presenteres et utvidet og omstrukturert kvalitetssystem, der også nye elementer har blitt lagt til. Strukturen i dokumentet følger NOKUTs evalueringskriterier, med ett kapittel pr NOKUT-kriterium, i tillegg til et kapittel kalt «Kvalitetsprosesser». Dokumentet har dessuten et kapittel 7 «Oppsummering» og et kapittel 8 «Konklusjon: Behovet for revisjon av kvalitetssystemet».

I kapittel 8 heter det:

«NUC kvalitetssystem inneholder:

- Regelmessige studentmålinger (hvert semester)
- Etablering av 6 overordnede kvalitetsindikatorer
- Analyse av maksimums og minimumsfaktorer
- Detaljanalyser
- Fokus på forbedring av den kvalitetsindikatoren som har det dårligste resultatet
- Vurdering av analyseresultatene opp mot andre kvalitetsdata og kilder
- Utarbeidelse av tiltak og QA prosjekter
- Evaluering»

NUC skriver at «Dette er et system som NUC ønsker å beholde og styrke ytterligere ...», og at systembeskrivelsen skal revideres «... slik at den inneholder systematikken for indikatorer, målinger, analyse og tiltak».

3 Kvalitetssikringssystemet og NOKUTs evalueringskriterier

Den sakkyndige komiteen har i sitt mandat å vurdere hvorvidt kvalitetssikringssystemet ved Noroff University College som helhet er tilfredsstillende i forhold til gjeldende forskrift og NOKUTs evalueringskriterier. Komiteen har derfor, i tråd med *Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning*, vurdert systemets strukturelle oppbygging, den dokumentasjon det frambringer og de vurderinger av utdanningskvalitet som institusjonen selv gjør. Forskriftens fem evalueringskriterier er nedenfor behandlet i tre underkapitler.

3.1 Mål, plan og ledelsesforankring

I dette underkapitlet vurderes institusjonens kvalitetssikringssystem mot evalueringskriterium b:

b. Mål, plan og ledelsesforankring: om mål, ansvar, prosesser og aktører som inngår i kvalitetssystemet er klart beskrevet (systemets strukturelle oppbygning), og hvordan systemet for kvalitetssikring utvikles i tråd med institusjonenes behov.

3.1.1 Presentasjon

Om ansvaret for institusjonens kvalitetsarbeid, heter det i «Noroff University College – status for kvalitetsarbeidet per mai 2015» (heretter «NUC – Status»): «Styret har det overordnede ansvaret for kvalitet i organisasjonen. Implementering av systemet er delegert til rektor». En tilsvarende – men ikke identisk – formulering finnes i «Noroff kvalitetssikringssystem» (heretter «NUC – KSS»). Målene for kvalitetsarbeidet som sådan er i begge dokumenter gitt som:

- «Kvalitetsvurderingen skal skje i samsvar med krav i relevante lover og forskrifter.
- Kvalitetsnivået skal understøtte Noroffs visjon og målsetting.
- Avvik i forhold til minimumskrav og rutiner skal avdekkes og lukkes så raskt som mulig.
- Noroff's samlede kvalitetsvurdering skal skje i forhold til definerte kjennetegn på kvalitet.
- Tilsatt personell skal ha et aktivt forhold og kjennskap til hva Noroff har definert som ønsket kvalitetsnivå og arbeide kontinuerlig med å holde/etterleve/forbedre dette nivået, samt forbedre rutiner.
- Noroff skal ha et godt fysisk og psykososialt arbeidsmiljø for sine studenter og ansatte.»

Studentenes medvirkning i kvalitetsarbeidet er utførlig, og tilnærmet identisk, beskrevet i begge KS-dokumentene. Følgende elementer er listet opp:

- «Studentråd
- Læringsmiljøutvalg (LMU) [Nevnt i «NUC – Status», men ikke i «NUC – KSS»]
- Student organisasjon
- Studentrepresentant i styret
- Semesterevalueringer
- Innsalg/rekruttering
- Fadderuke
- Klagenemnd
- NOKUT konferanser
- Deltakere i utforming av velferdsrom i nye lokaler
- Studentene i NUC er medlemmer av Norsk Student Organisasjon (NSO).
- Deltakelse på Nettverk for Private Høyskoler (NPH) konferanser.»

