

Høgskolen i Lillehammer – ny evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen

Rapport fra sakkyndig komité

Avgitt 7. mai 2009

Berit Askling, leder

Kjetil Solvik

Kari Fasting

Hallvard Lavoll-Nylenna

Innhold

1. INNLEDNING	2
1.1. KOMITEENS OPPGAVE OG GRUNNLAGET FOR EVALUERINGEN.....	2
1.2. ORGANISERING AV RAPPORTEN	2
2. OPPSUMMERING AV VURDERINGER OG ANBEFALINGER GITT VED FØRSTEGANGSEVALUERINGEN AV HØGSKOLEN I LILLEHAMMERS KVALITETSSYSTEM ...	3
2.1. DEN SAKKYNDIGE KOMITEENS VURDERINGER	3
2.2. KOMITEENS ANBEFALINGER	4
3. HØGSKOLEN I LILLEHAMMERS OPPFØLGING AV KOMITEENS MERKNADER OG ANBEFALINGER OG KOMITEENS VURDERING AV DETTE	5
3.1. KVALITETSSYSTEMET – MÅL OG STRATEGI.....	5
3.2. KVALITETSSYSTEMETS FORANKRING OG AKTØRENE MEDVIRKNING	7
3.3. KVALITETSSYSTEMET – DOKUMENTASJONEN OG ANALYSE OG BRUK AV DENNE	9
4. KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER	13
4.1. HAR HØGSKOLEN I LILLEHAMMER ET TILFREDSSTILLEND E KVALITETSSYSTEM?	13
4.2. KOMITEENS ANBEFALINGER FOR DET VIDERE KVALITETSARBEIDET	13
APPENDIKS	14
4.3. PROGRAM FOR INSTITUSJONSBESØK VED HØGSKOLEN I LILLEHAMMER	14
4.4. DOKUMENTASJON FRA HØGSKOLEN I LILLEHAMMER.....	14

1. Innledning

Systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Lillehammer ble første gang evaluert i perioden 2007-2008, med institusjonsbesøk 19. – 21. september 2007.

Evalueringsrapporten fra sakkyndig komité ble lagt frem for NOKUTs styre 15. mai 2008, og styret vedtok i samsvar med den sakkyndige komiteens innstilling å ikke godkjenne kvalitetssystemet. I tråd med *Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler og lov om private høyskoler* (§ 2-2, punkt 3) fikk høyskolen en frist på seks måneder til å videreutvikle systemet og sende NOKUT dokumentasjon om endringene. I samråd med høyskolen ble tidspunkt for nytt institusjonsbesøk satt til 27. – 28. januar 2009. Ny dokumentasjon fra Høgskolen i Lillehammer ble oversendt NOKUT i brev datert 8. desember 2008.

Den sakkyndige komiteen som har utført andregangsevalueringen av Høgskolen i Lillehammers kvalitetssystem, har bestått av professor emerita Berit Askling, Göteborgs universitet (leder), professor Kari Fasting, Norges Idrettshøgskole, studiesjef Kjetil Solvik, Norges musikkhøgskole og studentrepresentant Hallvard Lavoll-Nylenna, Studentenes Landsforbund. Rådgiver Ingrid Furfjord Berglund, NOKUT, har vært komiteens sekretær.

1.1. Komiteens oppgave og grunnlaget for evalueringen

Komiteens oppgave har vært å ta stilling til hvorvidt Høgskolen i Lillehammers kvalitetssystem tilfredsstillende oppfyller kravene slik disse fremgår av ovennevnte forskrift og NOKUTs kriterieskriv. Utgangspunktet for dette arbeidet har vært tilsendt dokumentasjon og intervjuer ved institusjonsbesøket i januar 2009. Komiteen har også tatt i betraktning de vurderinger og råd som ble gitt i ved førstegangsevalueringen, og denne rapporten må dermed ses i sammenheng med rapporten fra 2008.

Grunnlaget for vurderingene utgjøres av høyskolens skriftlige dokumentasjon og intervjuer av høyskolens toppledelse, dekaner, studieledere (koordinatorer), faglærere, tillitsvalgte studenter og studenter uten tillitsverv, studienemda, læringsmiljøutvalg og representanter fra to studieutvalg. Rapporten har vært kvalitetssikret for faktiske feil gjennom kontakt med Høgskolen i Lillehammer.

1.2. Organisering av rapporten

Etter de innledende bemerkningene i kapittel 1, følger det i kapittel 2 en gjennomgang av merknader og råd som ble gitt i forrige evalueringsrapport. I kapittel 3 beskrives og drøftes høyskolens videreutvikling av sitt kvalitetssystem og oppfølging av råd og merknader. Disposisjonen i kapittel 3 er den samme som i forrige rapport, med samme gruppering av NOKUTs ti kriterier. Kapittel 4 består av komiteens hovedkonklusjoner og anbefalinger for det videre kvalitetsarbeidet ved høyskolen. Programmet for institusjonsbesøket samt en oversikt over dokumentasjon mottatt fra høyskolen finnes i appendiks.

2. Oppsummering av vurderinger og anbefalinger gitt ved førstegangsevalueringen av Høgskolen i Lillehammers kvalitetssystem

2.1. Den sakkyndige komiteens vurderinger

Ved førstegangsevalueringen var det komiteens vurdering at høgskolen i Lillehammer ikke kunne vise til en tilfredsstillende kobling mellom institusjonens strategiske arbeid og strategisk arbeid med studiekvalitet, verken gjennom dokumentasjon eller intervjuer. Til tross for dette fikk komiteen inntrykk av at det var en bevisst holdning til at spørsmål om kvalitet er viktig, og at dette ble drøftet i ulike fora ved høgskolen.

Komiteen oppfattet at høgskolen hadde sparsomt med definerte mål for kvalitetsarbeidet og at tekstene om dette lå svært nær offisielle tekster som forskrifter og lover. Komiteen anså at høgskolen således befant seg på et nokså overordnet og generelt nivå i utarbeidelsen av mål for kvalitetsarbeidet, noe som blant annet kunne vanskeliggjøre vurderinger av måloppnåelse. Høgskolen påpekte selv problemer med avdelingenes evne til å formulere og å nå mål for studiekvalitet. Det ble blant annet påpekt at avdelingene hadde formulert mål uten at kvalitetsområdene var nevnt. Komiteen tolket dette som et uttrykk for henholdsvis en manglende sammenheng mellom sentrale kvalitetsdokumenter og strategiske dokumenter ved høgskolen, og manglende kjennskap og eierskap til kvalitetsdokumenter ved avdelingene.

