

NOKUTs tilsynsrapporter

# Høgskolen i Østfold

Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen

Juni 2012



Institusjon:	Høgskolen i Østfold
Dato for vedtak:	12.06.2012
Sakkyndige:	Torvald Øgaard, leder Gunn Haraldseid Jens Rasmussen Ingeborg Anna Wergeland
Saksnummer:	10/287

## Forord

Ifølge lov om universiteter og høyskoler skal alle institusjoner som tilbyr høyere utdanning ha et system for kvalitetssikring av utdanningen. NOKUT har fått i oppdrag å evaluere institusjonenes system for kvalitetssikring. Det skal ikke gå mer enn seks år mellom hver gang en institusjons kvalitetssystem blir evaluert. Den sakkyndige komiteen som har evaluert system for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold, besøkte institusjonen 25. oktober og 6. og 7. desember 2011, og leverte sin rapport 26. april 2012. Komiteen hadde følgende sammensetning:

- Professor Torvald Øgaard (leder)
- Dekan og førstelektor Gunn Haraldseid
- Professor Jens Rasmussen
- Student Ingeborg Anna Wergeland

Seniorrådgiver i NOKUT, Kjersti Tokstad, var komiteens sekretær. NOKUT ønsker å takke den sakkyndige komiteen for vel utført arbeid. NOKUT vil også takke alle ansatte og studenter ved Høgskolen i Østfold som har bidratt til komiteens arbeid gjennom intervjuer mv.

Denne tilsynsrapporten består av rapporten fra den sakkyndige komiteen og Høgskolen i Østfolds uttalelse til den sakkyndige rapporten. Begge disse dokumentene var grunnlaget for behandlingen i NOKUTs styre 12. juni 2012, hvor følgende vedtak ble fattet:

System for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold godkjennes.

Oslo, 12. juni 2012



Terje Mørland  
direktør

## Innhold

Forord .....	i
1 Evaluering av universiteters og høgskolers system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten.....	1
2 Kvalitetssikringssystemet og kvalitetsarbeidet ved Høgskolen i Østfold.....	2
2.1 Kort presentasjon av Høgskolen i Østfold.....	2
2.2 Status og utfordringer i kvalitetsarbeidet ved Høgskolen i Østfold .....	2
2.3 Hovedtrekk ved kvalitetssikringssystemet .....	3
2.4 Komiteens utgangspunkt for evalueringen .....	5
2.5 Innretningen på evalueringen .....	6
3 Kvalitetssikringssystemets funksjon og anvendelse .....	6
3.1 Sikring av relevans .....	7
3.1.1 Presentasjon.....	7
3.1.2 Komiteens kommentarer og vurderinger.....	8
3.2 Sikring av faglig kvalitet .....	10
3.2.1 Presentasjon.....	10
3.2.2 Komiteens kommentarer og vurderinger.....	11
3.3 Samlet vurdering i lys av evalueringskriteriene .....	12
4 Konklusjon – har Høgskolen i Østfold et tilfredsstillende system for kvalitetssikring av utdanningen? .....	14
5 Komiteens råd om videreutvikling av kvalitetsarbeidet .....	14
6 Vedlegg.....	16
6.1 Dokumentasjon fra Høgskolen i Østfold .....	16
6.2 Program for den sakkyndige komiteens hovedbesøk ved institusjonen .....	16
6.3 Sakkyndig komité's mandat.....	17
6.4 NOKUTs evalueringskriterier .....	18
6.5 Uttalelse fra institusjonen .....	20

# 1 Evaluering av universiteters og høyskolars system for kvalitetssikring av utdanningsvirksomheten

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

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

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

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

Den sakkyndige komiteen baserer sine vurderinger på dokumentstudier og på samtaler med relevante aktører ved institusjonen. Det gjennomføres to institusjonsbesøk. Under det innledende besøket diskuterer institusjonsledelsen og evalueringskomiteen status i kvalitetsarbeidet og innretningen på evalueringen. Komiteens hovedbesøk ved institusjonen vil inneholde samtaler med ulike grupper og aktører. Komiteen kan her velge å gå mer detaljert inn i utvalgte deler av institusjonens kvalitetssikringssystem og kvalitetssikringsarbeid.

## **Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold:**

Den sakkyndige komiteen som har evaluert systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold, har bestått av:

- Professor Torvald Øgaard, Universitetet i Stavanger (leder)
- Førstelektor og dekan Gunn Haraldseid, Høgskolen Stord/Haugesund
- Professor Jens Rasmussen, Aarhus Universitet
- Student Ingeborg Anna Wergeland, Universitetet i Oslo

Seniorrådgiver Kjersti Tokstad i NOKUT har vært komiteens sekretær. Komiteen besøkte institusjonen 25. oktober og 6. og 7. desember 2011. Ved det innledende besøket traff komiteen ledelsen og studenttillitsvalgte på institusjonsnivå. Ved hovedbesøket hadde komiteen samtaler med ledere på alle nivåer, representanter fra aktuelle råd og utvalg (både ansatte og studenter), høgskolens ledelse, lærere og eksterne samarbeidspartnere. Oversikt over tilsendt dokumentasjon og program for

hovedbesøket er lagt ved. Før rapporten ble avlevert har institusjonen sett et utkast til rapport for å vurdere eventuelle feil eller misforståelser.

## **2 Kvalitetssikringssystemet og kvalitetsarbeidet ved Høgskolen i Østfold**

I dette kapittelet gis det først en kort presentasjon av høgskolen, deretter en kort beskrivelse av hva ledelsen vurderer som status og utfordringer i høgskolens kvalitetsarbeid i dag. Så kommer en presentasjon av kvalitetssikringssystemet, og til slutt en oppsummering av komiteens utgangspunkt for evalueringen sammen med innretningen på den.

### **2.1 Kort presentasjon av Høgskolen i Østfold**

Høgskolen i Østfold har omtrent 4 500 studenter og 500 ansatte, fordelt på to studiesteder, Halden og Fredrikstad. Avdeling for helse- og sosialfag, Avdeling for ingeniørfag og Akademi for scenekunst er lokalisert i Fredrikstad, mens Avdeling for informasjonsteknologi, Avdeling for lærerutdanning og Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag er lokalisert i Halden. Høgskolen har 60 studier fordelt på bachelorstudier, masterstudier og årsstudier, med hovedvekt på profesjonsrettede bachelorutdanninger. Høgskolen er også vertskap for Nasjonalt senter for fremmedspråk i opplæringen, som er ett av åtte nasjonale ressurs- og kompetansesentre for skoleverket.

Høgskolen i Østfold var på evalueringstidspunktet med i Oslofjordalliansen (OFA), som var et faglig og strategisk samarbeid mellom Høgskolen i Østfold, Høgskolen i Vestfold, Høgskolen i Buskerud og Universitetet for miljø- og biovitenskap. De tre høgskolene i alliansen var samtidig i gang med en fusjonsutredning med sikte på fusjon fra 1. januar 2013, men på grunn av stor motstand ble fusjonsprosessen avsluttet.

### **2.2 Status og utfordringer i kvalitetsarbeidet ved Høgskolen i Østfold**

Høgskolen i Østfolds kvalitetssikringssystem inngår i «Beste praksis», som er et åpent, nettbasert system. I dokumentet «Skriv til NOKUT fra organisasjonens ledelse om status og utfordringer i kvalitetsarbeidet» går det frem at høgskolen har på plass et system som blir brukt aktivt for å overvåke og forbedre utdanningskvaliteten. På et overordnet nivå brukes data fra kvalitetssikringssystemet som grunnlag i utforming av aktivitetsplan, budsjett, studieportefølje og rapportering.

