



Kvalitetsnormer for nettbasert utdanning

KVALITET I ALLE LEDD

Revidert 2015

FLEKSIBEL
UTDANNING
NORGE





Innhold

Forord	s 3
Introduksjon	s 4
Kvalitet i nettbasert utdanning	s 5
KVALITETSNORMER	s 7
1 Kvalitetsledelse og kvalitetsarbeid i institusjoner som tilbyr nettbasert utdanning	s 7
2 Studieutvikling	s 9
3 Informasjon og veiledning	s 11
4 Studiegjennomføring	s 12
Vedlegg 1: Historisk tilbakeblikk	s 15

Fleksibel utdanning Norge 2015

www.fleksibelutdanning.no

Illustrasjon og design

Ebba Køber

ISBN 978-82-91766-34-8

For mer informasjon ta kontakt:

Fleksibel utdanning Norge

Tilf. 22510480

epost: post@nfleksibelutdanning.no

Twitter: @NADE_FuN

www.facebook.com/Fleksibel.utdanning.Norge

Post og besøksadresse:

Lilleakerveien 23

0283 Oslo

**FLEKSIBEL
UTDANNING
NORGE**

Forord

Kvalitetsnormer for nettbasert utdanning er utarbeidet av Fleksibel utdanning Norge (FuN, tidligere Norsk forbund for fjernundervisning og fleksibel utdanning). Normene utgjør et sett av krav til kvalitet som FuN mener det er rimelig å stille til nettskoler og andre tilbydere av nettbasert utdanning. Målet er at normene skal bidra til å utvikle kvaliteten i utdanningen, parallelt med og i samsvar med kvalitetssikringsarbeidet til Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen (NOKUT).

Utvalget har formulert en visjon for kvalitetsarbeidet i FuN:

FuN skal arbeide for å sikre kvalitet i våre medlemmers utdanningstilbud i et samfunn i stadig endring og med økende behov for kunnskap og kompetanse. Det er et mål at tilbudene skal være fleksible, allment tilgjengelige, relevante og oppdaterte.

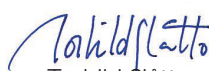
I revisjonsarbeidet som er gjennomført i denne omgang har Kvalitetsutvalget hatt følgende medlemmer:

Toril Eikaas Eide, Universitetet i Bergen, leder av utvalget
Anne Berit Swanberg, Handelshøyskolen BI, BI Learning lab
Anders Nome/Michelle Storakeren, NKS Nettstudier
Mette Villand Reichelt, Høgskolen i Lillehammer, SELL
Wenche Halvorsen, NKI Nettstudier
Gjermund Eikli, Norsk Nettskole
Torhild Slåtto, FuN, sekretær for utvalget

Arbeidet med kvalitetssikring er en kontinuerlig prosess som opptar våre medlemmer, og som berører alle tilbydere og brukere av nettundervisning og fleksible undervisningsopplegg.

FuN vil takke medlemmene av Kvalitetsutvalget for stor innsats i revideringen av normene, og vil rette en særlig takk til leder av utvalget, Toril Eikaas Eide, som har ledet arbeidet og selv gjort et meget grundig forarbeid til diskusjonene i utvalget.

Oslo, 20. februar 2015


Torhild Slåtto
direktør

Introduksjon

Kvalitetsutvalget har definert *nettbasert utdanning* på denne måten:

Med nettbasert utdanning menes studietilbud som er pedagogisk tilrettelagt på nett, og der digital kommunikasjon mellom lærer og student, og studenter imellom er en integrert del av det pedagogiske opplegget.

I andre definisjoner legges det også vekt på fleksibiliteten i nettbasert utdanning «der studentene opplever stor grad av fleksibilitet i tid og rom knyttet til å delta i læringsaktivitetene» (Hjortø et al. 2003). Norgesuniversitetet (NUV) bruker også begrepet «fleksibel utdanning» i sitt strategidokument 2012-2016.¹

Kvalitetsnormene kan også være nyttige for annen utdanning som inkluderer undervisning på nett.

Kvalitet i utdanning

En vanlig, generell definisjon av kvalitet er «egnet for formålet». I det følgende viser vi til ulike definisjoner som gjelder kvalitet i utdanning.