Med hensyn til de ansattes medvirkning i kvalitetsarbeidet, er en rekke forhold listet opp i «NUC – Status», mens en tilsvarende oversikt ikke finnes i «NUC – KSS». Førstnevnte dokument nevner:

- «Ledermøter
- Stabsmøter
- Faggruppemøter
- Styret
- Klagenemnd
- Læringsmiljø utvalg
- Noroff AMU
- Verneombud
- Aktivt involvert i semesterevalueringer
- Deltar aktivt i samarbeid med partneruniversiteter og andre nasjonale og internasjonale fora
- Utviklingsgruppe
- Nokut Konferanser
- NPH Konferanser»

Oversikten over kvalitetssikringssystemet ved NUC i kapittel 2 (ovenfor), viser at de sentrale dokumentene presenterer to ulike versjoner av KS-systemet. Eksempelvis brukes betegnelsen «Vurderingsområde» i «NUC-KSS», men ikke i «NUC-Status», og inndelingen «Mål – Kjennetegn på måloppnåelse» brukes i førstnevnte, mens sistnevnte bruker «Målformulering – Indikatorer» om det samme. For øvrig oppgis det i «NUC-KSS» at «Kvalitetsvurderingen foretas innenfor 6 vurderingsområder», mens oversikten kun presenterer fire.

Med hensyn til beskrivelsen av kvalitetsprosessene ved NUC, er dog den største forskjellen mellom de to dokumentene at «NUC-Status» innfører «...6 prinsipielle kvalitetsfaktorer som benyttes systematisk i analyse og tiltak». Kvalitetsfaktorer – senere i dokumentet kalt «kvalitetsindikatorer» - er ikke omtalt i «NUC – KSS». Kvalitetsfaktorene/-indikatorerne er:

- «Student motivasjon
- Student samarbeid
- Student velferd
- Skolen (systemer etc.)
- Lærerne
- Administrasjonen»

3.1.2 Komiteens drøftinger og vurderinger

Etter den sakkyndige komiteens oppfatning har NUC gjennom de ovenfor nevnte dokumenter gitt en tilstrekkelig tydelig beskrivelse av målsetningene for institusjonens kvalitetsarbeid, og for hvilke roller de ulike aktørene ved institusjonen har i dette. Kvalitetssikringssystemets forankring hos styret og institusjonsledelsen kommer godt fram.

Den sakkyndige komiteen vil poengtere at den følgende drøftingen under 3.1.2 dreier seg om *systembeskrivelsen*. Det faktiske kvalitetsarbeidet ved institusjonen kommenteres nærmere i kapittel 3.2.2. nedenfor.

Studentenes medvirkning er utførlig beskrevet, men inkluderer etter komiteens syn momenter som går vesentlig utover det som med rimelighet kan kalles medvirkning i kvalitetssystemet. Eksempelvis finner komiteen at en målsetning om mulig deltakelse fra «en eller to» studenter på NOKUTs konferanser ikke hører hjemme i en beskrivelse av studentmedvirkning i institusjonens systematiske

kvalitetsarbeid. Likeledes framstår «Deltakelse i utforming av velferdsrom i nye lokaler» som mer av en hendelse enn en redegjørelse for en rolle/funksjon i kvalitetssystemet.

Også de vitenskapelig ansattes (hos NUC kalt «akademikere») medvirkning i kvalitetsarbeidet er det gjort relativt detaljert rede for (jf. punktliste over), hvilket komiteen anser som positivt. Samtidig vil komiteen også her oppfordre institusjonen til å skille klarere mellom beskrivelsen av hvilke roller og oppgaver de vitenskapelige ansatte har i kraft av sine kjerneoppgaver (undervisning, forskning, veiledning), og hvilke roller de har i kvalitetsarbeidet. Komiteen anser at det er de vitenskapelig ansattes roller i det systematiske arbeidet med å vurdere og forbedre kvaliteten i kjerneoppgavene det er relevant å beskrive her, ikke kjerneoppgavene per se. Slik forstått vil f.eks. «Aktive i FOU-prosjekter» ikke høre til i en KS-beskrivelse.

Der komiteen har kommet til at mål, ansvar og aktører i KS-systemet er tilfredsstillende beskrevet, har den samtidig kommet til at beskrivelsene av kvalitetsprosessene og kvalitetssystemets strukturelle oppbygning, slik disse er presentert på evalueringstidspunktet, ikke er gode nok. Presentasjonen gitt i de ovenfor nevnte dokumentene «NUC-KSS» og «NUC-status» er på sentrale punkter ikke sammenfallende (jf. 3.1.1 over). Det er dessuten komiteens oppfatning at beskrivelsene skjemmes av en usystematisk bruk av engelsk og norsk språk om hverandre, sågar ved flere tilfeller i samme figur. Komiteen vil sterkt anbefale institusjonen å gjennomgå sine beskrivelser av kvalitetssystemet, og da spesielt kvalitetsprosessene, på nytt, gjerne med utgangspunkt i de elementene som er listet opp i kapittel 8 i «NUC – Status». En harmonisering av begrepsbruken for kvalitetsarbeidet bør være et hovedmål for en slik gjennomgang.

