

**KVALITETSNORMER
FOR FJERNUNDERVISNING**

**Revidert utgave
Vår 2001**

© Norsk Forbund for Fjernundervisning 2001

1. utgave 10. juni 1993
 2. utgave 30. mai 1996
- Revidert mars 2001

Det må ikke kopieres fra denne boka i strid med åndsverkloven eller i strid med avtaler om kopiering inngått med KOPINOR, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk. Kopiering i strid med lov eller avtaler kan medføre erstatningskrav, inndragning og straff.

NORSK FORBUND FOR FJERNUNDERVISNING

Gjerdrums vei 12

0484 OSLO

tlf: 22 02 81 60

fax: 22 02 81 61

e-post: nade@nade-nff.no

URL: www.nade-nff.no

ISBN 82-91766-15-0

Innhold

Forord til tredje reviderte utgave	4
Kvalitetsnormer – innledning	5
NFFs Kvalitetsnormer	
Oversikt over kvalitetsområder og kvalitetsfaktorer	9
Informasjon og rådgivning -	10
Forutsetninger • Gjennomføring • Resultater • Oppfølging	
Kursutvikling –	14
Forutsetninger • Gjennomføring • Resultater • Oppfølging	
Undervisning –	19
Forutsetninger • Gjennomføring • Resultater • Oppfølging	
Organisasjon -	25
Forutsetninger • Gjennomføring • Resultater • Oppfølging	
Vedlegg 1: Mandat for NFFs kvalitetsutvalg	29
Vedlegg 2: Retningslinjer for normering av kurs	31
Vedlegg 3: NFFs idégrunnlag	34

Forord til tredje reviderte utgave

Allerede da Norsk Forbund for Fjernundervisning (NFF) ble opprettet i 1968, het det i vedtektene at man skulle arbeide for å høyne den «faglige og pedagogiske standard», og *Regler for god brevskolepraksis* ble utarbeidet. Idéen bak disse reglene har i vesentlig grad ligget til grunn også for utviklingen av NFFs kvalitetsnormer, som her presenteres i revidert utgave.

NFF opprettet i 1993, etter anmodning fra Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet, et Kvalitetsutvalg som utarbeidet veiledende retningslinjer for kvalitet og kvalitetssikring i godkjente frittstående fjernundervisningsinstitusjoner. Ansvar for å sikre kvaliteten i fjernundervisning er tillagt den enkelte godkjente fjernundervisningsinstitusjon. Foreliggende normer er retningsgivende for dette arbeidet. Normene er utformet slik at de kan legges til grunn for kvalitetssikringsarbeid også i andre typer institusjoner som tilbyr fjernundervisning.

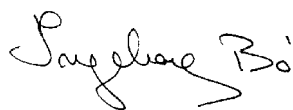
Kvalitetsnormene har vært utprøvd siden 1993. På grunnlag av spørreundersøkelser og erfaringer har Kvalitetsutvalget gjennomgått normene og revidert dem to ganger, første gang i 1996. Normene er gjennomgått spesielt med tanke på terminologi, ny teknologi og ulike undervisningsformer. Det er ikke foretatt endringer i strukturen.

Det har vært stor interesse for kvalitetsnormene i både inn- og utland, og NFF har derfor også utgitt en utgave på engelsk.

NFF vil takke medlemmene av Kvalitetsutvalget for det grunnleggende og viktige arbeidet som er lagt ned i utarbeidelsen og revisjonen av kvalitetsnormene. Arbeidet med kvalitetssikring er en kontinuerlig prosess som berører alle som er involvert i fjernundervisning.

Oslo, mai 2001

Norsk Forbund for Fjernundervisning



Ingeborg Bø

Norsk Forbund for Fjernundervisning

Kvalitetsnormer

Revidert av NFFs Kvalitetsutvalg mars 2001

Innledning

NFF presenterer herved den tredje utgaven av NFFs kvalitetsnormer for fjernundervisning.

Etter at Voksenopplæringsloven ble endret med virkning fra 1. januar 1993 er ansvaret for å sikre kvaliteten på læremidler, undervisning og praktisk gjennomføring av opplæringen tillagt den enkelte godkjente fjernundervisningsinstitusjon. Departementet ba i den forbindelse NFF om å utarbeide veiledende normer for kvalitet i fjernundervisning.

Den første utgaven av NFFs kvalitetsnormer ble presentert i 1993. Normene ble utviklet av NFFs Kvalitetsutvalg, som ble opprettet av styret 18.12.1992. I forbindelse med dette utviklingsarbeidet ble det arrangert seminar for medlemmene for å drøfte synspunkter på kvalitetsarbeid og innhente medlemmenes synspunkter.

Et foreløpig utkast ble sendt til høring blant medlemsinstitusjonene våren 1993. På bakgrunn av høringsuttalelsene bearbeidet Kvalitetsutvalget den første utgaven av normene som ble trykt opp og tatt i bruk av medlemsinstitusjonene. Kvalitetsnormene ble også oversatt til engelsk. Arbeidet er blitt møtt med stor interesse også internasjonalt.

Våren 1994 gjennomførte Kvalitetsutvalget en undersøkelse blant NFFs medlemmer angående kvalitetsarbeid generelt, erfaringer med bruk av NFFs normer og deres innvirkning på institusjonenes arbeid med kvalitetssikring. Det fremkom få forslag til endringer av de konkrete normene. Høsten 1995 foretok kvalitetsutvalget en gjennomgåelse av normene og reviderte dem i henhold til erfaringer og innkomne kommentarer. Første reviderte utgave forelå i mai 1996. Siden er kvalitet og kvalitetsarbeid behandlet på en rekke møter og konferanser i NFFs regi.

Siden 1996 har det skjedd store endringer på fjernundervisningsfeltet.

For det første er nettbasert undervisning blitt en viktig og integrert del av de fleste fjernundervisningsinstitusjoners virksomhet. 1996-revisjonen tok hensyn til de teknologiske endringer som var i ferd med å skje, uten at Internett og Verdensveven fikk en sentral plass i arbeidet.

For det andre har NFF siden 1996 fått en rekke nye medlemmer. Spesielt viktig i denne sammenhengen er medlemmene fra det offentlige universitets- og høgskolesystemet, som representerer en annen pedagogisk og organisatorisk tradisjon enn de frittstående fjernundervisningsinstitusjonene, som var den opprinnelige hovedmålgruppen for NFFs kvalitetsarbeid.

For det tredje har det politiske og organisatoriske arbeidet med ”kompetansereformen” og oppmerksomheten rundt etter- og videreutdanning i arbeidslivet resultert i nye krav til institusjoner som tilbyr fjernundervisning når det gjelder å forholde seg til bedrifter og virksomheter som etterspørre av undervisning.

NFFs Kvalitetsutvalg har arbeidet med revisjonen i år 2000 etter beste evne forsøkt å få endringene som har skjedd de siste årene best mulig innpasset i kvalitetsnormene slik de her presenteres.

