

Juni 2007

Prosjektet ”Sakkyndig kunnskap”

SAKKYNDIGE RÅD

**Anbefaling av områder for videre utvikling og råd om
institusjonenes kvalitetsarbeid**

Av

Wenche Froestad

NOKUT

Bakgrunn	2
Metodegrunnlag for notatet	3
Anbefalinger om videre utvikling av institusjonenes kvalitetsarbeid	4
Institusjonens tilbakemeldinger om rapportene	13

Bakgrunn

Dette notatet er utarbeidet innenfor prosjektet ”Sakkyndig kunnskap”. Alle NOKUTs evalueringer skal i henhold til Lov om universiteter og høyskoler utføres av sakkyndige. I 2005 igangsatte NOKUT tre utrednings- og kompetanseutviklingsprosjekter som på ulik vis fokuserer på NOKUTs samarbeid med sakkyndige og de sakkyndiges roller i NOKUTs arbeid. Prosjektet ”Sakkyndig kunnskap” ser på den kunnskap som produseres gjennom de sakkyndiges vurderinger og på de sakkyndiges rolle i evalueringer av institusjonenes systemer for kvalitetssikring av utdanningen, såkalte audits. Prosjektet har vært ledet fra NOKUT og har knyttet til seg fire sakkyndige¹. Det har hatt som mål å bidra til refleksjon og kompetanseutvikling i NOKUT og til refleksjon blant NOKUTs faste gruppe av sakkyndige som gjennomfører audits². I tidligere bidrag fra dette prosjektet har forhold knyttet til legitimiteten av de sakkyndige vurderingene, samt relasjonen mellom de sakkyndige og ansatte i NOKUT vært drøftet³.

I følge *Lov om universiteter og høyskoler* skal NOKUTs akkrediterings- og evalueringsevne utformes slik at institusjonene kan dra nytte av den i sitt kvalitetssikrings- og utviklingsarbeid. I komiteenes mandat heter det at komiteene skal gi råd om videre utvikling av kvalitetsarbeidet ved de evaluerte institusjonene og kan, om de finner grunnlag for det, gi tilråding om særskilt evaluering med sikte på revisjon av gitt akkreditering. En auditrapport skal innholde en samlet og begrunnet konklusjon om hvorvidt komiteen anbefaler NOKUTs styre å godkjenne systemet. Rapporten skal også inneholde komiteens anbefalinger om områder for videre utvikling av den evaluerte institusjonens kvalitetsarbeid.⁴ Dersom en institusjon ikke får godkjent sitt system for kvalitetssikring av utdanningen, får den et halvt år på å utbedre systemet og gi NOKUT tilbakemelding om dette. NOKUT arrangerer deretter en ny audit. Tre av rapportene som er behandlet i dette notatet er rapporter fra slike annen gangs evalueringer. Blir en institusjons system for kvalitetssikring ikke godkjent i annen runde, vil institusjonen miste sin rett til å opprette, eller søke akkreditering av, nye studietilbud.

¹ Gro Hanne Aas, Wenche Froestad og Ole Espen Rakkestad fra NOKUT og Berit Askling, Jon Frode Blichfeldt, Kirsten Hofgaard Lycke og Svein Møthe fra NOKUTs faste gruppe av sakkyndige

² De sakkyndige som deltar i denne type evalueringer oppnevnes for ett år av gangen av NOKUTs styre, men deltar oftest i dette arbeidet i to til fire år.

³ Gro Hanne Aas, Berit Askling, Jon Frode Blichfeldt, Wenche Froestad, Kirsten Hofgaard Lycke, Svein Møthe og Ole Espen Rakkestad: *Quality Tellers: The status of knowledge produced by expert panels assessing educational quality*, konferansebidrag til EAIRs Annual Forum, 2006.

Berit Askling, 2007: Om sakkunnskap och expertis i nationella utvärderingar och kvalitetsbedömningar, diskussionsprememoria innom prosjektet ”Sakkyndig kunnskap”.

⁴ De aktuelle forskrifter, evalueringskriterier og mandat for sakkyndige komiteer finnes på NOKUTs hjemmesider.

Når rapporten er levert, blir den sendt den evaluerte institusjonene som avgir en formell uttalelse til NOKUTs styre. Rapportene som publiseres på NOKUTs hjemmesider inneholder denne uttalelsen og styrets vedtak om hvorvidt institusjonens system for kvalitetssikring av utdanningen er godkjent.

Auditrapportene utgjør en viktig del av den kunnskap som frambringes gjennom denne type evalueringer. I tillegg til å danne en vesentlig del av beslutningsgrunnlaget for NOKUTs styre, vil rapportene ofte refereres til i (lokale) medier. De kan dermed påvirke den evaluerte institusjonens omdømme. Som nevnt skal NOKUTs evalueringer være til nytte i institusjonenes eget kvalitetsarbeid. Auditrapportene skal inneholde de sakkyndiges anbefalinger om videre utvikling av institusjonenes kvalitetsarbeid. Dette notatet handler om disse anbefalingene. Det gis også en oversikt over institusjonenes formelle uttalelser til NOKUTs styre.