Kvalitetssikringssystemet ved Høgskolen i Østfold ble godkjent av NOKUTs styre i september 2005. Siden den gang har høgskolen arbeidet mye med prosedyrer som skal gi tilbakemeldinger om hvilken bruk og nytte organisasjonen har av selve kvalitetssystemet. Institusjonen har revidert og videreutviklet rutiner for evaluering av studier og emner, tydeliggjort de ulike aktørenes ansvarsområder i kvalitetsspørsmål og etablert et felles nettbasert avvikssystem. Høgskolen har fulgt NOKUTs anbefaling om å satse videre på «Program for undervisning, læring og studiekvalitet» (PULS). Satsningen består i studier i høgskolepedagogikk, at de har fått tildelt midler fra Norges forskningsråd, at de har ansatt stipendiater, og at PULS har fått en tydeligere rolle i hele kvalitetssløyfen ved høgskolen (evaluering, analyse og tiltak). I 2011 ble det startet en prosess med å

få ansatt en professor og en førsteamanuensis ved PULS, og høgskolen håper på å få disse stillingene besatt i løpet av 2012. Kvalitetssikringssystemet har for øvrig fått en tydeligere rolle i høgskolens overordnede styringssystem, blant annet ved at kvalitetsrapporteringen er splittet opp i temarapporter, som ifølge ledelsen gjør det mulig å gi besluttede organer oppdatert informasjon som grunnlag for de beslutningene og satsningene som gjøres.

Ledelsen beskriver også noen utfordringer i kvalitetsarbeidet: Mange etterlyser mer systematikk i analyser av evalueringresultater, samt iverksettelse av tiltak og oppfølging etter evalueringene. Studentene etterlyser tilbakemeldinger både om evalueringresultater og eventuelle tiltak som følge av disse. En del ansatte opplever at brukergrensesnittet i «Beste praksis» er vanskelig tilgjengelig i daglig arbeid, og det viser seg også at de ansattes kjennskap til «Beste praksis» og rutinebeskrivelsene i kvalitetsarbeidet ikke er fullt ut tilfredsstillende.

### **2.3 Hovedtrekk ved kvalitetssikringssystemet**

Høgskolen i Østfold har et kvalitetssikringssystem som omfatter hele virksomheten. Det bygger på prinsippene og definisjonene i *NS-EN ISO 9000:2006 Systemer for Kvalitetsstyring, grunntrekk og terminologi*, og på dokumentet *Risikostyring i staten: Håndtering av risiko i mål- og resultatstyringen*.

Kvalitetssikringssystemet ved Høgskolen i Østfold er beskrevet i dokumentet «Prinsippbeskrivelse – kvalitetssystem for Høgskolen i Østfold» og i det nettbaserte systemet «Beste praksis». Prinsippbeskrivelsen angir nettopp prinsippene som ligger til grunn for kvalitetssikringssystemet, samt den overordnede ansvarsfordelingen, mens beskrivelsen av selve kvalitetsarbeidet, som prosedyrer, rutiner og roller, er nedfelt i «Beste praksis». «Beste praksis» er organisert hierarkisk i fire nivåer: prosesskart, hovedprosess, arbeidsprosess/flytskjema og aktivitetsbeskrivelse. Her er ansvaret fordelt ved at alle aktiviteter er lagt til en rolle, enten til en stilling eller et organ, for eksempel LMU.

I prinsippbeskrivelsen er de overordnede målene for kvalitetssikringssystemet formulert slik:

- Kvalitetssystemet ved Høgskolen i Østfold skal sikre kontinuerlig utvikling av utdanningsvirksomheten, fange opp alle tilfeller der høgskolens egne kvalitetskrav ikke tilfredsstilles og sørge for at forbedringstiltak settes i verk.
- Kvalitetskrav og -kriterier skal være i samsvar med faglige standarder innen høgskolens ulike fag, med studentenes behov og samfunnsmessig relevans. Kvalitetskrav og -kriterier må også samsvare med de krav studentene møter i sine fremtidige profesjons- og yrkesfelt.
- Kvalitetsarbeidet organiseres etter prinsippet om at utvikling og avvikshåndtering løses på lavest mulig nivå i organisasjonen. Samtidig skal det sikres at relevant informasjon rapporteres opp til ansvarlige nivå, og at kvalitetssystemet gir de ansvarlige den styringsinformasjon som er nødvendig for å fatte informerte beslutninger.

Høgskolen i Østfold bruker Demings kvalitetssirkel som utgangspunkt for alle deler av kvalitetsarbeidet, og den ligger til grunn for rapportering og videre planlegging. Nøkkeltall og evaluering danner basis for analysene, og studie kvaliteten måles etter parameterne inntakskvalitet, program- og undervisningskvalitet, resultat kvalitet, rammekvalitet og styringskvalitet (komiteen refererer ikke til styringskvalitet senere i dokumentet). Hovedstrukturen i kvalitetssikringssystemet er beskrevet slik:

1. Prinsippdokument, styrende dokumenter, organisasjonskart
2. Prosessbeskrivelser av
  - a. overordnede ledelsesprosesser
  - b. kjerneprosesser (utdanning – FoU – samfunnskontakt)
  - c. administrative støtteprosesser

Ansvar for kvalitetssikringen følger ledelsesstrukturen og er lagt i linjen, men samtidig har høgsolen etablert flere råd og utvalg, som alle skal bidra til å utvikle kvalitetssystemet. I prinsippbeskrivelsen nevnes åtte faste utvalg, deriblant LMU og AMU, men også sentralt studiekvalitetsutvalg, FoU-utvalg, utvalg for formidling og samfunnskontakt med flere. Avdelingene har sine egne, lokale studiekvalitetsutvalg, og for å sikre kontinuitet mellom nivåene, er lederne for de lokale studiekvalitetsutvalgene representert i det sentrale kvalitetsutvalget.

Komiteen vil i denne sammenhengen særlig trekke frem «Program for undervisning, læring og studiekvalitet» (PULS), som både er en viktig aktør i, og del av, kvalitetssikringssystemet. PULS er en faglig enhet som har tre hovedoppgaver: 1) De arrangerer kurs i høgskolepedagogikk, 2) de er faglig ansvarlige for høgskolens institusjonelle evalueringer og er veiledere for emneevalueringene og 3) de driver forskning på undervisning, læring og studiekvalitet. PULS bidrar også med analyser inn i kvalitetsarbeidet.

Høgskolen i Østfold har etablert det nettbaserte avvikssystemet «Sei ifrå!», som både studenter og ansatte kan bruke for å melde fra om ulike forhold ved høgsolen.

Som en del av kvalitetssikringssystemet har høgsolen et eget internrevisjonsteam, hvor rektor og høgskoledirektør er oppdragsgivere for teamet. Internrevisjonsteamet skal jobbe med revisjon og forbedringer av selve kvalitetssikringssystemet, og ser spesielt på om organisasjonen forholder seg til kvalitetssikringssystemet, og om systemet er nyttig og relevant for organisasjonen. Revisjonene kan resultere i endring av praksis hos den enheten som blir revidert, og i endringer i selve kvalitetssikringssystemet.

Høgskolen i Østfold har ikke en samlet, årlig kvalitetsrapport til styret. I stedet har de delt inn rapporteringen i temarapporter, slik at styret og ledelsen får oppdatert informasjon på de tidspunktene avgjørelsene skal tas og tiltak utvikles. Temarapportene følger de fire første parameterne nevnt øverst på side 3–4:

- **Inntakskvalitet:** *Trender i søkjarutviklinga.* Legges frem for styret i oktober/november i forbindelse med vedtak om hvilke studier som skal utlyses og måltall
- **Program- og undervisningskvalitet:** *Rapport om EVA 2,* inngår i *Rapport og planer* (mars)
- **Resultatkvalitet:** *Rapport og planer* (mars)
- **Rammekvalitet:** *Rapport om EVA 1, Årsrapport fra LMU* (januar/februar)

Siden studentevalueringene utgjør kjernen i all informasjonshenting i kvalitetssikringssystemet, blir de kort beskrevet her. Studentevalueringene ved Høgskolen i Østfold er organisert som EVA 1, EVA 2 og EVA 3:

EVA 1 består av en institusjonell evaluering av studiemiljøet eller det utvidede læringsmiljøet. Denne evalueringen blir gjennomført av læringsmiljøutvalget, som har et særlig ansvar for å følge med på både resultat og oppfølging.



EVA 2 er en avdelingsovergrepene evaluering av undervisning og læringsmiljø, og blir gjennomført av studiekvalitetsutvalget i samarbeid med PULS. 800–900 studenter deltar i denne evalueringen hvert år, og hvert studieprogram skal delta minst hvert tredje år. For å øke svarprosenten i evalueringene, er deler av EVA 1 samkjørt med EVA 2, og resultatene blir publisert i en årlig felles rapport, som presenterer resultater på institusjonsnivå og for de enkelte avdelingene og studieprogrammene.