Det vil si at vi har forsøkt å påpeke forhold som de frittstående fjernundervisningsinstitusjonene etter lov og regelverk er pålagt å ivareta i sitt kvalitetsarbeid og i sin rapportering til KUF, samtidig som vi har forsøkt å gi formuleringene en form slik at de i størst mulig grad også er tilpasset andre typer medlemsinstitusjoner. Enkelte steder er det derfor presisert at en aktuell *norm* gjelder spesielt for de frittstående fjernundervisningsinstitusjonene. Dette står ikke i motsetning til at alle medlemsinstitusjoner prinsipielt må gi sin tilslutning til NFFs kvalitetsnormer som grunnlag for medlemskap.

Videre har vi forsøkt å bruke termer i forbindelse med omtale av medier og teknologi som i større grad enn tidligere tar hensyn til utviklingen innen data- og telekommunikasjon.

I forbindelse med omtale av målgruppene for fjernundervisningstilbudene har vi tatt hensyn til at institusjonelle brukere har fått større betydning både i forbindelse med markedsføring og informasjon og utvikling, gjennomføring og evaluering av undervisningen. Det betyr at vi etter beste skjønn har brukt betegnelser som *bruker*, *deltaker* og *student* slik det passer best i den enkelte sammenheng for å beskrive fjernundervisningsinstitusjonenes *kunder*.

Kvalitetsnormenes funksjon

De enkelte fjernundervisningsinstitusjonene er innbyrdes meget ulike - i formål, type virksomhet, ressurser og størrelse. Det er derfor vanskelig å lage kvalitetsnormer som er like anvendelige på tvers av disse forskjellene. NFFs normer skal være veiledende, og må gi den enkelte institusjon tilstrekkelig frihet til å definere kvalitetskrav ut fra egne forutsetninger og muligheter. Samtidig må de slå fast visse minimumskrav som forventes oppfylt dersom institusjonen skal kunne holde et forsvarlig kvalitetsnivå.

Kvalitetsnormene har både en intern og en ekstern funksjon. Internt ved den enkelte institusjon skal de tjene til veiledning i institusjonens eget kvalitetsarbeid. De skal ikke frata institusjonen ansvaret for selv å definere kvalitetspolicy og kvalitetsmål, og skal heller ikke foreskrive i detalj hvordan kvalitetsarbeid skal foregå. Men de skal bidra til at institusjonene blir seg bevisst sitt ansvar for kvalitet på ulike områder, være et hjelpemiddel i institusjonenes egenrevisering og definere "bransjenormer" som det forventes at en godkjent institusjon skal oppfylle.

Ved at det etableres slike bransjenormer, får disse automatisk også en ekstern funksjon, og bidrar dermed til definisjon av kvalitetsstandarder som er relevante for fjernundervisning i regi av andre institusjoner enn de frittstående. I første rekke gjelder det NFFs øvrige medlemmer, men i prinsipp også institusjoner som ikke er medlemmer av NFF. På den måten håper vi at NFFs kvalitetsnormer kan få betydning for kvaliteten i norsk fjernundervisning generelt.

Dessuten skal normene tjene til informasjon og veiledning for departementet i dets vurdering av de frittstående institusjonene i forbindelse med godkjenning og i forbindelse med eventuelle klagesaker. Når departementet skal vurdere godkjenning av institusjoner, må avgjørelsen fattes ut fra en helhetsvurdering. Det betyr at enkelte avvik fra de veiledende

kvalitetsnormene må kunne aksepteres uten at godkjenningen faller bort. Departementet må også ta hensyn til hvor godt normene passer for den enkelte institusjons virksomhet. Departementet må altså benytte normene i sammenheng med en konkret vurdering av den enkelte institusjons særtrekk, i dialog med institusjonen selv.

Kvalitetsarbeidet er institusjonens ansvar, og alle som arbeider i institusjonen, uansett funksjon i informasjonsvirksomhet, utvikling, gjennomføring og evaluering av undervisningen eller som ledere med ansvar for organisasjonsutvikling, må ha kvalitetsarbeid som en integrert del av sitt arbeids- og ansvarsområde.

Likevel ønsker Kvalitetsutvalget å påpeke at også brukerne, institusjonelle kunder og individuelle deltakere, har medansvar for kvaliteten. Brukerne er i undervisning og læring ikke passive mottakere av et ferdig produkt. Undervisning og læring er en sosial prosess der både tilbydere og brukere påvirker kvaliteten på prosessen og produktet. Institusjonen bør i sitt kvalitetsarbeid påse at både institusjonelle brukere og enkeltdeltakere er klar over dette forhold og klargjøre for sine brukere hvordan de kan bidra til opplæringens totale kvalitet. I forbindelse med evaluering og kvalitetsvurdering bør institusjonen også få brukernes vurdering av hvordan de har bidratt til opplæringstiltakets kvalitet.

Struktur

I arbeidet med kvalitetsnormene har vi delt fjernundervisningsinstitusjonenes virksomhet inn i fire *hovedområder*:

- Informasjon og veiledning
- Kursutvikling
- Undervisning
- Organisasjon

Hvert av disse hovedområdene er igjen inndelt i fire *faser*:

- Forutsetninger
- Gjennomføring
- Resultater
- Oppfølging

Dette gir til sammen en matrise med 16 rubrikker, som er kalt *kvalitetsområder*. For hvert av disse kvalitetsområdene er det angitt noen faktorer som kan eller bør inngå i institusjonens vurdering av egen kvalitet. Disse faktorene kan være mer eller mindre viktige for ulike institusjoner og typer av virksomhet. I noen tilfeller kan også andre faktorer enn dem som her er tatt med, være aktuelle.

Kvalitetsnormene som er angitt, er gruppert og nummerert etter de *områder* og *faktorer* som er tatt med. Selv om en faktor har betydning for kvaliteten, er det ikke alltid mulig eller ønskelig å definere generelle kvalitetsnormer som knytter seg til faktoren. Det er således ikke angitt kvalitetsnormer til alle faktorene, og antall normer varierer også en god del mellom de ulike områdene.

I kvalitetsnormene er det noen ganger brukt uttrykk som "**skal**" eller "**må**". I disse tilfellene er det meningen at normen uttrykker et krav som en godkjent institusjon forventes å oppfylle.

Disse verbene er også uthevet typografisk. Når uttrykksmåten er "bør", vil det si at normen ikke er tenkt som et absolutt krav. I en helhetsvurdering av en institusjons kvalitet vil det likevel ha betydning i hvilken grad institusjonen oppfyller summen av de kvalitetsnormer som er relevante for virksomheten.

Bruk av normene i den enkelte institusjon

NFFs kvalitetsnormer er veiledende normer, og de er i de fleste tilfeller formulert nokså generelt. Den enkelte institusjon må derfor selv presisere sine egne kvalitetskrav og systemer for sikring og forbedring av kvalitet.

Institusjonen bør med utgangspunkt i NFF-normene gjennomgå de seksten kvalitetsområdene med tanke på egen virksomhet. Først bør man vurdere de angitte kvalitetsfaktorene: Hvor relevante er de for virksomheten? Er det faktorer som mangler? Deretter kan man ta for seg de enkelte kvalitetsnormene. Dersom de er relevante for virksomheten, vil institusjonen ofte kunne utforme kravet mer konkret og presis med tilknytning til egen organisasjon og arbeidsmåte. Man vil også kunne definere krav til sider ved virksomheten som NFFs generelle normer ikke har kvalitetsnormer for.

