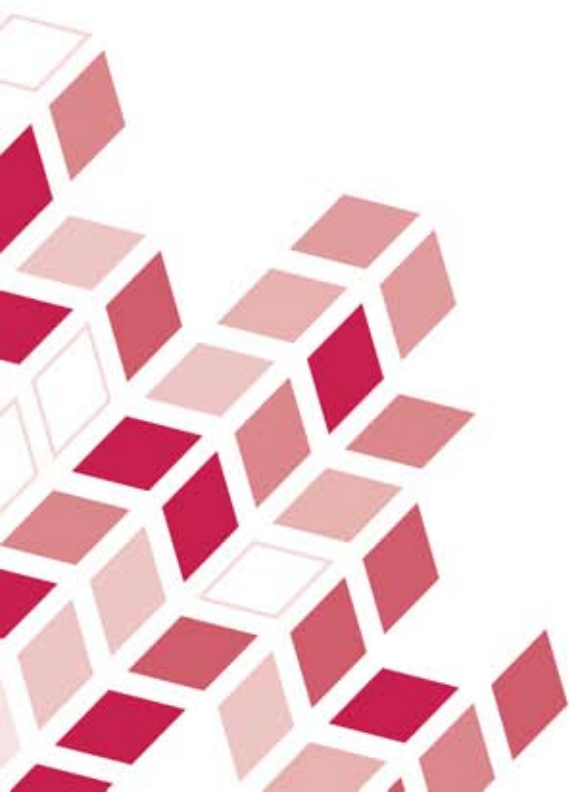


NOKUTs tilsynsrapporter

# Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI

Februar 2011



## Forord

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

Den sakkyndige komiteen som har evaluert system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI besøkte institusjonen 15. oktober og 24.-26. november 2010, og leverte sin rapport 6. januar 2011. Komiteen hadde følgende sammensetning:

- Førsteamanuensis Hanne Kathrine Krogstrup, (leder), Aalborg universitet
- Student Gunnhild Orten, Høgskolen i Oslo
- Professor Torrey Seland, Misjonshøgskolen
- Førsteamanuensis Gunnar Stave, Høgskulen i Volda

Seniorrådgiver i NOKUT, Anne Karine Sørskår, var komiteens sekretær.

NOKUT ønsker å takke den sakkyndige komiteen for vel utført arbeid. NOKUT vil også takke alle ansatte og studenter ved høyskolen som har bidratt til komiteens arbeid gjennom intervjuer mv.

Dette dokumentet inneholder rapporten fra den sakkyndige komiteen og uttalelsen til denne fra Handelshøyskolen BI, som var grunnlaget for behandlingen i NOKUTs styre 17. februar 2011. Følgende vedtak ble fattet:

System for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI godkjennes.

Oslo, februar 2011



Terje Mørland  
direktør



# **Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI**

Rapport fra sakkyndig komité

06.01. 2011

Hanne Kathrine Krogstrup, leder

Gunnhild Orten

Torrey Seland

Gunnar Stave

## Innhold

1. Innledning.....	3
1.1 Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen.....	3
1.2 Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI ....	3
2. Handelshøyskolen BI og kvalitetssikringssystemet .....	4
2.1 Presentasjon.....	4
2.2 Utfordringer i kvalitetsarbeidet .....	6
3. Kvalitetssikringssystemet i funksjon ved Handelshøyskolen BI .....	7
3.1 Kvalitetsområdet programkvalitet: Studentevalueringer .....	7
3.2 Kvalitetsområdet rammekvalitet: læringsmiljøutvalget .....	14
4. Kvalitetssikringssystemet vurdert i forhold til lov, forskrift og NOKUTs kriterier .....	15
5. Konklusjon – Har Handelshøyskolen BI et tilfredsstillende system for kvalitetssikring ....	18
6. Komiteens anbefalinger for institusjonens videreutvikling av kvaliteten .....	18
7. Vedlegg .....	19
7.1 Innledende møte med Handelshøyskolen BI.....	19
7.2 Program for hovedbesøket .....	20
7.3 Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten .....	21
7.4 Dokumentasjon.....	25
7.4.1 Dokumentasjon mottatt 15. september.....	25
7.4.2 Dokumentasjon mottatt 10. november .....	25

# 1. Innledning

## **1.1 Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen**

I forskrift til § 1-6 i Lov om universiteter og høyskoler heter det at ” Universiteter og høyskoler skal ha et system for sitt kvalitetssikringsarbeid som sikrer kontinuerlig 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. Institusjonene skal selv, ut fra egen størrelse, faglige profil og andre forhold ved institusjonen, bestemme hvordan systemet utformes.

Lov om universiteter og høyskoler tillegger NOKUT oppgaven 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 syklus av evalueringer. Evalueringskriteriene er noe endret i forhold til første syklus.

NOKUT bruker sakkyndige komiteer i sine evalueringer. Komiteene skal vurdere hvorvidt institusjonene tilfredsstiller kravene til kvalitetssikring av egne studietilbud. 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 bedre slik kvalitet.

Den sakkyndige komiteen baserer sine vurderinger på dokumentstudier og på intervjuer med relevante aktører ved institusjonen. Det gjennomføres to institusjonsbesøk. Under det innledende besøket diskuterer institusjonsledelsen og evalueringskomiteen status i kvalitetsarbeidet og opplegg for hovedbesøket, basert på dokumentasjon som er oversendt komiteen på forhånd. Hovedbesøket vil være konsentrert om videre studier av dokumentasjon i tillegg til intervjuer. Komiteen kan her velge å gå mer detaljert inn i utvalgte deler av institusjonens kvalitetssikringssystem og kvalitetsarbeid.

## **1.2 Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI**

Den sakkyndige komiteen som har evaluert systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI besto av førsteamanuensis Hanne Kathrine Krogstrup, Aalborg universitet (leder), professor Torrey Seland, Misjonshøgskolen, student Gunnhild Orten, Høgskolen i Oslo og førsteamanuensis Gunnar Stave, Høgskulen i Volda.

Hovedbesøket fant sted 24.–26. november 2010, og komiteen hadde det innledende dialogmøtet med høyskolens ledelse 15. oktober 2010. Prosjektleder fra NOKUT har vært seniorrådgiver Anne Karine Sørskår.

Kapittel 2 inneholder en kort gjennomgang av kvalitetssikringssystemet ved Handelshøyskolen BI. I kapittel 3 presenteres de elementer i kvalitetssikringssystemet som komiteen har valgt å se nærmere på, og komiteens vurderinger av disse. Kapittel 4 er en vurdering av systemet i forhold til lov, forskrift og NOKUTs kriteriesett. Konklusjonen er å finne i kapittel 5, mens kapittel 6 gir en samlet fremstilling av komiteens anbefalinger for videre utvikling av systemet.

## 2. Handelshøyskolen BI og kvalitetssikringssystemet

### 2.1 Presentasjon

Handelshøyskolen BI er en selveiende stiftelse og har som formål å drive utdanning og forskning på høyt internasjonalt nivå innen ledelse, administrasjon, økonomi og markedsføring. Handelshøyskolen fikk akkreditering som vitenskapelig høyskole i 2008.

Strategisk plan for 2010–2014 sier at BI skal arbeide for å være blant de ledende handelshøyskoler i Europa på fagområdene marketing, strategi, organisational behaviour, foretaksøkonomi og forretningsjuss, finans og samfunnsøkonomi. Disse områdene blir betegnet som faglige spisser.

Høyskolen hadde i 2009 19 931 studenter og er Norges nest største høyere utdanningsinstitusjon, målt i antall studenter. Høyskolen hadde 752 ansatte og 674 forelesere på deltid. Årlig omsetning er på 1 160 mill. kroner.

Høyskolen tilbyr 19 studieprogrammer på lavere gradsnivå, åtte mastergradsprogrammer, fem executive programmer (videreutdanninger og erfaringsbaserte mastere) og doktorgradsprogram med seks spesialiseringer. Høyskolens faglige virksomhet er inndelt i ni fagområder/institutter.