På nettsiden til Nasjonalt organ for kvalitet i utdanning (NOKUT) finner vi følgende definisjon:

Med utdanningskvalitet mener vi kvaliteten og relevansen på lærestedenes tilrettelegging for studentenes læring, og studentenes læringsutbytte etter endt utdanning.²

NUV viser til at «En måte å beskrive kvalitet i utdanning på er å dele feltet inn i:

- Inntakskvalitet, beskrevet som rekrutteringsevne, studentenes forutsetninger for studier og hvordan studentene tas i mot i forbindelse med søknad, opptak og studiestart
- Rammekvalitet, beskrevet som tekniske, organisatoriske, forvaltningsmessige, sosiale og velferdsmessige forhold innenfor et helhetlig læringsmiljø
- Programkvalitet, beskrevet som kvalitet i studieplaner, samt organisering og gjennomføring av undervisning og læringsarbeid
- Resultatkvalitet, beskrevet som studentenes prestasjoner og læringsutbytte i forhold til studiets målsetting, samt kandidatens grad av suksess på arbeidsmarkedet

Disse beskrivelsene av kvalitet tilsier at alt fra motiverte, skolerte, dyktige lærere, faglig oppfølging, gode sosiale forhold og relevant kursmateriell bidrar til en positiv kvalitets-opplevelse. Det samme gjør et velfungerende administrativt støtteapparat og en god infrastruktur for læring.» (NUV, 1/2013³) Denne inndelingen omfatter både objektive og mer subjektive kriterier for kvalitet. Det kan være nyttig å kombinere flere perspektiver for å sikre kvalitet.

Mye studie- og kursevaluering har fokus på det subjektive, på «opplevd kvalitet» hos studenten, og kvalitetsarbeid i utdanning rettes i siste instans mot den lærende, altså studenten eller eleven. Med et slikt perspektiv kan vi si at kvalitet i utdanning uansett undervisningsform handler om at studentene skal føle seg trygge på at det de investerer i tid, krefter og penger i dag, gir utbytte underveis og i framtiden. Når en student velger et studium skal hun/han derfor kunne ha tillit til at både studieinnhold og studieform tar utgangspunkt i læringsutbyttebeskrivelsene (NKR⁴) eller andre typer målformuleringer for studiet, og gjennomføres på en måte som gjør at studentene kan utvikle det forventede læringsutbyttet gjennom undervisningsløpet. Da blir også «undervisningsformer som involverer og ansvarliggjør studentene (...) sentralt for læring» (UiB, 2012)⁵. Slik kan resultatet bli studenter som mestrer, og kompetanse som arbeidslivet trenger.

Studenter kan ha ulike prioriteringer og oppfatninger av hva som er eller hva som skaper kvalitetsundervisning. Men både utenlandske og norske studentundersøkelser har likevel gjennom en årrekke synliggjort lærerens sentrale rolle når det gjelder å oppnå kvalitet i alle former for undervisning. (Hattie, 2009)⁶

1 <http://norgesuniversitetet.no/om/norgesuniversitetets-strategi-2012-2016>

2 <http://www.nokut.no/no/Fakta/Utdanningskvalitet/Sikring-og-utvikling-av-utdanningskvalitet/>

3 *Ulike forståelser av kvalitet i høyere utdanning – teknologi og læring på og utenfor campus*, NUV 1/2013

4 Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk 2011, <http://www.regjeringen.no/upload/KD/Vedlegg/Kompetanse/NKR2011mvedlegg.pdf>

5 *Kvalitet i utdanning. Notat 2012. Universitetet i Bergen*

6 Hattie, John (2009) *Visible learning – A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement* Routledge NY

Kvalitet i nettbasert utdanning

Er kvalitet i nettbasert utdanning noe annet eller noe mer enn kvalitet i annen utdanning? Norgesuniversitetet peker på at følgende tre faktorer er nødvendig for å lykkes med kvalitet i utdanning både generelt og i IKT-støttet utdanning spesielt:

- Utdanningsledelse
- Et godt programdesign
- Fokus på læringsutbytte (NUV, 2013, s. 33)⁷

Selv om det prinsipielt ikke er noen forskjell mellom kvalitet i nettutdanning og stedbasert utdanning, vil også vi hevde at det i noen grad er en forskjell på hva som skal til for å skape kvalitet i utdanning som er utelukkende nettbasert, og det som kreves i utdanning som også foregår ansikt-til-ansikt.

