

## Notitie Onderwijsevaluaties Avans Hogeschool

### Beschrijving

<b>opdrachtgever</b>	College van Bestuur
<b>opdrachtnemer</b>	LIC, Team Kwaliteit
<b>auteur</b>	<i>Hans van Loon</i>
<b>documenttype</b>	<i>instrument</i>
<b>beleidscyclus</b>	<i>implementatie en evaluatie</i>
<b>thema (sub-thema)</b>	<i>onderwijs, kwaliteitszorg</i>
<b>actualiteit</b>	<i>Groen = Actueel</i>
<b>status</b>	<i>definitief</i>
<b>Link met andere documenten</b>	<i>Kwaliteit in Beweging</i>
<b>Korte samenvatting</b>	<i>Deze notitie vormt een hulpmiddel bij de inrichting van de onderwijsevaluaties (blokevaluaties) binnen een academies of opleiding.</i>
<b>geldend voor</b>	<i>Alle academies en opleidingen.</i>
<b>looptijd</b>	<i>Onbeperkt</i>
<b>datum</b>	<i>12 december 2017</i>
<b>vaststelling</b>	<i>n.v.t.</i>

**datum** 12-12-2017

**onderwerp** Notitie Onderwijsevaluaties Avans  
Hogeschool

**van** Werkgroep onderwijsevaluaties  
Team Kwaliteit LIC

## Notitie Onderwijsevaluaties Avans Hogeschool

### 1. Aanleiding en doelstelling

Kwaliteit in Beweging is het nieuwe kwaliteitsbeleid van Avans Hogeschool<sup>1</sup>. We herijken hiermee de manier waarop Avans werkt aan het behouden en verbeteren van de bereikte kwaliteit. Van instrumenten die al in gebruik zijn, wordt verkend of zij nog aansluiten bij het nieuwe kwaliteitsbeleid. Dit geldt ook voor de manier waarop we onze onderwijsevaluaties inrichten.

Allereerst mag opgemerkt worden dat vrijwel iedere opleiding van Avans hoog scoort op studenttevredenheid (bron: NSE). Avans is al jarenlang nr 1 in de rankings van de Keuzegids en Elsevier. Het blijft van belang om bruikbare feedback van studenten te ontvangen om zo de kwaliteit van het onderwijs te kunnen blijven borgen en verbeteren.

Deze notitie is een hulpmiddel om keuzes te kunnen maken binnen academies en opleidingen voor wat betreft de onderwijsevaluaties binnen Avans.

De werkgroep die deze notitie heeft samengesteld, heeft een proces doorlopen van probleemformulering, oriëntatie en keuzes maken. Van dit proces wordt verslag gedaan in de bijlage 4 van deze notitie. Daar is te lezen voor welke opties van onderwijsevaluatie NIET is gekozen en wat daarbij de afwegingen zijn geweest.

In het vervolg van deze notitie komen eerst de keuzemogelijkheden binnen de academies en opleidingen aan bod. Daarna volgt informatie over de binnen Avans bestaande ondersteuning en dienstverlening rondom de onderwijsevaluaties. Tenslotte volgt een overzicht van de verschillende rollen in het evaluatieproces. Er zijn vier bijlagen toegevoegd, respectievelijk een visuele weergave van de te maken keuzes bij onderwijsevaluaties (bijlage 1), een aantal voorbeeldscenario's (bijlage 2), de veel gestelde vragen omtrent evaluaties (bijlage 3) en tenslotte een verslag van het proces om tot deze notitie te komen.

---

<sup>1</sup> *Kwaliteit in Beweging is vastgesteld in 2017. Voor meer info: zie iAvans, zoek op 'Kwaliteit in Beweging'*

## 2. Maatwerk binnen academies en opleidingen

Uitgangspunt is dat de academie zelf bepaalt hoe zij het onderwijs evalueert en hoe zij studenttevredenheid daarbij betreft. De academie is eigenaar van haar eigen PDCA cyclus en ontwerpt een methode die bij haar past. Een academie heeft bijvoorbeeld de ruimte om haar studenten niet alleen digitaal te bevragen, maar kan, door gesprekken met studenten aan te gaan, ook een verdiepingsslag aanbrengen. Daardoor kan de academie studenten ook actief betrekken bij het afwegen van verbetermogelijkheden.

Voor de academie en de opleidingen zijn de vak/blokevaluaties meestal het belangrijkste middel om de tevredenheid van studenten over het onderwijs periodiek te meten. Deze geven inzicht in de sterke en minder sterke punten van het onderwijs in die periode op basis waarvan de opleidingen verbeteracties in gang kunnen zetten.

Om de vak/blokevaluaties nuttige en concrete invulling te geven, worden hieronder overwegingen en mogelijkheden gegeven. De academie kan hiermee aan de slag en kiezen voor een bij haar passende evaluatiewijze, met instemming van de opleidingscommissie. Een overzicht van de keuzes in het evaluatieproces is weergegeven in bijlage 1.