Følgende spørsmål har dannet utgangspunkt for notatet:

- NOKUT har 10 evalueringskriterier. Hvordan plasserer de sakkyndiges anbefalinger seg innenfor de ulike kriteriene?
- Hva er det konkrete innholdet i de anbefalingene som gis?
- Tyder institusjonenes formelle uttalelser til NOKUTs styre på at de sakkyndiges vurderinger og konklusjoner aksepteres?
- Sier institusjonenes uttalelser noe om nytteverdien av evalueringene?

Metodegrunnlag for notatet

Notatet tar utgangspunkt i de 38 rapportene som var fremmet for NOKUTs styre innen utgangen av 2006. Rapportene er skrevet slik at institusjonenes kvalitetssikringssystemer vurderes i forhold til forskriftens krav og NOKUTs evalueringskriterier. Komiteenes anbefalinger til institusjonene gis oftest underveis i disse vurderingene. En auditrapport har normalt et eget konklusjonskapittel som inneholder komiteenes samlede og begrunnede konklusjon om hvorvidt systemet for kvalitetssikring bør godkjennes i henhold til kravene i departementets forskrift og NOKUTs evalueringskriterier. I konklusjonskapittelet er også de viktigste anbefalingene til institusjonen om videre utvikling av kvalitetsarbeidet summert opp. Det er disse anbefalingene som analyseres i dette notatet.

I rapportene er komiteenes anbefalinger inndelt i avsnitt eller punktmarkerte opplister. Et slikt avsnitt eller en punktmarkering kan gjerne inneholde anbefalinger om flere forhold som henger sammen. I dette notatet er derfor ett avsnitt eller én punktmarkering ofte delt opp i flere anbefalinger. For å vurdere de enkelte anbefalinger i henhold til NOKUTs ti

evalueringskriterier, er det kontrollert med komiteenes vurderinger underveis i rapportene. Dette er nærmere beskrevet forut for tabell 1. Enkelte av NOKUTs evalueringskriterier er relativt omfattende. Som nevnt gis det mange mer konkrete råd til institusjonene. Tabell 2 viser en oversikt over det mer konkrete innholdet i anbefalingene, begrenset til anbefalinger som gis til minimum 10 institusjoner.

De evaluerte institusjonenes formelle uttalelser er analysert ut fra om institusjonen aksepterer komiteens konklusjon om hvorvidt dens system for kvalitetssikring tilfredsstillende i forskrift og evalueringskriterier. Videre blir det vurdert om institusjonene har merknader til beskrivelsene av deres systemer for å kvalitetssikre utdanningen, og/eller uttrykker uenighet i en eller flere av komiteens vurderinger. Det er også sett på hvorvidt institusjonen sier noe om evalueringenes nytteverdi i sine uttalelser.

Hovedhensikten med dette notatet har vært å gi en oversikt over anbefalingene fra de sakkyndige og institusjonenes uttalelser. Noen korte kommentarer og analyser er likevel gitt. Kommentarer og analyser til ”funnene” presentert i dette notatet har bakgrunn i lesing av rapportene, egen deltakelse i institusjonsbesøk, diskusjoner med sakkyndige og diskusjoner i Seksjon for kvalitetssystem. Kommentarene står for egen regning og representerer ikke en autorisert NOKUT-vurdering. Det står ingen ting i notatet om komiteenes begrunnelser og analyser forut for de anbefalingene som er gitt. Notatet inneholder heller ikke på annen måte noen vurdering av komiteenes arbeid

Det faller også utenfor rammene av dette notatet å vurdere evalueringskriterienes funksjonalitet. NOKUTs evalueringskriterier er fastsatt i samråd med sektoren. Alle utdanningsinstitusjoner skal evalueres etter de samme, kjente kriteriene. Kriteriene vil derfor ikke justeres før NOKUT har gjennomført én runde med evalueringer av systemet for å kvalitetssikre utdanningsvirksomheten i alle institusjoner som gir høgre utdanning. Notatet vil gå inn som et bidrag i NOKUTs interne diskusjon før neste runde av audits settes i gang.

Anbefalinger om videre utvikling av institusjonenes kvalitetsarbeid

Utdanningsinstitusjoner som søker om akkreditering må, før den faglige akkrediteringen kan finne sted, først få godkjent sitt system for kvalitetssikring av utdanningen. Akkrediterte utdanningsinstitusjoner skal ha innført et system for å kvalitetssikre utdanningsvirksomheten per 1. januar 2004.⁵ Et gjennomgående funn i auditrapportene er at prosessen med å innføre disse systemene fullt ut har tatt lenger tid enn forventet i mange av utdanningsinstitusjonene.

⁵ Med Lov om universiteter og høyskoler fra 2005 gjelder kravet alle institusjoner som tilbyr høyere utdanning.