Komiteen har som nevnt lagt til grunn at «NUC- Status» -dokumentet er nyere enn «NUC- KSS», og er i så måte noe forbauset over at begge dokumentene legges fram som dokumentasjon på kvalitetssikringssystemet. Det må antas at «NUC – Status» i større grad, men ikke fullt ut, er å betrakte som «gjeldende versjon». Likevel er det også her behov for en nærmere gjennomgang av sentrale begreper: bruken av «kvalitetsfaktorer» versus «kvalitetsindikatorer» er nevnt over, og dertil kommer at begrepet «indikator» annetsteds er benyttet som et tredje begrep – da som betegnelse på det som i «NUC – KSS» kalles «kjennetegn på måloppnåelse». Så vidt komiteen kan se, finnes det i «NUC – Status» heller ingen henvisning til rutinebeskrivelsene og årskalenderen/årshjulet som i dag ligger i kapittel 2.2 i «NUC- KSS». Komiteen anser at disse elementene hører naturlig til i en systembeskrivelse, og vil oppfordre til at de inkluderes i en samlet framstilling av systemet.

Komiteen har merket seg at institusjonen, som nevnt ovenfor, selv tar til orde for å revidere systembeskrivelsen for kvalitetssikringssystemet, hvilket den sakkyndige komiteen vil støtte. Komiteen vil bemerke at den uklare framstillingen av kvalitetsprosessene ved NUC delvis kan forklares ved institusjonens korte funksjonstid som høyskole, men ikke dermed kan forsvares med samme begrunnelse. Det er naturlig at kvalitetssystemer er i stadig endring gjennom tilpasninger og forbedringer, men det skal til enhver tid foreligge en systembeskrivelse som tydelig viser hvilke prosesser som er gjeldende på et gitt tidspunkt.

3.2 Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene - analyse, vurdering og rapportering

I dette underkapitlet vurderes NUCs kvalitetssikringsystem mot evalueringskriterium c og d:

c. Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene: om sikring og vurdering av kvaliteten i hvert enkelt studium bygger på dokumentert informasjon som systematisk innhentes fra flere kilder, og om det er særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier.

d. Analyse, vurdering og rapportering: om den informasjonen som systemet genererer analyseres, vurderes og framstilles for ansvarlige fora og ledernivå.

3.2.1 Presentasjon

Studentenes semesterevaluering av undervisningen, lærernes semesterevaluering og sensorenes semesterevaluering har vært tyngdepunktet i NUCs evalueringspraksis siden institusjonen startet opp i 2012. Disse evalueringene har omfattet all undervisning og veiledning som har blitt gitt i det angjeldende semesteret. Under institusjonsbesøket ble komiteen informert om at institusjonen ønsker å supplere praksisen med samlede semesterevalueringer med evalueringer der studentene evaluerer hvert kurs for seg.

I dokumentasjonen fra NUC er det angitt at underveisevalueringer gjennomføres «ved behov». Komiteen har ikke kunnskap om i hvilken form slike evalueringer gjennomføres/kan gjennomføres. Under «Rutiner for innsamling av informasjon gjennom evaluering/spørreskjemaer» omtaler «NUC – KSS» dessuten «Underveisevaluering mot lærere», men foruten at evalueringene skal gjennomføres «ved behov», har komiteen heller ikke her nærmere kjennskap til innholdet i evalueringene.

NUC gjennomfører foreløpig ingen evaluering av sine studieprogrammer som helhet. En periodisk evaluering av relevans er under planlegging: «NUC vil etablere en rutine som hvert 3dje år evaluerer relevansen av programmene våre i det eksterne markedet».

Høgskolen oppgir at de hvert år har en ekstern fagperson inne som vurderer alle kurs som har vært gitt gjennom året. Det er foreløpig ikke utarbeidet noen rutinebeskrivelse for denne eksterne evalueringen.

