

Fellesmøte mellom Universitets- og høyskolerådets utdanningsutvalg og bibliotekutvalg

25 oktober 2006, Handelshøyskolen BI, Nydalen

Kvalitetsreformen og læringskvalitet - Bibliotekenes rolle i læringsprosessen

Direktør Oddvar Haugland
NOKUT

Kort innledning

Det oppgitte temaet dreier seg om kvalitetsreformen, læringskvaliteten og bibliotekenes rolle i læringsprosessen. Alle viktige og omfattende problemstillinger for oss. Siden jeg har nær tilknytning til NOKUT, som igjen er en del av kvalitetsreformen, ser jeg også en mulighet til å berøre NOKUTs arbeid med kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av læring i høyere utdanning. Men jeg skal love at det ikke bare blir NOKUT prat. Bibliotektenestenes bidrag til læringskvaliteten og læringsutbyttet er grunnleggende viktig og vil være sentralt i innlegget.

Ord som kvalitet, læringskvalitet, læringsprosess, læringsutbytte og kvalifikasjonsmål og utvikling er viktige begreper innenfor kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av utdanning i dag. Jeg vil ikke gå nærmere inn på definisjon av disse begrepene nå, men det er selvsagt svært viktig å være klar over meningsinnholdet i begrepene. Men definisjonsdiskusjoner har en tendens til å bli langvarige og utbyttet kan bli forholdsvis magert.

Kvalitetsbegrepene er heller ikke målbare. I praksis er vi avhengig av etablere noen målbare indikatorer på kvalitet som vi har grunnlag for å anta sier noe om kvalitet og kvalitetsendringer. I tillegg bruker NOKUT faglig sakkyndige med god innsikt og forståelse for læringsprosesser som gir en faglig skjønnsmessig vurdering.

Litt om kvalitetsreformen

Kvalitetsreformen omfatter mange ulike problemstillinger og er vel kjent for alle her. Sentralt står temaer som ny gradsstruktur, tettere oppfølging av studentene, nye eksamens- og evalueringsformer, ny studiefinansieringsordning, internasjonalisering og ikke minst kvalitetssikring av utdanningene, internt på institusjonene og eksternt gjennom NOKUT. Målene for kvalitetsreformen vil kunne sammenfattes slik:

- ❖ Bedre kvalitet på utdanning og forskning
- ❖ Økt gjennomstrømning i utdanningene
- ❖ Økt internasjonalisering

Reformen er nå under evaluering av NIFU STEP og Rokkansenteret og det foreligger en midtveisrapport med foreløpige analyser og vurderinger og det er gjennomført en konferanse 22. september i år. Evaluering av en så omfattende reform som nesten følger gjennomføringen av reformen er i seg selv svært vanskelig. Å identifisere og isolere endringer som kan tilbakeføres til kvalitetsreformen er i minste fall meget krevende. Utviklingen fortsetter jo på alle områder mer eller mindre uavhengig av kvalitetsreformen og det er problematisk å skille ut virkninger som skyldes reformen fra andre tiltak og utviklinger som går samtidig.

NOKUT og kvalitetsevalueringer

NOKUT er en del av kvalitetsreformen og har som hovedoppgave å kontrollere kvaliteten på norsk høyere utdanning gjennom evaluering og akkreditering. Det er viktig at evalueringene blir gjennomført på en slik måte at institusjonene, som har ansvaret for kvaliteten på utdanningene, kan bruke funnene og vurderingene til å bedre kvaliteten på sine utdanninger.

NOKUT og læringskvalitet

NOKUTs standarder og evalueringskriterier for studier og institusjoner er i for stor grad knyttet til innsats i læringsprosessen og til gjennomføring av denne. Innsats og prosess har nok en viss betydning for læringsmiljø og læringskvalitet. Men det er nå hva som kommer ut av innsatsen og prosessen gjennom resultater som studentenes læringsutbytte og oppnådde kvalifikasjoner, og hvor relevante disse kvalifikasjonene er med sikte på arbeidsmarkedet, som er det viktige. Men blant NOKUTs standarder og kriterier finnes også krav om at studiets mål skal vise hvilke kunnskaper, ferdigheter og holdninger studentene skal ha ved slutført studium, og hvilken kompetanse studiet gir i forhold til videre studier og i arbeidslivet.