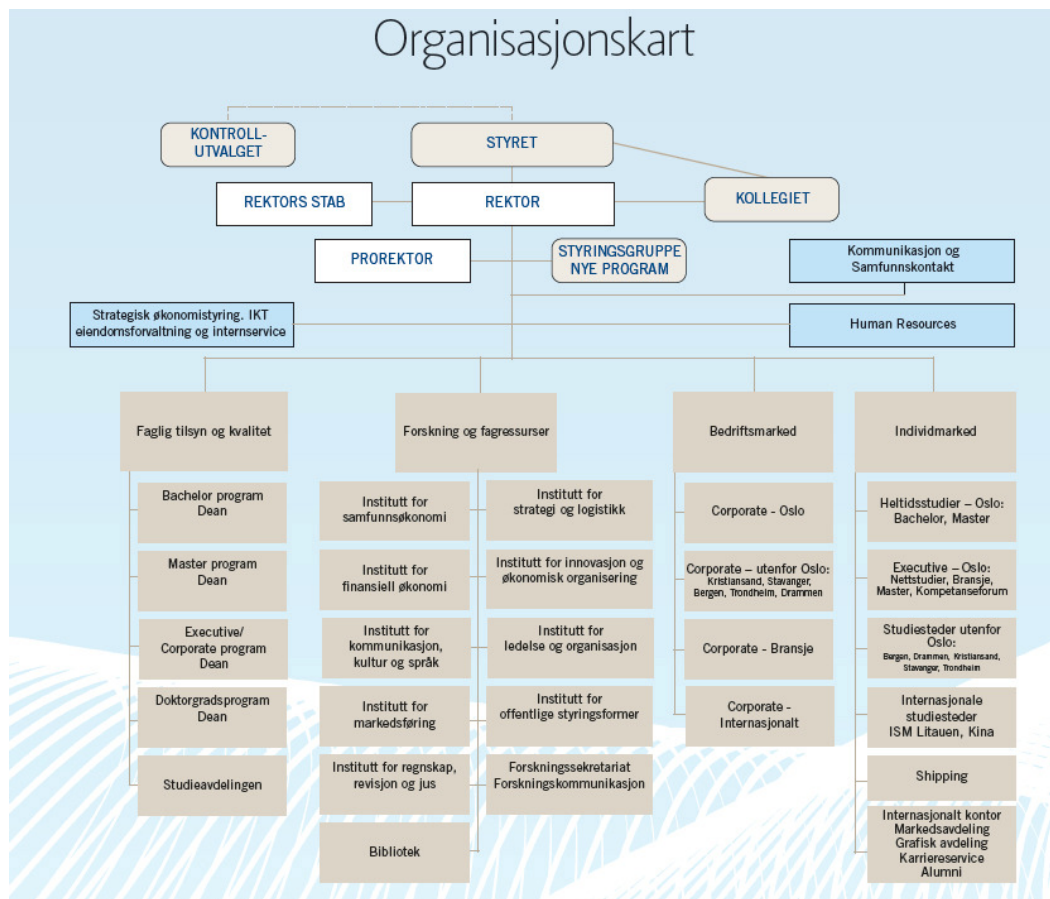
Styret tilsetter rektor og prorektor for en periode på fire år. Styret har delegert faglig myndighet til kollegiet, som ledes av rektor. Kollegiet har delegert myndighet til å treffe beslutninger knyttet til studiekvalitet og utvikling av studiene til prorektor og Deans.

Det er tilsatt Deans i åremålsstillinger over fire år for hvert av programområdene bachelor, master, ph.d. og executive. Hvert av disse fire programområdene har et rådgivende undervisningsutvalg som ledes av Dean. For alle studiene er det utpekt en Associate Dean som har et overordnet ansvar for at studiet holder et høyt faglig og pedagogisk nivå og gjennomføres på en god måte. Associate Dean er ansatt i en ordinær forsker- og undervisningsstilling, men har redusert undervisningsplikt for å ivareta denne funksjonen.

BI består av seks studiesteder i Oslo, Drammen, Kristiansand, Stavanger, Bergen og Trondheim. Inntil 2006 var antall studiesteder 13. Det faglige tyngdepunktet er campus i Nydalen, Oslo. Studiestedene utenfor Oslo har relativt færre ansatte i undervisnings- og forskerstillinger og et begrenset studietilbud, konsentrert om bachelorstudier og etter- og videreutdanninger.

Nettverksorganisering er BIs mest utpregede særtrekk. Det betyr at kursansvarlige er i Oslo, og at det er etablert interne arenaer der personer i fagmiljøet i Oslo utveksler kompetanse og ferske forskningsresultater med de som underviser ved de lokale studiestedene.

Organisasjonskartet viser at BI er organisert i fire linjer: Faglig tilsyn og kvalitet, som ledes av prorektor; Forskning og fagressurser, som ledes av viserektor; Bedriftsmarked, samt Individmarked, som har ansvar for administrative tjenester og tilrettelegging av studiene for studenter ved de ordinære programmene. De to administrative linjene ledes av divisjonsdirektører.



Høyskolen er i ferd med å implementere en bachelorreform og en masterreform. Hensikten med *bachelorreformen* er å styrke undervisningskvaliteten og gjennom dette studentenes læring. Det har vært et mål å få til en struktur som både er effektiv og fleksibel med hensyn til studentenes valg. *Masterreformen* skal iverksettes fra høsten 2010. Alle studier skal ha et obligatorisk førsteår, mens tredje semester skal legges til rette for valgfag, og fjerde semester skal ha ett til to kurs og masteroppgave. En vesentlig endring er å lage flere kurs innen forskningsmetode fremfor å ha et felleskurs.

System for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI ble godkjent av NOKUTs styre i 2004, og har siden vært revidert to ganger. Hovedgrepene som er gjort siden 2004, er å legge det overordnede ansvaret for oppfølging og utvikling av studie kvalitet til én enhet, Enhet for faglig tilsyn og kvalitet. Etter at BI i 2008 ble akkreditert som vitenskapelig høyskole, er det utarbeidet en håndbok med retningslinjer for godkjenning av studier, programmer og fellesgrader (BIKUT).

Målet for systemet er å bidra til å oppnå de kvalitetsmålsettinger som er definerte i BIs strategidokument. Kvalitetssystemet skal danne grunnlag for egenvurdering og skal utformes på en slik måte at evalueringer, analyser og tiltak bidrar til å utvikle BI ytterligere. Kvalitetsarbeidet ved BI skal være langsiktig og systematisk og skal ivareta informasjonsbehovet på tvers av institusjonens enheter og avdelinger.

Kvalitetssystemet er inndelt i kvalitetskategoriene inntaks- og utmeldingskvalitet, rammekvalitet, programkvalitet, læringsressurskvalitet, resultatkvalitet og styringskvalitet.

Årsrapportene inneholder en analyse av hvert av de seks kvalitetsområdene og forslag til tiltak. Som vedlegg til rapporten følger en orientering om oppfølging av fjorårets tiltakspunkt.

Alle bachelor- og masterstudiene har et studentstyre som har en fagansvarlig. De fagansvarlige møtes i bachelorchamber og i masterchamber, som diskuterer faglige problemstillinger, herunder evalueringer, og gir innspill til faglitteratur, men disse organene har ingen formell rolle i kvalitetssikringssystemet. Hver klasse velger en klassekontakt som har ansvar for gjennomføring av formative evalueringer.

## **2.2 utfordringer i kvalitetsarbeidet**

Komiteen hadde et innledende møte med høyskolens ledelse, der ulike sider ved kvalitetssikringssystemet og BIs faglige virksomhet og organisatoriske oppbygging ble presentert og drøftet.

I notatet *Status og utfordringer i kvalitetsarbeidet ved Handelshøyskolen BI* blir fire områder nevnt som utfordringer når det gjelder videreutvikling av studiekvalitet ved BI.

1) Læringsmål: Kvalitetssystemet må inneholde et sett med måleinstrumenter som også fanger opp studentenes egnethet og suksess etter endt utdanning. Dette innebærer en dreining fra output (resultat) til outcome (prestasjoner). 2) Gjennomstrømming og progresjon: Særlig bachelorstudiene gir utfordringer. Høyskolen får liten respons på de undersøkelsene som gjøres blant studenter som slutter, og vet derfor for lite om årsakene til dårlig gjennomstrømming. 3) Forankring og utførelse av kvalitetssikringsarbeidet: BI er en kompleks organisasjon med tre linjer som har ansvar for kvaliteten; den administrative, den faglige og enhet for faglig tilsyn og kvalitet. Høyskolen kan også bli bedre på oppfølgingen av evalueringene. 4) Redusere forsinkelse ved sensur: BI har som mål null forsinkelser ved sensur, likevel blir om lag 17 prosent av sensuren forsinket.

Dokumentasjonen og det innledende besøket bidro til å gi inntrykk av at BI har et velfungerende kvalitetssikringssystem, som er godt forankret i ledelsen og tydelig beskrevet med definerte ansvarsforhold. BI er en kompleks organisasjon, og det er mange aktører i kvalitetsarbeidet. I et slikt system er det særlig interessant å se på hvordan studenter og ansatte sikres medvirkning i kvalitetsarbeidet, og hvordan studentevalueringer gjennomføres og følges opp. Komiteen har valgt å gå nærmere inn på hvordan studentevalueringer bidrar til kvalitetsområdet programkvalitet, og har derfor sett på den del av området som heter *Kvalitet i kurs-, studie- og programgjennomføringen*. I tillegg har komiteen sett på læringsmiljøutvalgets ansvar for *Lærings- og studentmiljø*. Ved å se på disse områdene vil komiteen kunne belyse det som BI i ovennevnte notat til komiteen omtaler som utfordringer knyttet til forankring og utførelse av kvalitetsarbeidet.



## 3. Kvalitetssikringsystemet i funksjon ved Handelshøyskolen BI

### 3.1 Kvalitetsområdet programkvalitet: Studentevalueringer

#### Presentasjon

I systembeskrivelsen er det satt følgende mål for kvalitetsområdet programkvalitet:

*Sikre at studiene og programmene har et høyt faglig nivå med samfunns- eller markedsmessig relevans gjennom systematisk utvikling og faglig kvalitetssikring av studietilbud og studieplaner, dialog med studentene samt evaluering og oppfølging.*

Kvalitetsområdet er inndelt i: A. Studieplaner og kursbeskrivelse; B. Individuelle studieplaner; C. Eksamen og sensur – overfor studenten; D. Eksamen og sensur – samarbeid mellom enheter/avdelinger; E. Faglig veiledning; F. Kvalitet i kurs, studie og programgjennomføring.