Graden av implementering har derfor vært særdeles viktig for de sakkyndige komiteenes konklusjon om hvorvidt en institusjons system for kvalitetssikring bør godkjennes eller ikke. Ved utgangen av 2006 hadde 35 institusjoner fått sine systemer vurdert av NOKUTs styre. Fire av disse fikk i første omgang ikke godkjent sine kvalitetssikringssystemer. Tre institusjoner hadde fått sine systemer evaluert på ny ved utgangen av 2006, og alle tre fikk sine systemer godkjent av NOKUTs styre etter ny vurdering.

Evaluering av institusjonenes systematiske kvalitetsarbeid tar utgangspunkt i at institusjonene selv har ansvaret for å sikre kvaliteten i de utdanningstilbudene som gis. De norske institusjonene innen høyere utdanning varierer betydelig når det gjelder både utdanningstilbud og størrelse. De systemer som konstrueres for å kvalitetssikre utdanningsvirksomheten må da også tilpasses den enkelte institusjons størrelse, fagkultur og utdanningstilbud. Det er derfor ikke definert konkrete standarder for hvordan systemene skal være. NOKUTs kriterier for evaluering er formulert for å være åpne nok til å kunne anvendes for vurdering av kvalitetsarbeidet og kvalitetssikringen i alle typer utdanningsinstitusjoner. Enkelte av kriteriene er relativt vide og kan omfatte flere prosesser, samt være rettet mot flere grupper i institusjonenes praktiske kvalitetsarbeid. De anbefalinger som gis, gjenspeiler dette forholdet ved at de omfatter både konkrete anbefaling om det praktiske kvalitetsarbeidet og anbefalinger om mer overordnede forhold som påvirker utdanningskvaliteten.

Nedenfor gis en oversikt over gitte anbefalinger sett i forhold til NOKUTs ti evalueringskriterier, se tabell 1. Rådene som gis i konklusjonskapitlet i rapportene, er kategorisert i tråd med komiteenes vurderinger av kvalitetsarbeidet i henhold til NOKUTs kriterier. Noen ganger omfatter anbefalingene flere kriterier, uten at det er mulig å dele dem opp i ulike konkrete råd. Slike anbefalinger er tatt med under alle de kriterier hvor komiteene omtaler dem i sine analyser. I rapportene er gjerne flere kriterier slått sammen i vurderingene. I slike tilfeller har jeg plassert anbefalingene under ett kriterium etter skjønn. Rapportene inneholder noen ganger anbefalinger som ikke direkte gjenfinnes i komiteenes drøftinger av kvalitetsarbeidet i henhold til kriteriene⁶. Disse er gitt betegnelsen ”annen plassering” i tabellen.

⁶ Slike anbefalinger kan være gitt i mer overordnede eller oppsummerende deler av rapportene.

Tabell 1: Anbefalte utviklingsområder i rapportene i forhold til NOKUTs evalueringskriterier

Kriterium: Ved evaluering av kvalitetssikringssystemet vil det bli lagt vekt på at systemet omfatter:	Antall anbefalinger	Antall institusjoner
1. klargjøring av hvordan arbeidet med studiekvalitet inngår som en del av institusjonens strategiske arbeid	22	15
2. institusjonens definerte mål for kvalitetsarbeidet	16	13
3. forankring av kvalitetsarbeidet i ledelsen på alle nivå i organisasjonen	4	4
4. organisering av kvalitetsarbeidet i rutiner og tiltak som sikrer bred medvirkning, med definerte ansvarsforhold og myndighetsfordeling for de ulike ledd i arbeidet	68	29
5. innhenting og behandling av data og informasjon fra evalueringer som er nødvendig for å gi tilfredsstillende vurderinger av kvaliteten i alle studieenheter, og akkumulert på overordnede nivå i institusjonen	55	28
6. analyse av informasjonen og vurdering av måloppnåelse i kvalitetsarbeidet	12	11
7. bruk av resultatene fra kvalitetsarbeidet som grunnlag for beslutninger og tiltak, med sikte på å sikre og videreutvikle studiekvaliteten	22	9
8. klargjøring av hvordan kvalitetsarbeidet bidrar til ressursstyring og prioriteringer ved institusjonen (menneskelig ressurser, infrastruktur, service)	14	12
9. studentenes aktive medvirkning i kvalitetsarbeidet og fokus på det totale læringsmiljøet	38	21
10. en årlig rapport om kvalitetsarbeidet til institusjonens styre, som gir en helhetlig og overordnet vurdering av studiekvaliteten ved institusjonen og oversikt over opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet.	17	15
Annen plassering av råd og påpekte utviklingsområder	17	12

Som tabellen viser, finnes mange påpekte utviklingsområder og anbefalinger innen kriteriet ”organisering av kvalitetsarbeidet i rutiner og tiltak som sikrer bred medvirkning, med definerte ansvarsforhold og myndighetsfordeling for de ulike ledd i arbeidet”. Det er kun fire institusjoner som ikke anses å ha utviklingsbehov når kvalitetsarbeidet og systemet for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten drøftes i lys av dette kriteriet. Det er også mange av de evaluerte institusjonene som anses å måtte bedre sine systemer for innhenting og behandling av data og informasjon fra evalueringer og/eller bedre systemer for å akkumulere denne informasjonen på overordnet nivå i institusjonen (kriterium 5). Videre anses relativt mange av institusjonene å ha behov for å videreutvikle sitt kvalitetsarbeid når det gjelder studentenes aktive medvirkning og fokuset på det totale læringsmiljøet (kriterium 9).