- *Vorm van evalueren: vragenlijst, gesprek of combinatie?* Een vragenlijst ligt voor de hand. Maar er zijn ook goede ervaringen opgedaan met alternatieve vormen van het verkrijgen van informatie. Denk daarbij aan panelgesprekken of het groepsgewijs invullen van een zogenaamd tip-top-schema op een A3 of flip-over. Ook het uitvoeren van evaluaties in de klas met digitale ondersteuning is een mogelijkheid. Daarbij wordt in het klaslokaal, bijvoorbeeld tijdens een mentorbijeenkomst, een digitale vragenlijst afgenomen. Direct daarna zijn de resultaten realtime beschikbaar voor de docent en klassikaal worden de resultaten besproken. Op deze wijze kan er direct diepgaander ingegaan worden op de evaluatie en voelen studenten zich meer betrokken bij de evaluaties. De inzet van verschillende instrumenten kan ook afgewisseld worden.
- *Tijdstip van bevraging.* Evalueren vindt nu voornamelijk plaats aan het einde van een periode. Er kan echter ook gekozen worden voor (deel)evaluatie in de eerste weken van een vak, zodat eventuele verbeterpunten nog in die periode meegenomen kunnen worden. Op deze manier merken ook de zittende studenten de resultaten van de verbeteracties en zullen ze meer betrokken raken.
- *Frequentie van bevraging.* Het is niet noodzakelijk ieder vak elke keer dat het gegeven wordt te evalueren. Een frequentie van bijvoorbeeld eenmaal per drie jaar bij vakken die eerder positief beoordeeld zijn is ook voldoende. Bij vakken waar eerder problemen zijn gesignaleerd, die een andere opzet hebben gekregen of waar een nieuwe docent voor de klas staat, zou bijvoorbeeld wel geëvalueerd kunnen worden.
- *Aantal vragen dat gesteld wordt.* Het aantal vragen dat gesteld kan worden in een onderwijsevaluatie is niet gelimiteerd. Het is echter wenselijk om het aantal vragen toch te beperken. De kwaliteit van de vragenlijst bepaalt de kwaliteit van de uiteindelijk verzamelde data. Het goed formuleren van enquêtevragen is daarom belangrijk, maar niet teveel vragen stellen is net zo belangrijk. Zo blijven studenten gemotiveerd en geconcentreerd om de vragen zorgvuldig te beantwoorden. Stel alleen vragen waarbij er, op basis van de antwoorden, daadwerkelijk acties ondernomen kunnen worden om de onderwijskwaliteit te verbeteren.
- *Steekproefsgewijs evalueren.* Naast de frequentie van afname en een keuze over het aantal vragen in een evaluatie kan er ook gedacht worden aan steekproefsgewijs evalueren om de tijdsinvestering van studenten in de evaluatiecyclus te verminderen.

Op deze manier worden studenten minder vaak bevraagd, wat positief zal uitwerken op de respons. Aandachtspunt is dat het aantal en type respondenten voldoende is voor generaliseren van de resultaten.

- *Thema-evaluaties.* Mocht een specifiek onderwerp om aandacht vragen dan is het ook mogelijk een specifieke vragenlijst uit te zetten. Team kwaliteit kan hierbij ondersteuning leveren.
- Het betrekken van de *Studieloopbaanbegeleider (SLB-er)* biedt goede aanknopingspunten om betrokkenheid van studenten bij kwaliteitszorg te vergroten. Voorbeeld: De SLB coach vraagt aan de student bij elk contactmoment om een cijfer te geven voor de opleiding als geheel of voor een aantal cruciale onderwerpen. Dat wordt ingevuld in een trendsheet. Op geaggregeerd niveau geeft dat een mooi beeld van de ontwikkeling van tevredenheid en motivatie van studenten. Voordeel van deze meetmethode is dat die tijdens een al gepland gesprek plaatsvindt en past bij de reden waarom coach en student bij elkaar zitten.
- *Studenten betrekken bij keuze verbeteracties<sup>2</sup>.* Gedacht kan worden om studenten (bijvoorbeeld van de opleidingscommissie) te betrekken bij verbeterplannen door hen een top 3 van verbeteringen te laten samenstellen op basis van de resultaten van vragenlijsten of evaluatiegesprekken.
- *Terugkoppeling naar studenten.* Het terugkoppelen van de evaluatieresultaten en verbeteracties naar studenten is niet alleen gespreksonderwerp bij accreditatie maar zeker ook van wezenlijk belang om studenten te motiveren om feedback te (blijven) geven. Terugkoppeling kan op vele manieren gebeuren: passief in de vorm van overzichten of filmpjes op prikborden of Blackboard of meer actief tijdens een les, een mentorgesprek of startbijeenkomst.