Komiteen har valgt å ha fokus på *Kvalitet i kurs, studie og programgjennomføring* hvor det inngår følgende aktiviteter: formativ kursevaluering, summativ kursevaluering, kurs- og programansvarlig rapport, rapport fra lokal programansvarlig, Associate Deans rapport og Deans rapport. Formålet med aktivitetene er å utarbeide overordnet analyse av kvalitet i programrådets studier og programmer etter hvert semester, samt identifisere og iverksette tiltak som er nødvendig for å sikre og videreutvikle kvalitet.

BI ble bedt om å velge ut to bachelorstudier med studenter både fra campus i Nydalen og distribuerte tilbud, og to mastergradsstudier innenfor fagområder som anses som faglige spisser. For disse fire studiene ba komiteen om dokumentasjon på alle aktiviteter som inngår i *Kvalitet i kurs, studie og programgjennomføring*. Under institusjonsbesøket var det intervjuer med studenter, klassekontakter (studenter), lokalt programansvarlige (for bachelorstudiene), kursansvarlige, Associate Deans og Deans. Studietilbudene som ble valgt, var bachelor i økonomi og administrasjon, bachelor i markedskommunikasjon, master i strategisk markedsføringsledelse og master i finansiell økonomi.

#### *Formativ kursevaluering*

*Den formative evalueringen* skal skje i en dialog mellom klassekontakt og kursansvarlig. Klassekontakt skal på forhånd ha innhentet representative synspunkter fra klassen. Administrasjonen har ansvar for å ta initiativ til at kursansvarlig og Associate Dean får tilbakemeldinger underveis. Hvert semester skal det utarbeides statusrapport, og punktene egeninnsats i undervisningen, faglig tilrettelegging for læring og pedagogisk tilrettelegging for læring skal inngå.

I dokumentet *Handlingsregler for formativ og summativ kursevaluering for programområdet bachelor* fremgår det at formålet med formativ evaluering er å støtte dialogen mellom foreleser og student, og at evalueringen kan foregå på ulike måter ved BIs studiesteder. Det fremgår også at det viktigste med formativ evaluering er at det foregår en direkte kommunikasjon mellom klassen ved klassekontakt og foreleser i alle kurs.

En rutinebeskrivelse/veiledning for formativ evaluering av mastergradsstudiene angir hvilke temaer som bør gjennomgås på de to møtene klassekontakten skal ha med studentene og på et eget møte med Associate Dean. Til medlemmene av masterchamber foreligger det en powerpointpresentasjon som utdyper klassekontaktens rolle og ansvar, og den inneholder en rekke råd og retningslinjer for utøvelse av rollen. Hvert semester skal det avholdes seminar for opplæring av klassekontaktene.

Ansvar for formativ evaluering er lagt til direktør bachelor, direktør master, direktør executive masters, direktør nettstudier og direktør studiestedene. Disse direktørene tilhører linjen Individmarked, og har ansvar for gjennomføring, opptak og organisering av studietilbud.

### *Summativ kursevaluering*

Ved kursavslutning blir hvert kurs evaluert via et nettbasert spørreskjema. Resultatene skal gjøres tilgjengelige for foreleser, kurs- og programansvarlig, Associate Dean, instituttleder og ledelsen på studiestedene. I henhold til handlingsreglene er formålet med evalueringen å gi den faglig ansvarlige et verktøy for å forbedre kurs og programmer. Den summative evalueringen dekker de samme tre områdene som den formative evalueringen: egeninnsats i undervisningen, faglig tilrettelegging for læring og pedagogisk tilrettelegging for læring. Samme skjema brukes for både bachelor, master og executive. På grunn av få studenter ved kursene, gjennomføres ikke denne evalueringen for doktorgradsprogrammene.

Programdirektørene har ansvaret for den summative studentevalueringen. Programdirektørene tilhører linjen Faglig tilsyn og kvalitet, og har blant annet ansvar for studieplaner, kurs- og studiebeskrivelser og saksforberedelse til undervisningsutvalgene.

### *Rapportering*

Kurs- og programansvarlig skal gjennomgå kursevalueringer og eksamensresultater, og vurdere behov for endringer og utarbeide rapport til Associate Dean. Slike rapporter foreligger i liten grad, og det opplyses om at erfaringer med rapporter fra kursansvarlige viser at de har inneholdt lite relevant informasjon og har vært krevende å innhente. Associate Dean skal derfor heller snakke med kursansvarlige for å få innspill til sin rapport til Dean.

Associate Deans tilstandsrapport til Dean skal inneholde status for studiet/programmet, identifikasjon av avvik, forslag til iverksettelse av tiltak, en helhetsvurdering av semesteret og anbefaling for videre arbeid. Rapporten er basert på samtaler eller rapportene fra kurs- og programansvarlig og fra lokal programansvarlig der studiet tilbys distribuert.

Rapportene fra Deans (2008 og 2009) bygger blant annet på rapport fra Associate Deans, pedagogisk leder og kvantitativ nøkkelinformasjon om opptak, karakterer og gjennomstrømming. Rapportene gir også en fremstilling av hvilke forslag til nye studietilbud som er blitt godkjent og hvorfor de som ikke er blitt godkjent ble stoppet. Det gjøres rede for pedagogiske tiltak og arbeid med læringsmål. Det gis en samlet vurdering av alle studiene, der det også fremkommer resultater fra studentevalueringer, og studier sammenliknes med hverandre blant annet med hensyn til hvor fornøyde studentene er, studentenes tidsbruk,

studieprogresjon, eksamensresultater og strykprosent. Til slutt gis det en kort fremstilling av de enkelte studietilbudene.

Årsrapporten for 2009 gir en overordnet fremstilling av hvert av de fire programområdene. Om studentevalueringer blir det sagt: "Etter flere års erfaring vurderes de administrative rutinene for gjennomføring av evalueringene å være gode. Det kan imidlertid være forskjeller mellom programområdene." Svarprosent og informasjon til alle studentgrupper nevnes som utfordringer for bachelorstudiene.

Til sammenlikning er svarprosenten på executive og corporate svært høy. I årsrapporten blir det nevnt at kurs- og programansvarlige ved disse programmene mener at innholdet i evalueringene blir for generelle, og at det ofte blir utviklet evalueringsskjema i samråd med kunden.

## **Institusjonsbesøket og komiteens vurderinger**

### ***Formative evalueringer***

*Den formative evalueringen* skal skje i en dialog mellom klassekontakt og kursansvarlig, men veiledningen angir ikke noe fast opplegg for denne dialogen. Intervjuene bekreftet at det ved BI er store variasjoner i oppleggene for de formative evalueringene. Ved noen studier/klasser er det opp til klassekontakten både å ta initiativ til møter og å velge metoder for dialog med klassen og med kursansvarlige. Noen klassekontakter hadde valgt Facebook som arena for tilbakemeldinger fra medstudenter, mens andre brukte tid av en forelesning. Noen hadde jevnlig møter med kursansvarlig, hvor administrasjonen tok initiativ til møtet, mens andre bare møttes dersom det var behov, det vil si når klassekontakten tok initiativ. I hvilken grad evalueringen ble dokumentert ved at statusrapporten ble fylt ut, varierte også.

Klassekontakten synes å ha et stort ansvar for gjennomføring av evalueringene, men ikke klare rammer for dette. Ledelsen hadde ingen klar formening om klassekontaktens rolle, noe som bekrefter inntrykket av at de formative evalueringene ikke er tilstrekkelig institusjonelt forankret.

Ved BI Trondheim er det alltid administrasjonen som tar initiativ til møter mellom kursansvarlig og klassekontakt, og det foreligger statusrapporter. Ledelsen går gjennom rapportene med klassekontakten, og klassekontakten får informasjon om hvilke tiltak høyskolen har gjort på grunnlag av det som fremkommer i evalueringene. Også studentene får tilbakemelding.

Bare bachelorstudentene i Bergen og Trondheim mente de fikk tilbakemelding om resultatet av formative evalueringer. Bachelorstudentene i Oslo mente de ikke fikk noen tilbakemelding, Mastergradsstudentene hadde generelt lite struktur rundt de formative evalueringene, og derfor heller ikke noen formalisert opplegg for tilbakemelding.

I noen klasser er det klassekontakten som tar opp saker direkte med den foreleser problemet angår, mens det i andre klasser, blant annet i Trondheim, er administrasjonen eller kurs/programansvarlig som gir tilbakemelding til den enkelte foreleser. De som tok på seg oppgaven med å gi tilbakemelding, mente at det å ta opp vanskelige saker direkte med foreleser, var for stort ansvar for en klassekontakt. Klassekontaktene ga uttrykk for at de var litt alene i funksjonen som klassekontakt. Studentene i Trondheim hadde etablert et forum

hvor klassekontaktene møttes jevnlig, men det var ingen slike arenaer ved de andre lærestedene. Klassekontaktene synes også å ha lite kontakt med de fagansvarlige i BIS, som blant annet skal jobbe for at det gjennomføres kontinuerlige evalueringer av forelesere i samarbeid med tillitsvalgte i klassene.