EVA 3 består av emneevaluering og lærernes evaluering av egen undervisning. Avdelingene er selv ansvarlige for gjennomføring og oppfølging av EVA 3, og har stor frihet til selv å avgjøre hvordan de skal gjennomføre og analysere evalueringene. Kvalitetssikringssystemet er lagt opp slik at det er på dette nivået studentevalueringer skal bidra til å styrke og utvikle undervisningskvaliteten ved høgskolen, nettopp ved å gi tilbakemeldinger direkte til lærerne om styrker og svakheter ved undervisningen og ved læringsmiljøet de er en del av.

I tillegg gjennomfører studentene ved Avdeling for informasjonsteknologi en muntlig evaluering som de kaller EVA 0, og Avdeling for helse- og sosialfag jobber med å utvikle lærernes evaluering av egen undervisning, kalt EVA 3b.

## **2.4 Komiteens utgangspunkt for evalueringen**

Komiteens oppfatning ved det innledende besøket var at Høgskolen i Østfold har arbeidet systematisk for å videreutvikle kvalitetssikringssystemet siden det ble godkjent av NOKUT i 2005, for eksempel gjennom forenkling og forbedring av prosessbeskrivelser, etablering av internrevisjonsteam, videreutvikling av PULS og tydeligere sammenheng mellom kvalitetssikringssystemet og overordnet styring. Komiteen mente at høgskolen har et godt utviklet system, med systematiske planer og rapporter, godt beskrevne prinsipper og rutiner, samt klar arbeids- og ansvarsdeling. Rutiner for internrevisjon og avvikshåndtering er på plass, og det er fokus på kvalitetsutvikling. Komiteen mente at høgskolen nyttiggjør seg av data fra kvalitetssikringssystemet som grunnlag for beslutninger knyttet til budsjett, aktivitetsplaner, studieportefølje, rapportering og fusjonsutredning. En annen styrke ved systemet er klare beskrivelser for administrative rutiner knyttet til opptak, oppstart, studiegjennomføring og studieavslutning. Det er også en styrke med systematiske rutiner for studentevalueringer, både på makro- og mikronivå.

Komiteen har også sett noen svakheter i systemet, blant annet synes ikke det potensialet som ligger i systematisk oppfølging av evalueringer på makro- og mikronivå å være fullt utnyttet. Blant høgskolens mange evalueringer, savnet komiteen relevante undersøkelser som måler relevans, for eksempel systematiske kandidatundersøkelser og avtagerundersøkelser.

Relevans er heller ikke nevnt sammen med de fire andre parameterne i prinsippdokumentet: inntakskvalitet, program- og undervisningskvalitet, resultat-kvalitet og rammekvalitet. Det kom imidlertid frem under det innledende besøket at Høgskolen i Østfold fokuserer mye på relevans gjennom de analysene de gjør av arbeidsmarkedet og gjennom utstrakt kontakt med aktører i samfunns- og næringsliv i fylket, som bidrar inn i studiene på ulike måter. Komiteen berømmer høgskolen for dette arbeidet. Samtidig ønsket komiteen å se nærmere på hvordan høgskolen analyserer eller undersøker det konkrete utbyttet av dette: Får institusjonen noen form for tilbakemeldinger om de ferdige kandidatenes kunnskap og kompetanse, og hvordan foregår i tilfelle dette? Og hva brukes eventuelt disse opplysningene til?

En annen svakhet er at komiteen ikke ser et tydelig nok fokus på den faglige kvaliteten i tilbakemeldingssløyfen i kvalitetssikringssystemet. Dokumentasjonen viste flere eksempler på hva høgskolen gjør for å utvikle den faglige kvaliteten i studiene, blant annet kurs i høgskolepedagogikk, kollegaveiledning, styrking av fagmiljøene, satsning på forskningsbasert undervisning, felles fagdager og studentrepresentasjon i FoU-utvalget. Det kom også frem av dokumentasjonen at Høgskolen i Østfold deltar i internasjonale forskernettverk og har en klar FoU-strategi. Det som derimot ikke kom tydelig frem av dokumentasjonen, og som komiteen savnet oppmerksomhet rundt, er om – og i tilfelle hvordan – høgskolen skaffer seg tilstrekkelig tilbakemelding om den faglige kvaliteten i egen utdanningsvirksomhet, og eventuelt hvordan denne informasjonen brukes for å videreutvikle utdanningskvaliteten.

## **2.5 Innretningen på evalueringen**

På bakgrunn av sin vurdering av sterke og svakere sider i kvalitetssikringssystemet, valgte komiteen å se nærmere på disse to områdene:

- sikring av relevans
- sikring av faglig kvalitet

Ut fra denne tilnærmingen til evalueringen, har komiteen gått nærmere inn på det praktiske kvalitetsarbeidet innenfor to ulike studier, og ved to ulike avdelinger: bachelorprogrammet i sosialt arbeid ved Avdeling for helse- og sosialfag, og masterstudiet i organisasjon og ledelse ved Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag. Begrunnelsen for valget av disse to studiene er at de befinner seg på to ulike nivåer, bachelor og master, representerer to ulike avdelinger og rekrutterer helt ulike studentgrupper: Sosialt arbeid blir tradisjonelt oppfattet som et omsorgsfag og rekrutterer flest kvinner. Samtidig rekrutterer sosialt arbeid en del unge studenter uten erfaring og kompetanse fra det feltet de skal jobbe innenfor. For å bli tatt opp til masterstudiet i organisasjon og ledelse kreves det minst treårig høyere utdanning på bachelornivå, og minst tre års relevant yrkeserfaring etter fullført studium. På grunn av mange søkere til dette studiet og at høgskolen kan velge de mest kvalifiserte søkerne, er gjennomsnittsalderen blant studentene over 40 år. De fleste har mer enn ti års yrkeserfaring, og mange har ledererfaring. Med to så ulike studier og studentgrupper ønsket komiteen å se variasjonen i institusjonens arbeid med å sikre relevans og faglig kvalitet.

Komiteen valgte å ha møter med programrådet for sosialt arbeid, studieleder og emneansvarlige for masterstudiet organisasjon og ledelse, studiekvalitetsutvalg både på lokalt og sentralt nivå, dekaner, avdelingsstyreledere, eksterne interessenter samt institusjonsledelsen. Både relevans og faglig kvalitet ble belyst i alle møtene.

## **3 Kvalitetssikringssystemets funksjon og anvendelse**

For å synliggjøre at relevans og faglig kvalitet ikke nødvendigvis er det samme, har komiteen valgt å drøfte områdene hver for seg i rapporten, i henholdsvis kapittel 3.1 og 3.2. Derfor kan noen av møtene med de ulike gruppene bli omtalt i begge kapitlene, mens andre bare blir omtalt i det ene kapitlet, avhengig av om de enkelte gruppene arbeider mest med relevans, faglig kvalitet, eller begge deler.

## 3.1 Sikring av relevans

### 3.1.1 Presentasjon

Det fremgår av *Rapport og planer* at den samlede studieporteføljen ved Høgskolen i Østfold årlig er gjenstand for en analyse- og vurderingsprosess, og at institusjonen har etablerte rutiner for systematisk måling og analyse av styringsinformasjonen som er forbundet med dette arbeidet. Et av hovedmålene med disse analysene, er at de skal være et beslutningsgrunnlag for utviklingen av studieporteføljen. Høgskolen legger hvert år frem en rapport for styret om tendenser i søkerutviklingen i landet generelt og til Høgskolen i Østfold spesielt. Rapporten fokuserer først og fremst på hvordan studienes popularitet utvikler seg, men også på demografiske tendenser og behov for arbeidskraft.

Ifølge *Rapport og planer* har høgskolen også en fast rutine i «Beste praksis» for å vurdere endringer i studiene, og aktuelle studier gjennomgår et fast sett analyser, som består av en vurdering av samfunnsbehov, relevante arbeidsmarkedsdata, rekrutteringssituasjon og konkurrentanalyser.<sup>1</sup> Høgskolen bruker både egne data og data fra DBH og Kunnskapsdepartementet. I tillegg har høgskolen direkte kontakt med bedrifter og offentlige institusjoner, og med analytikere i NAV, som bidrar med informasjon om regionens behov for kompetanse. I prosessen med å etablere nye studier har høgskolen for øvrig nedfelt som et krav at et fagmiljø må ha kontakt med eksterne samarbeidspartnere for å få opprettet et nytt studium, enten ved at studieplaner drøftes med brukergrupper i samfunns- og næringsliv, eller ved at utkast til studieplaner sendes til utvalgte høringsinstanser for synspunkter og kommentarer. Dette er et ledd i å sikre faglig kvalitet så vel som relevans.