### 3. Ondersteuning en facilitering van onderwijs-evaluaties binnen Avans

De kwaliteitszorg van Avans gaat nadrukkelijk uit van gefundeerd vertrouwen. Het is niet nodig om over alle onderwerpen in elke evaluatie (soms dezelfde) vragen te stellen. Bovendien is in sommige gevallen de informatie elders al beschikbaar (Osiris, opleidingscommissie).

De evaluatie is in de eerste plaats een signaleringsinstrument en met name bedoeld als input voor het inhoudsrijk gesprek.<sup>3</sup>

In het beleidsplan Kwaliteit in Beweging is studenttevredenheid één van de indicaties in de uitwerking van de Avans-standaarden. Daarbij is de NSE aangewezen als bron voor deze indicatie. Avans neemt jaarlijks deel aan dit landelijke tevredenheidsonderzoek onder studenten.

Daarnaast maken academies en opleidingen gebruik van andere, meer gedetailleerde manieren om het onderwijs te evalueren. De manier waarop dat gebeurt, is een eigen verantwoordelijkheid van de academies en de opleidingen.

<sup>2</sup> Het is een overweging om studenten, naast de betrokkenheid bij verbeteracties, ook al te betrekken op het moment dat een vak wordt (her)ontworpen. Door studenten in dit vroege stadium al te betrekken, kunnen eventuele knelpunten vanuit studentenperspectief vroegtijdig worden gesignaleerd.

<sup>3</sup> Meer informatie over het inhoudsrijk gesprek is te vinden in de notitie Kwaliteit in Beweging.

De opleidingscommissie heeft instemmingsrecht op de wijze waarop het onderwijs geëvalueerd wordt. Om de eigen evaluaties van de kwaliteit van onderwijs te ondersteunen, verzorgt Avans de volgende dienstverlening:

- Advisering: de kwaliteitsadviseurs ondersteunen de academies bij het maken van keuzes voor, en het aanbrengen van verbeteringen in, de manier waarop de academies zicht houden op de studenttevredenheid. Daarbij kan een beroep gedaan worden op de deskundigheid van onderzoekers van het team IR (Institutional Research);
- Instrument voor het afnemen van digitale vragenlijsten: door het LIC wordt het functioneel beheer verricht van EvaSys. Het staat academies/opleidingen vrij om een ander systeem te kiezen, maar daarvoor is binnen Avans geen deskundige ondersteuning voor handen;
- Vragenbank: Ter ondersteuning van de onderwijsevaluaties binnen EvaSys wordt een vragenbank ingericht<sup>4</sup>. De vragen in deze databank zijn geformuleerd door onderzoekers en adviseurs van het LIC. In de vragenbank staan vragen over een groot aantal onderwerpen die regelmatig voorkomen in de blokevaluaties zoals die op de academies worden afgenomen. Naast deze reguliere vragen zullen uitgaande van (actuele) onderwerpen als de drijvende thema's, duurzaamheid etc. vragen worden toegevoegd. De academie hoeft op deze manier de vragen (deels) niet zelf te maken en kan eigen vragen invoegen naar eigen inzicht. Deze vragen hebben nadrukkelijk niet het doel te uniformeren en te benchmarken. Ten slotte is het vermelden waard dat op landelijk niveau onderzoek wordt verricht naar de vraag welke indicatoren een brede signalerende werking hebben met betrekking tot de tevredenheid van studenten. De resultaten hiervan zullen gedeeld worden binnen Avans en worden meegenomen in de opbouw van de eerder genoemde vragenbank. De vragenbank is een dynamisch geheel en zal regelmatig worden aangevuld en opgeschoond. Het team Kwaliteit van het LIC zal daar de verantwoordelijkheid voor dragen.

#### 4. Wie vervult welke rol?

Bij een goede uitvoering van de manier waarop Avans, de academies en de opleidingen zicht hebben en houden op de studenttevredenheid, leveren meerdere betrokkenen een bijdrage. Onderstaand een opsomming van de meest direct betrokkenen en hun bijdrage:

- *De academie* is eigenaar van de implementatie en uitvoering van het kwaliteitsbeleid in de academie. Zij maakt eigen keuzes over de PDCA-cycli en de invulling van de onderwijsevaluaties.
- *De opleidingscommissie* is met de Wet versterking bestuurskracht gepositioneerd als medezeggenschapsorgaan. De opleidingscommissie heeft instemmingrecht op de wijze van evalueren. Daarnaast kan de opleidingscommissie desgevraagd of uit eigen beweging adviseren over alle aangelegenheden betreffende het onderwijs.
- *De kwaliteitsadviseur* is vanuit het LIC gekoppeld aan een academie o.a. ter ondersteuning van de implementatie van Kwaliteit in Beweging en de herijking/ontwikkeling van kwaliteitsinstrumenten. De kwaliteitsadviseur speelt een adviserende rol in de (her)ontwikkeling van de onderwijsevaluaties. Het is wenselijk dat de kwaliteitsadviseur samen met de stakeholders binnen de academie eensluitende

---

<sup>4</sup> De vragenbank zal begin 2018 operationeel zijn. Gedurende het jaar zal de vragenbank verder worden aangevuld met evaluatievragen.

evaluatiecyclus ontwikkelt die recht doet aan de eigenheid van de academie binnen de Avans-kaders.