Institusjonen bør også vurdere organisering av kvalitetstiltak og system/rutiner for kvalitetssikring. Mange vil velge å utforme et samlet kvalitetssikringssystem med samlet dokumentasjon og én definert person som er ansvarlig for systemet. NFFs kvalitetsnormer stiller ikke bestemte krav til hvordan kvalitetsarbeidet skal organiseres og dokumenteres internt i en organisasjon. Likevel vil Kvalitetsutvalget påpeke at intern organisering og dokumentasjon er en meget viktig del av institusjonens kvalitetspolitikk.

Institusjonene vil møte noen eksterne krav til dokumentasjon, i første rekke i forbindelse med rapportering til og tilsyn fra KUF. Det vil være en fordel både for institusjonen selv og for departementet at kvalitetstiltak og kvalitetssikring kan dokumenteres i en oversiktlig og lett tilgjengelig form. Nærmere regler for dette er imidlertid ikke utarbeidet.

Oslo, mars 2001
NFFs Kvalitetsutvalg

KVALITETSNORMER FOR FJERNUNDERVISNING

OVERSIKT OVER KVALITETSOMRÅDER OG KVALITETSFAKTORER

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

1. INFORMASJON OG RÅDGIVNING - FORUTSETNINGER

1.1 Ytre forutsetninger

- markedsføringsloven, kjøpsloven
- voksenopplæringsloven med forskrifter
- vedtatte kvalitetsnormer

1.2 Organisatoriske forutsetninger

- policy
- personale
- informasjonsmateriell
- økonomi
- teknologi

1.3 Samarbeidspartnere

- opplæringsorganisasjoner, bedrifter etc.
- reklamebyrå etc.

Kvalitetsnormer

- 1.1.1 Institusjoner som driver fjernundervisning **skal** i sin informasjon til samfunnet og mulige studenter følge de regler og etiske retningslinjer som er nedfelt i lovverket som regulerer handel og markedsføring.
- 1.1.2 Godkjente fjernundervisningsinstitusjoner **skal** følge gjelder regler og retningslinjer i Lov om voksenopplæring med forskrifter og de vedtatt Kvalitetsnormer for fjernundervisning. Andre institusjoner som driver fjernundervisning **skal** følge regler og retningslinjer i aktuelt lovverk for institusjonen.
- 1.1.3 Alle ordinære medlems institusjoner i NFF **skal** akseptere vedtatte kvalitetsnormer for fjernundervisning og tilstrebe å følge disse.
- 1.2.1 Institusjonens personale **skal** kunne gi tilstrekkelig og saklig informasjon og veilede enkeltpersoner, organisasjoner og virksomheter som søker informasjon om kurs og studietilbud.
- 1.2.2 Institusjonen **skal** utforme informasjonsmateriell om alle opplæringstiltak den tilbyr. Materiellet **skal** kunne distribueres til potensielle brukere, og bør inneholde opplysninger om målgruppe(r), eventuelle krav til forkunnskaper, mål/hvilken kompetanse tiltaket sikt er mot, innhold, læremidler, undervisningsopplegg, omfang, evalueringsform. Dessuten **skal** det gis opplysninger om pris/betalingsforhold, returrett, eventuelle tidsrammer for gjennomføringen og vilkår for avbrudd eller utsettelse. (Jf. 7.1.1 og 9.2.1.)
- 1.3.1 Institusjonens ansatte **skal** være kjent med inngåtte avtaler som er av betydning for deres arbeidsoppgaver

2. INFORMASJON OG RÅDGIVNING - GJENNOMFØRING

- 2.1 Innhold informasjonen
- 2.2 Kanaler
 - annonsemedier/massekommunikasjon/Internett
 - informasjonsmateriell (kataloger, brosjyrer, etc.)
 - direkte kommunikasjon, rådgivning, salg
 - indirekte kommunikasjon
(andre organisasjoner/virksomheter)

Kvalitetsnormer

- 2.1.1 Før en påmelding er bindende, **skal** studenten få skriftlig informasjon som spesifiserer hvilket produkt og hvilke tjenester studenten har krav på og hvilke økonomiske og andre forpliktelser han/hun binder seg til.
- 2.1.2 Arbeidsgivere og andre som inngår kollektive avtaler om opplæring, **skal** ha fått tilstrekkelig og korrekt informasjon om opplæringens innhold, forutsetninger, gjennomføring og mål.
- 2.2.1 Institusjonens reklame **skal** være sannferdig, saklig og opplysende. Uholdbare påstander eller løfter **må ikke** forekomme. Nedsettende omtale av konkurrenter **skal** unngås.
- 2.2.2 Web-sider, kataloger og brosjyrer **skal** ha et innhold som gir et realistisk bilde institusjonens undervisningstilbud og gjennomføringsformer og hvilke krav som stilles til studenten.
- 2.2.3 Institusjonen bør ha et system for å sikre at informasjonen blir oppdatert når endringer skjer.
- 2.2.4 All kommunikasjon med potensielle brukere **skal** ha som målsetting å gi mottakeren best mulig forutsetninger for å avgjøre om institusjonens tilbud er i overensstemmelse med vedkommendes behov og forutsetninger.
- 2.2.4 Når kommunikasjon med potensielle brukere gjennomføres av eksternt personell eller andre organisasjoner, **må** institusjonen sørge for at den som gir informasjon har tilstrekkelig kompetanse og kunnskap til å gi informasjon som ivaretar fjernundervisningsinstitusjonens krav. Institusjonen **skal** sørge for at informasjonsmateriell til brukerne er tilgjengelig, jfr. 1.2.2.

3. INFORMASJON OG RÅDGIVNING - RESULTATER

- 3.1 Rekruttering
 - rekrutterte studenter
 - kollektive kontrakter
 - den totale sammensetning
- 3.2 Andre resultater
 - ikke-rekrutterte
 - effekter på allmennheten

Kvalitetsnormer

- 3.1.1 Informasjon om fjernundervisningstilbudene bør nå fram til flest mulig av dem som kan forventes å ha behov for eller nytte av tilbudene, med de begrensninger som settes av ressurser og tilgjengelige informasjonskanaler.
- 3.1.2 Institusjonens informasjon og rådgivning **må** føre til at den rekrutterer studenter med de nødvendige forutsetninger for å gjennomføre opplæringen og med tilstrekkelig og korrekt informasjon om opplæringen.
- 3.1.3 Institusjonen bør tilstrebe at markedsføring, salgsmetoder og informasjon fører til en positiv holdning til fjernundervisning også hos interessenter som velger ikke å benytte seg av institusjonens tilbud.
- 3.2.2 Markedsføring, salgsmetoder og informasjon ved institusjoner som driver fjernundervisning **skal** være av en slik karakter at fjernundervisningens renommé ikke svekkes.

4. INFORMASJON OG RÅDGIVNING - OPPFØLGING

- 4.1 Evaluering
- 4.2 Kundereaksjoner

Kvalitetsnormer

- 4.1.1 Institusjonen bør med jevne mellomrom vurdere innhold, kanaler og resultat av sin markedsføring, salgs- og informasjonsvirksomhet, for eksempel på grunnlag av undersøkelser blant studenter, institusjonelle brukere, prospektive brukere og allmennheten.
- 4.1.2 På bakgrunn av vurderingen **skal** institusjonen om nødvendig oppdatere/revidere informasjons- og markedsføringsmateriell og -aktiviteter
- 4.2.1 Reaksjoner, ønsker og ideer fra potensielle kunder bør systematisk formidles innad i institusjonen, slik at de kan tas med i vurdering av forbedringer av virksomheten og utvikling av nye tilbud.