Ved førstegangsevalueringen av Høgskolen i Lillehammers kvalitetssystem fant komiteen at overordnet ansvar, prosedyrer og rutiner var svært uferdige og mangelfullt dokumentert. De intervjuede gruppene gav også inntrykk av varierende kjennskap til og medvirkning i kvalitetsarbeidet, selv om studiekvalitet i seg selv så ut til å bli drøftet på enkelte nivåer. Intervjuene gav inntrykk av at det ikke var særlig samsvar mellom formelle rutiner og tiltak med ansvars- og myndighetsfordeling på den ene siden, og dagens praksis på den andre. Den faglige kvalitetssikringen på undervisningsnivå syntes å være den enkelte faglærers ansvar, snarere enn å kvalitetssikres gjennom et system, og ble blant annet ivaretatt gjennom egeninitierte fagevalueringer. Komiteen vurderte disse fagevalueringene som eksempler på godt kvalitetsarbeid ved høgskolen, men som foregikk uformelt og ukoordinert i stedet for å være formalisert og integrert i et sentralt og enhetlig kvalitetssystem. En av konklusjonene var dermed at den faglige virksomheten og kvaliteten i det faglige miljøet var dårlig systematisk overvåket og fulgt opp ved høgskolen. Komiteen mente spriket mellom faglig kvalitetssikring og praksis på den ene siden, og formelle beskrivelser av kvalitetsarbeid på den andre siden, blant annet hang sammen med at en ikke hadde arbeidet for å integrere eksisterende kvalitetsarbeid ved de ulike enhetene ved høgskolen i det formelle kvalitetssystemet. I utarbeidelsen av kvalitetssystemet og i forbindelse med fremstillingen av årsrapporten for studiekvalitet ble dette holdt frem som et mål, men dit var en etter komiteens mening ikke kommet ved tidspunktet for førstegangsevalueringen.

Komiteens inntrykk gjennom dokumentasjon og intervjuer var også at det systemet man hadde forsøkt å implementere i overveiende grad var blitt bygget opp og drevet av høgskolens administrativt ansatte. Det så ut til å være «eid» av administrasjonen i den forstand at høgskolens vitenskapelig ansatte, dekaner og studieledere/undervisningsledere ofte ikke opplevde systemet som relevant for sitt kvalitetsarbeid. Komiteen fant dermed også grunn til å

stille spørsmål ved forankringen hos høgskolens faglige toppledelse, og ved om arbeidet med kvalitetssystemet generelt hadde vært organisert slik at det kunne ha gjennomslagskraft på institusjonsnivå.

Komiteen stilte spørsmål ved studentenes rolle både i utarbeidelsen av kvalitetssystemet og mer generelt i forhold til kvalitetssystemarbeidet. Komiteen mente også at høgskolens læringsmiljøutvalg var gitt et for snevert mandat og at det ikke hadde innflytelse over saker som naturlig burde falle innenfor utvalgets virkeområde.

Komiteen mente videre at flere av beskrivelsene i dokumentasjonen bar preg av at kvalitetsarbeidet var fremtidsplaner og ikke en beskrivelse av status quo. Komiteen var av den oppfatning at høgskolen foreløpig ikke hadde samlet inn tilstrekkelige data for å vurdere sin studiekvalitet, blant annet fordi høgskolens mest gjennomgående evaluering stort sett dreide seg om studentenes tilfredshet. Komiteen registrerte at det ble gjennomført emneevalueringer ved enkelte avdelinger eller seksjoner, men at det var tilfeldig hvorvidt resultatene av disse ble aggregert oppover til nivåer med ansvar for større beslutninger. Det var ikke klart om, og hvordan, resultater fra studiekvalitetsarbeidet på en systematisk måte ble analysert og brukt til kvalitetsutvikling. Høgskolen hadde kun laget én årsrapport siden arbeidet med et kvalitetssystem startet, men komiteen kunne ikke se at denne gav noen overordnet retning for studiekvalitetsarbeidet, blant annet fordi informasjonsgrunnlaget var for svakt. Komiteen mente samtidig at høgskolens oppfølgingsplan for årsrapporten viste at man hadde identifisert svakheter i arbeidet, og at en var i gang med forbedringsarbeid.

Komiteens vurdering var at høgskolen ved førstegangsevalueringen fortsatt befant seg på et intensjonsnivå når det gjaldt grunnleggende elementer i systemet. Høgskolen var etter komiteens vurdering kommet for kort i sitt kvalitetsarbeid til å ha mulighet eller grunnlag for å selv gi noen helhetlig vurdering av kvalitetsarbeidet. Komiteen anbefalte på bakgrunn av dette at kvalitetssystemet ved Høgskolen i Lillehammer ikke ble godkjent.

2.2. Komiteens anbefalinger

På bakgrunn av vurderingene anbefalte komiteen Høgskolen i Lillehammer å utforme sitt kvalitetssystem som en integrert del av det ordinære styringssystemet slik at informasjonen fra kvalitetssystemet kunne brukes som grunnlag for reelle faglige og ressursmessige prioriteringer. Komiteen anbefalte også høgskolen å skape et tydelig ledelsesansvar for kvalitetsarbeidet og rutiner for når og hvordan ulike kvalitetskontrollerende og -utviklende innsatser skulle gjennomføres, og på hvilken måte og til hvem informasjonen skulle tilbakeføres. Videre ble høgskolen anbefalt å formulere definerte mål for kvalitetsarbeidet som institusjonen og den enkelte kunne arbeide etter og som kunne ligge til grunn for vurderinger og årsrapporter. Komiteen anbefalte å gjennomføre tiltak som kunne styrke systemforståelsen i kvalitetsarbeidet hos institusjonens vitenskapelig ansatte samt formalisere eksisterende kvalitetsarbeid og se til at det ble samordnet innenfor hele institusjonen. Høgskolen ble anbefalt å dra nytte av og spre gode eksempler på kvalitetsarbeid som allerede ble drevet ved institusjonen. Komiteen anbefalte også å formalisere studentenes rolle i kvalitetsarbeidet og å klargjøre læringsmiljøutvalgets (LMU) rolle og integrere utvalget i kvalitetssystemet. Til slutt anbefalte komiteen høgskolen å presentere/informere om kvalitetssystemet for de ulike brukerne på en måte som satte anvendeligheten for de ulike brukerne i fokus.

