

Cursusevaluaties publiceren op het intranet?

De beste haring van 2010 werd geserveerd door Vishandel Kees Koning te Rijswijk en de slechtste door Vishandel X te Harderwijk. Meer dan de helft van de onderzochte detaillisten presteerde beneden de maat. Ook komend seizoen zal het Algemeen Dagblad de uitkomsten van de Nationale Haringtest publiceren met een gedetailleerde evaluatie van ruim 100 verkoopadressen. Maar laten we het nog even over 2010 hebben. Heeft het AD de privacy van de heer X te Harderwijk geschonden door zonder zijn toestemming een negatieve beoordeling van zijn haring te publiceren?

Bij de faculteit Geesteswetenschappen van de Universiteit Utrecht speelt een soortgelijke kwestie (DUB 14/4/2011).¹ De studenten van Letteren, Filosofie en Theologie worden telkens geënquêteerd over de kwaliteit van de cursussen die ze gevolgd hebben. Het faculteitsbestuur stelt voor, de uitkomsten niet alleen door te geleiden naar de verantwoordelijke partijen, maar ook terug te rapporteren aan de cursusdeelnemers zelf. Doch een filosofiedocent, lid van de faculteitsraad, maakt daar ernstig bezwaar tegen. Door publicatie van de enquête-uitkomsten, ook al is het in kleine kring, wordt zijn privacy geschonden, zo stelt hij.² Een paar jaar geleden kwam een adviescommissie van een zusterfaculteit tot hetzelfde standpunt (UvA 2008).³

1. Wat is het doel van de enquêtes?

Het *primaire* doel is, lijkt mij, gegevens te verzamelen over de kwaliteit van cursussen. Die gegevens moeten worden gebruikt door degenen die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteitsbeheersing. Dat is in de eerste plaats het cursusteam zelf, dat de cursus verzorgd heeft, en in de tweede plaats de opleidingsdirecteur (c.q. het opleidingsbestuur) en de paritair samengestelde opleidingscommissie die een adviserende rol vervult in de beheersing en verbetering van de onderwijskwaliteit. Zij bekijken tevens de kwantitatieve studieresultaten van elke cursus. En ze zijn natuurlijk ook benieuwd naar de rapportage van het cursusteam en naar zijn reactie op de enquêteresultaten. Vervolgens overleggen zij met het cursusteam over eventuele verbetermaatregelen.

2. Hebben dergelijke cursusevaluaties ook nog *secundaire* doelen of functies?

2.1 Een cursus kan worden opgevat als een project dat in onderlinge samenwerking tussen docent(en) en studenten wordt uitgevoerd. Een belangrijke functie van cursusevaluatie is dat het cursusteam en de deelnemers samen terugkijken en reflecteren op hun ervaringen in de cursus. Vooral groeps gesprekken kunnen daaraan bijdragen.

2.2 Het cursusteam heeft uiteraard behoefte aan *feedback van de deelnemers*, zowel tijdens de rit als aan het eind van de cursus. Een schriftelijke enquête is een gebrekkige manier om feedback te verkrijgen. Het voordeel is dat alle respondenten van zich laten horen, maar het nadeel is dat enquêtescores vaak moeilijk te interpreteren zijn. De eerder genoemde groeps gesprekken vormen daar een mooie aanvulling op en nog mooier zou zijn als de enquêteresultaten in zo'n groeps gesprek toegelicht en genuanceerd worden. Terugrapportage van de resultaten kan dus tot rijkere feedback leiden.

2.3 Zojuist ging het over de mogelijke functie van een studentenenquête als feedback van deelnemers naar cursusteam. Maar de terugrapportage van enquêteresultaten naar de deelnemers kan ook functioneel zijn om kwaliteitstekorten door *nadere actie* aan de kaak te stellen. Men denke aan het geval dat vele deelnemers reden tot onvrede hebben maar dat de kwaliteitstekorten onvoldoende zichtbaar zijn geworden in de enquêteresultaten (bijvoorbeeld doordat de enquête is afgenomen tijdens het tentamen terwijl de ontevredenen al vóór het tentamen moesten afhaken). Naar aanleiding van de gepubliceerde enquêteresultaten kunnen studenten alsnog reageren en zodoende hun grieven kenbaar te maken.

2.4 Cursusevaluaties leveren niet alleen indicaties op over de kwaliteit (en eventuele kwaliteitstekorten) van de cursus, maar ook over de kwaliteiten en prestaties van de cursusgevers. De uitkomsten kunnen dus mede worden gebruikt als input voor *functioneringsgesprekken en beslissingen in de personele sfeer*, waaronder beslissingen over de toedeling van onderwijstaken en over deskundigheidsbevordering van personeelsleden.

2.5 Maar er is nog een andere mogelijke functie van cursusevaluaties. De 'mystery clients' van de Nationale Haringtest bieden niet alleen feedback aan de detaillist (c.f. 2.2), maar geven de consument ook voorlichting over de detaillisten waar ze wezen moeten om de beste haring te kopen. Studenten hebben dus belang bij een transparant en up-to-date *informatiesysteem over de kwaliteit van cursussen*, vooral waar het gaat om keuzevakken. Zo'n informatiesysteem vormt ook een krachtige impuls voor cursusteams om de kwaliteit van hun cursus te optimaliseren.