5. KURSUTVIKLING - FORUTSETNINGER

- 5.1 Ytre forutsetninger
 - lover, regler, godkjenningsordninger¹, 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
 - behov
 - størrelse
 - forutsetninger, kunnskap, erfaringer
 - studieformer (individuell/grupper)
 - tilgang til medier/teknologi/programvare
- 5.4 Personell
- 5.5 Samarbeidspartnere

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 beskrivelse av produktet som spesifiserer blant annet mål, innhold og kvalitetskrav.
- 5.2.1. Materiellutviklingen 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, erfaringer 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 oppgave de skal utføre.
- 5.5.1 Ved samarbeid om kursutvikling mellom flere institusjoner **skal** ansvarsfordeling defineres i skriftlig form.

¹ Se vedlegg: Retningslinjer for normering av kurs.

6. KURSUTVIKLING - GJENNOMFØRING

- 6.1 Styring, ledelse og samarbeid
- 6.2 Oppfølging og veiledning av forfattere
- 6.3 Valg av medier og læremidler
 - valg av medier
 - bruk av eksisterende læremidler
- 6.4 Tilrettelegging for ulike studiesituasjoner
- 6.5 Evaluering av produkt under utvikling
 - faglig
 - metodisk/pedagogisk
 - språklig
 - med hensyn til likestilling
 - med hensyn til målgrupper
 - med hensyn til studiesituasjonen

Kvalitetsnormer

- 6.1.1 Den ansvarlige for prosjektet **skal** gjøre deltakerne i et utviklingsprosjekt kjent med fastsatte forutsetninger og rammer for prosjektet.
- 6.1.2 Prosjektleder bør påse at utviklingsarbeidet følger en fastsatt plan når det gjelder tid, ressursinnsats og andre forutsetninger, rapportere avvik og iverksette korrigerende tiltak.
- 6.2.1 Institusjonen **skal** stille relevante kompetansekrav til faglig ansvarlige, forfattere, konsulenter og andre som trekkes inn i utviklingsprosessen.
- 6.2.2 Institusjonen bør ha klare avtale- og kontraktsforhold med faglig ansvarlige, forfattere, konsulenter og andre, i henhold til norsk lov og avtaleverk.
- 6.2.3 Institusjonen **skal** gi faglig ansvarlige, forfattere, konsulenter og andre nødvendig veiledning og opplæring om forhold knyttet til fjernundervisning, som er nødvendig for å sikre kvalitet i deres arbeid.
- 6.3.1 Valg av medier og teknologi bør alltid kunne grunngis ut fra kursets mål og deltakernes behov og forutsetninger.
- 6.3.2 Anvendelse av eksisterende læremidler som er utviklet for andre formål, bør alltid kunne grunngis ut fra kursets mål og deltakernes behov og forutsetninger.
- 6.4.1 Prosjektleder **må** sørge for at prosjektet definerer studiesituasjon og studieform og tar hensyn til dette i kursutviklingen.

6.5.1 Institusjonen bør evaluere kursmateriell i løpet av utviklingsprosessen. Følgende momenter bør ivaretas:

- faglig innhold og nivå
- metodisk og pedagogisk tilrettelegging
- tilpasning til forventede studenter (målgrupper)
- språklig utforming og utnyttelse av medier, teknologi og programvare.
- likestillingshensyn
- tilrettelegging for ulike studieformer

I tillegg til forfatteren **skal** materialet vurderes av minst én person som er faglig kvalifisert for det, før materialet settes i produksjon.

7. KURSUTVIKLING - RESULTATER

- 7.1 Kursbeskrivelse (studieplan)
- 7.2 Materiell som tilfredsstillter krav
 - faglig
 - metodisk/pedagogisk
 - språklig
 - med hensyn til likestilling
 - med hensyn til målgrupper
- 7.3 Hjelpemateriell for undervisning

Kvalitetsnormer

- 7.1.1 Til hvert kurs **skal** det utarbeides en kursbeskrivelse (i forskriftene kalt studieplan). For studier eller kurssammensetning bør det dessuten foreligge en tilsvarende beskrivelse for studiet som helhet. Godkjente fjernundervisningsinstitusjoner **skal** sende ett eksemplar av beskrivelsene på begge nivåer til sendes Læringscenteret og til Norsk Forbund for Fjernundervisning.
- 7.2.1 En fjernundervisningsinstitusjon **skal** kunne dokumentere hva som har vært gjort for å ivareta følgende momenter:
 - faglig innhold og nivå
 - metodisk og pedagogisk tilrettelegging
 - tilpasning til forventede studenter (målgruppe)
 - språklig utforming
 - utnyttelse av medier og teknologi
 - tilpasning til den anbefalte studieformen
 - likestillingshensynEn bør også kunne dokumentere hvilke konsulenter som har vært benyttet under prosjektutviklingen.
- 7.3.1 Der dette er naturlig, bør institusjonen utarbeide veiledning og hjelpemidler for egne lærere, lokale arrangører og lokale lærere.

8. KURSUTVIKLING - OPPFØLGING

- 8.1 Evaluering
- 8.2 Kundereaksjoner
- 8.3 Oppdatering og revisjon

Kvalitetsnormer

- 8.1.1 Institusjonen bør med jevne mellomrom vurdere sine systemer og rutiner for kursutvikling.
- 8.2.1 Institusjonen **skal** ha et system for å fange opp påvisninger av feil og mangler i læremidler og undervisningsopplegg og benytte dette ved revisjoner av læremidlene.
- 8.2.2 I forbindelse med vurdering av systemer og rutiner og ved evaluering av kurs og studietilbud bør institusjonen innhente synspunkter fra studenter, lærere og samarbeidspartnere.
- 8.3.1 Institusjonen **skal** sørge for at kvaliteten på studietilbudene opprettholdes ved at alle tilbud vurderes jevnlig og om nødvendig oppdateres/revideres.

UNDERVISNING - FORUTSETNINGER

- 9.1 Ytre forutsetninger
 - lover, forskrifter
 - offentlige læreplaner, sertifiseringsordninger
 - vedtatte kvalitetsnormer
 - oppdragsgiveren

- 9.2 Organisatoriske forutsetninger
 - kursbeskrivelse/studieplan
 - organisasjonens kompetanse og ressurser
 - pris

- 9.3.1 Deltaker
 - studiebetingelser/kontrakt, tidsrammer
 - behov - forutsetning

- 9.4 Materiell
 - tilgjengelighet
 - tilpasset den planlagte studieformen

- 9.5 Lærere
 - kompetansekrav
 - opplæring
 - arbeidsbetingelser, innflytelse

- 9.6 Samarbeidspartnere

Kvalitetsnormer

- 9.1.1 Institusjonen **skal** ha innsikt i og følge lover, forskrifter og kvalitetsnormer for undervisning på det aktuelle området. Det samme gjelder offentlige planer og sertifiseringsordninger når dette er relevant.

