

**KVALITETSSIKRING**

**av**

**UNDERVISNING OG LÆRING**

**ved**

**NTNU**

**Innstilling fra Utvalget for kvalitetssikring ved NTNU  
13. november 2003**

# KVALITETSSIKRING AV UNDERVISNING OG LÆRING VED NTNU

## 1. Innledning

### 1.1. Utvalg og arbeidsmåte

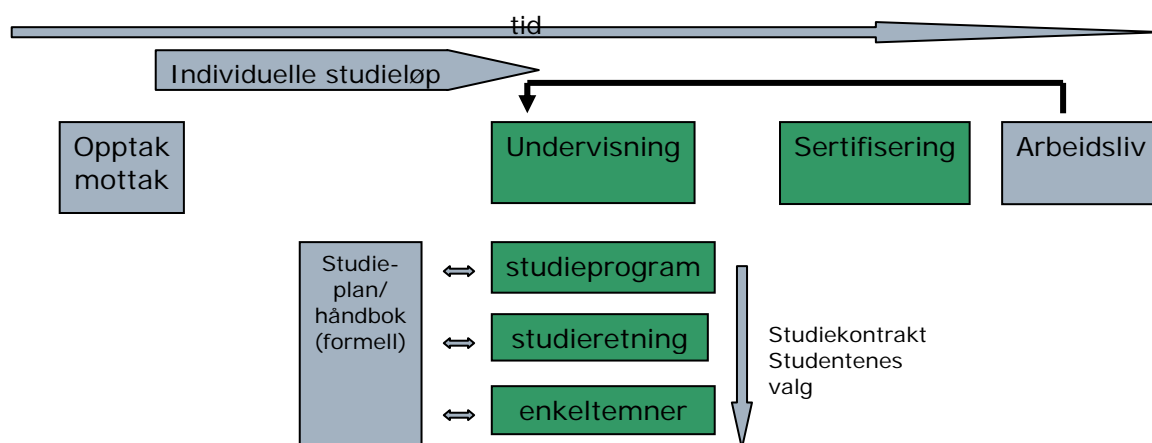
*Utvalget for kvalitetssikring ved NTNU (UKS)* ble oppnevnt av *Prosjektstyret for kvalitetsreformen ved NTNU* i møte 13. juni 2002. Utvalget har mandat fram til 31. desember 2003 og består av professor Per Morten Schiefloe (utvalgets leder), professor Asbjørn Aune, universitetslektor Geir Halland, viserektor Kjell Malvig, professor Stefan Hopmann, fakultetsdirektør Gunnar Parelius, professor Tor A. Åfarli, student Christine Nynes Strømhylden til 31.12.02, student Stian Simensen til 31.12.02, student Åge Halvorsen fra 01.01.03 og student Hanne S. Pedersen fra 01.01.03. Utvalgets sekretær fram til sommeren 2003 var rådgiver Kristin Grimstad fra OA-avdelingen. Denne funksjon som ble overtatt av seniorrådgiver Per Kjøll fra samme avdeling.

Utvalget avleverte sin første innstilling i mai 2003. Styret sluttet seg i møte 22.05.03 til at det videre arbeidet med kvalitetssikringssystem skal skje på basis av prinsippene i denne innstillingen. Styret forutsatte enhetenes medvirkning i det videre konkretiserings- og implementeringsarbeidet. I tråd med dette ble innstillingen sendt på høring. UKS har på grunnlag av innkomne uttalelser foretatt visse presiseringer og korrigeringer i sin endelige innstilling.

### 1.2. Målsetting

Målsettingen med kvalitetssikringssystemet er at det skal føre til forbedring gjennom tilbakemelding og ansvarliggjøring. Kvalitetssikringssystemet er derfor utformet slik at det fokuserer på sentrale aspekter som har betydning for kvalitet i *studieprosessen* og *støtteprosessene*. En hovedutfordring er å sørge for sammenheng og koordinering mellom ulike emner. Systemet skal bidra til å redusere antallet avvik og ”brannslukninger” som må håndteres i dag. Etter implementeringsfasen og på noe sikt skal systemet derfor gi innsparingsgevinster. I utviklings- og implementeringsfasen vil det imidlertid være behov for ekstra ressurser i form av arbeidsinnsats, kompetanse og penger for spesielle oppgaver.