Forankring i ledelsen synes i stor grad å være på plass. Kun fire institusjoner anses å ha viktige utviklingsbehov når det gjelder hvordan systemene for å kvalitetssikre utdanningen er forankret i ledelsen (kriterium 3). For de andre kriteriene påpekes det utviklingsbehov for mellom 9 og 15 institusjoner.

Antall anbefalinger må ses i sammenheng med at kravet om å ha et system for å kvalitetssikre utdanningen er relativt nytt og at mange institusjoner har trengt lengre tid på implementere sine systemer fullt ut. Kravet om system for kvalitetssikring av utdanningen kom som en del av den relativt omfattende kvalitetsreformen i høgre utdanning. Implementering av reformen har medført at utdanningsinstitusjonene har brukt tid på utvikling av nye studieprogram med ny gradsstruktur, innføring av nye undervisnings- og vurderingsformer, ny karakterskala m.v. Mange av institusjonene har også gjennomgått organisatoriske endringer i samme periode. På denne bakgrunn er det forståelig at det gis mange anbefalinger innen kriterium 4. Selv om det organisatoriske rundt kvalitetsarbeidet er kommet på plass, tar det ofte tid før alle aktører er fortrolige med sine roller og før nye utvalg og råd fungerer fullt ut. Kriteriet er også svært omfattende og gjelder alt fra informasjonstiltak, reell medvirkning og myndighetsfordeling.

At det gis såpass mange anbefalinger knyttet til informasjonsinnhenting og -bearbeiding er kanskje i større grad overraskende. Svært mange utdanningsinstitusjoner har både lang erfaring og høy kompetanse på disse områdene. Til en viss grad er det innføringen av ett felles system for kvalitetssikring for hele institusjonen som slår ut her. Mange steder har kvalitetsarbeidet vært foretatt i den enkelte avdeling eller det enkelte fakultet, mens det i mindre grad har vært gjennomgående systemer for institusjonen som helhet. Selv om de fleste institusjoner har hatt mye å bygge på, har det derfor også i stor grad vært behov for justeringer og nytenkning. Det at de fleste institusjoner har relativt nye kvalitetssikringssystemer spiller også inn her. Nye spørreskjemaer og andre evalueringstiltak må gjerne gå seg til gjennom prøving og justering i en runde eller to før alt fungerer tilfredsstillende.

Krav til studentdeltakelse og institusjonens fokus på det totale læringsmiljøet er et omfattende kriterium, som dessuten stiller to ulike krav til institusjonene. De skal ha fokus på det totale læringsmiljøet, og studentene må delta aktivt i kvalitetsarbeidet. Studentenes deltakelse er svært viktig for å lykkes i kvalitetsarbeidet. Institusjonene gjøres gjennom dette kriteriet ansvarlig for å medvirke til at studentene deltar i tilstrekkelig grad. Studentdeltakelse omfatter både deltakelsen til studenter med definerte roller eller verv i kvalitetsarbeidet og alle studenters medvirkning i evalueringer o.a.

Auditrapportene gir ofte konkrete råd om institusjonenes praktiske kvalitetsarbeid. En del slike råd går igjen i relativt mange rapporter. Tabell 2 nedenfor viser en oversikt over slike

mer konkrete anbefalinger som er gitt til minst ti institusjoner.

Tabell 2: Mer detaljert om innholdet i anbefalingene

Konkret innhold i anbefalingene	Gitt til antall institusjoner
Anbefalinger knyttet til rapportene fra kvalitetsarbeidet	25
Anbefalinger knyttet til studentevalueringer og tilbakemeldinger til studentene	20
Andre anbefalinger om evaluering og informasjonsinnhenting	19
Kvalitetssikringen må tydeliggjøres og/eller styrkes på enkelte områder	19
Det bør lages en justert eller forenklet framstilling av institusjonens kvalitetssikringssystem	18
Anbefalinger knyttet til studenters innflytelse i kvalitetsarbeidet	16
Anbefalinger som gjelder institusjonens oppfølging av resultatene fra kvalitetsarbeidet	16
Anbefalinger knyttet til LMUs rolle og oppgaver	16
Anbefalinger om å bedre deltakelse i kvalitetsarbeidet gjennom informasjonstiltak, tiltak for å øke forståelse for kvalitetsarbeidet i organisasjonen med videre	15
Anbefalinger om å utforme eksplisitte mål for kvalitetsarbeidet og anbefalinger om å operasjonalisere eksisterende mål	12
Anbefalinger knyttet til studentengasjement	10

