Høgskolen i Østfold

Kvalitetssystem

(forslag til 1. utgave)



Høgskolen i Østfold

September 2004

1 KVALITETSSYSTEMET 4

1.1 BAKGRUNN OG KRAV 4
1.2 KVALITETSSYSTEMETS FORMÅL OG GYLDIGHET 5
1.3 KVALITETSSYSTEMETS STRUKTUR 6
1.3.1 Kvalitetssløyfe/styringssløyfe: 6
1.4 ORGANISERING AV KVALITETSSYSTEMET 8
1.4.1 Roller, ansvar og myndighet 8
1.5 MEDVIRKNING 9
1.5.1 Ledelsen 9
1.5.2 Student 9
1.5.3 Ansatte 10
1.6 KVALITETSUTVIKLINGSPLAN 10
1.6.1 Temaplan 10
1.6.2 Evalueringer 10
1.6.3 Insentiver 10
1.6.4 Avvikshåndtering 11
1.7 DOKUMENTASJON 11
1.8 REGLER FOR PERIODISK GJENNOMGANG 11
1.9 NØKKELTALL/INDIKATORER 12

2 HØGSKOLENS STYRINGSDOKUMENT OG ORGANISERING 13

2.1 PLANSTRUKTUR 13
2.2 ORGANISERING 13

3 REKRUTTERING AV STUDENTER OG OPPTAK (HOVEDFORMÅL 1) 14

3.1 REKRUTTERING 14
3.1.1 Mål (relatert til kvalitetssikring av prosess): 14
3.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 14
3.2 OPPTAK 14
3.2.1 Mål: 14
3.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 14

4 GJENNOMFØRING AV STUDIER (HOVEDFORMÅL 2) 15

4.1 OPPSTART 15
4.1.1 Mål 15
4.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 15
4.2 INFORMASJON OM STUDIENE 16
4.2.1 Mål 16
4.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 16
4.3 STUDIEVEILEDNING 16
4.3.1 Mål 16
4.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 16
4.4 UNDERVISNING 16
4.4.1 Mål 16
4.4.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 16
4.5 PRAKSIS 17
4.5.1 Mål 17
4.5.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter 17
4.6 EKSAMEN/VURDERING 17

4.6.1 Mål *17*
4.6.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
4.7 LÆRINGSMILJØ 17
4.7.1 Mål *17*
4.7.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
4.8 INTERNASJONALISERING 17
4.8.1 Mål *17*
4.8.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
5 STUDIEUTVIKLING (HOVEDFORMÅL 3) 17
5.1 STUDIEPORTEFØLJE 17
5.1.1 Mål *17*
5.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
5.2 STUDIEPROGRAMMER/STUDIEPLANER 17
5.2.1 Mål *17*
5.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
6 FORSKNING OG UTVIKLING (FOU) (HOVEDFORMÅL 4 OG 5) 17
6.1.1 Mål *17*
6.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *17*
7 PERSONAL OG ORGANISASJON (HOVEDFORMÅL 6) 18
7.1 PERSONELL - REKRUTTERING 18
7.1.1 Mål *18*
7.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
7.2 KOMPETANSEUTVIKLING – UNDERVISNINGS- OG FORSKNINGSPERSONALE 18
7.2.1 Mål *18*
7.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
7.3 KOMPETANSEUTVIKLING – ADMINISTRATIVT OG TEKNISK PERSONALE 18
7.3.1 Mål *18*
7.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
7.4 HELSE MILJØ OG SIKKERHET 18
8 INFRASTRUKTUR (HOVEDFORMÅL 7) 18
8.1 ADMINISTRASJON OG LEDELSE 18
8.1.1 Mål *18*
8.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
8.2 BYGNINGSMESSIG DRIFT 18
8.2.1 Mål *18*
8.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
8.3 IKT (IT-DRIFT – ADMINISTRATIVE SYSTEMER OG E-LÆRINGSSYSTEM) 18
8.3.1 Mål *18*
8.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
8.4 BIBLIOTEK 18
8.4.1 Mål *18*
8.4.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *18*
8.5 ARKIV OG SAKSBEHANDLING 19
8.5.1 Mål *19*
8.5.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter *19*

1 Kvalitetssystemet

1.1 Bakgrunn og krav

Krav om kvalitetssystem er hjemlet i Lov om universiteter og høgskoler og Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning etter lov om universiteter og høgskoler og lov om private høgskoler.