3. Høgskolen i Lillehammers oppfølging av komiteens merknader og anbefalinger og komiteens vurdering av dette

De tre underkapitlene i kapittel 3 er som tidligere nevnt strukturert etter samme gruppering av NOKUTs ti kriterier som i forrige rapport, det vil si: kapittel 3.1: kriterium 1 og 2 som omhandler strategisk forankring og mål for kvalitetsarbeidet; kapittel 3.2: kriterium 3, 4 og 9, som angår forankring, medvirkning og læringsmiljø; kapittel 3.3: kriterium 5, 6, 7, 8 og 10, som tar for seg innhenting, analyse og bruk av kvalitetsdata. Aspekter ved den europeiske standarden og departementets forskrift som ikke dekkes av NOKUTs kriterier berøres der de naturlig kommer opp innenfor denne strukturen. Hvert underkapittel er videre delt inn i to deler: først beskrives Høgskolen i Lillehammers (HiL) videreutvikling av systemet og oppfølging av komiteens anbefalinger og deretter gir komiteen en vurdering av dette.

3.1. Kvalitetssystemet – mål og strategi

Delkapittel 3.1 omfatter sammenhengen mellom institusjonens mål og strategiske arbeid og mål og strategier for kvalitetsarbeidet. To av NOKUTs Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssystem omhandler dette ved å vektlegge at kvalitetssystemet omfatter:

Kriterium 1: hvordan arbeid med studiekvalitet inngår som en del av institusjonens strategiske arbeid.
Kriterium 2: institusjonens definerte mål for kvalitetsarbeidet.

Høgskolens videreutvikling av kvalitetsarbeidet etter førstegangsevalueringen

HiL har i forbindelse med evalueringen oversendt strategisk plan for perioden 2008-2011. Under overskriften "Utdanning", som er et av høgskolens fem sentrale målområder slås det fast at "Høgskolen skal ha et system for kvalitetssikring og tilby et godt læringsmiljø med undervisnings og evalueringsformer som sikrer faglig innhold, læringsutbytte og god gjennomstrømming" (s.1 i "Strategisk plan"). HiL har også oversendt styrets handlingsplan for HiL 2008-2011. Handlingsplanen beskriver hvordan målene kan nås, og er grunnlag for budsjett og de årlige handlingsplanene. Handlingsplanens overskrifter er identiske med strategisk plans fem sentrale målområder. Under "Utdanning" fremholdes det blant annet at "kvalitetssystem skal sikre god kvalitet i skolens studietilbud og fremme engasjement for studiekvalitet blant studenter og ansatte" og "Studiene og læringsutbyttet skal kontinuerlig sikres og forbedres gjennom tilbakemeldinger fra studentene og dialog med arbeidsliv og kompetansemiljø i og utenfor institusjonen" (s. 1 i "Handlingsplan for Høgskolen i Lillehammer 2008-2011").

HiL beskriver i dokumentet "Overordnede prinsipper for sikring og utvikling av utdanningsvirksomhetens kvalitet" mål for studiekvalitet og mål for kvalitetsarbeidet. Målene for studiekvalitet skal fremgå av strategisk plan og handlingsplan. Avdelingenes handlingsplaner skal stille opp mål og tiltak for studiekvaliteten fra år til år. Mål for studiekvalitet og læringsutbytte på det enkelte studium skal fremgå av studieplanene. Målene skal i følge HiL være realistiske og målbare, og reflektere en faglig standard innenfor fagfeltene. Målene skal også kunne knyttes til krav studentene møter i arbeidslivet og slik følge utviklingstrender i samfunnet.

HiL angir i dokumentasjonen noen overordnede føringer for hvordan utdanningsvirksomheten skal kvalitetssikres og utvikles samt noen prinsipper for sitt kvalitetssystem. Systemet skal sikre at innholdet i studieporteføljen er gjenstand for god planlegging, systematiske vurderinger, kontinuerlige forbedringer og målrettet utvikling samt sikre faglig og pedagogisk fornyelse og utvikling. Systemet skal rette oppmerksomheten mot prosesser som er særlig viktige for studentenes læring og læringsutbytte. Videre skal systemet være et sentralt verktøy i ledelses- og styringssystemet, det skal skape klarhet om roller og ansvar for kvalitetsarbeidet og det skal være intuitivt og enkelt slik at det inviterer til aktiv bruk av studenter, ansatte og ledelse. Kvalitetssystemet skal lette overføring av erfaringer med kvalitetsforbedrende tiltak i og mellom studiemiljøene og sikre at det informeres om kvalitetsutviklende beslutninger til dem som disse beslutningene er relevante for. Systemet skal også legge føringer for prioritering og ressursbruk, og det skal omfatte de administrative støtteprosesser som har direkte betydning for studiekvalitet og læringsmiljø.

Det slås fast at studiene ved HiL skal kvalitetssikres og –utvikles ut fra nasjonale standarder der det er relevant, krav til faglig innhold og nivå ved godkjenning av studie- og emneplaner, studentenes egne vurderinger av sin utdanning, de fagansattes vurderinger av studietilbudene som de er tilknyttet, eksterne evalueringer av studieprogrammer, ordning med programsensor, et system for melding om avvik og forbedringsforslag og undersøkelser om læringsmiljøet.

Komiteens vurdering

Høgskolens prinsippdokument inneholder en god beskrivelse av kvalitetsarbeidet og prinsippene for dette samt kvalitetssystemets forbedringssløyfe, og innebærer etter komiteens mening en betydelig forbedring sammenlignet med tidligere versjoner av dette dokumentet. Komiteen savner imidlertid, fortsatt, en bedre kobling mellom strategisk plan og handlingsplan på ene siden og kvalitetssystemet på den andre siden. Gjennom intervjuene fremholdes det at man planlegger å arbeide med denne koblingen.