Institusjonenes rapporter fra kvalitetsarbeidet er hyppig omtalt i komiteenes anbefalinger, og hele 25 institusjoner får denne type anbefalinger. Å utarbeide årlige rapporter fra kvalitetsarbeidet er satt i system ved de aller fleste institusjonene. Det lages også gjerne rapporter på flere nivå i institusjonen, og det uarbeides rapport til institusjonens styre. Imidlertid kritiseres rapportene ofte for å være mangelfulle når det gjelder analyse av utdanningskvaliteten og forslag til tiltak. Institusjonene selv er ofte klar over denne type svakheter og forklarer dem gjerne med at systemene er relativt nye og ikke alltid fullt ut implementert.

I alt 20 institusjoner får merknader knyttet til studentevalueringer. Studentenes evaluering av emner og programmer er sentrale elementer i institusjonenes kvalitetssikringssystemer. Mens den løpende evalueringen underveis i et semester gjerne får positiv omtale, har komiteene ofte merknader til de spørreskjemaer som benyttes for sluttevaluering av emner. Mange av rådene dreier seg om antall spørsmål totalt og forholdet mellom spørsmål som skal gjelde for hele institusjonen og spørsmål de enkelte fagmiljøer selv kan velge. Studentdeltakelsen i evalueringene kan også være et problem. Svarprosenten er mange steder lav, og det kan medføre at evalueringene ikke får stor nok utsagnskraft. Auditrapportene viser også at studentene ikke alltid får tilbakemeldinger etter gjennomførte evalueringer. Hva var

konklusjonene av undersøkelsen, og hvilke tiltak har eller vil institusjonen sette i verk? Komiteene påpeker i en del tilfeller at institusjonene mangler gode systemer for å gi studentene slike tilbakemeldinger, særlig etter sluttevalueringer av emner eller program. Et nærliggende problem er manglende informasjon om resultater av evalueringer fra tidligere studenter til neste studentkull. Tilbakemeldinger fra gjennomførte evalueringer kan være motiverende for studentenes deltakelse i evalueringer, og de er som regel svært nyttig informasjon for tillitsvalgte studenter.

Komiteene gir andre anbefalinger som omhandler informasjonsinnhenting til i alt 19 institusjoner. Disse omfatter forhold vedrørende lærernes evaluering av utdanningsvirksomheten, bruk av statistikk og nøkkeltall, samt behov for andre typer undersøkelser enn det kvalitetssikringssystemene omfatter. Det forekommer at faglærerne kun kommenterer studentenes evaluering av undervisning og emner, og komiteene påpeker at faglærernes også bør gi selvstendige evalueringer av emnene. I tillegg til evalueringer er ulike typer statistikk viktig i kvalitetssikringssystemene. Komiteene har pekt på faren for å ha for mange indikatorer og viktigheten av å kunne se når det foreligger avvik.

Komiteene anbefaler i alt 19 institusjoner å utvikle kvalitetssystemet i enkelte områder av utdanningsvirksomheten. Dette gjelder både områder som foreløpig ikke er omfattet av systemet for kvalitetssikring og områder som omfattes av systemet, men hvor kvalitetsarbeidet etter komiteenes mening må styrkes. Bedre kvalitetssikring av studentenes praksis er et utviklingsområde som gjenfinnes ofte blant disse anbefalingene. Systemene for kvalitetssikring synes også mange steder å dekke kvalitetssikringen av ordinære studieprogram hvor studentene studerer på heltid bedre enn de dekker virksomheten i deltidsutdanninger, nettbaserte utdanninger og etter- og videreutdanninger. Også kvalitetssikring av forskerutdanningen er for dårlig ved flere institusjoner. Denne type anbefalinger kan også delvis forklares med at alle deler av systemet ikke er fullt ut implementert. Samtidig kan hyppigheten av denne type anbefalinger være et uttrykk for at denne delen av virksomheten rett og slett er vanskeligere å kvalitetssikre og kanskje behøver spesielle tiltak.

Systemene for kvalitetssikring av utdanningen er ofte omfattende og komplekse. Det kan være vanskelig å beskrive disse systemene på en lettfattelig og informativ måte for de som ikke har sentrale roller i kvalitetsarbeidet. I alt 17 institusjoner anbefales å utarbeide forenklete framstillinger av sine systemer for kvalitetssikring. Blant de mer konkrete råd som går igjen er å utarbeide en enkel grafisk framstilling av systemet, å tydeliggjøre hvilke utvalg, råd og enkeltaktører som har ansvar for ulike oppgaver og å vise frister for når tilbakemeldinger skal gis eller resultater skal foreligge. Slike forenklete beskrivelser kan

være nyttige verktøy for en god del studenter og ansatte som ønsker å benytte systemet. De kan dermed være et verktøy for økt engasjement i kvalitetsarbeidet. Forenklete framstillinger kan også være nyttige for personer utenfor den aktuelle utdanningsinstitusjonen som ønsker å danne seg et bilde av institusjonens arbeid med utdanningskvalitet.