Lov om universiteter og høgskoler

§ 2. *Institusjonenes virksomhet*

1. *Institusjonene under denne lov skal gi høgre utdanning som er basert på det fremste innen forskning, kunstnerisk utviklingsarbeid og erfaringskunnskap. Institusjonene innenfor høgre utdanning og forskning skal samarbeide og utfylle hverandre i sine faglige aktiviteter (Norgesnettet). Utdanningstilbud skal utformes og ses i sammenheng med andre nasjonale og internasjonale utdanningstilbud.*

8. *Institusjonene skal ha tilfredsstillende interne systemer for kvalitetssikring. Studentevaluering av utdanningen skal inngå i systemene for kvalitetssikring. Departementet kan gi forskrift.*

Forskrift om akkreditering, evaluering og godkjenning av universiteter og høgskoler KAP. 2 KVALITETSSIKRINGSSYSTEM, § 4 Krav til kvalitetssikringssystem:

1. *Institusjoner under lov om universiteter og høgskoler og private høyskoler som er akkreditert etter lov om private høyskoler § 10a, skal ha et system som tilfredsstillende dokumenterer kvalitetssikringsarbeidet og kan avdekke sviktende kvalitet.*
2. *Kvalitetssystemet skal omfatte alle prosesser som har betydning for studiekvaliteten, fra informasjon overfor mulige søkere til avslutning av studiet. Rutiner for studentevaluering av undervisningen, selvevaluering og institusjonens oppfølging av evalueringer, dokumentasjon av institusjonens arbeid med læringsmiljøet, samt rutiner for kvalitetssikring av nye studietilbud, skal inngå.*
3. *Institusjonene skal ha rutiner som sikrer kontinuerlige forbedringer av systemet.*

§ 5 Evaluering av institusjonenes system for kvalitetssikring

Organet skal gjennomføre evaluering av systemet for kvalitetssikring ved institusjoner under lov om universiteter og høgskoler og private høyskoler som er akkreditert etter lov om private høyskoler § 10a. Evalueringen av systemet for kvalitetssikring omfatter både systemets strukturelle oppbygging, den dokumentasjon det frembringer og de vurderinger av utdanningskvaliteten som institusjonen selv gjør. Det skal ikke gå mer enn 6 år mellom hver evaluering av den enkelte institusjon. Organet fastsetter en tidsplan for evalueringen.

NOKUT har utarbeidet kriterier for evaluering av kvalitetssikringssystem. Disse ligger til grunn for strukturen i Høgskolen i Østfolds kvalitetssikringssystem. Systemet skal omfatte:

1. *klargjøring av hvordan arbeidet med studiekvalitet inngår som en del av institusjonens strategiske arbeid*
2. *institusjonens definerte mål for kvalitetsarbeidet*
3. *forankring av kvalitetsarbeidet i ledelsen på alle nivå i organisasjonen*
4. *organisering av kvalitetsarbeidet i rutiner og tiltak som sikrer bred medvirkning, med definerte ansvarsforhold og myndighetsfordeling for de ulike ledd i arbeidet*

5. *innhenting og behandling av data og informasjon fra evalueringer som er nødvendig for å gi tilfredsstillende vurderinger av kvaliteten i alle studieenheter, og akkumulert på overordnede nivå i institusjonen*
6. *analyse av informasjonen og vurdering av måloppnåelse i kvalitetsarbeidet*
7. *bruk av resultatene fra kvalitetsarbeidet som grunnlag for beslutninger og tiltak, med sikte på å sikre og videreutvikle studiekvaliteten*
8. *klargjøring av hvordan kvalitetsarbeidet bidrar til ressursstyring og prioriteringer ved institusjonen (menneskelig ressurser, infrastruktur, service)*
9. *studentenes aktive medvirkning i kvalitetsarbeidet og fokus på det totale læringsmiljøet*
10. *en årlig rapport om kvalitetsarbeidet til institusjonens styre, som gir en helhetlig og overordnet vurdering av studiekvaliteten ved institusjonen og oversikt over opplegg og tiltak i kvalitetsarbeidet.*

Høgskolen i Østfolds kvalitetssystem bygger på prinsipper og definisjoner beskrevet i NS-EN ISO 9000:2000 **Systemer for Kvalitetsstyring, grunntrekk og terminologi**.
I 3.2 defineres følgende:
Styringssystem: *system for å etablere politikk og mål, og for å oppnå disse målene.*
System for kvalitetsstyring: *styringssystem for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet*
Kvalitetsstyring: *koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet. Begrepet kvalitetsstyring omfatter følgende 4 aktiviteter:*