Studieprosess er her brukt om prosessen fra en student er tatt opp til studier ved NTNU og til han eller hun etter gjennomført studium er sertifisert til å gå ut i arbeidslivet. Den kan fremstilles slik:



Figuren viser at studieprosessen starter med at studenten tas opp til studier ved NTNU og avsluttes i det studenten går ut i arbeidslivet. Pilen fra arbeidslivet tilbake til undervisningsaktivitetene markerer undervisningens samspill med arbeidslivets behov.

Studenten tas opp til et studieprogram, men kan senere spesialisere seg gjennom valg av studieretning. Studieprogram, studieretninger og enkeltemner er beskrevet i en studieplan/-håndbok.

Dokumentet konsentrerer seg om kvalitetssikring av undervisnings- og sertifiseringsaktiviteter.

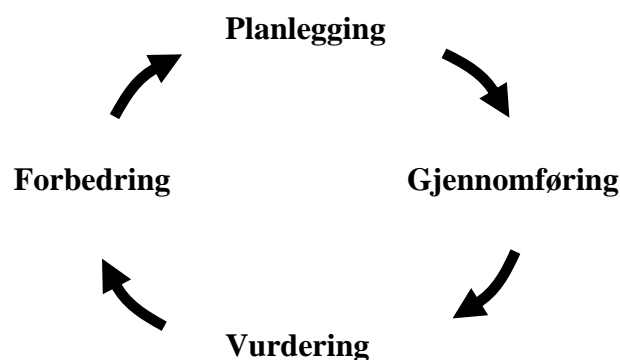
Kvalitetssikringssystemet stiller krav til at det for hvert studieprogram, emne og undervisningstiltak blir utviklet eksplisitte målsettinger som resultater skal måles mot. Det stilles krav til kontrollrutiner i gjennomføringen og til rutiner for måling av resultater. Kvalitetssikringssystemet plasserer ansvar for gjennomføring og oppfølging.

## 2. Generelle prinsipper

Følgende prinsipper er lagt til grunn for utviklingen av kvalitetssikringssystemet:

- Hovedmålet med kvalitetssikringen er ikke kontroll, men forbedring. Rapporteringen skal foregå på en måte som ivaretar dette formålet.
- Kvalitetssystemet skal være forankret i NTNUs overordnede målsettinger og er en viktig del av ledelses- og styringssystemet ved NTNU.
- Kvalitetssystemet skal være enkelt, robust og ubyråkratisk.
- Kvalitetssystemet skal sikre kvaliteten i de prosessene som er viktige i og for studiene.
- Rutiner for kvalitetssikring og -forbedring og evaluering skal være en naturlig og integrert del av undervisningsaktivitetene ved NTNU.

- Kvalitetssystemet definerer hvilke prosesser som skal kvalitetssikres og beskriver hvilke oppgaver som skal gjennomføres. Det plasserer ansvar både for utførelse og oppfølging.
- Felles rammer og krav omfatter det som er felles for hele NTNU. Kriterier og målemetoder må utvikles i forhold til fagkulturer, og fagmiljøene må ta aktivt del i utvikling av kriteriene for egne emner og studieprogram. Mens det stilles sentrale krav til hva som skal gjøres, er det i stor grad opp til fagmiljøene hvordan det skal gjøres.
- Hver gang et program gjennomføres eller et emne undervises, betraktes det som et selvstendig prosjekt med fire ulike faser: Planlegging, gjennomføring, vurdering av måloppnåelse og kvalitet og forbedring/justering.



De ulike fasene skal gjennomføres hver gang for å sikre kontinuerlig forbedring og fornying.

