

Processen bakom kursutvärderingssystem – En studie på LTH

Johan Bjarnevik och David Lundqvist

2011-06-15

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, INFK01 i Informatik

Framlagd 2011-06-10

Författare Johan Bjarnevik
David Lundqvist

Handledare Hans Lundin

Examinator Agneta Olerup
Paul Pierce

Titel	Processen bakom kursutvärderingssystemet - En studie på LTH
Författare	Johan Bjarnevik David Lundqvist
Utgivare	Institutionen för informatik
Handledare	Hans Lundin
Examinator	Agneta Olerup Paul Pierce
Publiceringsår	2011
Uppsattstyp	Kandidatuppsats
Språk	Svenska
Nyckelord	CEQ, kursutvärdering, process för kursutvärdering, kursutvärderingssystem, krav, användarkrav, LTH

Abstrakt

Högskoleförordningen ställer krav på universitet och högskolor att utvärdera kurser. Ett verktyg för att utvärdera kurser är Course Experience Questionnaire (CEQ), vilket Lunds Tekniska Högskola (LTH) använder. För att genomföra dessa utvärderingar har de skapat en process som innehåller ett flertal aktiviteter, och ett IT-baserat system för att stödja denna process. Utifrån detta har vi studerat hur väl detta system stödjer LTHs kursutvärderingsprocess genom att göra en kvalitativ studie där vi identifierat olika intressenters krav på kursutvärderingssystemet. Syftet är att se om de funktioner användare av sådana system kräver existerar och hur sådana system kan förbättras. Vi har utifrån detta dragit tre slutsatser: 1) att för att användarna ska vara nöjda med processen och systemet krävs det att de delar de mål som processen har, 2) att systemet väl stödjer den process som existerar, förutom aktiviteten att hålla kursmöten, och slutligen 3) att systemet kan förbättras genom att även stödja aktiviteter som sker utanför kursutvärderingsprocessen.

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problemdiskussion	2
1.3	Problem	2
1.4	Syfte	2
1.5	Uppsatsens relevans	2
1.6	Avgränsningar	2
2	Litteraturgenomgång	3
2.1	Process	3
2.1.1	Vad är en process?	3
2.2	Processmodellering och identifiering av processer	3
2.2.1	Identifiering av processen	4
2.2.2	The Enterprise Process Submodel	4
2.2.3	Processmodellering	5
2.2.4	SBPMN — An easier business process modeling notation for business users	5
2.3	Krav	6
2.4	Undersökningsmodell	7
3	Beskrivning av LTHs kursutvärderingssystem	8
3.1	CEQ vid LTH	8
3.1.1	Tidigare studie av CEQ vid LTH	9
3.2	Aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen	9
4	Metod	11
4.1	Tillvägagångssätt	11
4.2	Intervjuer	12
4.2.1	Intervjuguide	12
4.2.2	Urval av informanter	13
4.2.3	Efter intervjuer	14
4.3	Analys av intervjuer	14
4.4	Reliabilitet	16
4.5	Etiska överväganden	16

5	Analys	17
5.1	Allmänna uppfattningar	17
5.2	Processens mål	18
5.2.1	Svarsfrekvens	19
5.3	Processens aktiviteter	19
5.4	Modellering av processen	22
5.5	Funktioner	24
5.6	Påverka vidareutvecklingen	29
6	Diskussion	30
6.1	Vikten av gemensamma mål	30
6.2	Mål och aktiviteter	30
6.3	Aktiviteter och funktioner	32
6.4	Påverkan och krav	34
6.5	Jämförelse med tidigare studie	35
7	Resultat	36
7.1	Hur stödjer kursutvärderingssystem processen för kursutvärderingar?	36
7.2	Hur kan sådana system förbättras?	36
7.3	Målöverensstämmelse för användare och process	36
	Bilagor	36
A	Exempel på SBPMN-figurer	37
B	Intervjuguide	38
C	Transskriberade intervjuer	39
C.1	Intervjutranskribering 1	39
C.2	Intervjutranskribering 2	51
C.3	Intervjutranskribering 3	55
C.4	Intervjutranskribering 4	63

C.5	Intervjutraskribering 5	67
C.6	Intervjutraskribering 6	72
C.7	Intervjutraskribering 7	77
C.8	Intervjutraskribering 8	81
C.9	Intervjutraskribering 9	87
Referenser		91

Figurer

2.1	Exempel på SBPMN-diagram (Fernández, et al, 2008, sid 24)	6
2.2	Vårt tillvägagångssätt för undersökningen	7
5.1	Modellerad process, del 1	23
5.2	Modellerad process, del 2	23
5.3	Modellerad process, del 3	24
C.1	Exempel sammanställning av kurser för utbildningsnämnd	62

Tabeller

3.1	Aktiviteter och deras resultat inom kursutvärderingsprocessen (LTH, 2008) . .	10
4.1	Informanter	14
4.2	Vår nomenklatur	16
5.1	Uppgiftslämnarnas allmänna uppfattning om enkäten	17
5.2	Identifierade mål för kursutvärderingsprocessen	18
5.3	Aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen som nämnts av uppgiftslämnare . .	20
5.4	Aktiviteter och deras resultat utanför kursutvärderingsprocessen	20
5.5	Funktioner som uppgiftslämnarna identifierar	25
5.6	Funktioner som uppgiftslämnarna säger sig sakna	26
5.7	Uppgiftslämnarnas svar angående påverkan av utvecklingen av systemet.	29
6.1	Mål och aktiviteter	31
6.2	Aktiviteter och funktioner	33

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Intresset för kvalitet inom den högre utbildningen är något som existerat väldigt länge, både inom högskolorna själva och staten som ägare av högskolorna. Detta intresse har ofta uttryckts i krav på kvalitetssäkring, både vad gäller resultaten av utbildningen och själva utbildningsprocessen. Det är beroende av, speciellt på regeringsnivå, att staten mer och mer intresserar sig för att veta ifall de får ut något av de pengar de ger till de verksamheter de betalar för. Det är viktigt för staten att veta om kvaliteten kommer att vara lidande om det skärs i resurserna eller om den är beroende av andra faktorer. (Bowden & Marton, 1998)

Kvalitetssäkring inom den högre utbildningen har två tydliga aspekter: ansvarsskyldighet och förbättring. Av dessa aspekter är viktigast att fokusera på förbättring. Ett verktyg som används för att säkra kvalitet inom högre utbildning är utvärderingar. Syftet med utvärderingar är att identifiera styrkorna och svagheter, så att det genomförs förändringar för att hantera svagheter. Utvärderingarna ska även fokusera på studenternas lärande, inte specifikt på de aktiviteter som stödjer inläringen. Lärare är ofta intresserade av att till exempel förbättra hur de föreläser, eller hur de agerar på seminarier. Detta är självklart viktigt, men det centrala är ifall det påverkar vad och hur studenterna lär sig. Utvärderingar av utbildningen existerar på främst två nivåer, på nationell nivå och på universitetsnivå. En form av utvärderingar på universitetsnivå är kursutvärderingar. Kursutvärderingar är även det verktyg som gör det möjligt att tillvarata studenternas åsikter om deras lärsituation. Kursutvärderingarnas resultat används för att utveckla kvaliteten inom utbildningen på högskolan. (Bowden & Marton, 1998)

Kursutvärderingar som verktyg för kvalitetssäkring är så centralt inom den svenska högre utbildningen, att genomförandet av dessa regleras i Högskoleförordningen 1 kapitel, 14§:

”Högskolan skall ge de studenter som deltar i eller har avslutat en kurs en möjlighet att framföra sina erfarenheter av och synpunkter på kursen genom en kursvärdering som anordnas av högskolan. Högskolan skall sammanställa kursvärderingarna samt informera om resultaten och eventuella beslut om åtgärder som föranleds av kursvärderingarna. Resultaten skall hållas tillgängliga för studenterna. Förordning (2000:651).” (SFS, 1993:100)

Kursutvärderingar är ett sätt att försöka förstå på vilket sätt utläringstekniken påverkar studenternas inlärningsförmåga. Lärare kan förbättra sin förmåga för utläring genom att studera hur studenterna egentligen lär sig. Därför kan utvärderingarna användas inte bara till att bibehålla kvaliteten på en utbildning, utan även till att faktiskt förbättra lärarnas undervisning. (Ramsden, 2003)

Med ett väl utformat kursutvärderingssystem kan lärare lätt få förståelse för hur studenterna uppfattar lärmiljön. Detta är en mycket viktig aspekt, för det är studenternas uppfattning av lärmiljön som visar på vilket sätt de inriktar sig på att lära, med ytinläring eller djupinläring. Med hjälp av studenternas erfarenheter, som samlas och presenteras av kursutvärderingssystemet, kan läraren arbeta vidare med sina styrkor och svagheter. Detta för att fördjupa studenternas förståelse och djupinläring. (Bowden & Marton, 1998)

Idag sker mycket av kursutvärderingsarbetet med hjälp av IT-system. Detta kan vara allt från enkäthantering till att administrera hela kursutvärderingsprocesser. För att dessa system ska användas och vara accepterade av de som använder dem är användarnas krav på dem essentiella. Sådana krav kan vara både funktionella och icke-funktionella. (Robertson & Robertson, 1999)

1.2 Problemdiskussion

Kursutvärderingar är mycket viktiga inom den högre utbildningen för att kunna bibehålla en hög kvalitet på utbildningarna. Däremot finns det inte beskrivet hur en sådan utvärdering ska gå till eller vilka hjälpmedel, datorbaserade system eller annat, som ska användas. (SFS, 1993:100)

Det finns alltså stora möjligheter för att utveckla olika sorters kursutvärderingssystem. Dessa kan fokusera på olika inriktningar när det gäller vad för information som ska samlas och hur den ska samlas. Vid skapandet av ett kursutvärderingssystem är det viktigt att ha en klart definierad process av hur själva kursutvärderingsarbetet går till. När ett sådant system väl används är det kritiskt att det kontinuerligt utvärderas, så att det stödjer den process som finns för kursutvärderingar och uppfyller användarnas krav på systemet.

1.3 Problem

Mot bakgrund av ovanstående är vi intresserade av att undersöka hur kursutvärderingssystem stödjer den process som finns för att utvärdera kurser. Detta går att göra utifrån flera olika synvinklar. Den vi är intresserad av är ifall systemet uppfyller de krav som lärarna och universitetsorganisationen ställer på det så att det används till sitt ursprungliga syfte och stödjer de ovan nämnda användarna i arbetet med förbättring av kurser. Utifrån detta hoppas vi kunna identifiera hur dessa system kan förbättras.

I denna uppsats ämnar vi att besvara följande frågor:

- Hur stödjer kursutvärderingssystem processen för kursutvärderingar?
- Hur kan sådana system förbättras?

1.4 Syfte

Syftet med denna uppsats är att identifiera vilka funktioner som användarna av kursutvärderingssystem kräver.

1.5 Uppsatsens relevans

Denna uppsats är relevant för ämnet informatik då vi studerat kraven på ett informationssystem, och hur väl det stödjer den process det är skapat för att stödja.

1.6 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa vår undersökning av kursutvärderingssystem och process till det som Lunds Tekniska Högskola (LTH) använder.

I denna uppsats kommer vi inte lägga någon vikt vid hur utvärderingen i sig är utformad, det vill säga frågorna i enkäten, utan endast det system som hjälper till att genomföra utvärderingen. Systemets grafiska gränssnitt, tekniska uppbyggnad och användarnas icke-funktionella krav är inte heller något vi kommer att studera. Vi kommer också bara undersöka den form av utvärdering som sker på obligatoriska kurser och valbara kurser med över 30 deltagare.

2 Litteraturgenomgång

2.1 Process

För att kunna undersöka hur systemet för kursutvärderingar stödjer den process som existerar, måste vi först och främst ta reda på hur den processen ser ut. Detta leder oss till frågan vad en process är och hur den modelleras.

2.1.1 Vad är en process?

Det finns ingen entydig accepterad definition på vad en process faktiskt är. Dock kan det identifieras några gemensamma karaktärsdrag för de processer som tidigare studerats. (Kavakli & Loucopoulos, 1999)

- En process har väl identifierade produkter och kunder, så att den hjälper till att uppfylla organisationens mål. Processens kunder kan vara interna eller externa och produkten (eller produkterna) kan vara exempelvis fysiska produkter eller tjänster.
- En process har väl identifierade mål, till exempel ska en process skapa mervärde för organisationens kunder.
- En process består av ett flertal aktiviteter som tillsammans skapar processens produkt och uppfyller dess mål.
- En process existerar över flera delar av organisation.

Mot bakgrund av detta beskrivs en process som *"In these terms a business process constitutes the manifestation of what organisational actors do in order to achieve business objectives."* (Kavakli & Loucopoulos, 1999, sid. 189) Med aktörer inom organisationen menas de individer eller grupper som påverkar realiserandet av dessa mål. Dessa aktörer kan både vara interna eller externa, till exempel anställda, avdelningar inom organisationen, leverantörer etcetera. (Kavakli & Loucopoulos, 1999) En annan beskrivning av en process är *"A process is a bounded set of activities that are undertaken, in response to some event, in order to generate an output."* (Harmon, 2007, sid 198)

2.2 Processmodellering och identifiering av processer

För att åskådliggöra processer konstrueras modeller av dem. Enligt Kavakli och Loucopoulos (1999) kan de olika sätt att modellera processer beskrivas i tre olika kategorier:

- Aktivitetsorienterade modeller, som beskriver en process som en serie aktiviteter. Exempel på sådana är SADT och IDEF0. Fokuset för dessa modeller är vad som händer inom en process. Dessa modeller lägger också stor fokus på i vilken ordning som aktiviteterna sker, under vilka omständigheter de sker och vilken information som behandlas i dem.
- Agentorienterade modeller, som beskriver en process utifrån de roller som ingår i processen. Exempel på sådana modeller är "Role Interaction Nets" och "Role Activity Diagrams". Dessa modeller fokuserar på de roller som aktörer uppfyller för att utföra en process.

- Produktorienterade modeller, som beskriver en process genom utvecklingen av produkterna som är resultatet av processen. Dessa modeller fokuserar inte på aktiviteterna som utgör processen, utan på resultatet av dessa aktiviteter.

Ett problem med dessa modeller är att de inte hjälper till att identifiera processer. De aktivitetsorienterade modellerna grupperar aktiviteter genom att bryta ner eller aggregera aktiviteter, dock är detta inte ett sätt att identifiera aktiviteter. Detta beror på att processer och aktiviteter är så gott som oändligt delbara, och det är svårt att avgöra vad som är en eller flera processer. Agentorienterade modeller grupperar aktiviteter efter aktörer, men en process består av ett flertal olika agenter från flera delar av en organisation. Produktorienterade modeller styrs av definitionen att en process existerar för att leverera en produkt till en kund, utan att ta hänsyn till ett flertal nödvändiga delar av processen. Dessa nödvändiga delar är till exempel de mål som processen uppfyller för organisationen, och hur aktörer interagerar inom processen för att uppnå dess mål. (Kavakli & Loucopoulos, 1999)

2.2.1 Identifiering av processen

Enligt Harmon (2007) börjar identifieringen av en existerande process genom att ta reda på vad den heter, eller vad som är processens mål. Nästa steg är att identifiera input och resultaten av processen och de stora aktiviteterna inom processen. Detta sker genom att intervjua de som är delaktiga i utförandet av processen. Resultatet av denna initiala undersökning är en skiss över processen, som innehåller dessa saker. Det ska inte ske enligt någon formell notation, utan det viktigaste är att få en snabb förståelse av delarna i processen. Denna skiss används sedan för att fråga de inblandade i processen och ledningen för organisationen ifall processen har tolkats korrekt. Detta för att få veta om det som undersöks är det som ledningen vill ha undersökt.

Nästa steg är att gå djupare i analysen över processen, till exempel med hjälp av ett process scoping diagram. Ett process scoping diagram är ett verktyg för att modellera de element som påverkar processen. Detta är dock inget tvunget steg. Därefter görs en detaljerad modell över processen, med hjälp av en standardiserad notation. (Harmon, 2007)

2.2.2 The Enterprise Process Submodel

Kavakli och Loucopoulos (1999) lanserade en modell för att identifiera processer, som de kallar The Enterprise Process Submodel (EPS). EPS intresserar sig för hur en process fungerar genom att studera involverade aktörer, deras roller och hur dessa roller interagerar för att uppfylla processens mål. En process identifieras enligt EPS genom att studera hur människor arbetar inom en specifik affärsmiljö, där en process är en samling av roller vars samlade agerande uppfyller processens mål.

Inom EPS beskrivs en process med hjälp av två olika modeller, en aktör-roll-modell och en roll-aktivitet-modell. Aktör-roll-modellen visar aktörerna inom organisationen och vilka roller de innehar. En aktör är en fysisk entitet¹, som innehar en eller flera roller. Vilka roller en aktör har kan skifta över tid. En roll i sin tur är en samling av ansvarsområden som utför aktiviteter. Aktör-roll-modellen visar även att det finns beroenden mellan roller, till exempel att det finns någon som behöver få en aktivitet utförd och någon som utför denna aktivitet. Beroenden kan vara av olika typer, dessa är 1) hierakiskt beroende, att en roll kan existera över den andra inom organisationens hierarki, 2) avsiktligt beroende, att en roll är beroende av en annan roll för att

¹En fysisk entitet är antingen en enskild person eller en grupp av personer, t.ex. en avdelning

uppfylla dess mål, 3) aktivitetsberoende, att en roll är beroende av att en annan roll utför sina aktiviteter först, och 4) resursberoende, att en roll är beroende av resurser som en annan roll tillhandahåller. (Kavakli & Loucopoulos, 1999)

2.2.3 Processmodellering

Av Kavaklis och Loucopoulos (1999) kategorier har vi valt att använda den aktivitetsorienterade. Detta då vi anser att den process vi kommer studera mest utgörs av en samling aktiviteter, som ofta är direkt beroende av varandra, där fokus mer ligger på aktiviteterna och det som sker under processens gång snarare än den produkt som processen resulterar i.

Harmon (2007) förespråkar processmodellering enligt standarden Business Process Modeling Notation (BPMN). Enligt BPMN och Harmon (2007) är en process en mängd aktiviteter som mottager och transformerar en eller flera inputs och genererar ett eller flera resultat. Dessa aktiviteter separeras med händelser, och mellan två aktiviteter sker alltid en händelse. Aktiviteter modelleras som boxar, händelser som cirklar.

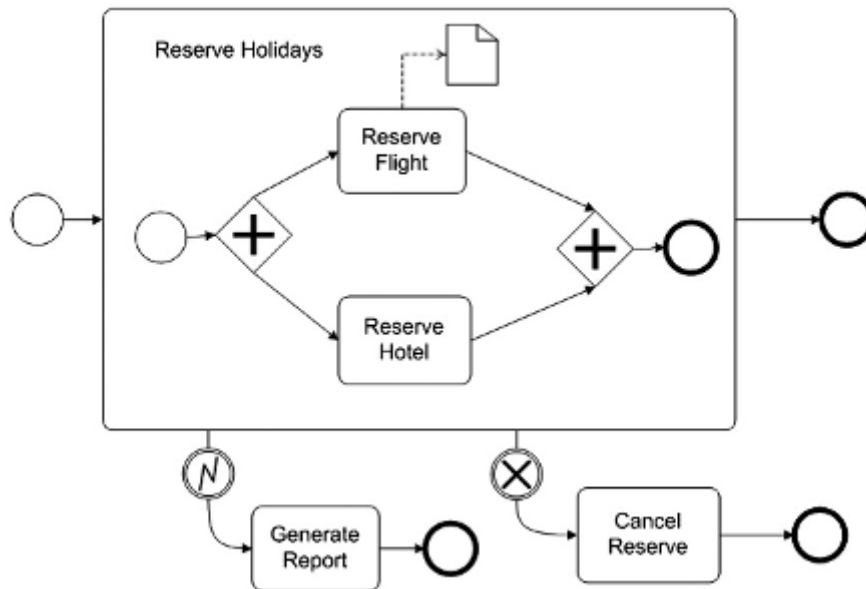
En aktivitet är något som tar tid, men en händelse är en (given) tidpunkt. Mer specifikt är det när en aktivitet är avslutad och har genererat ett resultat. Eller när det finns en input till en aktivitet. Roller representeras även i ett BPMN-diagram, i så kallade simbanor. Varje roll har en simbana, och de aktiviteter som hanteras av denna roll hamnar på rollens simbana. (Harmon, 2007)

2.2.4 SBPMN — An easier business process modeling notation for business users

Fernández et al (2008) skapade ett verktyg för att modellera processer, Simple Business Process Modeling Notation (SBPMN). Målet med SBPMN var att skapa ett enkelt verktyg för företagsanvändare som de kan använda för att modellera processer. För att skapa SBPMN har författarna försökt identifiera det bästa av de nuvarande verktygen, och jämför då BPMN, Unified Modeling Language activity diagrams (UML AD) och en notation som Michael Havey föreslår. Av dessa tre verktyg anser Fernández et al (2008) att BPMN är det bäst lämpade, bland annat för att det har en teknik för att modellera processflöde, att UML AD-diagram inte lyckas modellera processer lika bra, och att UML är svårt att använda utan kunskap och färdigheter i det. Michael Haveys notation² blir utesluten då den endast använder text för att modellera processer, vilket gör det omöjligt att omvandla till andra språk som beskriver processer. Dock hävdar Fernández et al (2008) att BPMN är ett för komplext sätt att modellera processer, vilket bland annat visar sig i att till och med de individer vars uppgift är att analysera företag och processer har svårt att lära sig BPMN. SBPMN tar därför avstamp i BPMN-standarderna, men skalar bort de delar som författarna anser vara för tekniskt orienterade eller kan skapa förvirring hos användaren. (Fernández, et al, 2008)

Den grundläggande delen av ett SBPMN-diagram är en aktivitet. En aktivitet representeras som en box, där det i boxen skrivs vad aktiviteten är. Ofta i formen verb-substantiv. Det finns tre olika typer av aktiviteter i SBPMN: mänsklig aktivitet, enkel aktivitet och automatiserad aktivitet. För att representera kopplingar mellan aktiviteter, eller flödet i processen mellan aktiviteter används pilar. För att markera ett val i en process används en förmedlingsnod. Övriga typer av symboler som används i ett SBPMN-diagram är för start av process, avslut av process, dataobjekt med flera. För exempel av ett SBPMN-diagram se figur 2.1 och på symboler se bilaga A. (Fernández, et al, 2008)

²Michael Havey skapade en notation för modellering som inte har fått något specifikt namn.



Figur 2.1: Exempel på SBPMN-diagram (Fernández, et al, 2008, sid 24)

2.3 Krav

Det finns många olika sätt att formulera vad användare vill ha i en framtida produkt, oavsett ifall det är ett IT-system eller något annat. En sak som är intressant att studera är användarnas krav på produkten. Det är inte heller ointressant att studera krav på en existerande produkt, då systemutveckling i dag ofta handlar om att förbättra existerande produkter. (Robertson & Robertson, 1999) Det existerar tyvärr väldigt många systemutvecklingsprojekt som har havererat på grund av ej hanterade krav – på rätt sätt eller över huvud taget. (Pozgaj, Sertic & Boban, 2003)

Robertson & Robertson (1999, sid 5) definierar krav som *"something that the product must do or a quality that the product must have."* De delar sedan in krav i tre olika typer: funktionella krav, icke-funktionella krav och restriktioner. Pozgaj, Sertic & Boban (2003) använder endast två av dessa typer, funktionella och icke-funktionella.

Funktionella krav är krav på vad en produkt måste göra, alltså funktionalitet som måste finnas för att en användare ska kunna utföra sin uppgift. Icke-funktionella krav i sin tur är kvaliteter som produkten måste ha. Ofta är icke-funktionella krav nödvändiga för att en produkt ska nå framgång. Till icke-funktionella krav räknas bland annat tillförlitlighet och prestanda. (Pozgaj, Sertic & Boban, 2003) Slutligen finns begränsningar, som är globala krav på en produkt. Till exempel är produktens mål en begränsning, eller vilka som ska använda den. Begränsningar definieras väldigt tidigt i processen för att identifiera krav och skapa en produkt, och används sedan för att bedöma ifall produkten når sina mål. (Robertson & Robertson, 1999) Funktionella krav är ofta högre prioriterade än icke-funktionella krav, detta ofta för att systemutveckling fokuserar väldigt mycket på systemfunktionalitet. Icke-funktionella krav är viktiga eftersom produkten inte kommer att accepteras av användarna om den inte uppfyller dessa. En produkt som inte levererar resultat inom rimlig tid eller som inte är tillgänglig kommer att räknas som en misslyckad produkt. (Pozgaj, Sertic & Boban, 2003)

För att identifiera krav finns det ett flertal olika tillvägagångssätt, som är mer eller mindre beroende av vilken typ av krav som ska identifieras. Funktionella krav identifieras med hjälp av att diskutera användarfall och scenarios med användare, där det beskrivs vilka steg en användare utför för att uppnå ett specifikt mål. Icke-funktionella krav identifieras gärna när ett funktionellt

krav identifieras, genom att fråga vilka kvaliteter som produkten behöver för att användaren ska kunna utnyttja funktionen. (Robertson & Robertson, 1999)

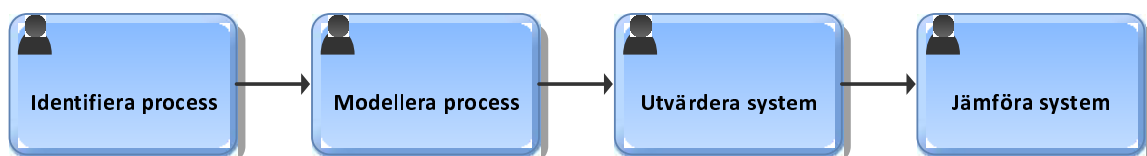
Trots Pogzaj, Sertic & Boban (2003) konstaterande att icke-funktionella krav är minst lika viktiga som funktionella krav har vi valt att fokusera på funktionella. Detta beror på att vi har undersökt ifall kursutvärderingssystemet stödjer den process som finns, genom att undersöka att den funktionalitet som krävs finns.

2.4 Undersökningsmodell

Genom att undersöka vilka krav användarna har på systemet besvaras våra forskningsfrågor. Vi har då valt att fokusera på de funktionella kraven, detta beroende på att det är funktionerna som avgör hur väl, eller hur mycket av, kursutvärderingsprocessen som stöds av kursutvärderingssystem. För att kunna identifiera vilka krav som finns på systemet, och för att kunna identifiera vilka krav som är applicerbara, måste dock processen modelleras. Detta för att skapa förståelse för hur processen ser ut, men även vilket flöde av information som finns i processen. För att kunna modellera processen måste den först och främst identifieras, detta för att kunna avgränsa processen och utröna dess mål. Även vilka intressenter som finns och vad resultatet av processen är, är viktiga delar av identifieringen av processen. (Kavakli & Loucopoulos, 1999)

För modelleringen av processen har vi satt ihop en egen notation som bygger på SBPMN, där vi har uttökat det med symboler från BPMN där vi anser att det finns vissa luckor. (Fernández, et al, 2008) Detta för att vi anser att SPBMN ger en bra grund, bland annat för att det ger bra resultat även utan större förkunskaper om att modellera processer. Då SPBMN inte är tillräckligt för våra behov, har vi valt att komplettera med simbanor och dataobjekt från BPMN. Vi har också valt BPMN:s symboler för att representera start och slut av process. (Harmon, 2007) För att identifiera processen har vi valt att använda oss av EPS. (Kavakli & Loucopoulos, 1999) Av de två verktyg vi har beskrivit för att identifiera processen (se avsnitt 2.2) menar vi att EPS är det som passar bäst för den process vi ska identifiera. Detta för att den har väl definierade mål, aktiviteter och roller, men det är inte beskrivet i ett flöde. EPS ger också svar på vilka begränsningar som finns för systemet. Vi har dock valt att inte göra några separata modeller för identifieringen av processen, utan har istället valt att integrera det med processmodellen. Detta i form av de simbanor som finns i processmodellen.

Vår undersökningsmodell kan ses som ett flöde av information mellan olika delar i vår teori: processidentifiering, processmodellering och krav. CEQ fungerar i sin tur som en övergripande ram som återkommer i alla delar. Hur detta flöde ser ut symboliseras även i figur 2.2. Avslutningsvis använder vi Björnsson et als (2009) (se avsnitt 3.1.1) undersökning för att jämföra vår undersökning mot en som tidigare utförts av kursutvärderingssystemet på LTH.



Figur 2.2: Vårt tillvägagångssätt för undersökningen

3 Beskrivning av LTHs kursutvärderingssystem

Course Experience Questionnaire (CEQ) är en enkät som används för att utvärdera kurser inom högskolan. Idén som ligger till grund för CEQ är att lärare och organisationer inom högre utbildningar ska använda information kring studenternas lärande i syfte att förbättra sin egen utläring. (Ramsden, 2003)

Enligt Ramsden (1991) var Performance Indicators (PI) inom den akademiska världen tidigare mestadels inriktade på resultat av forskning; det lades liten vikt till lärsituationen. Vid denna insikt bestämde sig Ramsden för att skapa ett verktyg för att även mäta skillnader mellan olika akademiska organisationer, till exempel avdelningar och institutioner. Tyngdpunkten i verktyget lades på studenternas uppfattning av kvaliteten på en enskild kurs upplägg och utlärande, utan att lägga fokus på den individuella utbildaren.

Ramsden identifierade sju områden som nyckelfaktorer för god utläring: lärarnas tillgänglighet och omsorg, intresse och engagemang från lärare, tydlig struktur och klart uppsatta mål, god återkoppling, främjande av studenternas självständighet, väl avvägd arbetsbelastning och tillhandahållande av en lämpligt krävande akademisk miljö (Ramsden, 1991).

Vid uppföljning av resultaten av utvärderingarna framgick det, för Ramsden, att CEQ var mindre lämpat att använda för att jämföra olika ämnesområden med varandra. Däremot så framkom det att CEQ var ett bra instrument för att jämföra kurser med sig själva och andra kurser inom samma område och utvecklingen av dessa kurser. Med CEQ var det lätt att följa upp hur förändringarna mellan kursomgångarna påverkade studenternas erfarenheter av kursen (Ramsden, 1991).

3.1 CEQ vid LTH

För att uppfylla de krav som ställs på svenska universitet och högskolor gällande kursutvärdering använder LTH sedan 2003 enkäten CEQ (LTH, 2008). LTH skiljer på rapportering och operativ utvärdering. Rapportering utvärdering är den utvärdering som sker efter avslutad kurs enligt en formaliserad process, där CEQ är själva enkäten. Det finns ett undantag från detta, och det är valbara kurser med färre än 30 studenter. Dessa kurser använder inte CEQ-enkäten, utan en förenklad process. Operativ utvärdering är den som sker under en kurs gång. Processen för utvärderingarna är beskriven i text, det vill säga inte enligt någon standard för modellering av processer. Formen för den operativa utvärderingen är inte formaliserad, utan där ligger ansvaret på den enskilda läraren respektive institutionen. (LTH, 2003) CEQ är en enkät framtagen för att samla information om hur studenterna upplever sina utbildningserfarenheter. CEQ baseras på forskning om hur studenter inläring sker. Resultatet av inläringen är länkat till upplevelser kring väl avvägd arbetsbelastning och god undervisning. Genom att mäta studenternas erfarenheter kring dessa områden kan kurser förändras och därigenom förbättra deras kvalitet. (Ramsden, 2003)

Sedan LTH startade med CEQ har de även använt ett IT-system för att stödja arbetet med den rapportering utvärderingen. Detta system har utvecklats av anställda på LTH, för att uppfylla de krav som LTH har i enlighet med "Anvisningar för Rapportering kursutvärderingar på LTH" (2008). När CEQ infördes hade systemet stöd för administrativa funktioner i processen för den rapportering utvärderingen, men har sedan dess kompletterats med funktionalitet för att göra hela CEQ-enkäter. Under hösten 2010 utökades systemet med funktioner för att kunna lägga till specifika frågor för enskilda kurser.