Mye av kontakten med eksterne bedrifter og offentlige institusjoner er organisert gjennom såkalte advisory boards. Disse springer ut fra fagmiljøene og består av representanter fra høgskolen og fra eksempelvis ingeniør- og IT-bedrifter, NAV, sykehus og kommuner. Avdeling for helse- og sosialfag har et advisory board som gjelder for hele avdelingen. Fra høgskolen møter institusjonsledelsen, og dekan og studieledere fra avdelingen. Eksternt møter toppdirektørene for NAV Østfold og Sykehuset Østfold, samt andre ledere ved Sykehuset Østfold, kommunalsjefer fra omkringliggende kommuner og rådgivere i NAV. I tillegg har Avdeling for helse- og sosialfag et forum som kalles Koordinatorforum NAV, og som har utspring i fagmiljøene ved sosialt arbeid, vernepleie og velferdsfag. Mens avdelingens advisory board er på et overordnet nivå og representerer flere eksterne aktører, er Koordinatorforum NAV et eget samarbeidsprosjekt med NAV Østfold. Forumet er satt sammen av studieleder, praksiskoordinator og en fagansatt fra høgskolen, og av representanter fra ulike nivåer i NAV. Ifølge mandatet skal Koordinatorforum NAV blant annet bidra med fagpersoner fra NAV inn i kurs og undervisning, bidra til å sikre kvaliteten i praksisstudiene, delta i arbeidet med studie- og undervisningsplaner, initiere samarbeid om felles FoU-prosjekter, stimulere til forskning på aktuelle områder, behandle prosjektsøknader om samarbeidsmidler og ha ansvar for rapportering og rapporteringsrutiner vedrørende bruk av samarbeidsmidlene.

Det finnes ikke et advisory board tilknyttet studiet organisasjon og ledelse, men fagmiljøet har eksterne kontaktnett som skal bidra i utviklingen av mastergradens relevans og faglige kvalitet. Disse kontaktnettene er for eksempel forskningsnettverk i inn- og utland og samarbeidspartnere i offentlig

---

<sup>1</sup> «Beste praksis» er omfattende, og komiteen har ikke brukt mye tid på å navigere i alle flytskjemaene. Komiteen har derfor ikke vurdert hele denne prosessen.

sektor, som Politihøgskolen, Fylkesmannen i Østfold, folkehelsesjefen i Østfold fylkeskommune, Hvaler kommune og rådmannskollegiet i Østfold og Sarpsborg kommune.

### **3.1.2 Komiteens kommentarer og vurderinger**

Komiteen registrerer at høgskolen legger stor vekt på å sikre relevans, og mye av styrken i dette arbeidet ligger i den kontakten institusjonen har med samfunns- og næringsliv, for eksempel gjennom etableringen av advisory boards og Koordinatorforum NAV, samt kontakten de ansatte i undervisnings- og forskerstillinger har gjennom faglige nettverk og forskernettverk. Komiteen møtte eksterne representanter i Koordinatorforum NAV og folkehelsesjefen i Østfold fylkeskommune særskilt, mens flere av høgskolens egne medlemmer i advisory boards og Koordinatorforum NAV var representert gjennom interne råd og utvalg som komiteen møtte.

Komiteen fikk inntrykk av at Koordinatorforum NAV er en god møteplass, hvor høgskolen får innspill om praksisfeltet og om hvordan studiet i sin helhet kan utvikles videre. Høgskolen og de eksterne skaper sammen gode dialogarenaer, driver utstrakt samarbeid, de utvikler nye studier sammen så vel som at de også ser på eksisterende utdanninger. De eksterne representantene opplever at høgskolen er veldig lydhør for innspillene fra praksisfeltet (gjelder særlig Koordinatorforum NAV), samtidig som de gav uttrykk for at høgskolen ikke kompromisser med sin egen faglige integritet. De gav også uttrykk for at høgskolen tar mye regionalt ansvar for å koble utdanningspolitikk og næringspolitikk tettere sammen, og at høgskolen i økende grad fremstår som en samfunnsutvikler som tar mye initiativ til tverrfaglig samarbeid mellom de ulike institusjonene i fylket. Et konkret eksempel på dette er samhandlingsreformen i helsevesenet og synet på at folkehelse, kultur og utdanning henger sammen, og derfor krever et velfungerende institusjonelt samarbeid, som særlig fagmiljøet i organisasjon og ledelse er en del av.

Koordinatorforum NAV og høgskolen har to møter i semesteret, og det føres referater fra møtene. Der det er behov for tiltak, særlig i forbindelse med praksissamarbeidet, bringes det oppover i NAV-systemet. Det benyttes studentevalueringer til å evaluere samarbeidsprosjekter mellom Koordinatorforum NAV og høgskolen. Prosjekter som høgskolen har hatt sammen med Østfold fylkeskommune, evalueres også. Denne informasjonen deles med medlemmene i de aktuelle foraene, og høgskolens representanter tar med seg informasjonen videre. Studentene som er i praksis i regi av Koordinatorforum NAV, gjennomfører midtveisevaluering og sluttevaluering, og forumet og høgskolen har felles møter hvor innholdet i evalueringene blir diskutert. NAV, som potensiell arbeidsgiver for mange av studentene, gir imidlertid få formelle tilbakemeldinger på praksisstudentene så vel som på kandidatene de ansetter. Det gis riktignok noen tilbakemeldinger, men nokså uformelt og lite systematisk. Komiteen mener at høgskolen burde samle mer systematiske data fra praksisstudiene og gjerne skaffe en systematisk oversikt over hvor mange kandidater som blir ansatt i NAV etter å ha vært der i praksis. Høgskolen og Koordinatorforum NAV kunne også inngå et samarbeid om kandidatundersøkelser.

Høgskolen og advisory board for IT har et pilotprosjekt på gang om kandidatundersøkelser. Hensikten med pilotprosjektet er å ta med erfaringer derfra til de andre fagmiljøene. Høgskolens ledergruppe blir informert om møtene i advisory boards, og de sørger for å bringe informasjonen videre i systemet, særlig i saker som har betydning for hele høgskolen. Arbeidet i advisory boards er også et tema i styringsdialogmøtene mellom høgskolens ledelse og avdelingsledelsen. Ordningen med advisory boards skal for øvrig bygges ut, og ut fra det komiteen forstår, skal advisory boards knyttes enda tettere til kvalitetssikringssystemet.

Ledelsen er opptatt av at kvalitetsarbeid skal være vel så mye et faglig anliggende som et lederanliggende. Dette har blant annet kommet til uttrykk gjennom at høgskolen har arbeidet med å synliggjøre de ulike utvalgenes rolle i kvalitetssikringssystemet, og at andre enn linjeledere rekrutteres til utvalgene for å få en bredere sammensetning. Lederne i de lokale studiekvalitetsutvalgene er også representert i det sentrale kvalitetsutvalget, noe som bidrar til å sikre informasjonsflyt og stabilitet oppover i organisasjonen. Komiteen hadde møter med programråd, studieledere og emneansvarlige, lokale studiekvalitetsutvalg på de to aktuelle avdelingene, samt sentralt studiekvalitetsutvalg. Mandatene til programrådet for sosialt arbeid og det lokale studiekvalitetsutvalget ved Avdeling for helse- og sosialfag er omfattende og til dels overlappende, særlig når det gjelder studieplanarbeid og studentevalueringer. Gjennom dokumentstudier og samtaler har komiteen fått inntrykk av at de ulike rådene og utvalgene på emne-, program- og avdelingsnivå ikke systematisk vurderer studienes relevans. Høgskolen bør vurdere utvalgenes mandat og arbeidsoppgaver, slik at de kan bidra til å systematisere kvalitetsarbeidet med hensyn til relevans.

Komiteen fikk også inntrykk av at det hersket ulike oppfatninger om roller og arbeidsdeling mellom programråd og lokalt studiekvalitetsutvalg. At ulike utvalg diskuterer faglig innhold og relevans av utdanningene, er ikke problematisk, men det bør være tydelig for utvalgenes medlemmer hva de har ansvar for å følge opp. Dersom programrådet skal kunne være et organ på en grunnleggende, systematisk, faglig og kunnskapsfundert måte, må rådet styrkes og mandatet presiseres. Samtidig må rådet få tilsendt all den informasjonen som er nødvendig for at det skal kunne bidra til en reell kvalitetssikring.