Det skal også utvikles rutiner for å sikre kvaliteten på de ulike støtteprosessene som påvirker studentenes totale studieprosess. Krav til disse er beskrevet i kapittel 7.

Enkelte av prinsippene kan stå i et spenningsforhold til hverandre, og utfordringen blir å finne en god balanse mellom:

- standardiserte felleløsnings og lokale løsninger når de nødvendige verktøyene skal utformes
- ubyråkratiske, enkle og robuste løsninger på den ene siden og det nødvendige innslaget av rapportering og krav om fora for planlegging og oppfølging.

## 2. 1. Prosjekttilnærming

For å unngå at undervisningen blir en løpende, repeterende rutine, skal den årlige gjennomføringen av hvert studieprogram og hvert emne betraktes som et selvstendig prosjekt med en definert start og slutt. Den praktiske organiseringen må imidlertid avpasses til kompleksiteten på emne/program og antallet bidragsytere.

Når flere enn en deltar i undervisningen, etableres en prosjektgruppe. Prosjektgruppen omfatter de som har et aktivt ansvar for undervisningen i emnet. Gruppen ledes av emneansvarlig. Dersom emneansvarlig er alene om gjennomføringen, utfører

vedkommende oppgavene til prosjektgruppen. I tillegg skal det opprettes en referansegruppe med et utvalg studenter.

De fire prosjektfasene gjennomføres hver gang emnet undervises eller programmet gjennomføres, jf modellen:

- I planleggingsfasen blir prosjektmålene formulert og virkemidlene bestemt.
- I gjennomføringsfasen holdes det jevnlig møter i prosjektgruppen og med referansegruppen for å kontrollere at fremdrift og retning stemmer overens med planene.
- Når emnet er gjennomført, vurderes resultater og måloppnåelse slik at det kan foretas forbedringer og justeringer.

En sentral del av kvalitetsarbeidet er å sikre faglig og pedagogisk fornyelse og utvikling. Dette er en viktig oppgave for fakulteter, studieprogramledelse og institutter.

## **2. 2. Ansvars plassering**

Ansvar for at kvalitetssystemet blir tatt i bruk og tilpasset lokale forhold innenfor de vedtatte rammene er et linjeansvar, dvs et ansvar for dekaner, fakultetsdirektører og instituttledere.

Ansvar for å følge rutinene ligger på den ansvarlige for enkeltemner og på studieprogramledelsen for det enkelte studieprogram. For å nå de mål som blir beskrevet i studie- og semesterplaner, må studieprogramrådene ha betydelige innflytelse på gjennomføring og oppfølging.

Nærmeste linjeleder er ansvarlig for å følge opp at rutinene blir gjennomført, og skal også påse at korrigerende tiltak blir iverksatt ved påvist kvalitetsavvik.

## **2. 3. Rapportering**

Standarder og kriterier som kvaliteten måles etter – disse defineres i planleggingsfasen –, skal gjøres kjent i studie- og semesterplaner. At kvalitetssikringsrutinene er gjennomført, dokumenteres i en dokumentasjonsdatabase. Det er ikke lagt opp til at underliggende enheter skal produsere resultatrapporter ut over det som andre systemer allerede kan produsere av kvantitative data til de ulike ledernivåene.

Formålet med kvalitetssikringen er ikke kontroll, men utvikling og forbedring. Hvert nivå og hver enhet evaluerer det som det selv kan påvirke. Rapporteringen skal gå til og behandles av dem det angår. Kvalitet oppnås ikke gjennom sluttkontroll, men gjennom godt innarbeidede rutiner og en kvalitetsbevisst kultur.

Ut fra sine legitime behov i forhold til NOKUTs kriterier må overordnet nivå kunne ta ut rapporter som viser om kvalitetssikringen er gjennomført i henhold til kravene i systemet. For å kunne følge kvalitetsutviklingen over tid, kan det fra dokumentasjonsdatabasen hentes ut data som for eksempel viser bruken av ulike undervisnings- og vurderingsformer.