Efter ett antal iterationer och omarbetningar av Ramsdens (1991) sju nyckelområden har LTH valt att fokusera på sex inriktningar: god undervisning, etablerandet av tydliga mål, utvecklandet av allmänna färdigheter, lämplig arbetsbelastning, lämplig examination och studenternas självständighet. (Borell, 2008)

Den största potentialen vid användande av CEQ och dess resultat är att hitta ”best practices” för utlärn timer inom en institution eller ett ämnesområde (Tucker et al, 2008). För att kunna utnyttja denna potential och få ut bästa möjliga resultat av svaren på enkäten är det viktigt, för LTH, med ett så högt deltagande som möjligt från studenternas sida. Idag kan det skilja sig markant i hur många procent som svarar på enkäten mellan olika institutioner och kurser. Det finns också olika idéer för hur studenterna ska lockas till att använda systemet i en större utsträckning, bland annat ett lotteri bland de studenter som har svarat på alla sina kurser där vinnaren får en iPad.

LTHs kursutvärderingssystem är ett kontextberoende system, och det är speciellt viktigt då det används av många olika typer av användare. Studenter, lärare, programledare, prefekter och andra ansvariga för grundutbildningarna på LTH är alla aktiva användare av systemet, som alla har behov av olika funktionalitet.

3.1.1 Tidigare studie av CEQ vid LTH

Björnsson et al (2009) gjorde en granskning av CEQ-systemet vid LTH i syfte att klargöra skillnader mellan operativ och rapporterande kursutvärdering. Björnsson et al (2009) undersökte även ifall utfallet av utvärderingen kan användas som mått på kvaliteten på en kurs och hur lärarna använder och uppfattar kursutvärderingssystemet. Det mest relevanta av deras undersökning i förhållande till vår är lärarnas uppfattning och användning av CEQ-systemet. Björnsson et al (2009) använde sig av djupintervjuer av sju lärare vid LTH för att få svar på deras fråga. Av undersökningen framgick att lärarna bestod av två kategorier. Den första kategorin var de som var tydliga med att CEQ ska användas som en del av ett större system. Den andra kategorin var de som inte har samma insikt och därför var frustrerade och negativt inställda till CEQ-enkäten. Björnsson et al (2009) skriver i sin summering att endast ett fåtal av lärarna är medvetna om hur CEQ-enkäten är tänkt att användas. Lärarna är inte heller medvetna om att CEQ-systemet är avsett för att stödja kursutvecklingen. (Björnsson, et al, 2009)

3.2 Aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen

De aktiviteter som finns beskrivna i tabell 3.1 är de som är beskrivna i LTH (2008). De aktiviteter som saknar utförare utförs antingen automatiskt av systemet, eller av samordnarna för CEQ-verksamheten. Vi har även valt att inte skriva ut vad resultatet av aktiviteten är när det ges av aktivitetens namn. Mer ingående beskrivning av aktiviteterna återfinns i LTH (2008).

Tabell 3.1: Aktiviteter och deras resultat inom kursutvärderingsprocessen (LTH, 2008)

	Aktivitet	Resultat	Kommentar	Utförare
AP1	Importera data från utbildningsdatabas	Systemets listor med kurser uppdateras	Sker årligen	
AP2	Skapa ny läsperiodsomgång	Lista med aktuella kurser och kursansvariga		
AP3	Kontroll av lista över kursansvariga	Korrigerad lista		Prefekt
AP4	Kontrollera antal registrerade		Om valbar kurs	
AP5	Skicka informationsmejl till kursansvariga			
AP6	Val av enkätform			Kursansvarig
AP7	Skapa extrafrågor		Ifall webbenkät	
AP8	Genera enkät	Enkät		
AP9	Distribuera enkät			Ifall papper: Kursansvarig
AP10	Påminna studenter som inte fyllt i		Ifall webbenkät, sker upp till 3 gånger	
AP11	Besvara enkät			Student
AP12	Lämna in enkät		Ifall pappersenkät	Kursansvarig
AP13	Koda enkätsvar	Enkätsvar insamlade i databas	Ifall pappersenkät	
AP14	Förhandsgranska enkätsvar			Studieråd
AP15	Generera arbetsrapport			
AP16	Ha kursmöte			Kursansvarig, studieråd, programledare
APP2	Skriva kommentar			Kursansvarig, studieråd, programledare
AP18	Generera slutrapport			
AP19	Distribuera slutrapport	På webb och via mejl till studenter som läste kursen		

4 Metod

På LTH finns det många studieprogram och inom dessa är det en stor mängd kurser som går under ett läsår. Därför är antalet intressenter inblandade i processen med kursutvärdering mycket stort. För att hantera denna mängd har vi genomfört vad Jacobsen (2002) kallar en urvalsundersökning. Urvalsundersökning beskrivs av Jacobsen (2002) som en undersökning med fokus på ett visst fenomen med många enheter där fenomenet finns.

Vi valde att hålla oss till enbart intervjuer och inte göra någon enkätundersökning eftersom vi ville ha möjligheten att få så djupa svar som möjligt. Enligt Jacobsen (2002) lämpar sig den öppna intervjun när intervjuarna ska undersöka få enheter, är intresserade av den enskilda individen samt är intresserade av hur individen tolkar ett visst fenomen. Intervjuernas utformning beskrivs vidare i kapitel 4.2 med underavsnitt.

4.1 Tillvägagångssätt

Det allra första vi gjorde var att välja ämne, och då vi har tidigare erfarenhet från LTH och kursutvärderingar på LTH så valdes detta som undersökningsobjekt. LTH har, till skillnad från övriga delar av Lunds universitet, väl dokumenterade aktiviteter för kursutvärderingar och existerande IT-system för att stödja dessa aktiviteter, som används i hela organisationen. Därför ansåg vi att det var intressant att undersöka hur väl processen som dessa aktiviteter skapar faktiskt stöds av IT-systemet. Utifrån detta tankesätt formulerade vi våra forskningsfrågor.

Då vi är väl förtrogna med LTH sedan tidigare så har vi en relativt hög närhet till det vi har studerat, men även till kursutvärderingar som allmänt fenomen. Vi anser att närheten har varit en fördel, då vi med enkelhet har kunnat identifiera de intressentgrupper som är medverkande i processen och det har även gett oss tillgång till ett flertal av de individer som vi har intervjuat. Å andra sidan så har vi haft ambitionen att försöka ha distans vad gäller undersökningen i sig, att inte ha några förutfattade meningar om vilket resultat vi ville nå fram till och försökt undvika ledande frågor till intervjupersonerna. Detta för att hålla oss till den frihet från bias som bör finnas i en kvalitativ undersökning enligt Kvale (1997).

Innan vi påbörjade vår undersökning så var vårt första fokus att skaffa den kunskap vi behövde för att genomföra vår undersökning, det vill säga samla in teori. För detta tog vi avstamp i Borell (2008) och började leta efter källor angående CEQ och kursutvärderingar. Parallellt med detta sökte vi på Libhub och LOVISA (Lunds universitets tjänster för artikel- respektive litteratursökning) för källor angående processanalys, processmodellering och funktionalitet. Vi tog även avstamp i tidigare kurslitteratur för att identifiera källor kring främst processmodellering, processanalys och funktionalitet. Utifrån dessa källor valde vi ut de avsnitt som var intressanta för vår forskningsfråga och som kunde bygga vårt teoretiska ramverk. Då vi undersökt teori före vi har gjort vår empiriska undersökning har vi haft en deduktiv ansats.

För att skaffa oss en djupare förståelse för hur CEQ används på LTH och för att kunna göra en analys av arbetsprocessen hade vi en diskussion med den som vi av anonymitetsskäl kallar ”sakkunnig om arbetsprocessen och tekniken kring CEQ på LTH”. Under detta samtal framgick det mer vilka roller som gör vad och vad de gör under ett visst steg i processen. Vi använde oss sedan av The Enterprise Process Submodel (beskriven i avsnitt 2.2) för att studera involverade roller och aktörer i syfte att identifiera processens mål och aktiviteter.

4.2 Intervjuer

För vår undersökning och våra intervjuer har vi valt en individorienterad ansats, det vill säga att den primära analysenheten är individen. (Jacobsen, 2002) Detta då vi anser att det är människorna i organisationen som vi har valt att undersöka som är den viktigaste datakällan. Genomförandet av undersökningen har skett genom en stickprovsundersökning, detta i form av en urvalsundersökning inom ramen för vår studie. Detta då antalet intressenter är för många för att undersöka på ett hanterbart sätt. (Jacobsen, 2002) Vi har även valt att fråga rena undersökningar av olika användningsfall av kursutvärderingssystemet. Detta på grund av att kursutvärderingssystemet använts under en längre period, och användarna därför har en bra kännedom om vilken funktionalitet de anser behövs för att uppfylla kursutvärderingsprocessen.

Under analysen av processen bakom CEQ-systemet framkom de olika roller som användarna av systemet har. Vi valde att, i enlighet med urvalsundersökningens riktlinjer, intervjua två användare på varje nivå. Kriterier för och hur urvalet av intervjupersoner skedde beskrivs i avsnitt 4.2.2.

Utifrån Jacobsen (2002) har vi gjort följande avvägningar för våra intervjuer: vi valde att ha öppna, individuella intervjuer. Detta då vi var intresserade av enskilda individers åsikter om LTHs kursutvärderingssystem och kursutvärderingsprocess och för att kunna genomföra djupintervjuer. Vi valde att genomföra besöksintervjuer, för att intervjupersonen skulle kunna fokusera på själva fenomenet vi undersökte och inte på själva intervjun och platsen för den. Vad gäller själva formen för intervjun valde vi att ha en semistrukturerad intervju. Detta då vi ville få användarna av CEQ-systemet att berätta om deras egna upplevelser och tankar kring systemet. Strukturen vi har använt är en relativt öppen struktur.

Jacobsen (2002) skriver att lokalen där intervjun utförs kan påverka svaren som ges, han kallar det *kontexteffekt*. Om intervjun utförs på en plats där respondenterna inte känner sig bekväm, så kan svaren lätt bli förvrängda. Vi valde därför att försöka hålla intervjuerna på platser respondenterna är väl förtrogna med. Hade de egna kontor försökte vi vara där, annars försökte vi hålla intervjun i andra lokaler som respondenterna är bekant med, till exempel mötesrum.

Dokumentationen av intervjuerna består av både inspelat material och skriftliga anteckningar, enligt Jacobsens (2002) rekommendationer. Vi spelade in intervjuerna för att kunna gå tillbaka och höra exakt vad som hade sagts för att använda i analysen av intervjun genom transkribering och för att kunna använda oss av ordagranna citat. Vi valde att även föra anteckningar för att kunna göra direkta återkopplingar under intervjun om det skulle behövas samt att skydda oss mot eventuella tekniska haverier.

4.2.1 Intervjuguide

För utformningen av vår intervjuguide (se bilaga B) har vi utgått från Kvale (1997). Vi har utformat frågor, i enlighet med vad han säger är ”*en rad omsorgsfullt formulerade frågor*” (sid. 121). Vi har valt att fokusera på tematiska frågor, då vi är mest intresserade av att ställa frågor som är relevanta för och som kan ge resultat som besvarar forskningsfrågan. Av de typer av frågor som Kvale (1997) ställer upp har vi valt att inkludera inledande frågor, uppföljningsfrågor och direkta frågor. Även om vi har valt att fokusera på vissa typer av frågor i vår intervjuguide så har vi inte varit strikt bundna av den, utan ställt kompletterande frågor vid behov. Vi har valt att använda inledande frågor för att få en heltäckande beskrivning av det problemområde vi undersöker, och för att få en startpunkt för intervjufrågor gällande vår forskningsfråga. Exempel på detta är vår fråga ett. Vi har även valt att inkludera en del uppföljningsfrågor, detta då vi

kände att vi behövde vissa förtydliganden redan från början. Vi har valt att lägga störst fokus på direkta frågor, då vi anser att det ger mest ur ett tematiskt perspektiv.

Då ett flertal av våra tidiga intervjupersoner angav möjlighet att få ut trender från kursutvärderingssystemet som ett krav på funktionalitet, så ställde vi uppföljningsfrågor om just detta till de efterföljande intervjupersonerna, om de inte tog upp det själv. Detta för att få en heltäckande bild om just detta krav av intervjupersonerna. Vi lade även till frågan om ifall ledningen lyssnar på resultatet av utvärderingarna, men den frågan ställde vi inte till utbildningsnämndsordförandena, vilka var de enda vi hade intervjuat när vi formulerade den frågan.

4.2.2 Urval av informanter

Som metod för urval av respondenter har vi använt oss av Jacobsens (2002) urvalsprocess för öppna intervjuer. Nedan följer de överväganden vi gjorde för varje steg som Jacobsen beskriver.

Steg 1

Inom steg 1 diskuterar Jacobsen (2002) två viktiga moment, *population* och *tidsperspektiv*. Vad gäller population, i det fall vi hade haft obegränsade resurser för vår undersökning, hade vi varit intresserade av att undersöka alla olika typer av intressenter och deltagare i kursutvärderingsprocessen. I dessa grupper ingår studenter, studieråd, lärare, kursansvariga, programledare, utbildningsnämndsrepresentanter och ordförande, prefekter, ledningen på LTH med flera. Av dessa grupper är studenter den absolut största, då det idag finns över 7000 studenter på LTH. Vi estimerar den totala teoretiska populationen till cirka 8000 individer. Vad gäller Jacobsens tidsperspektiv så håller vi oss till de som är aktiva inom LTHs grundutbildning under den tid denna undersökning pågår. Vi har valt att inkludera alla de personer som är aktiva inom grundutbildningen på LTH under läsåret 2010-2011.

Steg 2

Då vår population består av ett flertal olika grupper av intressenter, som alla har olika behov, har vi valt att utgå från denna indelning av vår population. Vi har dock varit tvunga att gallra bland vilka grupper vi har kunnat inkludera i vår undersökning. Först har vi valt ut de som är direkt involverade i kursutvärderingsprocessen, det vill säga studenter, kursansvariga, studieråd och programledare. Utöver dessa har vi även valt ut andra intressenter som också är användare av CEQ-systemet. De grupper av intressenter vi har valt är studieråd, utbildningsnämndsordförande, programledare, prefekter och kursansvariga. Vi har valt att intervjua studieråden framför enskilda studenter av ett flertal anledningar: 1) för att studieråden är en relativt liten population, 2) de som representerar studieråden, alltså ordföranden, är relativt enkla att komma i kontakt med och 3) de har en större roll i kursutvärderingsprocessen än en student på en enskild kurs.

Vad gäller utbildningsnämnderna har vi valt att intervjua ordföranden, detta då det är den person inom utbildningsnämnden som arbetar direkt med CEQ-systemet. LTHs ledning har vi även valt att bortse från då de inte är direkt inblandade i kursutvärderingsprocessen och inte heller användare av CEQ-systemet. Denna teoretiska population uppgår till cirka 1000 individer, baserat på att det under läsåret 2010-2011 ges nära 900 kurser på LTH, och det kan antas att det finns i genomsnitt en ansvarig per kurs. Det finns individer som är ansvariga för flera kurser, men då det finns kurser som har flera kursansvariga så utgår vi att det tar ut varannat.

Steg 3

Vi beslutade oss för att hålla två intervjuer med varje informantgrupp, totalt tio intervjuer. För att välja ut vilka individer som skulle intervjuas använde vi en kombination av vad Jacobsen (2002) kallar *slumpmässigt urval* och *bredd och variation*. Först gjorde vi ett slumpmässigt urval, där vi efteråt kontrollerade att vi hade fått informanter som representerade många delar av utbildningen på LTH, det vill säga olika program, institutioner med mera. Det finns dock ett undantag till detta, det var utbildningsnämndsordförandena. Då denna population är relativt liten, den innehåller endast fyra individer, så använde vi endast bredd och variation. Vi skickade ut intervjuförfrågningar till 36 individer; fyra studierådsordförande, nio kursansvariga, 14 programledare, fem prefekter och tre utbildningsnämndsordförande.

Respondenter

Av de personer vi skickade ut intervjuförfrågningar till intervjuade vi nio personer; två studierådsordförande, två kursansvariga, en programledare, två prefekter och två utbildningsnämndsordförande. En intervju av programledare blev avbokad i sista minuten utan möjlighet att hitta en ersättare.

Tabell 4.1: Informanter

Nummer	Roll
U1	Utbildningsnämndsordförande
P1	Biträdande prefekt
U2	Utbildningsnämndsordförande
S1	Studierådsordförande
Pl1	Programledare
K1	Kursansvarig
P2	Prefekt
K2	Kursansvarig
S2	Studierådsordförande

4.2.3 Efter intervjuer

När intervjuerna var avslutade gjordes en fullständig transkription av dem, vilka finns i C. Även om detta är ett tidsödande steg har vi ansett att det var viktigt för att få en fullständig representation av våra intervjuer. Vi har valt att inte ta med direkta stakningar eller utfyllnadsuttryck av typen "eh", men försökt att göra de så fullständiga som möjligt. Det har även underlättat för att ta ut citat i de senare delarna av rapporten. Efter transkriberingen har varje respondent fått möjlighet att granska sin transkription och komma med kommentarer.

4.3 Analys av intervjuer

För att analysera våra intervjuer har vi följt Jacobsens (2002) process. Vi har dock lagt tydligast fokus på kategorisering av data, och inte fokuserat på att kommentera våra intervjuer. Detta då vi ansåg att kommentarer i form av kategorisering, eller kodning, var överflödigt då vi återger respondenternas uppfattningar i rapporten, ofta genom direkta citat. Vi ansåg även att marginalkommentarer där vi tolkar vad respondenterna säger inte direkt skulle öka förståelsen.

Vid kategoriseringen av datan var vårt första steg att skapa kategorier. Vi utgick både från våra intervjuer och vår intervjuguide. De kategorier vi identifierade var:

- De som accepterar CEQ-enkäten
- De som inte accepterar CEQ-enkäten
- Kursutvärderingsprocessen
 - Beskrivning av processen
 - Saker som saknas i processen
 - Vad händer efter processen?
 - Fritextsvaren i enkäten
 - Flexibilitet, både vad gäller enkät och process
- Funktioner i kursutvärderingssystemet
 - Som systemet har
 - Som saknas
 - * trender
 - * Stöd för operativ utvärdering
- Arbete
 - Hur systemet motsvarar arbetet
 - Systemet inte används
 - Hjälper dig med ditt arbete
- Utveckling
 - Påverka utvecklingen
 - * Kunna påverka utvecklingen
 - * Vilja påverka utvecklingen

När vi hade identifierat dessa kategorier började vi att hänföra de olika svaren till varje kategori. Under denna process ansågs att kategorin ”Arbete” och dess underkategorier täcktes av andra kategorier också, därför ströks den.

För varje kategori skapades en tabell med relevant data för denna kategori, till exempel en lista över vilka funktioner som kursutvärderingssystemet saknar, tabell 5.6. Varje tabell innehåller information om vilka respondenter eller uppgiftslämnare som diskuterat eller identifierat det fenomenet. Efter tabellerna har vi gjort en sammanfattning av vad uppgiftslämnarna har diskuterat om fenomenet. Vi har lagt stor tonvikt på att identifiera och lyfta fram de som avviker från majoriteten för att ge en så heltäckande bild som möjligt.

Vi har i de tabeller vi skapat namngett de olika mål, aktiviteter och funktioner som identifierats av våra informanter. Vi har gett de olika kategorierna namn enligt tabell 4.2 och förklarar även i tabellen vad namnen syftar på.

Tabell 4.2: Vår nomenklatur

Namn	Förklaring
AP	Aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen
AU	Aktiviteter utanför kursutvärderingsprocessen
FF	Funktioner i kursutvärderingssystemet som informanter identifierar
FS	Funktioner i kursutvärderingssystemet som informanter saknar
M	Mål för kursutvärderingsprocessen

När vi identifierat resultaten gjordes det en analys av dem. Denna analys bestod i att identifiera kopplingar mellan de olika resultaten och jämföra resultaten mot vår teori och vårt teoretiska ramverk. Dessa kopplingar tog i uttryck av till exempel aktiviteter och funktioner, där vi ställer upp vilka aktiviteter som ingår i kursutvärderingsprocessen och vilka funktioner som stödjer vilka aktiviteter, tabell 6.2. Detta gav oss sedan information för att kunna besvara våra forskningsfrågor, och dessa svar redovisas som våra slutsatser.

Vi har också jämfört vårt resultat mot Björnsson et al (2009) då de tidigare studerat kursutvärderingssystemet på LTH. Även om de har ett annat syfte än vi, så påminner deras resultat om vårt. Detta anser vi stärka vår validitet. Avslutningsvis gjorde vi en genomgång av vår studie för att identifiera vidare forskning inom området.

4.4 Reliabilitet

För att säkerställa tillförlitligheten i vår undersökning har vi försökt minimera två olika effekter, undersökareffekt och kontexteffekt. (Jacobsen, 2002)

Undersökareffekten relaterar starkt till intervjuareffekten, som vi har diskuterat tidigare. Vi har försökt minska undersökareffekten genom att intervjua och undersöka respondenterna i en lokal som de själva har valt och känner sig bekväm med. Vi anser att vi lyckats minimera denna effekt, då våra respondenter lämnat uppgifter om de fenomen vi intervjuat dem om. Vi anser även att ifall någon annan hade genomfört likadana intervjuer med samma respondenter hade svaren varit väldigt snarliga.

Som nämnts tidigare så för att minimera kontexteffekten har vi valt att förlägga intervjun till lokaler som respondenterna själva har fått välja. Vi har också valt att på förhand informera respondenterna om intervjun och avsikten med den, för att ge dem tid att förbereda sig själva inför intervjun. Ett steg i detta har varit att skicka ut vår intervjuguide i förväg till respondenterna.

4.5 Etiska överväganden

Vi har haft en öppen avsikt med vår intervju. De komponenter av informerat samtycke enligt Jacobsen (2002) som vi fokuserat på är frivillighet och full information. Frivillighet har vi uppnått genom att skicka förfrågningar via e-post, och inte använt några medel för påtryckningar. Vi har inte heller skickat ut några påminnelser, mest beroende på att vi tidigt fick många positiva svar vilket gjorde påminnelser onödiga. Full information har vi uppnått genom att vi både i första kommunikationen med de tänkbara respondenterna informerat om vad vår undersökning syftar till och att vi skickade vår intervjuguide i förväg till respondenterna, så de kunde förbereda sig inför intervjun. Vi har även erbjudit respondenterna att se våra transkriptioner efter intervjuerna. Därmed anser vi att vi uppfyller kraven för informerat samtycke.

5 Analys

5.1 Allmänna uppfattningar

Våra uppgiftslämnare kan delas upp i två grova kategorier: de som accepterar CEQ som enkät och därmed processen och IT-systemet, och de som inte accepterar CEQ och då inte är intresserade av varken processen eller IT-systemet. Det finns dock en uppgiftslämnare som avviker från detta, som inte är helt nöjd med enkäten men ändå använder IT-systemet och medverkar i processen, och är nöjd med hur IT-systemet fungerar. De båda vi har identifierat som inte är nöjda tillhör intressentgruppen prefekter.

Tabell 5.1: Uppgiftslämnarnas allmänna uppfattning om enkäten

Uppfattning	Uppgiftslämnare
Nöjd	U1, U2, K2, PL1 och S2
Delvis nöjd	S1
Missnöjd	P1 och P2

U1, U2, K2, PL1 och S2 anser sig vara nöjda eller väldigt nöjda med processen eller systemet. U1 anser, i sin roll som kurslärare, att systemet är väldigt arbetsbesparande eftersom det designar en enkät automatiskt och det krävs minimalt manuellt arbete. U2 i sin tur pratar om det förtroende som finns för processen och nämner speciellt att arbetsgången för kursutvärderingen blir lättöverskådlig och att det finns en klar tidsplan för hela processen. P1 diskuterar den överblick det skapar genom att systemet visar resultat från alla kurser. De flesta uppgiftslämnare beskriver att de använder en kombination av utvärderingsverktyg, då främst någon sorts operativ utvärdering som komplement till utvärderingarna som sker med hjälp av CEQ, men K2 förlitar sig oftast helt på CEQ.

P1 och P2 anser att CEQ inte är en enkät som kan mäta kursers kvalitet. P1 säger att den stora bristen med processen är frågorna i enkäten eftersom de inte passar till kurserna. P1 beskriver frågorna i enkäten som fullständigt tokiga och menar att hela enkäten måste skrivas om för att kunna användas i syfte att utvärdera kurserna. P2 vill också ändra på frågorna i enkäten och vill ha frågor kring huruvida lärandemålen anses ha blivit uppfyllda av studenterna. Båda respondenterna kräver en ökad flexibilitet i enkäten, och därmed processen och systemet, vilket gör att de inte använder de funktioner som systemet erbjuder dem. På frågan *"Vet du några andra funktioner som finns i det här systemet?"* svarar P2 att funktioner har demonstrerats för användarna, men de demonstrerade funktionerna är ingenting som P2 använder eftersom förtroendet för systemet saknas.

S1 är missnöjd med själva enkäten, och säger att det som efterfrågas är ett mer fritt system. S1 säger också

"CEQ-systemet är ju egentligen tänkt för att kvalitetstesta de olika kurserna, CEQ-systemet är inte egentligen tänkt för att utvärdera kurser, utan det är egentligen ett kvalitetsverktyg. Det jag tycker egentligen behövs är ett centralt system för att just utvärdera kurser."

Dock är S1 nöjd med processen och systemet i övrigt och anser sig till exempel vara hjälpt av systemet i sitt arbete som studierådsordförande.

5.2 Processens mål

Utifrån ”Policy för utvärdering av grundutbildning” (LTH, 2003) har vi identifierat ett flertal mål för kursutvärderingsprocessen. Dessa återfinns i tabell 5.2 där vilka uppgiftslämnare som även diskuterat dessa mål identifieras. Då vi inte specifikt frågat efter målen för kursutvärderingsprocessen är de mål som uppgiftslämnarna uppmärksammat på deras egna initiativ.

Tabell 5.2: Identifierade mål för kursutvärderingsprocessen

	Mål	Kommentar	Sida i policy	Uppgiftslämnare
M1	”Enligt högskoleförordningen (HF) skall högskolan ge studenter möjlighet att genom kursutvärderingar framföra sina synpunkter på en genomgången kurs.”		1	U1 och U2
M2	”... skall bygga på information om studenternas upplevelser och åsikter avseende kursen.”		2	U1 och PL1
M3	”... skall fokus ligga på studenternas lärande och inte på lärarens undervisning.”		2	U1
M4	”Processen skall vara riktad mot att öka studenternas ansvar och delaktighet inom de ramar som undervisningen ger.”			
M5	”... skapa ett ändamålsenligt kursutvärderingssystem som ligger i absolut toppklass både vad gäller genomförande och den konkreta nyttan av utvärderingsverksamheten.”		2	U1
M6	”... syftar till att ge lärarna ett optimalt urval av information.”		3	U1
M7	”Det syftar även till att ge studenter och utbildningsnämnder ett bra underlag för sitt agerande, såväl under pågående kurs som vid planering och beslut rörande kurser och program.”		3	U1 och U2
M8	”Den operativa utvärderingen syftar även till att understödja dialogen i den relation som kännetecknar god undervisning.”			U1
M9	”Att följa, beskriva och dokumentera faktorer som utgör mått på kvalitén i undervisningen”	Gäller rapporterade utvärdering		U1

De som inte är allmänt nöjda (P1 och P2) skiljer sig även från de andra uppgiftslämnarna, då de istället för att nämna de mål som LTH har ställt upp diskuterar de vilka mål de skulle vilja ha istället. P1 säger att den enskilde läraren behöver veta hur kursen fungerar, men menar också att en bra pedagog inte behöver något kursutvärderingssystem. Detta då han eller hon vet om kursen fungerar bra eller dåligt. P2 säger i sin tur att hur teknologerna tycker de uppnått lärandemålen ska vara centralt. P2 anser också att det måste gå att ställa olika frågor för olika typer kurser, att det som behövs är ett kursinriktat system.

Även S1, som var missnöjd med enkäten men i övrigt nöjd med kursutvärderingsprocessen och

systemet, delar till viss del kritiken från P2. S1 anser också att det behövs olika frågor för olika typer av kurser, men diskuterar olika mallar för de olika typerna av kurser.

5.2.1 Svarsfrekvens

Ett flertal av uppgiftslämnarna diskuterar svarsfrekvens och anser att hög svarsfrekvens är ett mål. Det är dock inget mål som LTH diskuterar i sin policy. Dock diskuteras det i LTH (2008); där står målet *"En hög svarsfrekvens är inte bara ett önskemål utan ska uppfattas som ett krav som ställs genom formuleringarna i Högskolelagen."* Hos uppgiftslämnarna kommer det ofta i uttryck av att de säger att svarsfrekvensen generellt är alldeles för låg. P2 konstaterar att svarsfrekvensen numera är 30%-40%, och när LTH började med att utvärdera med hjälp av CEQ var det kanske 80% .

K2 håller med i denna bild om att svarsfrekvensen är låg, och anser även att det inte går att lita på resultaten när svarsfrekvensen är så låg. U1 håller även med om att det finns personer som inte litar på utvärderingarna på grund av den låga svarsfrekvensen.

En stor majoritet av uppgiftslämnarna uppger att svarsfrekvensen har gått ner sedan det infördes webbenkäter. Ifall det endast beror på att LTH bytt medium eller om det finns andra förklaringar är okänt. U1 konstaterar att svarsfrekvensen på webbenkäter är något lägre jämfört med pappersenkäter. Detta är en bild som delas till stor del av PL1, som säger att svarsfrekvensen gick ner temporärt när LTH gick över till webbenkäter.

5.3 Processens aktiviteter

I tabell 5.3 återfinns de aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen som våra uppgiftslämnare har nämnt eller beskrivit. För en fullständig lista över aktiviteterna se tabell 3.1. Mer ingående beskrivning av aktiviteterna återfinns i "Anvisningar för Rapporterande kursutvärderingar på LTH".

Tabell 5.3: Aktiviteter inom kursutvärderingsprocessen som nämnts av uppgiftslämnare

	Aktivitet	Uppgiftslämnare
AP5	Skicka informationsmejl till kursansvariga	U1
AP6	Val av enkätform	U1, K2
AP7	Skapa extrafrågor	U1, S1
AP8	Generera enkät	U1, P2, K1 och S2
AP9	Distribuera enkät	U1, P1, P2, K1, PL1, S1 och S2
AP10	Påminna studenter som inte fyllt i	U1, P1 och K1
AP11	Besvara enkät	U1, P2, K1, PL1, S1 och S2
AP13	Koda enkätsvar	U1
AP14	Förhandsgranska enkätsvar	U1, U2, K1, PL1, S1 och S2
AP15	Generera arbetsrapport	U1, K1, PL1, S1 och S2
AP16	Ha kursmöte	U1, P1, P2, K1, PL1, och S1
AP17	Skriva kommentar	U1, P2, K1, PL1, S1 och S2
AP18	Generera slutrapport	U1, U2, P2, K1, PL1, S1 och S2
AP19	Distribuera slutrapport	U1, U2 och S1

Det sker även en del aktiviteter som påverkar processen, men som inte är en direkt del av processen, som våra uppgiftslämnare har tagit upp. Dessa redovisas utan någon specifik ordning, och i de fall de direkt relaterar till någon aktivitet i tabell 3.1 så redovisas detta.

Tabell 5.4: Aktiviteter och deras resultat utanför kursutvärderingsprocessen

	Aktivitet	Aktivitet i tabell 3.1	Kommentar	Utförare	Uppgiftslämnare
AU1	Samla in övrig information till kursmöte	AP16	Till exempel resultat av operativ utvärdering, examinationsresultat	Kursansvarig, programledare	U1
AU2	Programmets läsårsrapporter		Sker efter processen är avslutad	Programledare	U1 och U2
AU3	Incitament för att höja svarsfrekvensen	AP11			U1 och U2
AU4	Uppföljningar av kurser		Sker efter processen är avslutad	Utbildningsnämndsordförande, prefekt, programledare	U2 och PL1

Här följer en beskrivning av de aktiviteter som nämns i tabell 5.4.

AU1 Samla information till kursmöte

Vid ett kursmöte diskuteras ofta inte enbart resultaten av CEQ-enkäten, utan även andra datakällor används. U1 säger att lärarna, till dessa möten, bör ha med sig till exempel information om examinationsresultaten och vad som kom fram vid den operativa utvärderingen, samt att även de studenter som är med på mötet bör ha med sig liknande information.