Nettbasert og stedbasert undervisning kan på noen punkter kreve ulik håndtering for å skape god kvalitet. Når det gjelder faglig støtte og veiledning derimot, har nettstudenter erfaringsmessig ofte bedre kontakt med læreren enn studenter i stedbasert utdanning har. Men uten fysisk, daglig fellesskap med medstudenter, blir nettlærers faglige og motiverende støtte enda mer avgjørende for nettstudentene.

Kvalitative fordeler med nettstudier har ikke bare med fleksibilitet å gjøre når det gjelder hvor og når en vil studere. Nettstudier gir også studenten muligheter for rask og effektiv kommunikasjon og kontakt med lærer/veileder, medstudenter og andre, og i nettpedagogikken legges det nettopp vekt på studentens deltakelse og utvikling. I følge Mason (2003) oppnås kvalitet i nettundervisning dersom vi klarer å legge til rette for at studentene opplever «muligheter for å uttrykke egne ideer og perspektiver», «muligheter for å få tilbakemeldinger fra medstudenter og veileder» og « (...) oppmuntring til å revidere egne synspunkter og meninger» (s. 7)⁸. Digitale medier, verktøy og læringsressurser gir dessuten en rekke pedagogiske muligheter til aktivt læringsarbeid som en ikke nødvendigvis har i et stedbasert undervisningsopplegg.

Det er gjort mange undersøkelser av hva som er viktig for nettstudenten. En undersøkelse fra Handelshøyskolen BI (2008) viser at innsendingsoppgaver med tilbakemelding er aller viktigst. Hjelp til progresjon og struktur i studiet kommer som nummer to. Nettlærers tilstedeværelse på nettet vurderes også som svært viktig. Ulf-Daniel Ehlers, leder av EFQUEL, har forsket på kvalitet i nettstudier. I et forskningsarbeid fra (2004)⁹, for eksempel, strukturerer han kvalitetskrav i sju kvalitetsområder. Også hos ham står veilederstøtte, toveis-kommunikasjon og interaksjon mellom lærer og student øverst, fulgt av samarbeid og kommunikasjon og deretter teknologi og brukervennlighet. På fjerde, femte og sjetteplass kommer henholdsvis kostnader sett i forhold til utbytte, informasjon og veiledning før studiestart, samt studiets struktur og organisering.

Høgskolen i Lillehammer har funnet fram til fem kriterier for «gode nettbaserte studier»:

1. *Tilrettelegge og forplikte til refleksjonsaktiviteter i korte og lange tidsspenn*
2. *Stimulere studentenes metarefleksjon knyttet til egen utvikling*
3. *Ha fagressurser som innbyr til kopling mellom teori og praksis, samt refleksjon rundt disse*
4. *Stimulere læringsfellesskap mellom studenter-studenter og fagpersoner-studenter*
5. *Ha teknologiske læringsarenaer som tilrettelegger for læringsfellesskap, fagressurser, refleksjon og utvikling* (NUV)¹⁰

De sier videre at de fire første kriteriene er "allmenne og kan koples like mye opp mot samlingsbaserte kurs og studier som nettkurs/studier", og at de under utviklingen av kriteriene fant at flere av dem var like relevante for studenter/kursdeltakere som ikke bruker nett. (ibid.)

Gjennomgangen ovenfor viser at samtidig som det er flere innfallsvinkler til kvalitet i utdanning, er det også mange trekk som går igjen i de ulike tilnærmingene.

Et annet viktig perspektiv har Torstein Rekkedal ¹¹ når han peker på at i *utdanningstilbud*, ligger kvaliteten ikke bare i "pakken" fra tilbyderens side. Kvaliteten her er helt avhengig av at den lærende, studenten, selv bidrar. Studentene har «et medarbeideransvar» (UiB, 2012, s.33). Her kan det å *avklare forventninger* begge veier være en kvalitetsfaktor.