Det formelle ansvaret for de formative evalueringene er lagt til direktører under divisjonen Individmarked. Kursansvarlige tilhører en annen linje, og avstanden mellom disse to aktørene kan være stor. At opplegget for formative evalueringer fungerer bra i Trondheim, kan være et resultat av at det er mindre avstand mellom de enkelte kursansvarlige og direktør for studiestedet.

Bachelorstudentene, som undervises i store klasser, opplever det som vanskelig å komme med kritikk av undervisningen, også når den knyttes til den formative evalueringen. Noen hadde også erfart at klassekontakten kunne vegre seg for å ta opp saker med kursansvarlig fordi de ikke ville bli assosiert med en negativ tilbakemelding.

På mastergradsnivå er det generelt en tettere dialog mellom kursansvarlige og de enkelte studenter, og det er også lettere for klassekontakten å kontakte kursansvarlig. Ingen hadde opplevd at det ble gjennomført dialoger to ganger i et semester for at klassekontakten skulle få innspill til møter med kursansvarlig. Mastergradsstudentene mente det var behov for klassekontakt, men hadde delte meninger om behovet for i større grad å formalisere de formative evalueringene. Noen mente at det ikke var behov for møter dersom det ikke var noe å ta tak i, mens andre påpekte at faste arenaer også kunne gi studentene mulighet til å melde tilbake om forhold de var fornøyde med.

30 prosent av mastergradsstudentene er internasjonale studenter. Disse kunne oppleve at de norske studentene valgte hverandre til klassekontakt, og at de ikke hadde noen arenaer der de kunne komme med sine problemstillinger. De syntes også det var vanskelig å ta opp saker i klassen. For denne gruppen kan en større grad av formalisering av ordningen gjøre det lettere å komme med innspill.

Power-pointpresentasjonen til masterchamber råder klassekontakten til å sjekke at majoriteten av klassen er enig i kritikk som blir fremmet, og når det gjelder forholdet til kursansvarlig sies det: "Some lectures are sensitive, others are open to suggestions – feel the atmosphere and adjust your form of feedback". Kursansvarlige gis ikke tilsvarende opplæring. En av klassekontaktene hadde erfart at en lærer aldri hadde vært med på en formativ evaluering tidligere, og trodde at noe var galt da klassekontakten tok kontakt for å gjennomføre den formative evalueringen slik rutinen skal være.

Både mastergradsstudenter og bachelorstudenter ga uttrykk for at de trivdes med å være studenter ved BI. Sammenliknet med andre institusjoner mente de at BI var svært god til å gi respons dersom de tok opp noe med administrasjonen. Alle studenter har en person i administrasjonen de vet de kan henvende seg til, noe som kan bidra til at studentevalueringer i mindre grad oppleves som en viktig arena for tilbakemelding til institusjonen.

### ***Summative evalueringer***

Det er de samme forhold som skal belyses i de summative evalueringene som i de formative: Egeninnsats i undervisningen, faglig tilrettelegging for læring og pedagogisk tilrettelegging for læring. Flere av de som ble intervjuet ga også uttrykk for at den summative evalueringen bekreftet forhold som var fremkommet i den formative evalueringen, men som det ikke midt i

semesteret var mulig å gjøre noe med. Via den summative evalueringen ble problemet dokumentert og kunne følges opp med tiltak.

På bachelornivået er oppslutningen om de summative evalueringene relativt lav. Studentene ga uttrykk for at det ikke var så interessant å gi tilbakemeldinger som bare kom neste kull til gode. Studentene som deltok i evalueringene synes i liten grad å delta fordi de hadde noe de ønsket å melde tilbake. Oppfordring fra lærerne til å evaluere og muligheten for å vinne i loddtrekningen blant de som hadde besvart, synes heller å være bakgrunnen for at studentene deltar i de summative evalueringene.

Bachelorstudentene fyller ut inntil fem evalueringsskjemaer hvert semester, og det ble gitt uttrykk for en viss evalueringstrøtthet. Dette tilsier at BI bør vurdere hyppigheten av de summative kurseevalueringene, slik at ikke alle kurs blir evaluert hver gang de tilbys. Noen av bachelorstudentene mente at evalueringene bør komme på et tidligere tidspunkt. Komiteen oppfatter dette som et uttrykk for at de formative evalueringene ikke gir gode nok muligheter for studentene til å komme med sine tilbakemeldinger på undervisningen underveis.

Mastergradsstudentene synes å ha innarbeidet vanen med å fylle ut et skjema ved slutten av semesteret og syntes stort sett det var greit. Oppslutningen om evalueringene er også vesentlig bedre på masterstudiene enn på bachelorstudiene.

Studentene mente at evalueringene ikke alltid dekket det de ønsket å gi tilbakemelding om. For eksempel i kurs med flere forelesere ble det etterlyst mulighet for å differensiere tilbakemeldinger fra alle som underviser på kurset. Komiteen fikk inntrykk av at også lærerne ønsket evalueringer, og de anmodet gjerne sine studenter om å gjennomføre evalueringene. Imidlertid ga kursansvarlige også uttrykk for at de ikke alltid fikk den informasjonen de trengte for å videreutvikle sine kurs/undervisningsopplegg.

Verken studenter eller lærere mente de hadde mulighet for å påvirke innholdet i spørreskjemaet. Noen mente det var mer hensiktsmessig å utvikle egne skjemaer enn å prøve å få til endringer i standardskjemaet. Flere av de som ble intervjuet hadde sitt eget skjema som de mente ga mer relevant informasjon om kvaliteten i utdanningen. Også studenter som hadde besvart slike skjemaer anså disse som mer relevante. Både ved masterstudiene og ved bachelorstudiene ble det etterlyst mulighet for åpne spørsmål. Dette hadde vært mulig tidligere, men er nå tatt ut, angivelig fordi de inneholdt mange usaklige kommentarer. En av de som ble intervjuet ga uttrykk for at de som kursansvarlige måtte kunne tåle noen personlige angrep, og at flertallet av kommentarene var seriøse og relevante.

Master- og bachelorchamber skal blant annet drøfte opplegg for studentevaluering. Det synes ikke som om verken disse foraene eller klassekontaktene har noen formell innflytelse over utformingen av spørreskjemaene.

Studentene bekreftet at det ikke var systematiske tilbakemeldinger til studentene fra de summative evalueringene. På grunn av at evalueringene inneholder til dels sensitive opplysninger er det bare et fåtall personer som har tilgang til resultatene. Noen tillitsvalgte får systematisk informasjon, men det når lite informasjon ut til studentene. Flere hadde observert at det hadde skjedd endringer for kullet som kom etter dem. Et eksempel på endring er at i masterreformen er opplegget for metodeundervisningen endret og tilpasset det enkelte studiet, som følge av at dette kurset, som tidligere var felles for alle masterprogrammene, fikk dårlige tilbakemeldinger i studentevalueringene.

### *Rapportering og bruk av evalueringene*

De summative evalueringene blir brukt til å følge opp den enkelte lærer. Dersom en lærer får dårlig tilbakemelding, blir dette tema på medarbeidersamtalen med instituttleder.

Kursansvarlige som har fått tilbakemelding om studentenes tidsbruk har justert undervisningsopplegget, slik at studentene blir tvunget til å bruke mer tid på studiet enn spørreundersøkelsen indikerte at de faktisk gjorde.

Resultatene fra de summative evalueringene er også tema på de årlige fagseminarene som hvert program på bachelor arrangerer forut for revidering av studieplanen, og som inngår i det kvalitetsområdet som heter læringsressurskvalitet. Slike seminarer skal fra innværende studieår også arrangeres for mastergradsstudiene. Evalueringene blir også formidlet til undervisningsutvalgene i forbindelse med utvalgenes årlige kvalitetssikring og revidering av studieplaner.

De samtalene komiteen hadde med Deans og Associate Deans bekrefter at informasjon fra evalueringene inngår i de årlige vurderinger og revisjoner av programmene, og inngår i rapportering videre i systemet, men de mente at det var annen informasjon som ga mer relevant informasjon enn det studentevalueringene gjorde.

Rutinene med at kursansvarlig skal avgi skriftlig vurdering til Associate Dean fungerer i liten grad. Associate Dean, som også alltid er kursansvarlig for et eller flere kurs ved studiet, gjennomfører heller samtaler med de andre kursansvarlige som bidrar. De summative evalueringene gjennomføres og analyseres i linjen Faglig tilsyn og kvalitet, mens kursansvarlige er forankret i den faglige linjen. Dette forhold kan gi kursansvarlige liten grad av eierforhold til de summative evalueringene.

### *Oppsummering*

Komiteen har oppsummert sine inntrykk av de formative og summative evalueringene i en firefelts-tabell. utfordringene er til dels forskjellige for bachelor- og masternivået.