AU2 Programmens läsårsrapporter

Programledningarna på LTH producerar så kallade läsårsrapporter, som främst distribueras till utbildningsnämnderna. De aggregeras sedan vidare av utbildningsnämnderna till högre beslutsfattare inom grundutbildningen på LTH. I dessa rapporter förekommer statistik från enskilda kurser, medan i utbildningsnämndernas rapporter menar U1 att där rapporteras hur de olika parterna har skött sina uppgifter angående kommentarsfrekvens och svarsfrekvens.

AU3 Incitament för att höja svarsfrekvensen

Det har under åren som processen använts inom LTH gjorts ett flertal olika försök att höja svarsfrekvensen. Som tidigare konstaterats har svarsfrekvensen gått ner när LTH övergick till webbaserade enkäter. Några av dessa försök kommer vi att redogöra för nedan:

- **Ökad information till studenter om processen och CEQ-systemet**

Enligt U1 så ökade ett program vid LTH svarsfrekvensen från sina studenter med tio procentenheter på ett par månader. Detta gjordes genom en massiv kampanj från studierådet där studenterna fick mängder med information om systemet.

S2 säger sig ha försökt komma på metoder för att öka svarsfrekvensen, men har kommit fram till att det bästa är att informera studenterna om fördelarna med systemet snarare än att muta dem för att använda det.

- **Information från lärarna till studenterna om tidigare kursutvärderingar**

Ett flertal uppgiftslämnare nämner vikten av att läraren på första föreläsningen diskuterar tidigare kursutvärderingar, och beskriver varför, eller varför inte, det gjorts förändringar för att möta den eventuella kritiken. U2 säger *"En av de saker som är jätteviktiga för att få upp svarsfrekvensen är att man faktiskt pratar om erfarenheter från förra årets kurs när en ny kurs startar."*

- **Tävlingar**

Vissa program och studieråd har försökt anordna tävlingar för att öka svarsfrekvensen. S2 säger att det var en sektion som lottade ut en iPad eller iPod bland studenter som har svarat på ett visst antal kursutvärderingar. Detta skulle ha höjt svarsfrekvensen något. Även på den sektionen S2 tillhör har de försökt öka svarsfrekvensen genom att dela ut lunchbiljetter till de som svarat på en kursutvärdering, men här såg de ingen signifikant ökning av svarsfrekvensen.

Resultatet av dessa försök framgår inte tydligt, det vill säga i hur många procent det har påverkat svarsfrekvensen. Våra uppgiftslämnare är dock överens om att det behövs aktiviteter för att höja svarsfrekvensen. De är heller inte överens om vilka aktiviteter som kommer att ge bäst framgång, men det är klart flest som diskuterar informationen från lärarna till studenterna om tidigare kursutvärderingar.

AU4 Uppföljningar av kurser

Det sker ett flertal olika typer av uppföljningar av kurser efter att de har blivit utvärderade. U2 beskriver de uppföljningar som görs av utbildningsnämnderna. På varje program på grundbloquent följer de alla kurser under årkurs ett, två och tre. När de jämför resultaten från de olika kurserna inför uppföljningen sammanställer de studenternas svar på om kursen känns angelägen på en y-axel och studenternas nöjdhet på x-axeln. Då kan utbildningsnämnden lätt hitta de kurser som sticker ut och kräver ett större uppföljningsarbete.

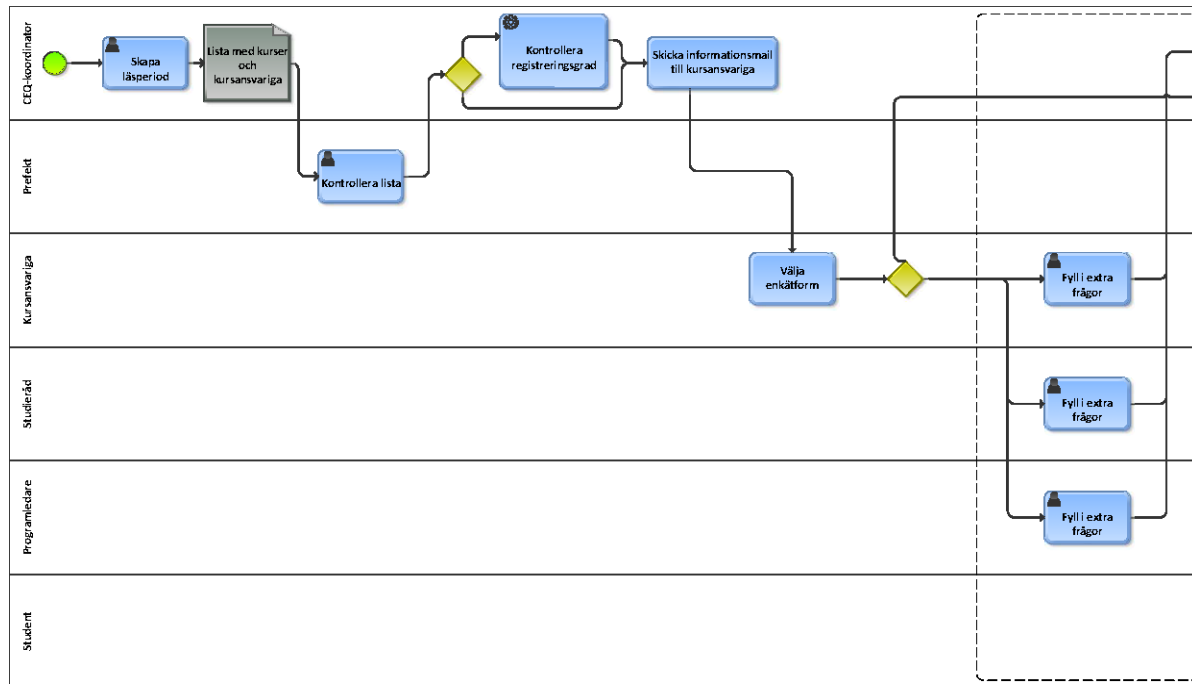
P11 beskriver i sin tur de uppföljningar som sker av programledningar genom att beskriva sitt arbete med CEQ-systemet och berättar att om de hittar kurser där problem uppkommer mer än ett år i rad så tar programledningen kontakt med institutionen för att tillsammans komma på en lösning på problemet.

K1 beskriver hur uppföljningar fungerar inom institutioner genom att tala om samarbetet mellan institutionen och lärarna för kurserna efter att arbetsrapporten är färdig. Tillsammans försöker de hitta en lösning på problemet eller ett sätt att förbättra kursen.

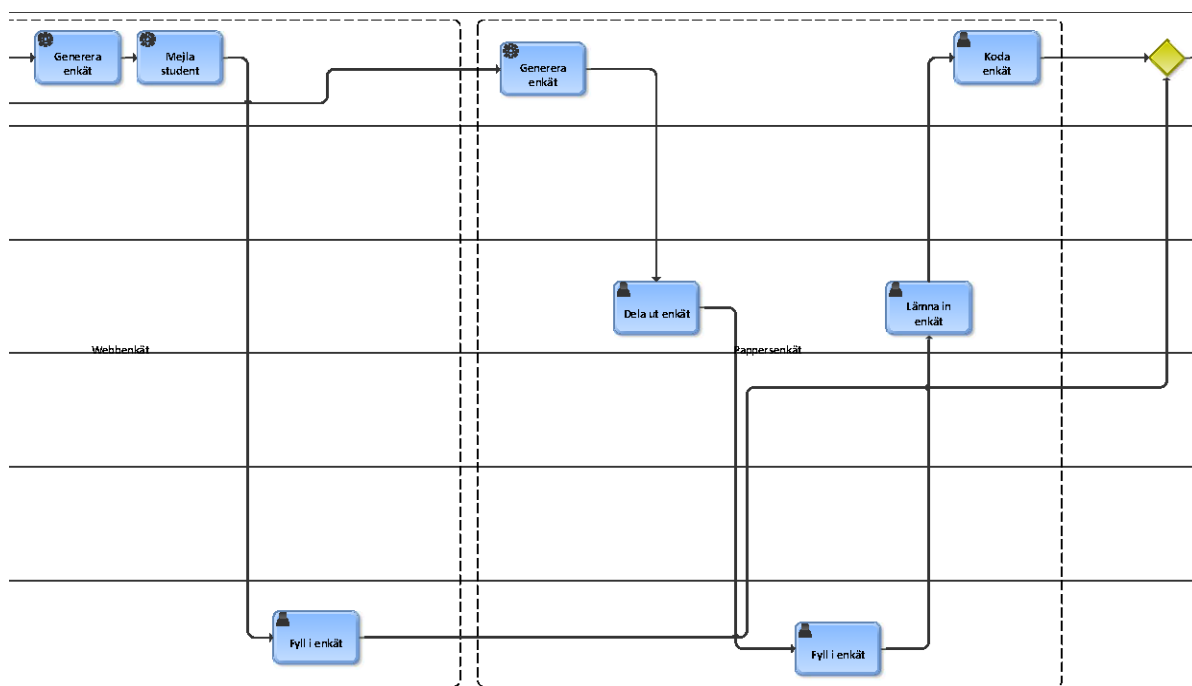
5.4 Modellering av processen

Utifrån dessa identifierade aktiviteter har vi konstruerat en modell av processen. Denna återfinns som figurer 5.1 till 5.3. Processen är modellerad efter vår sammansatta notation av SB-PMN och BPMN. Vi skapar den här modellen för att visa hur de olika aktiviteterna är beroende av varandra och för att öka såväl vår som läsarens förståelse för hur processen ser ut. Vi har således följt vår litteraturgenomgång i avsnitt 2.2 genom att först identifiera de aktiviteter som är en del av processen och i vilken ordning de sker för att sedan skapa själva modellen av processen.

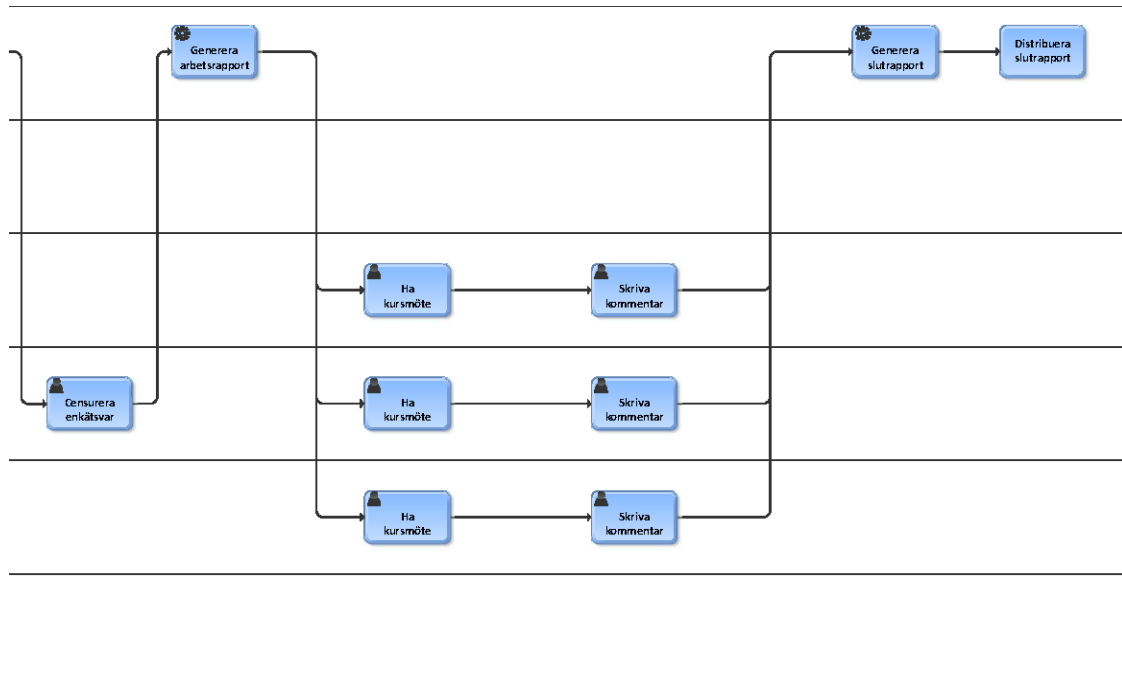
Vi använder modellen för att kunna få en överblick över vilka aktiviteter som är grund för efterföljande aktiviteter och kan därför sedan se hur systemets funktioner stödjer processen. Om det saknas funktioner för vitala aktiviteter inom processen kommer det att visa på områden där systemet inte stödjer processen.



Figur 5.1: Modellerad process, del 1



Figur 5.2: Modellerad process, del 2



Figur 5.3: Modellerad process, del 3

5.5 Funktioner

I tabell 5.5 återfinns de funktioner uppgiftslämnarna beskriver i intervjuerna. I och med att uppgiftslämnarna befinner sig på olika hierarkiska nivåer och har olika nivåer av engagemang och intresse, besitter de olika mycket förståelse för hur systemet fungerar och vilka funktioner som finns.

Tabell 5.5: Funktioner som uppgiftslämnarna identifierar

	Funktion	Uppgiftslämnare	Kommentar
FF1	Automatiska mejl	U1, U2, P2, S1 och S2	
FF2	Automatiska påminnelser till studenterna	U1, P1 och K1	
FF3	Möjligheten att ställa extra frågor	U1, P1, K1, S1 och S2	
FF4	Generering av enkäter	U1, U2, P2, K1, K2, PL1, S1 och S2	
FF5	Svara på enkäter	U1, P1, K1, K2, PL1 och S1	
FF6	Granskning av fritextsvar	U1, U2, K1, PL1, S1 och S2	
FF7	Automatiska sammanställningar	U1, U2, K1 S1 och S2	
FF8	Visa antalet registrerade	U1	På till exempel en kurs.
FF9	Genererar arbetsrapport	U1, S1, K1, PL1 och S2	
FF10	Skapandet av grafer	U1 och PL1	Skapar automatiskt grafer och diagram till rapporterna.
FF11	Kommentarmöjligheter	Alla	Kommentarer till arbetsrapporten som sedan förs in i slutrapport.
FF12	Publicering av slutrapporter	Alla	
FF13	Automatisk summering på olika nivåer	U1, U2, K1 och S2	Till exempel studierektor som kan se utfallet från sin institution.
FF14	Möjlighet att följa processen	U1, U2 och K1	

Det utkristalliserar sig ett antal funktioner som är centrala i uppgiftslämnarnas arbete med kursutvärderingar. Det är också dessa funktioner som nämns av de flesta av uppgiftslämnarna. Funktionerna som har med möjligheten att kommentera rapporterna och publiceringen av slutrapporterna är något som nämns av alla uppgiftslämnarna. Funktionen som har med genereringen av enkäterna att göra nämns av alla utom P1 som i och för sig kortfattat nämner enkäterna. Dessa funktioner är de viktigaste i processen för kursutvärderingen, enkäterna behöver skapas, resultatet från de ifyllda enkäterna ska kommenteras och slutrapporten av kursutvärderingen ska publiceras.

Under intervjuerna försökte vi få fram om det fanns några funktionella krav som uppgiftslämnarna ser sig ha men som inte är uppfyllda av dagens system. Resultatet av tolkningen av svaren ses nedan i 5.6.

Tabell 5.6: Funktioner som uppgiftslämnarna säger sig sakna

	Funktion	Uppgiftslämnare	Kommentar
FS1	Olika mallar för olika sorters kurser	P2 och S1	Till exempel en mall för en läskurs, en för projektkurs och så vidare.
FS2	Ta bort frågor	S1	Frågor som anses vara redundanta.
FS3	Lägga till standardfråga	K1	Att alltid ha med en viss fråga vid kurs på en viss institution.
FS4	Påminnelser till andra intressenter än studenterna	P1	P1 säger också att det kan bli dåligt vid för många påminnelser till samma person.
FS5	Korrelationer mellan frågor	U2, P2 och K2	
FS6	Trender på kursnivå	U1, K2, PL1 och S2	
FS7	Trender på programnivå	U2, K1 och PL1	
FS8	Förslag på lämpliga extrafrågor	U1 och K2	
FS9	Sammanställningar på högre nivåer	U2, K1 och PL1	Aggregering av resultat över till exempel ett program eller en utbildningsnämnd.
FS10	Sammankalla kursmöten	S1 och S2	
FS11	Bättre sökfunktion	K1	Vid sökandet av kurser. Finns rullgardinsmeny som inte är tillfredsställande.
FS12	Sökfunktion i fritextsvar	K1	För att kunna söka på vissa specifika fenomen som nämns i svaren.
FS13	Stöd för operativ utvärdering	P1, K1, K2 och PL1	
FS14	Trender för kursansvariga	S2	Se hur till exempel en lärares olika kurser står sig mot varandra.

Här nedan följer beskrivning av de saknade funktioner som identifierats enligt tabell 5.6.

FS1 och FS2 Ändra nuvarande frågor

Då det finns ett visst motstånd mot frågorna som ställs i CEQ-enkäten är det också en del funktioner kring förändring och borttagning av frågor som efterfrågas. Både S1 och P2 vill att det ska gå att välja en viss mall av frågor beroende på kurstyp, som till exempel läskurs, projektkurs eller laborationskurs.

S1 anser också att en del frågor i dagens enkät är redundanta och bara gör så att det blir för många frågor totalt i enkäten. S1 anser att dessa frågor finns för att sälla ut de som bara fyller i en femma eller en etta på alla frågor, och anser att det inte är något som behövs. S1 menar därför att en funktion för att kunna plocka bort frågor är något att sträva efter.

FS3 och FS8 Lägga till extrafrågor

K1 vill se möjligheten att lägga till standardfrågor från exempelvis en institution så att alla kurser på den institutionen utvärderas med en extra förutbestämd fråga. I dagens system finns möjligheten att ställa extra frågor, men en sådan fråga måste anmälas inför varje kurs. K1 konstaterar att en enskild lärare lägga till frågor, så om en institution vill ha en extra fråga med i alla sina kurser måste det gå via alla institutionens lärare.

U1 och K2 menar att det vore lämpligt med att, istället för att lärarna ska lägga till vilka frågor som helst, ha ett antal förutbestämda frågor som anses ligga på en lämplig nivå för kursutvärderingar. U1 menar att det har varit uppe för diskussion och kommer troligtvis att implementeras.

FS4 Påminnelser till andra än studenter

P1 vill ha en funktion som skickar ut automatiska påminnelser även till lärarna och programledning när de har glömt att till exempel kommentera en arbetsrapport. P1 menar att det är många arbetsrapporter som ska kommenteras av en programledare och därför är det lätt att glömma att kommentera alla. P1 säger dock också att det kan bli för många påminnelser, så hur värdefull funktionen egentligen skulle vara kan uppgiftslämnaren inte säga.

FS5 Korrelationer mellan frågor

U2, P2 och K2 anser sig vilja ha en funktion där det lätt går att ställa olika frågor i korrelation till varandra för att få ut till exempel en graf där resultaten från olika kurser eller samma kurs men olika år den går, ställs mot varandra. K2 säger

”Som det är nu så är CEQ, alltså det är väldigt avancerat och det bygger på en avancerad idé där att man ska kunna göra statistik på det där och korrelation mellan olika frågor (...) om det nu fanns en sån grundläggande idé en gång i tiden, ja då kanske man skulle utnyttja det och lägga in det i systemet.”

FS6, FS7 och FS14 Trender

U1, K2, PL1, och S2 vill kunna få ut trender på kursnivå och U2, K1 och PL1 vill kunna få ut det på programnivå. Dessa trender ska användas för att se hur kurser och program uppfattas av studenterna över olika kursomgångar. Trenderna används också för att se om de förbättringar som görs under ett år påverkar hur studenterna uppfattar kursen kommande år. S2 anser också att få ut trender för en kursansvariges alla kurser vore lämpligt, och få aggregerade data över dessa kurser.

K2 tar även upp att det kan vara olämpligt med trender i vissa fall. K2 menar att det kan bli missvisande när det ändras något i administrationen i kursen och att när det byts lärare på en kurs så blir utvärderingarna lite lägre i början för att sedan öka.

FS9 Sammanställningar på högre nivåer

U2, K1 och PL1 vill kunna med hjälp av systemet skapa sammanställningar och aggregera resultat över ett program eller en grupp av program, till exempel en utbildningsnämnds program. Detta sker i dagsläget manuellt, ofta då av utbildningsnämndernas ordförande (till exempel U2). Sådana sammanställningar kan se väldigt olika ut, till exempel har U2 gjort diagram med *”kursen känns angelägen för min utbildning”* på y-axeln och *”överlag är jag är nöjd med den här kursen”* på x-axeln över kurser inom ett programs tre första årskurser.

FS10 Sammankalla möten

Båda studierådsordförandena efterlyser funktionalitet för att kunna planera kursmötena via kursutvärderingssystemet. S1 föreslår ett verktyg som liknar Doodle, där sammankallande skapar ett formulär med aktuella tider, och så får varje deltagare fylla i när de kan. S1 säger att i dagsläget bestäms mötestider med hjälp av mejlkonversationer, men det finns personer som inte svarar vilket gör att det ibland är svårt att bestämma möten.

FS11 Bättre sökfunktion

K1 efterlyser en förbättrad sökfunktion för att hitta kurser. Då det i dagsläget används en rullgardinsmeny, eller select-box, så är det inte alltid lätt att navigera sig fram till rätt kurs. Då vore det bättre att kunna söka kurser med hjälp av fritext.

FS12 Sökfunktion i fritextsvar

K1 efterlyser en funktion för att kunna söka i de fritextsvar som finns i arbetsrapporterna. K1 säger

”Men på ett sätt så skulle ju det vara praktiskt om man kunde söka motsvarande Google eller såhär i fritext och i sökform. Till exempel så håller vi nu på att börja dra i, några lärare här har skrivit en ny lärobok för en kurs, som för tillfället provas på nya program. Och då har vi tänkt att till nästa år så skulle föreläsarna få välja vilken de vill använda, då kunde det ju vara intressant att försöka leta reda på alla programs kommentarer där det nämns läroboken.”

FS13 Stöd för operativ utvärdering

Ett flertal av uppgiftslämnarna anser att det borde integreras stöd för den operativa utvärderingen i kursutvärderingssystemet, trots att dessa processer är åtskilda. Alla diskuterar inte hur detta skulle stödjas, men K1 föreslår att det skulle finnas något motsvarande automatiska folkomröstningar. Pl1 anser i sin tur att det behövs någon sorts dialog under en kurs genomförande. De anser alla att det vore väldigt behjälpligt. Vissa av uppgiftslämnarna anser att eftersom de rapportering utvärderingarna sker efter kursens avslut så är det ibland för sent.

5.6 Påverka vidareutvecklingen

Nedan följer utfallet från uppgiftslämnarnas svar på frågorna huruvida de kan och/eller vill påverka vidareutvecklingen av kursutvärderingssystemet. Detta visar hur väl användarna anser att deras krav på systemet driver utvecklingen och hur angelägna de är att kunna ställa krav för vidare förbättringar av systemet.

Tabell 5.7: Uppgiftslämnarnas svar angående påverkan av utvecklingen av systemet.

Påverka utvecklingen	Ja	Nej
Kan	U1, U2, K2 och PL1	P1, P2, K1, S1 och S2
Vill	U1, U2, P2, K1, PL1, S1 och S2	P1 och K2

Det är väldigt delade meningar kring hur väl uppgiftslämnarna har möjlighet att påverka utvecklingen. Av våra uppgiftslämnare är det uppdelat på nästan hälften, de som känner sig kunna påverka utvecklingen och de som känner att de inte kan påverka i någon större utsträckning. K1 och S2 menar dock att de, även om de inte enskilt känner sig kunna påverka, anser de att om de går ihop i sina respektive grupper så kan gruppen i sig påverka utvecklingen.

P2 anser sig vilja påverka utvecklingen av systemet, men har inte den möjligheten. På frågan *”Men du känner inte att dina åsikter tas tillvara?”* svarar P2

”Nej, det har dem aldrig gjort i det fallet. Det är nämligen så att det här systemet, det finns dem som är väldigt förtjusta i det här systemet. Och det är dem som hela tiden påpekar att nu har vi en databas vi kan forska på som det heter.”

P11 anser sig kunna påverka utvecklingen av systemet, att de som bestämmer är lyhörda för förändringar.

En klar majoritet av uppgiftslämnarna säger sig vilja ha kvar eller få möjligheten att påverka utvecklingen. Detta i syfte att hjälpa till att driva det nuvarande systemet framåt. P11 anser att antalet frågor skulle kunna minskas, sålänge det går att behålla kontrollerna för att studenterna inte svarar slumpmässigt. En del uppgiftslämnare har en annan åsikt om hur systemet borde se ut och vilken information som borde samlas in. S1 som vill förändra systemet anser att det som behövs är ett system som är anpassat för de olika typer av kurser som existerar.

Av våra uppgiftslämnare var det bara två som inte vill påverka förändringen av systemet. De har två olika inställningar till varför de inte vill vara med i utvecklingsarbetet. Dels är det P1 som slutat driva den frågan, detta då P1 har uttalat sitt missnöje med systemet och saknar förtroende för hur det drivs. Den andra uppgiftslämnaren som inte ser sig vilja påverka utvecklingen, K2, som däremot säger sig kunna påverka, menar att det är för mycket jobb att sätta sig in i systemet.

6 Diskussion

6.1 Vikten av gemensamma mål

För att ett IT-system ska vinna acceptans krävs inte enbart att det uppfyller de krav som ställs på det av användarna för att de ska kunna utföra aktiviteter inom den process som systemet stödjer, utan även att användarna accepterar den process och de mål processen har. I vår studie har vi funnit att för ett system som stödjer en kursutvärderingsprocess är det centralt att användarna inte bara accepterar, utan även själva har samma mål som processen för att acceptera IT-systemet. Delar användarna inte dessa mål kommer de inte vara nöjda med processens utformning eller systemet som stödjer denna process. Detta visas tydligt genom vår sammanställning av den allmänna uppfattningen, som redovisas i tabell 5.1. För en kursutvärderingsprocess är den mest centrala aktiviteten ifyllandet av enkäten. Ifall denna aktivitet inte fungerar, eller uppfattningen om hur utförandet av denna aktivitet ska ske skiljer sig åt, till exempel genom att det finns olika åsikter om hur enkäten ska vara utformad, så kommer användarna inte att vara nöjda. Inte heller kommer de anse att IT-systemet stödjer processen. Därför är det viktigt att vara tydlig med att kommunicera vilka mål som processen har och bakgrunden till dessa mål. Delas de mål som är uppsatta för processen så är acceptansen och den totala nöjdheten i sin tur väldigt mycket högre.

Dock tyder våra resultat på att målmedvetenheten hos användarna i kursutvärderingsprocessen verkar vara relativt låg, då vi endast identifierat två uppgiftslämnare som har diskuterat de mål som LTH har satt upp för sin kursutvärderingsprocess. Det ska dock understrykas att vi inte frågat direkt om vilka mål som finns för kursutvärderingsprocessen, eller vilka mål som användarna har med processen. Våra uppgiftslämnare har istället enbart diskuterat målen på eget initiativ. Detta gör att det är svårt att dra några direkta slutsatser kring målmedvetenheten hos användarna.

De uppgiftslämnare som inte delar processens mål vill främst ha en annan enkät, eller i ett fall anses det inte behövas någon enkät över huvud taget. De är inte heller överens om vilken typ av enkät som ska ersätta den som finns idag, som bygger på CEQ. En uppgiftslämnare anser att det ska finnas en enkät som främst fokuserar på om studenterna har nått lärandemålen, och en annan anser att det behövs olika typer av enkäter för olika typer av kurser. Enligt de nyckelfaktorer som diskuteras i avsnitt ?? för god utlärnning överensstämmer LTHs användning av CEQ med dessa väl, då CEQ baseras på dessa nyckelfaktorer, och inte de andra typer av enkäter som våra andra uppgiftslämnare beskriver. Dessa nyckelfaktorer är generella för alla typer av kurser, och det behövs inte specialdesignade enkäter för olika typer av kurser.

6.2 Mål och aktiviteter

I tabell 6.1 gör vi en sammanställning över vilka aktiviteter som stödjer de olika målen som existerar. Vi har gjort en tolkning av hur målen stöds, hur dessa kopplar till de olika roller och aktörer som finns.

Tabell 6.1: Mål och aktiviteter

Mål-nummer	Mål	Aktivitets-nummer	Aktivitet
M1	”Enligt högskoleförordningen (HF) skall högskolan ge studenter möjlighet att genom kursutvärderingar framföra sina synpunkter på en genomgången kurs.”	AP11	Besvara enkät
M2	”... skall bygga på information om studenternas upplevelser och åsikter avseende kursen.”		
M3	”... skall fokus ligga på studenternas lärande och inte på lärarens undervisning.”		
M4	”Processen skall vara riktad mot att öka studenternas ansvar och delaktighet inom de ramar som undervisningen ger.”	AP11, AP15 och AP16	Besvara enkät, generera arbetsrapport och ha kursmöte
M5	”... skapa ett ändamålsenligt kursutvärderingssystem som ligger i absolut toppklass både vad gäller genomförande och den konkreta nyttan av utvärderingsverksamheten.”		
M6	”... syftar till att ge lärarna ett optimalt urval av information.”	AP15, AP16 och AP19	Generera arbetsrapport, ha kursmöte och distribuera slutrapport
M7	”Det syftar även till att ge studenter och utbildningsnämnder ett bra underlag för sitt agerande, såväl under pågående kurs som vid planering och beslut rörande kurser och program.”	AP15, AP16 och AP19	Generera arbetsrapport, ha kursmöte och distribuera slutrapport
M8	”Den operativa utvärderingen syftar även till att understödja dialogen i den relation som kännetecknar god undervisning.”		
M9	”Att följa, beskriva och dokumentera faktorer som utgör mått på kvalitén i undervisningen”	AP11	Besvara enkät

De mål som LTH har tagit fram i kursutvärderingsprocessen handlar oftast om hur enkäten ska utformas. I policyn för utvärderingen diskuteras inte processens mål i alls lika höga grad. Processen avslutas med att en slutrapport genereras, men det är snarare arbetsrapporterna och den operativa utvärderingen som gör det möjligt att förändra kurser och program (M7). Enligt EPS är kopplingen mellan en process mål och dess aktiviteter viktig. Är inte denna koppling väl dokumenterad är det svårt att mäta hur, eller om, en process uppfyller dess mål. Vi anser att LTHs tydliga fokus på mål för valet av enkät är positivt, men det måste tydliggöras hur dessa mål kopplas till den process de har. Informationen om dessa mål måste även bli tydligare, eftersom målmedvetenheten i organisationen är relativt låg. Det kan även finnas fler mål som inte är dokumenterade av LTH som processen uppfyller, men det är inget vi studerat vidare.

Kopplingen mellan aktivitet och roll verkar vara relativt hög, men beskrivningen av kopplingen saknas. I "Anvisningar för Rapportering kursutvärderingar på LTH" nämns det på ett flertal av aktiviteterna vilka som utför de olika aktiviteterna, och användarna verkar väl införstådda i vilka aktiviteter de förväntas utföra. Dock saknas det tydliga sammanställningar, till exempel i form av roll-aktivitet-diagram. Vi har valt att göra denna sammanställning i vår processmodell, i form av simbanor. Detta för att tydligt och lättöverskådligt markera vem som utför vilka aktiviteter. Även en aktör-roll-modell hade varit intressant, för att tydliggöra de relationer som existerar mellan aktörer, dess roller och de olika rollerna. Tyvärr saknar vi data för att kunna producera en sådan modell.

6.3 Aktiviteter och funktioner

I tabell 6.2 gör vi en sammanställning över vilka funktioner som stödjer de olika aktiviteterna som uppgiftslämnarna anser utförs kring processen. Vi har gjort en tolkning av hur aktiviteterna stöds och sedan fört ihop aktiviteterna med den funktion som uppgiftslämnarna antingen har identifierat eller sagt sig sakna.

Vi har genom diskussioner kring hur uppgiftslämnarna nyttjar systemet, i enlighet med vår teori kring identifiering av krav i avsnitt 2.3, försökt identifiera funktionella krav som användarna av systemet anser sig ha och genom dessa vilka funktioner som saknas.

