

Bokrecension

Student Feedback. The cornerstone to an effective quality assurance system in higher education Nair, C.S. & Mertova, P., Chandos Publishing (Oxford) Ltd (February 28, 2011), 182, ISBN 978-91-977974-4-3

Att få till stånd väl fungerande system för att fånga upp studenternas erfarenheter och synpunkter, och att förvalta dem klokt, kan som vi alla vet vara en utmaning. Den nyutkomna boken *"Student Feedback. The cornerstone to an effective quality assurance system in higher education"* känns både angelägen och aktuell. Den behandlar allt från kursvärderingar till andra studentundersökningar på såväl lärosätetsnivå som nationell nivå. Jag blev väldigt engagerad när jag läste den och uppskattar bredden, kunskapsöversikten och det internationella perspektivet.

Bokens övergripande budskap är relevant för lärare, studierektorer, prefekter, programansvariga, andra utbildningsansvariga, pedagogiska utvecklare och studentrepresentanter. Personer som arbetar med kvalitets- och utvärderingsfrågor (som jag) på såväl lärosäten som nationell nivå bör vara andra givna läsare. Flera kapitel är dessutom mycket intressanta och relevanta för alla som är involverade i arbete med kursvärderingar.

Boken ger en internationell överblick av utvecklingen och användandet av studentundersökningar som ett inslag i universitetens kvalitetsarbete, såväl inom lärosäten som på nationell nivå. Boken syftar till att ge en bakgrund till expansionen av studentundersökningar inom högre utbildning samt peka på några internationella utvecklingstendenser. Författarna till de olika kapitlen i boken har gedigen erfarenhet som forskare och lärare, de flesta i kombination med forskning kring högre utbildning och utvärdering och/eller med en bakgrund som pedagogiska utvecklare. Boken är indelad i tre delar; en överblick (*"The nexus of feedback and improvement"* av Lee Harvey), internationella perspektiv (USA, Malaysia, Sverige, Australien) samt slutligen ett avsnitt med mer ingående metodologiska frågeställningar och huvudfrågan - vad händer sen?

Den gemensamma utgångspunkten i boken är att nyttjande av systematisk återkoppling från studenterna är en nödvändig ingrediens för att åstadkomma kvalitetsutveckling och kvalitets-säkring inom högre utbildning. Men Lee Harvey argumenterar, liksom flera andra författare i boken, för att vissa krav måste uppfyllas för att så ska ske. Det är, för det första, helt avgörande att informationen faktiskt används, och för det andra, att studenterna får veta detta.

Boken är högaktuell på flera sätt. Vi får till exempel internationella perspektiv på användande av student- och alumnundersökningar på nationell nivå (det senare aktuellt i Högskoleverkets nya system för kvalitetsutvärdering). Dessutom argumenteras för nödvändigheten av ett strategiskt tänkande kring varför man frågar, hur man tillvaratar resultaten och, inte minst, hur man återkopplar vad man gör till följd av resultaten till studenterna - högaktuellt i relation till kursvärderingar.

I boken ges en exposé över studentundersökningar och fallstudier från USA, Australien, Malaysia, Sverige och i Storbritannien. Vi ges en bakgrund till CEQ och alumnstudier i Australien (CEQ, Course Experience Questionnaire, avser där inte kursvärdering utan bedömning av en hel universitetsutbildning). Dessa undersökningar används där som en del av det nationella kvalitetssäkringssystemet med ekonomiska incitament för universiteten knutet till sig. (Jämför Högskoleverkets nya kvalitetssystem där alumnundersökningar ingår. En skillnad är dock att i Sverige är systemet helt fokuserat på resultat i bemärkelsen måluppfyllelse av högskolelag och

förordning, medan CEQ i Australien utformades utifrån evidensbaserad forskning om vad som utmärker en god lärandemiljö, dvs. process.)

Torgny Roxå och Katarina Mårtensson vid Lunds universitet gör i sitt kapitel en kritisk undersökning huruvida studenternas återkoppling genom kursvärderingar verkligen leder till förbättringar och utveckling av undervisning och lärande vid utbildningarna. De inleder bland annat med att referera till två undersökningar om kursvärderingar, en av Edström (2008) gällande KTH respektive en av Fjellström (2008) gällande medicinska fakulteten vid Umeå universitet. De använder sedan Lunds Tekniska Högskola som fallstudie, och flera undersökningar gjorda där, för den kritiska undersökningen. En av slutsatserna som författarna drar är det akademiska ledarskapets betydelse för att resultaten ska leda till förbättringar i lärandemiljön. Det räcker alltså inte att LTH har utvecklat ett mycket gott system för kursvärderingar, om synligt engagemang från ledningen vid institutionen eller fakulteten saknas. Ledningen behöver bidra till en levande diskussion om resultaten och om lärandemiljön, och genom att göra så skapas en kultur för kvalitetsutveckling menar författarna. När detta saknas finns risk för att den information man samlat in antingen inte används i någon större utsträckning, eller att den används oreflekterat och leder till illa valda beslut. Det här kapitlet tycker jag känns angeläget och tänkvärt!

Ett av kapitlen behandlar den ständigt aktuella frågan om svarsfrekvenser. Författarna Bennett och Nair menar att det finns en koppling mellan låga svarsfrekvenser till ställen med bristande handling till följd av resultaten. De presenterar flera studier som visar att god kommunikation och återkoppling av resultat och åtgärder till studenterna är effektivt för att höja svarsfrekvenserna. De redogör vidare för resultat från en fallstudie vid ett större universitet i Australien och argumenterar för att svarsfrekvenser för webbenkäter kommer att bli högre som en följd av den ökande användningen av mobiler och andra digitala medier. De refererar till flera studier som visar att enkätundersökningar via webben med något lägre svarsfrekvens ändå ger reliabla resultat. Det här kapitlet redovisar studier som är intressanta att ta del av, men vad gäller slutsatserna av de sistnämnda studierna är jag mer tveksam till och inte riktigt övertygad om dessa.

Den här boken ger oss alltså en god kunskapsöversikt och ingående kunskap om studentundersökningar ur ett internationellt perspektiv, men den sätter även fingret på viktiga frågor. Till exempel insamlandet av en mängd information utan någon genomtänkt tanke på vad vi sedan gör av resultaten. Eller den spänning som kan finnas mellan kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling. Att till exempel använda undersökningar på ett instrumentellt sätt utan att sätta in resultaten i ett sammanhang och värdera dessa, för att det ska leda till kvalitetsutveckling. Vilket i sin tur delvis hänger ihop med synen på studenten, som en konsument vilken som helst, eller en syn som är grundad i forskning kring studentens lärandeprocess där studentens egna aktiva del i utbildningen är en förutsättning. Det är intressanta och relevanta frågor.

Jag vill därför slutligen rekommendera denna ”matnyttiga” bok om studentundersökningar i kvalitetsarbetet, som fungerar väl som uppslagsbok över studentundersökningar i vid bemärkelse ur ett internationellt perspektiv. Eftersom den tämligen ingående behandlar studentundersökningar för olika ändamål på olika nivåer och även mer metodologiska frågeställningar, är det ingen bok man sträckläser, utan snarare hoppar man mellan kapitlen utifrån behov och intresse. Budskapet är dock så angeläget att man gott kan kosta på sig att ha denna i bokhyllan även om man inte läser den från pärm till pärm.

Maria Wolters, projektledare
Enheten för kvalitet och utvärdering, Uppsala universitet
e-post: maria.wolters@uadm.uu.se