- *De onderwijsadviseur* binnen een academie zal, in samenspraak met de kwaliteitsadviseur en de stakeholders binnen de academie, meedenken over de opzet van de evaluatiecyclus en de kennis nemen van de uitkomsten van de evaluaties om zo input te krijgen voor verbeteringen in de onderwijsopzet van de academie.
- *Team IR*. Team Institutional Research onderzoekt, analyseert, rapporteert en adviseert d.m.v. literatuurstudie, evaluatieonderzoek, effectonderzoek, de NSE, de HBO-monitor en de ondersteuning bij de (onderzoeks)software van Evasys en Sonate. Met haar onderzoek levert team IR kennis over en rondom onderwijs zodat Avans haar primaire proces kan verbeteren. Zij kunnen als specialisten geraadpleegd worden over de onderwijsevaluaties. Voor specifieke vragen over respectievelijk EvaSys en de NSE/HBO-monitor zijn de volgende functionele mailadressen beschikbaar: [evasyscontact.LIC@avans.nl](mailto:evasyscontact.LIC@avans.nl) en [nsehbomonitor.LIC@avans.nl](mailto:nsehbomonitor.LIC@avans.nl)
- *Team Kwaliteit*, bestaande uit team IR en de kwaliteitsadviseurs, zijn verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van de vragenbank en geven advies bij het maatwerk binnen academies.
- *Het LIC* organiseert bijeenkomsten van het Netwerk Kwaliteit. Doel van deze bijeenkomst is informeren, kennis delen en het opbouwen en onderhouden van een kwaliteitsnetwerk. Deze bijeenkomsten zijn daarmee ook geschikt voor het delen van best practices op het gebied van onderwijsevaluaties.

## Bijlage 1: Keuzehulp bij onderwijsevaluaties

### Vorm van evalueren

Vragenlijst		Gesprek
-------------	--	---------

### Tijdstip van bevraging

Halverwege periode		Na toetsweek
--------------------	--	--------------

### Frequentie

Elk jaar		Eens per 3 jaar
----------	--	-----------------

### Aantal vragen

3 per module		20 per module (of meer)
--------------	---	-------------------------

### Steekproef

100% bevragen		10% bevragen
---------------	--	--------------

### Thema-evaluatie

Ja		Nee
----	--	-----

### Rol StudieloopbaanBegeleider

Ja		Nee
----	--	-----

### Studenten kiezen verbeteracties

Ja		Nee
----	--	-----

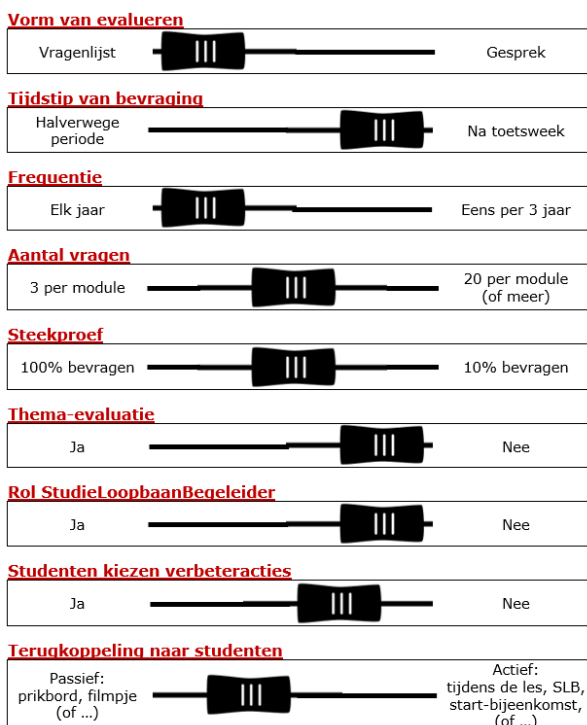
### Terugkoppeling naar studenten

Passief: prikbord, filmpje (of ...)		Actief: tijdens de les, SLB, start-bijeenkomst, (of ...)
---	--	---

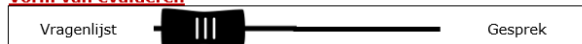
## Bijlage 2: Uitwerking van vier mogelijke scenario's

### Scenario 1:

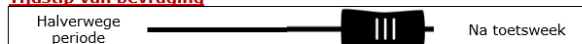
In de vier onderwijsblokken krijgt iedere student voor iedere onderwijsmodule die de student gevolgd heeft aan het einde van het blok een digitale vragenlijst met 15 standaardvragen. Deze vragen komen uit de vragenbank en zijn gevalideerd, het betreffen de meest belangrijke onderwerpen van studenttevredenheid, zoals inhoud, docent en uitdagend onderwijs. De onderwijs/curriculumcommissie van docenten bekijkt de resultaten en geeft via Blackboard terugkoppeling aan de studenten. Hierbij worden niet alleen de resultaten gedeeld maar ook de verbeteracties die hieruit voortkomen. De kwaliteitscommissie ziet er op toe dat de verbeteracties ook daadwerkelijk plaatsvinden.