Studieleder og emneansvarlige for masterstudiet organisasjon og ledelse vurderer relevans og faglig kvalitet ut fra deres samarbeidspartners og studentenes tilbakemeldinger. Samarbeidspartnere er i denne sammenhengen kolleger og fagfeller i inn- og utland. Tilbakemeldingene er oftest muntlig og uformell dialog, samt i noen grad enkelte sensorrapporter. Fagmiljøet har ingen systematisk og direkte kontakt med arbeidsgivere, men de får en indirekte følelse av at det de tilbyr er relevant for arbeidslivet gjennom studentene og deres mastergradsprosjekter. Komiteen fikk inntrykk av at studieleder og emneansvarlige ved masterstudiet var opptatt av utdanningens innholdsmessige kvalitet, men at de var lite opptatt av at denne skulle vurderes og dokumenteres gjennom et systematisk kvalitetssikringsarbeid. I og med at studentene er i arbeidslivet og mange er ledere, mente fagmiljøet at studiets relevans kan sikres gjennom dialog mellom student og lærer, samt gjennom at studentenes prosjekter tar utgangspunkt i konkrete problemstillinger på egen arbeidsplass. Fagmiljøet var således lite opptatt av å få systematiske vurderinger fra eksterne instanser. Komiteens anbefaling er at dette fagmiljøet i større grad systematiserer og dokumenterer de tilbakemeldingene de mottar, slik at arbeidet deres også blir synlig for andre i organisasjonen.

Utvalg for studiekvalitet og internasjonalisering ved Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag er et nokså nytt utvalg. I den grad relevans kommer på dagsorden, er det i forbindelse med den årlige revisjonen av studieplanene. Planer om å se mer på studienes relevans for arbeidslivet er foreløpig utsatt i påvente av en eventuell fusjon høgskolen går inn i. Utvalgets medlemmer var imidlertid opptatt av relevans, og anså den faglige kontakten de har med andre instanser og med yrkeslivet, som viktig i arbeidet med relevans. Utvalget har kontakt med Nasjonalt råd for økonomisk-administrativ utdanning under UHR og med Norges kemner- og kommuneøkonomers forbund gjennom at generalsekretæren i forbundet også foreleser ved avdelingen. Ut over det fikk komiteen inntrykk av at informasjonen for å kunne vurdere relevans var lite systematisert, og at de heller ikke hadde noen holdepunkter for relevans som fagene ble vurdert opp imot. Flere påpekte at de hadde kontakt med studenter som for

lengst var ferdige med studiene, og at denne kontakten var viktig. Komiteen vil påpeke at slike tilbakemeldinger må dokumenteres skriftlig for å kunne bli nyttige i kvalitetsarbeidet. Den generelle oppfatningen blant medlemmene i utvalget var også at ansvaret for studienes relevans hører mest hjemme på programnivå.

Komiteen vil gi anerkjennelse til Høgskolen i Østfold for den utadrettede virksomheten institusjonen driver gjennom samarbeid med samfunns- og næringsliv i fylket, og gjennom faglig nettverksbygging med så vel norske som utenlandske utdanningsinstitusjoner. Advisory boards og et forum som Koordinatorforum NAV, samt samarbeidet med andre institusjoner på fylkesnivå, er eksempler til etterfølgelse. Komiteen vil også trekke frem høgskolens analysearbeid i forbindelse med utviklingen av studieporteføljen som særlig positivt. Komiteen vil likevel oppfordre høgskolen til å koble det eksterne samarbeidet enda tettere sammen med kvalitetssikringssystemet, ved at informasjon om de konkrete erfaringene som kommer ut av dette, i større grad analyseres og dokumenteres skriftlig, og dermed gjøres tilgjengelig for et større publikum. Høgskolen bør også kunne dra nytte av det eksterne samarbeidet til å utvikle ulike former for relevansundersøkelser, som avtagerundersøkelser og kandidatundersøkelser. Når det gjelder høgskolens interne arbeid med akkurat relevans, er det komiteens inntrykk at relevans kom litt i skyggen av faglig kvalitet. Dette kom til uttrykk ved at flere av intervjugruppene snakket om faglig kvalitet når de ble spurt om relevans, og ved at høgskolen hadde få egne indikatorer for å måle og analysere relevans. Dette bunner også i at det gjøres få og systematiske undersøkelser om relevans.

Komiteen forstår relevans både ut fra om en utdanning er faglig relevant, og ut fra hvorvidt en institusjon utdanner kandidater som samfunnet har behov for, og om det er samsvar mellom kandidatens kunnskaper når de forlater institusjonen og arbeidslivets krav til den samme kunnskapen. Komiteen ble derfor overrasket over at mange av høgskolens vitenskapelig ansatte nevnte studentevalueringer som den primære kilden for tilbakemelding om relevans. Gjennom møtene så komiteen en tendens til at det var studentenes opplevelse av relevans som ble fremhevet, mens annen informasjon om den faglig funderte relevansen kom mer i bakgrunnen. Studentenes synspunkter på hvorvidt det faglige innholdet i en utdanning er relevant, vil også kunne forandre seg, siden det først er etter at man har fullført en utdanning og kommet inn i arbeidslivet, at man helt kan avgjøre graden av relevans. En nærmere drøfting av de interne rådernes og utvalgenes rolle i kvalitetssikringssystemet kommer i kapittel 3.2.

## **3.2 Sikring av faglig kvalitet**

### **3.2.1 Presentasjon**

I prinsippbeskrivelsen for kvalitetssikringssystemet ved Høgskolen i Østfold står det blant annet følgende: «Formålet med kvalitetssikringssystemet er å frembringe den kunnskapen som institusjonen trenger for å kunne vurdere kvaliteten i studiene, og iverksette forbedringstiltak basert på denne kunnskapen.»

Det fremgår av *Rapport og planer* at høgskolens arbeid med studiekvalitet i all hovedsak er konsentrert om studieprogram og emner, og studentevalueringene EVA 2 og EVA 3 trekkes frem som særlig viktige interne kilder, siden EVA 2 retter seg mot studieprogramnivå og EVA 3 mot emnenivå. Rutinene for studentevalueringene er nedfelt i «Beste praksis» og er allerede beskrevet på side 5.

Andre rutiner i «Beste praksis» som kan sies å omhandle studiekvalitet forstått som faglig kvalitet, er prosessene rundt nyetablering, igangsetting, trekk og nedlegging av studietilbud med påfølgende revisjon av fag- og studieplaner. Det skal også finnes rutiner for innhenting av informasjon som grunnlag for kvalitetsvurderinger, både kvantitative data og eksterne vurderinger av studiekvalitet. Eksterne vurderinger kan være eksterne evalueringer, som for eksempel NOKUT-evalueringer, sensorvurderinger, benchmarking og fagfellevurderinger. Drøftinger og vurderinger av utdanningenes faglige kvalitet skal foregå i studiekvalitetsutvalgene på avdelings- og institusjonsnivå, for eksempel ved revisjoner av fag- og studieplaner, i avdelingsstyrene og i institusjonsledelsen.

### **3.2.2 Komiteens kommentarer og vurderinger**

Komiteen er av den oppfatning at Høgskolen i Østfold har mange gode eksempler å vise til når det gjelder å styrke den faglige kvaliteten i studiene, noe som særlig møtet med det sentrale studiekvalitetsutvalget kunne bekrefte. Utvalget har en koordinerende funksjon og er et rådgivende organ i alle kvalitetsprosesser ved høgskolen, og medlemmene har derfor god oversikt over institusjonens kvalitetsarbeid. PULS (som én av flere aktører) bidrar tungt i utvalget ved at de bistår med å bygge opp kvalitetssikringssystemet, ved at de står bak evalueringer og analyser, og ved at de legger premisser for undervisningspersonalets faglige og didaktiske kompetanse. Det sentrale studiekvalitetsutvalget arrangerer fagdager med fokus på for eksempel forskningsbasert undervisning, IKT i undervisningen, flerkulturelt studiemiljø med mer. Utvalget har også prioritert å arbeide med læringsutbyttebeskrivelser, akademisk skrivning og fusk/plagiering. Komiteens inntrykk er at det sentrale studiekvalitetsutvalget korresponderer godt med de lokale studiekvalitetsutvalgene, siden mye av dette arbeidet ser ut til å fanges opp av disse.