Komiteen oppfatter også prinsippdokumentets kapittel 3 om ”Mål for studiekvalitet og kvalitetsarbeid” som noe mangelfullt med tanke på kontinuerlige forbedringer av studiekvalitet. Målene som beskrives i høgskolens prinsippdokument ser ut til å gjelde for kvalitetssystemet snarere enn for studiekvalitet.

Komiteen oppfatter målene som det henvises til i den strategiske handlingsplanen, som gjelder for hele institusjonen, som kvalitetsorienterte. Årsrapportene for kvalitetsarbeid fra avdelingene gjør imidlertid ingen koblinger til de målene det henvises til, og det vurderes ikke måloppnåelse.

Høgskolen fremholder målet om at deres studier skal forbedres, men etter det komiteen kan se har de ikke satt opp mål for på hvilken måte dette skal skje, for eksempel med tanke på forskningstilknytning og internasjonalisering. På mange måter kan man si at de ikke har satt opp de endelige målene for kvalitetsarbeidet, altså hvor de vil, noe som blant annet synliggjøres gjennom den mangelfulle koblingen til høgskolens strategiske plan. Høgskolen bør arbeide for å bedre koblingen mellom høgskolens strategiske plan og kvalitetsarbeid, for eksempel gjennom en årlig oppsummering av kvalitetsarbeidet som kobler tilbake til den strategiske planen. Komiteen vil samtidig holde frem at høgskolen har etablert mye dialog oppover og nedover i organisasjonen, ankepunktet er at man kunne hatt klarere definerte

overordnede mål for dialogen og kvalitetsarbeidet. Komiteen savner med andre ord fortsatt en mer overordnet visjon for kvalitetsarbeidet. Innlandsuniversitetsambisjonen bør for eksempel løftes frem, i tillegg til temaer som internasjonalisering og forskningstilknytning.

3.2. Kvalitetssystemets forankring og aktørenes medvirkning

Avsnittene nedenfor omhandler forankring, medvirkning og ansvars- og myndighetsfordeling, slik det i tre av NOKUTs Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssystem vektlegges at kvalitetssystemet omfatter:

Kriterium 3. forankring av kvalitetsarbeidet i ledelsen på alle nivå i organisasjonen

Kriterium 4. organisering av kvalitetsarbeidet i rutiner og tiltak som sikrer bred medvirkning, med definerte ansvarsforhold og myndighetsfordeling for de ulike ledd i arbeidet.

Kriterium 9. studentenes aktive medvirkning i kvalitetsarbeidet og fokus på det totale læringsmiljøet

Høgskolens videreutvikling av kvalitetsarbeidet etter førstegangsevalueringen

Høgskolestyret skal vedta overordnede mål for studiekvaliteten og prinsipper for kvalitetsarbeidet og årlig behandle rapport for dette. På grunnlag av rapporten gir styret føringer for arbeid med revisjon av studieplaner og utvikling av nye studieplaner, ressursbruk, satsinger i kvalitetsarbeidet og områder som skal vies spesiell oppmerksomhet for kommende periode og strategisk studieportefølje.

HiL fremholder i dokumentasjonen at kvalitetsarbeidet skal være forankret i ledelsen på alle nivåer, og at det er ledelsens oppgave og ansvar å engasjere seg i utvikling og bruk av systemet slik at kvalitetssystemet gis legitimitet blant ansatte og studenter. Ledere på alle nivåer skal ifølge HiL sørge for at kvalitetssystemet gjøres kjent, blir forstått, anvendt og holdes oppdatert. I dokumentasjonen beskrives ansvar, rutiner og tiltak i kvalitetsarbeidet for hvert av ledelsesnivåene, i tillegg til ansatte, studenter, utvalg og råd (s. 7-15 i dokumentet "Overordnede prinsipper for sikring og utvikling av utdanningsvirksomhetens kvalitet").

Rektoratet beskrives som øverste utøver av og pådriver for kvalitetsarbeidet ved HiL og som øverste ansvarlige for å kvalitetssikre og utvikle utdanningsvirksomheten. Dekaner og SeLL-leder (leder for Senter for livslang læring) har ansvar for studiekvalitet og kvalitetsarbeid i egne fagavdelinger/enheter, og utarbeider blant annet årlige rapporter med forslag til forbedringstiltak samt sørger for at tiltak gjennomføres i tråd med føringer fra vedtatte kvalitetsrapporter og høgskolestyret. Høgskoledirektøren har ansvar for å drive kvalitetsarbeidet fremover på den administrative siden og på områder av betydning for læringsmiljøet. Høgskoledirektøren utarbeider årlig en rapport om kvalitetsarbeidet for høgskolestyret - basert på læringsmiljøundersøkelsen, avdelingenes/enhetenes kvalitetsrapporter og Studienemdas og LMUs vurderinger av disse. Her foreslås det blant annet forbedringstiltak på overordnet nivå, legges frem forslag til prioritering av ressurser til kvalitetsutvikling, angis mulige konsekvenser for strategisk studieportefølje og for arbeidet med revisjon av/utvikling av nye studieplaner. Studiedirektøren har ansvar for kvaliteten på administrative støtteprosesser som har direkte betydning for studiekvalitet og læringsmiljø. Dette gjelder for eksempel administrativ bistand til gjennomføring av studentevalueringer, kurs for tillitsvalgte studenter og å årlig avsette tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre kvalitetsarbeid og forbedringstiltak. Studielederne¹ har det daglige ansvaret for

¹ Leder for masterstudiene kalles koordinatorene. HiL krever førstestillingskompetanse for koordinatorstillingen.

studiekvaliteten og kvalitetsarbeidet på studienivå: årsstudier og/eller bachelorstudier og/eller masterstudier og/eller etter- og videreutdanningsstudier (EVU). De skal blant annet foreslå evalueringrutiner for studiene, iverksette forbedringstiltak som dekan har besluttet og årlig skrive kvalitetsrapport til dekan. Emneansvarlige har ansvar for å gjennomføre emneevalueringer, rapportere til studieleder om resultatene av både studentenes og egen evaluering og formidle resultatene til studentene.