7 Norgesuniversitetets skriftserie nr 1/2013, side 33

8 Mason, Robin (2003) *Successful online learning conferences. What is the magic formula? I Læring i dialog på nettet, SOFF skriftserie 1/2003*

9 Referert i Torstein Rekkedal: *Distance Learning and E-learning Quality for SMEs – State of the Art, (2006)*

10 <http://norgesuniversitetet.no/node/5893>

11 Intervju med Torstein Rekkedal i *Forum for fjernundervisning, 2005.*



Kvalitetsnormer

Kvalitet i alle ledd i hele prosessen er viktig i all utdanning og er et gjennomgående trekk i Fleksibel utdanning Norges kvalitetsnormer. I alle faser må vi ha fokus på kvalitet, helt fra planleggingen begynner til utstedning av vitnemål og evaluering av utdanningen. Dette betyr ikke minst å tilstrebe sammenheng og helhet når en utformer mål, innhold, oppbygning og læringsutbyttebeskrivelser, og når en velger, utvikler og bruker undervisningsformer, læringsaktiviteter, læringsressurser og vurderingsformer. Når alle involverte vet hva som forventes, blir kvalitetslenken sterkere. Det er forventningene vi skaper, tjenestene vi yter og undervisningen vi gjennomfører som samlet gir «opplevd kvalitet».

Normenes formål og funksjon

Kvalitetsnormene er retningslinjer for kvalitet som Fleksibel utdanning Norge mener det er rimelig å stille til nettskoler og andre tilbydere av nettbasert utdanning. De kan utgjøre et viktig supplement til øvrige kvalitetssystemer i institusjonene. Målet er at de skal bidra til å utvikle kvaliteten i utdanningen, i samsvar med gjeldende lover og NOKUTs forskrifter og øvrig arbeid med kvalitetssikring.

Fleksibel utdanning Norges vedtekter sier følgende om kvalitetsnormenes overordede betydning: "Ordinære medlemmer skal akseptere FuNs kvalitetsnormer".¹²

I samsvar med Lov om voksenopplæring bruker vi begrepet nettskoler om institusjoner som tilbyr nettstudier, og som er godkjente av Kunnskapsdepartementet v/Vox.

Når vi i normene bruker betegnelsen institusjon, refererer vi til nettskoler og andre institusjoner som tilbyr nettbasert utdanning.

Læringsressurser brukes om både papirbasert og digitalt lærestoff.

I samsvar med vanlig praksis skilles det konsekvent mellom *vurdering*, som brukes om bedømmelse av og tilbakemelding på studenters læringsresultater, og *evaluering*, som brukes om evaluering av studier eller av for eksempel rutiner og systemer.

I tråd med Nasjonalt kvalifikasjonsrammeverk og NOKUTs terminologi brukes læringsutbytte om kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse som studenten forventes å ha ved fullført studium/utdanning eller emne/modul/kurs. *Læringsutbytte* defineres altså som det en person vet, kan og er i stand til å gjøre som et resultat av en læringsprosess.

Betegnelsen *studium* brukes om et studieprogram, et utdanningsprogram eller en utdanning som består av flere mindre enheter som emner, moduler eller kurs. Her bruker vi betegnelsen emne om en slik studieenhet. *Studieplan* er da en plan for et studium og omfatter også "læreplan" og "fagplan". *Emnebeskrivelse* er tilsvarende en plan for et emne, en modul eller et kurs. Med *fagansvarlig(e)* menes person(er) eller utvalg som har det overordnede faglige ansvaret for et studium eller emne.

Student brukes her også som betegnelse for "kursdeltaker" og "elev".

12 Fra vedtekter for Fleksibel utdanning Norge, §3

KVALITETSNORMER

1 Kvalitetsledelse og kvalitetsarbeid i institusjoner som tilbyr nettbasert utdanning

Kvalitetsledelse kan defineres som:

Alle aktiviteter forbundet med den totale ledelsesoppgaven som fastsetter kvalitetspolitikken, målene og ansvarsforholdene, og iverksetter disse gjennom kvalitetsplanlegging, kvalitetsstyring, kvalitetssikring og kvalitetsforbedring som deler av kvalitetssystemet. (ISO-definisjon)

Et overordnet prinsipp og fokus for kvalitetsledelse i vår sammenheng er:

I alle ledd, fra planlegging til gjennomføring, skal kvalitet for studenten være et overordnet mål for institusjonen. For nettstudier kreves det særlig oppmerksomhet på pedagogisk tilrettelegging av lærestoff og lærerens veiledning gjennom studiet.

Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning (fagskoletilsynsforskriften) og Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften)¹³ er lagt til grunn ved utarbeiding av normene. Normene overlapper med forskriftene på flere punkter, og tar også med aspekter som ikke er dekket av forskriftene.

1.1 Kvalitetssystem for nettbasert utdanning

- 1.1.1 Institusjoner som tilbyr nettbasert utdanning skal ha et kvalitetssystem for opplæringsvirksomheten som helhet, og et system som blant annet omfatter studieutvikling, informasjon, markedsføring, læremidler, undervisningsopplegg, veiledning.