Nærmere halvparten av de evaluerte institusjonene får en eller flere anbefalinger når det gjelder studentenes reelle påvirkningsmuligheter i kvalitetsarbeidet. Når det gjelder forholdene for studenter med tillitsverv, er det tre typer anbefaling som går igjen. Det ene er at studentene i større grad bør delta i arbeidet med å analysere data fra kvalitetsarbeidet og foreslå tiltak. Det andre er at toppledelsen bør ha jevnlig møter med tillitsvalgte studenter og det tredje er at institusjonen må ta større ansvar for opplæring av tillitsvalgte studenter. Komiteene observerer også ofte et relativt lavt engasjement i kvalitetsarbeid fra studenter uten verv. Problemet med lav svarprosent i evalueringer er nevnt, men det kan også være vanskelig å få studenter til å delta i referansegrupper, ta på seg tillitsverv eller delta i avstemninger. Evalueringene gir likevel inntrykk av at de studentene som er blitt intervjuet, vet hvordan de kan bruke kvalitetssikringssystemet og de tillitsvalgte til å ta opp problemer ved behov. Ofte neves også gode uformelle kanaler til faglærere og/eller ledere.

Institusjonene synes i rimelig grad å være opptatt av å skape gode læringsmiljø. Et godt læringsmiljø er selvsagt viktig for god utdanningskvalitet. Komiteene peker imidlertid relativt ofte på utviklingsbehov når det gjelder læringsmiljøutvalgenes rolle og funksjon i kvalitetsarbeidet. Utvalgene er bredt sammensatt og rapporterer direkte til institusjonens styre. De kan derfor ha viktige funksjoner i kvalitetsarbeidet. Læringsmiljøutvalgene er organisert og har startet opp sitt arbeid ved de aller fleste evaluerte institusjoner. Imidlertid har utvalget flere steder vært relativt nystartet ved komiteens besøk. De har kanskje ikke rukket å komme i inngrep med alle aktuelle arbeidsoppgaver. Rapportene tyder på at flere utdanningsinstitusjoner har et arbeid å gjøre når det gjelder å fastsette og synliggjøre læringsmiljøutvalgets rolle i kvalitetsarbeidet.

Oppfølging av kvalitetsarbeidet er også et hyppig nevnt utviklingsområde, og 15 institusjoner får kommentarer om dette. En type mangelfull oppfølging er ganske enkelt at planlagte tiltak ikke er blitt iverksatt. Studentenes klager på undervisningen framstår som et særlig vanskelig felt. At dette er et vanskelig område, hvor studentenes behov må ses i forhold til personvern og personalpolitikk, er lett å forstå. Samtidig tyder rapportene på at flere institusjoner har kommet langt i ulike former for oppfølging av lærere som får negative tilbakemeldinger. Konkret er det mange steder positive erfaringer med kollegabasert veiledning, pedagogisk utviklingsarbeid, rutiner for drøftelser og oppfølging i fagmiljøet, rutiner for oppfølging fra leder og andre tiltak som kan være til hjelp i slike situasjoner. Et annet problem som trekkes

fram i flere rapporter er evne til å følge opp tiltak med tilstrekkelige ressurser og å gjennomføre tydelige prioriteringer.

Ti institusjoner anbefales å finne tiltak for å øke studentenes aktive deltakelse i kvalitetsarbeidet, gjerne i samarbeid med studentorganisasjonen. Dette dreier seg både om studentenes deltakelse gjennom evalueringer og referansegrupper og deres vilje til å ta på seg formelle tillitsverv. Gjennom kravene til systemer for kvalitetssikring gjøres utdanningsinstitusjonene medansvarlige for å bidra til studentenes deltakelse i kvalitetsarbeidet.

Dette notatet dreier seg om rapporter fra tre år med norske evalueringer av institusjonenes kvalitetsarbeid. En sammenlikning med svenske erfaringer skal likevel gjøres. I rapporten "*Dom, diagnose, dialog?*" analyserer Bjørn Stensaker svenske auditrapporter fra 1995-1998.⁷ Mye har endret seg i kvalitetsarbeid i høyere utdanning i Sverige siden rapporten ble laget. Utgangspunktet for evaluering i Norge og Sverige er heller ikke det samme. Stensaker gjengir målsettingen med de svenske auditene som å etablere en dialog med lærestedene der omgivelsene har hatt ønsker om fornyelse og forandring av svensk høyere utdanning. I bunn for vurderingene lå 9 kriterier og en idealskisse av "Det goda lärosetet" utformet av Högskoleverket. Kriteriene var: Ledelse/organisering av kvalitetsarbeidet, mål og strategier, delaktighet i kvalitetsarbeidet, evaluerings- og oppfølgingsystemer, kompetanseutvikling og rekruttering, interessentsamarbeid, arbeidssituasjon og arbeidsmiljø, internasjonalisering og likestilling. I Norge er det ikke skissert noe ideal for "det gode lærestedet" og heller ikke for hva som er et godt systematisk kvalitetsarbeid. I den norske modellen er institusjonene pålagt å ha et system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten, og rapportene skal konkludere om hvorvidt disse systemene tilfredsstillt krav gitt i forskrift og evalueringskriterier. Rapportene følges av et vedtak i NOKUTs styre som igjen kan føre til sanksjoner overfor den evaluerte institusjonen. Stensaker tolker skisseringen av "*Det goda lärosetet*" som en viss ambivalens mellom lokal utvikling og sentral kontroll. Likevel må en kunne hevde at kontrollelementet er tydeligere i det norske systemet.