Det er i første rekke ved revidering av akkrediterte studier NOKUT i dag har mulighet for å vurdere studiets faglig nivå og oppnådde resultater. For informasjon om resultater i utdanningene har NOKUT foreløpig tatt i bruk følgende indikatorer:

- ❖ Studentenes tilfredshet
- ❖ Kandidatenes tilfredshet
- ❖ Arbeidsgivernes tilfredshet
- ❖ Gjennomstrømming
- ❖ Eksamensresultater

Det kan med god rett stilles spørsmål om alle disse kriteriene gir informasjon om resultatene fra utdanningen. Tilfredshet er nok en usikker resultatindikator. Arbeidet med utvikling av gode indikatorer vil være en høyt prioritert oppgave for NOKUT framover.

Både nasjonalt og internasjonalt er resultat kvalitet i utdanningene høyt prioritert i arbeidet med kvalitetssikring og kvalitetsutvikling. Jeg vil her nevne det europeiske kvalifikasjonsrammeverket, som ble vedtatt av utdanningsministrene i Bologna-prosessen på møte i Bergen mai 2005, og som gjør at også Norge er forpliktet til å

utarbeide et nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk for høyere utdanning som er tilpasset det europeiske rammeverket.

Kunnskapsdepartementet har ansvar for og leder dette arbeidet i dialog med institusjonene, studentene, NOKUT og andre aktører. Rammeverket vil omfatte overordnede mål for kvalifikasjoner for utdanningstilbud på bachelor-, master- og phd- nivå. Institusjonene vil måtte følge opp med å utforme konkrete kvalifikasjonsmål for alle deres studier som er tilpasset de nasjonale målene. Det vil også være institusjonene som ved revidering og evaluering av studier må dokumentere at kvalifikasjonsmålene er oppfylt. NOKUTs ansvar vil være å utvikle gode indikatorer for kvalifikasjoner og læringsutbytte og vurdere om institusjonene har oppfylt disse. Forslag til et nasjonalt rammeverk for kvalifikasjoner oppnådd gjennom utdanninger på ulikt nivå forventes å foreligge i nær framtid.

Norsk høyere utdanning har også blitt vurdert av Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD). Det er gjennomført en ordinær evalueringsprosess med en nasjonal selvevalueringsrapport, en internasjonal sakkyndig komité med seks medlemmer, som har gjennomført samtaler med vel 20 norske institusjoner, organisasjoner og personer. Komiteens rapport forelå midt i september og inneholder komiteens vurdering og anbefalinger for videre utvikling av norsk høyere utdanning.

Det overordnede målet for evalueringen er at Norge skal oppnå bedre forståelse for hvordan organisering, styring og ledelse av høyere utdanning kan føre til at landets økonomiske og sosiale mål for samfunns- og næringsutvikling blir realisert.

Evalueringen vektlegger primært regjeringens politikk for høyere utdanning med mål og midler for å nå disse, og utformingen av selve systemet.

Komiteen mener det er spesielt viktig at høyere utdanning prioriterer sterkere deres bidrag til samfunns- og næringsutvikling og understreker betydningen av institusjonenes frihet. Til tross for

at institusjonene har blitt mer autonome, mener komiteen at regjeringen fortsatt blir sett på som eksponent for sterk regulering.

Andre påpekninger/anbefalinger:

- ❖ Stor mangel på relevante nasjonale og internasjonale data for å kunne vurdere resultatene fra høyere utdanning som en helhet og som kan belyse studentenes læringsutbytte spesielt
- ❖ NOKUTs evalueringer bør også omfatte hvilke virkninger evalueringene har på resultat kvaliteten
- ❖ Det må stilles krav til at institusjonene også publiserer offentlig indikatorer for gjennomført arbeid og oppnådde resultater
- ❖ Det må utvikles flere relevante indikatorer for studentenes læringsutbytte og oppnådde kvalifikasjoner
- ❖ For å styrke det norske systemet for kvalitetssikring i høyere utdanning, må evalueringene også omfatte kvaliteten av studentenes læringsutbytte. Denne brede tilnærmingen må omfatte resultat relatert til forberedelse for arbeidslivet, men også inkludere de resultatene som har sammenheng med aktiv deltagelse i samfunnet og personlig utvikling.

Denne evalueringen viser klart vektleggingen av hvilke virkninger kvalitetssikringsarbeidet har for resultater fra utdanningene. Både departementet, institusjonene og NOKUT blir stilt overfor store utfordringer for oppfølging av anbefalingene.