Ved institusjoner som tilbyr høyere utdanning eller fagskoleutdanning skal kvalitetssystemet være i tråd med forskriftene nevnt ovenfor.

- 1.1.2 Institusjonen skal med jevne mellomrom gjennomgå og evaluere alle sider ved organisasjonen som berører evnen til å yte tjenester med riktig kvalitet, og også vurdere tiltak med sikte på forbedringer.
- 1.1.3 Institusjonen skal i forbindelse med sin regelmessige kvalitetsvurdering innhente synspunkter fra egne medarbeidere, studenter og eksterne samarbeidspartnere.
- 1.1.2 Institusjonen skal ha et dokumenterbart system og reglement for vurdering (eksamensreglement) og dokumentasjon av læringsresultater. Institusjonen skal følge offentlige krav til eksamen, sensur og dokumentasjon der dette er aktuelt.

1.2 Lærernes og andre ansattes kompetanse

- 1.2.1 Institusjonen må sørge for at alle ansatte har nødvendig kjennskap til aktuelle lover og forskrifter som gjelder for virksomheten og de respektive medarbeideres arbeidsområde.
- 1.2.2 Institusjonen må sørge for at alle ansatte har god kjennskap til institusjonens kvalitetssystem og til kvalitetsnormene.

¹³ Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning: http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2010-02-01-96?q=Forskrift+om+kvalitetssikring+og+kvalitetsutviklin*
Fagskoletilsynsforskriften: http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-12-12-1504?q=Forskrift%20om%20tilsyn%20med%20kvaliteten*
Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften): http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-02-28-237?q=Studietilsynsforskriften*

- 
- 1.2.3 Institusjonen skal legge til rette for nødvendig opplæring av medarbeidere på deres arbeidsområder og sørge for at deres kompetanse holdes ved like og utvikles.
 - 1.2.4 Institusjonen må definere kompetansekrav til lærere og veiledere i alle studier. I studier som fører fram til en offentlig eksamen eller prøve, skal kompetansekravene for lærere ved nettskoler ikke avvike fra kravene ved offentlige institusjoner.
 - 1.2.5 Fagansvarlige, lærere og veiledere skal ha faglig, pedagogisk og digital kompetanse som svarer til faginnhold og nivå på det aktuelle undervisningstilbudet.

2 Studieutvikling

2.1 Eksterne rammebetingelser

- 2.1.1 En institusjon som tilbyr nettbasert utdanning, må sørge for at det ved planlegging og utvikling av studier og emner tas hensyn til relevante lover og forskrifter, aktuelle studieplaner, emneplaner og andre retningslinjer.

2.2 Avtale med samarbeidsparter

- 2.2.1 Institusjonen må ha skriftlige avtaler med fagansvarlige, lærere, konsulenter og andre eksterne samarbeidsparter, i henhold til norsk lov og avtaleverk.
- 2.2.2 Når flere institusjoner samarbeider om studieutvikling, skal ansvarsfordelingen avtales skriftlig.

2.3 Ledelse og styring

- 2.3.1 Den ansvarlige for et studieutviklingsprosjekt skal gjøre deltakerne i prosjektet kjent med fastsatte forutsetninger og rammer for arbeidet.
- Studieutviklingen bør baseres på en plan som beskriver deltakernes ansvar og oppgaver, gir oversikt over aktiviteter, økonomi og andre ressurser, samt inneholder en tidsplan for arbeidet.

2.4 Studieplan

- 2.4.1 Til hvert studium skal det utarbeides en studieplan. Studieplanen skal angi mål, hvilket læringsutbytte og hvilken kompetanse studiet sikter mot, innhold, normert omfang, læremidler, undervisningsopplegg og eventuelle krav til forkunnskaper. Studieplanen skal også angi vurderingsform og vurderingskriterier. (Jfr. forskriftene¹⁴.) For emner skal det utarbeides tilsvarende emneplaner.

2.5 Pedagogisk tilnærming

- 2.5.1 Studiets mål, fagets egenart, forventet læringsutbytte og forutsetninger i målgruppen skal ligge til grunn når en velger pedagogisk tilnærming, organisering, læringsaktiviteter, læringsressurser, teknologi og vurderingsformer. En må særlig tilstrebe at læringsaktiviteter og vurdering er samstemte med, og henger sammen med, læringsutbyttebeskrivelsene.
- 2.5.2 Nettbasert utdanning skal inneholde digital kommunikasjon mellom lærer og student og studenter imellom. (Jf. definisjonen av nettbasert utdanning i introduksjonskapitlet.)