Tabell 6.2: Aktiviteter och funktioner

Aktivitets-nummer	Aktivitet	Funktions-nummer	Funktion
AP5	Skicka informationsmejl till kursansvariga	FF1	Automatiska mejl
AP6	Val av enkätform	FF4	Generering av enkäter
AP7	Skapa extrafrågor	FF3	Möjligheten att ställa extra frågor
AP8	Generera enkät	FF4	Generering av enkäter
AP9	Distribuera enkät	FF1	Automatiska mejl
AP10	Påminna studenter som inte fyllt i	FF2	Automatiska påminnelser till studenterna
AP11	Besvara enkät	FF5	Svara på enkäter
AP13	Koda enkätsvar		
AP14	Förhandsgranska enkätsvar	FF6	Granskning av fritextsvar
AP15	Generera arbetsrapport	FF9	Genererar arbetsrapport
AP16	Ha kursmöte	FS10	Sammankalla kursmöten
AP17	Skriva kommentar	FF11	Kommentarmöjligheter
AP18	Generera slutrapport	FF12	Publicering av slutrapporter
AP19	Distribuera slutrapport	FF12	Publicering av slutrapporter
AU1	Samla in övrig information till kursmöte	FS12	
AU2	Programmets läsårsrapporter		Sammanställningar på högre nivåer
AU3	Incitament för att höja svarsfrekvensen		
AU4	Uppföljningar av kurser	FS6, FS7 och FS14	

De allra flesta aktiviteter som utförs inom processen stöds av en funktion i systemet. Den aktivitet som vi identifierat som inte stöds av kursutvärderingssystemet och där användarna saknar funktionalitet är *AP16 Ha kursmöte*. För att stödja denna aktivitet har ett flertal uppgiftslämnare ställt krav på en funktionalitet för att kunna sammankalla dessa möten. Den enda aktivitet som vi identifierat inte stöds av någon funktion eller där någon uppgiftslämnare har anmärkt att de saknar funktionalitet är *AP13 Koda enkätsvar*. Denna kodningen av pappersenkätsvar är något som sker utanför systemet och därför inte behöver någon funktion i dagens läge, och det är inte heller någon funktion som saknas av någon av uppgiftslämnarna.

Inga av de aktiviteter som sker utanför processen stöds i dagsläget av någon funktion i systemet. Däremot så efterfrågas just dessa funktioner av uppgiftslämnarna till de flesta aktiviteterna. För att underlätta för utförandet av aktivitet *AU1 Samla in övrig information till kursmöte* efterfrågas till exempel en sökfunktion i fritextsvaren så att ett visst fenomen eller något annat utmärkande

i svaren lätt kan hittas. När detta fenomen är identifierat kan sen informationen kring detta tas med till mötet för att diskuteras.

För att ha stöd för aktiviteten *AU2 Programmens läsårsrapporter* efterfrågas en funktion där resultaten av programmens olika kurser sammanställs med en enkel översikt. I de här sammanställningarna bör det sedan gå att jämföra olika resultat mellan de olika kurserna, men också mellan olika program.

Aktiviteten *AU3 Incitament för att höja svarsfrekvensen* har idag ingen funktion i systemet som ska ge stöd. Ingen av våra uppgiftslämnare ser heller något behov av att lägga en sådan funktion i systemet utan de tycker att den här aktiviteten mestadels bör ligga utanför systemets ramar. Att försöka få studenterna att använda systemet i en högre utsträckning är något som LTH vet att de behöver arbeta med, men de vi har intervjuat har inte sett någon större möjlighet att implementera någon ny funktion som skulle öka studenternas svarsfrekvens.

För att stödja aktiviteten *AU4 Uppföljning av kurser* är det flera av uppgiftslämnarna som vill ha möjligheten att genom en funktion i systemet kunna se trender på ett enkelt sätt. Dessa trender visar resultaten från utvärderingarna för en kurs, program eller lärare över flera år eller kursomgångar.

Som vi ser i tabell 6.2 stöds, till större delar, processen för kursutvärderingar av CEQ-systemet. De tillfällen då aktiviteter associerade med processen inte har några stödfunktioner ligger de förknippade aktiviteterna egentligen utanför själva processen eller så utförs aktiviteten utanför systemets ramar.

6.4 Påverkan och krav

För att se hur krav från användarna hanteras har vi studerat hur användarna ser på sina möjligheter att påverka utvecklingen av systemet. I enlighet med vår diskussion angående krav i avsnitt 2.3 vill vi se hur användarnas krav hanterats under utvecklingsarbetet, ifall systemet riskerar att haverera på grund av dåligt hanterade krav, såväl funktionella som icke-funktionella krav.

En trend som vi ser från de här svaren är att ju högre upp i hierarkin inom organisationen som uppgiftslämnaren befinner sig, desto mer möjlighet att påverka utvecklingen har denne. Vi ser att de båda intervjuade utbildningsnämndsordförandena anser sig ha möjlighet att påverka. Den ena är direkt inblandad i utvecklingen och båda berättar att de utnyttjar information som systemet samlar in till att göra djupare analyser.

Däremot ser sig ingen av studierådsordföranden att de personligen har en direkt möjlighet att påverka, men S2 menar att de tillsammans som grupp kan påverka och säger *"...det är om jag tillsammans med övriga studierådsordförande i vårt studierådskollegie, där kan, känner jag att vi kan påverka väldigt hårt"*. K1 som är kursansvarig säger om möjligheten att påverka utvecklingen av systemet att *"Där känner jag att vi har verkligen varje enskild institution har väldigt lite att säga till om."*

De som inte vill kunna ställa krav på systemet är av två typer. Den ena typen är de som inte anser sig ha tid eller ork att komma med några krav eller förslag utan accepterar att det finns någon som gör förbättringar utan inblandning från användarna. K2 säger *"Det är olika där hur mycket man engagerar sig i olika frågor, man får välja sina strider och jag känner att, nej."*

Den andra typen av de som inte vill kunna ställa krav på vad systemet ska klara av är de som tidigare har känt att de blivit "överkörda" i utvecklingen och anser att inte någon lyssnar på

kraven. Därför har den här typen nu gett upp striden om att försöka komma med nya krav på systemet.

I det sistnämnda fallet, när användarna känner sig ”överkörda” under utvecklingsarbetet, har användarnas krav hanterats dåligt. P1 känner inget förtroende för systemet och använder det i minimal utsträckning. Systemet används endast för att uppgiftslämnaren är tvingad att använda det.

6.5 Jämförelse med tidigare studie

Vi finner stora likheter i våra resultat och de resultat som kom fram i undersökningen beskriven i avsnitt 3.1.1. I båda undersökningarna framkommer det två kategorier av användare, de som förstår hur systemet är tänkt att användas och de som inte har samma förståelse för processen. De som inte har förståelse för processen och dess mål, det vill säga att enkäten ingår i ett större system, är inte nöjda med enkäten eller systemet. De har identifierat att målförståelsen hos lärarna är relativt låg, vilket våra intervjuer också vittnar om.

I vår undersökning ser vi också, precis som i den tidigare undersökningen, att de lärare som är kritiska till CEQ-systemet är de som vill ändra enkäten i sig. Vi ser även att de som är kritiska till enkäten också är de som anser att den inte kan användas till att utvärdera enskilda kurser, vilket även våra kritiska uppgiftslämnare beskrivit. I den tidigare undersökningen har även hög svarsfrekvens identifierats som ett mål, detta då ett flertal säger sig inte kunna använda resultaten på grund av den låga svarsfrekvensen. Uppgiftslämnarna diskuterar dock inte någon lösning på detta problem.

En brist som den tidigare studien identifierat hos kursutvärderingssystemet är att aktiviteten *API6 Ha kursmöte* ibland fallerar, då representanter från studierådet uteblir. Detta är en brist som även våra uppgiftslämnare uppmärksammat, även om de dock inte nämnt att parter ibland uteblir, och som vi identifierat som en saknad funktion i kursutvärderingssystemet.

7 Resultat

Vi har i den här studien studerat frågeställningarna

- Hur stödjer kursutvärderingssystem processen för kursutvärderingar?
- Hur kan sådana system förbättras?

För att besvara dessa frågor har vi gjort en studie av process och IT-system för kursutvärderingar på Lunds Tekniska Högskola (LTH) där vi har genomfört en kvalitativ studie genom att intervjua ett antal olika intressenter. Utifrån dessa intervjuer kan vi dra följande slutsatser för att besvara våra forskningsfrågor.

7.1 Hur stödjer kursutvärderingssystem processen för kursutvärderingar?

Vi har i vår studie funnit att det IT-system för kursutvärderingar som finns på LTH stödjer den process för kursutvärderingar genom att ha funktioner som stödjer de aktiviteter vi har identifierat och modellerat inom kursutvärderingsprocessen. Det är enbart en aktivitet som inte stöds, ”Ha kursmöte”. Denna aktivitet skulle kunna stödjas med hjälp av funktionalitet för att sammankalla kursmöten.

7.2 Hur kan sådana system förbättras?

I vår studie har vi identifierat att de förbättringar som kan ske främst handlar om de aktiviteter som sker utanför processen. Dessa aktiviteter är vid sidan av kursutvärderingsprocessen, men samverkar i högsta grad med processen och på något sätt borde de integreras med kursutvärderingssystemet. Vi anser inte att kursutvärderingsprocessen i sig bör utvidgas förutom vad gäller svarsfrekvensen, men kursutvärderingsprocessen hade tjänat på om kursutvärderingssystemet hade stött aktiviteter som sker utanför processen. De aktiviteter som vi har identifierat som sker utanför processen, och de funktioner som användarna efterfrågar av systemet återfinns i tabell 5.4 och 5.6.

7.3 Målöverensstämmelse för användare och process

För att användarna ska kunna acceptera den process som existerar för att utvärdera kurser och även acceptera det kursutvärderingssystem som stödjer denna process, måste användarna dela målen som finns med processen. Dessa mål kommer tydligast i uttryck i hur enkäten som används för att utvärdera kurser ska se ut. Det finns många olika typer av enkäter och vi kan inte uttala oss om vilken som är bäst lämpad. Vi kan konstatera att ifall de olika intressenterna inte är överens om hur enkäten ska utformas, kommer inte resterande delar av kursutvärderingsprocessen eller systemet att accepteras.

På LTH sker en del aktiviteter som antingen är en del av eller som stödjer kursutvärderingsprocessen som ej finns definierade av LTH. En av dessa aktiviteter syftar till att höja svarsfrekvensen på kursutvärderingarna, och sker på ett flertal olika sätt. LTH har även satt upp hög svarsfrekvens som ett mål, vilket delas av våra uppgiftslämnare. Det skulle därför vara positivt om denna aktivitet definierades tydligare och blev en uttryckt aktivitet inom kursutvärderingsprocessen.

A Exempel på SBPMN-figurer



Mänsklig uppgift



Enkel uppgift



Automatiserad uppgift



Förmedlingsnod



Kopplingspil



Processtart



Processavslut



Dataobjekt

B Intervjuguide

1. Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?
2. Vilka funktioner finns i dagens CEQ-system?
3. Vilka funktioner behöver du i ett verktyg för kursutvärderingar?
4. Hur motsvarar de funktioner som finns i CEQ-systemet det arbetet du utför med kursutvärderingar?
5. Finns det tillfällen då du inte använder systemet?
6. Hur hjälper systemet dig med ditt arbete i din roll?
 - (a) I ditt arbete inom kursutvärderingsprocessen
7. Kan du påverka utvecklingen av systemet?
 - (a) Om ja, hur då? Om nej, varför inte?
8. Vill du påverka utvecklingen av systemet? Motivera
9. Känner du att ledningen lyssnar på och tar tillvara på resultatet av utvärderingarna?
10. Finns det något du skulle vilja tillägga?

C Transskriberade intervjuer

J står för Johan Bjarnevik, D för David Lundqvist.

C.1 Intervjutranskribering 1

Intervju med utbildningsnämndsordförande

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

U1: Ja, alltså för det första så ser jag det som viktigt att man här ser att det faktiskt är två olika processer samtidigt. Om man tittar på LTHs policy så finns det en tvådelad kursutvärderingsprincip, dels så ska lärarna under kursen gång ha en operativ utvärdering och den är totalt fri. Läraren har alla möjligheter att göra den själv. Ja, förutom, det finns, det kan finnas etiska begränsningar och sånt. Men annars är läraren helt fri att göra den, men är skyldig att göra den.

Och sen finns det den rapporterade, och det, som jag förstår, är den rapporterade som ni egentligen är mer intresserade av. Men det finns i och för sig en intressant koppling där för att om man gör den operativa utvärderingen på ett vettigt sett, så kan man där få med sig material som sen kan komma in i slutrapporten för den rapporterade.

Så den rapporterade, den börjar då med att man, nu för tiden får man ett mejl, som kurslärare. Tidigt får man faktiskt ett mejl först där det står att om du vill ha pappersenkät så måste du säga till nu. Annars blir det webbenkät. För det är webbenkäter som är huvudprincipen. Dels blir det så mycket enklare att sköta och sen är det i och för sig så att även om svarsfrekvensen går ner lite om man har webbenkäter jämfört med pappersenkäter. Så ser man också att svarslängden på fritextsvaren blir längre om man har webbenkäter. Sen är frågan om kvaliteten blir bättre. Men där kan man då säga till om man vill ha papper, det finns en del som vill ha.

Sen kommer lite senare, en fråga där man kan få ställa extra frågor. Upp till fyra frågor, tror jag det är, kan man lägga till till enkäten. Annars är det 26 stycken frågor, varav 25 kommer från en australisk beforskad enkät, CEQ. Och fråga nummer P2 är en tillagd fråga som handlar om kursens relevans. Den finns inte i den australiska systemet helt enkelt för att det australiska systemet framför allt har tittat på hela program, hela år, så frågan om kursrelevans är inte riktigt adekvat där. Så det var faktiskt en institution som föreslog det och det tog vi med.

Sen kommer då en enkät till studenterna, alltså de får mejl med en enkätlänk. Sen börjar de svara. Först kommer det ett mejl, svarar de inte får de upp till tre påminnelser innan enkäten stängs. Sen när den har stängts, så det första som händer är att studierådet går in och granskar fritextsvaren. Där får det inte stå grova personangrepp och andra kränkande. Alltså det får inte stå rasistiska uttalanden och sånt, det ska bort. Och är det grova personkränkningar kan det hända att studierådet skriver om det. Det har fungerat lite olika, vissa år har det inte fungerat så bra, men nu fungerar det rätt så bra ändå. Men det som studieråden kan tycka är svårt ibland är när studenter försöker uttrycka missnöje med en kurs, men gör det på ett sätt, formulerar sig på ett direkt kränkande sätt. Som jag uppfattar det så gör studenterna det lite olika, man kan ibland försöka vilja skriva med att här fanns det en kritik, fast man tar bort om det finns rasistiska eller sexistiska eller några andra såna uttalanden.

Sen går då arbetsrapporten till lärarna och studierepresentanter. Vi brukar vara två till fyra per kurs. Och till programansvariga oftast så har programledningarna utsett en person som ansvarar för det här. Och därefter sammankallar den programansvariga till ett möte. Och till det mötet så

är det tänkt att lärarna ska ha med sig, förutom, i alla fall när jag höll såna möten, tryckte jag väldigt hårt på att man ska tänka på att man förutom själva arbetsrapporten, som då innehåller sammanställningar över alla svar och en del grundläggande statistisk analys också innehåller alla fritextsvar samt en del data som är inhämtat från andra system, som till exempel hur många som är registrerade på kursen. Jag har för mig att där också brukar stå hur många som har klarat sig, alltså hur många procent godkända det finns. I och med att man vet vilka som har fått enkäten vet man också hur många som har fått enkäten, så då får man ju svarsfrekvensen direkt. Pappersenkäter däremot kan bli lite lurigt, för där kan man ibland få mer än 100 procent svarsfrekvens. Matchningen mellan vilka som får enkäten då man delar ut dem i en sal mellan vilka som finns i datorsystemet, det är inte riktigt lätt nog att hålla koll på.

Just det, sen när man sitter på det här mötet så ska lärarna ha med sig annan information, till exempel vad som kom fram vid operativa utvärderingen, examinationsresultaten. Det kanske fanns nån typ av uppgift som det gick väldigt bra och nån som gick mindre bra. Och likadant studenterna bör ha med sig annan information. Och sen använder man idealt sett arbetsrapporten för att problematisera vad som hände i kursen och vad man upplevde som hände i kursen.

Sen går då var och en av de tre parterna till sin kammare och skriver in kommentarer i slutrapporten som då innehåller de mest grundläggande resultaten. Inte detaljerat utan på alla skalor utom en, av någon anledning så finns inte skalan, vad heter den, allmänna färdigheter med i slutrapporten. Det verkar vara en känslig punkt för vissa avdelningar, mindre känslig för andra. Så den finns inte med i slutrapporten, annars finns skalorna med och de två enskilda frågorna, nöjdhet och relevans.

J: Är det något du känner att du saknar på den skalan?

U1: Jag saknar det inte, eftersom som lärare så får jag den i arbetsrapporten så jag vet vad den är. Och som UN-ordförande så är det bara att jag mejlar till "CEQ-samordnare" som sköter databasen, så kan jag få ut hela databasen rätt upp och ner. Vilket också gör att, alltså då får man, då kan jag få helt enkelt en ASCII-fil med en rad per svar. I den jag får ut så får jag, är det vissa saker jag inte får och som jag inte vill ha, som fritextsvar till exempel brukar jag inte titta på. Men det gör att jag också kan gå in och göra analyser och summera saker på programnivå och avdelningsnivå.

Nu är det i och för sig så att jag tror inte att såna här siffror är direkt jämförbara, men däremot kan man tror jag att man kan börja leta efter trender och outliers i det här datorsystemet. Vi har hittat, till exempel på kursnivå har vi hittat en outlier vars resultat var långt mycket lägre än i princip samtliga andra kurser på hela LTH. Och där började vi gräva efter vad som egentligen gick snett.

På institutionsnivå så har vi också hittat en institution där studenter i allmänhet var ganska missnöjda, men framför allt kvinnliga studenter var väldigt missnöjda. Och man fick då en uppsträckning av vice rektor för grundutbildningen. Så det finns såna saker vi kan göra då genom att allting är databasbaserat i en SQL-databas. Så att det går att få ut och det går att analysera.

Det går till och med att titta på, vi gjorde en studie, några stycken, förra året då vi tittade på om det finns något mönster i hur studenterna svarar beroende på hur snabbt dem svarar på enkäterna. Och det gjorde det inte, vilket var lite tur för oss. Så det finns ett antal saker som tyder på att, bland annat den studien. Men också en studie där man gjort en omenkät kring dem studenter, så det finns studier som tyder på att dem studenter som inte svarar tycker väsentligen likadant som dem som faktiskt svarar.

Ja, precis slutrapporten den skickas automatiskt ut till alla som har gått kursen, till lärarna som har varit inblandade, till programansvariga och sen så läggs den upp då automatiskt på nätet.

Och det är också så att data summeras automatisk på programnivå och på institutionsnivå, så det är ingen som behöver gå in och göra sånt för hand utan det finns ett script som rullar och automatiskt gör sånt.

Och sen då, det som kanske funkar lite si och så på vissa kurser, det är att tanken är sen att varje kurslärare ska presentera resultatet på första föreläsningen i kursstart för de nya studenterna. Och det är ett dubbelt syfte med att dels studenterna ska fatta vad som bakgrunden till kursen och varför man gör vissa saker. Det kan till exempel vara så att man fått klagomål på någon sak och så kan man säga till studenterna att "förra året klagade studenterna på det här men vi tänker göra exakt likadant i år därför att". Och då är det lättare för studenterna att första varför kursen är upplagd som den är men det är också för att studenterna ska se att de dem svarar i sina enkäter faktiskt används. Och det menar vi också då drar upp svarsfrekvensen. Och man kan se då också vissa mönster att program där studieråd och programansvariga och kurslärare är aktiva och skriver kommentarer, får också högre svarsfrekvens.

Så det är hur systemet funkar i princip. Ja, och sen finns det dessutom att sen tas data från kursutvärderingssystemet och presenteras i programledningarnas läsårsrapporter. Då är man nere på och tittar på olika skalor och ser. Så man rapporterar i dem rapporterna i princip rådata från varje kurs. Medan de på utbildningsnämndsnivå istället rapporterar hur har parterna skött det här, vilken kommentarsfrekvens det är och även svarsfrekvens i själva enkäten. Så där har jag också börjat gå in på frågan om vilka funktioner som finns. Jag vet inte om ni vill ha nåt mer svar på detta.

J: Nej, men jag tycker det låter bra.

D: Absolut.

U1:Okej, för nu har jag ju redan sagt en del av funktionerna. Nu kallar vi det ofta slarvigt för CEQ-systemet och CEQ-möten och sånt, men egentligen så är det helt fel.

J: Jo, jag, vi är väl medvetna om detta. Vi har även pratat med "CEQ-samordnare" om det. Vad ska man kalla systemet då? Han säger att det är okej att kalla det CEQ-systemet.

U1:Ja, för det är ju det som folk brukar säga. Fast egentligen är det principiellt fel, fast alla som är i systemet vet att det egentligen, eller ja de flesta vet att det är principiellt fel.

Men funktioner som finns; alltså dels finns det här med automatiska mejl då som är otroligt arbetsbesparande. När vi började med det här systemet så var allting på papper och dessa papper skulle skyfflas fram och tillbaka. Och personer skulle gå med tjocka buntar med papper som skulle lämnas på ett ställe, sen skulle det skrivas in och tolkas och hålla på. Och det var fruktansvärt jobbigt. Nu sker allt automatiskt, en oerhört viktig funktion.

Och den här automatiska påminnelsen som bara går till studenter som inte har svarat tycker jag också är väldigt central för att alltså alla av oss har varit med om såna enkäter där alla får påminnelser, även dem som inte svarat. Och det finns få saker som sänker viljan att svara på enkäter så mycket som ett sånt system. Särskilt som våra studenter måste svara på såna här mejl, alltså de går ju få se nu, fyra läsperioder, de går vanligtvis någonstans mellan åtta och femton kurser per år. Vilket gör att de åtta till femton gånger per år får ett sånt här mejl. Plus möjligt tre påminnelser på detta. Så att det är oerhört viktigt.

Sen nyligen då, det började i höstas med ett försök då egentligen med en försöksomgång för att testa funktionaliteten att det faktiskt funka och från i årsskiftet så är det skarpt så att alla har en möjlighet att ställa extra frågor. Det var en del kritik på systemet tidigare. Det fanns i princip möjligheten, åtminstone på papper fanns det en princip att få möjligheten att ställa extra frågor, men i praktiken var det väldigt svårt.

Sen att det är databasbaserat är fundamentalt menar jag. Vi har använt system som till exempel EVAL, för kursutvärderingar. Och där kan man då få ut en sammanställning av svar för den kursen, men det är det man kan få ut som användare av systemet. Det är möjligt att man som administratör i systemet kan få ut andra resultat, det vet jag inte, men som användare så kan man inte få ut nåt annat. Och vi har aldrig sett någon göra annat än analyser på kursnivå. Vilket också är en grej här, att eftersom vi har 26 identiska frågor så gör det också att man kan fråga sig till exempel om brandingenjörsstudenter svarar på samma sätt som tekniska fysiker, eller om de svarar på ett annat sätt. Vilket dem faktiskt inte gör. Alltså vi kan se, i och med att vi kan granska och skära databasen på olika håll kan vi också se att det verkar finnas programkulturer och det hade vi aldrig kunnat se om vi hade olika frågor till varje kurs.

J: Och man kan ju följa kurser eller utbildningar under flera år också vilket man inte hade kunnat göra på samma sätt annars.

U1: Nej, precis. När systemet hade varit igång i tre år så grävde jag lite och upptäckte helt plötsligt att ett program gick spikrakt uppåt och ingen hade riktigt en aning om varför. Och det gör ju att man börjar undra, liksom, vad är det som är på gång här. Och som sagt, ställer man olika frågor på varje kurs, så kan man inte göra någon trendanalys alls. Och det är kanske nåt som, alltså även på kursnivå, och det kanske är nån sak som faktiskt saknas i systemet; att man som kurslärare inte får trender om man inte själv sparar gamla resultat, så att säga.

För trender, menar jag i alla fall, både som kurslärare och som UN-ordförande, att det är oerhört viktigt att titta på och så vart är vi på väg. Just nu så till exempel kan man se att på ekosystemteknik, så de som antogs 2007 och 2008 generellt sett är mer negativa än de som har varit antagna tidigare har varit. Och det gör ju att då kan man fråga sig; varför är det så är det någonting som hänt? Och då finns det vissa saker som har hänt, men det kan också vara sånt att det finns trender i dem som söker. När ett program går från att vara ett nytt program till att faktiskt vara ett ganska stabilt, etablerat program, så händer det saker med vilka studenter som söker ett program till exempel.

Ja, sen att det finns automatiska sammanställningar är oerhört arbetsbesparande. Och det här är ju kopplat då, så att om jag loggar in med min Lucat identitet som lärare, så kan jag se vissa data på min institution till exempel. Är jag, har jag, och det finns vissa speciella behörigheter. Jag har behörighet till nästan allt. Jag kan titta, eftersom jag är utbildningsnämndsordförande, så har vi speciella behörigheter så vi kan gå in och titta på samtliga institutioner. Även in på examensarbetsutvärderingarna, som vi också gör nu för tiden med lite andra frågor än för kurserna. Och det gör också att man kan bara helt enkelt kopiera dem här rapporterna och lyfta in i sina läsårsrapporter. På utbildningsnämnds nivå är det vissa saker som man själv måste pilla lite med, men annars är väldigt mycket så det är bara att lyfta in.

Ja, så också det här att automatiskt hämta information, alltså behöver inte själv gå och kolla hur många registrerade studenter som finns. En liten intressant detalj är att systemet egentligen vet om vilket program studenter som svarar är registrerade på, men det finns en fråga om vilket program studenten går på. Och i våra analyser då så brukar vi användas av just, eller jag har alltid använt mig bara av svaret vilket program de går på. Vilket också gör att de som inte svara på den frågan trillar bort i den typen av analyser.

Men systemet vet om mer och det måste det ju göra, åtminstone fram till den gräns studenterna har, tills enkäterna stängs. Annars vet man inte vilka man ska skicka påminnelserna till. Men där finns etiska begränsningar för vad man inte bör göra med ett enkätssystem, vissa frågor ska man helt enkelt inte ställa och vissa saker ska man inte undersöka helt enkelt. Och där är frågan i ett designandet av systemet tycker jag, hur pass mycket man, alltså det är en etisk frågeställning där hur pass mycket ska man i systemet stänga av möjligheten, alltså helt enkelt radera information som man inte ska ha med. En nackdel med att stänga av det helt är ju att, till exempel när vi

summerar på institutionsnivå och exjobbssrapporter, då gör vi så att vi väntar ett helt läsår innan vi gör en analys. Och om, jag kommer inte ihåg gränsen, det finns ett, vi måste ha fått in fyra svar eller något nånting för att data ska rapporteras.

När man istället aggregerar på LTH-nivå så, ja då, alltså det här med att man inte ska kunna gå tillbaka och titta på en rapport och se att "hmm, det finns bara ett svar" eller det var bara två studenter som gjorde exjobbet och det finns bara två svar. Då är det ganska lätt att lista ut vem som har svarat vad. Och det vill vi ju inte va, så att såna, sån funktionalitet finns också inbyggd i systemet när vi aggregerar information på exjobbsnivå eftersom det är ganska få svar på vissa institutioner.

Vad finns det mer? Ja, att de här rapporterna då innehåller då också automatiskt framtagna grafer över histogram till exempel över hur svaren fördelar sig. Tidigare i, de första åren hade vi tårtdiagram först och det var den enda grafen vi hade och det var över nöjdhet men den lyckades vi få bort efter ett tag. För det menar jag var helt, det var kontraproduktivt för att många lärare, eftersom det var den enda grafiken, och sån tydlig grafik, så förenklade många lärare direkt hela rapporten och tittade bara på nöjdhet. Och det menar vi är direkt kontraproduktivt.

Ja, sen finns det automatisk publicering av slutrapporter så att alla studenter kan gå in, alla, alltså har man ett ip-nummer på som tillhör Lunds universitet, så kan de gå in och titta på vilken slutrapport som helst, samtliga som finns. Samtidigt som man inte kommer åt dem om man inte sitter innanför LU. Och det där är sökbart så att om man inte kommer ihåg vad kursen heter, så kan man leta sig fram till. Och det är systematiskt, alltså alla länkar är systematiskt upplagda. Så att när CEQ-samordnaren var överarbetad så att jag inte hade direkt tillgång till rådata, så kunde jag ganska enkelt skriva ett script som hämtade det jag ville ha. Det har hittills lite knepigt att tolka html-filerna med tanke på siffrorna vi vill ha, eftersom html-syntaxen ändrades vid ett par tillfällen, men det gick.

Och logiskt uppbyggda länkar tycker jag är rätt viktigt för det gör också att, alltså när LTH presenterar sina lärotimplaner, som vi då gör för alla program, så kan man för varje rad då kurskoden, en länk till kursplanen, en länk till en sida med samtliga kursutvärderingar. Så att man, en student som vill titta på hur ett program ser ut har på en och samma sida i princip all information man vill ha och mer, så att säga. Sen har de också möjligheten att faktiskt följa den här processen via webben. Så är det via pappersenkäter, så kan man följa var enkäten finns nu, vem är det som har enkäterna. Är det via webben så är det ju massa steg där som försvinner, men man kan se hur många har svarat fram till det här datumet, och så vidare, när om arbetsrapporten är utskickad. Så har man inte fått det här, om någonting har strulat med mejlen, en mejlserver kan ju ligga nere till exempel, så kan man gå in och se "ja, men den ska vara utskickad så det är nånting som har blivit konstigt".

Ja, och just det, det finns även på examensarbetsnivå och då ser systemet lite annorlunda, lite anpassat för det. Så jag tror det var de viktigaste funktionerna, vilket är ganska många. Det har successivt byggts upp. Det var ju inte så här i början, utan allt eftersom saker har efterfrågats så har vi, eller vi och vi, CEQ-samordnaren, byggt på med det som vi tyckt saknats.

J: Vilka funktioner anser du att du behöver? Främst ifall det är några funktioner du känner att du saknar, men gärna lite förutsättningslöst om man inte bara tittar på databassystemet du har idag utan vad du skulle vilja ha.

U1: Alltså i princip allt som jag har önskat mig, förutom då möjligtvis trender på kursnivå, har successivt lagts till. Så jag har suttit med i en grupp där alltså, som har diskuterat utvärdering och varje gång när vi fått in förslag på saker som borde finnas så har det successivt implementerats. Det som tog längst tid var väl egentligen det här med att ställa andra frågor. Där vi också hade

en ganska lång diskussion om hur vi skulle göra, om vi skulle ha, och det kommer det nog bli så småningom, ett batteri med förslag på frågor.

Det vi har diskuterat lite grann är att alla lärare inte riktigt så genomtänkta i vilka frågor de ställer. Så att ha ett frågebatteri med förslag på frågor kan hjälpa dem att ställa frågor på en lämplig nivå. Vi försöker komma bort från såna här frågor som, alltså våra kursutvärderingar innehåller inga frågor av typen; var kursbok A en bra bok, var föreläsningarna av person A bra? Utan vi försöker hålla oss på en mer generell nivå, en metanivå. För vi menar att den andra typen av frågor lämpar sig mycket bättre för den operativa utvärderingen där man kan fråga direkt när studenterna faktiskt använder boken; är den här bra, var boken bra eller, är det nånting som är dåligt med den här boken. Eller direkt efter en föreläsning medan studenterna faktiskt kommer ihåg. Så att vi vill knuffa alla såna frågor egentligen till den operativa utvärderingen och vi uppmuntrar lärarna att också ställa dem frågorna, för det är information som man behöver som kurslärare.

Men så egentligen saknar jag inga funktioner för hittills så allt jag har hittat på har successivt implementerats. Och sen på systemnivå kan man ju säga också så att eftersom det är databas-baserat system så går det också att göra specialundersökningar och dem är väl lite onödigt att ha som rutin. Alltså till exempel det här att man, CEQ-samordnaren, jag och en till gjorde en undersökning och tittade på då när studenterna svarar och vad dem svarar. Då satt vi helt enkelt och diskuterade med CEQ-samordnaren hur ska vi reda upp det här och sen skrev han ett SQL-script som han körde och snabbt levererade ut dem svaren.