- 9.2.1 Til ethvert kurs/studium **skal** det finnes en beskrivelse som angir: mål, innhold, normert omfang, læremidler, undervisningsopplegg, evalueringsform, tidsrammer, eventuelle krav til forkunnskaper og hvilken kompetanse opplæringen sikrer mot. (Jfr. 1.2.2 og 7.1.1.)

- 9.2.2 Institusjonen **skal** ha undervisningsansvarlig personell med faglig og pedagogisk kompetanse som svarer til faginnhold og nivå for undervisningstilbudene. Kompetansen kan sikres ved en kombinasjon av ansatt og engasjert personell.

- 9.2.3 Kursprisene **må** stå i et rimelig forhold til de ytelser som deltakerne får i form av studiemateriell og undervisning.

- 9.3.1 Studiebetingelser og kontrakter **må** være utformet i tråd med forbrukerlovgivningen. Ved lengre studier **skal** ikke kontrakten binde studentene økonomisk til større deler enn det som tilsvarer et halvt års fulltidsstudium. Ved avbrudd bør det gis mulighet for å

gjenoppta studiet innen rimelig tid og på rimelige vilkår. Kontrakten **skal** være i overensstemmelse med NFFs Kvalitetsnormer.

- 9.3.2 Innmeldingen **skal** kunne annulleres inntil minst 10 dager etter at studiematerialet er mottatt, eventuelt mot et mindre gebyr.
- 9.3.3 Institusjonen **må** sørge for å tilrettelegge materiell i den grad det er mulig utfra kursdeltakernes behov og forutsetninger f eks voksne med arbeidserfaringer. Ved særskilte behov kan institusjonen kreve sakkyndig dokumentasjon.
- 9.4.1 Institusjonen **må** sørge for at nødvendig studiemateriell er tilgjengelig ved studiestart. Dersom studiet forutsetter materiell som ikke inngår i kurspakken, **må** institusjonen sikre at dette materialet er tilgjengelig på annen måte for studentene.
- 9.5.1 Institusjonen **må** definere kompetansekrav til lærerne i alle kurs. I kurs/studier som fører fram til en offentlig eksamen eller prøve, skal kompetansekravene ved frittstående fjernundervisningsinstitusjoner og offentlige institusjoner ikke avvike vesentlig.
- 9.5.2 Institusjonen **skal** sørge for at alle lærere får en grunnleggende veiledning/opplæring tilpasset den undervisning de skal utføre. Institusjonen bør også stimulere lærerne til å holde seg à jour faglig og pedagogisk.
- 9.5.3 Når institusjonen benytter lærere som ikke er fast ansatt ved institusjonen, bør arbeidsforholdet være regulert ved skriftlig avtale. Avtalen bør gi institusjonen rett til å stille kvalitetskrav til lærernes arbeid, og til å avvikle arbeidsforholdet om kravene ikke tilfredsstilles. Lærerne bør ha rett til å uttale seg om institusjonens opplegg og planer innenfor eget arbeidsområde.
- 9.6.1 Hvis flere parter samarbeider om et fjernundervisningstiltak, **må** det gjennom skriftlig avtale mellom partene sørges for at alle parter har en felles forståelse av undervisningens mål og gjennomføring og for ansvarsfordelingen mellom partene.

10. UNDERVISNING - GJENNOMFØRING

- 10.1 Toveis kommunikasjon
 - reell toveis kommunikasjon lærer - deltaker

- 10.2 Undervisning, veiledning og annen støtte
 - undervisning
 - veiledning
 - oppfølging av deltakerne
 - nettikette

- 10.3 Evaluering, prøver og eksamener
 - vurdering i løpet av læringsprosessen
 - prøve- og eksamensreglement
 - prøver
 - eksamener

Kvalitetsnormer

- 10.1.1 Frittstående fjernundervisningsinstitusjoner **skal** følge den offentlige definisjon av fjernundervisning, slik denne er nedfelt i forskriftene:
"Med fjernundervisning forstås opplæring ved fjernkommunikasjon hvor lærer og deltaker er atskilt i rom og/eller tid. Tekniske hjelpemidler benyttes til formidling av lærestoff og reell toveis kommunikasjon, til støtte for læringsprosessen."

- 10.1.2 Forutsetning for godkjenning som frittstående fjernundervisningsinstitusjon er etter NFFs oppfatning at innslaget av reell toveis fjernkommunikasjon **skal** ha et vesentlig omfang og være en obligatorisk del av undervisningsopplegget ved institusjonen.

- 10.2.1 Institusjonen **skal** gi deltakerne den læringsstøtte de har behov for, og som er spesifisert gjennom kursbeskrivelser og informasjon. Bruken av teknologi for å støtte læringsprosessen bør være begrunnet i faglige og pedagogiske behov og i deltakergruppens forutsetninger.

- 10.2.2 Lærernes oppgaver **skal** omfatte reell undervisning og veiledning av deltakerne på en måte som ivaretar den enkeltes behov og tilpasset aktuell studieform.

- 10.2.3 Institusjonen **skal** ha et system for oppfølging og kvalitetssikring av lærernes undervisning.

- 10.2.4 Institusjonen **må** sørge for at deltakerne får tilbakemelding innen definerte tidsfrister. Målsettinger og resultater bør kunne dokumenteres. Institusjonen bør føre kontroll med om fristene holdes.

- 10.2.5 Institusjonen bør ha fungerende systemer for oppfølging og støtte gjennom studieforløpet.

- 10.2.6 Institusjonen **må** gjennom informasjon til alle involverte (lærere, veiledere, deltakere og andre) arbeide for at kommunikasjonen foregår i en positiv form og etter aksepterte regler for mellommenneskelig kommunikasjon. I forbindelse med nettbasert undervisning og læring bør det gis informasjon og råd om nettikette.

- 10.3.1 Institusjonen **må** sikre en hensiktsmessig vurdering av og tilbakemelding til deltakerne om deres prestasjoner underveis og ved fullført opplæring.
- 10.3.2 Institusjonen **må** kunne dokumentere reglementer for vurdering, karaktersetting, prøver og eksamener, samt for sensur og klagebehandling.
- 10.3.3 Institusjonens prøver og eksamener **skal** utformes og gjennomføres slik at de gir et mest mulig korrekt bilde av undervisningens omfang, innhold og nivå .
- 10.3.4 Institusjonen **må** sørge for at deltakere, lærere og samarbeidspartnere får oppdatert informasjon om prøve- og eksamensordninger.