2.6 Vurderingsform og vurderingskriterier

- 2.6.1 Institusjonen må velge vurderingsformer som samsvarer med innhold, nivå, læringsutbyttebeskrivelser og læringsaktiviteter i studiet.
- 2.6.2 Institusjonen skal utvikle vurderingskriterier for det enkelte studium.

14 Forskrift om kvalitetssikring og kvalitetsutvikling i høyere utdanning og fagskoleutdanning: http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2010-02-01-96?q=Forskrift+om+kvalitetssikring+og+kvalitetsutviklin*
Fagskoletilsynsforskriften: http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-12-12-1504?q=Forskrift%20om%20tilsyn%20med%20kvaliteten*
Forskrift om tilsyn med utdanningskvaliteten i høyere utdanning (studietilsynsforskriften): http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-02-28-237?q=Studietilsynsforskriften*



2.7 Kvalitetssikring og dokumentasjon

2.7.1 Institusjonen skal kvalitetssikre studiet. Fokus for kvalitetssikringen skal være:

- Studiets innhold og oppbygning
- Arbeids- og undervisningsformer
- Eksamensordninger og andre vurderingsformer

Dette innebærer blant annet at en har fokus på:

- Tilpasning til målgruppe
- Metodevalg¹⁵ og pedagogisk tilrettelegging
- Bruk av teknologi
- Relevans for arbeidsliv og videre studier
- Likestillingshensyn
- Språkform
- Universell tilrettelegging
- Differensiert undervisning

Institusjonen skal kunne dokumentere hva som er gjort for å ivareta kvaliteten når det gjelder ovennevnte punkter.¹⁶

2.8 Evaluering av studieutviklingsarbeidet

2.8.1 Institusjonen bør evaluere studieutviklingsprosessen med sikte på forbedringstiltak for å rette på eventuelle mangler som måtte avdekkes.

¹⁵ Metodevalg er for eksempel problembasert læring, casebasert læring, samarbeidslæring, aksjonslæring mv.

¹⁶ Kapittel 5. System for kvalitetssikring i Fagskoletilsynsforskriften. Kapittel 6. Evaluering av institusjonenes system for kvalitetssikring av utdanningen i Studietilsynsforskriften.

3 Informasjon og veiledning

3.1. Lover og forskrifter

- 3.1.1 En institusjon som tilbyr nettbasert utdanning, skal i sin informasjon følge de regler og etiske retningslinjer som er nedfelt i lovverk som regulerer handel og markedsføring.¹⁷ Markedsføringen skal være sannferdig, saklig og opplysende.

3.2 Krav til informasjonsinnhold og formidling

- 3.2.1. Institusjonen og eventuelle samarbeidspartnere skal kunne gi nødvendig og saklig informasjon om studietilbud, og veilede enkeltpersoner, organisasjoner og virksomheter som søker informasjon.
- 3.2.2 Institusjonen skal utforme informasjon om alle sine studietilbud, og gjøre den tilgjengelig for potensielle studenter og andre. Nettsider, kataloger, kampanjemateriell og annen informasjon skal ha et innhold som gir et realistisk bilde av institusjonens undervisningstilbud, av hva studenten kan forvente seg av institusjonen og av hvilke krav som stilles til studenten.
- 3.2.3 All kommunikasjon med potensielle studenter skal ha som målsetting å gi best mulig grunnlag for mottakeren til å avgjøre om tilbudet er i samsvar med hans/hennes behov og forutsetninger.

3.3 Oppdatering av informasjon

- 3.3.1 Institusjonen skal ha rutiner for å sikre at informasjon blir oppdatert når endringer skjer, og overgangsordninger skal beskrives i studieplanen.

3.4 Informasjon og veiledning ved kontraktsinngåelse

- 3.4.1 Før en påmelding er bindende for en student, skal han/hun få skriftlig informasjon som spesifiserer hvilket produkt og hvilke tjenester studenten har krav på. Informasjonen skal inneholde opplysninger om pris og betalingsforhold, angrerett, returrett, prosedyrer for klager, eventuelle tidsrammer for gjennomføringen og vilkår ved avbrudd eller utsettelse.¹⁸
- 3.4.2 Virksomheter som inngår kollektive avtaler med institusjonen om opplæringstiltak, skal gis tilstrekkelig og korrekt informasjon om opplæringens mål og innhold, gjennomføring, økonomi og andre forutsetninger.