	<b>Master</b>	<b>Bachelor</b>
<b>Summativ</b>	Relativt høy svarprosent Ønske om åpne spørsmål Kursansvarlige gjennomfører også "private" evalueringer Brukes for å korrigere (reaktive)	Lav svarprosent Ønske om åpne spørsmål, fagspesifikke spørsmål og mulighet for å vurdere de ulike lærere der det er flere på et kurs Brukes for å korrigere (reaktive)
<b>Formativ</b>	Uklare ansvarsforhold Stort ansvar på klassekontakt Lite tilbakemeldinger til studentene Mindre klasser og tett dialog Ulike oppfatninger av behov for mer struktur rundt formative evalueringer Bra å ha klassekontakter Utfordringer mht. utenlandske studenter	Uklare ansvarsforhold Stort ansvar på klassekontakt Lite tilbakemeldinger til studentene Store kull og vanskelig med dialog Noen er redde for å si fra Behov for fastere rammer Behov for skriftlige midtveisevalueringer?

Store kull og klasser ved mange bachelorstudier, og det at mange studenter opplever at de ikke har mulighet til å gi tilbakemeldinger underveis i studiet, tilsier at BI bør vurdere en form for skriftlig evaluering som en del av den formative evalueringen. Uansett bør det skapes fastere rammer rundt den formative evalueringen. For mye av ansvaret for at disse gjennomføres ligger på klassekontakten, uten at det er klare rammer for deres rolle. Det institusjonelle ansvaret bør bli klarere, og både administrasjonen og kursansvarlig må få et tydeligere ansvar. Studentene skal gis opplæring i et seminar ved starten på semesteret, men de kursansvarlige gis ingen opplæring eller instruks.

Den summative evalueringen synes stort sett å ha legitimitet i organisasjonen. Den brukes systematisk for å kunne korrigere åpenbare avvik, men fungerer i mindre grad som redskap for utvikling av kurset eller programmet. Studentene ga uttrykk for at evalueringen ikke dekket alt de ønsket å gi tilbakemelding om, blant annet var det ikke mulig å gi tilbakemelding på den enkelte lærer når det var flere som underviste på et kurs, og lærerne mener at de ikke alltid får tilbakemelding på de forhold de ønsker tilbakemelding på. Dette tilsier at BI bør vurdere å gi rom for både fagspesifikke spørsmål i skjemaene og mulighet for åpne spørsmål.

Med andre ord bør BI vurdere større grad av fast struktur rundt de formative evalueringene, mens for de summative evalueringene bør det vurderes større grad av skreddersøm. For begge evalueringene bør tilbakemeldingen til studentene formaliseres. Selv om ikke resultatene publiseres, bør studentene få tilbakemelding om hvilke tiltak som iverksettes på grunnlag av evalueringene.

Komiteen konstaterer at det ikke synes å fungere med rapportering gjennom fire nivåer. Rapportering fra kursansvarlig til Associate Dean fungerer i liten grad og er blitt erstattet av at Associate Dean har dialog med de andre kursansvarlige ved sine program. Manglende skriftlige rapporter gjenspeiler ikke nødvendigvis kursansvarliges manglende deltakelse og engasjement i kvalitetsarbeidet, men kan heller være et uttrykk for at slik rapportering ikke oppfattes som nødvendig for å sikre programkvaliteten. De summative evalueringene er forankret i linjen for Faglig tilsyn og kvalitet, og resultatene er fullt ut tilgjengelig for den linjen. Kursansvarlige oppfatter ikke alltid innholdet i evalueringene som relevante, og har ingen kommentar til disse. Slik ordningen er, kan det derfor være tilstrekkelig å få muntlig tilbakemelding fra kursansvarlige for å kunne vurdere det som kommer frem i evalueringene.

På den andre siden kan det konstateres at det for noen studier utarbeides individuelle opplegg for evaluering. Disse evalueringene synes å være godt forankret i den faglige linjen. Et opplegg hvor kursansvarlige gis mulighet til å komme med supplerende spørsmål til de standardiserte spørsmålene, vil gi et betydelig større ansvar for den summative evalueringen til kursansvarlig. Det vil også kunne oppleves som mer meningsfullt å kommentere evalueringen dersom de kursansvarlige har fått svar på det de selv ønsker å få svar på. Mulighet for åpne spørsmål vil også kunne bidra til større engasjement fra studenter og kursansvarlige.

Komiteen mener også at BI bør finne rutiner for at studentene kan komme med innspill til spørsmålene i evalueringsskjemaene.

Rapporteringen fra Associate Dean gir Dean et godt grunnlag for sin rapport. Deans rapport gir godt grunnlag for at årsrapporten kan gi en kort fremstilling av de fire programområdene.

## **3.2 Kvalitetsområdet rammekvalitet: læringsmiljøutvalget**

### **Presentasjon**

I systembeskrivelsen er det satt opp følgende mål for rammekvalitet

*”Kvalitetssikre læringsmiljøet for på best mulig måte å skape en god og positiv studiesituasjon for hver enkelt student gjennom planlegging, informasjon til og dialog med studentene, samt systematisk evaluering og oppfølging.”*

Kvalitetsområdet er inndelt i: A. Timeplaner; B. Informasjon om studentenes rettigheter og plikter; C. Mottak internasjonale studenter; D. Lærings- og studentmiljø. Komiteen så nærmere på den del av lærings- og studentmiljø som omfatter læringsmiljøutvalgenes arbeid.

Det er læringsmiljøutvalg ved alle lærestedene, og komiteen har lest rapporter fra læringsmiljøutvalgene ved alle læresteder og gjennomført intervju med læringsmiljøutvalget ved Nydalen.

I tillegg til rapportene fra hvert lærested foreligger det også en samlet rapport fra alle læringsmiljøutvalgene. Rapporten fra 2008/2009 sier at de fysiske læringsfasiliteter generelt holder en høy standard, men at krav om flere lesesalsplasser er felles for alle høyskolene. Læringsmiljøutvalgene har vært pådrivere i arbeidet med å få til gode sosiale tilbud og dermed trivsel for studentmassen. Fire av utvalgene har avtale med sin lokale studentsamskipnad. Alle utvalgene jobber med å finne en form og struktur som er formålstjenlig. Følgende utfordringer er felles: Formalisering av læringsmiljøutvalgets arbeid, bachelorreformen, velferdstilbud til studentene og ny diskriminering- og tilretteleggingslov.

Årsrapporten fra læringsmiljøutvalget i Oslo viser at utvalget har hatt følgende prioriterte områder: utvikling og forventningsstyring i forhold til byggets fasiliteter; mangfold, internasjonalisering og integrering i studentmiljø; Studentsamskipnaden i Oslos engasjement på BI, og videreutvikling av læringsmiljøutvalget.

Det fremgår at utvalget har jobbet med fysisk læringsmiljø, investeringer i fysiske fasiliteter, biblioteksoppgraderinger, psykososialt læringsmiljø, åpning av rom for tro og tanke, studenter og rus, internasjonalisering og integrering. Utviklingsmål for kommende periode er: mangfold, trivsel, internasjonalisering og integrering; ny diskriminerings- og tilretteleggingslov; fortsatt fokus på utvikling og nyvinning når det gjelder fysisk læringsmiljø og videreutvikling av læringsmiljøutvalget.

### **Institusjonsbesøket og komiteens vurdering**

Komiteen fikk inntrykk av at læringsmiljøutvalget ved BI Oslo hadde funnet sin form og jobbet godt. Utvalget mente at det hadde vært en dreining i fokus fra fysisk læringsmiljø til psykososialt. De hadde tatt tak i en del problemstillinger som ikke ble godt nok ivaretatt av de formative og summative evalueringene, blant annet situasjonen for internasjonale studenter. Alle utvalgene synes å arbeide for økt formalisering av arbeidet. I og med at dette lovpålagte utvalget ofte skifter medlemmer, og derfor alltid vil bruke tid på å konsolidere seg, bør BI vurdere å utvikle et opplæringstilbud for sine læringsmiljøutvalg.



## 4. Kvalitetssikringssystemet vurdert i forhold til lov, forskrift og NOKUTs kriterier

Komiteen har i tråd med *Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning* vurdert systemets strukturelle oppbygging, den dokumentasjon det frembringer og de vurderinger av utdanningskvalitet som institusjonen selv gjør. Vurderingen er gjort med utgangspunkt i NOKUTs kriterier.

### 1. Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur

Det vil bli lagt vekt på

- at kvalitetssikringssystemet fremmer bred deltakelse i kvalitetsarbeidet blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer
- at informasjon og vurderinger er dokumenterte og tilgjengelige
- at kvalitetssikringssystemet stimulerer til et kvalitetsarbeid som er preget av åpenhet, engasjement og forbedringsvilje

BI er avhengig av et godt omdømme og høy kvalitet på sine studietilbud for å tiltrekke seg studenter. Dette gjør at BIs medarbeidere stimuleres til forbedringsvilje og engasjement for institusjonen. Noe av det som gjøres av aktivt kvalitetsarbeid ligger på siden av det formelle kvalitetssikringssystemet, for eksempel læreres private studentevalueringer og studentenes arbeid i chambers. Studentene opplever generelt at de lett kan gå til administrasjonen dersom de opplever kvalitetsbrist eller har noe de trenger hjelp til.