Alle studentene deltar i kvalitetsarbeidet gjennom å delta i evalueringer av utdanningen, både evalueringer av emner, studiet og læringsmiljøet. Tillitsvalgte studenter deltar i tillegg gjennom representasjon i studieutvalg, avdelingsstyre, Studiemnd, LMU og høgskolestyre, og de har ansvar for å informere sine medstudenter om betydningen av å delta i evalueringer av utdanningen. Studentforeningen deltar i planlegging og evaluering av høgskolens «studiekvalitetsdager». Studentforeningen og studieadministrasjonen samarbeider om innhold, gjennomføring og evaluering av kurs for tillitsvalgte studenter ved semesterstart.

Avdelingsstyrene skal behandle resultatene av studentevalueringer av studieprogrammene, resultatene av eksterne evalueringer av studieprogrammer og rapporter fra programsensor. De skal også årlig behandle dekanenes kvalitetsrapporter, avsette ressurser til kvalitetsarbeid samt vedta tiltak for å forbedre studiekvaliteten. Studiemnda (bestående av fem ansattrepresentanter og to studentrepresentanter) vurderer blant annet rutiner for gjennomføring og oppfølging av emneevalueringer når søknader om nye eller reviderte studie- eller emneplaner skal behandles².

Studiemnda gir innspill til styrets årsrapport om kvalitetsarbeid gjennom kommentarer på avdelingenes kvalitetsrapporter og handlingsplaner. Studiemnda skal orienteres om avviksmeldinger og andre momenter av betydning for deres vurdering av studiekvaliteten. De kan beslutte iverksetting av ekstern evaluering av studieprogrammer. LMU deltar i kvalitetssikring av prosesser med betydning for utvikling av høgskolens læringsmiljø. LMU skal vurdere om det bør gjennomføres forbedringstiltak av mer overordnet karakter. LMU behandler som nevnt avdelingenes årlige handlingsplaner og kvalitetsrapporter, og dets vurderinger inngår i styrets årsrapport for kvalitetsarbeid. Studiemnda skal orienteres om LMUs vurdering av læringsmiljøet. Studieutvalgene – som er rådgivende organer for den enkelte studieleder/koordinator – behandler saker som studenter og lærere anser som viktige i arbeidet med studiekvalitet, for eksempel saker om revisjon av/nye emne- og studieplaner og saker om undervisningsopplegg og sosialt miljø på studiet.

Komiteens vurdering

Høgskolens prinsippdokument virker gjennomarbeidet og beskriver etter komiteens mening ansvar og roller på en tydelig måte. De intervjuede gruppene holder frem tydeliggjøringen av ansvar og roller samt klarere krav til og oppfølging av dokumentasjon og rutiner som svært positivt, og som en vesentlig forandring siden førstegangsevalueringen av kvalitetssystemet.

²Avdelingsstyret er gitt myndighet til å vedta studieplaner for oppdragsstudier av et omfang på inntil 30 studiepoeng som er faglig forankret ved den enkelte fagavdeling. Avdelingsstyrene behandler nye og reviderte studieplaner i tråd med saksbehandlingsrutiner og godkjenningskriterier vedtatt av høgskolestyret. Studiemnda er gitt myndighet til å vedta nye og reviderte studie- og emneplaner. I dokumentet "Retningslinjer for sikring og utvikling av studienes og læringsmiljøets kvalitet" beskriver HiL retningslinjer for utvikling og revisjon av studietilbud, kriterier og prosedyrer for godkjenning og revisjon av studier og emner samt prosedyrer for utarbeidelse og godkjenning av prosedyrer for kvalitetssystemet.

Institusjonsrepresentantene beskriver sine roller i tråd med beskrivelsene i dokumentasjonen, og alle ser ut til å ha en felles oppfatning av og god oversikt over hvem som gjør hva i kvalitetsarbeidet.

Komiteen registrerer imidlertid at prorektors rolle ikke er fremtredende når de enkelte aktørenes roller beskrives i dokumentasjonen. Derimot er den administrative ledelsens roller svært fremtredende. Komiteens vurdering er at det ansvar og den sentrale rolle prorektor i intervjuene fremholdes å ha i kvalitetsarbeidet, burde være tydeligere i beskrivelsen og dokumentasjonen av kvalitetsarbeidet.

Komiteen oppfatter at det ved høgskolen er svært høy bevissthet om kvalitetsarbeidet og viktigheten av dette, og gjennom intervjuene synliggjøres en høy grad av positivitet omkring systematisk arbeid med studiekvalitet. Kvalitetssystemet ser ut til å være bredt akseptert på alle nivåer i organisasjonen.

Komiteen vil spesielt fremholde som positivt arbeidet som er gjort i forhold til studentmedvirkning, for eksempel gjennom kursing og opplæring av tillitsvalgte studenter og gjennom medvirkning i forberedelsen til høgskolens «studiekvalitetsdager». Komiteen mener at status og kunnskap om tillitsvalgtvervet har økt gjennom disse tiltakene, og at dette har positive effekter på kvalitetsarbeidet. De intervjuede studentene uttrykte at tillitsvalgte studenter arbeider godt for deres interesser både i forhold til kvalitetsarbeid og i forbindelse med andre henvendelser. Studentene kjenner til evalueringsformene, og mener at deres tilbakemeldinger gjennom evalueringer har konsekvenser i form av nødvendige endringer.

Faglærere fremholder at de alltid har arbeidet med studiekvalitet, men at dette arbeidet nå i langt større grad er systematisert og synliggjort, og at de ser en klar gevinst ved å integrere dette arbeidet i et kvalitetssystem. Komiteen vil berømme Høgskolen i Lillehammer for å ha klart å bygge et system rundt eksisterende god kvalitetskultur og evalueringspraksiser.