NUC innhenter også kvalitetsdata fra andre kilder enn evalueringer. Avviksmeldinger og «tips» kan formidles gjennom tips@noroff.no, som er en e-postadresse som sentraladministrasjonen har ansvar for å betjene. Dokumentasjonen viser også at det årlig skal samles inn informasjon fra tidligere studenter og samarbeidende institusjoner, og at institusjonens markedsavdeling foretar en årviss markedsundersøkelse. Foruten at disse undersøkelsene foretas ved hjelp av elektroniske spørreskjemaer, gis det lite informasjon om innholdet.

Av øvrige data som hentes inn, nevnes bl.a. statistikk for nettsidebesøk, karakterdata for studentene, frafallsstatistikk, lærertimer levert i henhold til studieplan og antall berettigede klager til klagenemnd.

Analysen av de innkomne resultatene gjøres med utgangspunkt i gjeldende kvalitetsindikatorer/vurderingsområder/kvalitetsfaktorer. Som anført ovenfor opererer de to systemdokumentene med ulike betegnelser og ulike størrelser her. «NUC-Status» for 2014 har både en presentasjon i tabell av «Målformuleringer» vurdert mot «indikatorer» og «2014 måling», og en framstilling basert på seks «kvalitetsindikatorer» / «kvalitetsfaktorer» med utgangspunkt i evaluering

av studenttilfredshet. I analysen av sistnevnte indikatorer, framholdes identifisering av «maksimum score» og «minimum score» som særlig viktig. I 2014 scoret indikatoren «Teachers performance» høyest, mens «Student cooperation» fikk lavest score.

Resultatene fra alle evalueringer og undersøkelser sendes først til rektor, som deretter «... formidler til akademikere og studentrepresentanter for vurdering og kommentarer.» Rektor skriver en oppsummering basert på resultater og tilbakemeldinger, og denne oppsummeringen legges fram for høyskolestyret sammen med forslag til eventuelle tiltak. Alt innsamlet materiale arkiveres elektronisk.

Høyskolestyret skal få seg forelagt en årlig rapport om studiekvaliteten ved NUC. I «NUC – KSS» heter det: «Rektor er ansvarlig for utferdigelse av årsrapport som dekker skoleåret.» Med oppstart i 2012 var kun én rapport tilgjengelig for komiteen: «Executive report on Quality in Noroff University College (NUC), Academic year 2013/2014». Rapporten er skrevet på engelsk og er på sju sider, inndelt i seks kapitler. Rapporten inneholder mye presentasjon av institusjonen og dens styrende organer, og kun en begrenset mengde resultater fra kvalitetsarbeidet. Dette er ikke uventet, gitt den korte tiden siden oppstart - på rapporteringstidspunktet hadde ennå ingen studenter fullført noen bachelorgrad ved NUC. En liste med sju prioriterte tiltak for bedre studiekvalitet og bedre kvalitetsarbeid er inkludert i rapporten.

NUC har på evalueringstidspunktet ingen institusjonsakkreditering, og må følgelig søke NOKUT om etablering av alle nye studietilbud. «NUC – Status» inneholder likevel et underkapittel om utvikling av nye programmer og to figurer som illustrerer utviklingsprosessen. Figurene viser følgende elementer i utviklingsprosessen:

- Needs analysis
- Financial analysis
- Risk analysis
- Competency and resources
- Modes of delivery
- NOKUT process

Elementene er spesifisert med noen stikkord i en av figurene.

3.2.2 Komiteens drøftinger og vurderinger

Komiteens vurdering med utgangspunkt i evalueringskriteriene c og d har vært preget av at den skriftlige presentasjonen av kvalitetsarbeidet ved NUC – som nevnt over - er sprikende. Det manglende sammenfallet mellom «NUC – KSS» og «NUC – Status» er allerede omtalt flere steder ovenfor, og dertil kommer at årsrapporten om studiekvalitet til dels legger vekt på ytterligere andre elementer og bruker andre begreper. Intervjuene komiteen gjorde under institusjonsbesøket har dermed vært et viktig korrektiv.

Sett under ett er komiteens vurdering at NUCs kvalitetsarbeid holder et tilstrekkelig godt nivå på områdene informasjon, analyse, vurdering og rapportering. Institusjonen samler inn en betydelig mengde evalueringsresultater og andre kvalitetsdata, og komiteen har tillit til at rapporteringsrutinene er gode nok til at relevante kvalitetsdata når fram til institusjonens ledelse og styre. Til tross for at flere underprosesser (resultatanalyse spesielt) fortsatt er i støpeskjeen, er kvalitetsarbeidet på disse områdene etter komiteens mening tilstrekkelig godt til at institusjonsledelsen kan danne seg et realistisk bilde av kvaliteten i egne studietilbud. Komiteen har notert som positivt at studentene er representert i relevante organer på en måte som gjør at de har fått medvirke i bl.a. utforming av spørreskjemaer og oppsummering av evalueringsresultater.