- ***Kvalitetsplanlegging:*** *del av kvalitetsstyring, med fokus på å oppfylle krav til kvalitet*
- ***Kvalitetskontrol:*** *kvalitetsstyring, med fokus på å oppfylle krav til kvalitet*
- ***Kvalitetssikring****: del av kvalitetsstyring, med fokus på tiltro til at kvalitet vil bli oppfylt*
- ***Kvalitetsforbedring****: del av kvalitetsstyring med fokus på å øke evnen til oppfylle krav til kvalitet.*

I dette dokumentet er begrepene ”System for kvalitetsstyring” og ”Kvalitetsstyring” i NS-EN ISO 9000:2000 brukt synonymt med det som blir brukt som ”Kvalitetssikringssystem” i lov om universiteter og høgskoler med forskrifter.
Høgskolens kvalitetssystem blir brukt som betegnelse for høgskolens kvalitetssikringssystem.

1.2 Kvalitetssystemets formål og gyldighet

Kvalitetssystemet ved Høgskolen i Østfold skal sikre kontinuerlig utvikling av utdanningsvirksomheten ved, fange opp alle tilfeller der høgskolens egne kvalitetskrav ikke tilfredsstilles og sørge for at forbedringstiltak settes i verk.

Kvalitetsarbeidet skjer i møte med student, samarbeidspartner, kjøper av tjenester, samfunn, ansatte o.l. Det er derfor lagt opp til at kvalitetssystemet skal sikre arbeidet med kvalitet på alle nivå i organisasjonen.

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 skal knyttes tett opp til høgskolens styringssystem slik at det sikres så god sammenheng mellom planer, prioriteringer og kvalitetsarbeidet som mulig.

Kvalitetsarbeidet sikter mot bevisst utvikling av utdanningene på bakgrunn av forandringer i samfunnet

Et viktig formål er også å fange opp god praksis, for deretter å ta den i bruk.

Kvalitetssystemet skal ha en formal side der det skal være klarhet rundt interne prosedyrer, oppgaver og ansvarsforhold på alle nivåer i organisasjonen. Alle medvirkende, studenter og ansatte skal ha høy bevissthet om egen rolle og funksjon.

Systemet skal også ha en dynamisk side der en sikrer at kvalitetsutviklende prosesser vedlikeholdes. For å sikre at systemet er en integrert del av høgskolens virksomhet kreves det at alle deltar, både studenter og ansatte. Arbeidsinnsats og tidsbruk skal være rimelig avpasset i forhold til intensjonene. Kvalitet utvikles bl.a som et resultat av slike prosesser.

Kvalitetssystemet skal gi grunnlag for å frambringe data om status og utvikling. Det skal omfatte egenvurdering og analyse av relevante data i forhold til egne kvalitetskrav. Egenvurderingen skal tjene som dokumentasjon på kvalitetsarbeidet og både som retningsgivende instrument for høgskolens eget arbeid og i forhold til eksterne interesser.

Systemet skal også brukes som kontinuerlig grunnlag for å vurdere organisasjon, arbeidsfordeling, ressursutnytting, personalutvikling, informasjon, arbeidsredskap, lokaler og andre forutsetninger for kvalitet.

Kvalitetssystemet er vedtatt av styret ved Høgskolen i Østfold, xx.xx.xxxx – sak zz/zz og er gyldig for høgskolens virksomhet om ikke annet er bestemt av overordnede lover, forskrifter og pålegg eller beslutninger gitt av høgskolens styre i ettertid. Høgskolens styre skal evaluere kvalitetssystemet hvert år.

Det foreliggende dokument er en foreløpig utgave av høgskolens kvalitetssystem. Videre utvikling skal være i tråd med hovedstrukturen i dette dokumentet. Kvalitetssystemet skal derfor stadig prøves og diskuteres innenfor rammen av høgskolens kvalitetsarbeid. Personale og studenter skal ha en aktiv rolle i denne utviklingen.

1.3 Kvalitetssystemets struktur

1.3.1 Kvalitetssløyfe/styringssløyfe:

I alle deler av kvalitetsarbeidet ved høgskolen skal kvalitetssløyfen (fig1) være utgangspunkt for arbeidet.

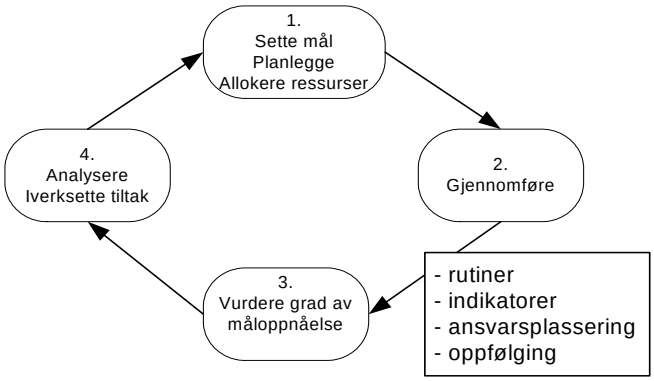


Fig. 1

Kvalitetssystemets struktur viser hvordan ledelsesprosesser, kvalitetsprosesser og støtteprosesser skal beskrives og dokumenteres. Det skal være webbasert.