Høgskolens læringsmiljøutvalg har etter komiteens vurdering nå fått den rollen det skal ha. Dette er blitt et fungerende og handlekraftig utvalg med et klart mandat. Forholdet mellom høgskolens LMU og studienemd er avklart, og man har gått opp grenseganger for hvilket utvalg som arbeider med hvilke oppgaver og saker. Både studienemda og LMU holdes i de intervjuede gruppene frem som arenaer der man kan møtes på tvers på av avdelinger og nivåer for å drøfte studiekvalitet.

3.3. Kvalitetssystemet – dokumentasjonen og analyse og bruk av denne

Dette delkapitlet omhandler for det første den kvalitetsrelevante dokumentasjonen som genereres av kvalitetssystemet. To av NOKUTs Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssystem berører dette ved å vektlegge at kvalitetssystemet omfatter:

Kriterium 5. innhenting og behandling av data og informasjon fra evalueringer som er nødvendige for å gi tilfredsstillende vurderinger av kvaliteten i alle studieenheter, og akkumulert på overordnede nivå i organisasjonen.

Kriterium 10: en årlig rapport om kvalitetssikringsarbeidet til institusjonens styre, som gir en helhetlig og overordnet vurdering av studiekvaliteten ved institusjonen og oversikt over opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet.

Delkapitlet handler for det andre om analyse og bruk av resultater fra kvalitetsarbeidet. Vurderinger av kvalitet og arbeid for å videreutvikle studiekvalitet står sentralt her. Tre av NOKUTs Kriterier for evaluering av universiteters og høgskolers kvalitetssystem berører dette ved å vektlegge at kvalitetssystemet omfatter:

Kriterium 6: analyse av informasjonen og vurdering av måloppnåelse i kvalitetsarbeidet.

Kriterium 7: bruk av resultatene fra kvalitetssikringsarbeidet som grunnlag for beslutninger og tiltak, med sikte på å sikre og videreutvikle studiekvaliteten.

Kriterium 8: bruk og klargjøring av hvordan kvalitetsarbeidet bidrar til ressursstyring og prioriteringer ved institusjonen (menneskelige ressurser, infrastruktur, service).

Høgskolens videreutvikling av kvalitetsarbeidet etter førstegangsevalueringen

HiL ønsker at kvalitetssystemet skal være særlig rettet mot å kvalitetssikre innholdet i studieprogrammene og undervisningen. Dette skal blant annet skje ved utvikling/revidering av studietilbud basert på (interne eller eksterne) evalueringer, ved behandling og godkjenning av reviderte/nye studie- eller emneplaner, ved planlegging av undervisning, vurderingsformer og evalueringer, ved gjennomføring av ulike typer evalueringer og ved at avdelingene bruker programsensorer. Studier med praksiselementer skal kvalitetssikres i henhold til egne kriterier. Det foreligger også planer om å kvalitetssikre ph.d.-utdanningen.

I dokumentet ”Retningslinjer for sikring og utvikling av studienes og læringsmiljøets kvalitet” beskrives rutiner og prosedyrer for høgskolens evalueringer på emne og studieprogramnivå.

- *Studentevalueringer av emner:* Rutiner for dette på det enkelte studium drøftes i Studieutvalget. Studieleder legger frem forslag til gjennomføring for dekan, som beslutter evalueringsrutiner på det enkelte studium. Emneansvarlige rapporterer til studieleder om resultatene av emneevalueringene. Resultater drøftes i studieutvalgene, og tiltak for å forbedre studiekvaliteten spilles inn til dekan som gjør vedtak om dette. Resultatene skal formidles til studentene.
- *Studentevalueringer av studieprogrammer* skjer på alle studier minst hvert tredje år etter plan fra dekan. Metode og spørsmålsstilling utarbeides av de enkelte studiers studieutvalg i samarbeid med studieadministrasjonen. Studieadministrasjonen står for den praktiske gjennomføringen av evalueringen. Resultatene følges opp av studieleder i samarbeid med studiets studieutvalg, og av avdelingsstyrene ved behov. Resultater drøftes i studieutvalgene, og forbedringstiltak spilles inn til dekan som vedtar tiltak til å forbedre studiekvaliteten. Resultatene legges også frem for avdelingsstyrene og studentene. Studieleder rapporterer om resultatene av evalueringen i årlig kvalitetsrapport til dekan.
- *Studentevalueringer av EVU-studier:* Studieleder og andre fagpersoner tilknyttet studiet foreslår for dekan/SeLL-leder hvordan studiene skal evalueres. SeLL-leder beslutter evalueringsrutiner på de enkelte studiene og måten evalueringer skal følges opp på.
- *Emneansvarliges evalueringer av gjennomføring av emnene:* De emneansvarlige skal evaluere gjennomføring av emnet: egen undervisning, studentenes innsats og studentenes læringsutbytte. Resultater av evalueringen skal rapporteres til studieleder.
- *Eksterne evalueringer av studieprogrammer* skal bidra til kvalitetsutvikling på studier i tilfeller der dekans kvalitetsrapport eller årsrapport for kvalitetsarbeid avdekker et behov for forbedring på et bestemt studium og ved at avdelings- eller høgskolestyret vurderer det som et hensiktsmessig tiltak, for eksempel når det gjelder å styrke studieplanens yrkesmessige relevans. Dekanene vurderer i sine årlige kvalitetsrapporter behovet for eksterne evaluering. Studienemnda rapporterer blant annet til høgskolestyret og LMU om resultatene av de eksterne evalueringene.
- *Bruk av programsensor* skal sikre at grader oppnådd ved HiL holder god standard sammenlignet med grader oppnådd ved andre institusjoner. Programsensor skal som del av dette blant annet

vurdere undervisnings- og læringsformer, vurderingsordninger, informasjonen til studentene, eksamensoppgaver, nivå på studentenes kunnskaper, ferdigheter og prestasjoner, bruk av karakterskalaen og om omprøving har foregått på en upartisk og faglig betryggende måte. Programsensor rapporterer (sensorrappport) årlig om standarden på studiet og gir råd til studiemiljøet, høgskolestyret og LMU om videreutvikling av vurderingsordningen.

- *Kvalitetssikring av studier med praksiselementer* skal skje ved at alle studier har et internt praksisreglement, ved kontrakt mellom praksissted og lærested, kontrakt mellom student, praksisplass og lærested, gjennom midtveiseevaluering og sluttevaluering av praksisperioden.