### Vorm van evalueren



### Tijdstip van bevraging



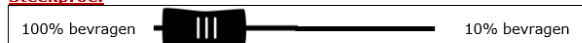
### Frequentie



### Aantal vragen



### Steekproef



### Thema-evaluatie



### Rol StudieloopbaanBegeleider



### Studenten kiezen verbeteracties



### Terugkoppeling naar studenten



### Scenario 2:

In ieder onderwijsblok krijgt de helft van de klas een korte vragenlijst van maximaal 8 vragen. Dit is niet bij ieder vak het geval, vakken die de vorige keer positief zijn geëvalueerd en waar geen wezenlijke veranderingen zijn opgetreden in de structuur, inhoud en docent(enteam) worden niet geëvalueerd. De vragenlijst bestaan uit 5 vragen uit de vragenbank en verder worden een aantal open vragen gesteld. De onderwijscommissie kiest de vragen en na afloop van de evaluaties bekijken ze de antwoorden en stellen prioriteiten voor wat betreft de verbeterpunten. Terugkoppeling naar de studenten gebeurt door middel van een filmpje van de blokcoördinator dat tijdens de eerste lesweek van het volgende blok wordt afgespeeld in de les.



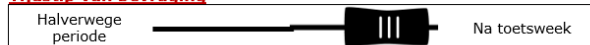
### Scenario 3:

Aan het einde van de periode komt elke klas bijeen in een lokaal. Aan de muur hangt voor iedere onderwijsmodule een flip-over aan de muur. Studenten worden uitgenodigd daarop de volgende vragen te beantwoorden: Wat moet blijven? Wat moet anders? Alle flip-overs worden verzameld en het klassenvertegenwoordigersoverleg (1 student per klas) stelt vast wat de drie belangrijkste tips en tops zijn per module. Dit resultaat wordt mondeling teruggekoppeld tijdens de eerste lesweek aangevuld met een reactie vanuit het opleidingsteam: wat gaan zij er mee doen? De tips en tops en de reactie van het opleidingsteam worden gearchiveerd zodat er later bekeken kan worden of de verbeteracties zijn uitgevoerd.

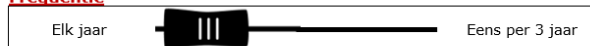
#### Vorm van evalueren



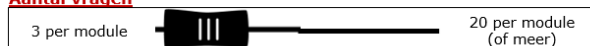
#### Tijdstip van bevraging



#### Frequentie



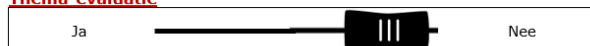
#### Aantal vragen



#### Steekproef



#### Thema-evaluatie



#### Rol StudieloopbaanBegeleider



#### Studenten kiezen verbeteracties



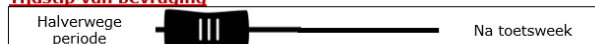
#### Terugkoppeling naar studenten



#### Vorm van evalueren



#### Tijdstip van bevraging



#### Frequentie



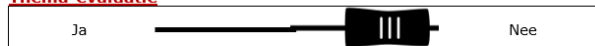
#### Aantal vragen



#### Steekproef



#### Thema-evaluatie



#### Rol StudieloopbaanBegeleider



#### Studenten kiezen verbeteracties



#### Terugkoppeling naar studenten



### Scenario 4:

Na drie lessen wordt er klassikaal aan de studenten een aantal vragen gesteld om te kijken wat ze tot dan toe van het vak vinden. De resultaten komen realtime op een scherm in de klas en worden direct besproken. Zijn we op de goede weg? Wat kan beter? Aanpassingen zijn tijdens het vak nog mogelijk maar de docent heeft zo ook de mogelijkheid om uit te leggen waarom gekozen is voor bepaalde onderwerpen of structuur. Aan het einde van de periode komt een studentenpanel bijeen om te bespreken hoe het blok is verlopen. Zijn de studenten tevreden? Zijn eventuele verbeterpunten tijdens de periode opgepakt door de docenten? Is het belang van de vakken van het curriculum duidelijk? Er wordt een verslag geschreven en gepubliceerd zodat andere studenten er kennis van kunnen nemen. Dit verslag wordt voor volgend studiejaar besproken in de curriculumcommissie en de opleidingscommissie.

