

# Kvalitetsnormer – en gammel oppfinnelse med ny aktualitet?

*NFF-konferansen 6.-7. desember 2005  
"Utdanning i spenningsfeltet mellom  
kvalitetskrav og IKT-muligheter"*

*Torstein Rekkedal  
Forskningsleder  
NKI*

<http://www.nki.no>



## Tradisjon for evaluering og kvalitetsarbeid i fjernundervisning

- Mindre grad av direkte kommunikasjon
- Arbeidsdeling
- Ofte resultat eksplisitte politiske målsetninger
- Innovasjon
- Tradisjon av systemtenkning/undervisningsteknologi.
- Behov for “demonstrere” kvalitet



# Voksenopplæringsloven 1993

- Kvalitetssikring, oppfølging og kontroll skal knyttes til helhetlige utdanningstilbud (læremidler, undervisning, veiledning og oppfølging), og ikke som i dag bare til en del av kursmateriellet.
- Et kurs eller et utdanningstilbud skal gjennomføres etter en studieplan som er fastlagt og beskrevet på forhånd, enten i kursmateriellet eller i en egen studie-/fagplan.
- Det må også stilles krav til markedsføringen. Siden skolenes egen reklame og kursomtale ofte er de eneste holdepunkter kursdeltakerne har når de melder seg til et kurs, er det viktig at annonseringen er realistisk og sannferdig.
- Opplæringen skal normalt være åpen for alle, og annonseringen bør skje på en måte som ivaretar dette prinsippet.



# Kvalitetsutvalget og Kvalitetsnormene

## ■ Kvalitetsutvalget

- Etablert 1992
- Bistå medlemsinstitusjoner i kvalitetsspørsmål
- Bindeledd med Dep. i kvalitetsspørsmål

## ■ Normenes funksjon

- Veiledende med stor frihet for institusjonene
- Setter minimumskrav
- Liten vekt på formalisering og "kvalitetssikring"
- Intern veiledning
- Ekstern påvirkning - bransjenormer
- Informasjon og veiledning for Dep.



# Kvalitetsnormene - struktur

## ***Fjernundervisningsinstitusjonenes virksomhet inndelt 4 hovedområder:***

- *Informasjon og veiledning*
- *Kursutvikling*
- *Undervisning*
- *Organisasjon*

## ***Hvert av disse hovedområdene er igjen inndelt i 4 "faser":***

- *Forutsetninger*
- *Gjennomføring*
- *Resultater*
- *Oppfølging*

*Selvurdering innenfor 16 "kvalitetsområder"*

*Definerte "faktorer" med tilhørende "veiledende normer" innen hvert av de 16 kvalitetsområdene*



# Kvalitetsområder og kvalitetsfaktorer

	Forutsetninger	Gjennomføring	Resultater	Oppfølging
<b>Informasjon og rådgivning</b>	<b>1</b> Ytre forutsetninger Organisasjon Samarb.partnere	<b>2</b> Innhold Kanaler	<b>3</b> Rekruttering Andre resultater	<b>4</b> Evaluering Kundereaksjoner
<b>Kursutvikling</b>	<b>5</b> Ytre forutsetninger Organisasjon Målgruppen Personell Samarb.partnere	<b>6</b> Styring, samarbeid Oppf./veil. av forf. Mediebegrunnelse Prod.evaluering	<b>7</b> Kursbeskrivelse Materiell if. krav Hjelpemateriell	<b>8</b> Kundereaksjoner Oppdat./revisjon
<b>Undervisning</b>	<b>9</b> Ytre forutsetninger Organisasjon Deltakere Materiell Lærere Samarb.partnere	<b>10</b> Toveis kontakt Underv./veiledning Eksamen/prøver Dokumentasjon	<b>11</b> Stud.s.måloppnåelse Kursfullføring Læringsresultater	<b>12</b> Evaluering Kundereaksjoner
<b>Organisasjon</b>	<b>13</b> Ytre forutsetninger Organisasjon Kvalitetssystem Samarb.partnere	<b>14</b> Ledelse Kommunikasjon Fremtidsorientering	<b>15</b> Måloppnåelse Økonomi Renommé	<b>16</b> Evaluering Rapportering

# Kvalitetsområde: 5 Kursutvikling

## **Kvalitetsfaktorer**

### **5.1 Ytre forutsetninger:**

- *lover, regler, godkjenningsordninger, læreplaner, fagplaner etc.*
- *krav fra oppdragsgiver*
- *kriterier knyttet til eksterne prosjektmidler*
- *vedtatte kvalitetsnormer*