Som nevnt ovenfor er deler av institusjonens evalueringspraksis under omlegging, og etter hva komiteen forstår vil studentenes semesterevaluering bli supplert med emneevaluering. Komiteen vil i denne sammenheng oppfordre institusjonen til å gi en mer utfyllende beskrivelse av hvordan evalueringene skal/kan foregå. Kan det leveres evaluering både på papir og elektronisk? Skal evalueringen gjøres i forelesninger? Hva skal underveisevalueringene inneholde? etc. Beskrivelsene av form og innhold i dagens evalueringer er lite spesifiserte om slike forhold. Det er for øvrig komiteens oppfatning at innføring av emneevalueringer er et godt grep, men institusjonen bør være oppmerksom på det samlede evalueringstrykket på den enkelte student og vurdere om det er påkrevet å evaluere alle emner hver gang de gis.

NUC bør i tillegg arbeide for å få på plass en evaluering av hele programmer. Programevalueringer, ofte med innslag av ekstern fagfelleevaluering, er vanlige ved de fleste institusjoner i norsk høyere utdanning og bidrar særlig til kvalitetssikring av progresjon og sammenheng i programforløpet. Disse evalueringene kan være forholdsvis ressurskrevende, og blant annet av den grunn er det vanlig at de gjennomføres med noen års mellomrom og/eller i tilknytning til vesentlige omlegginger av programmene. Komiteen har merket seg NUCs planer om en «3-årlig ekstern evaluering», men vil oppfordre til at evalueringskonseptet utvides til å omfatte mer enn kun relevans for arbeidslivet.

Det er ovenfor henvist til en årlig ekstern gjennomgang av studieporteføljen. Komiteen ble orientert om denne ved institusjonsbesøket, og kan ikke se at rammene for denne er dokumentert skriftlig. De sakkyndige er positive til et slikt grep i kvalitetsarbeidet, og vil oppfordre til at den beskrives og inkluderes i systembeskrivelsen.

Resultatanalysen, beskrevet i «NUC – status», legger som nevnt stor vekt på å identifisere hvilke av de seks kvalitetsindikatorene som oppnår henholdsvis høyeste og laveste score. Dette kan være en fruktbar tilnærming, men den sakkyndige komiteen vil peke på at den i noen tilfeller vil kunne styre kvalitetsarbeidet i uheldig retning dersom man ikke samtidig vurderer vesentlighet. En evaluering vil ta for seg forhold av ulik viktighet, og noen ganger kan det være av større betydning å ta tak i forhold

som scorer f.eks. nest dårligst, men har stor betydning for studiekvaliteten, enn å ta tak i mindre viktige forhold som scorer aller dårligst.

3.3 Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring - stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur

I dette underkapitlet vurderes høyskolens kvalitetssikringssystem mot evalueringskriterium a og e:

- a. Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur: om institusjonen stimulerer til engasjement for kvalitetsarbeid blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer.
- e. Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring: om tiltak for forbedringer iverksettes på grunnlag av de kvalitetsanalyser som gjøres.

3.3.1 Presentasjon

Som en del av arbeidet med å fremme en kvalitetskultur ved institusjonen, har NUC etablert flere ordninger som skal sikre tett kontakt mellom studenter, lærere, administrasjon og ledelse. Institusjonens begrensede størrelse åpner for originale grep som f.eks. å gi rektors mobiltelefonnummer til alle studentene. Institusjonen har også en oppfølgingspraksis der alle studenter som ikke har utført noen studentaktiviteter på en uke blir kontaktet.

Som nevnt ovenfor inneholder årsrapporten om kvalitetsarbeid for 2013/14 en liste med tiltak. Tiltakene er ikke relatert til spesielle funn i kvalitetsarbeidet, og har som siktemål å forbedre kvalitetsarbeid og kvalitetskultur:

- Increase the focus on student survey answering percentage.
- Increase the information in our webpages.
- Increase the experienced “staff availability” for campus and online students.
- Follow up on student council and Learning environment committee as important arenas for student interactions.
- Increase the interaction with industry to enhance both delivery and industry readiness for students.
- Have more management staff in contact with students to get a “feeling” on the environment in labs and in other areas. Including “open office” profile so it is easy for students to meet academic and/or management staff.