## BIJLAGE 3 Frequently Asked Questions (FAQ)

Tijdens de inventarisatie van het evaluatieproces binnen Avans bleken er een aantal breed gedragen vragen te leven. In deze bijlage hebben we de meest voorkomende vragen uiteengezet en voorzien van een antwoord.

### *Is het werken met het evaluatiesysteem EvaSys verplicht?*

Het CvB heeft vastgesteld dat alleen evaluaties met EvaSys ondersteund worden door het LIC.

Het is echter niet verplicht te werken met EvaSys, ook andere enquêtesystemen (kunnen) worden gebruikt zoals bijvoorbeeld Formdesk of Socrative. Hiervoor is echter geen ondersteuning aanwezig binnen Avans.

### *Mogen de enquêteresultaten gebruiken in de functionerings- en beoordelingsgesprekken van docenten?*

Studentevaluaties kunnen zeker van belang zijn om een beeld te krijgen over een deel van het functioneren van docenten vanuit het perspectief van studenten. Echter: een formele beoordeling (met arbeidsrechtelijke of arbeidsvoorwaardelijke consequenties) die eenzijdig is gebaseerd op tevredenheidsonderzoeken, is alleen mogelijk als er sprake is van een valide en betrouwbaar onderzoek. Bovendien hoort dit dan onderdeel te zijn van de volledige beoordelingssystematiek van de academie, waarvoor geldt dat deze ter instemming moet zijn voorgelegd aan de personeelsgeleding van de Academie Raad.

### *Hoe voorkomen we enquêtemoeheid en stimuleren we een goede respons?*

Onderzoek laat zien dat enquêtemoeheid in zijn algemeenheid vooral wordt veroorzaakt wegens desinteresse en het gebrek aan tijd. Het is dus zaak om studenten interesse op te wekken voor de evaluaties en ervoor te zorgen dat het niet teveel tijd vraagt. Het duidelijk maken van het belang van de metingen en studenten betrekken bij de verbeteracties zijn twee belangrijke manieren om de interesse aan te wakkeren. De tijdsinvestering van studenten aan studentevaluaties moet in balans zijn met de opbrengst. Veel van de eerder genoemde suggesties komen tegemoet aan deze bevinding. Het verminderen van het aantal vragen en de frequentie, het gebruiken van alternatieve evaluatievormen en het duidelijk maken wat er met de resultaten gedaan wordt zullen zorgen voor minder enquêtemoeheid.

### *Wat is de rol van de opleidingscommissie?*

De opleidingscommissie is met de Wet versterking bestuurskracht gepositioneerd als medezeggenschapsorgaan. De belangrijkste taak van de opleidingscommissie is het adviseren over en het bevorderen van de kwaliteit van de opleiding, met de OER als aangrijpingspunt. Instemmingrecht heeft de opleidingscommissie op 'de wijze van evalueren'. Daarnaast kan de opleidingscommissie desgevraagd of uit eigen beweging adviseren over alle aangelegenheden betreffende het onderwijs. De opleidingscommissie vormt het aanspreekpunt voor studenten bij klachten en wensen. Om hun rol in de kwaliteitsverbetering van de opleiding te spelen, maakt de opleidingscommissie onder meer gebruik van de resultaten van evaluaties die plaatsvinden in het kader van kwaliteitszorg. Het gaat in het bijzonder om studentevaluaties (blokevaluaties en tevredenheidsonderzoeken).

### *Wat is er op het gebied van studenttevredenheidsevaluaties nodig voor de Instellingstoets Kwaliteit en (beperkte) opleidingsbeoordelingen (accreditaties)?*

De Instellingstoets Kwaliteitszorg (ITK) toetst de kwaliteitscultuur en het kwaliteitssysteem van Avans Hogeschool. Uiteraard wordt dan ook gekeken naar tevredenheid van studenten.

De NVAO geeft expliciet aan dat voor de toetsing niet nodig is dat de meet- en evaluatieactiviteiten instellingsbreed uniform zijn.

Studentevaluaties (ook de NSE niet) is geen verplichte bron meer bij accreditaties.

De prestatieafspraken zijn hun termijn voorbij. Er is nog geen enkele uitspraak te doen over een mogelijke een andere vorm van prestatieafspraken. Tevredenheid zal in alle gevallen een belangrijk onderwerp van gesprek blijven tussen Hogescholen en Ministerie.

*Waarom nemen we blokevaluaties af als we ook NSE hebben? Hoe voorkomen we overlap tussen blokevaluaties en NSE?*

De NSE en de blokevaluaties meten beide de studenttevredenheid over de kwaliteit van het onderwijs. Deze metingen zijn echter niet één op één te vergelijken. De NSE wordt jaarlijks afgenomen en gaat over de opleidingen als geheel. De blokevaluaties vinden iedere periode plaats en gaan over specifieke vakken/onderwijsblokken. De NSE zegt dus iets over de opleiding als geheel, de blokevaluaties over de vakken binnen de opleiding.