De *summative* evalueringene er dokumenterte og tilgjengelige for dem som har ansvar for å følge opp, men det varierer i hvilken grad de *formative* evalueringene dokumenteres. Høyskolen informerer i liten grad studentene om hvilke tiltak som iverksettes på bakgrunn av evalueringene.

### 2. Mål, plan og ledelsesforankring

Det vil bli lagt vekt på

- at systemet er beskrevet slik at det angir de målsettinger, prosesser, aktører og fora som inngår
- at systemet er forankret i ledelsen og besluttede organ på de ulike nivåer
- at arbeids- og ansvarsfordeling i kvalitetsarbeidet er fastsatt
- at også selve kvalitetssikringssystemet gjøres til gjenstand for jevnlig evaluering og utvikling med sikte på institusjonens eget behov

Kvalitetssikringssystemet er godt forankret i den linjen som kalles faglig tilsyn og kvalitet, og i stor grad også i den administrative linjen. I den faglige linjen brukes resultatene fra studentevalueringer, men ulik informasjon som ligger utenfor systemet, for eksempel diskusjoner med fagfeller nasjonalt eller internasjonalt og egeninitierte evalueringer, synes å være mer relevant for denne linjen. Det er den faglige linjen som har ansvar for medarbeidersamtaler, der blant annet resultater fra studentevalueringer inngår.

De *summative* studentevalueringene gjennomføres innen klare rammer, og programdirektør har ansvar for at disse gjennomføres. Opplegget for de *formative* evalueringene er noe uklare både når det gjelder initiativ, gjennomføring og oppfølging. Ansvaret synes i for stor grad å ligge på den enkelte klassekontakt. Komiteen har derfor anbefalt en tydeligere institusjonell forankring for evalueringene, slik at både administrasjonen og kursansvarlig har klart definert ansvar her. Også studentorganenes rolle bør tydeliggjøres.

Ansvar for de ulike aktiviteter er stort sett klart definert og beskrevet. Kursansvarliges rolle blir imidlertid noe uklar. Kursansvarlige inngår formelt i den faglige linjen, men skal medvirke til gjennomføring av formativ evaluering som formelt er forankret i den administrative linjen. Dette krever klarere rutiner for samarbeidet mellom administrasjon, kursansvarlig og klassekontakter.

Kursansvarlige skal også på grunnlag av summative evalueringer, som ivaretas av Faglig tilsyn og kvalitet, avgi rapport til denne linjen. Rapportene skal være grunnlag for Associate Deans rapporter, men i praksis bygger disse heller på dialog mellom kursansvarlige og Associate Dean. Dette indikerer at ordningen med summativ evaluering heller ikke er tilstrekkelig forankret i den faglige linjen.

Kvalitetssystemet er revidert to ganger, men verken studenter eller ansatte mente de hadde innflytelse på utformingen av evalueringsordningene. Evalueringsordningen fremsto som statisk og repeterende, og både studenter og den faglige linjen bør gis større mulighet til å påvirke innholdet i de summative evalueringene.

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

Det vil bli lagt vekt på

- at sikring og vurdering av kvaliteten i hvert enkelt igangsatt studium bygger på informasjon som innhentes systematisk og fra flere kilder, for eksempel studentevalueringer av undervisningen, kvantitative nøkkeldata, faglærernes vurderinger og eksterne vurderinger av studiets kvalitet og relevans ved fagfeller og interessenter
- at systemet har særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier

Det hentes informasjon fra mange ulike kilder når programmene skal revideres, herunder evalueringer som ikke defineres som en del av kvalitetssikringssystemet. Kvantitative nøkkeltall har en sentral rolle og brukes blant annet i Deans rapporter for å belyse programområdene. Det foregår kollegiale diskusjoner rundt programmene, og mange i den faglige linjen er inspirert av eksterne fagfeller uten at kontakt med disse systematisk inngår i kvalitetssystemet. Flere kursansvarlige mente at de summative evalueringene ikke gir relevant informasjon om kvaliteten i deres kurs og studentene mente at de ikke fikk gitt tilbakemelding om alle forhold de kunne ønske å gi tilbakemelding om. Dette gir inntrykk av at de formative evalueringene er for statiske og for lite følsomme for å kunne fange opp forskjeller mellom studiene.

Det er særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier (BIKUT). Det fremgår av rapporteringen at studier er blitt stoppet internt fordi de ikke var i tråd med akkrediteringskravene.

### **4. Analyse, vurdering og rapportering**

Det vil bli lagt vekt på

- at informasjon som systemet genererer blir analysert, vurdert og framstilt for ansvarlige fora og ledelsesnivåer i en form og et omfang som er tilpasset det ansvar og de typer beslutninger som tas på de ulike nivåene
- at rapportene i systemet viser hva som er de aktuelle fagmiljøenes egenvurdering av kvaliteten, hva som framgår av eventuelle eksterne vurderinger, og hva fagmiljøene beslutter eller foreslår av tiltak for ytterligere kvalitetsutvikling

- at institusjonens ledelse rapporterer årlig til styret om utdanningskvalitet og kvalitetsarbeid, med en helhetlig vurdering av utdanningskvaliteten, samt oversikt over prioriteringer og tiltak i kvalitetsarbeidet (årlig kvalitetsrapport eller tilsvarende)

Den informasjon systemet genererer blir brukt av relevante fora og organer. Associate Dean har et overordnet ansvar for studieprogrammene og gir to ganger i året en vurdering av sitt program.

Dean for de fire programområdene utarbeider rapporter fra sine områder, og rapportene inneholder en kort analyse av alle programmer som inngår i porteføljen.

Den årlige rapporten til styret har en omtale av de fire programområdene. Det blir foreslått tiltak og gjort rede for hva som er gjort for å følge opp kvalitetstiltak som ble presentert i forrige årsrapport.

Årlige programseminarer, som er et ledd i å sikre læringsressurskvalitet, har vært en viktig arena for utvikling av programkvalitet på bachelornivå, og slike seminarer skal fra innværende studieår også avholdes på mastergradsnivået. Seminarene bruker den kvalitetsinformasjon som foreligger, og diskusjonene i seminarene tas med i undervisningsutvalgenes arbeid med å behandle kursbeskrivelser og studieplaner.

## **5. Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring**

Det vil bli lagt vekt på

- at 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
- at forslag og vedtak om tiltak framgår av institusjonens årlige kvalitetsrapport eller underliggende rapporter
- at det er sammenheng mellom kvalitetsrapportering og planarbeid på ulike nivåer ved institusjonen, inkludert budsjett

Det hersker en forbedringskultur ved BI, og det gjøres tiltak på bakgrunn av tilbakemeldinger. Evalueringene tar primært sikte på å avdekke avvik og det synes som om høyskolen tar tak i de avvik som rapporteres. Evalueringene bør kunne utformes slik at de i større grad gir innspill til utviklingen av kurs og programmer.

Rapportene inneholder analyse av kvaliteten, forslag til tiltak og en redegjørelse for hva som er gjort for å følge opp tiltak presentert i forrige rapport.

## **5. Konklusjon – Har Handelshøyskolen BI et tilfredsstillende system for kvalitetssikring**

Både de ansatte og studenter synes å være stolte over å være ved BI. Institusjonsbesøket ga inntrykk av en kultur preget av åpenhet og endringsvilje. Lærerne var opptatt av å få tilbakemelding på sine prestasjoner, og de var opptatt av å utvikle programmene gjennom kollegiale diskusjoner og kontakt med fagfeller.

BI gjør vurderinger og analyse av sin utdanningskvalitet, og påfølgende revideringer, på grunnlag av et bredt informasjonstilfang. Studentevalueringer synes ikke å være den viktigste kilde til informasjon, og har primært en reaktiv funksjon.

Komiteen har noen anbefalinger knyttet til hvordan de summative evalueringene i større grad kan bli forankret i den faglige linjen og dermed bli et bedre redskap for utvikling av studiene. Samtidig bør de formative evalueringene utvikles slik at de i større grad fanger opp problemer og fører til kortsiktige tiltak.

Komiteen anbefaler enstemmig at systemet for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI godkjennes.

## **6. Komiteens anbefalinger for institusjonens videreutvikling av kvaliteten**

Med utgangspunkt i de vurderinger komiteen har gjort av system for kvalitetssikring ved Handelshøyskolen BI, har komiteen anbefalinger for videre utvikling. Komiteen mener at BI bør:

- Gjennomgå rutiner for formativ evaluering, slik at administrasjonen og kursansvarlig tar et klart ansvar for at disse gjennomføres og dokumenteres, og for oppfølging av resultatene og tilbakemelding til studentene. BI bør også vurdere å åpne for skriftlige evalueringer som en del av de formative.
- Vurdere åpne spørsmål og mulighet for å legge inn som en rutine at den faglige linjen i forkant av evalueringene legger inn kursspesifikke spørsmål i de summative evalueringene.
- Vurdere hyppigheten av de summative evalueringene. Det kan være mer hensiktsmessig å gjennomføre evalueringer som fanger opp forhold studenter, kursansvarlige og den faglige linjen anser som relevante, fremfor hyppige evalueringer som ikke oppfattes som så relevante verken av kursansvarlige eller studentene.