11 UNDERVISNING - RESULTATER

- 11.1 Deltakernes måloppnåelse
 - offisielle kursmål
 - individuelle mål
- 11.2 Kursfullføring
 - antall
 - antall av startende
- 11.3 Læringsresultater
 - systemer og rutiner
 - offentlige krav
 - reglementer
 - vurdering av institusjonens resultater
 - dokumentasjon
 - krav til dokumentasjon

Kvalitetsnormer

- 11.1.1 Institusjonen bør ha et system for vurdering/kontroll av i hvilken grad deltakerne oppnår de fastsatte mål for de enkelte kurs og studier.
- 11.2.1 Institusjonen **skal** ha systemer for registrering og presentasjon av sine resultat i form av statistikk over kursfullføringer, utdannede kandidater etc.
- 11.2.2 Institusjonen bør ha systemer/rutiner for registrering av sammenhengen mellom rekruttering og fullføring i ulike typer kurs og studier.
- 11.2.3 Institusjonen bør ha en definert målsetting når det gjelder fullføring og andre resultater i kurs og studier. Den bør videre ha planer for tiltak ved manglende samsvar mellom mål og resultat.
- 11.3.1 Institusjonen **skal** ha systemer for evaluering og dokumentasjon av læringsresultater. Evaluering og dokumentasjon kan gjennomføres løpende gjennom kurset/studiet og/eller ved sluttprøve/eksamen.
- 11.3.2 Institusjonen **skal** følge offentlige krav til eksamen, sensur og dokumentasjon der dette er aktuelt og ha et reglement for evaluering, prøver og eksamener som er kjent av lærere, studenter og samarbeidspartnere.
- 11.3.3 Institusjonen **skal** gi studentene dokumentasjon for oppnådde studieresultater ved fullført opplæring.
- 11.3.3 Kursbevis, diplomer, vitnemål **skal** gi korrekt dokumentasjon av kursets/studiets omfang, innhold og nivå og studentenes resultater og være i samsvar med vanlig praksis for tilsvarende utdanning.

12. UNDERVISNING - OPPFØLGING

12.1 Evaluering

12.2 Kundereaksjoner

Kvalitetsnormer

12.1.1 Institusjonen bør med jevne mellomrom vurdere de ulike elementene som inngår i institusjonens undervisning og oppfølging av studentene.

12.1.2 Institusjonen bør på grunnlag av data om deltakernes progresjon, resultater og synspunkter vurdere i hvilken grad deres og institusjonens mål for undervisningen blir oppnådd, totalt og for de enkelte opplæringstiltak/-områder. Ved avvik bør den sette i verk forbedringstiltak.

12.2.1 I kurs som gjennomføres i samarbeid med eller på oppdrag fra arbeidsgiver, bør det finnes systemer for tilbakemelding av arbeidsgivers vurdering av kvalitet/nytteverdi.

12.2.2 Institusjonen **skal** ha et system for behandling av klager. Ved gjentatte klager **skal** muligheter for forbedringer vurderes og eventuelle tiltak iverksettes.

13. ORGANISASJON - FORUTSETNINGER

- 13.1 Ytre forutsetninger
 - voksenopplæringsloven med forskrifter
 - andre aktuelle lover og bestemmelser: stiftelsesloven, regnskapslovgivning, utdanningslover, forbrukerlovgivning, arbeidsmiljøloven, tariffavtaler osv.
 - vedtatte kvalitetsnormer
 - samarbeidsrelasjoner, allianser
- 13.2 Organisatoriske forutsetninger
 - organisasjonsform, eierskap, forhold til annen virksomhet
 - virksomhetens ideelle formål, uttrykt i vedtekter e.l.
 - mål, policy og strategier
 - produktsammensetning
 - profil, image
 - økonomi
 - organisering
 - organisasjonskultur
 - personale: sammensetning, kompetanse, ansettelsesforhold
 - administrative systemer
 - teknisk utstyr, bygninger
- 13.3 Samarbeidspartnere

Kvalitetsnormer

- 13.1.1 Institusjonen **må** sørge for at alle ansatte har nødvendig kjennskap til aktuelle lover og forskrifter som gjelder for virksomheten og respektive medarbeideres arbeidsområde.
- 13.2.1 Institusjonen **skal** kunne dokumentere vedtekter der det fremgår at fjernundervisningen har ideelle og allmennyttige formål, at driften er ikke-kommersiell i tråd med Voksenopplæringslovens intensjoner og forskrifter.
- 13.2.2 Institusjonen **skal** kunne dokumentere en organisasjonsstruktur som er i overensstemmelse med forskriftene, dvs. at fjernundervisning er fjernundervisningsenhetens hovedbeskjeftigelse, at institusjonen har en ansvarlig daglig ledelse, registrert revisor, og at det føres særskilt regnskap for fjernundervisningsvirksomheten.
- 13.2.3 Institusjonen **skal** ha en organisasjon, administrative systemer og teknisk utstyr som sikrer at undervisningen kan gjennomføres med tilstrekkelig kvalitet.
- 13.2.4 Institusjonen bør arbeide for å utvikle en organisasjonskultur som stimulerer arbeid for kvalitet i alle deler av virksomheten.
- 13.2.5 Institusjonen **skal** ha rutiner og systemer for sikring av kvalitet som er kjent for de involverte, og som det er mulig å følge. Institusjonen bør ha en definert person som er ansvarlig for å følge opp institusjonens kvalitetsarbeid. Det må være kjent for alle hvem som har dette ansvaret.
- 13.3.1 Institusjonen **må** sørge for at alle ansatte har nødvendig kjennskap til samarbeidsavtaler som har betydning for den respektive medarbeiders arbeidsområde.

14. ORGANISASJON - GJENNOMFØRING

- 14.1 Kvalitetsledelse
- 14.2 Kommunikasjon
- 14.3 Fremtidsorientering
 - investeringer
 - produktutvikling
 - kompetanseutvikling
 - omstillingsevne

Kvalitetsnormer

- 14.1.1 Institusjonens ledelse **skal** i det daglige arbeid sørge for at virksomheten holder den kvalitetsstandard som er definert av NFFs kvalitetsnormer og institusjonens egen policy for de ulike kvalitetsområder.
- 14.1.2 Institusjonen **skal** legge til rette nødvendig opplæring for ansatte innenfor deres arbeidsområder og sørge for at deres kompetanse holdes ved like og utvikles.
- 14.1.3 Institusjonens ledelse bør motivere medarbeidere til å engasjere seg i og å arbeide med kvalitetsspørsmål i egen organisasjon og til å delta i NFFs tiltak på området.
- 14.2.1 Institusjonens ledelse **må** sørge for systemer for intern kommunikasjon som sikrer at alle medarbeidere har oppdatert informasjon for å kunne ivareta sine oppgaver i overensstemmelse med institusjonens kvalitetskrav.
- 14.3.1 Institusjonen bør gjennom utvikling av produkter, metoder, administrative systemer og organisasjon sørge for at institusjonen til enhver tid er i stand til å tilfredsstille målgruppenes behov på en effektiv og tidsmessig måte.

15. ORGANISASJON - RESULTATER

- 15.1 Måloppnåelse
 - samfunnets mål
 - kundenes mål
 - institusjonenes mål
 - medarbeidernes mål

- 15.2. Økonomiske resultater
 - soliditet, trygghet, handlefrihet
 - relasjon pris - produkt
 - kostnadseffektivitet

- 15.3 Renommé

Kvalitetsnormer

- 15.1.1 Institusjonens virkemåte **må** bidra til å oppfylle VO lovens målsetting "om å gi voksne kompetanse, å utvikle den enkelte personlig, sosialt og kulturelt, og å dyktiggjøre for et aktivt samfunnsengasjement" - innenfor det virkeområdet den enkelte institusjon velger.

- 15.2.1 En fjernundervisningsinstitusjon bør ha økonomiske resultater som gir studentene en sikkerhet for å kunne fullføre. Institusjonen bør også generere overskudd som sikrer framtidig utvikling av produkter og tjenester.