Och likadant summeringar alltså vissa skärningar av data är nog lite onödigt att lägga på system-nivå. Alltså jag gör en del, när jag får ASCII-filer med en databas har jag egentligen skrivit ett program som laddar in allting och sen så kan jag välja nycklar att skära efter, alltså jag kan skära på vad som helst i den här databasen. Jag har till exempel skurit efter, och sen dessutom så har jag där då byggt in andra databaser dessutom, jag har gått in och tittat i alla kursplaner och sett vilket läsår är den här tänkt att gå. Vilket också gör att jag kan skära data efter läsår som kursen, vilken årskurs, förlåt, vilken årskurs. Jag skär både efter årskurs och läsår så att jag kan följa i princip en kurskohort alltså årskurs ett läsår, årskurs två läsåret därefter, årskurs tre det tredje läsåret och se om det finns systematiska förändringar över tid. Men den typen av undersökningar menar jag att, alltså ska man bygga in sånt i ett system så blir det alldeles för stort. Så det tycker jag egentligen bör ligga utanför.

J: Men om du skulle så här, om vi bortser från det system som finns idag och du skulle tänka dit; jag vill ha ett kursutvärderingssystem. Vilka funktioner skulle du vilja ha i ett sådant?

U1: Jag har svårt att komma på något annat än det vi har, och det beror ju på att som i den sats jag har suttit så successivt som det har kommit förslag och jag tyckt att, nej men det där borde vi ha, så har jag talat med i den här gruppen då med en beslutsfattare för grundutbildningen, det sitter en TLTH en tjänst från TLTH och sen några andra personer. Och då har vi diskuterat igenom den funktionaliteten av och kommit fram till att den borde finnas, då har den implementerats. Så därför så.

J: Nej, jag förstår att det är en svår fråga men.

U1: Jag kan faktiskt inte komma på någon funktionalitet även trots att jag har funderat så kommer jag inte på någon.

J: Är det någonting du kan nämna som ni har valt att inte ha i systemet?

U1: Som vi valt att inte göra. Ja, på exjobbnivå, där har vi valt att inte till exempel aggregera på nivå där det lätt går att identifiera vem det är som har svarat. Och när jag tänker efter det vi

till slut baserade det på var inte antalet svar utan antalet utskickade enkäter. Så att skickar man ut tio enkäter och ett svar så är det väldigt svårt att veta vem av de här tio studenterna. Ibland går det ju ändå. Alltså beroende på hur fritextsvaren ser ut så kan man ju ibland ändå gissa sig till och det kommer man inte undan. Även om man har hundra studenter så kan man ibland se på fritextsvaret vem som, det vet jag vem det är. Men det är ändå en så så är det en sån sak som vi undvikit att implementera. Vi vill inte, vi vill kunna, alltså med viss, alltså kunna försvara tanken att vi faktiskt inte går in och petar på vem som har svarat. Utan vi har en viss anonymitet.

Det är det enda jag kan komma på. Det dröjde ju som sagt ett tag innan vi implementerade det här med fria frågor. Vilket egentligen berodde på att vi hade en diskussion som vi behövde ha ett tag, hur vi skulle, alltså hur vi skulle uppmuntra lärare att ställa frågor och i vilken mål alla lärare som är kursansvariga har en förmåga att ställa en vettig fråga. Alltså vi har ju haft lärare som är väldigt pedagogiskt insatta och lärare som ibland gör en del misstag. Och risken, om vi hade börjat med det väldigt tidigt är risken att vi hade, om det inte hade fungerat, är risken att vi skjutit förtroendet i sank för systemet. Så därför dröjde vi nog lite också. Men sen också rent tekniskt. I början när, så var ju faktiskt det här inte databasbaserat utan det var excelark. Och, så i det läget var prioriteten inte att se till att det fanns funktionalitet för fria frågor, utan prioriteten var att se till att den gamla databasen infördes i SQL-databasen så att allt gick att hantera på ett smidigt sätt.

För det tycker jag är oerhört centralt att, jag menar den, när vi hade de här excelarken så var det mer eller mindre ogenomträngligt. Hade CEQ-ansvarige i det läget slutat, så hade all historik försvunnit. Nu när det finns en SQL-databas, så om det händer någonting med CEQ-ansvarige så finns ändå den här SQL-databasen att gå tillbaka till. Alltså det är ett hyfsat säkert system.

Så, nej, det finns nästan ingenting som vi inte valt att implementera av det vi tänkt oss.

J: Hur motsvarar de funktioner som finns i systemet det arbete som du utför?

U1: Ja, det tycker jag nog att det är mycket väl. För att på kursnivå som lärare så slipper jag en massa jobb, utan det sköts automatiskt. Jag behöver inte bry mig och påminna studenter utan systemet gör det. Jag behöver inte sammanställa för det gör systemet. Så att det är väldigt arbetsbesparande. Och eftersom dessutom slutrapporten ligger ute på nätet så kan jag om jag tappat bort mina filer också gå till hemsidan och sen så plocka fram, hur såg det ut förra året.

Som utbildningsnämnds, nej jag ska ta det i hierarkisk ordning här. När jag jobbade som biträdande programledare med ansvar för såna här utvärderingar på ett program, så var det också bra att jag kunde följa, då hade vi mycket pappersenkäter. Jag kunde följa den processen och se är det någonting som fallerar här någonstans. För det hände ju ibland då, bland annat de som skulle kolla in studenterna som fick betalt för att helt enkelt hacka in svaren på en dator. Det kunde hända att dem blev sjuka eller det hände andra saker eller så kom enkäterna på vift. Så det gäller att tidigt se att det är någonting galet här.

Men sen också att de här programvisa sammanställningarna gör att man direkt får en överblick. När jag började som biträdande programledare satt jag själv och gjorde sådana sammanställningar successivt. Nu kan jag bara gå till den hemsidan, så ser jag för att visst läsar alla obligatoriska kurser, det finns några alternativa obligatoriska och sen en enkel tabell, svarsfrekvens, om det finns kommentarer, de olika skalorna och till och med nu också de individuella frågorna på allmänna färdigheter. Som jag menar är oerhört viktiga på programnivå för då kan man ställa sådana här frågor som om man använder samma program så kan man säga att vi tänker oss att studenterna ska lära sig skriftlig kommunikation i de här fem kurserna. Och så kan man jämföra det med enkätsvaren som man då får i de här tabellerna och se, nej det är inte i de fem kurserna utan i de här sju kurserna. Och det är en kurs är där de inte upplever att de blir tränade

i skriftlig kommunikation, vad beror det på? En kurs som vi inte har tänkt att de ska träna det i som studenterna upplever. Så det är också en sån här nyttig grej.

Och sen på utbildningsnämnds nivå så har jag ju då tillgång till samtliga sådana programöversikter, så jag kan gå in och se om någonting verkar konstigt. Och sen är jag ju lite speciell då eftersom jag dessutom går in och råhackar kod och skriver ett eget program som tar databasen i sig och skär den på lustiga håll.

Så jag kan ju gå in och ställa helt andra typer av frågor till systemet och se om det finns någon outlier på institutions- eller programnivå och hittar sådana här märkliga saker som att en kurs som jag själv är inblandad i, om man rangordnar alla svar lärsvis så kan man ju se för ett visst läsår de som får högst på till exempel god undervisning och lägst på god undervisning. Så en kurs får bland de allra allra högsta på skriftlig kommunikation och bland de allra allra lägsta på tydliga mål samtidigt som skriftlig kommunikation är bland de allra viktigaste målen för den kursen. Och det gör att man blir, alltså det som är intressant med dem här är att ju mer man gräver i alla de här siffrorna desto fler frågor får man. Så att de frågor vi har, alltså jag skulle vilja säga så här att egentligen de frågor vi har, ur systemperspektiv är de helt irrelevanta, man skulle kunna byta ut dem mot några helt andra frågor.

J: Ja, definitivt.

U1: Ja, och det är ju ibland som när vi diskuterar med lärare på LTH så är det inte alltid som de förstår det, att det finns ett system och det finns frågor. Och det är egentligen två olika enheter. Men det finns en fördel med dem frågor vi har, och det menar jag är att att dem just uppmuntrar till problematiserande, att ställa ytterligare frågor, att luska reda på andra sätt. Ja, så att svaret på frågan är mycket väl.

J: Finns det tillfällen då du inte använder CEQ-systemet?

U1: Nej. Och det är för att. Det har funnits tillfällen, och det är när jag har, jag har undervisat i en väldigt liten kurs som har haft typ en tolv studenter varje år. I sådana kurser så har det åtminstone tidigare varit så att de faller helt utanför systemet. Nu har vi ju, det borde jag ju veta hur det funkar men det, det vet jag faktiskt inte hur det funkar. Vi har diskuterat hur vi ska hantera dem och där här jag väldigt osäker på om det är implementerat. För en tanke vi har haft är att sådana kurser där vi inte ska ställa de här CEQ-frågorna så borde vi ändå ha slutrapporter. Alltså en rapport där de tre parterna skriver in, eller åtminstone kan skriva in, kommentarer. Och det borde egentligen kunna hanteras av det här systemet, men det är jag lite osäker på om vi egentligen gör. Eftersom jag själv inte har en sån kurs så är jag lite osäker.

Och sen får man ju säga att en begränsning i det sätt vi arbetar med kurser är att program och utbildningsnämnder framför allt fokuserar på kurser under de tre första åren. Där gör vi allting enligt policyn, mer eller mindre. Medan i mindre kurser och kurser i årskurs fyra fem, så är det lite si och så med hur vi gör. Vilket nog beror på att om man tittar på hur många kurser med utgång på vad som finns så är det ungefär tusen, så det är väldigt mycket kurser. Så vi är tvungna att ha kursutvärdering på alla kurser, men vi är inte alls så systematiska när man kommer ner på kurser med typ tjugo eller färre deltagare och kurser som, ja och kurser på andra fakulteter kan det vara lite si och så med hur systematiken. Och då använder vi nog inte systemet precis.

J: Hur hjälper systemet dig med ditt arbete?

U1: Det har jag nog nästan svarat på. Det är då det här automatiska sammanställningarna och att jag vid begäran kan få extra, alltså dels, nu har ju CEQ-ansvarige fruktansvärt många järn i elden, men han är också fruktansvärt snabb på göra saker. Så att vill man ha en specialanalys så kan man skicka en direkt fråga till honom. Ibland hindrar jag mig själv från att göra det för jag

vet att han har så mycket annat att göra, men vid begäran så kan man få diverse specialanalyser. Till exempel så har vi tittat på kön, alltså svarar kvinnliga och manliga på den frågan. Och vi har också gjort såna här specialundersökningar som studenter från olika program som går samma kurs; svarar dem olika? Ja, det gör dem.

Så det finns ett antal sådana saker som man om man vill verkligen vill ha svar på den frågan så går det att få svar. Nu är det nog ganska få som utnyttjar ändå. Och tittar man runt bland lärare så får man väl säga att finessen i att använda resultaten varierar ganska stort. Allt från lärare som i princip inte tittar på de här enkätsvaren alls utan menar, det finns ett antal som menar att svarsfrekvensen är för låg så man kan inte lita på det. Det som är lite intressant då är att samma lärare kan säga att de hört en student säga någonting och lägga oerhörd vikt på vad just den studenten sa. Det är inte alltid lärarna tänker så logiskt kring sitt eget användande av information.

Som kurslärare framför allt att det är så väldigt arbetsbesparande, jag behöver inte själv gå in och designa en enkät. Jag har ju sett, från att ha varit runt och pratat med en del andra lärare och ett lärosäte vi var och pratade med där satt, där hade de gått ut med till alla lärare att nu har vi nytt kursutvärderingssystem och för att lära er det så kan ni gå in på den här hemsidan, och sen var det meningen att varje lärare från grunden skulle designa en egen enkät vad frågan ska vara, vilken typ av svar som ska ges och det ena och det andra. Och dessutom var de ålagda att hämta information från andra databaser som till exempel hur många studenter är registrerade, hur många manliga och hur många kvinnliga studenter, och så vidare och så vidare. Så jämför man med det, så är man ju väldigt bortskämd här.

J: Du nämnde specialanalyser till exempel olika studenter från olika program som läser samma kurs. Tror du att folk inte använder dem för att de inte automatiskt erbjuds dem eller för de inte ber om dem eller för att de inte är intresserade?

U1: I och för sig, alltså på kursnivå, om man nu ska titta på en kursomgång där finns det faktiskt automatiskt om studenter från tre program läser om det är många studenter från varje program som läser, så får man automatiskt tre rapporter, eller fyra rapporter egentligen. Tre rapporter, en för varje program, och sen en total. Och den används nog.

Men sen andra specialanalyser, alltså man kan ju gå in och titta på, jag har till exempel tittat på program-årskurser och sett olika mönster ett program till exempel hade ett tydligt V i sina resultat. Så, högre poäng årskurs ett, lägre poäng årskurs två och högre poäng årskurs tre igen. På ett annat program var det helt tvärtom. Och den typen av analyser är vi nog bara en tre fyra personer som egentligen har tittat på.

Men det ligger ju å andra sidan ganska långt från den kursansvariga lärarens perspektiv. Utan det ligger mer på programnivå och där har jag ibland föregått programansvariga med att helt enkelt göra sådana analyser och skicka ut till dem. Så till exempel på ett program hittade jag att deras program hade gått kraftigt uppåt, tydligaste trenden av allt jag hittade överhuvudtaget. Och då tog ju det tag i det och frågade sina lärare, intressant var att de fick inga svar. Och ännu mer intressant var att när de gick på lärare i korridoren och träffade dem så var det vanligaste svaret att, nja det var nog bara tur. Men de skrev sen ett bidrag till en av våra konferenser här.

För en del sådant har lärare och programansvariga inte grävt i för jag och CEQ-ansvarige och någon till har grävt åt dem och hittat saker och stuckit papper till dem. Och sen är det i och för sig så också att under de senaste åren så har programansvariga varit rätt överbelastade med dels Bologna alla kursförklaringar skulle skrivas om, vi skulle gå från fyra och ett halv till fem år och sen ett nytt budgetsystem på grundutbildning. De har varit rätt så stressade. Och det gör nog sitt till att det inte är så många som har frågat efter specialanalyser, men det finns en del. Men det finns ett program som till exempel har grävt ordentligt i sina kursutvärderingar och kopplat

det till en analys i progression genom programmet med fokusgruppintervjuer och annat. Så det finns en del exempel på att man har grävt.

Men på kursnivå är det ganska vanligt att man har en ganska okomplicerad syn på kursutvärderingar.

J: Kan du påverka utvecklingen av systemet? Det kanske du har svarat ganska mycket på redan, men finns det något du vill tillägga om det?

U1: Alltså, en bra sak tror jag var just att när vi skulle införa systemet så kom det en del kritik och en institution föreslog en fråga som faktiskt lyftes in. Och det tycker jag är ett tydligt tecken på att det finns en viss lyhördhet. Sen finns det alltid lärare som vill byta ut frågorna mot den här typen av frågor som vi menar, på utbildningsnämnds nivå menar, ska finnas i operativa utvärderingen. Som; hur bra var kursboken, vad tyckte du om föreläsningarna av X och så vidare. Och de lärarna kan nog tycka att de inte kan påverka systemet.

Men det slåss vi ganska hårt för, för vi vill inte komma till ett sånt system. Och framför allt så vill inte jag komma till ett system där kursutvärderingen är en utvärdering av läraren. Utan de här frågorna är ju på ett annat plan, alltså de kopplar till djupinlärandet. Så får man höga poäng så finns det forskning som tyder på att studenterna också har ett mer djupinriktat lärande. Och det menar jag är betydligt bättre än att ställa frågor kring om läraren är bra. Jag vill inte bidra till ett system där vi liksom pekar finger åt läraren och säger att du är dålig. Sen blir det ju indirekt så ändå ibland om en kurs går riktigt riktigt dåligt så så är det ibland väldigt tydligt att här är det ett problem med läraren. Men jag tycker inte att frågorna ska så och där är vill jag ganska tydligt hålla emot. Om lärare vill få in sådana frågor som ordinarie frågor då menar jag att vi ska stå emot.

Sen finns det ju också andra som, fast de har inte varit så många, som har menat att vi bör ställa frågor som egentligen handlar om examination. Alltså att man via kursutvärderingssystemet bör ta reda på om kursen examinerar det som kursen bör examinera. Men den typen av frågor är ju ganska konstiga på sätt och vis, för att då ska studenten själv svara på om han uppfyllt målen. Och det är frågan om studenten egentligen är kompetent att svara på den frågan. Särskilt om studenten inte klarar sig på kursen. Det är väl en sak med dem som faktiskt klarar sig och får godkänt. Men av studenter som inte blivit godkända på kursen är frågan, hur mycket har de egentligen förstått av vad målen går ut på?

Men samtidigt så kan jag ju säga att när jag kör pedagogiska kurser så frågar ibland lärarna just den typen av frågor, så där är jag inkonsekvent. Men där hoppas jag att lärarna har nått en annan utvecklingsnivå, så att säga en annan kunskapssyn, så jag menar att lärarna bör ha i sin roll som lärare bör ha en annan förmåga att faktiskt genomskåda lärandet.

Det var ett omständligt svar på den frågan.

J: Ja, men det var ett bra, ett intressant svar, definitivt. Vill du påverka utvecklingen av systemet? Om man tittar på programsidan då känner du att det finns mer att göra, är det nåt speciellt du känner att du vill och vart vill du gå näst?

U1: Egentligen så menar jag att det viktigaste nu är att vi använder den information som finns. Vi har nu samlat in 120 000, tror jag, enkätsvar. Och om man tittar på hur mycket det används och hur mycket som har publicerats av det så är det nästan ingenting. Det finns kanske en fem sex bidrag till konferensartiklar på LU-, LTH- och nationell nivå, men där i princip slutar det. Och det finns, alltså det finns massor egentligen här man skulle kunna titta på. Så den största svagheten som jag ser just nu det är användandet utav data.

Och det jag egentligen skulle vilja göra det är att försöka lära upp lärarna att ställa mer avancerade frågor kring sin egen kurs, men det är jättesvårt att komma dit. Men det tycker jag är den största svagheten just nu.

Och sen får vi ju se, alltså det som kommer att ändras till hösten det är vilka frågor som kommer att ingå i enkäten till examensarbeten. För där tänkte vi inte riktigt bra. Det är egentligen två saker, innan man har ställt frågor en första gång så är det svårt att veta vilka frågor som är relevanta. Och där har vi ju nu insett att vissa frågor kanske var lite konstiga. Och sen så gjorde vi några misstag också vad det gäller svarsalternativ, där vi var ganska inkonsekventa, det tänkte vi inte på då. Alltså jag satt med i den grupp som tog fram förslag och till slut enades vi om någonting, sen har vi kört systemet nu i, det kommer att ha varit igång i ett och ett halv läsår när vi går in i ett nytt system, nya frågor. Egentligen själva grundsystemet kommer inte att ändras utan det är frågorna som byts ut. För de matematiska sammanställningarna, de tycker vi har funkat. Sen kommer det i och för sig, layouten har successivt ändrats och där kanske ytterligare saker kan ändras.

De saker som är viktiga, sådana här lite mjukare frågor som hur presenterar man ett resultat så att det inbjuder till problematisering. Och det här tårtdiagrammet som vi hade till exempel det var direkt att mer eller mindre hindra lärarna från att tänka djupt.

Men det är dem saker som jag ser just nu, sen är det mycket möjligt att det dyker upp fler saker när vi gräver i det.

J: Det var vad vi hade. Finns det något du skulle vilja tillägga?

U1: Jag har nog pratat ganska mycket. Jag försökte skriva ner punkter från början just eftersom det är så lätt att glömma saker och sen har jag funderat lite grann på det. Men jag tror nog att jag fått med det viktigaste. Ja, i och för sig, kanske jag ska säga det att egentligen så att egentligen alltså det tekniska systemet är väldigt viktigt för det ska stödja arbetet. Men egentligen det allra allra viktigaste i hela vår design av systemet är det här att det finns en arbetsrapport, ett möte och det finns en slutrapport. Tar man bort det här mötet där man diskuterar resultatet, då menar jag att då försvinner nästan hela poängen med systemet. Och när det inte funkar då är det problem.

Och när det inte skrivs kommentarer i slutrapporten då är det också problem, för den typen av dokumentation menar jag är oerhört viktigt. Inte kanske när samma lärare håller samma kurs 20 år i sträck. Vilket får jag nog säga tyvärr händer ibland, jag tycker ibland borde det vara lite mer rotation så att man får lite nya intryck.

Men det kan ju hända att en lärare helt plötsligt dör eller tar ett annat jobb. Att då som lärare komma in i en kurs och helt vara utan historik i kursen, vad har studenterna tyckt innan, vad har lärarna tyckt och vad har programmen tyckt. Det menar jag att det är problematiskt. Och den typen av dokumentation kommer inte att finnas, eller åtminstone kvaliteten på den typen av dokumentation kommer vara mycket sämre om det inte finns ett möte där man sätter sig och diskuterar, varefter man kan sätta sig och skriva sina, alltså de här tre oberoende kommentarer.

J: Tror du det kan göras ännu mer för att folk ska bli intresserade av att genomföra det här?

U1: Ja, det kan det göras och det finns det goda exempel. Ett program ökade sin svarsfrekvens med tio procentenheter på ett par månader, eller typ alltså en eller två läsperioder. Och det dem gjorde var att studierådet hade en massiv kampanj där de bombarderade studenterna med information om CEQ-systemet. Nu sa jag CEQ-systemet fast det, jag märker att jag själv inte är renlärad utav användandet av begreppet. Till exempel så gjorde de sådana enkla små saker som att de köpte ett stort antal tablettaskar och så klistrade de på lappar på själva askarna där det

står; CEQ just do it. Och så delade de ut till alla studenter. Och så höjde de medvetandet om att systemet fanns och sen så hämtade sig det programmet.

Och jag har för mig att det var det programmet som något läsår hade noll procent i kommentarsfrekvens. Jag kommer inte ihåg om det var lärarna, programledningen eller studierådet eller om det var alla tre. Men det var fruktansvärt dåligt. Men sen var det en eller två personer bland studenterna som fick upp ögonen genom att prata med studenter på andra program och sen vände det hela.

Så det är oerhört viktigt att jobba med det. Men jag tror att en av de mest centrala sakerna och som vi fortfarande har problem med det är faktiskt att få lärarna att tala om för studenterna i början av kurs vad studenterna förra året sa och varför de antingen ändrade kursen eller varför de behöll kursen som den är. Då brukar svarsfrekvensen öka. Och det är ett ständigt pågående arbete för vi skickar mycket enkäter till studenterna och kan vi inte visa att det är svar som används, då fallerar hela systemet.

C.2 Intervjutranskribering 2

Intervju med biträdande prefekt.

J: Hur du anser att processen för kursutvärderingar ser ut idag?

P1: Den processen som finns är en webbaserad system som utvärderar samtliga obligatoriska kurser och en stor del av de valfria kurserna. Och processen i sig är bra för att det löper automatiskt så att säga. Även om det är automatiskt finns det en person i bakgrunden. Om ni har träffat CEQ-samordnaren.

J: Jo, vi har träffat honom.

P1: Han gör mycket av det. För studenter och oss andra innebär det smidighet. Sen är det så att bredvid den processen som CEQ-samordnaren förvaltar finns också vissa program, fast det finns egentligen för alla program, också en operativ kursutvärdering. Ett system som man ska ha, och vissa program har det, och vissa program har det inte i den utsträckningen. Jag vet för lite för att kunna säga att de inte har det överhuvudtaget. Men för de program jag känner till, teknisk fysik, de har i läsvecka 3 eller 4 samtal. Kursombud, kursledning och programledning som operativ utvärdering. Det är en jättebra process för när kurserna är igång får man en bra översikt hur den funkar, om de finns några varningstecken får man de på bordet och kan göra någonting. Samtidigt är det en krävande process. Speciellt för programledning, för det är i princip två veckors lunchmöten. Det är inte riktigt bra, så man överväger att minska detta. Och i samband bara ta upp de kurser som är problemkurser. De som man vet funkar, tas inte upp. Och så är det den operativa kursutvärderingen som alltid händer, det vill säga att kursledningen och studenter kommer till programledning eller prefekt och säger att det inte fungerar. Det är inte formaliserat.

J: Vilka specifika aktiviteter har du identifierat i den här processen? Det sker ju enkätutvärdering och liknande. Du pratade om möten här nu. Är det några mer aktiviteter som du känner till?

P1: Det är olika i samband. Alltså... de aktiviteterna är som sagt var olika i de operativa kursutvärderingarna sen aktiviteter i utfyllande av enkäterna. Sen finns det kurser som har egen utvärdering dessutom. Och sen finns det en del utvärderingsmöten efter kurserna, men dem är först och främst i samband med kurser som inte gick så bra. Helt enkelt för att minska arbetsbördan.

J: Om vi då börjar prata om IT-systemet. Vilka funktioner i systemet har du upplevt finns och vilka funktioner använder du?

P1: Som jag använder i det webbaserade systemet?

J: Ja, precis.

P1: Ja dem som finns är att man får en påminnelse, det är bra. Man kan lägga in kursspecifika frågor, det är också bra. Sen får man arbetsrapporten, och kan hantera den. Och kan ja lägga in kommentarer beroende på vem man är, och sen finns slutrapporten. Och det är som sagt ett smidigt system, helt enkelt.

J: Om man inte tittar på det systemet som finns idag, utan mer tänker fritt, om man skulle bygga ett system som ska stödja en kursutvärdering. Vilka funktioner skulle du anses behövas i ett sådant system? Man kan även då fundera på om man tycker att det är någonting som kanske saknas i det system som finns idag?

P1: Jag tycker speciellt CEQ-samordnaren har byggt ett bra system, måste jag säga. Det som är kardinalfelet med systemet är frågorna som finns. De frågorna är tagna fullständigt från ett system, som ej passar på kurserna. Och vi har haft en hård kamp innan CEQ sattes igång. Vi hade öppna kniv här. Inklusivt mig. För de frågorna är helt fullständigt tokiga, som finns där. Det finns två frågor som är användarbara och resten kan man slänga, som det är. Så det som behövs är att göra frågor som är vettiga. Systemet är okej, men frågorna där är fullständigt idiotiskt.

J: Men du känner inte att det finns någon funktionalitet i systemet som du direkt saknar om man bortser från just frågorna?

P1: Det enda som man kan diskutera i sambandet är påminnelserna, att reagera på arbetsrapporten. Samtidigt som du får så många arbetsrapporter att de som är involverade. Du som är lärare har i princip bara en eller ett fåtal arbetsrapporter och då kanske behöver du inte få någon påminnelse. Om programledaren får ett dussintals arbetsrapporter, och om den även skulle få ett dussintals påminnelser så det funkar inte i sambandet. Så det kanske är bra att det inte finns, måste jag säga.

J: Om man tittar på, för du är biträdande prefekt här på institutionen också, som vi förstått det. För det finns en del funktionalitet som inriktar sig mer för institutionerna i sig och inte för utbildningsnämnderna eller programledningarna. Är det något du har använt?

P1: Nej, det har jag inte använt. Och det beror på för att jag är ny på min position, i samband. Det ska användas, det ska användas mer. För det finns en del information i detta. Problemet med detta är att som institution får du ut slutrapporter, och om i slutrapporten inte finns kommentarer från programledning eller lärarna eller studenterna så är den värdelös. På grund av de frågorna som finns.

J: Hur tror du att man kan öka intresset för att folk ska skriva de här kommentarerna?

P1: Ja, börja med att sätta in frågor som är vettiga. Då får du svar som du kan använda till något. Då har man mer intresse av att skriva.

J: Finns det tillfällen då du inte använder de IT-systemet?

P1: Ja, när vi vill verkligen veta vad i kursen som händer så bryr vi oss inte om CEQ.

J: Känner du att systemet hjälper dig i ditt arbete med kursutvärderingar och hur i så fall?

P1: Nej, det gör det inte, för jag får inga vettiga svar.

J: Men du känner inte att systemet förenklar ditt arbete rent administrativt eller något sådant?

P1: Systemet skulle kunna göra detta.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av systemet, ifall det är några funktioner du känner att du har saknat. Har de tagit det i beaktning eller liknande?

P1: Hur länge har vi använt CEQ? I sex år nu eller något sådant. Det har ju förbättrats, det har gått från pappersversionen till IT-versionen, det började med att allt var på pappret vilket var fullständigt vanvetligt. Och nu är det IT så all pappershantering är borta. Och det är bra. Och det har kommit till möjligheten att lägga till egna frågor. Så det har hänt på något sätt. Men grundproblemet med att de frågor som finns är inte värt det.

J: Vill du påverka utvecklingen åt ett visst håll av just IT-systemet eller är du nöjd med som finns idag om man bortser från själva frågorna?

P1: Nej, jag har slutat driva den frågan.

J: Det var väl de frågor vi hade förberett. Det gick ganska snabbt. Känner du att det är något du vill tillägga? David, har du några fler frågor?

D: Nej.

P1: Nej alltså jag har en hyfsat klar bild över vad CEQ är och var med när det togs fram. Det var en kamp och jag har skrivit inlägg i LUM.

J: Inget annat du känner att vi missat att fråga om som du vill tillägga?

P1: Alltså det är mer en fråga från min sida, ni skriver om systemet i samband? Vad är motiveringen som ni har? Jag menar, för högskola och universitet finns det, kan det finnas olika motiveringar varför de har ett kursutvärderingssystem. För den enskilde läraren är det bra att veta hur kursen fungerar, men samtidigt ska det tilläggas att en bra pedagog behöver inget system. Han eller hon vet om och hur kursen fungerar. Du behöver inte mer i sambandet. Så egentligen är detta ett sätt för att så säga yngre lärare att komma in. Att veta hur jag fungerar i samband. Man kunde också lösa det på annat sätt, mentorskap eller liknande saker. Det finns andra möjligheter att stödja yngre lärare som är lite svagare, än ett system. Sen kan det finnas helt andra motiveringar för att ha detta. Till exempel att det finns krav på att man måste ha det.

J: Det är en stor anledning till varför det finns. Vi läser informatik och systemvetenskap så vi är intresserade av ifall det system som finns stödjer den process som finns, alltså har det den funktionalitet som användarna efterfrågar. Vår utbildning syftar ju mycket till att designa IT-system som passar användarna, och då tyckte vi att det här var en intressant studie.

D: Vi är inte intresserade av CEQ.

P1: Ni ser det ur ett systemsynpunkt, något datorsystem som har användare. Vem och varifrån kommer dem. Motivering till varför det finns ett system.

J: Och såhär: Hjälper det system de användarna som använder det? Känner de sig motiverade att använda det? Finns de funktioner dem behöver i det?

P1: Jag tipsa om flera andra system på universitet som jag inte använder.

J: Det tvivlar vi inte ett dugg på (skratt), kanske inte riktigt får plats i vår uppsats dock.

P1: Finns flera stycken, och CEQ ligger hyfsat bra i förhållande med dem andra.

J: Det känns ju skönt.

P1: En sak också, jag vet inte om ni kommer belysa detta, men om när det gäller kraven på varför det finns. Man kan också i princip använda CEQ för att betygsätta lärare. Och det har jag sagt redan från början att det inte får hända, och det kommer troligen inte att hända, men man kan se möjligheten. Och det måste man också tänka på, att det finns en möjlighet som inte ska utnyttjas, eller kanske ska till och med utnyttjas. Jag skulle ta till stora vapen om den skulle utnyttjas som den är nu, men så snart du samlar in data kan du utvärdera dem på ett eller annat sätt.

J: Men det är ju klart att det finns risker när man använder data på sätt som det inte var tänkt.

P1: Men om du samlar in data kan du utvärdera dem, och plötsligt du hittar mönster som du inte trodde fanns.

J: Då tackar vi för oss.

C.3 Intervjutranskribering 3

Intervju med utbildningsnämndsordförande.

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

U2: Då uttalar jag mig som utbildningsnämndsordförande. Som då får tag på den här i slutskedet när det finns slutrapporter. Och då har jag noterat redan från början vilken ordning det är med arbetsgång och tidsplan och sådant som finns på nätet. Eller utlagt för det här. Alltså som då är, yes, det verkar väldigt genomarbetat. Där har jag liksom förtroende för här finns en process. För det här ska skötas, och alla är medvetna om hur det ser ut.

J: Men om man tittar på processen som helhet, vilka aktiviteter...

U2: Ja, och det tänkte jag gå in på när vi har det så, när det kommer, efter slutrapporten finns, så vill jag bre ut mig om, så vi kan ta det i ett skede. För det är ju en jätteviktig del. Att det följs upp och.