### **5.2 Organisatoriske rammer**

- *utviklingsplan/beskrivelse*
- *ansvarsforhold, rutiner*
- *økonomi, ressurser, utstyr*
- *tidsrammer*

### **5.3 Målgruppen:**

- *utviklingsplan/beskrivelse*
- *behov*
- *størrelse*
- *forutsetninger, kunnskap, erfaringer*
- *studieformer (individuell/grupper)*
- *tilgang til medier/teknologi/programvare*

### **5.4 Personell**

### **5.5 Samarbeidspartnere**



# Kvalitetsområde: 5 Kursutvikling

## *Kvalitetsnormer*

5.1.1 Institusjonen **må** sørge for at alle som har ansvar for utviklingsarbeid har kjennskap til aktuelle lover, regler og ytre rammer.

5.1.2 Ved oppdragsproduksjon bør det foreligge en beskrivelse av produktet som spesifiserer bl a. mål, innhold og kvalitetskrav.

5.2.1 Materialluttviklingen bør baseres på en prosjektplan som beskriver medarbeidernes ansvarsforhold, rutiner, økonomi og andre ressurser samt en tidsplan for arbeidet.

5.3.1 Utvikling og bruk av materiell **må** baseres på en vurdering av målgruppens behov,forutsetninger, kunnskap og studiesituasjon.

5.3.2 Fjernundervisningstilbud bør ikke stille krav om tilgang til medier, teknologi og programvare som utelukker vesentlige deler av målgruppen.

5.4.1 alle medarbeidere som arbeider med kursutvikling, **må** ha relevant kompetanse for den oppgaven de skal utføre.

5.5.1 Ved samarbeid om kursutvikling mellom flere institusjoner **skal** ansvarsfordeling spesifiseres i skriftlig form.



# Definisjoner og begreper

## ■ **Kvalitet:**

- Egnethet for bruk (*'fitness for purpose'/'fitness for use'*) i forhold til brukerens eller kundens behov
- ISO 8402: Helhet av egenskaper og kjennetegn et produkt eller en tjeneste har, som vedrører det evne til å tilfredsstille fastsatte krav eller behov som er antydnet

## ■ **3 dimensjoner av kvalitet i utdanning:**

- 'Den meritokratiske'
- 'Den sosiale'
- 'Den individualistiske'
  
- Teknologisk

# Definisjoner og begreper

## ■ **Kvalitetsstyring:**

- Driftsmessige teknikker og aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet

## ■ **Kvalitetssikring:**

- Alle de planlagte og systematiske tiltak som er nødvendige for å få tilstrekkelig tiltro til at et produkt eller en tjeneste tilfredsstillende angitte krav til kvalitet

## ■ **Kvalitetsledelse:**

- Den del av ledelsesoppgaven som gjelder å fastsette og iverksette kvalitetspolitikken

## ■ **Kvalitetsvurdering (Kvalitetsrevisjon):**

- Systematisk evaluering for å avgjøre i hvilken grad kvalitetsaktivitetene er i overensstemmelse med planlagte tiltak og om produktet (undervisningsprosessen/utdanningen) er effektivt gjennomført og hensiktsmessig med sikte på å oppnå målsetningene

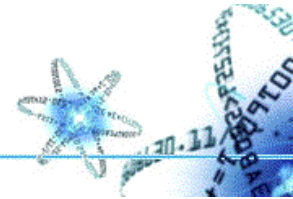
# Konklusjon

- NFFs Kvalitetsnormer må altså ses på som et veiledende hjelpemiddel for ledelsen i fjernundervisningsinstitusjoner i sitt arbeid med kvalitetsledelse og kvalitetsstyring. Normene må altså ikke forveksles med et kvalitetssikringssystem.
- Normene må også være kjent for alle typer medarbeidere på alle nivåer om de skal fungere etter hensikten. I hvilken grad institusjonene utvikler et formelt kvalitetssikringssystem er opp til institusjonen selv.
- NFF og NFFs Kvalitetsutvalg håper selvsagt at NFFs Kvalitetsnormer også vil kunne gi inspirasjon og fungere som støtte også for andre institusjoners kvalitetsarbeid.

# Takk!



Norsk forbund for fjernundervisning  
og fleksibel utdanning



Kvalitetsnormene finner du på NFFs  
hjemmeside:

<http://www.nade-nff.no/>