Bibliotekene, utvikling og kvalitetssikring

I denne svært kompetente forsamlingen skal jeg passe meg vel for å belære dere om bibliotekenes historie fra de eldste tempelsamlingene i Babylonia for mer enn 4000 år siden, og heller ikke hvordan bibliotekene best skal møte utfordringene i framtida. Det er bibliotekene selv som har kompetansen til å gjøre dette.

Opp gjennom tidene har bibliotekene klart de utfordringene som oppstår ved endringer i samfunnet generelt og i teknologien spesielt.

Bibliotekene og bibliotekpersonalet er ikke alltid blitt oppfattet som spydspisser for endringer og omstillinger. De har nok ofte blitt sett på som litt konservative og status quo orienterte. Men er det rett?

Jeg tviler på det. Det er nok mulig at store endringer ikke alltid har blitt initiert innenfra bibliotekene. Men det er likevel slik at bibliotekene over tid har gjennomført kontinuerlige endringer og tilpassinger til endrede samfunnsforhold og behov. At bibliotekene har overlevd som institusjoner, og i tillegg beholdt betegnelsen bibliotek, om enn med et stadig endret begrepsinnhold, må kunne sies å være en indikasjon på at det har skjedd endringer.

Institusjonene skal formidle kunnskap om virksomheten og utbre forståelse for og anvendelse av vitenskapelige og kunstneriske metoder og resultater, både i offentlig forvaltning, kulturliv og næringsliv. Loven sier også at institusjonene skal tilby høyere utdanning som er basert på det fremste innen forskning, faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid og erfaringskunnskap.

Dess høyere ambisjoner institusjonene har for sin primærvirksomhet med utdanning, forskning og faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid og formidling, dess mer krevende vil bibliotektjenestene på brukernes premisser nødvendigvis bli.

Bibliotekene ved de høyere utdanningsinstitusjonene har spesielt store utfordringer med å følge opp de økende forventningene til hvilke tjenester de skal yte. Over noen tiår har institusjonsbibliotekene utviklet seg fra å være mer forvaltere og administratorer av boksamlinger, med vekst, innlån og utlån, mye ut fra premisser satt av bibliotekene selv, til å bli rådgivere og veiledere for kunnskapssøkende studenter og fagpersonale. Brukerperspektivet har kommet mye mer i fokus for bibliotekene som i samfunnet ellers. Spørsmålet blir da hvordan kan bibliotekene sørge for at brukerne får oppfylt sine behov. Dette fordrer aktiv holdning til brukerne. Det krever også økt faginsikt og kompetanse

om brukernes behov og hvordan bibliotek tjenestene best kan bidra til å utvikle læringskvaliteten.

Det er godt å observere at bibliotekene tar disse utfordringene meget alvorlig. En annen gledelig utvikling er at bibliotekene på de høyere utdanningsinstitusjonene markert har blitt en mer integrert del av institusjonen med vekt på klare mål og strategier for å bidra til gode resultater innenfor institusjonenes primærvirksomhet. Brukerperspektivet har også kommet sterkere fram. Dette var nok ikke så klart for noen år tilbake. "Du må ikke komme her og komme her" - holdningen har helt forsvunnet, hvis den noen gang har eksistert da.

Bibliotekene utvikler seg også i retning av å bli omfattende sentre for kunnskap og læring. Det har foregått en integrering av flere støttefunksjoner for læring som bibliotek tjenester, veiledning gjennom gruppearbeid, oppgaveløsing m.m. Det utvikles ulike former for læringscentre, men uansett organisering har bibliotekpersonalet en sentral plass som støtte og veiledere for studentene i litteratur søk og kunnskapsinnhenting, og betegnelsen bibliotek blir også oftest brukt.

Sikring og utvikling av utdanningskvaliteten og NOKUT

Først kun en liten, selvsagt unødvendig presisering. Det er institusjonene selv som er ansvarlig for å nå kravene og forventningene til utdanningsvirksomheten som går fram av lov og forskrift. Institusjonene har ansvaret for kvaliteten på utdanningene og institusjonenes biblioteker er uten tvil sentrale aktører for å medvirke til dette.

NOKUTs rolle er ved hjelp av ulike former for evalueringer og akkrediteringer å vurdere institusjonenes kvalitetsarbeid og sikre og bidra til å utvikle studiekvaliteten. Sikringsaspektet er viktig, men at studiekvaliteten er i kontinuerlig utvikling og forbedring vil alltid måtte være det viktigste.