J: Okej, vi kan spara det till senare. Om vi pratar mer om funktionerna som finns i dagens IT-system, som finns för att stödja den här processen, vilka funktioner.

U2: Vad tänker du på när du skriver funktioner här?

J: Då tänker jag som att hantera enkäter är kanske funktion, skicka ut mejl till användare är en annan funktion.

U2: Ja, det är också bra. Det som det ibland blir diskussion om här, det är inom citationstecken censureringsdelen. Som ju är jättesvår.

J: Vad är det för diskussioner?

U2: Det är ju så då att, för det första så skriver en del av sig saker som man aldrig skulle sagt annars så att säga. Och då samtidigt kan det ligga mycket innehåll och substans i det. På det sättet som det då framförs kanske det är till och med kontraproduktivt. Det är ju ändå en del fall som vissa lärare tar enormt illa av det här. Och det tycker jag överhuvudtaget är ett dilemma med fritextsvar av den saken, för man kanske vill ta i lite extra då också för att få genomslag, för de synpunkter man vill framföra.

J: Hur tycker du att man ska lösa den?

U2: Ja, jag har väldigt svårt för det på det viset för det är ju liksom vitsen att man ska få skriva av sig. Och det är ju faktiskt i en del fall, som är väldigt få egentligen, men där personkemin på något sätt gått förlorad mellan kursledare och vissa studenter. Det händer alltid sådant. Alltså, i dem fallen så kanske de tar i lite extra. Och som tur är, är de väldigt få, men det förekommer ändå. Och det vet jag då, för det är ju studieråden som har den här viktiga uppgiften, censureringen och de lägger ner jobb på de, men det är inte alltid man liksom uppfattar kanske hur tufft vissa saker är som skrivs.

J: Tror du det finns något sätt för att öka den här medvetenheten?

U2: Jag tror man skulle man ha ytterligare dialog med teknologerna om liksom konsekvenserna av ändå de här fritextsvaren.

J: Alltså alla studenter i stort, inte bara studieråden?

U2: O nej, studenter i stort. Det är ju liksom ingen annan del i samhället som man utvärderar så enormt som lärare egentligen. Men annars så har jag, som jag sa innan, stort förtroende för de funktioner och processer som finns i det här, det är genomtänkt och genomarbetat sedan flera år.

J: Om man bortser från det systemet som finns idag, och tänker lite mera fritt, vilka funktioner hade du behövt i ett system för kursutvärderingar, som ska stödja en kursutvärderingsprocess?

U2: Alltså det är den här ordningen och redan, alltså att man har en regelbundenhet. Sen brukar jag då också ta exempel från när jag jobbade med andra programutbildningar, så utvärderades ju samtliga utbildningar, då pekade då Högskoleverket med hela handen och sa, det ska finnas ett för hela lärosätets utbildning gemensamt utvärderingssystem med uppföljning. Och liksom det fanns ju innan CEQ flera sådana här på program eller institution man utvärderade, och man ställde t.ex. inte samma frågor varje år vilket gjorde det svårt att se.

Så en stor finess är att man alltså har samma frågor år från år. Det tunga här är att som CEQ är utformat är det ganska många frågor att svara på, vilket gör att det ja, men det är viktigt att kunna följa trender. Och det har ju funnits alltså tidigare system där man alltså man bara betygssatte föreläsningar osv, alla sådana så, de var ju mer fokuserade på att utvärdera egentligen läraren. Och det är ju inte läraren som ska utvärderas.

J: Men är det några funktioner i dagens system som du känner saknas?

U2: Nej alltså, jag är ju himla nöjd med alltså de slutrapporter som vi tittar på, den information som finns där va, och då kan jag säga att det som då är jätteviktigt förutom att se procent och utfall är då där både studieråd, programledning och kurslärare uttalat sig. Det får jag ut mycket information ifrån. Där kan stå saker som man liksom inte vet om på annat sätt.

Som i en kurs som fick dålig utvärdering på ett program, va, sen läser jag då att då har kursläraren skrivit att första veckan kursen gick var halva klassen på utlandsresa. Det ger ju viss information som inte finns i svaren så att säga. Och som då gjorde att det blev väldigt strul i början av den kursen. Och där är ju många som lägger ner ett omfattande jobb då, både kursledare och programledning, att skriva då och liksom på något sätt dokumentera förändringar.

Om man sedan tittar på hur jag får nytta av de så är jag är extremt tacksam för de sammanställningar, både programnivå och institutionsnivå som jag lätt kan plocka fram. Det är jättebra, och på institutionsnivå har det kommit då, så man inte behöver sitta och göra det kurs för kurs, så att säga, utan det har man tillgång till då som utbildningsnämndsordförande. Det har man liksom nytta av, och yes.

J: Tycker du att de här kommentars alltså, skriver folk kommentarer för sina kurser?

U2: Flera lärare sköter det, sen är det en del lärare som man kan säga rätt av som inte känner sig motiverade att skriva av sig. Och det finns med både i läsårsrapporten, och sånt. Det är ett dilemma för det är ju inget att sticka under stol med att det finns lärare som inte alls gillar det här systemet. Alltså, på de grunderna av att man kanske känner sig orättvist behandlade.

J: I det som kommer fram i utvärderingarna?

U2: Yes, yes, eller så tycker man inte att frågorna är tillräckligt relevanta, och samtidigt är det ju framtidigt liksom på ett professionellt sätt, som jag fattar det. Däremot så måste man ha en enorm ödmjukhet när man tolkar resultaten.

J: Tror du det går att skapa flera incitament för att få mer personer att fylla i de här kommentarerna?

U2: Ja, det är ju det vi funderar på. För flera år sedan kom I-programmet ju på, att studenterna hade en tävling till och med som man deltog i för att öka svarsfrekvensen. En av de saker som är jätteviktiga för att få upp svarsfrekvensen är att man faktiskt pratar om erfarenheter från förra årets kurs när en ny kurs startar. Det är jätteviktigt. För då kan man liksom säga, man behöver inte bara ta CEQ, våra erfarenheter av förra årets kurs är, vi har gjort si och så. Och då kan det också vara att man motiverar att man inte gjort en förändring, en sån detalj, som jag vet en gång, är att en lärare som har en kurs, sade vid kursstart "förra gången kursen gick fick läroboken kritik, jag har ändå valt att ha kvar samma lärobok i år för att". Då blev det knappt någon kritik mot läroboken, och då motiveras det varför läroboken var lämplig för kursen.

Och det är väl just detta att man alltså som bland annat studierådet på datateknik i flera år kommer och uppvaktar mig om hur viktigt det är att sprida information om hur enormt betydelsefull den första föreläsningen för en kurs är. Och att man då inte ska glömma den här informationen. Och det kan ju vara andra saker också, inte bara kursutvärderingen. Det kan ju vara sådant som man reflekterat över vid examination och så vidare. Så man då gör annorlunda.

J: Finns det tillfällen då inte använder CEQ-systemet?

U2: Alltså, vi har gjort så, att jag har varit med för några år sedan att vi utvärderat hela grundblocket, med fokusgrupper. Till och med att man kan ha sådana möten där det har gällt då en hel årskurs till exempel. Och dessutom så finns där på gång mer enkäter där man alltså får mycket mer synpunkter av de som tar ut examen. Det är ju också ett tillfälle man kan få helhetssyn.

Men återigen måste jag betona att det är ett stort värde att man ställer samma frågor varje år. Då blir det ju med ett sådant här system, att allt blir inte självklart lämpligt för var kurs, men då måste man ha en ödmjukhet när man tolkar det, och det är inte meningen att alla mål i som finns utbildningen ska uppnås i varje kurs. Då måste man ha en ödmjukhet när man tolkar det.

J: Hur hjälper systemet dig?

U2: Jag då som utbildningsnämndsordförande tittar på då det färdiga resultatet, och då kan man säga att, vad man gjort för min utbildningsnämnd har många program och för min nämnd har jag gjort sådana här sammanställningar. (Ett exempel på en sådan sammanställning kan ses efter denna transkribering /*vår anm.*) Vi har först tittat på varje på program, grundblocket först, tittat på årskurs ett, två och tre, de kurser som finns. Och satt av på y-axeln finns där då "kursen känns angelägen för min utbildning", och "överlag är jag är nöjd med den här kursen" på x-axeln.

Och det har vi använt som ett mått och gått igenom då, och tittar då på hur ser det ut för de olika utbildningsprogrammen. Och då tittar man på sådant som sticker ut. Det är då en grovsanering. Den röda som då sticker ut där uppe, som är väldigt relevant, nästan +80 i relevans, och -40 i nöjdhet. Den har vi faktiskt lagt ner och ersatt med något annat.

Vi har helt enkelt gjort om kurskedjor här på programmet. Och det har inte bara med detta att göra, utan nu tog vi tillfället i akt att nu ska vi strukturera om de. Dess efterföljare nu hamnade väldigt mycket bättre. Den blåe här som är den andra på minus, det är då en kurs där det är mycket projektarbete. Och det har vi identifierat här att där måste mer insatser till, för att både studenterna ska förstå vilka krav man kan ställa på andra studenter och hela den delen. Därför är dem lite i riskzonen, sådana kurser som har sådan projektkaraktär. Så det är den ödmjukheten kommer också när man tolkar det. Men det går igenom.

Sen har vi då gjort en uppföljning, det här var då hela förra läsåret. Uppföljningen var då att titta på hur ser det ut hittills i år. Och liksom titta på trender och sett på detta. Detta är ju en första grovsatsning. Sen har vi funderat på om det finns indikatorer som man kan göra nyckeltal och sådant, men det är svårt att göra. Så man får analysera från en sådan här och titta på kurser

som sticker ut. Också läsa då fritext, alltså då studieråd, kursläraren och programledarens kommentarer. Och det finns också exempel ges på två program samtidigt. Där det ena programmet kan ligga där det ligger på 20 på den plotten, och det andra programmet kan ligga uppe på +60. Där är också en utmaning, som jag sett att när man har samma kurs som läses på två program samtidigt, kan det bli väldigt skillnad i utfallet. Dels att man upplever skild relevans, men också att man måste ta tillvara på de förkunskaper som finns.

J: Ja, det kan ju spela roll.

U2: Det är också viktigt för alltså. Jag vet ju då när man, att det har hänt när man ändrat i ett utbildningsprogram och byggt om det. Så första året är då ett riskår, för då har lärarna inte den aktiva kunskapen om vad studenterna verkligen har med sig. Och det finns flera sådana exempel på kurser, som då inte har tillräckligt tagit rätt på vad som finns i bagaget. På ett program så ändrade man en gång att man lärde sig ordentligt rapportskrivning i en kurs. Och så året efter ändrades det utan att kursledaren i kurs två där man skulle skriva rapporter fick reda på detta.

J: Ja, det är ett problem.

U2: Yes, men detta är alltså oerhört viktigt alltså, en av mina saker här är också att våga ge beröm. När jag pratar med prefekter och studierektorer är det inte för att gnälla på dem utan säga "tänk så mycket som fungerar så bra".

J: Men är det här något som systemet hjälper dig att producera?

U2: I högsta grad, i högsta grad. Det här ju förträffligt bra då för att jag ser på både institutions- och programsammanställningar och kan liksom då ta ut detta som jag sa.

J: Så det är inte så att du måste själva gå in i slutrapporterna och hämta ut informationen?

U2: Dessa kunde automatgenereras också, så där är ett litet merarbete. Men samtidigt så vill jag säga då när man tittar på rådata så är det liksom så bra att man kan hitta nya sätt att kanske presentera på också.

J: Ja, det behöver ju finnas både och.

U2: Ja, precis. Därför då gjorde vi så till utbildningsnämnden att vi tog fram då till exempel, här är till exempel grundkurserna i matematik. Då ser vår utbildningsnämnds program ut såhär om man tittar på endim, linjär algebra och flerddim. Och liksom då går igenom om det är något som skaver nu. Då kan man ju sett att några program sätter flerdim lägst i relevans av programmen. Jo, men så är det. Sen finns för några där flerdim är så nära taket som man kan komma, va.

Sen finns det då någon som alltså då någon kan vara missnöjd med. En två program som hamnar på minus. Och tittar man på detta då så, så tittar man på mattekurserna i tvåan som då bara är i vissa av programmen. Och sen programmering ett och programmering två. Programmering ett läser alla av programmen. Programmering två läser vissa av programmen. Då kan man säga att första programmeringskursen fungerar ju väldigt bra på alla programmen.

Och sen då matematisk statistik och numerisk analys. Och här är då ett sånt exempel på den blåe ploppen där allting gick helt fel i relation med kursledare och studenter. Och det är ju liksom inte att kursen, den är ju angelägen ju så att säga. Det är liksom då att det är väldigt viktigt om man alltså då tittar på en specifik kurs om något gick alldeles tokigt och se.

Vi går igenom på institutionerna. Jag kan faktiskt visa bara så att det inte blir något missförstånd vad jag drog för nämnden då förra gången jag gick igenom. Då var det först detta som inte är

förhandlingsbart, så och denna här då och där var det här med gemensamt väl fungerande så att säga. Att det ska finnas.

Sen har jag då funderat också. Det är viktigt att frågor ställs varje år. Och sen den här ödmjuka inställningen där man inhämtar information innan man kategoriskt.

Och sen då är det det här med att det finns de som ändå inte mår bra av att läsa fritext. Alltså jag har flera exempel på detta, att de blir ledsna i flera dar. Och tänker på det efteråt. Och sen vill jag påstå här då att väldigt många kurser fungerar verkligen bra och sen har dem alltså bra dialog då med programledningen.

Sen var det det här då alltså med kommentarerna som då är viktigt. Och sen har vi då en aktivitet för jag tycker om det här att ha lite informella möten med teknologrepresentanterna i nämnden då dem numera sju, alltså tre plus tre va. Vi har då hittat på en fiffighet nu sen, att vi har då lunchmöten då vi har en studierektor från institutionen var gång. Och liksom är studenterna närvarande, i vissa fall har alla programmen samma. Då har det tillkommit någon. Det är då en aktivitet som vi har nu som de har tyckt om då, de här studierektorerna. För det har varit ett minus ända till förra året att studierektorerna har kommit för lite in i den här diskussionen. Och det är ju liksom då en viktigt aktivitet som här då som är informell, så det är inte bara jag som pratar med dem då. Utan då kan studenterna få tänka till. Och här har vi då haft uppe flera gånger till exempel någon projektkurser.

Och annars är det så att nu intresserar jag mig väldigt för så jag har alltså flera direktkontakter också. Och egentligen för att informera mig om hur funkar det här, och varför. Jag blev så engagerad för det så jag till och med skickade in ett bidrag när vi hade sån där konferens. Jag satte fem kriterier för lärarkompetens. Det har jag använt flera gånger för att liksom bara kort säga om det och diskuterat då att alltså. För det första är det ju väldigt självklart det här med ämneskompetens, och sen så kallar jag det för pedagogisk kunskap och reflektionsförmåga. Att man tänker kring det. Sen den här trean som jag har haft oerhört nytta av i diskussionen, klarsyn om hur studenterna lär sig ämnet. För den struktur som den inomvetenskapliga kompetensen ger är inte alls självklart att den passar för nybörjarstudenter. Och sen är det kommunikativ skicklighet. Det är ju naturligtvis också förmågan att kunna lyssna. Och sen finns det dem som när jag tittar på kursutvärderingarna får plus på både ett, två, tre, fyra och sen ett jätteminus på fem.

J: Nej men visst, alla de sakerna är ju väldigt viktiga när det gäller att kunna leda en kurs.

U2: Yes, och det är ju likadant här att jag har tagit upp det här med första föreläsningen. Just den trean har varit, ibland har det liksom varit bråk vid uppföljningen av kursutvärderingar såhär är ämnets struktur och så. Men det är inte alls självklart att det är det för nybörjarstudenter. Utan då är det alltså så att man behöver inte veta alla sanningar boms. Nu ska vi se var vi är. Alltså systemet har hjälpt mycket med alltså att, en viss grej får jag plocka ut för hand.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av systemet? Om du har haft funktionalitet du har saknat eller någonting?

U2: Ja, det kan man ha dialog om så att säga, så det kan man påverka. Och alltså, det tycker jag absolut om man kommer välgrundade alltså. Och, ja.

J: Är det någonting du efterfrågat som kanske inte har uppfyllts?

U2: Nej, det är alltså för alltså. Nej, alltså till exempel det här med institutionsstudierektorn själv kan göra sammanfattning på sitt och så vidare borde jag naturligtvis med min erfarenhet

ha kommit och ha sagt att det borde kommit innan. Det var andra som kom på de va. Men det har varit en tillgång nu. Och det är flera studierektorer som hört av sig hur bra det är. I flera fall har inte studierektorerna varit inblandade i det så mycket nu, men nu kan de se sin institutionssammanställning. Och det blir ju också så att de lunchmöten jag här pratade om innan här då de var också ett bra sätt att få då alltså då ytterligare medvetenhet om saker då. Alltså studierektorerna.

J: Ja, jag vill återvända lite till det här med den så kallade censureringen, eller förhandsgranskningen av kommentarerna. Är det ett problem att de tvättas för lite?

U2: Nej, alltså. Jag vet inte riktigt för alltså. Jag är själv kluven, för ett är att de måste skriva av sig som man tycker, men två är då att det är liksom kan vara tveksamt. Alltså i ett annat sammanhang två veckor senare är det kanske inte så lyckat. Och att det måste censureras det liksom känner jag för.

J: Jo, det är väl inte så mycket diskussion om det, men känner du att studieråden kanske skulle behöva granska det ännu hårdare? Att de skulle behöva ta ett ännu mer aktivt grepp med att redigera texterna än vad...

U2: Ja, det är. Kanske, men nej, det är alltså. Det jag nu sitter och tänker på det är att man egentligen skulle ta in kunskap för vad man gör på andra lärosäten också med sådana här fritextsvar. För jag har inte tänkt. För i flera fall har det ju vet jag ju att det har ju hänt innan när CEQ kom att man lämnade ut helt enkelt ett blad som de fick skriva på på sista föreläsningen. Och då tog ju läraren själv in det, och då blev det ju ingen censur. Och likadant vet jag flera lärare som lämnar ut, som ber dem då skriva saker på ett tomt blad. Där har ju när jag tänker hör jag inte att det kommer in sådana väldiga elakheter, faktiskt. Alltså, det är faktiskt en knepighet i detta att man ska uttrycka det men ändå att det liksom i ett annat sammanhang så. Men det som jag hade innan då, som jag skrev där att, även dem som får jättebra utvärderingar om hur bra kursen är att de blir ändå något sårade av, eller kan ta illa av sig, av fritextsvaren. Jag vet inte om det är lite extra känsligt med lärarförhållandet.

J: Jo, men det är ju viktigt. Det är ju viktigt att de som skriver fritextsvaren vet vem mottagaren är och...

U2: Men jag är inne på det här alltså att ändå att det är nog ändå är en dialog som vi hade uppe innan med hela studentgruppen, va. För jag har varit på något sådant möte där man liksom resonerat på ett program då om utvärderingar. Och liksom pratade ut med rätt många studenter om alltså då jag kände att det var bra att man pratade ut i en större studentgrupp.

J: Har du några fler frågor, David?

D: Nej.

U2: Men återigen så är det därför jag hade med mig projektorn just det här med att man faktiskt gör något åt det. Och liksom då följer upp det, tittar på trender. Och en annan utbildningsnämndsordförande har jobbat med det här med trendkurvor. Och vi tittar ju inte bara på detta med liksom då nöjdhet och sådant utan det finns ju då ett fåtal kurser som sticker ut där de då det är överambition och fel arbetsbelastning.

J: Känner du att det datorverktyget som finns idag hjälper det dig att trender?

U2: Yes, yes. Och det går att få ut va. Sen ska man också vara medveten om att det kan vara olika traditioner hur man fyller i det här. Men det är därför som, här förstår du, när jag tittade på... här tog jag på alla, men det är återigen samma program som vi hade innan, här tog jag då

alla höstens kurser och jag delade inte upp dem på årskurser för det var alltså då att och att den enda kursen med minus i det första diagrammet jag visade den ersattes med andra och det hade kommit in nu i det normala och här är alltså inte så mycket att orda om.

Med då programmets kurser alltså då. Här finns egentligen en del som flyger runt som ni kan begripa. Och det är inte alltid säkert att alltså, men ibland så händer det att saker som då inte föreläsaren kan kontrollera och så vidare. Men den kan liksom inte fortsätta och vara så. Dessutom så finns där då ju en tradition att studenterna vet om, alltså de äldre talar om hur den här kursen funkade. Det såg jag en gång, alltså en lärobok som de på en annan fakultet utvärderat. De hade internationellt spridda läroböcker, då va. Alltså då läroboken fick 4,3 första året kanske, 4,1 i betyg nästa, 3,7 och sen 2,6. Och då var det ju naturligt som jag uppfattade det att det var flera som hade negativ syn på boken för varje år som den gick, så då bytte man bok, och sen kom den upp igen.

Men det kan ligga något i de, alltså då beroende på alltså de som har erfarenhet av de. Och de har teknologerna sagt i diskussioner med mig så just detta att man alltså då att rykte en kurs har faktiskt betydelse. Det är ju jag återigen som det står i de här att det är hemskt viktigt som jag ser att man på första föreläsningen reder ut spelreglerna. Och det kan alltså se väldigt olika ut. Men det är viktigt att vara tydlig. Jag vet en gång när jag läste på på Chalmers när de hade en kurs i mekanik för flera år sen, så stod det ungefär så här då att: de avsnitt som vi föreläser, föreläser vi ordentligt, då kan vi inte föreläsa hela boken. Därför har vi valt ut flera kapitel för självstudier, inte därför att de är mindre viktiga än andra kapitel eller andra avsnitt, utan vi tror att de lämpar för självstudier.

Utvärderar man då en sådan kurs, så får man ju vara väldigt fundersam på alltså hur man tolkar svaren. Och nu tyckte jag själv att det var en riktigt bra kursplan. Och det är ju därför jag menar med den här ödmjukheten å tolka, att det liksom är flera saker som det här aldrig kan ge alltså. Hur man än gör med frågor och sånt så kan det aldrig ge liksom helhetsbild utan det krävs kompletterande information. För det är ju samma som då, som jag glömde säga i början, att en av de dom då när jag sa att våga ge beröm, det är naturligt att sprida goda exempel.

J: Men om vi pratar trender, en trend är ju att till exempel att kunna följa en kurs över tid, får du någon hjälp med?

U2: Japp, och då kan vi säga att de då va, att det är, för där får man skriva en viss kod eller något sådan för att få ut den informationen. Och ja. Det är ju alltså sådana förbättringar man kan ha, och likadant, som de här, de skulle man ju kunna få automatgenererade. De här. (Diagrammet som finns som bilaga...) Alltså på riktigt egentligen.

D: Känner du, du pratade om att studierektorn var med ibland, känner du att du vill ha mer inblandning från?

U2: Det är viktigt att följa upp det på institutionsnivå, alltså de jag visade innan. Att man då tar, tar alltså då. Det är ju då alltså egentligen att jag pratat med studierektorn om sådana här plottar, va. Alltså när man vill titta på kurserna, och då har ju studierektorn mycket information. Och jag kan ha information från mitt håll. Då är det så att att ja. Att det är detta man utgår ifrån. Sen får man ju titta om det är en kurs i årskurs ett eller inte. Och till exempel på det här året var det en som, detta är ju helt lysande, de blå, dessa kurser. Det är ju klart, det är ju liksom, det är ordning och reda i dessa kurser. Så därför så, ska det ju fungera.

Men om ni ser då, liksom nästan 100 hundra i nöjdhet. Och nu är dem ju som har de första, dem är ju alltså, de undervisar alltså, de har ju lärt sig hur viktigt det är hur studenterna lär sig ämnet. Och sen då, och sen då denna jag visade, som jag följde upp. Här har vi något som bara är fyra som vi jobbar mycket med, där det inte blivit plus. Jag har varit inblandad också.

Här är alla kurser från en institution, då kan man hitta, vi gjorde liksom där att vi pratat flera gånger informellt med att det egentligen är institutionsstudierektorn som då ska föra dialog inom institutionen.

Och en annan institution där det råkar vara ett program som inte tycker det är så angeläget, men man ändå är nöjd. Därför gör vi så att att säga det på, och det tycker jag är alltså, det är som jätteviktigt att också att visa både lärare och studierektorer att vi följer upp och tittar på det. Så i nämnden så var där ännu mer att man vill då nästan tas fram kriterier för hur man lägger ner en kurs. Och jag kan säga alltså då att när vi gjorde de nya grundblocken 2007 enligt Bologna, då var det ju på flera program att man aktivt tittade också på kursutvärderingarna faktiskt, så man kunde göra förändringar. Mmmm.

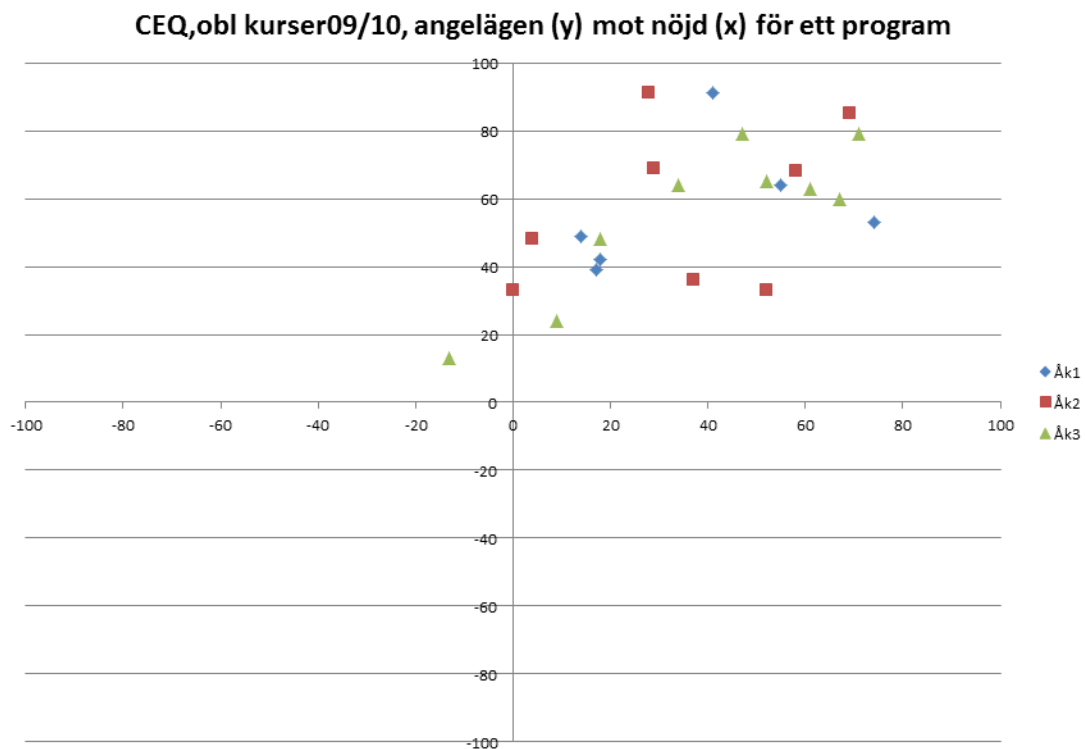
J: Ja, jag känner jag mig ganska nöjd då.

U2: Ja, va bra då.

J: Finns det något mer du vill?

U2: Nej, egentligen inte. Ni kan ju läsa den i lugn och ro. Alltså jag måste ju säga också då att alltså återigen det här saken om hur studenterna lär sig ämnet. För jag vet alltså flera kurser från gammalt också, där det varit diskussioner om det, och det var liksom en sån där riktigt dörröppnare. Det är alltså inte något fel på ämnets struktur, eller något sådant. Men, nybörjarstudenten kankse behöver få det förpackat på ett annat sätt, utan att de lär sig någonting.

J: Ja, då tackar vi för oss.



Figur C.1: Exempel sammanställning av kurser för utbildningsnämnd

C.4 Intervjutranskribering 4

Intervju med studierådsordförande.

J: Ja, det är väl bara att börja. Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

S1: Du menar för själva det flöde som jag anser finns idag på det?

J: Precis.

S1: Ja, det är då att samtliga studenter, efter avslutad eller precis i slutet av kursen, får då utskickat den här CEQ-frågeformuläret. Med de frågorna samt de här två fritextsvaren att då fylla i. Det görs ju då fram till ungefär två veckor efter given tenta och dessa samlas ju då sen samman och skickas ut en på sorts remiss skulle man kunna säga till samtliga studieråden. Där de då granskas rätt hårt och tas bort diverse olämpliga kommentarer och egentligen samtliga kommentarer som inte är tillför något till den senare debatten tas, tar jag i alla fall bort. Jag är ganska frikostig med att släppa igenom det mesta. Jag anser personligen att det ska vara verkligen väldigt mycket för att man ska censurera en persons åsikter.

Sen då så sammanställs detta och skickas ut till studierådsordförande, kursansvarig och programledning. Sedan kallar programledaren till, eller den programledaren som har hand om just den här kursen, kallar då till möte. Där är det då studieråd, kursansvarig och programledning då. Och då diskuterar vi igenom kursen, vad som kan förbättras, och att man, ifall det är något speciellt som inte, några verkliga saker som behövs ändras, och skriver ner det då. I en ruta i det här textformuläret sen på nätet. Sen då sammanställs till en slutgiltig rapport, som skickas ut till samtliga som läst, som är registrerade på kursen för tillfället. Vilket även betyder då att de som läser kursen, för om kursen går i flera läsperioder, kan få utskicket också.

J: Och det är inga fler aktiviteter som du känner till som sker före eller efter det här?

S1: Nej.

J: Om man då tittar på IT-systemet som finns, vilka funktioner känner du till finns i det här systemet?

S1: Jag vet att man kan lägga till frågor, idag är det max fem stycken som man kan lägga till utöver de som redan finns. Detta görs ju då i samband med att man skickar in sina frågor till programledning eller kursansvarig som sedan skickar in dem till själva CEQ-systemet. Det är väl egentligen de funktioner som finns, de vet jag sen även att förutom IT-systemet kan man ha det pappersbaserat. Vilket ökar ju egentligen själva, det ökar ju svarsfrekvensen ganska ordentligt när det pappersbaserat, samtidigt så utför det ju väldigt mycket extrajobb. De tar, jag skulle nog säga att det tar i alla fall en fem gånger så lång tid att kolla igenom, alltså att censurera en pappersenkät jämfört med en vanlig nätbaserad. Men annars vilka funktioner just som finns så implementerat i IT-systemet har jag inte riktigt koll på, med de här extrafunktionerna.

J: Om vi tittar lite mer fritt, och kanske inte fokuserar på vad som finns i dagens IT-system, utan vad skulle du vilja ha i ett IT-system som stödjer kursutvärderingar?

S1: Jag skulle ha ett litet mer fritt system. CEQ-systemet är ju egentligen tänkt för att kvalitetstesta de olika kurserna, CEQ-systemet är inte egentligen tänkt för att utvärdera kurser, utan det är egentligen ett kvalitetsverktyg. Det jag tycker egentligen behövs är ett centralt system för att just utvärdera kurser. Jag tycker är att det ganska många frågor i CEQn som jag tycker borde kunna tas bort på flera kurser, till exempel i en projektkurs är det ganska, just med det att, till exempel i en ren läskurs där du inte har något som helst projekt, så kanske inte just med

ökat samarbete är en ganska redundant fråga. Beroende på det är en projektkurs, en läsekurs, en mattekurs eller vad det är för någon kurs tycker jag att det skulle finnas olika mallar för de här systemen. Man skulle nästan börja kvalitetstesta de olika sorternas kurser mot varandra, eftersom att CEQ idag är ju till för att egentligen, det används ju som ett utvärderingsverktyg, vilket det ju egentligen var tänkt som från början. Då kan man ju inte tänka sig att systemet är anpassat efter de behov som finns.

Men framförallt det här att kunna mer lite grann ta bort frågor, mycket väl lägga till, men även ta bort en del frågor. Det är väldigt många frågor att svara på för studenter. Och en av anledningarna till det här är just att man ska ha den här, det är ju en del frågor som är i princip samma fråga som riktat åt antingen ställs positivt eller negativt. Och det är ju för att sälla ut de som bara fyller femma eller etta på alla frågorna. Och jag vet inte riktigt om jag tycker att den här funktionen är speciellt bra, på grund av att man kanske mera. Jag tycker man kanske skulle öka svarsfrekvensen genom att ha färre frågor, och visst, då kanske man får någon som fyller i ettor på allting, men ökar man svarsfrekvensen med en 25 procentenheter så tycker jag att det är värt det ändå liksom, för då man ändå det statistiskt säkerställt.