Kvalitetssystemet er lagt opp med følgende struktur:

Del 1 Ledelsesprosesser
Kapittel 1: - beskriver høgskolens kvalitetssystem og hvordan det reguleres
Kapittel 2: - beskriver planstruktur og organisering

Del 2 Kvalitetsprosesser (sentrale kjerneprosesser)
Kapittel 3: - beskriver prosessen rundt rekruttering av studenter og opptak
Kapittel 4: - beskriver prosessen rundt gjennomføring av studiene
Kapittel 5: - beskriver prosessen for studieutvikling
Kapittel 6: - beskriver prosessen rundt forskning og utviklingsarbeide (FoU)

Del 3 Støtteprosesser
Kapittel 7: - beskriver prosessen for hvordan en sikrer rekruttering og utvikling av høgskolens personale
Kapittel 8: - beskriver høgskolens oppbygging av infrastruktur for å sikre studiekvalitet

Strukturen, slik den fremstår i dette dokumentet, er lagt opp med tanke på å synliggjøre eksisterende kvalitetsarbeid og sette i gang ytterligere prosesser som skal bidra til forbedring. Det er også lagt vekt på å sikre at den enkeltes rolle (både råd og utvalg, studenter og ansattes) kommer klart frem.

Strukturen for kvalitetsprosessene og støtteprosessene skal danne en felles ramme for kvalitetsarbeidet på alle nivå i høgskolen. Strukturen skal videre sikre koordinering av arbeidet.

Kapittel 3 – 8 er å anse som kvalitetsprosesser og støtteprosesser innenfor sentrale områder som kan ha innvirkning på studiekvaliteten. Kvalitetssløyfen (jf fig. 1) med planlegging, gjennomføring og analyser ligger til grunn for videre rapportering og tiltaksplaner. Nøkkeltall og evalueringer danner basis for analysene.

Innledningsvis for hvert kapittel formuleres mål relatert til kvalitetssystemet.

1.4 Organisering av kvalitetssystemet

1.4.1 Roller, ansvar og myndighet

Systemet skal være forankret både i ledelsen ved høgskolen og på de forskjellige nivåer i organisasjonen. I størst mulig grad skal kvalitetsarbeidet foregå innen de ordinære organer og systemer.

Det er ledelsens ansvar å påse at arbeidet med kvalitet pågår ved den enkelte avdeling og driftsenhet. Den enkelte avdeling og driftsenhet har ansvar for at underliggende enheter har kvalitetssystemer som er i tråd med gitte rammer.

Innenfor hver prosess skal det foreligge oversikt over oppgaver og funksjoner hvor ansvar og myndighet (roller) kommer tydelig frem i systemet.

Kvalitetssystemet er organisert i forhold til tre nivåer:

1. sentralt nivå
2. avdelingsnivå
3. studieenhetsnivå

Sentralt nivå - toppledelse
Kvalitetssystemet skal gi oversikt over kvalitetsarbeidet ved høgskolen. Systemet skal være forankret i ledelsen på de ulike nivåer ved høgskolen.

Styret, som overordnet organ, skal føre tilsyn med at kvalitetsarbeidet gjennomføres i henhold til intensjoner og retningslinjer. Av det sentrale systemet fremgår det hvordan institusjonen skal evaluere egen virksomhet.

Både toppledelsen ved høgskolen og ledelsen på underliggende nivå har ansvar for å etablere, ta det i bruk og vedlikeholde på en slik måte at intensjonene som er lagt til grunn, realiseres og målene for kvalitetsarbeidet nås. Ledelsen har også ansvar for at hensiktsmessige prosesser er tatt i bruk for å oppfylle krav og beslutte eventuelle forbedringstiltak.

Ledelsen har ansvar for å foreta løpende vurdering av hvordan kvalitetssystemet brukes, hvordan det fungerer og hvilke resultater det frambringer. Ressursinnsatsen vurderes i forhold til et forsvarlig nivå.

For at kvalitetssystemet på sikt skal fungere etter intensjonene, forutsettes det at alle betrakter kvalitetsarbeidet og den tilhørende evalueringsvirksomhet, dokumentasjon og rapportering som en del av den ordinære virksomheten. Ved behov skal ledelsen revitalisere kvalitetsarbeidet ved å øke bevisstheten og motivasjonen i hele organisasjonen.