Komiteen fikk også inntrykk av at fagmiljøet i organisasjon og ledelse utpeker seg ved å satse på faglig kvalitet, og også her er det mange gode eksempler å vise til, som at faglærerne er forskere på høyt nivå og deltar i internasjonale forskernettverk. Imidlertid fant komiteen få indikatorer når det gjelder å skaffe seg kunnskap om den faglige kvaliteten i studiene, ut over studentevalueringer og analyser av data fra DBH, SSB og egne nøkkeltall. Medlemmene i det sentrale studiekvalitetsutvalget var enige i at dagens kvalitetssikringssystem ikke helt er laget for å fange opp den type faglig kvalitet og relevans som komiteen etterspør, nemlig at faglig kvalitet er noe mer enn undervisningskvalitet og relevans noe mer enn det studentene oppfatter som relevant. Utvalget fremholdt at dette er noe høgskolen ønsker å jobbe med i den videre fusjonsprosessen.

Samlet sett har komiteens møter med fagmiljøene i de to utvalgte studiene, samt studiekvalitetsutvalgene og lederne i de to avdelingene avdekket at det både finnes noen svakheter i kvalitetssikringssystemet og uutnyttet potensial når det gjelder å hente inn informasjon om faglig kvalitet i studiene. Komiteen stiller således spørsmål om høgskolen får gode nok vurderinger av faglig kvalitet gjennom kvalitetssikringssystemet. Eksterne vurderinger av studiekvalitet er oppført som en fane i «Beste praksis», men komiteen fant få konkrete eksempler på slike vurderinger når de intervjuet de ulike gruppene. Høgskolen har lagt ned arbeid i å følge opp NOKUTs evalueringer, men institusjonen har ingen egeninitierte eksterne evalueringer av studieprogrammer. Komiteen har forståelse for at samarbeidet i Oslofjordalliansen og fusjonsprosessen har vært ressurskrevende. Komiteen vil likevel anbefale at evalueringer av emner, fag og studieprogrammer blir en del av kvalitetssikringssystemet, gjerne med ekstern medvirkning, også i en eventuell ny organisasjon. Ekstern sensur er også en fane i «Beste praksis». Betydningen av ekstern sensur ble trukket frem av så

vel fagmiljøene, som ledere og utvalg. Samtidig kom det frem at rapporter fra eksterne sensorer i liten grad systematiseres og blir informasjon som aktiviserer vurderinger og tiltak i kvalitetsarbeidet. Komiteen vil presisere at dette gjelder de utvalgte studiene og fagmiljøene, siden medlemmene i komiteen ikke har vurdert ekstern sensur for Høgskolen i Østfold som helhet. Komiteen har også sett eksempler på at tilbakemeldinger fra eksterne sensorer i noen tilfeller formidles muntlig og uformelt. Gjennom å formalisere tilbakemeldingene og gi tydelig ansvar for oppfølging, samt hvordan dette skal benyttes videre i kvalitetsarbeidet, mener komiteen at høgskolen med enkle grep kan få mer ut av ekstern sensur. I de avdelingene hvor ekstern sensur er et ufravikelig krav, bør det etter komiteens mening være et krav å formalisere, systematisere og dokumentere tilbakemeldinger fra de eksterne sensorene, slik at de også blir synlige og kan være til nytte for andre i organisasjonen.

### **3.3 Samlet vurdering i lys av evalueringskriteriene**

Den sakkyndige komiteens mandat er å vurdere hvorvidt kvalitetssikringssystemet som helhet er tilfredsstillende i henhold til gjeldende forskrift og NOKUTs evalueringskriterier. Komiteen har, i tråd med forskrift for akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høyskoler, sett på institusjonens bruk og nytte av kvalitetssikringssystemet, hvorvidt systemet er klart beskrevet og angir målsetninger, prosesser, aktører og fora som inngår. Ansvars- og arbeidsfordeling er vurdert, samt systemets forankring i ledelsen og i besluttede organer. Komiteen har også sett på de vurderingene som Høgskolen i Østfold selv gjør av sin egen utdanningskvalitet.

#### **Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur**

Som komiteen allerede har vært inne på, har Høgskolen i Østfold en utvalgsstruktur som fører til bred deltagelse. Det er mange utvalg, og de er etablert som dialogpunkter i kvalitetssikringssystemet. Rådene og utvalgene er bredt sammensatt, og høgskolen har bevisst valgt andre personer, for eksempel ansatte i undervisnings- og forskerstillinger, enn kun linjeledere til disse utvalgene for å spre engasjementet og å synliggjøre at kvalitetsarbeid også er et faglig anliggende. På tvers av rådene og utvalgene finnes det også andre kontaktpunkter, som referansegrupper og studieretningsmøter, og det finnes kontaktpunkter mellom høgskolen og eksterne interessenter, som advisory boards, Koordinatorforum NAV med flere. Studentene er representert i alle høgskolens interne utvalg, også FoU-utvalget, men det kan være en utfordring å få nok studentrepresentanter til å stille i utvalgene. Etter komiteens mening har imidlertid ikke alle utvalgene fungert like optimalt, og det kan være behov for å gå gjennom mandatene. Ett av utvalgene har hatt svært få møter, og det går særlig ut over studentrepresentasjonen, siden studentene er valgt for bare ett år av gangen.

Høgskolen arrangerer fagdager, og temaet for dem bestemmes ofte ut fra hva som avdekkes i studentevalueringene. Dette viser, etter komiteens mening, at institusjonen har forbedringsvilje og engasjement, og evner å ta tak i og løfte frem eventuelle problemområder. Komiteen vurderer også informasjonen om kvalitetsarbeidet stort sett som åpen og tilgjengelig. Fagmiljøene som komiteen traff, er tydelig opptatt av å sikre og utvikle studiekvaliteten, men noe av dette arbeidet skjer uformelt og udokumentert, og blir derfor mindre synlig og tilgjengelig. Dette er høgskolen imidlertid klar over, og er allerede i gang med å finne løsninger på hvordan slike prosesser kan dokumenteres bedre, uten at det skaper for mye administrasjon og ekstra byråkrati.



## **Mål, plan og ledelsesforankring**

Komiteen mener at Høgskolen i Østfold har et godt beskrevet kvalitetssikringssystem, med klare målsetninger og godt beskrevne prinsipper, jevnfør 2.4. Systemet har en klar arbeids- og ansvarsdeling og klare rutinebeskrivelser, og disse er organisert ved hjelp av flytskjemaer som beskriver prosessene. Komiteen fikk imidlertid bekreftet gjennom møtene at ikke alle ansatte var like godt kjent med rutinebeskrivelsene i «Beste praksis». Det kan være flere årsaker til det, men kvalitetssikringssystemet slik det er nå, er svært omfattende, og høgskolen bør vurdere om det kan være behov for ytterligere justeringer. Kvalitetssikringssystemet er forankret i ledelsen, og det er styret som har vedtatt prinsippbeskrivelsen.

Komiteen vil særlig berømme høgskolen for at de har et eget internrevisjonsteam, se side 4. Flere av de utfordringene komiteen har pekt på, for eksempel at det finnes informasjonskilder som verken er beskrevet i kvalitetssikringssystemet eller er tilstrekkelig dokumentert, har internrevisjonsteamet allerede avdekket. Revisjonsteamet har også avdekket mange ansattes manglende kjennskap til «Beste praksis», og dette har utløst tiltak, som å drive informasjonsarbeid og kursing av de ansatte. Etter komiteens mening viser det at institusjonen både foretar evalueringer av kvalitetssikringssystemet og evner å gjenkjenne svakheter i eget system, og at de setter i verk tiltak.

## **Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene**

Komiteens hovedinntrykk er at høgskolen henter inn data fra flere kilder og til flere formål, og at institusjonen har god informasjonsinnhenting fra studentene gjennom evalueringene.