De vragenlijst van de NSE wordt landelijk opgesteld en Avans kan daar eventueel vragen aan toevoegen. Bij de blokevaluaties is het wenselijk om vragen over de opleiding als geheel die ook al in de NSE worden gesteld af te stemmen met de blokevaluaties.

*Wat doet Avans aan alumnionderzoek?*

Jaarlijks wordt onder alle alumni van Avans (anderhalf jaar na afstuderen) de HBO-monitor toegestuurd. In deze vragenlijst blikken alumni terug op de opleiding die zij gevolgd hebben. Resultaten daarvan zijn onder andere interessant voor de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs omdat alumni na enige ervaring op de arbeidsmarkt andere input kunnen leveren als zittende studenten. Alumni hebben daarbij de unieke positie dat zij het gehele curriculum kennen en van daaruit kunnen beoordelen of curriculum daadwerkelijk leidt tot het aanleren van de benodigde competenties en of de competenties nog de juiste zijn (leren we de goede dingen en leren we de dingen goed).

Bij enkele academies is er een eigen alumnisysteem, al dan niet extern ondersteund. Primair zijn deze bedoeld als relatiebeheer en in tweede instantie als informatiebron.

Momenteel is een traject voor alumnibeleid gestart. Doel is het ontwikkelen van Avansbreed alumnibeleid over hoe en welke informatie ("weten en meten") te bevragen bij alumni.

## **Bijlage 4 Verantwoording van gemaakte keuzes mbt onderwijsevaluaties Avans Hogeschool**

De werkgroep die deze notitie heeft samengesteld, heeft een proces doorlopen van probleemformulering, oriëntatie en keuzes maken. Van dit proces wordt in deze bijlage verslag gedaan.

De werkgroep, bestaande uit leden van team Kwaliteit van het LIC met affiniteit met studenttevredenheidsmetingen, heeft als eerste getracht om een compleet beeld te krijgen van de onderwijsevaluaties bij Avans. Hiertoe zijn gesprekken gevoerd met personen binnen verschillende geledingen van Avans over de onderwijsevaluaties, te weten directies, kwaliteitszorgmedewerkers en medewerkers van onderwijsbureaus. Verder is er geput uit verschillende bestaande bronnen zoals opbrengsten van het Netwerk Kwaliteit en verslagen van gesprekken over onderwijsevaluaties van de laatste jaren. Aanvullend zijn er ook een aantal gerichte vragen gesteld aan experts binnen Avans, zoals bijvoorbeeld juristen en medewerkers DPO. Input van studenten is verzameld aan de hand van bestaande evaluaties in EvaSys. De gesignaleerde problemen zijn in deze bijlage weergegeven. Twee bespreekthema's bleken keer op keer terug te komen, te weten het centraliseren van evaluaties en het standaardiseren van evaluaties. Er is een afweging gemaakt of dit een positief effect zou hebben op de evaluatiestructuur, deze is te vinden aan het einde van deze bijlage.

### **Gesignaleerde problemen**

De werkgroep Instrumentarium Studenttevredenheid heeft de huidige tevredenheidsmetingen binnen academies, en dat zijn met name blokevaluaties aan het einde van een periode, in kaart gebracht en de problemen en wensen geïnventariseerd. Onderwijsevaluaties zijn bij de academies enorm gedifferentieerd. De systematiek van blokevaluaties is in iedere academie te vinden maar de inrichting en de waardering ervan zijn zeer verschillend. Hieronder een opsomming van de geconstateerde problemen rondom de tevredenheidsmetingen:

- *De evaluaties op het niveau van de opleiding/academie leveren inhoudelijk te weinig op om verbeteractiviteiten aan te verbinden.*
- *De communicatie naar studenten over de resultaten van de evaluaties en verbeteracties zijn qua timing en intensiteit erg wisselend.*
- *De respons is doorgaans laag. Er wordt responsmoeheid ervaren onder de studenten.*
- *Dezelfde vragen komen vaak terug in verschillende vragenlijsten waardoor studenten doublures ervaren.*
- *Academies zijn ieder op eigen initiatief op zoek naar alternatieven. Er wordt daarbij weinig gebruik gemaakt van ervaringen die elders zijn opgedaan (Ieder vindt het wiel opnieuw uit).*
- *Er is sprake van een spanningsveld tussen het perspectief van directies en van docententeams: directies hechten aan NSE en docententeams 'hebben meer met' blokevaluaties.*
- *Er is behoefte aan antwoord op de vragen: hoe is de relatie tussen informatie over tevredenheid van studenten en het functioneren van docenten? Moet het instrument voor studenttevredenheid als input dienen voor de gesprekkencyclus die de directie voert met de docenten?*
- *De evaluatiecyclus wordt als tijdrovend gezien. Dat wordt veroorzaakt door de grote hoeveelheid van evaluaties en rapportages en soms ook door een combinatie van het gebruikte systeem en de manier van evalueren.*
- *De uitvoerenden van de evaluaties geven aan dat ze soms het gevoel hebben dat ze gewoon een administratief proces uitvoeren dat al jaren hetzelfde is. In sommige*