Avdelingsnivå – avdelingsleder (Akademi for scenekunst er å anse som avdeling i denne sammenhengen)
Høgskolens kvalitetssystem ligger til grunn for arbeidet med å sikre og utvikle kvaliteten på avdelingsnivå og for underordnede organisasjonsledd etter samme struktur som institusjonens samlede kvalitetssystem.

Kvalitetssystemet på avdelingsnivå skal beskrive avdelingens arbeid med kvalitetsutvikling, deriblant lokale tilpasninger av nødvendige prosesser, ordninger og prosedyrer som må til for at man på studieenhetsnivå får til optimale løsninger. Støttefunksjoner på avdelingsnivå ligger innenfor dette.
Systemet skal beskrive formene for hvordan egen virksomhet evalueres.

Avdelingsleder har ansvar for å etablere, ta i bruk og vedlikeholde kvalitetssystemet ved egen avdeling på lik linje med toppledelsen. Avdelingsleder har også ansvar for å legge til rette for å øke bevisstheten, motivasjonen og engasjementet blant studenter, tilsatte og andre interessenter i egen avdeling.

Studieenhetsnivå – studieleder
Den enkelte avdeling bestemmer hvordan underliggende enhet skal beskrive sitt kvalitetsarbeid. Det forutsettes at en sikrer overordnet målsetting og krav til struktur for kvalitetsarbeidet.

Studieleder har ansvar for å sikre at avdelingens kvalitetssystem er tatt i bruk innenfor sine ansvarsområder.

Støttefunksjoner
Kvalitetsarbeidet er avhengig av at en rekke støttefunksjoner bidrar med sin spesielle kompetanse i den totale virksomheten. De roller som støttefunksjonene skal bidra med, skal være klart definert, både med hensyn til innhold og til den måten de skal samvirke på i forhold til den sentrale delen av kvalitetssystemet.

Ledelsen for disse funksjonene skal følge opp kvalitetssystemet innenfor sine ansvarsområder. Systemet skal beskrive formene for hvordan støttefunksjonene skal evalueres.

1.5 Medvirkning

1.5.1 Ledelsen

Kvalitetsarbeidet skal være forankret i ledelsen på alle nivå. Ledelsens oppgave er å skape gode forutsetninger for dette arbeidet og føre tilsyn med at kvalitetssystemet fungerer og gir de resultater det skal. Det er også ledelsens oppgave å ivareta kontakten med utenforstående organer, i særlig grad NOKUT.
Rollene ulike ledelsesfunksjonenes rolle i kvalitetsarbeidet er beskrevet i høgskolens ledelsesprisipper og stillingsinstrukser.

1.5.2 Student

Høgskolens studenter har en spesielt viktig rolle å spille i kvalitetsarbeidet. Som de viktigste ’brukerne’ av studietilbud og undervisning og som deltakere i læringsmiljøet ved høgskolens skal de medvirke i kvalitetsarbeidet på alle nivå. Formene for deltakelse beskrives i kapittel 2 i kvalitetssystemet og under beskrivelser av prosesser i kap 3-8.

1.5.3 Ansatte

Det er de ansatte ut fra de oppgaver som tillegger den funksjon (stilling) og rolle de innehar som i hovedsak står for høgskolens kvalitetsarbeidet. Kvalitet skapes og utvikles ved at de som forestår planleggingen og gjennomføringen av undervisning i .

Det stilles forventninger til den enkelte, knyttet til vedkommendes rolle, ansvar og myndighet i kvalitetsarbeidet. Det skal fremgå i alle beskrivelser hvilke roller, myndighet og ansvar som er definert inn i prosessen (kap 3-8).

De ansattes representanter skal ha reell innflytelse i de prosesser som angår den enkelte eller grupper av ansatte. De ansattes representasjon er beskrevet i Hovedavtale i staten og høgskolens tilpasningsavtale til denne i tillegg til lover og forskrifter som regulerer dette.

1.6 Kvalitetsutviklingsplan

1.6.1 Temaplan

Med bakgrunn i strategisk plan utarbeides en fireårig temaplan for kvalitetsarbeidet. I tillegg vil det foreligge kvalitetsmål i andre temaplaner f.eks i internasjonalisering, forskning og utvikling samt personalpolitiske planer.
Kvalitetsutviklingsplanen skal inneholde kvalitetsmål og tiltak for å oppfylle målene i strategisk plan og med bakgrunn i analyser av nøkkeltall og evalueringer. Planen skal danne grunnlag for årlige satsinger som nedfelles i virksomhetsplan og driftsenhetenes handlingsplan, budsjett og årsrapporteringer.