3.5 Evaluering av informasjon og veiledning

- 3.5.1 Institusjonen skal jevnlig evaluere innhold, kanaler og resultater av sin markedsførings-, informasjons- og veiledningsvirksomhet. Data fra studentundersøkelser og innspill fra potensielle studenter bør tas med i vurderingen av informasjons- og veiledningsvirksomheten med sikte på forbedringer.

¹⁷ Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår, Avtaleloven og Lov om angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

¹⁸ NOKUT anbefaler å benytte Forbrukerombudets retningslinjer. Privat- og friskolers kontraktsvilkår. http://www.forbrukerombudet.no/asset/1350/1/1350_1.pdf

4 Studiegjennomføring

4.1 Påmelding og kontrakter

- 4.1.1 Studiebetingelser og kontrakter må være utformet i samsvar med forbrukerlovgivningen.

4.2 Studieadministrasjon og informasjon

- 4.2.1 Studieplan med emnebeskrivelser skal være tilgjengelig for studenten gjennom hele studiet. Jf. pkt. 2.4.1.
- 4.2.2 Institusjonen må sørge for at nødvendige læringsressurser er tilgjengelige ved studiestart.
- 4.2.3 Institusjonen må sørge for at studenter, lærere og samarbeidsparter får oppdatert informasjon om endringer som berører studiet.

4.3 Arbeids- og samarbeidsavtaler

- 4.3.1 Alle undervisningsoppdrag skal være nedfelt i skriftlige avtaler mellom lærer og institusjon, uavhengig av om læreren er fast ansatt eller engasjert for en kortere periode.
- 4.3.2 Hvis flere parter samarbeider om et nettundervisningstiltak, må det gjennom skriftlig avtale mellom partene være sikret at alle parter har en felles forståelse av undervisningens mål og gjennomføring og av ansvarsfordelingen dem imellom.

4.4 Undervisning

- 4.4.1 Institusjonen skal ha gode rutiner for oppfølging, støtte og veiledning til studentene gjennom studieforløpet, og sikre at lærer/veileder følger studieplaner, emnebeskrivelser og tidsplaner med frister for undervisningen.

4.5 Vurdering og dokumentasjon av læringsresultater

- 4.5.1 Institusjonen skal gi studentene dokumentasjon av oppnådde resultater ved fullført studium. Kursbevis, karakterutskrift og vitnemål skal gi korrekt dokumentasjon i tråd med studieplaner og forskrifter.
- 4.5.2 Vitnemål i høyere utdanning skal følge Universitets- og høyskolerådets «Mal for norske vitnemål og vitnemålstillegg» (Diploma and Diploma Supplement)¹⁹
- 4.5.3 Institusjonen skal i tråd med aktuelle lover og forskrifter informere studentene om deres rettigheter, blant annet om deres rett til å få begrunnelse for vurderingen og til å klage på gjennomføring og resultat av vurderingen.

4.6 Studieevaluering

- 4.6.1 For å sikre og utvikle kvaliteten på studietilbudene skal institusjonen jevnlig evaluere dem i tråd med forskrifter og institusjonens kvalitetssystem. (Jf. pkt 1.1.1, s. 7 ovenfor)

Evalueringen bør innhente synspunkter fra studenter og eventuelle oppdragsgivere, samt fra lærere, veiledere og sensorer.

For institusjoner som tilbyr høyere utdanning og/eller fagskoleutdanning evaluerer NOKUT jevnlig deres system for kvalitetssikring og fører tilsyn med deres eksisterende utdanningstilbud.²⁰

19 <http://www.fellesstudentsystem.no/dokumentasjon/rutiner/felles-mal-for-vitnemal/>

20 <http://www.nokut.no/no/Fakta/Utdanningskvalitet/Sikring-og-utvikling-av-utdanningskvalitet/>



Evalueringen fra studenter kan omfatte:

- Tilfredshet med studiet som helhet
- Innfrielse av institusjonens formulerte mål for studiet
- Oppfyllelse av studentens forventning
- Vurdering av egen innsats
- Kvalitet på informasjon i forkant av og underveis i studiet (mengde, innhold, presentasjon og relevans)
- Innhold i studiet
 - samsvar med læringsutbyttebeskrivelser
 - aktualitet og arbeidslivsrelevans
- Kommunikasjon og veiledning med tanke på innhold, form og frekvens
- Kvalitet i organisering og pedagogisk tilrettelegging
- Samsvar mellom innhold, læringsutbyttebeskrivelser, læringsaktiviteter og vurderingsformer
- Støtte – faglig, administrativt og menneskelig
- Teknologi – er den brukt hensiktsmessig i forhold til innhold og læringsutbytte

4.6.2 På bakgrunn av evalueringresultatene skal institusjonen vurdere mulige forbedringer av studiet, og gjøre eventuelle endringer.



Fleksibel utdanning Norge (FuN) ble stiftet i 1968 som
Norsk Brevskoleforbund (NB)

Historisk tilbakeblikk

Fleksibel utdanning Norge (FuN) ble stiftet i 1968 som Norsk Brevskoleforbund (NB). I en periode het organisasjonen Norsk forbund for fjernundervisning og fleksibel utdanning (NFF). NB/NFF/FuN har spilt en aktiv rolle i utviklingen av fjernundervisning og nettundervisning i Norge. Medlemmene i organisasjonen er i dag offentlig godkjente nettskoler, universiteter, høyskoler og private virksomheter. FuN er fellesorgan for offentlig godkjente nettskoler og et samarbeids- og kontaktorgan i nettundervisningssaker for Kunnskapsdepartementet/Vox.

I Norsk Brevskoleforbunds vedtekter het det at organisasjonen skulle arbeide for å høyne den "faglige og pedagogiske standard", og Regler for god brevskolepraksis ble utarbeidet. Alle brevkurs som ga grunnlag for statsstøtte måtte godkjennes og kvalitetssikres av Brevskolerådet, som var underlagt Kirke- og undervisningsdepartementet.

Etter endringer i Voksenopplæringsloven i 1993, ble ansvaret for kvaliteten lagt til den enkelte godkjente undervisningsinstitusjon, mens ansvaret for godkjenning av institusjonen skulle ligge i departementet. Departementet anmodet derfor NFF om å utarbeide veiledende kvalitetsnormer for fjernundervisning til hjelp i dette godkjenningsarbeidet. Normene ble ferdigstilt samme år.

Krav til godkjenning var nedfelt i forskrift til Lov om voksenopplæring:

Institusjonen skal sørge for at fjernundervisningen til enhver tid holder faglig og pedagogisk mål i samsvar med utviklingen på området og god fjernundervisningspraksis. Institusjonen skal ha et kvalitetssystem som til enhver tid er i overensstemmelse med gjeldende kvalitetsnormer for fjernundervisningsinstitusjoner.

Kvalitetskravet omfatter opplæringsvirksomheten som helhet, herunder bl. a. studieutvikling, informasjon/markedsføring, læremidler, undervisningsopplegg, veiledning og oppfølging av deltakere og lærere.

Innhold og gjennomføring av fjernundervisningen skal tilpasses deltakernes behov.²¹

Fokus på kvalitet kommer også til uttrykk ved at organisasjonen siden 1992 har hatt et eget *Kvalitetsutvalg*, som under ledelse av Erling Ljoså utarbeidet den første utgaven av kvalitetsnormene. Kvalitetsutvalget har siden gått gjennom normene flere ganger, og revidert dem i takt med utviklingen på fagfeltet og endringer i offentlig regelverk. De ble revidert første gang i 2001, deretter i 2008. Ny revidering kom så i 2011, og igjen i 2015.

I perioden 2010-2014 kunne offentlig godkjente nettskoler søke om statlige utviklingsmidler etter kapittel 3 i Forskrift om studieforbund og nettskoler. Ved søknad ble det da lagt vekt på om nettskolene la fellesorganets (FuNs) kvalitetsnormer til grunn for sin virksomhet. Fra og med 2015 er tilskuddet til nettskolene avviklet.

21 1992-11-25 nr 1125: Forskrift om voksenopplæring (jernundervisning), pkt 3.1 – 3.3. (Ikke lenger gjeldende forskrift.)



FLEKSIBEL
UTDANNING
NORGE

A graphic element consisting of three red, slanted rectangular bars of increasing length, stacked vertically, with a small red triangle pointing to the right at the bottom.