Stensakers arbeid trekkes fram her fordi en sammenlikning med tidlige svenske erfaringer kan være relevant. Selv om det lenge har pågått ulike former for kvalitetssikring av utdanningen internt i institusjonene, er kravene til å utarbeide et system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten relativt nytt i Norge. I utgangspunktet har universiteter og høyskoler i Norge og Sverige selv ansvaret for kvaliteten i utdanningstilbudet. De fire første kriteriene fra de svenske auditene er direkte sammenlignbare med de norske kriteriene. I begge land

⁷ Stensaker, Bjørn: *Dom, diagnose, dialog? – En studie av Högskoleverkets gransknings- og bedømmerrapporter 1995-1998*, Högskoleverkets skriftserie 1999:5 S

forventes de sakkyndige å gi anbefalinger om videre utvikling av institusjonenes kvalitetsarbeid. Forhold som institusjonenes samarbeid med aktører i omgivelsene, likestilling og internasjonalisering kommer opp i de norske evalueringene, dels som elementer som inngår i kvalitetssikring av studieprogram, dels som viktige forhold knyttet til studentenes totale læringsmiljø.

Når en sammenlikner Stensakers funn med norske erfaringer, er det interessante likheter, men også forskjeller. Stensaker fant at kriteriet om *”ledelse/organisering av kvalitetsarbeidet”* får svært mange anbefalinger i de svenske rapportene. I de norske rapportene er det gitt svært mange anbefalinger knyttet til kriteriet om *”organisering av kvalitetsarbeidet i rutiner og tiltak som sikrer bred medvirkning, med definerte ansvarsforhold og myndighetsfordeling for de ulike ledd i arbeidet organisering av kvalitetsarbeidet”*. Imidlertid er det kun fire institusjoner som får anbefalinger knyttet til kriteriet om *”forankring av kvalitetsarbeidet i ledelsen på alle nivå i organisasjonen”*.

I Stensakers rapport var den nest største gruppen anbefalinger å finne i gruppen *”mål og strategier”*. Dersom en slår sammen de to kriteriene *”institusjonens definerte mål for kvalitetsarbeidet”* og *”klargjøring av hvordan arbeidet med studiekvalitet inngår som en del av institusjonens strategiske arbeid”*, gis det også i Norge relativt mange anbefalinger i forhold til de to kriteriene. Imidlertid er det nyanser i selve kriteriene eller aspektene som benyttes. I Sverige var det *”Att formulera strategiska program med uppföljningsbara mål för utveckling av kvaliteten vid universitet och högskolor”* som ble bedømt. I begge land er det tale om mål for kvalitetsarbeidet. I Norge er det ikke strategier for kvalitetsarbeidet som vurderes, men hvordan arbeidet med studiekvalitet inngår i institusjonens strategiske arbeid for øvrig.

Stensaker fant også at det ble gitt relativt mange anbefalinger knyttet til de tre evalueringaspektene *”delaktighet i kvalitetsarbeidet”*, *”evaluerings- og oppfølgingsystemer”* og *”kompetanseheving og rekruttering”*. Det siste av disse er ikke benyttet i Norge. Dersom en forutsetter at *evaluerings- og oppfølgingsystemer* sammenfaller med kriteriene om innhenting, bearbeiding og analyse av informasjon og vurdering av måloppnåelse, sammenfaller dette med norske erfaringer. I auditrapportene gis det mange anbefalinger både når det gjelder delaktighet i kvalitetsarbeidet og når det gjelder evaluerings- og oppfølgingsystemer.

Institusjonens tilbakemeldinger om rapportene

Institusjonenes uttalelser om auditrapportene følger sakspapirene til NOKUTs styre sammen med evalueringsrapportene fra de sakkyndige komiteene. Før prosessen kommer så langt som til styrebehandling har institusjonene kunnet kommentere evalueringen to ganger.

Institusjonene spørres gjerne om tilbakemeldinger i de avsluttende samtalene mellom ledelsen og komiteen under institusjonsbesøket. Institusjonene har anledning til å se igjennom et utkast til rapport før den avgis, slik at faktiske feil og konkrete misforståelser kan rettes opp. Mange benytter anledningen til å gi tilbakemeldinger om evalueringsprosessen ved disse anledningene.