NUC arbeider for å forbedre sine vitenskapelig ansattes pedagogiske ferdigheter bl.a. gjennom å tilby et pedagogisk introduksjonskurs til alle undervisere, og ved ordningen «Team-teach». Sistnevnte beskrives som en uformell rutine for observasjon av kollegaers undervisning med tilbakemelding og diskusjon av mulige forbedringer.

I «NUC - Status» heter det at «Den kunnskap som er innhentet gjennom datainnsamling og analyse benyttes til å sette i verk tiltak for å forbedre kvaliteten», og dette er eksemplifisert gjennom en liste med oppfølgingstiltak som ble satt opp etter at kvalitetsindikatoren «Studentsamarbeid» kom ut med svakest score i foregående studieår. Tiltakene er i hovedsak innrettet mot forbedring av den digitale læringsplattformen LMS og styrket opplæring i bruken av denne.

3.3.2 Komiteens drøftinger og vurderinger

NUC er en ung institusjon innenfor høyere utdanning, og har ennå ikke hatt mange anledninger til å kjøre gjennom en full «kvalitetssirkel» (plan-do-check-act). Tiltakslista som er omtalt i siste avsnitt over viser at institusjonen er oppmerksom på kvalitetsutfordringer som kommer opp gjennom kvalitetsarbeidet, og ønsker å iverksette forbedringstiltak. Komiteen har ikke fått dokumentert at effekten av tidligere iverksatte tiltak har blitt evaluert, og antar at dette først og fremst skyldes den korte tidshorisonen. Komiteen vil generelt oppfordre institusjonen til å sørge for at dette blir gjort når nye tiltak settes inn.

Tiltakslista fra årsrapporten demonstrerer for komiteen at NUC jobber aktivt for å sikre bred deltakelse i kvalitetsarbeidet, og komiteen fikk også under institusjonsbesøket inntrykk av at institusjonen preges av forbedringsvilje og ambisjoner om en styrket kvalitetskultur.

Flertallet av de vitenskapelig ansatte ved NUC har annen språkbakgrunn enn norsk, noe komiteen ser kan representere en utfordring i kommunikasjonen med studentene i enkelte situasjoner. Komiteen har ikke registrert negative reaksjoner fra studentene, men vil oppfordre institusjonen til å være oppmerksom på mulige utfordringer i framtiden.

4 Konklusjon

Slik gjennomgangen ovenfor viser, ser komiteen betydelige mangler i beskrivelsen av systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College. Disse knytter seg primært til at det ikke finnes *én* samlet framstilling av systemet, og at de to skriftlige hovedkildene til kunnskap om hvordan det systematiske kvalitetsarbeidet drives, ikke kun er supplerende og utfyllende, men på flere områder gir alternative framstillinger. For begge dokumenter («NUC – Status» og «NUC – KSS») gjelder dessuten at forståelsen av systemet vanskeliggjøres av at engelsk og norsk språk brukes om hverandre på en usystematisk måte. Institusjonens egne ambisjoner om å lage en revidert framstilling av systemet framstår i denne sammenheng som påkrevet.

Intervjuene med institusjonens representanter har sammen med den skriftlige dokumentasjonen dog vist komiteen at det kvalitetsarbeidet som faktisk foregår ved institusjonen er langt bedre enn det den skriftlige dokumentasjonen alene kan gi inntrykk av. De fleste elementer det er rimelig å forvente at skal være på plass i et kvalitetssikringssystem er på plass, og er rimelig godt implementert ved institusjonen. Den sakkyndige komiteen har tillit til at tilfeller av vesentlig kvalitetssvikt vil bli fanget opp, rapportert oppover i systemet og at forbedringstiltak vil bli satt inn.

Studentenes muligheter for medvirkning i kvalitetsarbeidet er vel ivaretatt, og studentene har gjennomgående akseptable kunnskaper om systemet og den evalueringspraksis som inngår i dette. Ansvar og roller i systemet er tilfredsstillende klart definert. Komiteen har registrert en overveiende positiv holdning fra studenter og tilsatte til kvalitetsarbeidet og til institusjonen generelt, og det er komiteens inntrykk at systemet bidrar til å utvikle kvalitetskulturen ved institusjonen.

Komiteens vurdering er at systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College er tilfredsstillende, og anbefaler at det godkjennes.