### **3. Kvalitetssikring av enkeltemner**

Merk at *Forskrift om studier ved NTNU* gir mer detaljerte regler om noen av punktene.

#### **3. 1. Planlegging**

I planleggingsfasen skal målene for emnet formuleres og virkemidlene bestemmes. Resultatene fra planleggingsfasen dokumenteres i studie- og semesterplanen. I tillegg vil støttesystemet ha behov for å få bestillinger fra planleggingsfasen innen gitte frister. Tidsaspektet er viktig i denne fasen og må avklares med støttesystemet og evt. andre aktører. Semesterplanen skal gjøres kjent for studentene.

#### **Emneansvarlig**

Instituttleder/fakultetsledelse skal sørge for at hvert emne har en emneansvarlig. Emneansvarlig har ansvar for å kvalitetssikre emnet i henhold til bestemmelsene. Emneansvarlig innkaller prosjektgruppen.

#### **Målsetting for emnet**

Alle emner skal ha en tydelig beskrivelse av målsettingen med emnet. Læringsmål spesifiseres som:

- Produktmål: kunnskaper, ferdigheter og holdninger
- Prosessmål: dvs. hva studenten skal få ut av arbeidsmåten, for eksempel å utvikle evne til kritisk tenkning eller å lære en spesiell studieteknikk.
- Produksjonsmål i form av antall studiepoeng eller kandidater.

#### **Arbeidsomfang**

For å skape likeverd mellom studiepoeng i ulike emner og komme fram til en rimelig arbeidsbelastning for heltidsstudenten, skal arbeidsomfanget i det enkelte emnet normeres. Planleggingen skal ta utgangspunkt i en arbeidsbelastning som tilsvarer 30 timer brutto arbeidstid pr. studiepoeng. Utgangspunkt for beregningen er den gjennomsnittlige tid en student forutsettes å bruke for å nå lærings- og prosessmålene på en god måte.

Beregnet arbeidsbelastning skal omfatte alle aktiviteter knyttet til emnet, som for eksempel:

- forelesninger
- øvinger
- laboratoriearbeid
- seminarer
- metodekurs
- ekskursjoner
- feltarbeid
- ulike skriftlige oppgaver som for eksempel gruppeoppgaver
- kunstneriske fremføringer
- prosjektarbeid
- selvstudium
- avsluttende eksamen og andre vurderinger

Fordelingen av beregnet arbeidsbelastning på de ulike læringsaktivitetene innenfor emnet skal beskrives.

### **Forutsetninger**

Studieplanen må gjøre kjent hvilke forhåndskunnskaper studenten forutsettes å ha for å kunne gjennomføre emnet.

### **Faglig sammenheng**

Emnet må vurderes i sammenheng med andre emner slik at studenten sikres en fornuftig studieprogresjon. Studieprogramledelsen er ansvarlig for å etablere sammenhengen mellom emnene i programmet.

Emnet skal være forskningsmessig forankret, dvs. at undervisningen baserer seg på den eksisterende viten innen faget ved at den inkluderer og formidler resultater fra egen og/eller andres forskning.

### **Kapasitet og ressurser**

Opplegget avpasses i henhold til tilgjengelige ressurser i samarbeid med instituttleder og studieprogramledelse. Emneansvarlig sørger for å melde inn personellbehov som behovet for teknisk personale, læringsassistenter osv.

Når personellressurser er tildelt, fordeler emneansvarlig disse i undervisningsopplegget.

### **Undervisningsform**

Semesterplanen fastlegger og beskriver hvilke undervisningsaktiviteter emnet omfatter, hvilke aktiviteter som er obligatoriske og tidspunkter for når de ulike aktivitetene skal foregå.

Emneansvarlig gir beskjed til instituttadministrasjon, bibliotek, bokhandel, teknisk avdeling o.a. hva behovet for infrastruktur og undervisningsmateriell er. Frist for slik tilbakemelding avtales med støttesystemet.