## **7. Vedlegg**

### ***7.1 Innledende møte med Handelshøyskolen BI***

#### **PROGRAM FOR INNLEDENDE INSTITUSJONSBESØK BI 15. oktober 2010**

09:00 – 10:00 Internt møte i komiteen

10:00 -12:30 Møte med BIs ledelse (rektor, prorektor, vise-rektor, studiedirektør og leder for akkreditering og rangering)

12:30 – 13:15 Lunsj

13:15 – 15:15 Internt møte i komiteen

15:15 Kort tilbakemelding til ledelsen

## 7.2 Program for hovedbesøket

Evaluering av kvalitetssikringssystem ved Handelshøyskolen BI 24. - 26. november 2010

### Onsdag 24. november

Tidspunkt	Møte med
11:00 – 12:00	Omvisning
12:00 – 13:30	Lunsj og internt møte/dokumentasjonsstudier
13:30 – 14:15	Møte med bachelorstudenter Markedkommunikasjon
14:30 – 15:15	Møte med bachelorstudenter økonomi og administrasjon
15:30 – 16:30	Møte med tillitsvalgte fra begge bachelorstudier
16:45 – 17:00	Kort møte med ledelsen
17:00	Internt møte i komiteen

### Torsdag 25. november

08:30 – 09:30	Internt møte/dokumentasjonsstudier
09:30 – 10:15	Møte med masterstudenter Markedsføring
10:30 – 11:15	Møte med masterstudenter Finansiell økonomi
11:30 – 12:30	Møte med tillitsvalgte fra begge masterstudier
12:30 – 13:15	Lunsj og internt møte
13:30 – 14:15	Møte med kursansvarlige, lokal faglig leder og stud-adm Markedsføring
14:30 – 15:15	Møte med kursansvarlige, lokal faglig leder og stud-adm Økonomi og administrasjon
15:30 – 16:15	Møte med assisterende Deans for begge bachelorstudiene og Dean Bachelor
16:30 – 16:45:	Kort møte med ledelsen
16:45 --	Internt møte i komiteen

### Fredag 26. november

09:00 – 09:45	Møte med kursansvarlige, stud-adm, Markedsføring
10:00 – 10:45	Møte med kursansvarlige og stud-adm, Finansiell økonomi
11:00 – 11:45	Møte med Assisterende Deans masterstudiene og Dean master
11:45 – 12:30	Lunsj
12:30 – 13:15	Intervju med læringsmiljøutvalget
13:15 – 14:30	Internt møte
14:30	Tilbakemelding til ledelsen

## **7.3 Kriteriegrunnlag for evaluering av universiteters og høyskolars kvalitetssikringssystem for utdanningsvirksomheten**

Vedtatt av NOKUTs styre 17. desember 2008. Tilpasset endringer i *Lov om universiteter og høyskoler* og *Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning* av 1. februar 2010

*Lov om universiteter og høyskoler* pålegger institusjoner som gir høyere utdanning å ha "et tilfredsstillende internt system for kvalitetssikring" (§ 1-6). Med hjemmel i loven har departementet i forskrift fastsatt krav til disse systemene: "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)).

Lov om universiteter og høyskoler gir NOKUT oppgaven med å evaluere hver enkelt institusjons kvalitetssikringssystem. Det skal ikke gå mer enn 6 år mellom hver evaluering. Med hjemmel i forskriften fastsetter NOKUT kriterier som systemene skal evalueres etter.

Kriteriene fastsatt 17.12.2008 er utformet slik at evalueringene skal ha fokus på institusjonenes bruk og nytte av systemene i sitt eget utviklings- og forbedringsarbeid. Ved utformingen av kriteriene er det tatt hensyn til de felles europeiske kravene om kvalitetssikring av høyere utdanning som Norge har forpliktet seg til å følge gjennom Bologna-prosessen (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*). Kvalitetssikringen skal omfatte alle studietilbud som en institusjon gir, internt og eksternt, alle deler av studiet og alle formidlingsformer.

Hele dette kriterieskrivet gjelder som grunnlag for evalueringene. Del I fungerer som en referanseramme for hvilke aspekter ved utdanningen et kvalitetssikringssystem er ment å skulle sikre, og har ikke status som evalueringskriterier. I del I presenteres forventninger om hva som er sentrale områder for institusjonenes kvalitetsarbeid og kvalitetssikring. Systemet er institusjonens eiendom og det er institusjonen selv som bestemmer hvordan det konkret skal utformes.

I del II angis hvordan NOKUT utfører evalueringen. Selve evalueringskriteriene finnes i del III. Kriteriene er ikke standarder som må oppfylles enkeltvis for at kvalitetssikringssystemet skal kunne godkjennes. Det skal foretas en helhetlig bedømmelse av kvalitetssikringssystemet og institusjonens aktive bruk av det, der kriteriene ses i sammenheng.

### **I. Sentrale områder for institusjonenes kvalitetssikring**

De *formelle kravene* til kvalitet i norsk høyere utdanning defineres av NOKUTs standarder og kriterier for akkreditering av studietilbud på de ulike gradsnivåene (bachelor, master og ph.d.). Loven setter som formål for universiteter og høyskoler at de skal tilby høyere utdanning "på høyt internasjonalt nivå" (§ 1-1), "basert på det fremste innen forskning, faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid og erfaringskunnskap" (§ 1-3). Dette forplikter institusjonen i sin helhet, det vil si ledelse, ansatte og studenter, til å arbeide kontinuerlig med kvalitetsutvikling ut over akkrediteringsstandardens krav.

Det er institusjonene selv som har ansvaret for kvaliteten i de studiene de tilbyr. For å kunne ivareta dette ansvaret må institusjonene ha tilstrekkelig kunnskap om de forhold og prosesser som bidrar til kvaliteten i det enkelte studium, og om resultater og effekter av iverksatte tiltak. Departementets *Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning* etter *Lov om universiteter og høyskoler* krever derfor 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 skal sikre og bidra til å utvikle kvaliteten i hele utdanningen, inkludert praksisstudier. Systemet skal omfatte alle forhold som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutningen av studiet inklusive studiets relevans for arbeidslivet. (§ 2-1(2))*

Med bakgrunn i departementets forskrift og NOKUTs akkrediteringskriterier framheves følgende aspekter ved studiene som sentrale for institusjonenes kvalitetssikring:

#### *Kunnskaps- og studiekultur*

Det forventes at institusjonene aktivt legger til rette for en kunnskaps- og studiekultur som reflekterer formålsparagrafen i Lov om universiteter og høyskoler og som fremmer og verner akademisk frihet. Det forventes at undervisning, forskning og faglig og kunstnerisk utviklingsarbeid holder et høyt faglig nivå, og utøves i overensstemmelse med anerkjente vitenskapelige, kunstfaglige, pedagogiske og etiske prinsipper.

#### *Studiens innhold, læringsmål og kvalifikasjoner*

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at studienes innhold er dekkende for å nå definerte læringsmål og at de kvalifikasjonene studiene leder til framgår tydelig av studieplanene. På sikt forventes det at læringsmålene er i samsvar med nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk fastsatt av departementet i 2009.

#### *Undervisning, veiledning og arbeidsformer*

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at undervisning, faglig veiledning og eventuelle praksisstudier har tilstrekkelig omfang og god kvalitet og utføres av personale som er kvalifisert for oppgaven, og at studiene gjennomføres med arbeidsformer for studentene som er varierte og hensiktsmessige for å nå læringsmålene.

#### *Vurderingsformer, vitnemål og resultatoppnåelse*

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at studienes vurderings- og prøveformer sikrer rimelig og rettferdig bedømmelse av studentenes oppnåelse av læringsmål og kvalifikasjoner, og at vurderings- og prøveformer sikrer det faglige nivået ved studiet.

#### *Infrastruktur, administrasjon og det totale læringsmiljøet*

Det forventes at institusjonene kvalitetssikrer at det er god administrativ støtte rundt studiene og god informasjon til studentene, og at studiene foregår i et godt fysisk og psyko-sosialt læringsmiljø.

## **II. NOKUTs evaluering av kvalitetssikringssystemet**

Departementets forskrift krever at en institusjons kvalitetssikringssystem skal evalueres av NOKUT minst hvert sjette år (§ 2-2(1)), og at evalueringen skal

*munne ut i en tilråding om hvorvidt systemet sett under ett er tilfredsstillende, og eventuelt angi områder hvor institusjonen bør videreutvikle sitt system. (§ 2-2 (2))*

NOKUT bruker sakkyndige komiteer i sine evalueringer. Evalueringene omfatter dokumentstudier og institusjonsbesøk med intervjuer. Evalueringene skal kartlegge og vurdere institusjonenes systemer og rutiner for kvalitetsarbeid og hvordan dette foregår i praksis. En evaluering av et kvalitetssikringssystem er således ikke en faglig evaluering av innhold og kvalitet i de enkelte studier, men en evaluering av institusjonens kontinuerlige og systematiske arbeid for å sikre og forbedre slik kvalitet.