1.6.2 Evalueringer

Studenters evaluering av undervisning og utdanning
Høgskolen skal ha ordninger som raskt fanger opp endringer og kanalisere dem inn i mer langsiktige prosesser.
For å understøtte dette og som en del av arbeidet med videreutvikling av studiekvaliteten, skal det tas i bruk systematiske opplegg for:

- studentevaluering av undervisning
- kandidat- og brukerevalueringer
- benchmarking
- kollegabasert vurdering av kvaliteten på undervisningen

Egenevaluering
Med egenevaluering menes institusjonens evalueringer og de vurderinger av utdanningskvaliteten som institusjonen selv gjør. Høgskolen er pålagt evaluering av egen virksomhet. Krav til slik evaluering kommer frem i Temaplan for kvalitetsutvikling.

1.6.3 Insentiver

I kvalitetsutviklingsplanen skal det beskrives insentiver som gir støtte og anerkjennelse til ansatte og studenter som sammen bidrar aktivt og konstruktivt til kvalitetsarbeidet (f.eks en kvalitetsutviklingspris).

1.6.4 Avvikshåndtering

I beskrivelse av prosesser skal kritiske faktorer identifiseres og beskrives. Avvikshåndtering i forhold til disse skal beskrives under hvert kapittel.

1.7 Dokumentasjon

Hver enhet har ansvar for å se kritisk på egen virksomhet ved å se på resultat og arbeidsmåter i forhold til fastlagte mål. På hvert nivå innenfor høgskolens organisasjon skal det være underlagsmateriale vedrørende virksomheten. Høgskolen skal også ha tilgjengelig dokumentasjon for gjennomgang ved ekstern evaluering. Den informasjonsflyt som er nødvendig for å skape slikt grunnlagsmateriale, skal så langt som mulig være samordnet og effektivisert. Det skal fremgå av den enkeltes enhet hvordan dokumentasjonen er bygget opp.

Dokumentasjonsmengden skal holdes på et nivå som harmonerer med analyse- og oppfølgingskapasitet. På dette punktet vil høgskolen måtte prøve seg frem før man finner den endelige utformingen av systemet.

I prinsippet må det være slik at et nivå skal ha full dokumentasjon tilgjengelig, men at bare et selektivt utvalg av dette går videre til overordnet nivå. Overordnet nivå skal imidlertid ha tilstrekkelig dokumentasjon for å kunne føre tilsyn med at rapporteringen er holdbar og vederheftig. Ved uklarhet må overordnet nivå kunne be om ytterligere dokumentasjon.

Dokumentasjonen skal:

1. omfatte all utdanning og alle prosesser som er relevant i forhold til studiekvalitet
2. omfatte system for dokumentasjon for kvalitetsarbeidet
   - ⇒ beskrive arkivrutiner
   - ⇒ beskrive saksgang
3. avdekke sviktende kvalitet
   - ⇒ definere sviktende kvalitet
4. sikre kontinuerlig forbedring
   - ⇒ beskrive tiltak

Dokumentasjon kan være:

1. Kvalitetshåndbøker
2. Kvalitetsplaner
3. Spesifikasjoner
4. Retningslinjer
5. Prosedyrer, arbeidsinstrukser, etc.
6. Registreringer

1.8 Regler for periodisk gjennomgang

Høgskolens kvalitetssystem skal være enkelt i bruk, men likevel sikre kvaliteten i viktige prosesser i arbeidet med studiekvalitet. Gjennomgang av systemet skal danne grunnlag for kontinuerlig forbedring, både av systemet og de prosesser det beskriver. Det skal fremgå av det enkelte nivås beskrivelse hvordan arbeidet skal evalueres.

Grunnlag for evaluering av systemet skal være hvorvidt:

1. prosesser er identifisert og hensiktsmessig beskrevet i prosedyrer

2. ansvar og myndighet er tildelt
3. prosedyrer er iverksatt, fulgt og vedlikeholdt
4. prosesser har den effekt som er ønsket

Hvert nivå skal foreta en årlig evaluering av systemet i forhold til egne, avdelingens og institusjonens målsettinger. Dokumentasjon på slik evaluering skal foreligge.

Evalueringen av systemet for kvalitet omfatter både systemets strukturelle oppbygging, den dokumentasjon det frembringer og vurderinger av utdanningskvaliteten som institusjonen hhv avdeling selv gjør.