Institusjonenes tilbakemeldinger varierer i lengde og detaljeringsgrad. Det er ingen retningslinjer for hva uttalelsene skal ta opp eller hvordan de skal utformes. De varierer derfor både i lengde og innhold. Mange sier seg kort og godt fornøyd med en positiv konklusjon fra evalueringskomiteen og har ingen kommentarer ut over dette. Andre gir en mer detaljert vurdering av evalueringsprosessen og/eller vurderer de anbefalinger komiteen har gitt.

Hovedinntrykket fra institusjonenes uttalelser er at mange utdanningsinstitusjoner gir uttrykk for at evalueringen har vært nyttig for den videre utviklingen av institusjonens kvalitetsarbeid. Nedenfor gis en kort oppsummering av institusjonenes tilbakemeldinger når det gjelder å vurdere nytte av prosessen og hvorvidt de uttrykker uenighet med vurderinger og konklusjoner eller gir uttrykk for svakheter i prosedyrer eller evalueringsmetodikk.

Tabell 3: Institusjonenes uttalelser til evalueringsrapportene

Antall institusjoner av 35 som:	
Uttrykker at rapporten generelt har vært nyttig og vil følges opp	17
Uttrykker at rapporten generelt har vært nyttig og i tillegg gir konkrete tilbakemeldinger om oppfølgingstiltak eller -planer.	19
Framhever at komiteens besøk var nyttig	11
Framholder samarbeidet med NOKUT som positivt	10
Uttrykker uenighet i komiteens konklusjon	2
Uttrykker uenighet i én eller flere vurderinger	7
Gir én eller flere presiseringer i forhold til komiteenes vurderinger	6
Påpeker svakheter i NOKUTs evalueringsmetodikk eller prosedyrer	3

I 36 av uttalelsene gir institusjonene uttrykk for at de har hatt nytte av evalueringene. Mange institusjoner gir også en relativt utførlig beskrivelse av prosessen som har gått fra komiteens besøk og til de gir sin uttalelse til NOKUT. I alt 19 institusjoner beskriver gjennomførte

og/eller planlagte tiltak for oppfølging av komiteens anbefalinger. Institusjonsbesøket i en audit avsluttes med at komiteene gir en foreløpig tilbakemelding til ledelsen. I disse møtene har mange institusjoner gitt en uformell vurdering av hvordan besøket har vært opplevd fra de gruppene komiteen har møtt. Ofte framheves møtet med komiteen som både nyttig og inspirerende for det videre kvalitetsarbeidet. I de formelle uttalelsene til NOKUTs styre framhever 11 institusjoner at den sakkyndige komiteens besøk har vært nyttig og inspirerende for kvalitetsarbeidet.

To av de fire institusjonene som fikk sine systemer for kvalitetssikring underkjent, uttrykker undring over komiteenes konklusjon om at systemet ikke anbefales godkjent. Når det gjelder vurderingene og beskrivelsene i rapportene, er det noen flere institusjoner som er uenige i enkelte vurderinger. Flere av disse påpeker at rapportene i hovedsak gir en riktig framstilling. To utdanningsinstitusjoner mener at komiteene har gått ut over sitt mandat – enten ved å gi vurderinger som hører til eiers rolle i styringsdialogen eller ved å gi vurderinger som ikke hører med i en audit, men ville være aktuelle i en institusjonsakkreditering. I alt uttrykker sju institusjoner uenighet i én eller flere av komiteenes vurderinger. I tillegg finner seks utdanningsinstitusjoner behov for å gi NOKUTs styre en nærmere presisering av enkelte forhold komiteene tar opp.

Det hender institusjonene i sine formelle uttalelser også gir en vurdering av samarbeidet med NOKUTs sekretariat i evalueringsprosessen. Ti av disse er positive, mens tre institusjoner mener NOKUT har prosedyremessige og/eller metodiske svakheter. De prosedyremessige forhold som er nevnt er for det første at NOKUT må påse at komiteen ikke går ut over sitt mandat, og for det andre forhold knyttet til publisering av rapporten, samt uttalelser om denne fra medlemmer i sakkyndig komité. Publiseringrutinene er justert slik at rapportene og institusjonenes uttalelser legges ut på NOKUTs hjemmeside samtidig. NOKUT har også presisert i komiteenes mandat at uttalelser om evalueringene ikke skal skje før disse er ferdig styrebehandlet. NOKUT har et ansvar for å bidra til at komiteene holder seg til mandatet. Særlig bidrar NOKUT via seminarene med de sakkyndige. Seminarene har tatt opp tema som diskusjoner om forskriftens krav, tolkning av evalueringskriteriene, institusjonsbesøk, rapportskrivning og generell erfaringsutveksling. NOKUTs evalueringene baserer seg på sakkyndig skjønn, og kriteriene for vurdering av systemer for kvalitetssikring er ikke ment å være eksakte, målbare standarder. De sakkyndige komiteene må i siste instans alltid vurdere grensdragninger selv, og de kan og skal instruere NOKUTs medarbeidere når det gjelder skriving av komiteens rapport.