Med bibliotekenes sentrale rolle ved å bidra til at institusjonene skal kunne tilby høyere utdanning med god kvalitet som er basert på det fremste innen forskning, faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid og erfaringskunnskap, er bibliotekenes funksjon og tjenesteyting av stor interesse for NOKUTs arbeid med ekstern kvalitetssikring. I alle NOKUTs evalueringer av kvalitetssikringssystemer og bruken av disse, akkrediteringer av studietilbud og institusjoner, evalueringer for å vurdere kvaliteten i høyere utdanning og i revideringer av akkrediterte studietilbud og institusjoner, er det etablert standarder og kriterier for vurdering av bibliotekets funksjon. Det er heller ikke noe i veien for at NOKUT kan foreta egne evalueringer av institusjonsbibliotekenes funksjon og virksomhet. Dette er gjort i flere andre land. Slike evalueringer omfatter oftest også administrative og tekniske støttefunksjoner for institusjonenes primærvirksomhet.

Sentrale elementer i kvalitetssikring av institusjonsbiblioteker

Uten å være utfyllende vil jeg peke på noen sentrale punkter for intern kvalitetssikring av bibliotekene, som i noen grad er sammenfallende med NOKUTs kriterier for evaluering av institusjonenes kvalitetssikringssystemer

- Bibliotekets mål for kvalitetsarbeidet med tilhørende strategier for oppfølging må presiseres.
- Det må klargjøres hvordan bibliotekets kvalitetsarbeid inngår i institusjonens kvalitetssystem og relateres til institusjonens arbeid med kvalitet på primærvirksomheten.
- Kvalitetsarbeidet må være forankret i bibliotekets ledelse.
- Kvalitetsarbeidet må organiseres med prosedyrer og tiltak og definert ansvars- og myndighetsforhold.
- Samle og vurdere data og informasjon fra virksomheten og gjennomføre brukerundersøkelser og andre evalueringer og sette disse i sammenheng med målene for kvalitetsarbeidet.

- Bruke resultatene fra kvalitetsarbeidet som grunnlag for forbedringstiltak og vise hvordan dette har innvirket på læringskvaliteten.
- Utarbeide en årlig rapport om resultatene fra kvalitetsarbeidet i biblioteket som kan gi grunnlag for en oppfølgingsplan for kvalitetsarbeidet neste år. Bibliotekets rapport må integreres i institusjonens rapport om kvalitetsarbeidet. Hovedpunktene i årsrapporten bør publiseres på bibliotekets hjemmeside.

Standarder og kriterier for institusjonenes bibliotektenester

I tillegg til de kravene som går fram av lov og forskrifter, er det nå også etablert europeiske standarder og retningslinjer for intern kvalitetssikring ved høyere utdanningsinstitusjoner. Standardene og retningslinjene ble vedtatt av utdanningsministrene på Bolognamøtet i Bergen i mai 2005.

Ved utarbeiding av den nye forskriften til NOKUT av 25.01.06 ble det vurdert om de europeiske standardene krever endringer i våre kriterier. Så langt ser det ikke ut til at de nye etablerte europeiske standardene fører til endringer i NOKUTs forskrift.

Den aktuelle europeiske standarden for støttetjenester omfatter all faglig, administrativ og teknisk støtte til studentenes læring, altså mer enn bibliotektenestene og har følgende ordlyd:

Institusjonene skal sikre at de tilgjengelige ressursene for støtte til studentenes læring er tilstrekkelig og tilpasset hvert enkelt studietilbud som blir gitt.

I tillegg er det gitt følgende retningslinjer:

I tillegg til lærerne, er studentene avhengig av en rekke ressurser som skal støtte opp om deres læring. Dette varierer fra fysiske ressurser slik som bibliotek eller IKT fasiliteter til personlig støtte og samtale gjennom samtalepartnere og veiledere. Læringsressursene og andre støttetiltak skal være lett

tilgjengelig for studentene, være utformet ut fra deres behov og gi anledning til tilbakemelding fra de som bruker tjenestene. Institusjonene skal rutinemessig vurdere, undersøke og forbedre effektiviteten av støttetiltakene for studentenes læring.

Standarder og kriterier for bibliotektenester i NOKUTs arbeidsgrunnlag

Kvalitetssikringssystemet skal omfatte alle prosesser på institusjonen som har betydning for kvaliteten på studietilbudene. Systemet skal omfatte bibliotektenestene. Sett i sammenheng med de europeiske retningslinjene skal institusjonene gjennomføre rutinemessige undersøkelser og vurderinger for å forbedre effektiviteten av bibliotektenestene.