### **Vurderingsform (eksamen)**

Vurderingsformen skal være tilpasset målsettingen med emnet. Vurderingen er en integrert del av læringsprosessen.

Prøving av studentenes ferdigheter og kunnskaper skal gi dem mulighet til å demonstrere forståelse for sammenhenger og evne til kritisk refleksjon, også i forhold til egne holdninger.

Ved valg av vurderingsform må det tas hensyn til og opplyses om:

- hvilke faglige krav som stilles
- tidspunkt og varighet av vurderingen
- om vurderingen skal være individuell eller gruppebasert
- hvilke hjelpemidler som er tillatt

### **Læringsprosess**

Det må vurderes hvordan opplegget best kan tilrettelegges for å sikre studentene en god læringsprosess. Elementer i en slik vurdering vil være:

- faglig progresjon

- tidsbruk
- valg av ulike pedagogiske virkemidler

### **3.2. Gjennomføring**

#### **Prosjektmøter/oppfølgingsmøter**

Det skal holdes oppfølgingsmøter for å sikre at fremdrift og retning er i overensstemmelse med de planlagte målene. Hensikten er å kunne fange opp avvik raskt for å foreta nødvendige korrigeringer underveis. Møtefrekvens bestemmes av behov, men gjennomføres minimum en gang pr. semester. Om nødvendig kan målsettingen som er nedfelt i semesterplanen justeres i lys av erfaringene som høstes.

Møtene gjennomføres med referansegrupper av studenter og for eksempel læringsassistenter, teknisk personell og emnelærere.

#### **Løpende evaluering**

Det skal utarbeides et evalueringssopplegg for å få tilbakemeldinger fra studentene underveis. Omfang og metode tilpasses emnet. Referansegruppe/representanter for studentene deltar i evalueringen.

Hensikten med løpende evaluering er å vurdere i hvilken grad undervisningsprosessen gir de ønskede resultater. Løpende evaluering gir mulighet til å foreta forbedringer umiddelbart. Slik evaluering kan også generere ideer og nyutvikling som ikke iverksettes umiddelbart, men som tas vare på og iverksettes i neste prosjekt, dvs neste oppstart av emnet.

Kvalitetssystemet inneholder et sett av standardverktøy.

Med jevne mellomrom, og minst hvert 3. år, skal det gjennomføres en mer omfattende evaluering. Den kan eventuelt inngå i en større programevaluering, jfr. kapittel 4.3.

### **3.3. Vurdering av måloppnåelse og kvalitet**

Når emnet er gjennomført, skal fagansvarlig vurdere om målsettingen for emnet er oppnådd.

### **3.4. Forbedring og justeringer**

Instituttleder/linjeleder skal påse at evaluering og resultatvurdering foretas og ta ansvar for den faglige og pedagogiske standarden i det enkelte emnet.

For å sikre at erfaringer blir tatt vare på, at det blir reflektert over resultater og at dette fører til kontinuerlig forbedring, må resultatene av evaluering og måling om nødvendig følges opp gjennom en tiltaksplan. Tiltaksplanen skal både fokusere på faglige og pedagogiske tema.

Instituttleder/linjeleder har ansvar for å følge opp og legge til rette for videreutvikling av undervisningspersonalet. Faglærerne skal ha tilgang på pedagogisk og faglig veiledning etter behov.



## **4. Kvalitetssikring av studieprogram**

Merk at *Forskrift om studier ved NTNU* gir mer detaljerte regler om noen av punktene.

### **4.1. Planlegging**

#### **Styring og organisering**

Dekanus skal påse at alle studieprogram har en ansvarlig koordinerende ledelse (studieprogramledelse) med et tydelig mandat og myndighet til å ivareta helheten og relevansen i programmet.