J: Så det är frågorna som du är mest intresserad av, det finns ingen annan funktionalitet som du känner att du skulle kunna ha?

S1: Nej, jag tycker att det är framförallt frågor och att kunna anpassa dem efter kursen verkligen. Att det är det som saknas i dagens system. Det enda som jag skulle kunna tänka mig också som skulle vara bättre är väl att man skulle kunna implementera själva mötessystemet i även IT-systemet. Alltså, att kursansvarig liksom kan på något sätt, att det är på något sätt lite liknande Doodle-event eller någonting. Där man kan fylla i att den här tiden passar, kan både studieråd och kursansvarig kryssa i, att här kan jag. Jag vet inte hur långt i tid vi hade orkat ha den här mejlkonversationen, det är ju folk här som är värst dåliga på att kolla mejlen. Eller inte svarar och så vidare.

J: Ibland så funkar det, ibland så funkar det inte.

S1: Precis.

J: Känner du att det finns tillfällen då inte använder systemet som finns idag, om du vill utvärdera en kurs?

S1: Vi använder ju framförallt också väldigt mycket, alltså, det som är framförallt viktigast att vi samlar in kommentarer från de som läst kursen. Just på, vad ska man säga, alltså för att kunna ha en mer öppen debatt, så vi försöker inte låsa oss bara på CEQ-frågorna. CEQn använder vi mest just i, till exempel dem framförallt förstasidan, där då finns de här grundsakerna eller vad man ska säga. Det är framförallt dem som vi använder just från egentligen CEQ, och lite av fritextsvaren, men annars använder vi framförallt de kursrepresentanter som har hört från sina kamrater hur det liksom fungerar. Ifall det har uppstått något problem hos någon. Det kan även vara att det finns någon specifik person inom kursen som har gjort ett bättre eller sämre jobb och då är det ju bra om vi kan framföra det också. Så vi använder väldigt mycket sådant att just att använda kursrepresentanterna, kommentarer. De är ju valda som kursrepresentanter av en anledning så.

J: Känner du att systemet hjälper dig i ditt arbete som studierådsordförande?

S1: Mm, helt klart, det tycker jag. Det är ju absolut att man kan, alltså utan CEQ-systemet att bara ha kommentarer. Vi har ju även läsperiodsmöten här på programmet, där vi under en lunch då kallar samman ifrån föreläsare då istället för kursansvarig från ettan och tvåan, och även studenter från ettan och tvåan. Jag sitter med och även från programledningen. Där vi sitter

och diskuterar ihop själva akuta saker. Och det är jättebra att ha det här, för att rätta till. Just att kunna gå igenom en kurs i efterhand, det är ju vad CEQ är till för. Där är CEQ-systemet jättebra. Eftersom det finns viss statistiskt grund att stå på när man kommer med ett uttalande.

Annars tror jag att risken finns, ifall det är till exempel en dålig kurs, att en föreläsare säger liksom "ja, men det här ju vad du tycker, vad tycker alla andra i klassen?". Och även om man säger att "jo, men jag har kollat på det verkligen och så många av de jag har snackat med säger det här" så har man inte en egentligen någon riktigt grund att stå på. Och det är ju därför CEQ-systemet är, för att verkligen ge den här statistiska grunden. Det skulle jag säga är huvuddelen utav det. Men alltså verkligen, jag tycker att det är jättebra att det finns på grund av den anledningen.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av IT-systemet?

S1: Njå, det skulle jag väl inte egentligen vilja påstå. Vi har ju haft diskussioner om det här med han som har hand om, han som har lite framtagit och lett utvecklingen av CEQ-systemet. Och en till exempel på fråga är ju frågan om kursen har haft för mycket arbetsbelastning, om arbetsbelastningen varit för hög. Det är till exempel en fråga som jag har väldigt mycket varit på att den borde formuleras om. På grund av att skriver man då att en femma, att den varit för hög, då har den varit för hög, men sätter man en etta då, har den varit för låg, eller tycker man då att den då att den inte varit för hög, utan den varit lagom. Och jag tycker inte att det är en sådan viktig fråga, för den visar inte ganska mycket hur arbetsbelastningen varit. Det är den typen av fråga som jag har velat ändra på, men som inte har varit. Diskussionerna har väl förts lite för döva öron, om man säger så, tycker jag. Det är väl egentligen den delen av utvecklingsarbetet som jag har varit med om.

Vi fick ju nu inlagt de här extrafrågorna, vilket vi har efterfrågat tidigare, det är ju jättebra att de har implementerats i systemet. Det är en viktig fråga. Till exempel att kan vi nu lägga att kursen fungerar, är kursboken anpassad för kursen. Kunna få svar på sådana frågor, det har jag känt innan att det är ju väldigt viktiga frågor att egentligen ha med och även intressanta för studenten, men de har ju inte funnits.

J: Men du känner att du vill kunna påverka systemet, alltså du vill du kunna påverka utvecklingen av systemet, och det har inte riktigt tagits tillvara, dina åsikter?

S1: Ja, precis, alltså jag skulle egentligen som jag sade i början, ha ett system som är mer anpassat för de olika typerna av kurser. Istället för att ha ett system som är anpassat för en sorts samlingsklump av alla kurser, men problemet är just där att de som utvecklar systemet säger att CEQ-systemet ska vara till för kvalitetssäkring och inte som utvärderingssystem. Det är ju där det liksom krockar, på grund av att alla studieråd, programledningar, kursansvariga använder det som ett utvärderingsverktyg och inte kvalitetssäkringsverktyg. Även om det på sitt sätt är samma sak, tycker jag.

Att det är bara är skillnaden bor på gränsen, och det är framförallt därför som de inte har velat lyssna på de åsikter som vi SRX, då, har haft om, när vi har haft CEQ-utbildningskvällar då vi kommit med lite sådana kommentarer, då har det varit ganska "nja, men så här fungerar det ju inte". Men utveckla det mer, ja, det tycker jag. Man kan ju aldrig, utveckling är alltid en bra sak. Även om det är en bra sak från början kan det alltid bli bättre.

D: Känner du att ledningen är tillräckligt inblandad, alltså högre upp, inte bara programmet utan även högre upp, känner du att de är tillräckligt inblandade i arbetet? Känner du att de lyssnar på vad ni kommer fram till?

S1: Ja, det tycker jag absolut. Ett typiskt exempel på det är att ju vi har i en kurs nu har vi haft en ganska stor problematik med just kursmaterialet, att det inte finns något ordentligt kursmaterial

riktigt till kursen. Genom att då kunna använda just CEQ-rapporterna och visa på att “kolla här, det är jättemånga studenter som efterfrågar detta” har vi nu liksom kunnat driva frågan upp till institutionsnivå och satt igång verkligheten en liksom process för att kunna förbättra detta. Så det tycker jag absolut att det finns en del personer som verkligen lyssnar på oss, och då har vi ju verkligen valt att ha just CEQ-rapporterna som underlag för att man kan ju visa att till exempel att en kurs går jättedåligt. Och då ger ju det en person som kan förbättra i bästa fall. Sen har jag dålig erfarenhet av hur det är högre upp egentligen, än just institutionsnivån, men så långt upp tycker jag i fall att det fungerar.

J: Finns det något annat du skulle vilja tillägga?

S1: Nja, det är väl just det att jag tycker att det borde finnas något mer. Även om de säger att just CEQ ska vara som ett kvalitetssäkringsverktyg, så borde man kanske ta fram ett typ utvärderingsverktyg också. Alternativt att göra om CEQ från ett kvalitets- till ett utvärderingsverktyg och därmed även ja, lägga in och ta bort vissa funktioner i det. Just på grund av att som det här, jag tycker att det är viktigare att höja svarsfrekvensen än att ha en massa frågor för att få en bortsållning av de som är oseriösa. Just för att det är bättre att kunna se föreläsare ett på den här rapporten, och det finns kanske en liten statistisk avvikelse på det, än att säga 30-40% har svarat på den här men avvikelsen är mindre. Med ett färre urval så blir det mer avvikelse.

J: Tror du att folk inte svarar för att det är för många frågor eller för att de är inte är anpassade den kursen de har läst, eller är det kanske en kombination av det?

S1: Jag tror att det är en kombination. Det blir lite att det blir lite för många frågor när man sitter och kollar igenom, och tänker att “den här frågan har ju inte riktigt knyter inte samman med den här just kursen”. Om man skulle ha färre frågor som är mer anpassade för den typen av kursen så tror jag att fler skulle svara. Så det är nog en kombination av en dessa saker.

J: Då tackar vi så jättemycket för oss.

C.5 Intervjutranskribering 5

Intervju med programledare

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

Pl1: Menar du hur jag uppfattar vad som händer i systemet?

J: Ja precis, eller vilka aktiviteter finns det i processen för kursutvärderingarna?

Pl1: Ja, vi har ju ett enhetligt system på LTH. Det går ju ut på då att studenterna får fylla i en webbenkät eller i undantagsfall en motsvarande pappersenkät efter varje kurs. Både obligatoriska och valfria. Det sker nu på frivillig väg, och precis i övergången till webbenkäter så blev det ju en dipp i antalet som svarade. Men nu ligger det ändå uppe kring en 40-60%, vilket är rimligt nära vad man kan hoppas på. Och sen efter det så går ju den här, alla de här svaren går ju till utskrift och viss, vad ska jag säga, modifiering, man plockar bort sådant som är rena enskådesgrejor om det finns sådant, och framförallt personuppgifter och sådant som man inte vill offentliggöra. Och sen skickas det här, som en arbetsrapport, till alla, till kursansvarig, till studenterna, till studierådet kan man säga och sen till programledning, där jag då sitter.

Och då är det upp till en utvald programledare för vissa kurser då, och kalla till ett möte. Och då gör vi de, och då sitter vi vanligtvis i det här rummet. Jag, kursansvarig, studierådets ordförande och några studenter som har gått kursen, brukar vara mellan en och tre. Och så går vi igenom den här arbetsrapporten kan man säga då, där man, och det framgår rätt så tydligt, det finns ju 26 frågor tror jag det här, som är uppdelade i olika områden, "god undervisning", "tydliga mål" och så vidare. Då kan man se där rätt så tydligt, var kurserna är bra och var de är dåliga. Det finns mycket diagram och sånt. Och sen finns det ett fritextavsnitt på slutet, där man har skrivit ner exakt vad studenterna har skrivit i sitt fritextsvar. Det blir ju enskilda personers åsikter, men om det kommer igen samma saker så är det ju ofta de grejorna som tas upp på det här mötet, va. Och man stämmer liksom av vad som egentligen har hänt och vad kan man göra bättre, och så vidare.

Och efter det här mötet så ska både programledare, kursansvarig och studentrepresentanten skriva in på nätet sina kommentarer till det här mötet och till hela enkäten. Och sen finns det ju att hämta i form av både statistik och i klartext en slutrapport. Då ingår ju inte de här fritextsvaren, utan då är det statistiken och de här kommentarerna från de personerna som var med som är själva slutrapporten. Så det är väl vad jag kan säga är den formella delen, sen så som programledning så går vi ju igenom, eller rättare sagt eftersom jag är både programledare och ansvarig för det här CEQ-systemet så vet jag vilka kurser som inte det funkar så bra. Och om det händer mer än ett år i rad att det inte går så bra så tar vi speciell kontakt med institutionen och pratar igenom varför går inte det här och vad kan vi göra bättre och kan man göra någonting som löser problemet. Men det är ju mer på programnivå som det händer, kan man säga.

J: Och det är inget annat som händer innan enkäterna skickas ut till studenterna?

Pl1: Ja, om du, okej, på kursutvärdering i allmänhet då så. Så är det ju sagt att LTH ska ha det som kallas för operativ utvärdering. Det vill säga att läraren ska under kursens gång förvissa sig om att studenterna har nått vissa mål på vägen och att det inte finns saker som är fel i kursen och så. Men det är ju någonting som vi inte följer upp, utan det är ju bara upp till var och en lärare och sköta den situationen själv. Vissa har sådana här brevlådor man kan lägga i, och vissa, ja, man pratar med dem på rasten och det är mycket, många inputkanaler man kan få för att känna av hur stämningen är på kursen. Om de har förstått och såhär. Många har sådana här diagnostiska prov och sådär. Så den verksamheten pågår, men den är ju inte uppföljd och man

har ju liksom ingen riktig aning om hur utbredd det är. Vissa lärare gör mycket sådant, och andra kollar liksom hur gick det på tentan, och då är det för sent tycker jag.

J: Om vi då tittar på själva, mer tittar på själva IT-systemet, vilket funktioner använder du i det IT-systemet, eller vilka funktioner har du sett finns i det?

P11: Det är ju min svaga punkt kan man säga. Jag använder ju själva, jag har en egen inloggning på det här, och då ser jag ju vilka kurser som jag är satt på att följa upp efter varje läsperiod. Så det använder jag ju där, och sen så använder jag. Och där kan man ju se vilka lärare som är med på varje kurs, och man kan hitta på, man kan titta på tidigare arbetsrapporter. Sen finns det också vad jag vet statistik som man kan få ut, men det har jag personligen inte börjat använda det ännu. Däremot så vet jag att det på LTH-nivå görs mycket sådan här undersökning, och jag har ju nästan daglig kontakt med utbildningsnämndens ordförande, som gör, som använder det mycket då va. Och han presenterar ju diagram för mig, så här gick det tidigare för den här kursen, och han har gjort nöjdhet som funktion av viktig för min utbildning, och sådant va. För det kan man se där. Så på det viset får jag ju den, men jag använder det inte själv så mycket.

J: Finns det någon specifik anledning till varför du inte använder?

P11: Nej, jag har inte ja, det är väl både lättja och att jag har inte liksom hunnit sätta mig in i det hela, så.

J: Men känner du att, finns det något som IT-systemet skulle kunna uppmuntra dig på något sätt att använda det här, känner du att det är lättillgängligt, lättförståeligt och lättanvänt eller?

P11: Alltså, jag är ju inte rädd för att använda dator, alltså. Det är inte det utan snarare att jag inte fått tummarna loss och göra de. Vad man skulle kunna tänka sig, och vilket förmodligen finns i systemet, är att kunna se hur vissa saker ändrar sig över år. För det är ju det är ju det som egentligen CEQ-systemet är bäst på. Det är ju mycket tyckande i det systemet, alltså det testar ju inte precis vad man har lärt sig i kurserna, utan det är ju mer hur man nöjd är man med kursen, och vilka delar i kursen kan man förbättra och sådär va. Men så där kan man ju se, man skulle ju vilja se lite trender och så, men jag tror att det finns va. Jag vet inte om ni kanske har tittat på de.

J: Ja, om vi inte fokuserar på det systemet som finns idag, utan tänker lite mer fritt. På ett system som ska hjälpa dig med kursutvärderingar, vad skulle du vilja skulle finnas i ett sådant system?

P11: Ja, alltså det jag tycker det är systemet är. Det vi har är ju på något sätt det som man behöver, man behöver veta vad studenterna upplever på kursen. För ja, de har ju fast på programledningsnivå har utbildningsnämndsordförande gjort institutionssammanställningar då alltså. Alla kurser på den här institutionen, hur sprider dem i i liksom i ett diagram. Då kan man säga att den här institutionen sköter sin pedagogik på rätt sätt, medan den här institutionen liksom har lite kurser som är lite hur som helst, va. Några är bra och några är dåliga och så vidare. Då kan man ju se där att de liksom inte uppföljningar av sina lärare på samma sätt som skulle önska kanske. Men det är ju också antagligen möjligt att få i detta systemet, det vet jag inte faktiskt. Det är ju mer känsligt kanske. Så när det gäller den här typen av kursutvärdering för programledningens skull, så tror jag nog att det här uppfyller vad jag behöver egentligen va.

Men vad jag skulle önska nu, om man nu ändå snacka fritt här, att det finns något bättre för studenterna. Att dem skulle kunna gå och in och titta på hur har jag klarat, inte bara i LADOK, utan en sorts dialog med kursen under tiden kursen går. Så man liksom har en personlig hemsida, för alla kurser man läser just då, också kan man se "nu har du klarat de här grejorna med den

här trenden och det har gått dock lite sämre i den här kursen” så får man lite självvärdering på verksamheten under de här sju eller 14 veckorna som kursen går. Någon portal kan man säga för sett ut studentens perspektiv, det finns inte här. Vi har KA-systemet, men det funkar inte bra. Eller ja, det funkar ju, men det har inte de rätta...

J: Man skulle kunna göra mycket mer

P11: Ja, det är inte modernt.

J: Nej, för ett sådant system skulle ju kunna gå in och stödja den här operativa utvärderingen som du nämnde innan.

P11: Ja, då kan man få. Då skulle ju lärarna kunna se lite mer också. Som vilka grupper av studenter fungerar det för, vilka behöver jag ge extra stöd och sådär. Det är ju oanade möjligheter beroende på hur aktiv man är som lärare och följa upp studenterna. Varför inte bygga ihop de här systemen.

J: Finns det tillfällen vid kursutvärderingar då du inte använder CEQ-systemet?

P11: Ja, då, alltså alla kurser måste vi köra, det är lag på det på något sätt. Sen så är det ju så att de valfria kurserna, där är det upp till kursansvarig att följa upp dessa. Då kallar man inte, som regel, till möte. Jag kallar bara till möte på de valfria kurserna ifall jag ser att det här är en kurs som inte fungerar, då tar man ju in parterna och sen kollar man vad det är som inte fungerar. Men för övrigt så gör vi sådana här möten för de obligatoriska, och det räcker länge. Det är fem eller tio möten per sju veckor, så att säga. Om man går utanför det systemet så kan man ju ibland, då är det ju den här operativa delen, då går man ju som lärare in och gör tester då på olika sätt, va. En enkel uppgift på föreläsningen eller om man har ett diagnostiskt prov eller inlämningsuppgifter är också ett sådant test ju, man kan använda dem eller inte. Men från programledningens sida gör vi ju inte något annat än CEQ.

J: Känner du att systemet hjälper dig i ditt arbete som programledare?

P11: Ja, det gör det ju. För att jag har ju koll på alltså kurserna som helst, så alla kurser. Så då vet jag, som för några år sedan så hade vi två kurser som inte gick bra, och då agerade programledningen där och tog reda på liksom vad gäller här och varför är det inte som det ska vara. Och de har ju repat sig båda två nu, så. Och jag anser att alla kurserna på programmet har godkänt av eller bättre av studenterna.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av IT-systemet? Är det några funktioner du har saknat som de har infört till exempel?

P11: Jag tror nog att jag kan påverka systemet. Inte liksom så att det jag säger händer, va. Men däremot så vet jag precis vem jag ska prata med för att lämna tips så att det här kan ni fixa. Och jag tror att de är rätt lyhörda för förändringar, det har ju hänt en del i det systemet, så att det tror jag. Skulle jag komma på någon revolutionerande funktion så tror jag säkert att de hade fixat de.

J: Är det någon förändring du kan nämna som du känner har varit positiv?

P11: Nej, kommer inte ihåg precis. Men det har ju till exempel den här CEQ-samordnaren som sköter delar av det här, han har jag ju pratat några gånger. Jag kommer inte ihåg precis vilka ärenden det är, va. Men han är ju väldigt tillmötesgående och fixar saker. Och han kan ju också göra utdrag och sånt, det vill jag minnas att vi gjorde för några år sedan. Vi ville veta något, också körde han det som en egen grej i CEQ-systemet.

J: Känner du att du vill påverka utvecklingen av systemet? Är det något som du känner du vill ska i systemet?

P11: Ja, alltså, när det här infördes så var ju rätt många personer negativa till att det var massa frågor och att de frågade samma sak om och om igen, fast på olika sätt då. Men det är ju en del i undersökningen, och man ju tycka kanske att den är väldigt fokuserad på hur man upplever kursen snarare än vad man lärt sig. Så man skulle vilja minska antalet frågor och ändå få den här, så att säga, testen på att folk inte svarar slumpmässigt. Och ändå kunna föra över det lite mer mot kunskapsorienterat.

J: Tror du att de frågor som finns idag, upplevs det som ett problem även av studenterna?

P11: Problem är det ju inte. Jag tror att de tycker det är onödigt mycket frågor, att de tröttnar efter fråga 12 och så är där 26, eller något i den stilen. Så det tror jag nog. Men de inser ju nyttan av detta ju, så det är därför de svarar så mycket som de faktiskt gör på frivillig väg. Och studierådet är väldigt aktiva för att pusha studenterna att de ska vara med och svara och så. Så, jag tycker att det fungerar bra. I alla fall på mitt program.

D: Om du känner att de ovan för dig i hierarkin, om man säger så, att de lyssnar på det resultatet ni får ut av CEQ? Och hjälper till med som behöver hjälpas till med eller reagerar på det.

P11: Ja, just nu är jag på institutionsnivå då, och då på vår institution så har det tagits beslut att vi ska ta upp CEQ för kurserna på institutionsstyrelsemöte, så på det viset kommer det ju till att det lyssnar på högre nivå. När man går ännu längre upp då på LTH-basis så finns det ju folk som bara sysslar med att penetrera den här databasen på kors och tvärs, en utbildningsnämndsordförande är ju sådan som gräver i CEQ-databasen för att olika hitta kopplingar fram och tillbaka. Sen om det leder till någon förbättring, det vet ju inte jag va.

Men det pågår i alla fall sådan verksamhet. Här på institutionen har vi ju en studierektor och en prefekt, de är båda med i institutionsstyrelsen och sådär. Där diskuteras ju om det här, och där kommer alltså bra saker också. Vi har ju som institutionsstyrelse veckomöte 14-dagarsmöte på institutionen där vi berättar vad som händer och vad som ska hända. Och då kan man ta upp sådana saker som att den här kursen har fått bra CEQ och så vidare. Så man ger lite positiv återkoppling också.

J: Jag skulle vilja återvända lite till de här kommentarerna till slutrapporterna, hur upplever du att de fungerar? Är det bra nivå på ifyllandet av dem?

P11: Ja, och faktiskt enligt en utbildningsnämndsordförande som kollar sådant här så har han konstaterat att det blev mer skrivit när man gjorde det på nätet än när man gjorde det på annat sätt. Så det tror jag nog att det fungerar. I princip är det ju ett referat av det möte man har haft, sett ur tre personers synvinkel. Och jag tycker det som student skulle det vara utmärkt att jämföra där, och se vilka uppfattningar, och försöka bilda sig en uppfattning om vad som gäller. Åtminstone på mitt program så fylls det i, jag fyller i alla, och studierådet fyller också i alla. Kursläraren kanske är mer fåordig ibland, men ibland har de långa haranger. Jag tror att det är bra, det är inte bara att man skriver liksom "kursen fungerar utmärkt då, precis som förra året" och sen punkt utan man försöker ta faktiskt ta upp det som sagts på mötet.

J: Ja, och ifall man beslutat om några förändringar så...

P11: Ja, det är väldigt bra grej, därför att för ifall studenterna säger att ja det här kapitlet i boken är värdelöst och du måste ändra det. Och läraren säger "ja okej, jag ska ta hand om det i sommar sen blir det en ny bok till hösten" så skriver man det för då kan man kolla upp det nästa år, ja

blev det något kapitel där. Så blir det tryggt när saker faktiskt händer, man kan gå tillbaka. Och ibland, när jag kommer ihåg det då så, när jag har egna kurser, så brukar jag säga såhär “på förra årets CEQ-möte kom det fram de här grejerna, och då har jag till årets fixat och ändrat på det, det och de” så ser de att det finns, att cirkeln är sluten då. De har gjort något och det har gett resultat. Men det är inte alltid man kommer ihåg det, men det är sånt som man borde göra i alla kurser.

J: Finns det något annat du vill tillägga?

P11: Nej, när det gäller CEQ-systemet så har det ju varit mycket kritik på att det inte borde finnas, utan man kan göra sina egna enkäter. Och jag tycker att där att det är just finessen att man gör det varje år lika dant på alla kurser. Då har man någon rimlig chans att jämföra trender, och se liksom vad som händer i systemet. Själva undersökningen som sådan är inte optimal, det är jag villig att hålla med om. Att gå tillbaks till att ha egna enkäter, det fungerar inte, det blir liksom “vad tycker du om boken, läraren”, det ger ingenting.

J: Då är vi nöjda, tack för oss.

C.6 Intervjutranskribering 6

Intervju med kursansvarig

J: Ja, du har fått våra frågor i förväg och vi tänkte väl ta dem i ungefär den ordningen som de står. Om vi börjar uppifrån, hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

I₆: Ja, för de flesta kurser gör någon typ av avkänning under kursens gång, det som kallas operativ utvärdering. Sen varierar det lite mellan programmen. Vissa program har väldigt aktiva studieråd som själva ordnar en egen enkät och har ett möte med läraren, andra program, och det skiljer kanske också lite mellan årskurserna, så har man väl svårare att rekrytera folk till sådan funktioner så där har det väl hänt då man kombinerar nya lärare och nya studenter på att. Man märker att det blivit väldigt svart i CEQ, och då är det ju lite för sent. Men sen har vi ju då det här CEQ som vi har haft rapporterade utvärdering. Det står ju att man startar med enkät, som nuförtiden vanligen görs via nätet med påminnelser via e-post. På vår institution dessförinnan så med pappersenkäter så brukar vi dela ut på sista föreläsningen. För dåvarande studierektor, och det tycker nog jag också, att det fanns inte tid över på tentan.

Då har det väl blivit så att svarsfrekvensen har fallit när det blivit nät, sen finns det ju andra typer av kurser där man ska lämna in någon slags slutarbete på kursen och då kan man kan sätta lite press på studenterna och spänna ögonen i dem och säga "när ni lämnar den här så ska ni lämna era enkäter". Får man hoppas att studenterna tror att man inte sätter namn på dem. Men det spelar ju heller inte så stor. Ja just det, och sedan sammanställs ju de där, och då finns det ju dels ett antal kryssfrågor och det finns också ett par frågor där studenterna ska svara med fritext. Och vid sammanställningen så städas en del saker bort tydligen, som är personangrepp eller kan vara konfidentiella på något sätt. Och sen skickas den här arbetsrapporten, som den kallas, ut till kurschefen, till vanligtvis studierektor, också till programledningen och till studieråden. Ja, det vill säga, det finns ju såna här små valfria kurser också. Där är bestämmelserna att lärarna skall göra en egen enkät, som väl i princip skulle kunna vara att man tog den vanliga, men det distribueras i alla fall inte ut automatiskt.

Och när alla har tittat på den här arbetsrapporten så har man ett möte där typ väl alla studenter är välkomna, men i alla fall några från studierådet ska komma för att man då diskuterar hur, ja, arbetsrapporten men även skrivningsresultat eller över huvud taget kursen. Resultaten av ja, i vad mån, det som arbetsrapporten pekar på verkligen är representativt eller om det finns andra åsikter, eller vad det kan vara för förklaringar. Eller ja, idéer på om det har gått dåligt, vad man kan ändra på, om något. Och efter det här då så har man några veckor på sig och då ska programledningen, kursläraren och studierådet skriva in kommentarer. I någonting som kallas slutrapporten.

Den här slutrapporten den läggs då upp i ett arkiv på nätet så att de kommentarer kan vara beröm, klagomål eller vad man, berättande vad man sade på mötet och kom fram till vad man skulle ändra till nästa år. Så här ser en arbetsrapport ut, den har ni säkert sett. Detta är en slags sammanfattande statistik på framsidan, sen är det 25 olika frågor, sen svaren redovisas då, då vad är det mesta med kursen, vad behöver främst ändras om något. Medan slutrapport då, då redovisar den här sammanfattande statistiken, alltså inte svaren på de enskilda frågorna, inte fritextsvaren. Men fritextsvaren återspeglas ju ofta på något sätt, åtminstone i studierådets framledarens. Och nu det här är väl då ett idealt exempel så till vida att det har funkat, så att alla har faktiskt skrivit någonting. Tyvärr händer det rätt så ofta att åtminstone någon av de här tre inte skriver in någonting innan tiden har gått ut.

J: Vad tror du de kan bero på?

I₆: Ja, när det gäller lärarna så tror jag en komponent är att de trots allt är rätt så mycket som kommer igen i kommentarerna. Också efter ett tag så, eller jag hör folk säga, jag vet inte hur representativa de är, känner att det känns löjligt att skriva samma sak år ut och år in. Men det är ju egentligen givetvis inte rätt, det är ju inte samma nybörjare. Så så man kan ju inte resonera när man håller kursen. Det här berättade jag för två år sedan för de här studenterna. Så att, jag håller på att jobba att någonting ska skrivas för det. Dels om man nu skulle gå på det rent juridiska, så vad som står i Högskoleförordningen är ju faktiskt att det ska finnas resultatet av utvärderingen ska redovisas och då ska man ha ett slags kommentar. Och det kan jag ju säga, att det behöver inte tvunget vara precis av kursläraren utan det skulle kunna vara programledningen.

Sen kan jag också bidra att det tidsbrist och studieråd och sådär att de kan ha det svårt. De kanske har svårt om aktiva teknologer så att de inte hinner göra alla saker som de idealt skulle bevaka. Och programledningen kan också vara så, att de, vilka är programledningen, jo ofta är de ju folk som har andra uppdrag också. Så att, det märks ju också. Det finns ju vissa tidsramar, som är tänkta att man ska hålla. Och de hålls väl på det hela taget, men när jag tittade igår så var det inga rapporter för höstterminens andra del färdiga nu. Och de skulle vara färdiga, enligt den officiella tidtabellen, i slutet av februari. Så, och de, ja, jag har inte hunnit fråga vad det beror på, men det var efter en, apropå om vi övergår till vilka verktyg som finns så.

De senaste åren har det tillkommit att det finns en länk där vi bland institutionen kan titta på alla kurser som institutionen har. Och då kan jag ju se vilka lärare slarvar systematiskt. Med här att skriva kommentarer och då försöka stöta på dem. Och då i alla fall på våra kurser, jag kan inte se någon annan institution. Det är ju möjligen vara skillnad där. Men det borde det inte vara, så var ingenting helt ärligt. Men i alla fall här.

J: Men det är ingenting annat som sker slutrapporten är klar?

I₆: Nja, det beror ju på att. Är det något som man kommer fram till att det behöver verkligen ändras så ja, oftast är ju inte kurs, men då sätter man igång en process. För att det kan vara i katastroffall kan vi säga, om det är en kurs som har fått minus 80 flera år i rad, och studenterna tycker att det här är helt misslyckat. Och institutionen har inte lyckats förbättra det här, så kan det ju vara bra att programledningen beslutar, kanske i samråd med institutionen, att den här kursen ska tas bort eller bytas mot någon annan kurs. Och det är ju då en process som löper efter att arbetsrapporten är färdig, det vanliga är väl att kursen ska, för oftast är det ju så att kurser handlar om ett viktigt område, men man kommer fram till att laboration tre eller föreläsningarna om någon del gav ingenting. Då blir det att läraren eller läraren i samarbete med institutionsledningen försöker hitta på något sätt att förbättra det där. I vissa fall kan det vara att man upplever att det här är bra, men det har inte gått fram. De är ju ofta något som händer, då kanske man ska förbättra presentationen, och vad ska jag säga, förklaringen för studenterna varför ingår det här momentet och hur är det tänkt att ni ska gå till väga. Oftast är det ju då så att det blir bättre i nästa rapport.

Så det är ju någonting, sen är ju när folk, det är ju kanske inte huvudsyftet, om folk söker arbete, lärare, på annan ort och jag ska skriva något slags omdöme hur det har funkat, så en sak jag tittar på är de här rapporterna och sen så är ju hur kolleger, eller hur jag har upplevt att det har fungerat inom institutionen. Och man får ju signaler från andra håll än det här. Och några gånger när jag har fått ta över en ny kurs eller även när jag ska hålla samma kurs igen så har jag gått in och tittat på de tidigare rapporterna för se är de något brukar de vara problematiskt eller är det något som har utlovats att de ska förändras. Då är det ju illa skött om man alltså inte håller det. Eller man kan ju ändra sig, men då får man ju säga, då. Vad som jag tror också många lärare gör är att de börjar nästa kurs med att säga någonting om vad som framkom i de senare utvärderingarna. Åtminstone om det var en del klagomål brukar man säga att det var de här klagomålen och de berodde på detta och detta och vi har gjort de här ändringarna. Eller att

dra de här klagomålen, och att det här ämnet är svårt, och ni får försöka stå ut, men ni kommer istället ha nytta av de här svåra saker i årskurs två eller, beroende på vilken årskurs de.