- 15.2.2 En institusjon bør drives slik at det utvikles opplæringstilbud som er kostnadseffektive for den enkelte og for samfunnet.

- 15.3.1 Institusjonen bør oppfylle samfunnets og kunders mål på en slik måte at undervisningsformens omdømme styrkes og at det danner basis for videre utvikling av fjernundervisning og fleksible undervisningsformer.

16. ORGANISASJON - OPPFØLGING

- 16.1 Evaluering og kvalitetsvurdering (kvalitetsrevisjon)
- 16.2 Rapportering
 - til Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet (KUF)
 - til andre instanser

Kvalitetsnormer

- 16.1.1 Institusjonen bør med jevne mellomrom gjennomgå alle sider ved organisasjonen som berører dens evne til å yte tjenester med riktig kvalitet, og vurdere, eventuelt iverksette, tiltak med sikte på forbedringer.
- 16.1.2 Institusjonen bør i forbindelse med sin regelmessige kvalitetsvurdering (kvalitetsrevisjon) innhente synspunkter fra interne kilder (ansatte) og eksterne kilder (deltakere og samarbeidspartnere).
- 16.2.1 Godkjente frittstående fjernundervisningsinstitusjoner **skal** avlegge årlig regnskap og rapport til KUF, i samsvar med lov og regelverk. I rapporten **skal** det gjøres rede for hva som gjøres for å sikre kvalitet på produkter og tjenester, i den form departementet krever.
- 16.2.2 Institusjonen **skal** gi departementet full tilgang til opplysninger som har betydning for departementets vurdering av om institusjonen tilfredstiller nødvendige krav til kvalitet.

Vedlegg 1:

NORSK FORBUND FOR FJERNUNDERVISNING • NORWEGIAN ASSOCIATION FOR DISTANCE EDUCATION

NFFs Kvalitetsutvalg

MANDAT

NFFs Kvalitetsutvalg skal være forbundets sakkyndige organ i pedagogiske spørsmål med spesielt ansvar for kvalitetsspørsmål. Det skal arbeide med saker som gjelder pedagogikk, kvalitetskriterier, kvalitetsnormer, sikring og forbedring av kvalitet i fjernundervisning. Utvalget kan avgjøre uttalelser til styret, foreslå tiltak og etter oppdrag fra styret og ha ansvar for gjennomføring av tiltak med sikte på å fremme pedagogisk utvikling og kvalitetsarbeid blant forbundets medlemmer. Utvalget avgir årlig rapport til styret om virksomheten.

Kvalitetsutvalget skal i samråd med Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet og med NFFs styre utarbeide og ajourføre veiledende kriterier og retningslinjer for kvalitet og kvalitetssikring i godkjente, frittstående fjernundervisningsinstitusjoner. Utvalget skal fungere som forbundets kontaktorgan og rådgiver overfor departementet i spørsmål om kvalitet og kvalitetssikring. Utvalget kan avgjøre uttalelser til departementet i enkeltsaker med basis i de utarbeidede kriterier og retningslinjer.

Kvalitetsutvalget skal ha møte minst to ganger årlig, og ellers når saker krever det.

Sammensetning

NFFs Kvalitetsutvalg skal ha seks medlemmer. Funksjonstiden er normalt to år.

Medlemmene av utvalget oppnevnes av NFFs styre på individuelt grunnlag. Utvalget skal samlet ha bred og allsidig kompetanse vedrørende fjernundervisning. Styret oppnevner utvalgets leder. NFF stiller sekretær til disposisjon for utvalget.

Kostnader i forbindelse med utvalgets arbeid dekkes av NFF.

Mål og hovedoppgaver

Kvalitetsutvalget skal bistå de enkelte medlemsinstitusjoner i å ivareta sitt ansvar for kvalitet i fjernundervisningen, og gi departementet et generelt grunnlag for å

vurdere om kvalitetssikringen ved de frittstående fjernundervisningsinstitusjonene er tilfredsstillende. Utvalget skal fremme en bevisst holdning til kvalitet som bygger på krav til både faglig-pedagogiske, etiske og organisasjonsmessige sider ved virksomheten.

Følgende hovedoppgaver skal ivaretas:

- 1 Utvalget skal utarbeide veiledende kvalitetskriterier/-normer for de viktigste elementene i en fjernundervisningsinstitusjons produkter og tjenester. Normene bør være forholdsvis generelle eller ha karakter av eksempler på hva som allment oppfattes som god praksis - og ikke utformes som detaljforskrifter.
- 2 Utvalget skal peke på områder hvor en godkjent institusjon bør dokumentere og rapportere sine kvalitetssikringstiltak. Eventuelt kan det gis en enkel veiledning med eksempler. Mens det første punktet er orientert mot produktene, gjelder dette punktet prosessene som skal føre til kvalitetsprodukter.
- 3 Utvalget skal ha søkelys på pedagogiske spørsmål, spesielt i forbindelse med at nye arbeidsmåter og arbeidsverktøy tas i bruk. Utvalget tar initiativ til jevnlig drøfting av pedagogiske spørsmål og kvalitetsspørsmål i NFFs regi ved konferanser, felles opplæringstiltak og informasjon om forsknings- og utviklingsarbeid. Under dette punktet bør utvalget sikte mot å skape innsikt i og motivasjon for kvalitetsforbedring i forbundets medlemsinstitusjoner, og gjennom NFF påvirke departementet til å støtte denne type aktiviteter.
- 4 Utvalget skal gi uttalelser i saker som oversendes det av styret.

Vedlegg 2:

Norsk Forbund for Fjernundervisning

Retningslinjer for normering av kurs

Godkjent av KUF i brev av 31.08.99

I henhold til forskriftene til lov om voksenopplæring, vil rammetilskuddet til de godkjente frittstående fjernundervisningsinstitusjonene bli fordelt på grunnlag av gjennomførte studietimer. Dette innebærer at alle kurs må tildeles et normert studietimetall. Ut fra Kvalitetsutvalgets anbefalinger settes det i tillegg krav til omfang og antall kommunikasjoner per kurs.

Omfang per kurs/modul:

Ett års fulltids/heltidsstudium utgjør 1400 studietimer. 1/2års heltidsstudium likestilles med 1 års deltidsstudium og settes til 700 studietimer. 1/2års deltidsstudium settes til 350 studietimer.

Maksimumsbegrensingen for et kurs/modul er 700 studietimer, i henhold til kvalitetsnormene 11.3.3 og 9.3.1.

Klassifisering

Kursene klassifiseres etter nivå. Krav til antall studietimer og antall kommunikasjoner følger nivået.

Nivå A: Kurs på universitets- og høyskolenivå

Dette er kurs som fører fram til en bestemt eksamen i regi av et universitet eller en høyskole, eller som er separat godkjent med vektall av Universitetsrådet/NKU eller KUF.

Ett års fulltids-/heltidsstudium utgjør normalt 20 vektall. Ut i fra et studietimetall på 1400 studietimer per år, følger at **1 vektall settes til 70 studietimer**. Et 10 vektallsstudium eller en godkjent 1/2årsenhet utgjør da 700 studietimer. I den grad det er flere kurs som dekker et fag/fagområde, fordeles studietimetallet forholdsmessig mellom disse.