HiL ønsker også at kvalitetssystemet og kvalitetsarbeidet skal være særlig rettet mot prosesser som har betydning for studentenes læring og læringsutbytte. Det holdes frem at et tilfredsstillende og velfungerende læringsmiljø er avgjørende for studentenes læring.

- *Læringsmiljøundersøkelsen* gjennomføres minst annethvert år blant alle studenter (også ph.d.-studenter; for disse skal det tas hensyn til at HiL fungerer som arbeidsplass). Resultatene skal legges frem for LMU og følges opp av administrasjonen. Dersom resultatene tilsier studievisse eller avdelingsvise oppfølginger, skal resultatene formidles til studieledere og dekaner. Resultater av evalueringen og forslag til tiltak sendes til studienemnda og LMU til uttalelse.
- *Avvikssystem*: HiL har laget et system for melding om avvik og forbedringsforslag som fortløpende skal håndtere meldinger om avvik og forbedringsforslag i henhold til definerte rutiner og ansvar samt gi studenter og ansatte informasjon om iverksatte forbedringstiltak. LMU og studienemnda skal årlig orienteres om antall og innhold i avviksmeldinger og forbedringsforslag.

Administrative støtteprosesser som har direkte betydning for studiekvalitet og læringsmiljø skal kvalitetssikres, så som studieadministrative tjenester, bibliotekstjeneste, IT-tjeneste og driftstjenester. Dette skal blant annet skje på bakgrunn av resultater fra avvikssystemet og læringsmiljøundersøkelsen.

Når det gjelder dokumentasjon og oppfølging skal ifølge HiL godkjent referat fra alle møter der kvalitetssikring og utvikling er gjenstand for diskusjon, samt kvalitetsrapporter, arkiveres og offentliggjøres for å kunne dokumentere kvalitetsarbeidet. HiL har beskrevet i dokumentasjonen maler for kvalitetsrapporter. Med forbedring som siktemål skal det rapporteres om kvalitetsarbeid og kvalitetsforbedrende tiltak fra emneansvarlig til studieleder, videre til dekan, derfra til LMU og studienemd, fra disse til høgskolestyre og fra administrasjon til høgskolestyre (se også punkt 3.2.). Når et organ eller en person med beslutningskompetanse på grunnlag av rapportering fatter beslutning om kvalitetsarbeid og utvikling, skal beslutningen og begrunnelsen for den umiddelbart formidles til dem beslutningen er relevant for.

Avdelingene og enhetene skal i forbindelse med det årlige budsjettarbeidet avsette tilstrekkelig ressurser til å gjennomføre planlagte kvalitetssikringstiltak og kvalitetsarbeid. Som en del av styrets behandling av kvalitetsrapporten og budsjettet, gir styret sine prioriteringer for kommende periode. Styret kan øremerke midler der det ser behov for spesiell oppfølging. Høgskolen har laget en modell for grunnlagsdata og rapporteringsflyt (side 14 i dokumentet "Retningslinjer for sikring og utvikling av studienes og læringsmiljøets kvalitet").

Høgskolen har laget en forbedringssløyfe for kvalitetssystemet som skal vise hvordan både studieprogrammer og emner skal være gjenstand for forbedring gjennom fire faser;

planlegging, gjennomføring, vurdering av måloppnåelse og kvalitet samt forbedring (s. 6 i dokumentet "Overordnede prinsipper for sikring og utvikling av utdanningsvirksomhetens kvalitet").

Høgskolen presenterer årshjul for studieplanlegging, dokumentasjon og rapportering som viser frister for henholdsvis godkjenning av nye studier/emner eller revisjoner av studier/emner, sikring og offentliggjøring av typer av dokumentasjon og rapportering om utført kvalitetsarbeid.

Høgskolen har i forbindelse med andregangsevalueringen oversendt "Årsrapport for kvalitetsarbeid 2007-2008". Rapporten gjør rede for status for kvalitetssystemet og kvalitetsarbeidet ved hele institusjonen og baserer seg på kvalitetsrapporter fra hver fagavdeling (skrevet av dekaner) per mai 2008, rapporter fra studieseksjon, IT, drift og bibliotek, studieutvalgets og LMUs kommentarer til kvalitetsrapportene og de administrative rapportene og analyser basert på resultatene i studiekvalitetsundersøkelsen 2008. Årsrapporten gir også status for de viktigste konklusjonene og tiltakene i forrige årsrapport. Rapporten er disponert i ni punkter, hvor man i punktene 2-5 gjør rede for rapportering om kvalitetsarbeid, emneevalueringer, andre evalueringer og læringsmiljø, i punkt 6 gjør rede for studiekvaliteten overordnet på hver enkelt avdeling og risikoer i arbeidet med å oppnå god studiekvalitet, i punkt 7 behandler studentenes deltakelse og rolle i kvalitetsarbeidet og i punkt 8 redegjør kort for årets «studiekvalitetsdager». I punkt 9 trekkes overordnede konklusjoner basert på analysene og konklusjonene i delene 2-7. Tiltaksplan er lagt ved.

Komiteens vurdering

Når det gjelder innsamling og behandling av data er det komiteens vurdering at emneevalueringer gjennomføres og aggregeres oppover i systemet på en tilfredsstillende måte. Når det gjelder data som gir informasjon om studienes relevans mener komiteen at høgskolen burde synliggjøre i kvalitetssystemet at de samler inn data om dette. Komiteen registrerer at høgskolen i dokumentasjonen beskriver tiltak for å samle data om programkvaliteten som de enda ikke har iverksatt, samtidig som institusjonens representanter gjennom intervjuene beskriver tiltak de har iverksatt, men som ikke er nedfelt i dokumentasjonen.

Årsrapporten for 2007/2008 er, som naturlig kan være, sterkt konsentrert om kvalitetssystemet, implementeringen av dette og systemet i drift, men har mangler med hensyn til vurderinger av studiekvaliteten ved Høgskolen i Lillehammer. Årsrapporten rapporterer altså at det gjennomføres kvalitetsarbeid, men er sparsom på vurderinger av studiekvaliteten. Man snakker om studiekvalitet ved Høgskolen i Lillehammer, men som tidligere nevnt er retningen for kvalitetsarbeidet noe mangelfullt beskrevet og synliggjort. Årsrapporten gir fortsatt ikke noen retning for kvalitetsarbeidet.