Vurderinger av kvaliteten i enkeltstudier ligger utenfor rammene av evalueringen, men dersom det framkommer klare indikasjoner på alvorlig kvalitetssvikt i enkeltstudier, skal dette nedfelles i rapporten.

NOKUT legger vekt på å gjennomføre sine evalueringer med en konstruktiv holdning til institusjonene, slik at prosessene kan forløpe med trygghet og åpenhet, og slik at institusjonenes mulighet for å ha utbytte av evalueringen fremmes.

### **III. Kvalitetssikringssystemets prosesser og funksjoner: evalueringskriterier**

Det interne kvalitetssikringssystemet for utdanningsvirksomheten er institusjonens redskap for å skaffe seg den kunnskapen den trenger for å kunne vurdere kvaliteten i studiene. Gjennom faste rutiner og prosesser i en årlig syklus frambringes, vurderes og anvendes informasjon om det enkelte studium, og om institusjonens utdanningsvirksomhet generelt. Ved hjelp av kvalitetssikringssystemet vurderer institusjonen resultatene i utdanningsvirksomheten, avdekker svakheter, iverksetter forbedringstiltak og foretar kontinuerlig vurderinger med sikte på videre kvalitetsutvikling. Et kjennetegn ved systematisk kvalitetsarbeid er at vesentlig informasjon og vesentlige vurderinger er tilstrekkelig skriftlig dokumentert.

Systemet er institusjonens eiendom og det er institusjonen selv som ut fra egen størrelse, faglig profil og andre lokale behov bestemmer hvordan det skal utformes. Det samme gjelder for den dokumentasjonen som systemet frambringer. Institusjonen avgjør selv hvilke data og annen informasjon den behøver for å kunne identifisere variasjoner i kvaliteten og velge relevante kvalitetsforbedrende tiltak. Institusjonenes kvalitetssikringssystem evalueres ut fra følgende kriterier:

#### **1. Stimulans til kvalitetsarbeid og kvalitetskultur**

Det vil bli lagt vekt på

- at kvalitetssikringssystemet fremmer bred deltakelse i kvalitetsarbeidet blant ansatte og studenter og deres demokratiske organer
- at informasjon og vurderinger er dokumenterte og tilgjengelige
- at kvalitetssikringssystemet stimulerer til et kvalitetsarbeid som er preget av åpenhet, engasjement og forbedringsvilje

#### **2. Mål, plan og ledelsesforankring**

Det vil bli lagt vekt på

- at systemet er beskrevet slik at det angir de målsettinger, prosesser, aktører og fora som inngår
- at systemet er forankret i ledelsen og besluttende organ på de ulike nivåer
- at arbeids- og ansvarsfordeling i kvalitetsarbeidet er fastsatt
- at også selve kvalitetssikringssystemet gjøres til gjenstand for jevnlig evaluering og utvikling med sikte på institusjonens eget behov

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

Det vil bli lagt vekt på

- at sikring og vurdering av kvaliteten i hvert enkelt igangsatt studium bygger på informasjon som innhentes systematisk og fra flere kilder, for eksempel studentevalueringer av undervisningen, kvantitative nøkkeldata, faglærernes vurderinger og eksterne vurderinger av studiets kvalitet og relevans ved fagfeller og interessenter
- at systemet har særskilte prosesser for å kvalitetssikre oppretting av nye studier

#### **4. Analyse, vurdering og rapportering**

Det vil bli lagt vekt på

- at informasjon som systemet generer blir analysert, vurdert og framstilt for ansvarlige fora og ledelsesnivåer i en form og et omfang som er tilpasset det ansvar og de typer beslutninger som tas på de ulike nivåene
- at rapportene i systemet viser hva som er de aktuelle fagmiljøenes egenvurdering av kvaliteten, hva som framgår av eventuelle eksterne vurderinger, og hva fagmiljøene beslutter eller foreslår av tiltak for ytterligere kvalitetsutvikling
- at institusjonens ledelse rapporterer årlig til styret om utdanningskvalitet og kvalitetsarbeid, med en helhetlig vurdering av utdanningskvaliteten, samt oversikt over prioriteringer og tiltak i kvalitetsarbeidet (årlig kvalitetsrapport eller tilsvarende).

#### **5. Bruk av kunnskap til kvalitetsforbedring**

Det vil bli lagt vekt på

- at 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.
- at forslag og vedtak om tiltak framgår av institusjonens årlige kvalitetsrapport eller underliggende rapporter
- at det er sammenheng mellom kvalitetsrapportering og planarbeid på ulike nivåer ved institusjonen, inkludert budsjettarbeid

## **7.4 Dokumentasjon**

### **7.4.1 Dokumentasjon mottatt 15. september**

1. Presentasjon av Handelshøyskolen BI
2. Status og utfordringer i kvalitetsarbeidet
3. Presentasjon av studietilbudene
4. Vedtak truffet av styret og kollegier ved Handelshøyskolen BI i perioden januar 2005- august 2010
5. Kvalitetssikringssystem for utdanningen
6. Håndbok for godkjenning av nye studier, programmer og fellesgrader
7. Årsrapport om studiekvalitet 2004-2009
8. Kvalitetssikringssystemet – Årsrapport
9. Vedlegg til årsrapport om studiekvalitet 2008 – 2009
10. Studiebrosjyrer 2010/2011

### **1.4.2 Dokumentasjon mottatt 10. november**

1. Deansrapport 2009 – Programområdet bachelor
2. Deansrapport 2008 – Programområdet bachelor
3. Associate Dean rapport for 2008: Bachelorstudiet i økonomi og administrasjon
4. Kvalitetsrapport 2008 Bachelor i markedskommunikasjon
5. Kvalitetsrapport Bachelor i markedskommunikasjon vår 2009
6. Summativ kursevaluering pr studium alle kurs samlet høst 2008 og vår 2009
7. Handlingsregler for formativ og summativ kursevaluering
8. Oppsummering av kursevalueringer for bachelor i økonomi og administrasjon høst 2008 og vår 2009.
9. Oppsummering av kursevalueringer for bachelor i markedskommunikasjon høst 2008 og vår 2009.
10. Veiledning for klassekontakter – summativ kursevalueringer
11. Oppsummeringer fra summative evalueringer Bachelor Drammen og Stavanger
12. Deans rapport for masterstudiene for høsten 2008
13. Deans rapport for masterstudiene for våren 2009
14. Associate Dean´s Report Fall 2008 – Master of Marketing
15. A summary of the spring semester 2009 (marketing)
16. MSc Financial Economics semester report, fall 2008 (Associate Deans report)
17. Rapport fra associate dean Master I finansiell økonomi
18. Rutiner og veiledning for Formative møter mellom MSc ass.deans og klassekontakter og MSc administrasjonen
19. Master Chamber September 15th 2008 (Veiledning for klassekontakter)
20. Referat fra møte med klassekontak, administrasjon og ass. Dean for MSc i finansiell økonomi 28.10.2008.
21. Evalueringsprosessen av kurs på toårige heltidsmastere
22. Summative kursevalueringer fra emner innen Strategisk markedsføringsledelse: Strategic Marketing Issues, Service Marketing og Marketing Finance, høsten 2008, og Customer Relationship Management, Theories and Methods in Marketing Communications, Brand Management og New Product Development and Service

Innovation, våren 2009. Kjernekursene Research Methodology (2009) og Organization Science (2008).

23. Summative kursevalueringer fra emner innen Finansiell økonomi: Portofolio Management, Introduction to Financial Economics, Investments, høst 2008, og Introduction to Deriatives and Risk Management, Applied Valuation, Deriatives, våren 2009 og kjernekurs Mathematics host 2008.
24. Årsrapport Læringsmiljøutvalgene Handelshøyskolen BI 2008/2009
25. Årsrapporter fra læringsmiljøutvalgene i Bergen, Trondheim, Stavanger, Kristiansand, Oslo og Drammen.

NOKUT  
Kronprinsens gate 9,  
Postboks 1708 Vika  
0121 Oslo

NASJONALT ORGAN FOR KVALITET I UTDANNINGEN	
Sak./dok.nr.: 2009/209-15	
J.dag: 06/1-11	Klass.:
Saksbeh.: HKS	Adm.enhet: TILSVN

Oslo, 25. januar 2011

Deres ref. 09/209

**Evaluering av system for kvalitetssikring av utdanningen ved Handelshøyskolen BI –  
uttalelse til rapport fra sakkyndig komité**

Det vises til brev av 6. januar 2011 der BI får oversendt den sakkyndige komiteens rapport til uttalelse.

Handelshøyskolen BI registrerer med tilfredshet at den sakkyndige komiteen innstiller på godkjenning av BIs system for kvalitetssikring av utdanning. BI har ingen innvendinger mot rapporten og må igjen få berømme komiteen for å ha evnet å skape seg et godt bilde av BIs virksomhet. BI tar komiteens anbefalinger til videre utvikling av kvalitetsarbeidet til etterretning og er allerede i gang med å planlegge hvordan disse skal følges opp. Det registreres at BIs innspill om faktafeil, oversendt i brev av 4. januar 2011, er tatt til følge.

Med vennlig hilsen



Tom Colbjørnsen  
Rektor