Kvalitetssikringssystemet bidrar til en god overvåking av inntakskvalitet, gjennomstrømning og strykprosent. Når det gjelder det faglige nivået på undervisningen og på kandidatene, finner komiteen at systemet i mindre grad innhenter og leverer dokumentert informasjon, og stiller derfor spørsmål om ikke høgskolen legger for ensidig vekt på studentevalueringer. Komiteen mener at høgskolen med fordel kunne hente inn data fra flere kilder på dette området, for eksempel ved å la informasjon om relevans og faglig kvalitet også kaste lys over programkvalitet, se for øvrig komiteens vurderinger i 3.1.2 og 3.2.2 om kandidatundersøkelser, avtagerundersøkelser og eventuelt eksterne evalueringer av studieprogrammer. Komiteen anbefaler således Høgskolen i Østfold å vurdere å kutte noe ned på studentevalueringene til fordel for kandidatundersøkelser og avtagerundersøkelser som et viktig bidrag til å sikre faglig kvalitet i studiene.

Komiteen har ellers sett eksempler på at høgskolen evner å løse problemer på lavest mulig nivå i organisasjonen ved å ha tett dialog med studentene, noe som bidrar til rask problemløsning. Høgskolen har klart beskrevne rutiner og prosesser for å kvalitetssikre opprettelse av nye studier.

## **Analyse, vurdering og rapportering**

Komiteen har merket seg at PULS bidrar med analyser, og ellers tilbyr hjelp til analyse og vurdering. Etter komiteens mening styrker det kvaliteten på analysene. Høgskolen leverer grundige rapporter om trender i søkerutviklingen og resultater fra studentevalueringene, og det sentrale studiekvalitetsutvalget og ledelsen bruker disse.

Komiteen har imidlertid inntrykk av at den dokumentasjonen som systemet frembringer, ikke brukes fullt ut på lavere nivå i organisasjonen, og at råd og utvalg i noen grad baserer seg på det som kommer frem tilfeldig og uformelt i stedet for på systematiske vurderinger. Dette gjelder særlig informasjon om eventuelt foreslåtte tiltak i etterkant av studentevalueringene, som etter komiteens oppfatning er utydelig. Komiteens råd er at ansvarlige fora på lavere nivå bør synliggjøre forslagene til tiltak, få

frem hvem som er ansvarlige for tiltakene og følge opp implementeringen og resultatene av dem. Dette vil også kunne gi et bedre analysegrunnlag.

### **Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring**

Ut fra det komiteen erfarer, brukes kvalitetsanalyser systematisk til å sikre og utvikle studiekvaliteten på hele institusjonsnivået. Et eksempel på dette, og som involverer store deler av høgskolen, er den årlige analysen av hele studieporteføljen, inkludert studieplanarbeidet. Komiteen registrerer imidlertid at avdelingsstyrene fokuserer mye på gjennomstrømning og økonomi, mens de i mindre grad utnytter kvalitetssikringssystemet til å dokumentere, sikre og eventuelt forbedre det faglige nivået i emner og programmer.

## **4 Konklusjon – har Høgskolen i Østfold et tilfredsstillende system for kvalitetssikring av utdanningen?**

Komiteen er av den oppfatning at kvalitetssikringssystemet ved Høgskolen i Østfold er godt beskrevet med prosedyrer, mål og ansvarlinjer, at det har en utvalgsstruktur som fremmer bred deltagelse i organisasjonen, at institusjonen foretar mange og gode analyser, og at institusjonen fokuserer på utvikling av både kvalitetssikringssystemet og utdanningskvaliteten. Komiteen har også kommet med forslag til forbedringer på noen områder. På denne bakgrunn anbefaler komiteen at system for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold godkjennes. Innstillingen er enstemmig.

## **5 Komiteens råd om videreutvikling av kvalitetsarbeidet**

Komiteen har allerede gitt flere råd og anbefalinger i kapittel 3, og viser derfor til drøftingene der. Komiteen har likevel valgt å løfte frem tre forhold avslutningsvis. Forholdene omhandler kilder for datainnsamling, rådernes og utvalgenes roller og bruk av begreper.

a. Komiteen har merket seg at data fra studentevalueringer utgjør en stor andel av høgskolens kvalitetsvurderinger og beslutningsgrunnlag, og savner et større innslag av eksterne vurderinger av relevans og faglig nivå. Høgskolen bør derfor benytte flere andre kilder for systematisk datainnsamling, og heller vurdere om de trenger å opprettholde dagens omfang av studentevalueringer. Komiteen råder høgskolen til å innføre kandidat- og avtagerundersøkelser, samt programevalueringer, hvor kun ett studieprogram evalueres om gangen. En slik evaluering kan for eksempel være bredt sammensatt og dialogbasert.

Høgskolen bør i større grad innarbeide evalueringer av faglig nivå i sitt kvalitetssystem. Systematisk utnyttelse av sensorrapporter kan være et naturlig første skritt. Det bør være klarere retningslinjer for hvordan disse rapportene skal brukes og for hva slags informasjon høgskolen ønsker å få ut av dem. De rapportene komiteen har lest – med unntak av noen svært få – har en form og et innhold som egner seg dårlig som informasjon om fagenes, undervisningens og studentenes faglige nivå.

Komiteen har påpekt at det foregår en del uformelt kvalitetsarbeid ved høghskolen, og dette er i seg selv ikke et problem, men komiteen vil anbefale at de uformelle vurderingene synliggjøres i systemet, noe den har merket seg at høghskolen allerede har tatt tak i.

b. Komiteen merket seg at noen av rådene og utvalgene hadde overlappende mandater, og at informasjonen var noe mangelfull, slik at ikke alle råd og utvalg fungerte optimalt. Komiteen vil råde høghskolen til å presisere mandatene og samtidig sørge for at særlig studentrepresentantene får opplæring i rollen, slik at kontinuiteten blir bedre sikret.

c. Komiteen har registrert at høghskolen anvender det tidligere Norgesnettrådets begreper (inntakskvalitet, program- og undervisningskvalitet, resultat-kvalitet og ramme- og styringskvalitet) som parametere i kvalitetssikringssystemet, noe komiteen også har forholdt seg til i evalueringen. Komiteen vil utfordre høghskolen på hva de legger i disse begrepene, og oppfordrer institusjonen til å foreta en intern diskusjon om dette og samtidig diskutere hvilke indikatorer institusjonen trenger for å vurdere sin egen faglige kvalitet og relevans.

## 6 Vedlegg

### 6.1 Dokumentasjon fra Høgskolen i Østfold

#### *Dokumentasjon mottatt forut for innledende besøk*

1. Ledelsens skriv om status og utfordringer i kvalitetsarbeidet
2. Gjeldende prinsippbeskrivelse for kvalitetssystemet
3. Forslag til ny prinsippbeskrivelse
4. Henvisning til rutinebeskrivelser og brukerguide
5. Årsrapporter om kvalitetsarbeid: *Trender i søkjarutviklinga* for 2009 og 2010, *Rapport om EVA 2* for 2009, *Rapport om EVA 1 og 2* for 2010 og 2011, *Årsrapport fra LMU* for 2009 og 2010, *Rapport og planer* for 2009, 2010 og 2011
6. Strategisk plan 2010–2017. Aktivitetsplan 2011
7. Styresak om ny prinsippbeskrivelse for kvalitetssystemet

#### *Dokumentasjon mottatt under eller forut for hovedbesøket*

1. Intern tilstandsmelding 2010 (unntatt offentlighet)
2. Referater fra intern styringsdialog 2010 (unntatt offentlighet)
3. Eksempler på rapport fra intern revisjon (unntatt offentlighet)
4. Sensorrapporter bachelor i sosialt arbeid
5. Mandat og referat programråd
6. Mandat og referat lokalt studiekvalitetsutvalg Avdeling for helse- og sosialfag
7. Mandat og referat avdelingsstyret Avdeling for helse- og sosialfag
8. Referater Koordinatorforum NAV
9. Studieplaner og emnebeskrivelser for bachelor i sosialt arbeid
10. Notat fra studieleder ved masterstudiet organisasjon og ledelse om kvalitetsarbeidet knyttet til relevans og faglig kvalitet
11. Sensorrapport og oversikt eksterne sensorer masterstudiet organisasjon og ledelse
12. Studentevalueringer masterstudiet organisasjon og ledelse
13. Mandat og referat utvalg for studiekvalitet og internasjonalisering Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag
14. Mandat og referat avdelingsstyret Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag
15. Eksterne samarbeidspartnere masterstudiet organisasjon og ledelse
16. Studieplaner og emnebeskrivelser masterstudiet organisasjon og ledelse
17. Mandat og referat sentralt studiekvalitetsutvalg