1.9 Nøkkeltall/indikatorer

Tiltak i kvalitetsforbedringsarbeidet skal være planlagt og begrunnet i kvalitative og/eller kvantitative målsettinger, jf kvalitetssløyfen. Som del av dette utarbeides det nøkkeltall innenfor sentrale områder. Disse er beskrevet i strategisk plan og temaplaner. Dette danner grunnlag for årlige planer som handlingsplaner, virksomhetsplaner og budsjett.

Følgende områder skal vurderes systematisk, analyseres og danne grunnlag for tiltak:

- gjennomstrømming
- strykprosent
- studenters evaluering av undervisning og læringsmiljø

I tilegg skal det foreligge systematiske oversikter i forhold til målsettinger innenfor internasjonalisering, FoU, personalets kompetanse og infrastruktur, der dette er nødvendig for å dokumentere kvaliteten i utdanningene.

Hvert enkelt organisasjonsnivå skal på dette grunnlaget foreta egenvurderinger som danner grunnlag for neste fase i kvalitetssløyfen og for dokumentasjon og rapportering.

Data fra underordnede nivå skal aggregeres i tråd med gitte retningslinjer og innarbeides i institusjonens årlige rapporter og planer.

2 Høgskolens styringsdokument og organisering

2.1 Planstruktur

Strategisk plan
Temaplaner
Virksomhetsplaner med budsjett
Handlingsplaner
Tiltaksplaner
Rapportering

Årshjul

2.2 Organisering

NIVÅ/FUNKSJONSOMRÅDE	Funksjonsbeskrivelse, rolle, myndighet, ansvar:	Styre, råd og utvalg
Nivå 1 **Institusjonsnivå** Samarbeid: Hovedorganisasjonene - hovedtillitsvalgte Studentparlamentet - leder (ikke formelle samarbeidsarenaer) Leder studentsamskipnaden – representert i styret SiØ	- høgskolestyret - rektor - prorektor - høgskoledirektør høgskolens stab: o personaldirektør o studiedirektør o økonomidirektør	Høgskolens styre Klagenemnd Valgstyre Læringsmiljøutvalget Arbeidsmiljøutvalget Likestillingsutvalget Tilsettingsutvalg PULS
Nivå 2 **Avdelingsnivå / driftsenhet** Samarbeid: Leder studentråd Samarbeid på tvers av driftsenhetene Samarbeid arbeidstakerorganisasjonen i hht hovedavtalen og tilpasningsavtale	- avdelingsleder/ leder for akademi - leder IT-drift - leder bibliotek - leder bygningsmessig drift - leder for fellesadministrasjonen	Avdelingsstyret Diverse råd og utvalg: ved den enkelte avdeling HUSK, programråd, …
Nivå 3 **Studieleder** – samarbeid studenttillitsvalgte **Kontorsjef** – samarbeid studenttillitsvalgte **Seksjonsledere** FA	- studieleder - kontorsjef - personaldirektør - studiedirektør - økonomidirektør	

3 Rekruttering av studenter og opptak (Hovedformål 1)

Høgskolens arbeid med rekruttering av studenter skal komme frem i egen tiltaksplan for dette. Den justeres årlig etter planlagte evalueringer, analyse av disse og tiltak, jf kvalitetssirkel kap 1.

3.1 Rekruttering

3.1.1 Mål (relatert til kvalitetssikring av prosess):

3.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

Prosess Beskrive viktige oppgaver innenfor området**:** **Rekruttering**	1. Sette mål (jf kvalitetssirkel) Planlegge Allokere ressurser 2. Gjennomføre (jf kvalitetssirkel)
Roller, ansvar og myndighet - Linjeledelsen - Prosesseier -	Styret Rektor Direktør Studiedirektør Informasjonskonsulent Konsulent Avdeling Studentmedvirkning
Råd Utvalg	Ledergruppen Studieledergruppe Markedsføringsgruppe
Lov, forskrift, dokument, plan etc som regulerer prosessen	
Prosedyrer	Rutiner, prosedyrebeskrivelser, maler, … prosedyrer for oppfølging prosedyrer for avviksbehandling
Evaluering, analyse og tiltak	3. Vurdere måloppnåelse (jf kvalitetssirkel) 4. Analysere Iverksette tiltak (jf kvalitetssirkel)

3.2 Opptak

3.2.1 Mål:

3.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

Prosess Beskrive viktige oppgaver innenfor området**: Opptak**	1. Sette mål (jf kvalitetssirkel) Planlegge Allokere ressurser 2. Gjennomføre (jf kvalitetssirkel)
Roller, ansvar og myndighet - Linjeledelsen - Prosesseier -	Rektor Høgskoledirektør Studiedirektør Opptaksleder Førstekonsulent – opptak Konsulent – opptak Opptaksmedarbeidere Sentralbord