3. Terugrapportage naar de cursusdeelnemers: wat zijn de risico's?

Ik denk niet dat het AD zich, met de publicatie van de uitkomsten van de Nationale Haringtest, schuldig maakt aan overtreding van de privacyregels. Men publiceert geen persoonsgegevens, maar gegevens over een product dat door detaillisten op de markt is gebracht. Het is in het belang van de consumenten dat zij van die gegevens op de hoogte geraken. Zo is er ook iets voor te zeggen dat de studenten binnen een opleiding op de hoogte worden gesteld van gegevens over de kwaliteit van de producten (cursussen) die aan hen zijn of worden aangeboden. En dat geldt eens te meer als zij zelf zijn ingeschakeld om die gegevens door het invullen van evaluatievragenlijsten aan te leveren. Maar laten we ons in de positie van onze filosofiedocent verplaatsen. Welke serieuze argumenten zou hij kunnen aandragen voor de stelling dat publicatie van evaluatiegegevens risico's met zich mee brengt?

3.1 In principe fungeren de deelnemers door het invullen van een enquête als *subjectieve, individuele informanten of feedbackgevers*. Maar als men de enquêteresultaten van de cursusdeelnemers-als-groep publiceert, dan krijgen deze al gauw de status van een *objectief oordeel van een studentenpanel*. Het panel lijkt te worden verheven tot een oordeelsbekwame en oordeelsbevoegde beoordelingsinstantie. Dit kan als bedreigend worden ervaren voor het professionele gezag van de docent. Even bedreigend als het voor een arts zou zijn als zijn/haar diensten periodiek door de patiënten zouden worden beoordeeld en als hij/zij verplicht zou worden de uitkomsten van die enquêtes in de wachtkamer op te hangen.

3.2 Door publicatie van evaluatiegegevens wordt de *professionele ruimte* van het cursusteam ingeperkt, of in elk geval de ruimte-zoals-ervaren-door-het-cursusteam. De docenten voelen zich wellicht op de vingers gekeken en dat belemmert hen op professionele wijze na te denken over de kwaliteit van hun diensten en over eventuele verbetermaatregelen.

3.3 Docenten in het hoger onderwijs zijn niet alleen dienstverleners die het studieproces voeden en ondersteunen, maar ook *examinator van het studieresultaat*. Het gaat al tamelijk ver dat men de examinandi vraagt het functioneren van de examinatoren te beoordelen, maar men moet in elk geval voorkomen dat de onafhankelijkheid van examinatoren ondermijnd wordt. Door publicatie van studentenoordelen brengt men professionals in de verleiding hun professionele maatstaven te laten varen om bij studenten in het gevele te komen.

3.4 Misschien is het niet eens zo erg dat de cursusdeelnemers in kennis worden gesteld van de enquête-uitkomsten, maar een mogelijk gevolg is dat een activistische studentenorganisatie een archief kan opbouwen met behulp waarvan de *studentvertegenwoordigers in de medezeggenschapsorganen* grotere invloed kunnen uitoefenen op het onderwijs-, examen- en personeelsbeleid van de opleiding en van de faculteit. Dit kan ten koste gaan van de invloed van de personeelsgeleding en meer in het bijzonder van de onderwijs- en onderzoeksprofessionals binnen de faculteit.⁴

4. Conclusie

Het Utrechtse faculteitsbestuur zoekt naar een systeem van *checks and balances* in de kwaliteitsbeheersing. Men staat nu voor de vraag of terugkoppeling van enquêteresultaten naar de cursusdeelnemers het machtsevenwicht tussen bestuursorganen, professionals en studenten verstoort of dat die terugrapportage juist bijdraagt aan actieve kwaliteitsbeheersing. Is grotere transparantie van beleidsprocessen en informatiestromen nodig om gezapigheid van docenten en bestuurders te voorkomen en onderwijsverbetering te bevorderen? Of doet men daarmee afbreuk aan de professionele ruimte die onderwijs- en onderzoeksprofessionals nodig hebben om naar beste vermogen de belangen van de student te dienen?

Wes Holleman

weblog onderwijs 19-4-2011

<http://www.onderwijsethiek.nl>

¹ <http://www.dub.uu.nl/content/wenselijk-onwettig-studenten-ontvangen-uitkomsten-cursusevaluaties>

² Zie ook de discussie over de website *Beoordeel mijn Leraar* (<http://www.onderwijsethiek.nl/?p=258>; <http://www.onderwijsethiek.nl/?p=632>).

³ [http://www.dub.uu.nl/sites/default/files/2008%20Openbaarheid%20Onderwijsevaluaties%20UvA\[1\].pdf](http://www.dub.uu.nl/sites/default/files/2008%20Openbaarheid%20Onderwijsevaluaties%20UvA[1].pdf)

⁴ En indien, in een ellebogenbureaucratie, negatieve enquêteresultaten niet alleen voor studenten maar ook voor collega's toegankelijk zijn, vallen voor de individuele professional ook van die kant machinaties te duchten.