Studieprogramledelsens ansvar:

- ta faglig ansvar for programmet
- definere ressursbehov
- disponere ressurser
- regelmessig vurdere helheten og enkeltemnene
- markedsføre studieprogrammet
- delta aktivt i rekruttering av studenter,
- ha regelmessig kontakt med omverdenen
- vurdere markedsbehov og etterspørsel

Instituttene og arenaenes ansvar:

- avgi ressurser til undervisningen i enkeltemnene
- utvikle personell- og kompetanseprofil
- sørge for faglig utvikling av egne faglærere

#### **Endringer i ressurstilgang og arbeidsliv**

Studieprogramledelsen er ansvarlig for å håndtere forandringer i studieretninger, emneportefølje og -innhold og sikre en best mulig sammenheng mellom fagtilbud/retninger og nåværende og antatt fremtidige behov i arbeidsmarkedet og samfunnet.

Etablering av nye studieprogrammer, omfattende endringer og evt. nedleggelse, vedtas av Universitetsstyret.

#### **Mål for studieprogrammet**

Alle studieprogram skal ha definerte mål. Studieprogramledelsen utarbeider en målsetting som beskriver:

- hva slags kompetanse ferdige kandidater skal ha
- hva slags oppgaver (for eksempel yrker/profesjoner/jobber) studiet kvalifiserer for

#### **Basiskompetansen**

På bakgrunn av de fastlagte målene defineres basiskompetansen studiet skal formidle. Studieprogramledelsen skal:

- bestemme/innstille hvilke retninger/fordypninger programmet skal inneholde og hvordan det skal differensieres
- avgjøre hvor mange fordypninger det skal være i forhold til undervisningskapasitet, studentmarked, behov og hva det er mulig å koordinere
- angi når i studieløpet differensieringen skal inntre
- bestemme hvor stor frihetsgrad studentene skal ha til å legge opp egenkomponerte studieløp

## **Detaljering**

Ved detaljeringen av studieprogrammet skal studieprogramledelsen:

- avgjøre hvilke emner som skal inngå i studieprogrammet
- sørge for koordinering mellom studieprogram og emner
- sikre at emnene er koordinert gjennom semesteret (mht tid og belastning)
- koordinere og foreta en helhetsvurdering av undervisningsformer, innhold, oppgaver og vurderingsformer innenfor hvert semester
- sikre progresjon gjennom studiet
- sikre det faglige samspillet mellom de ulike emnene

## **Fagsammensetning**

Studieprogramledelsen bestemmer fagsammensetting av studieprogrammet ut fra følgende kriterier:

- faglige krav
- yrkesmessig relevans
- relevans for den enkelte student
- tilrettelegging for valg gjennom dimensjonering av tilbudet og tilbud om veiledning

## **Sammenhengen mellom emner**

Studieprogramledelsen skal ivareta sammenhengen mellom emnene ved å sørge for:

- faglig progresjon
- horisontal koordinering
- grensesnitt, dvs. overganger mellom emnene

## **4.2. Gjennomføring**

### **Prosjekt møter/oppfølgingsmøter**

Det skal holdes oppfølgingsmøter for å sjekke fremdrift og retning i forhold til målene som er formulert i planleggingsfasen. Studieprogramledelsen gjennomfører slike møter med emneansvarlige og referansegrupper bestående av studenter og for eksempel læringsassistenter, teknisk personell og emnelærere. Resultatet av den løpende evalueringen (jfr. neste punkt) vil gi viktig informasjon til oppfølgingsmøtene.

### **Løpende evaluering**

Det skal utvikles et evalueringsopplegg for å få løpende tilbakemeldinger underveis. Studieprogramledelsen påser at de løpende tilbakemeldingene er koordinert slik at arbeidet dette medfører for studentene er fordelt på en fornuftig måte gjennom semesteret.

## **4.3. Vurdering av måloppnåelse og kvalitet**

Etter at studieprogrammet er gjennomført skal studieprogramledelsen vurdere hvorvidt målsettingen med studieprogrammet er oppnådd.

Eksterne vurderinger/evalueringer skal gjennomføres med regelmessige mellomrom for å måle kvaliteten på studieprogrammet og for å sikre sammenheng og progresjon mellom enkeltemnene.