Standarder:

I NOKUTs forskrift av 25.01.2006 er dette utformet slik ved akkreditering av studietilbud på bachelor-, master- og doktorgradsnivå.

Infrastrukturen skal være tilpasset organisering og undervisning og relateres til studiets mål.

Kriterium 3 omfatter bibliotektenesten:

Bibliotektenestene skal være lett tilgjengelige og i samsvar med studiets faglige innhold og nivå.

Tilsvarende standard og kriterier gjelder også for akkreditering av kunstnerisk utviklingsarbeid.

For institusjonsakkreditering har departementet bestemt standardene for bibliotektenestene, som er like for alle institusjonskategoriene høyskole, vitenskapelig høyskole og universitetet, nemlig:

Institusjonen skal ha et tilfredsstillende fagbibliotek.

NOKUTs kriterier til denne standarden er:

Institusjonen skal ha hensiktsmessige lokaler med arbeidsplasser, moderne teknologi og kompetent personale. Institusjonen skal ha lett tilgjengelig relevante digitale og analoge samlinger og/eller tjenester for studenter og vitenskapelig personale

Kommentarer:

NOKUTs erfaring med kriteriene er at de fungerer rimelig bra for den sakkyndige komiteen der alle eller flertallet av komitémedlemmene har institusjonserfaring på aktuelt nivå. Kriteriene krever at institusjonene redegjør utfyllende for organisering og opplegget for tjenestene.

Kriteriene er i vesentlig grad innsats- og prosessorientert. Det er et mål for NOKUT gradvis å endre kriteriene til å bli mer resultat- og effektorientert. Dette krever en vesentlig omstrukturering av våre kriterier i dag. Det er ikke realistisk å kunne få det til før i neste revidering av NOKUTs forskrift.

Indikatorer for kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester - Innspill fra UHRs bibliotekutvalg

Universitets- og høyskolerådets bibliotekutvalg (UHR B) har i brev av 17.10.06 om kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester, anbefalt etablering av sju indikatorer for kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester. Dette initiativet vil få stor betydning for institusjonenes eget arbeid med kvalitetsvurdering av tjenestene og for NOKUTs eksterne kvalitetsvurderinger. Det er viktig for NOKUT å få vurderinger fra de som kjenner tjenestene grundig og som kan peke på de mest sentrale egenskapene ved bibliotek tjenester av høy kvalitet. Det er virkelig grunn til å gi stor honnør til UHRs bibliotekutvalg for dette arbeidet.

Jeg tillater meg å referere de sju indikatorene:

Indikator 1: Faglig forankring av biblioteket:

I hvilken grad og på hvilken måte reflekteres organisasjonens strategi og satsingsområder i biblioteket?

Indikator 2: Faglig relevans på informasjonsressursene:

Hvor godt møter bibliotekets tilbud institusjonenes og de enkelte fagenes behov for informasjonsressurser?

Indikator 3: Tilgjengelighet:

Hvordan er informasjonsressursenes tilgjengelighet?

Indikator 4: Informasjonskompetanse(gjelder både moderinstitusjon og bibl)

Hvor stor andel av institusjonens fagplaner omfatter opplæring i informasjonsferdigheter?

Indikator 5: Informasjonskompetanse(involvering av biblioteket):

Hvor stor andel av bibliotekansattes arbeidstid brukes på organisert brukerundervisning?

Indikator 6: Biblioteket som læringsarena:

Hvordan fungerer bibliotekets læringsrom og teknologi?

Indikator 7: Service og kompetanse:

Hvordan er de ansattes kompetanse og bibliotekets servicenivå sett i forhold til institusjonens og de ansattes/studentenes behov?

Noen avslutningsord

Jeg oppfatter at institusjonsbibliotekene i dag er meget bevisste på behovet for kontinuerlig sikring og utvikling av kvaliteten på tjenestene. Biblioteket inngår som nevnt i institusjonens kvalitetssikringssystem og det er ønskelig at bibliotekene også er aktive med gjennomføring av brukerundersøkelser og interne/eksterne evalueringer. Aktiv bruk av de sju indikatorene med offentlig publisering vil gi god ekstern informasjon og skape tillit til

bibliotekenes arbeid. Alle gode bibliotek kan bli bedre til å støtte opp om institusjonenes primærvirksomhet.

Takk for oppmerksomheten og lykke til med arbeidet framover.