Ut fra årsrapporten er komiteens inntrykk at man enda ikke har kommet så langt i å analysere kvalitetsdata og vurdere måloppnåelse. Dette inntrykket bekreftes gjennom intervjuene.

Komiteens inntrykk gjennom intervjuene er at endringer på bakgrunn av evalueringer skjer på lavere nivåer og fortløpende. Hvordan resultatene av kvalitetsarbeidet får betydning for større beslutninger høyere opp i organisasjonen, for eksempel ressursprioriteringer, er imidlertid fortsatt mer uklart.

4. Konklusjoner og anbefalinger

4.1. Har Høgskolen i Lillehammer et tilfredsstillende kvalitetssystem?

Etter andre gangs evaluering er komiteens vurdering at Høgskolen i Lillehammer nå har fått på plass et system som ut fra en helhetsvurdering tilfredsstillende de formelle krav slik de fremgår av departementets forskrift og NOKUTs kriterieskriv. Komiteen er imponert over arbeidet som er gjort siden første besøk, inkludert fagansatte og studenters aktive medvirkning i kvalitetssystemet. Noen beskrivelser er gjennomgående i de fleste intervjuene komiteen har hatt ved andregangsevalueringen, så som ”systematikk”, ”tilbakemelding til studenter”, ”tydelighet og definering av ansvar og roller” og ”gjennomsiktighet”, noe komiteen vurderer som svært positivt.

Komiteen savner imidlertid fortsatt, i den dokumentasjon som forelå ved komiteens besøk, tydelige mål for høgskolens kvalitetsarbeid og en tydeligere kobling mellom det kvalitetssystemet som nå er på plass og høgskolens strategiske plan. Komiteen savner dermed også tydelige eksempler på at høgskolen virkelig bruker sitt kvalitetssystem og sitt kvalitetsarbeid som strategiske ledelsesverktøy for å oppnå høy kvalitet i all sin virksomhet. Komiteen fikk dog under besøket flere muntlige innspill om at en slik kobling er under utvikling.

Komiteen oppfordrer høgskolen til å videreutvikle sitt system for kvalitet ytterligere, og som en av de intervjuede representantene sa ”...holde trykket på kvalitetssikrings- og kvalitetsarbeid oppe fremover”.

Komiteen anbefaler at Høgskolen i Lillehammers kvalitetssystem godkjennes.

4.2. Komiteens anbefalinger for det videre kvalitetsarbeidet

Komiteen har følgende anbefalinger for det videre kvalitetsarbeidet ved Høgskolen i Lillehammer:

Høgskolen i Lillehammer bør:

- utforme sitt kvalitetssystem som en integrert del av det ordinære styringssystemet slik at informasjon fra kvalitetssystemet kan brukes som grunnlag for reelle faglige og ressursmessige prioriteringer (denne anbefalingen ble gitt etter første evalueringbesøk, og er fortsatt høyst aktuell)
- formulere tydeligere mål for kvalitetsarbeidet som institusjonen og de ansatte og studenter kan arbeide etter og som kan ligge til grunn for vurderinger og årsrapporter
- formalisere og synliggjøre prorektors rolle som ansvarlig leder for kvalitetssystemet og det samlede kvalitetsarbeidet
- ytterligere forbedre dokumentasjonen av det kvalitetsarbeidet som pågår på ulike nivåer innen organisasjonen

Appendiks

4.3. Program for institusjonsbesøk ved Høgskolen i Lillehammer

Mandag 26.1.09:

17.00 – 20.-00: Komiteens formøte

Tirsdag 27.1.09:

08.30–09.15: Introduksjonsmøte med ledelsen

09.45–10.30: Intervju med studenter

10.45–11.30: Intervju med tillitsvalgte studenter

11.45–12.45: Lunsj

12.45–13.30: Intervju med faglige/vitenskapelige ansatte

14.15–15.00: Intervju med LMU

15.15–16.00: Intervju med dekaner

16.15-16.45: komitémøte

Onsdag 28.1.09:

08.30–09.15: Intervju med studieledere

09.30–10.15: Intervju med studienemda

10.30–11.15: Intervju med studietvalg

11.30–12.30: Intervju med ledelsen

12.45–13.15: Lunsj

13.15–15.30: Komitémøte

15.30–16.00: Kort oppsummering med ledelsen

4.4. Dokumentasjon fra Høgskolen i Lillehammer

Oversikt over tilsendt dokumentasjon:

Del 1 - Systemgrunnlag

Prinsippdokumentet

Retningslinjene

Sentrale HiL-dokumenter

Organisasjon, ledelse og styring

Delegerte saker fra høgskolestyret

Strategisk plan

Handlingsplan

Prinsippdokument universell utforming

Del 2 – Sentrale prosedyrer

Kriterier og prosedyre for godkjenning og revisjon av studier og emner

Godkjenning av nye studier og emner

Revisjon av studier og emner

Prosedyrer for sentrale støttefunksjoner

Prosedyre for avviksmeldinger og forbedringsarbeid

Del 3 – Underliggende dokumentasjon

Notat om høgskolestyrets behandling av kvalitetsarbeidet
Årsrapport 2007 og referater fra læringsmiljøutvalget
Referater fra ledermøter om utdanning
Referater fra studielederforum
Referater fra masterforum
Årsrapport 2007 og referater fra studienemnda
Evaluering/rapportering - Rapporteringsflyt og nøkkeltallsrapport
Emneevalueringssopplegg
Eksempler på studielederrapporter fra AHS og TVF
Referat fra avdelingsstyrene
Avdelingenes kvalitetsrapporter

Vedlegg

Studiekvalitetsundersøkelsen 2008
Styrets årsrapport for kvalitetsarbeid 2008
Program kassetillitsvalgte 2008
Prosjekt programsensorordning
Rapportmaler
Studiekvalitetsdagene 2008
Seminar om vurderingsformer
Gammelt grunnlagsdokument
Systemnøkkel, ny kvalitetsweb