#### **4.4. Forbedring og justering**

For å sikre at erfaringer blir tatt vare på, at det blir reflektert over resultater og at dette fører til kontinuerlig forbedring, må resultatene av evaluering og måling underveis følges opp. Etter å ha identifisert forbedringspotensialet skal det utvikles løsninger og utarbeides en prioritert tiltaksplan.

Studieprogramledelsen skal i samarbeid med institutt-/fakultetsledelse følge opp forbedringsarbeidet.

### **5. Vurdering av studentenes kunnskapsnivå**

Merk at *Forskrift om studier ved NTNU* gir mer detaljerte regler om dette.

#### **5.1 Vurderingsform**

Ved planleggingen av emnet skal vurderingsformene bestemmes (jfr. 2.1). Valg av vurderingsform tar utgangspunkt i hvilken kompetanse studentene skal oppnå, og er en integrert del av læringsprosessen.

#### **5.2 Vurderingskriterier**

Dersom ekstern sensor ikke deltar i vurderingen av studentenes prestasjoner, skal det foretas ekstern kontroll av selve vurderingsordningene. Det enkelte fakultet avgjør hvordan ekstern deltakelse i vurderingen skal gjennomføres.

For vurdering av studentenes prestasjoner skal det settes klare kriterier. Disse skal gjøres kjent for studentene og bl.a. beskrive:

- formelle krav til innleverte arbeider
- hvilke av læringsaktivitetene som vurderes underveis og som inngår i sluttkarakteren
- hvordan eventuelle delvurderinger vektet

#### **5.3 Slutteksamener**

Faginstuttene skal utvikle rutiner for kvalitetssikring av eksamensoppgaver.

I tilknytning til de enkelte eksamensoppgavene skal det utarbeides sensurveiledning.

Når det er flere kommisjoner, skal det foretas en kontroll av karakterfordelingen.

Studieprogramledelsen kontrollerer hvordan fordelingen av karakterskalaen utvikler seg innenfor de enkelte emnene og for studieprogrammet som helhet over tid.

### **6. Hjelpemidler - oppfølging og utvikling**

Institutt- og fakultetsledelse skal tilrettelegge for faglærernes pedagogiske kompetanseutvikling og sikre at godt undervisningsarbeid blir lagt merke til.

For å bistå fagansvarlige og programledelse i planlegging og gjennomføring av undervisningen skal systemet inneholde en rekke hjelpemidler og støttesystem.

## 6.1. Verktøyskrin og dokumentasjonsdatabase

Det opprettes et verktøyskrin som inneholder sjekklister, maler og veiledninger for de ulike aktivitetene i undervisnings- og læringsprosessen. Skrinet omfatter både standardvariantene og lokalt tilpassede utgaver. Verktøyskrinet gjøres tilgjengelige for emne- og programansvarlige via web.

- *Systemansvar*: En stabsavdeling gis systemansvar. Dette omfatter anskaffelse, drifting og utvikling av selve dataverktøyet, spillereglene rundt og opplæring av brukerne.
- *Prosesseiere*: Systemet inneholder undervisnings- og støtteprosesser som verktøyene lenkes til. Ansvar for enkeltprosessene med tilhørende redskaper må være entydig. Prosesseierne beskriver og dokumenterer prosessen, utvikler og videreutvikler standardredskapene i lys av erfaring. Prosesseierskap tildeles på grunnlag av innflytelse å prosessen, organisatorisk plassering, myndighet og kompetanse.

## 6.2. Evaluering av læringsvirksomhet

Gjennom ulike former for studentevaluering kartlegges blant annet:

- Pedagogisk opplegg og gjennomføring
- kommunikasjon med studentene
- utvikling av engasjement og motivasjon
- studentenes læringsarbeid og studieprogresjon

## 6.3. Pedagogisk veiledningstjeneste

Avdekkes behov for bistand til emneansvarlig eller andre er den faglige ledelsen på institutt- og programnivå ansvarlig for å sette i verk tiltak.