5 Komiteens råd om videre utvikling av kvalitetsarbeidet

Med utgangspunkt i de vurderinger som er gjort av systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College, har komiteen følgende anbefalinger for videre utvikling av institusjonens kvalitetsarbeid:

- Komiteen oppfordrer institusjonen å gjennomgå sine beskrivelser av kvalitetssystemet med særlig henblikk på en språklig og begrepsmessig harmonisering, og med utgangspunkt i de svakheter komiteen har påpekt, spesielt i kapittel 3.1.2.
- Institusjonen bør vurdere å samle beskrivelsen av sitt system for kvalitetssikring av utdanningen i ett dokument.
- Komiteen ber institusjonen vurdere å sette inn tiltak som kan styrke rekrutteringen av kvinner blant studenter og faglig ansatte.
- Slik komiteen har forstått det, er emneevaluering under innføring ved institusjonen. NUC bør arbeide videre med å beskrive hvordan disse evalueringene skal gjennomføres.
- Institusjonen bør arbeide videre med ordninger for evaluering av hele programmer. Komiteen har merket seg NUCs planer om en «3-årlig ekstern evaluering», men vil oppfordre til at evalueringskonseptet utvides til å omfatte mer enn kun relevans for arbeidslivet.
- Den sakkyndige komiteen oppfordrer institusjonen til å vurdere om ikke kvalitetssystemets resultatanalyse bør inneholde en vurdering av vesentlighet i tillegg til identifisering av laveste indikators score.
- Komiteen vil anbefale Noroff University College å finne fram til et system for egnet oppfølging av de kvalitetsforbedrende tiltak som settes inn som del av det systematiske kvalitetsarbeidet ved institusjonen.

6 Vedlegg

6.1 Program for sakkyndig komité's hovedbesøk ved institusjonen

Tirsdag 29. september

Tid	Intervju/møte med	Deltakere
09.00 – 10.15	Internt møte	Komiteen
10.30 – 11.30	Institusjonens ledergruppe/sentraladm (inkl kort presentasjon av KS-systemet)	4-8 personer
11.30 – 12.30	Lunsj	Komiteen
12.45 – 13.30	Studentrådet	4-6 personer
13.45 – 14.30	Vitenskapelig ansatte	4-6 personer
14.45 – 15.45	Internt møte	Komiteen
16.00 – 16.30	Tilbakemeldingsmøte	4-8 personer

6.2 Dokumentasjon mottatt fra Noroff University College

- *Noroff kvalitetssikringssystem – modul utdanningstilbud*
- *Status for kvalitetsarbeidet per mai 2015*
- kort presentasjon av NUC: NUC Staff and programs
- styrets årsrapport om kvalitet 2013-14
- *Follow-up meeting with student representatives and student council*
- *Referat fra studentråd 2014*
- *Referat fra studentråd 2015*
- *Referat fra stabsmøte 2014*
- *NUC Student Action Plan, Spring 2015*
- Eksempel på kvalitetsforbedringsprosjekt

6.3 Sakkyndig komités mandat

MANDAT FOR SAKKYNDIGE KOMITEER VED EVALUERING AV INSTITUSJONENES KVALITETSSIKRINGSSYSTEM

Fastsatt av NOKUTs styre 5. mai 2003, revidert 17.12. 2008, tilpasset Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning av 1. februar 2010.

Den sakkyndige komiteen skal evaluere institusjonens system for kvalitetssikring av utdanningen, og vurdere om dette er tilfredsstillende i forhold til gjeldende forskrift og NOKUTs evalueringskriterier.

Komiteen skal gi en entydig og begrunnet konklusjon om hvorvidt institusjonens system for kvalitetssikring er tilfredsstillende.

Evalueringen skal gjennomføres med en konstruktiv holdning til institusjonen, og komiteen skal også gi råd om det videre kvalitetsarbeid ved institusjonen.

Hvis evalueringen avdekker klare indikasjoner på alvorlig kvalitetssvikt i enkeltstudier, skal dette bemerkes i komiteens rapport. Komiteens vurdering skal baseres på følgende materiale:

- institusjonens beskrivelse av kvalitetssikringssystemet
- dokumentasjon av utført kvalitetssikring / kvalitetsarbeid som institusjonen legger fram. Komiteen kan be om å få seg forelagt et hvilket som helst materiale som den anser at kan ha betydning for vurderingen
- komiteens erfaringer og funn ved institusjonsbesøk. Komiteen avgjør hvem den vil treffe og hvilke enheter den vil besøke

Komiteen skal nedfelle sine vurderinger, konklusjoner og anbefalinger i en skriftlig rapport. Komiteen skal kvalitetssikre rapportens faktiske opplysninger før den avgis.