### 6.2 Program for den sakkyndige komiteens hovedbesøk ved institusjonen

Tirsdag 6. desember	
08.15–10.00	Komitémøte
10.00–11.00	Møte med programråd for sosialt arbeid
11.00–11.15	Komiteens oppsummering
11.15–12.15	Møte med lokalt studiekvalitetsutvalg ved Avdeling for helse- og sosialfag
12.15–12.30	Komiteens oppsummering
12.30–13.15	Lunsj
13.15–14.15	Møte med studieleder og emneansvarlige for masterstudiet

	organisasjon og ledelse
14.15–14.45	Komiteens oppsummering
14.45–15.45	Møte med utvalg for studiekvalitet og internasjonalisering ved Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag
15.45–16.15	Komiteens oppsummering + kaffe
16.15–16.45	Møte med dekaner
16.45–17.15	Møte med avdelingsstyrelederne
17.15–17.30	Komiteens oppsummering
17.30–18.15	Komitémøte

<b>Onsdag 7. desember</b>	
08.15–08.30	Kort forberedelse
08.30–09.30	Møte med sentralt studiekvalitetsutvalg
09.30–09.45	Komiteens oppsummering
09.45–10.45	Møte med eksterne interessenter
10.45–11.15	Komiteens oppsummering
11.15–12.15	Møte med ledelsen, inkludert tilbakemelding
12.15–12.30	Komiteens oppsummering
12.30–13.15	Lunsj
13.15–15.15	Komitémøte
15.30	Avreise

### 6.3 Sakkyndig komité's mandat

#### MANDAT FOR SAKKYNDIGE KOMITEER VED EVALUERING AV INSTITUSJONENES KVALITETSSIKRINGSSYSTEM

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6.4 NOKUTs evalueringskriterier**

Evalueringskriteriene finnes i *Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning* (tilsynsforskriften), vedtatt av NOKUT 27. januar 2011, Kapittel 3.

Kvalitetssikringssystemet skal frambringe den kunnskapen som institusjonen trenger for å kunne vurdere kvaliteten i studiene. Kvalitetssikringen skal omfatte alle studietilbud som en institusjon gir, internt og eksternt, alle deler av studiet og alle formidlingsformer. Institusjonen skal ha faste rutiner og prosesser som i en årlig syklus frambringer, vurderer og anvender informasjon om det enkelte studium og om utdanningsvirksomheten generelt. Systemet skal bidra til at institusjonen vurderer resultatene i utdanningsvirksomheten, avdekker svakheter, iverksetter forbedringstiltak og foretar kontinuerlige vurderinger med sikte på kvalitetsutvikling. Vesentlig informasjon og vurderinger skal være tilstrekkelig dokumentert.

Institusjonen utformer sitt system, hvilke data og informasjon som inngår, og hvilken dokumentasjon det frambringer ut i fra egen størrelse, faglig profil og lokale behov. Jmfør også Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning § 2-1. 7

### **§ 3-1 NOKUTs evalueringskriterier**

Sakkyndige oppnevnt av NOKUT vurderer institusjonens kontinuerlige og systematiske arbeid for å sikre og forbedre kvaliteten i utdanningen.

De sakkyndige skal foreta en helhetlig bedømmelse av kvalitetssikringssystemet og institusjonenes aktive bruk av det, der kriteriene nevnt i § 3-1.3 ses i sammenheng, jmfør Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning § 2.2.

Institusjonenes kvalitetssikringssystem evalueres ut fra følgende kriteriesett:

- a. **Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur** NOKUT skal vurdere hvorvidt kvalitetssikringssystemet fremmer bred deltakelse i kvalitetsarbeidet blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer, om det stimulerer til et kvalitetsarbeid som er preget av åpenhet engasjement og forbedringsvilje, og om informasjon og vurderinger er dokumenterte og tilgjengelige.
- b. **Mål, plan og ledelsesforankring** NOKUT skal vurdere hvorvidt kvalitetssikringssystemet er beskrevet slik at det angir de målsettinger, prosesser, aktører og fora som inngår, om det er forankret i ledelsen og beslutende organ på de ulike nivåer, om arbeids- og ansvarsfordeling i kvalitetsarbeidet er fastsatt, og om selve kvalitetssikringssystemet gjøres til gjenstand for jevnlig evaluering og utvikling med sikte på institusjonens eget behov.

- c. **Innhenting av dokumentert informasjon om kvalitet i studiene** NOKUT skal vurdere hvorvidt sikring og vurdering i hvert enkelt igangsatt studium bygger på informasjon som innhentes systematisk og fra flere kilder, og om systemet har særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier.
- d. **Analyse, vurdering og rapportering** NOKUT skal vurdere hvorvidt den informasjon som systemet genererer analyseres, vurderes og framstilles for ansvarlige fora og ledelsesnivå.
- e. **Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring** NOKUT skal vurdere hvorvidt tiltak for forbedringer vurderes og iverksettes på grunnlag av de kvalitetsanalysene som gjøres. Dette gjelder både tiltak i tilfeller av svikt i forhold til akkrediteringskravene, og tiltak for å videreutvikle studiekvaliteten.

## 6.5 Uttalelse fra institusjonen



Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen

Postboks 1708, Vikå  
0121 Oslo

Deres ref.:

Vår ref.: 2010/992

NASJONALT ORGAN FOR KVALITET I UTDANNINGEN	
Sak./Dok.nr.: 2010/987-14	E-post: hanna.m.ihlebak@hiof.no
J.datu: 25/5-12	Klass.: 500
Saksbeht: KTO	Adm.enhet: TILSYN

Postadresse: 1757 Halden  
E-post: postmottak@hiof.no  
Telefon: 69 21 50 00  
Org.nr.: 971 567 376

Studie og FoU

Saksbehandler: Hanna Marie Ihlebæk

Besøksadr:

Telefon: 69 21 57 87

E-post: hanna.m.ihlebak@hiof.no

Telefaks:

Dato: 21.5.2012

### Uttalelse om sakkyndig rapport etter evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Høgskolen i Østfold

Vi viser til brev av 26.04.12 med oversendelse av rapport fra sakkyndig komité etter evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved HiØ. Rapporten er behandlet i høgskolens ledergruppe.

HiØ ønsker å takke for rapporten og ser med glede på at sakkyndig komité enstemmig anbefaler en godkjenning av høgskolens kvalitetssikringssystem. Vi opplever at rapporten gir et realistisk bilde av kvalitetssystemet og status for kvalitetsarbeidet ved HiØ som i stor grad sammenfaller med høgskolens egne vurderinger. Hovedelementene i rapporten stemmer også godt overens med de tilbakemeldingene som ble gitt i løpet av komiteens besøk ved institusjonen.

På bakgrunn av komiteens identifisering av områder der det er et forbedringspotensial har høyskolen allerede satt i gang noen prosesser. Blant annet er det initiert en gjennomgang av utvalgenes mandater for å identifisere mulig overlapp og hull i arbeidsoppgaver og ansvarsområder mellom de ulike utvalgene på institusjonsnivå og på tvers av nivå.

En slik gjennomgang av utvalgsstrukturen har også gitt rom for å diskutere hvordan utvalgene gjennom tettere samarbeid kan igangsette tiltak for å sikre at høyskolen får systematiske og tilstrekkelige tilbakemeldinger om studienes relevans og faglig kvalitet.

Komiteens råd til videreutvikling av kvalitetssikringssystemet har således blitt mottatt med stor interesse og har gitt nyttige innspill til høgskolens kontinuerlige arbeid med kvalitetssikring av våre utdanninger.

Når rapporten fra sakkyndig komité er behandlet i NOKUTs styre vil den legges fram for styret ved Høgskolen i Østfold, og en strategi for den videre utviklingen av kvalitetssystemet ved HiØ vil da forankres her.

Høgskolen vil avslutningsvis takke for en profesjonell og konstruktiv evalueringsprosess som vi opplever at har virket stimulerende på kvalitetsarbeidet knyttet til våre utdanninger.

Med hilsen

*Beth Linde*  
Beth Linde  
Studie- og forskningsdirektør

*Hanna M. Ihlebæk*  
Hanna Marie Ihlebæk  
Kvalitetsrådgiver