For å kunne bistå faglærere og faglig ledelse i arbeidet med forbedring og gjennomføring av forbedringstiltak, tilbyr NTNU en universitetspedagogisk veiledningstjeneste. Denne undervisningstjenesten tilbyr bistand på ulike områder: individuell lærerveiledning, undervisningsteknisk assistanse, planlegging, trening i ulike pedagogiske metoder, opplegg og kvalitetssikring av undervisningsevaluering.

Tjenesten ses i sammenheng med den obligatoriske universitetspedagogiske grunnopplæringen, og inngår i det universitetspedagogiske miljøet ved NTNU. Bistanden til ledelse og faglærere skal være etterspørselsdrevet, og tjenesten skal fungere som en ressurs for disse.

## 6.4. Studentenes ansvar

Studentene plikter å delta i den fastsatte evalueringen av et emne.

## 7. Kvalitetssikring av støttesystemer

Den samme kvalitetstenkningen skal legges til grunn i støttesystemene. De mest sentrale støttesystemene når det gjelder undervisning er:

- studieveiledning
- generell informasjon
- studentvelferd
- studentservice
- infrastruktur for studentene (rom, utstyr, IT)

- bibliotek
- studieadministrasjon
- eksamensoppmelding og eksamensavvikling
- romfordeling og romdisponering
- laboratorie- og verkstedtjenester (inkl. IT/PC-saler)
- kontorstøtte, administrative tjenester

Den framtidige organisasjonen skal være prosessorientert med kunder og brukere i sentrum. Ansvarlig for støttesystemene skal derfor sørge for kontinuerlig og god dialog med brukerne av tjenesten. Ansvarlig for støttesystemene skal:

- kartlegge og dokumentere sine arbeidsprosesser og avhengigheter
- sette opp mål for tjenesten og publisere disse
- definere kriterier på hva kvaliteten skal måles på
- gjennomføre evalueringer av egen tjeneste
- sette i verk korrigerende tiltak på bakgrunn av resultatet fra evalueringene

Leder for den aktuelle enheten er ansvarlig for at disse punktene gjennomføres systematisk.

# Vedlegg

## Ordforklaringer

### Emne

Den minste enheten en student kan vurderes i og som fører til en slutt karakter. Emnet er gitt et omfang målt i studiepoeng. Emnet inneholder aktiviteter som kan danne grunnlag for vurdering. Aktivitetene kan være obligatoriske.

### Evaluering

Vurdering av om en prosess (her: undervisningen) er faglig og pedagogisk tilfredsstillende.

### Emneansvarlig

Den læreren som har hovedansvaret for undervisningen i et emne.

### Kvalitetssikring

Planlagte og systematiske aktiviteter som gjennomføres for å sikre at kravene til kvalitet oppfylles.

### Kvalitetssikringssystem

Beskrivelse av vedtatte krav, prosedyrer, rutiner og ansvars plassering av kvalitetssikringsaktivitetene.

### Semesterplan

Aktivitetsbeskrivelse for undervisningen i et emne. En semesterplan gjelder for et gitt semester for en definert student/studentgruppe og omfatter bl.a. arbeidsformer og tidspunkt for de ulike aktivitetene.

### Sertifisering

Her: Sluttvurderingen av studenten ved endt studieløp som forteller hvorvidt og i hvor stor grad studenten er i stand til å fylle arbeidsmarkedets og samfunnets kompetansebehov.

### Studieplan

Beskrivelse av mål, innhold og opplegg for studieprogram, studieretninger og emner.

### Studieprogram

Et sett emner som utgjør en studiemessig helhet, som studenter tas opp til, får studierett til og som fører fram til en grad.

### Studieprogramledelse

Styret for et studieprogram.

### Studieretning

En faglig spesialisering innenfor et studieprogram, beskrevet i studieprogrammets studieplan.

### Vurdering

De tilbakemeldingene som gis en student på prestasjonene han/hun utfører i et emne eller en emnegruppe og som fører til en karakter.