	IT-konsulent Studentrepresentanter Lokale opptaksarbeid
Råd Utvalg	Ledergruppen Sentral opptakskomité (2 år) – Samordna opptak
Lov, forskrift, dokument, plan etc som regulerer prosessen	
Prosedyrer	Rutiner, prosedyrebeskrivelser, maler, … prosedyrer for oppfølging prosedyrer for avviksbehandling
Evaluering, analyse og tiltak	3. Vurdere måloppnåelse (jf kvalitetssirkel) 4. Analysere Iverksette tiltak (jf kvalitetssirkel)

4 Gjennomføring av studier (Hovedformål 2)

4.1 Oppstart

4.1.1 Mål

4.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

Prosess Beskrive viktige oppgaver innenfor området**: Oppstart**	1. Sette mål (jf kvalitetssirkel) Planlegge Allokere ressurser 2. Gjennomføre (jf kvalitetssirkel)
Roller, ansvar og myndighet - Linjeledelsen - Prosesseier -	Rektor/prorektor Direktør Studiedirektør Informasjonskons. Førstekonsulent Internasjonal Studentparlamentet Avdelings nivå … Studentråd Fadderordning
Råd Utvalg	Ledergruppe Studieadm. gruppe E-læring- gruppe Studieleder-gruppe Fadderutvalg
Lov, forskrift, dokument, plan etc som regulerer prosessen	
Prosedyrer	Rutiner, prosedyrebeskrivelser, maler, … prosedyrer for oppfølging prosedyrer for avviksbehandling
Evaluering, analyse og tiltak	3. Vurdere måloppnåelse (jf kvalitetssirkel) 4. Analysere Iverksette tiltak (jf kvalitetssirkel)

4.2 Informasjon om studiene

4.2.1 Mål

4.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

Prosess Beskrive viktige oppgaver innenfor området**: Informasjon om studiene**	1. Sette mål (jf kvalitetssirkel) Planlegge Allokere ressurser 2. Gjennomføre (jf kvalitetssirkel)
Roller, ansvar og myndighet - Linjeledelsen - Prosesseier -	Rektor Direktør Studiedirektør Førstekonsulent – Konsulent Juridisk konsulent Internasjonalisering IT-konsulent Avdeling Administrativ Faglig
Råd Utvalg	Ledergruppe Studieadm.gruppe E-læringsgruppe Studieledergruppe
Lov, forskrift, dokument, plan etc som regulerer prosessen	
Prosedyrer	Rutiner, prosedyrebeskrivelser, maler, … prosedyrer for oppfølging prosedyrer for avviksbehandling
Evaluering, analyse og tiltak	3. Vurdere måloppnåelse (jf kvalitetssirkel) 4. Analysere Iverksette tiltak (jf kvalitetssirkel)

4.3 Studieveiledning

4.3.1 Mål

4.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

4.4 Undervisning

4.4.1 Mål

4.4.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

4.5 Praksis

4.5.1 Mål

4.5.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

4.6 Eksamen/Vurdering

4.6.1 Mål

4.6.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

4.7 Læringsmiljø

4.7.1 Mål

4.7.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

4.8 Internasjonalisering

4.8.1 Mål

4.8.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

5 Studieutvikling (Hovedformål 3)

5.1 Studieporteføljе

5.1.1 Mål

5.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

5.2 Studieprogrammer/Studieplaner

5.2.1 Mål

5.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

6 Forskning og utvikling (FoU) (Hovedformål 4 og 5)

6.1.1 Mål

6.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

7 Personal og organisasjon (Hovedformål 6)

7.1 Personell - rekruttering

7.1.1 Mål

7.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

7.2 Kompetanseutvikling – Undervisnings- og forskningspersonale

7.2.1 Mål

7.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

7.3 Kompetanseutvikling – Administrativt og teknisk personale

7.3.1 Mål

7.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

7.4 Helse miljø og sikkerhet

8 Infrastruktur (Hovedformål 7)

8.1 Administrasjon og ledelse

8.1.1 Mål

8.1.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

8.2 Bygningsmessig drift

8.2.1 Mål

8.2.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

8.3 IKT (IT-drift – administrative systemer og e-læringssystem)

8.3.1 Mål

8.3.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

8.4 Bibliotek

8.4.1 Mål

8.4.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter

8.5 Arkiv og saksbehandling

8.5.1 Mål

8.5.2 Prosesser, roller, prosedyrer og dokumenter