Normalt antall kommunikasjoner/studietimer:

Minimum 1 kommunikasjon per 70 studietimer (1 vektall). For et kurs på 700 studietimer gir dette 10 kommunikasjoner. Av disse kan 30%-40% være frivillige. Avvik fra normalen må dokumenteres/begrunnes og skal vedlegges normeringsskjema. Dokumentasjonen vil følge normeringen til departementet.

Nivå B: Kurs på videregående skoles nivå, alle studieretninger.

Dette er kurs som fører fram til en bestemt eksamen i videregående skole. Nivå B omfatter også kurs som forbereder til eksamen i grunnskolen, ungdomstrinnet. Disse kategoriseres som Bg fordi denne gruppen skal registreres særskilt i SSB som egen kategori.

Hvert fag gis et studietimetall som tilsvarer fagplanens uketimetall multiplisert med en faktor på 40. Utgangspunktet her er at et skoleår settes til 35 uketimer à 40 studietimer. Dette gir 1400 studietimer for ett skoleår.

Et 2 timers fag utgjør da $2 \cdot 40$ studietimer = 80 studietimer, et 5-timers fag blir 200 studietimer.

I den grad det er flere delkurs som dekker et fag/område, fordeles studietimetallet forholdsmessig mellom disse.

For kurs tilrettelagt for opplæring i bedrift og hvor fagplanen ikke har oppgitt et uketimetall, skal antall undervisningstimer i planen legges til grunn for studietimetallet. Der timetall ikke er oppgitt i fagplanen, regnes ett skoleår som 1400 studietimer. Kurset/studiet får da et studietimetall ut i fra dets andel av et studieår. Studietimetallet skal dokumenteres/begrunnes og legges ved normeringsskjemaet.

Normalt antall kommunikasjoner/studietimer:

Minimum 1 kommunikasjon per 40 studietimer (per uketime). Ved et kurs/en modul på 720 studietimer (18 uketimer) gir dette 18 kommunikasjoner. Av disse kan 30%-40% være frivillige.

Avvik fra normalen må dokumenteres/begrunnes og skal vedlegges normeringsskjemaet. Dokumentasjonen vil følge normeringen når den sendes til departementet.

Nivå C: Øvrige kurs

Utgangspunktet er også her at ett år settes til 1400 studietimer. For hvert kurs fastsettes et antall studietimer som samsvarer med kursets andel av et studieår. I den grad det er flere kurs som inngår i en sammensetning og som i sum dekker et semester eller studieår, fordeles studietimetallet forholdsmessig mellom disse. Studietimetallet skal så langt råd er, være i samsvar med det som gjelder for tilsvarende fag i skoleverket.

Ca: Kurs som gir kompetanse på høgskolenivå, men som ikke fører fram til en offentlig eksamen eller foreløpig ikke er godkjent på høgskolenivå. Normalt antall kommunikasjoner og studietimer som nivå A.

Cb: Kurs som tilsvarer nivå B – videregående skole + grunnskole ungdomstrinnet, men som ikke leder fram til en offentlig eksamen. Normalt antall kommunikasjoner og studietimer som nivå B.

Cc : Frittstående kurs utenom de andre nivåene (foregående nivå). Normalt antall kommunikasjoner og studietimer settes ut fra egen vurdering av kurset, men minimumskravene for de andre nivåene skal respekteres. Det skal begrunnes hvordan studietimetallet er kommet fram, og avvik fra normalen må dokumenteres og skal vedlegges normeringsskjemaet. Dokumentasjonen vil følge normeringen når den sendes til departementet.

Før et kurs plasseres i gruppe Cc, skal det vurderes om det ikke er mulig å plassere det i en av de andre i C-gruppene.

Obligatorisk og frivillig kommunikasjon.

Det settes krav til minimum 2 obligatoriske kommunikasjoner per kurs. Ved større kursopplegg kan det i tillegg til obligatoriske kommunikasjoner være frivillige strukturerte kommunikasjoner. Disse kommunikasjonene kan utgjøre 30%-40%.

Institusjonene kan bli bedt om å legge fram mer utdypende informasjon og eventuelt oversende kursmateriellet før normering av kurs.

Det vil i tillegg være et visst rom for vurderinger og skjønn.

Beregningsutvalget har en generell mulighet til å vurdere studieopplegg hvor det er avvik i forhold til retningslinjene. Utvalget kan innhente uttalelse fra Kvalitetsutvalget.

Brevringer.

Beregningsgrunnlaget for brevringer er det samme som angitt ovenfor, knyttet til det nivået kurset tilhører. Et kurs som har studietimetall på 20, vil da som brevring hvor 5 deltakere fullfører, få et studietimetall på $5 \cdot 20$ studietimer = 100 studietimer.

Obligatorisk og frivillig kommunikasjon.

Det settes krav til minimum 2 obligatoriske kommunikasjoner per kurs. Ved større kursopplegg kan det i tillegg til obligatoriske kommunikasjoner være frivillige strukturerte kommunikasjoner. Disse kommunikasjonene kan utgjøre 30%-40%.

Institusjonene kan bli bedt om å legge fram mer utdypende informasjon og eventuelt oversende kursmateriellet før normering av kurs.

Det vil i tillegg være et visst rom for vurderinger og skjønn.

Beregningsutvalget har en generell mulighet til å vurdere studieopplegg hvor det er avvik i forhold til retningslinjene. Utvalget kan innhente uttalelse fra Kvalitetsutvalget.

Brevringer.

Beregningsgrunnlaget for brevringer er det samme som angitt ovenfor, knyttet til det nivået kurset tilhører. Et kurs som har studietimetall på 20, vil da som brevring hvor 5 deltakere fullfører, få et studietimetall på $5 \cdot 20$ studietimer = 100 studietimer.

Vedlegg 3:

Idégrunnlag for Norsk Forbund for Fjernundervisning (NFF)

- NFF skal stimulere videreutvikling av fjernundervisning/fleksible undervisningsformer av høy kvalitet til et vesentlig virkemiddel for kompetanseheving i dagens og fremtidens utdanningssamfunn.
- Samfunnet preges av sterk endring. Behovet for en kontinuerlig kompetanseheving oppleves stadig sterkere av det enkelte mennesket, virksomhetene og samfunnet. Ny kunnskap og ny innsikt må raskt omskapes til nye tjenester og endret praksis. På denne bakgrunn har samfunnet et stort behov for NFF og NFFs medlemsinstitusjoner som kan bidra til å nå ut til utdanningssøkende på fleksible og kostnadseffektive måter.
- NFF mener at fjernundervisning/fleksible undervisningsformer - lagt til rette med sikte på utnyttelse av den teknologiske utvikling - gir muligheter for:
 - ✓ raskt og kostnadseffektivt å kunne løse store utdanningsoppgaver som er nødvendig for å sikre gjennomføring av sentrale samfunnsmessige reformer
 - ✓ å gi et reelt tilbud om å gjennomføre kortere og lengre utdanningsløp på arbeidsplassen
 - ✓ å kunne bidra til å utjevne forskjeller mellom regioner og befolkningsgrupper
 - ✓ å kunne gi det enkelte mennesket anledning til å velge opplæring på egne premisser

Dette forutsetter utnyttelse av Norges samlede ressurser og kompetanse i samarbeid mellom ulike institusjoner på tvers av offentlig og privat virksomhet.