Komiteen arbeider på oppdrag fra og avgir sin rapport til NOKUT. Oppdraget er avsluttet når NOKUT har fattet vedtak i saken. Inntil oppdraget er avsluttet, skal de sakkyndige ikke ta del i den offentlige debatt om saken.

6.4 NOKUTs kriterier for evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen

Evalueringkriteriene finnes i kapittel 6 i forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften).

Kapittel 6 Evaluering av institusjonenes system for kvalitetssikring av utdanningen

§ 6.1 NOKUTs evalueringkriterier

Ved evaluering av institusjonenes interne kvalitetsarbeid gjøres det en helhetlig vurdering av kvalitetssikringssystemet og institusjonenes aktive bruk av det. Det skal legges vekt på:

- a. Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur: om institusjonen stimulerer til engasjement for kvalitetsarbeid blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer,
- b. Mål, plan og ledelsesforankring: om mål, ansvar, prosesser og aktører som inngår i kvalitetssystemet er klart beskrevet (systemets strukturelle oppbygning), og hvordan systemet for kvalitetssikring utvikles i tråd med institusjonenes behov,
- c. Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene: om sikring og vurdering av kvaliteten i hvert enkelt studium bygger på dokumentert informasjon som systematisk innhentes fra flere kilder, og om det er særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier,
- d. Analyse, vurdering og rapportering: om den informasjonen som systemet genererer analyseres, vurderes og framstilles for ansvarlige fora og ledernivå,
- e. Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring: om tiltak for forbedringer iverksettes på grunnlag av de kvalitetsanalyser som gjøres.

Merknad til kapittel 6

Institusjonene skal kontinuerlig og systematisk arbeide for å sikre og forbedre kvaliteten i utdanningen. Det interne systemet for kvalitetssikring av utdanningen skal frambringe kunnskap institusjonen trenger i sikringen og utviklingen av utdanningene som tilbys. Kvalitetssikringen skal omfatte alle studietilbud som en institusjon gir, alle deler av studiet og alle formidlingsformer. Gjennom faste rutiner og prosesser i en årlig syklus frembringes, vurderes og anvendes informasjon om det enkelte studium, og om institusjonens utdanningsvirksomhet generelt.

Institusjonens system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten er institusjonens eiendom. Det er derfor institusjonen selv som ut fra egen størrelse, faglig profil og andre lokale behov bestemmer hvordan det skal utformes. Det samme gjelder for den dokumentasjonen som systemet frembringer.

7 Appendix: Uttalelse fra Noroff University College



Nokut
Att : Saksbehandler Ole Espen Rakkestad
Drammensvn 288
Postboks 578
1327 Lysaker
postmottak@nokut.no

Elvegata 2
4608 Kristiansand
TLF: 38 00 00 00
Faks: 38 00 00 01
e-post: Ernst.sundt@noroff.no
web: www.noroff.no

31.05.2016

Noroff University College AS – Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanning.

Noroff University College (NUC) mottok den sakkyndige komiteens evalueringsrapport om system for kvalitetssikring datert april 2016. NUC merker seg med tilfredshet at den sakkyndige komiteen konkluderer med at ” *Komiteens vurdering er at systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Noroff University College er tilfredsstillende, og anbefaler at det godkjennes.* ”

Kontinuerlig forbedring står sentralt i NUC. Systemet for kvalitetssikring av skolens utdanning skal bidra til kontinuerlig utvikling av kvalitetskulturen ved NUC.

NUC gis anledning til å kommentere rapporten innen fristen som er satt til 1. juni og før Nokuts styre-behandling. I rapportens kapittel 5 er det gitt 7 råd om videreutvikling av kvalitetsarbeidet i NUC. Disse punktene er i det alt vesentlige sammenfallende med den internevaluering som NUC gjorde før komiteen kom på besøk og som ble presentert under besøket. NUC har avventet komiteens rapport før arbeidet med revisjon av kvalitetssystemet og dokumentasjon blir igangsatt. Nå som rapporten foreligger vil NUC i løpet av juni utarbeide en plan for videreutvikling av kvalitetssystemet i tråd med komiteens råd.

NUC vil avslutningsvis uttrykke tilfredshet med de sakkyndiges besøk, analyser og råd og anvende innspillene til videreutvikling av kvalitetsarbeidet ved institusjonen.

Med vennlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ernst Sundt'.

Ernst Sundt
Rektor, Noroff University College
Tlf: +47 38 00 00 00
Mob: +47 91300677