*gevallen is er vrijwel geen afstemming tussen kwaliteitsfunctionarissen en de ondersteuners op een secretariaat. In sommige academies is er wel degelijk sprake van een kwaliteitscultuur en zijn de studentevaluaties echt onderdeel van de grotere cyclus, maar soms is het een op zichzelf staand proces zonder goede inbedding in de kwaliteitscyclus.*

Geconcludeerd kan worden dat veel academies zoekende zijn naar bruikbare, handzame en betrouwbare evaluatiemethoden. Hierbij dient opgemerkt te worden dat vrijwel iedere opleiding van Avans hoog scoort op studenttevredenheid (bron: NSE). Avans is al jarenlang nr 1 in de rankings van de Keuzegids en Elsevier. Desalniettemin is het van belang om ook op blokniveau bruikbare feedback van studenten te ontvangen om zo de kwaliteit van het onderwijs te kunnen blijven verbeteren.

### **Overwegingen**

Tijdens de inventarisatie van de onderwijsevaluaties bleek dat er twee terugkerende bespreekthema's zijn, namelijk: standaardiseren en centraliseren. Beide opties zijn onderzocht door de werkgroep. Hieronder zijn de belangrijkste voor- en nadelen voor wat betreft het standaardiseren en centraliseren van de onderwijsevaluaties op een rij gezet en wordt geconcludeerd of standaardiseren en/of centraliseren voor verbetering in de huidige evaluatiestructuur zal zorgen.

#### Standaardiseren

Studenttevredenheid meten op een gestandaardiseerde Avans-brede wijze, bijvoorbeeld door een uniforme vragenlijst voor alle opleidingen af te nemen.

Voordelen:

- De kwaliteit en validiteit van de vragen kan worden gegarandeerd.
- Niet iedere opleidingen of academie hoeft haar eigen vragen te ontwikkelen, wat een tijdsbesparing op zou kunnen leveren.
- Vergelijkbaarheid van data tussen academies opleidingen is mogelijk, de waarde van de data voor beleidsonderzoek wordt hiermee verhoogd.

Nadelen:

- De werkwijze komt niet tegemoet aan de eigenheid en eigen taal van de academie.
- De visie van Avans en Kwaliteit in Beweging is gestoeld op eigenaarschap en betrokkenheid van academies, standaardiseren van de vragen past daar niet bij en kan leiden tot een verminderd gevoel van eigenaarschap in de academies.
- Binnen de academies is er weinig draagvlak voor standaardiseren.
- Het is voor opleidingen lastiger om opleidingsspecifieke en/of actuele onderwerpen op te nemen.
- Een eventuele vergelijking tussen academies (wat ook als een voordeel kan worden gezien) is niet zuiver vanwege verschillen tussen academies (fase, moment van afname, taal).

#### Centraliseren:

Studenttevredenheid centraal meten, bijvoorbeeld door op vaste momenten evaluaties uit te laten zetten.

Voordelen:

- Efficiëntere werkwijze, tijdsbesparend voor academies.
- De sturing van de evaluaties is makkelijker omdat dit bij één afdeling is onder gebracht.
- Het tijdstip van bevraging kan gelijk zijn, wat de vergelijkbaarheid ten goede komt.

Nadelen:

- De visie van Avans en Kwaliteit in Beweging is gestoeld op eigenaarschap en betrokkenheid van academies, centralisatie van afname past daar niet bij en kan leiden tot een verminderd gevoel van eigenaarschap in de academies.
- Doordat de uitvoering buiten de academies wordt belegd kan de verantwoordelijkheid voor belangrijke aandachtspunten zoals voldoende respons genereren buiten de opleidingen en academies worden gelegd. De opleidingen zelf staan echter in direct contact met de studenten en hebben meer mogelijkheden tot het verhogen van respons.
- Binnen de academies is er weinig draagvlak voor centraliseren.
- Variatie bij afname in tijd en frequentie is lastig te realiseren.
- Wanneer de afname niet de gehele studentenpopulatie betreft voor een periode of vak maar slechts een deel daarvan is het centraal lastig te coördineren, er zal dan altijd alsnog afstemming met opleidingen nodig zijn.

Na afweging van deze voor- en nadelen is de conclusie van de werkgroep dat zowel standaardiseren als centraliseren van de studenttevredenheidsmetingen niet de juiste oplossing is om tegemoet te komen aan de geschetste problemen. Enerzijds kunnen de voordelen van standaardiseren en centraliseren zoals die hierboven geformuleerd zijn grotendeels gerealiseerd worden zonder deze methodiek daadwerkelijk toe te passen. Er zijn ook alternatieve methoden om tegemoet te komen aan de problemen waar de huidige studenttevredenheidsmetingen mee te kampen hebben.