J: Om vi då tittar på IT-systemet, som vi var inne lite på tidigare, du pratade om de här institutionssammanställningarna. Vilka andra funktioner finns i det här IT-systemet som du känner till?

I₆: Ja, det finns ju då ett arkiv med de här slutrapporterna. Som är färdiga, och det var då jag upptäckte att när jag försökte titta, jag skulle skriva ett intyg till en vikarie igår. Så såg jag att det gick inte att hitta, några programs slutrapporter för en viss kurs. Och sen då när jag också förberedde mig för den här intervjun så tänkte jag att jag skulle forska runt lite och då kom jag i och för sig den här sammanställningen, som kom dit för ett år sen, ungefär. Då gick vi in och tittade, då såg jag att det var faktiskt så med alla de här kurserna. Men annars så man kan då söka tillbaka, man kan till exempel säga, att en kurs för ett specifikt program. Då får man en lista, men då får man ju gå in på och titta på varje sån rapport för sig, så att man kan säga. Det finns ju ingen så att säga, så vitt jag vet, databasmöjlighet, så man kan inte plocka ut ett diagram över nöjdhet som funktion av tiden eller någon sammanställning av totalsumman de senaste tio åren, så många kurser som varit oförändrade så länge.

J: Är det något du känner du saknar, att kunna se de här trenderna, eller få aggregerad data över tid?

I₆: Ja, jag har ju tyckt lite att det har varit lite irriterande att man måste plocka fram ett PDF-dokument i taget, och den här sökfunktionen det är sådan här med rullgardinsmeny. Så ska man ha en specifik kurs så måste man bläddra, ja iofs, det är väl också mina bristande datorsystemen, men om jag pratar om det, en kollega, det har jag inte provat, men att om man skriver de första bokstäverna så ska man väl komma i alla fall i vissa program, till den raden. Ja, men egentligen så har jag inte tyckt att det har känts så väldigt lysande. Sen finns ju, vad ska jag säga, regler och bakgrundsmaterial samlat och det finns ju information om de här tidtabellerna. Och för varje så utses det då någon programledning som ska sammankalla till det här diskussionsmötet och det kan man då avläsa om man undrar, om man inte tycker att man hört någonting. Om det inte verkar vara något möte så vet man ju i alla fall vem man ska skriva till och fråga.

Om jag ska säga, hur fungerar det här. Eller uppfyller de bestämmelser som finns högskoleförordningen, så är dem, de är rätt så blygsamma. Och det tycker jag nog att vi gör. Det står ju nästan bara att studenterna ska ha tillfälle ska ha tillfälle att yttra sig, att resultaten ska sammanställas och lagras och man ska redovisa de åtgärder man eventuellt tänker vidta. Sen är det ju vad som inte fungerar så bra att det ofta inte är så väldigt många som svarar. Man får väl räkna med att de som verkligen är missnöjda, och som inte bara har lämnat utbildningen helt och hållet, de svarar. Och sen är det väl en viss överrepresentation av de som är väldigt nöjda också. Men det är ju inte ovanligt att det är neråt 30% som skriver. Sen tycker väl de flesta här att de här frågorna i allmänhet känns rätt så intetsägande, och jag menar, poängen är väl att de ska vara samma för alla kurser. Nackdelen är ju då att en del blir, känns väldigt irrelevanta, till exempel de flesta av våra kurser så är frågan "jag har utvecklat min förmåga i grupparbete", det känns inte relevant. Så att det som dem orkar bli, också en sådan tendens.

Är studenterna nöjda så blir det över medel på nästan alla, sådana frågor. Är de missnöjda så blir det under medel, så att. De här saker är inte riktigt frikopplade. Det som vi tittar mest på det är väl den allmänna nöjdheten om hur studenterna upplevde kursen som meningsbild, och sen så fritextsvaren. För, vad ska jag säga, läraren och institutionen är ju intresserade av att studenterna tycker att undervisningen fungerar bra, men vi vill ju också veta sånt här. Är kursboken bra eller dålig? Är laborationerna bra eller dåliga? Vilka föreläsningar var intressantast? Och det kommer ju inte alls in ibland de här standardfrågor. Samtidigt skulle man ha 20 sådana frågor till, till alla så de flesta skulle väl inte orka. Men då så, det funkar rättvis bra. De som har tyckt något

starkt, om någonting, de tar ju oftast upp det, får man förmoda. Och sen om det är något som man tycker, man är farligt, som studierådet, kursläraren eller studierektor eller programledning tycker känns som något att ta tag i kan man ta upp det på det här mötet. Det är ju inte alltid det är så lätt för studierådsrepresentanterna att uttala sig för alla studenter men de kan ju i alla fall, de har ju i alla fall lite grann en känsla är det här som 90% tycker eller är det här förmodligen fem personer som tycker så här. Som kanske har en speciell bakgrund, att de har läst kurser innan som de andra inte har.

J: Om man inte tittar på det IT-system som finns idag utan försöker tänka lite mer fritt, vilka funktioner skulle du vilja ha i ett IT-verktyg som hjälper dig med kursutvärderingar?

I₆: Nja, nej, då har jag något riktigt bra svar på det. Det lilla jag har tänkt, kanske för fantasilös. Men man kan ju lätt komma lite i konflikt med datalagringslagar och sånt där. Men på ett sätt så skulle ju det vara praktiskt om man kunde söka motsvarande Google eller såhär i fritext och i sökform. Till exempel så håller vi nu på att börja dra i, några lärare här har skrivit en ny lärobok för en kurs, som för tillfället provas på nya program. Och då har vi tänkt att till nästa år så skulle föreläsarna få välja vilken de vill använda, då kunde det ju vara intressant att försöka leta reda på alla programs kommentarer där det nämns läroboken. Men det är inte jätteviktigt, för det är ändå så att jag läser igenom alla rapporter för kursen, och då ser man då, och det är också de flesta studenter har läst den boken som är angiven för kursen, så de har så mycket att jämföra med. Men de kan ändå säga det var ren skog eller ja, oftast alternativt säger de ingenting. Men någon gång kan de säga bra bok, och där finns ju en del som läser om kurser och dem kan ju jämföra, även om de samtidigt blir att de läser den andra boken så har de försökt lära sig ämnet en gång så, så bör man ju ha en bättre situation, förhoppningsvis.

J: Hur väl känner du att de funktioner som finns idag motsvarar det arbetet som du vill, utför i utvärderingssystemet? Hjälper de dig på det sättet du behöver hjälp med kursutvärderingar?

I₆: Ja, alltså det tycker jag nog på det hela taget. Vi har ändrat oss så att, förut så var det ensam studierektor, nu delar vi på uppdraget. Han tyckte inte att han hann läsa alla de här rapporterna, vi har ganska så många kurser, så att då läste lärarna de och sen ifall det var några problem fick han höra av det lärarna eller programmen. Men nu sedan det var en kurs det var mycket klagomål på, och den läraren hade inte sagt till någonting, så vi fick klagomål från något program, så har vi gått över till att jag läser allting än så länge. Så länge jag har tid ändå. Det som en kombination med att vi försöker införa ett antal åtgärder för att hjälpa nya lärare att komma igång på ett bra sätt och lyckas väl rätt så långt på då de flesta lektorer här var sådana som varit med väldigt länge och var vana och fungerade bra. Sen nu har vi haft lite av en generationsväxling, och då kan det lätt bli helt fel de första gångerna, och vi har varit bortskämda med att det har gått bra. Det är väl en nackdel att signalerna oftast kommer för sent, om man bara skulle förlita sig på CEQ. I synnerhet gäller ju det som på ett program i en kurs, som går över tre läsperioder. Så CEQ kommer i april-maj någon gång. Om någonting fungerar illa under hösten, så vill man göra någonting innan.

J: Finns det tillfällen då du inte använder CEQ-systemet?

I₆: Ja, för att göra vaddå?

J: För att hjälpa dig med kursutvärderingar, finns det tillfällen då du känner att det inte räcker till?

I₆: Ja, alltså, dels det där du sa. Vad händer i sådana här situationer, jag har haft till exempel någon kurs som så är uppfattningen från studenter och ibland händer det att studenterna vänder

sig till studievägledare eller programledning som kontaktar oss. I oftast är det så att det finns flera lärare som finns med på kursen, om det är en helt ny lärare så brukar det ju vara en annan äldre lärare som har en av övningsgrupperna åtminstone och är med på det som kallas koordinationsmöten där föreläsaren och övningsassistenter träffas. Men de av övningsassistenterna som är teknologer, de kan ju vara, de kan vara nybörjare också, och det är svårt för att avgöra för dem går det här sämre än vanligt, och om det inte går bra, beror det på just jag som är olämpad för att vara övningsassistent. Och då, de här erfarna lärarna kan då, brukar märka om det är något som håller på att gå snett. Och sen kan det ju ändå i slutet vara studenter, lite svårt det där att kunna säga till på rätt sätt. Men i första hand pratar han eller hon med läraren och i andra hand med mig och med min studierektor som sysslar mer med personalfrågor och så har vi ett möte, till exempel då kan det vara uppvaktning. Förra året så ordnade lärare och studenter en extra enkät och baserat på den så hade vi antal lärare, viktiga saker som han kunde förbättra. Och sen blev det bättre.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av systemet?

I₆: Där känner jag att vi har verkligen varje enskild institution har väldigt lite att säga till om. Det här kan ni kanske sortera in det här delvis tillbaks till en tidigare fråga. Från och med i höstas så har de infört att lärare kan be och få någon extra fråga med, och då frågade jag inför den intervjun om det var så att vi från institutionen kan säga att varje gång det skickas ut ett frågeformulär på en av våra kurser, så ska den här frågan läggas till. Och det går inte för närvarande, utan då får det vara så att varje lärare får vid det aktuella tillfället be att den frågan tillagd. Men det skulle ju inte vara oerhört krångligt att vi bestämde inom institutionen ska vi skicka med den här frågan och jag tror, som jag fattat det, är det en eller högst två frågor extra man får ha med. Och när systemet infördes så var det en kollega till mig, som var avdelningschef, då han blev en av dem som skapade frågan om kursen känns angelägen för min utbildning. Ja, han hade ju inte kunnat göra det själv, men då var det tillräckligt många av de andra som var med som, så ja. Eftersom det är ett så stort system är det svårt att ändra på något, det finns ju lagar med. Samtidigt om man kommer på någon förbättring som inte bara skulle vara en förbättring för just institution X. Om man gör lite lobbyarbete, så skulle det kunna komma igenom. Men det är ändå så att huvudsakligen att jag uppfattar systemet som ett givna ramar, som jag får arbeta inom.

J: Känner du att du vill påverka utvecklingen av systemet? Är det någon speciell riktning du vill dra det här, eller vad känner du är nästa steg?

I₆: Ja, det finns sätt, då och då så är det väl någonting jag kommer att det här vore bra om man kunde göra. Man kan ju fundera på det här med att den operativa utvärderingen. Där här jag en känsla av att det är olika per lärare och kurs till kurs vad det blir av det men det är också för de som är nya är det för dem som tar mest tid att förbereda, de är mest nervösa. Så det är lätt att det inte blir av, så att där kunde man ju möjligen tänka sig att någon hade något slags motsvarande automatisk folkomröstning. Så att folk fick motta. En del gör så att de skickar ut papper och säger, och skickar ut en låda, kopieringspapper, har ni några kommentarer så skriv de på lappen och lägg de här så. Och det ger ju rätt så bra uppfattning om hur det fungerar. Och där skulle man ju möjligen kunna skicka e-post, samtidigt så bidrar ju allting till att öka spamnivån. Och det har ju en poäng just att studenterna ska känna att lärarna bryr sig, att det är själva läraren som frågar och i klassrumssituation. Så det kanske inte är en bra idé.

J: Finns det någonting du skulle vilja tillägga.

I₆: Nej, jag tror inte det. Om jag mot förmodan skulle komma på något så hör jag av mig.

J: Det får du gärna göra.

C.7 Intervjutranskribering 7

Intervju med prefekt

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

P2: Den förstod inte jag den frågan. Vilken process? Alltså hur dem kommer till? Eller vad menar?

J: Ja, precis. Vilka aktiviteter sker runt en kursutvärdering?

P2: Oj. Ja, det här mycket jag inte ser. Det mejlas ut en enkät. Och sen när en enkät är besvarad utav teknologerna så hålls det ibland ett CEQ-möte. Ibland inte. Om det inte är något särskilt. Ibland hålls det även om det inte är något särskilt.

Det ska väl egentligen alltid vara ett CEQ-möte. Då är det teknologer och det är läraren och programansvariga eller programledning.

J: Det är ingenting som sker efter det?

P2: Jo, sen efter det förstås, naturligtvis. Då ska kursläraren och teknologerna och programledning skriva en kommentar på tre meningar eller fem meningar eller tio meningar eller vad det nu kan bli. Och då har alltså, det finns fritextsvar i de här CEQ-erna, teknologerna får skriva själva. Ni har sett sådan här utvärderingar antar jag? Och då är ju det borta. Och istället har då teknologerna, någon representant för teknologerna skrivit någonting, med en kommentar och sedan kommenteras det.

J: Och det här sammanställs då på något sätt?

P2: Ja, då skriver teknologerna ungefär en sammanfattning av frisvaren eller deras uppfattning av saker och ting. Sen så skriver jag någonting om jag tycker det. Och så skriver programledningen någonting. Sen är det klart.

J: Gör ni på institutionen någon uppföljning av de här rapporterna, eller?

P2: Nej.

J: Nej? Okej. Det är inte så att du som prefekt går inte igenom de olika från din?

P2: Nej.

J: Om vi då tittar lite mer på IT-systemet som du då använder bland annat för att skriva in de här kommentarerna i. Vet du några andra funktioner som finns i det här systemet?

P2: Ja. Alltså det där med att jag skriver in, då får man en länk och så skriver man in grejer. Men sen finns det alltså, har jag sett demonstrerat, ett sätt att plocka fram CEQ-rapporter sen årtal tillbaka, på nåt vis genom att trycka på någonting. Men jag har aldrig brytt mig, så jag har aldrig gått in i det, så jag vet inte.

J: Okej. Du har aldrig känt behovet, eller?

P2: Nej. Så är det, men jag har som sagt fått det demonstrerat vid ett tillfälle, så jag vet att det finns någonstans.

J: Det är inga andra funktioner, ingen annan funktionalitet som du känner till?

P2: Nej. Alltså det där schemat som jag fick demonstrerat där man kunde klicka och greja. Där var säkert mycket man kunde ta reda på va. Men jag har som sagt inte brytt mig.

J: Om vi inte tänker på det system som finns idag, utan tänker lite mer fritt. Om du skulle vilja ha ett system som hjälper dig med kursutvärderingar, vad skulle du vilja ha för funktioner i det?

P2: Då skulle jag vilja ha något helt annat än det vi har, för jag tycker inte det är bra. Då skulle jag vilja veta någonting om teknologerna tycker att det uppnått lärandemålen, om de faktiskt har skärpt sin förmåga i någonting till exempel. Det finns någon sån liten fråga i det här CEQ, men vad de anser sig ha lärt sig. Vad de tycker om litteraturen, vad de önskar sig i förändringar. Det vill säga exakt sånt som vi hade förr i världen. Det vill säga, man kan inte ha anser jag det här fåniga CEQ som vi har som är lika för alla kurser över hela LTH.

Vi måste kunna fråga olika saker. För vi är intresserade av olika saker. Är vi ett laborativt ämne så är vi intresserade av vissa aspekter, är vi det inte så är vi intresserade av andra. Är vi datortunga så behöver vi veta hur teknologerna upplever sånt. Så att mmm, yes.

J: Det gäller ju frågorna då ju. Finns det någon annan funktionalitet som du hade tyckt vara intressant som där man till exempel skulle kunna följa kurser över flera år, eller?

P2: Ja, men det kan man ju också i ett sånt här system. Alltså följa. Vad som behövs är ju en sammanställning då ett år för att kunna förbättra lite grann till nästa år, kunna förändra lite grann sakteliga. Och sen så får man ta, kursläraren ta dem här svaren då och samla i någon pärm någonstans och titta efter vad som kan göras.

Sen är det så också, ska man vet, att vad teknologerna vill ha för förändringar det är ju som en sinuskurva. Nu ska vi ha engelska böcker, nu ska vi ha svenska böcker, nu ska vi ha många övningar, nu ska vi ha få övningar, nu ska vi ha mycket teori, nu ska vi ha. Så man ska veta att det är en pendel som slår fram och tillbaka, så man ska inte ta allt för hårt på det. Det är ju vi som vet vad de ska lära sig egentligen, va. Och så gäller det att göra det så behagligt som möjligt för teknologerna.

J: Finns det några tillfällen då du inte använder det här CEQ-systemet?

P2: Nej, det måste vi ju, det är ju bara att göra.

J: Finns det några tillfällen då du känner att det inte räcker till?

P2: Ah men, jag gör alltid egna undersökningar. Jag skickar runt ett kuvert tre-två gånger per kurs. En gång någonstans vecka tre, så man hinner fixa till någonting om det skulle vara något. Och sen så en kanske lite senare. Och det är det jag använder.

J: Skulle ett IT-system på något sätt kunna hjälpa dig med det här tror du? De här minitvärderingarna under kursens gång.

P2: Nej, nej, det tycker jag inte. Det är inte så avancerat nämligen, det behöver inte vara så himlans mycket administration kring, det är väldigt enkla grejer att göra. Var är vi?

J: På fråga fem, eller den avhandlade vi precis där. Känner du att, eller hur känner du att systemet hjälper dig i ditt arbete som prefekt eller kursansvarig?

P2: Inte alls.

J: Inte alls?

P2: Nej.

J: Känner du att systemet, eller att du kan hjälpa till och påverka utvecklingen av systemet?

P2: Nej. Alltså i praktiken fungerar ju det där systemet på så vis, inom institution och så. Om det är något år, det är alltid så att emellanåt så inträffar någonting inom en kurs, till exempel någon blir sjuk och man måste byta lärare två veckor in i kursen eller en övningsledare dyker plötsligt inte upp eller något annat sådant där. Och då slår ju det stenhårt igenom direkt. Så att det är ett system, och då pratar vi om det och säger ja, ja, ja och så är det inte mer med det.

Alltså det är ett system som plockar upp signaler som egentligen är helt ointressanta, i långa loppet. Det är klart det inte är roligt just det året det händer. Men vad göra man, vad kan vi göra? Ingenting.

J: Skulle du vilja påverka utvecklingen av systemet?

P2: Ja, det skulle jag.

J: Men du känner inte att dina åsikter tas tillvara?

P2: Nej, det har dem aldrig gjort i det fallet. Det är nämligen så att det här systemet, det finns dem som är väldigt förtjusta i det här systemet. Och det är dem som hela tiden påpekar att nu har vi en databas vi kan forska på som det heter. Så det är en sån här kvasirörelse som älskar den här databasen med hundra tusen svar eller tio tusen svar eller vad tusan det kan vara. Hundra tusen kan det nog vara. Och då kan man få statistik hit och dit och fullständigt diskrimineringslöst.

Man ska veta att svarsfrekvensen på det här numera är nere på trettio procent. Från början var det kanske åttio. Första året eller så när det var nytt och fräscht, så svarade teknologerna. Och nu är det nere på kanske trettio, fyrtio procent.

Det är det ena, svarsfrekvensen är jättelåg. Och det andra är att, man ska ju veta, att den här typen av undersökningar som CEQ är, där glider man i svar. Alltså när man har svarat på en fråga tillräckligt många gånger, så svarar man inte den 23:e gången som man svarade den första gången under samma förutsättningar. Man glider liksom i sin egen skala, så att jag vet inte vad det ska säga helt enkelt. Det vet kanske någon statistiker eller någon annan samhällsvetare som inte jag, eller ni kanske.

J: Nej, det är ingenting som vi studerar på informatik i alla fall.

P2: Jag tror inte mycket på det där.

J: Nej, det börjar ta slut på våra frågor. Har du några fler frågor David?

D: Nej.

J: Känner du att det är någonting du skulle vilja tillägga? Någonting vi inte har frågat om.

P2: Ja, nej, jag vet inte, det har jag väl redan sagt. Problemet och kruxet med det här systemet det är att det inte fyller sitt ändamål. Utan vi har fastnat i den här geggan på grund av, det här jag säger, den här lilla klubben som vill ha den här statistiken för att kunna åka runt världen för att presentera på sådana här inspirationsdagar och annat trams.

Så att vi borde ha ett helt annat system, alltså som var kursinriktat helt enkelt. Det skulle jag, det skulle jag tycka var, och det gör vi ju idag själva genom våra små miniundersökningar eller våra egna kursutvärderingar hela tiden. Är det någonting mer jag skulle vilja tillägga?

Sen är det en annan sak, aspekt av det här också som inte är skoj och det är att det hänger ju ut lärarna någonting så till den milda grad. Där har vi ett fall så på institutionen just nu. Och det är ju en sorglig sak alltså. Det finns ju vissa år när teknologerna drabbas av någonting. De kan drabbas av att de tycker tentan är fel, eller de kan drabbas av som jag sa något annat va. Och då blir ju läraren så utskälld över detta. Och då har dem ett mått som står på första sidan av varje CEQ-rapport, som ni har sett, god undervisning. (vissling) Negativt. Och det ligger kvar alltså, år efter år efter år.

Så en teknolog kan alltså gå in och titta, hur är den här kursen egentligen, innan att ha satt sin fot i salen. Så det är inte bara snacket som går mellan årskurserna, utan det blir svart på vitt. Så kurser är alltså predestinerade att gå bra eller dåligt på något vis.

Och, jag vet inte alltså, det borde undersökas om det finns någon korrelation mellan vad teknologerna tycker är angeläget för sin utbildning och god undervisning. Är det så att de tycker det är angeläget så är det väl oftast kanske att de tycker det är god undervisning. Så frågorna är kopplade på mer sätt än de här, än hur det är gjort i rapporten. Ni vet hur det är gjort va?

J: Ja.

P2: Det är fyra stycken sådana frågor och så ska det vara. Så att det finns mycket mer intrekata samband än den här ganska banala som ju.

Det finns mycket att säga om CEQ och ni kommer att få höra mycket positivt om CEQ också. Det är så fantastiskt, LTH åker landet runt för att tala om det här systemet. Men det säger ingenting om vad lärarna tycker. De flesta lärarna tycker som jag.

D: Skulle du vilja ha någon funktion då som, där det är lätt att ställa de här olika frågorna mot varandra för att se hur de hänger ihop?

P2: Ja, varför inte. Varför inte. Varför inte. Alltså, det är ju så också, det finns en fråga till exempel i den här CEQn som heter så här ungefär; jag får ofta feedback på hur mitt arbete går. Nä! Inte ett dugg om det sitter en klass på två hundra personer, det finns inte. Och sen en annan fråga då, den här kursen har stärkt min förmåga att arbeta i grupp. Nä! det är inte meningen att de ska arbeta i grupp. Jag säger till dem, sitt och jobba själv och tänk. Ja, du blir det ju minus 78 på den, och så undrar man vad de andra 20 procenten, hade de inte hört mig eller nåt.

Alltså det finns en massa sådana frågor som liksom kan passa i ett ämne men är fullständigt vansinnigt i ett annat. Och sen en sådan fråga som, för att klara den här tentamen så behöver man egentligen bara minnas fakta. Ungefär va. Ja, men man måste lära sig grundämnena om man ska kunna materialteknik. Det bara är så. Alltså, du vet, fråga på fråga på fråga på fråga är fånigt ställd för en teknisk fakultet. Kanske på andra fakulteter är det bättre, det vet jag inte. Alltså sådana mer resonerande, samhällsvetare kanske, som kanske inte ska lära sig alla dessa fakta utan istället försöka koppla ihop någonting till ett samband.

Men vi har ju mycket fakta och vi har ju mycket rationalitet i det vi gör och det är bara negativt i den här rapporten. Så nej, jag tycker inte den passar. Och det säger jag till alla som vill veta.

C.8 Intervjutranskribering 8

Intervju med kursansvarig

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

K2: Ja, alltså, jag använder mig egentligen bara av det här CEQ-systemet då. Ibland kompletterat med lite kursutvärderingar under kursens gång. Men CEQ för mig det är ju då att när kursen är slut, så gör vi då en, så gör de en utvärdering. Och det här får jag tillbaka då efter storleksordningen, en läsperiod senare så får jag tillbaka utvärderingen. Så tittar jag på den och så kommenterar jag utvärderingen. Det gör studenterna också. Och sedan är det då att jag använder ju detta naturligtvis till nästa gång jag har kursen.

Men om jag vill ändra någonting under kursens gång så blir jag ju egentligen inte hjälpt utav CEQ, utan då måste jag göra en egen kursutvärdering. Och det brukar jag väl göra, att man, dels har vi möte med studenterna mitt i kursen ungefär. Och då är det ibland att de har gjort en egen, att de har skickat runt lappar så att de har lite kommentarer från studenterna. Det är ett sätt att få feedback. Och sen kan det vara att jag själv då sammanställer nån liten utvärdering som jag sen lämnar ut och så får jag respons på det. Det kan vara att jag lagt in något nytt i kursen som jag vill ha reda på, bilda mig en uppfattning om det.

Sen är det också, ja det skiljer sig lite grann. Är det en kurs som jag har varje år, jag har haft vissa kurser kanske tio år back, ja då behöver jag inte den här kursutvärderingen mitt i kanske. Utan det räcker med den här i slutet. Men är det en ny kurs som jag har då är jag ju ganska osäker i det. Funkar detta eller. Och då är det väldigt bra att få lite feedback under kursens gång.

J: Så det är åldern på kursen, om man får uttrycka sig så, som avgör ifall det blir nån förbättring?

K2: Det påverkar väldigt mycket

J: Det är ingenting som du känner till som händer innan kursens avslut, om man tittar på CEQ-utvärderingarna?

K2: CEQ tar ju bara upp sånt som är efter de har tentat alltså. Så man skulle kunna tänka sig att man hade ett system där de fick göra någonting under kursens gång som var styrt centralt alltså. Men CEQ fungerar så att det är bara efter tentan som. Det kan man väl säga då att det som är, alltså jag tycker CEQ är bra, men det sämsta med det är att det har varit väldigt dålig svarsfrekvens. Det är alltså ett problem. Man hade förut, då hade man två alternativ. Eller ja, det har man kanske fortfarande. Att man kunde få ut de här i pappersformat och lämna ut den på tentan, samla in dem och sen lämna över det. Då får man ju bra svarsfrekvens, men det är ju lite jobb med det där.

Annars så är du ju då att de efter tentan går ut på nätet och gör kursutvärderingen. Tyvärr är det ju väldigt få som gör den, så att. Nu senast var det en kurs jag hade som fick 45 procent som svarat. Det är ovanligt bra kan jag säga. Men blir det ner mot tio procent är det ju inte. Det är ju för dåligt för att man ska kunna dra några slutsatser från det.

J: Om vi då tittar mer på just IT-systemet som hjälper, som har hand om CEQ-utvärderingarna. Vilka funktioner känner du till finns i det systemet idag?

K2: För mig som lärare?

J: Ja.

K2: Alltså, det enda jag ser är att jag får den här rapporten. Att jag då kan gå in och titta på min rapport, men jag kan också titta på andras utvärderingar. Sen får jag, jag får ju, den versionen jag får då från min kurs, den innehåller ju dessutom de här fritextsvaren som är väldigt värdefulla. Men som väl är så ligger det inte ute på alla kurser, alltså de andra kurserna som jag inte har kan man inte gå in och läsa. För att ibland kan det stå saker som inte är så roliga där. Så att det är jättebra att inte det syns.

Men däremot tycker jag det är bra att det är offentligt då, den andra delen då. Man kan gå in och titta på andra lärares kurser också. Så att det inte bara är mellan läraren och eleverna. Så var det förr. Det minns jag när jag själv gick och studerade. Det var ju ingen utanför den gruppen som visste hur det gick och det var ju illa för då kunde man missköta en kurs år efter år efter år. Nått sätt att uppmärksamma det fanns inte.

Nej, annars är det ju då att, ja det ändå är ju då att jag kan gå in och ge kommentarer till utvärderingen. Eller det fungerar ju så att vi får utvärderingen och så läser jag igenom den och studenterna läser ju igenom den och så kommenterar studenterna. De studentrepresentanter som är, de kommenterar utvärderingen. Och sedan kommenterar jag egentligen både utvärderingen och deras kommentarer då.

Så att när jag fått deras kommentarer då kan jag gå in och skriva vad jag tycker. Och då kan jag ju, ja skulle det vara dålig kritik på någonting så kan jag ju svara på det och säga att, ja till nästa år tänkte vi göra en förbättring på denna kursen. Eller att det kanske var en anledning till att de blev upprörda eller någonting, så kan man förklara det va. Så det tycker jag fungerar bra. Så det är väl det jag kan säga om det. Det är möjligt att det finns fler grejer som inte jag känner till.

J: Om vi inte tittar på det IT-system som finns idag utan tänker lite mer fritt. Vilka funktioner skulle du vilja ha i ett system som hjälper dig med kursutvärderingar?

K2: Jag skulle kanske då vilja ha att att jag på ett enkelt sätt kan lägga in egna frågor, men det är möjligt att det går redan nu, alltså som jag då. Många. Det är väl lite grann tidsbrist att man inte sätter sig in i det. Men det kunde vara bra att, det är fixa frågor de har där och de är ju generella.

Men jag kanske vill ha reda på vad tycker ni om den här labben som vi har lagt in eller vad tycker ni om det här momentet. Och så där va. Och då kunde det vara praktiskt att ha det i CEQ, för annars får jag lämna ut en egen enkät. Och ligger det sent i kursen, jag då kommer det som ett störande moment. Så att det är väl den. Är det något annat som man kan tänka sig? Nej, det är väl framför allt det kanske.

Som det är nu så är CEQ, alltså det är väldigt avancerat och det bygger på en avancerad idé där att man ska kunna göra statistik på det där och korrelation mellan olika frågor och så där. Såna där gör man ju aldrig ändå, alltså man har ju fullt sjå när kursen är avslutad. Man ska börja med nästa kurs och det är en tenta att rätta och allting. Så det finns ju definitivt ingen tid för sånt va.

Så det är klart skulle de kunna lägga in det också då, de här korrelationerna mellan frågorna och kanske ha med det. För att jag tror det här systemet togs ifrån Australien, de hade lagt ner mycket jobb på det. Och när man tittar på det nu så hade, nu har de nog skurit ner antalet frågor. I början så var det en hiskeligt massa frågor man skulle svara på och man undrade varför ska de fråga allt detta. Tydligt var anledningen då att man gjorde, kunde göra statistik utav det där då och se att de som liksom hur är korrelationen mellan olika frågor och få fram några mått där. Men som enskild lärare kan man inte göra det va. Dels så kan man inte den statistiken då, alltså själva behandlingen och dels har man inte tid.

Men om det nu fanns en så grundläggande idé en gång i tiden, ja då kanske man skulle utnyttja det och lägga in det i systemet. Det är ju lätt att lägga på någon rutin där som räknar ut de

här korrelationerna och så där. Och kanske ge lite kommentarer till mig som lärare då att, okej det här verkar bra och det här verkar mindre bra. Nu är det bara varje fråga att okej så här har studenterna tyckt på denna frågan och så här har det tyckt på den frågan, och ja.

J: Finns det tillfällen då du inte använder CEQ-systemet?

K2: Ja, det finns det faktiskt och det är på fortsättningskurserna har jag inte använt det. Där är det ju, på de obligatoriska kurserna är det obligatoriskt att ha CEQ. Men där, där använder jag mig utav egen kursutvärdering då. Mer på grund utav lathet kanske. Och sen vill jag ha, jag vill ha 100 procent svarsfrekvens där också. Det tror jag får otroligt stort. Tycker jag att CEQ-frågorna kanske inte passar för fortsättningskurser på samma sätt. Så att där tycker jag det fungerar bättre då med en egen CEQ, eller en egen utvärdering.

Det negativa där med att använda en egen det är då att om det gått bra på en kurs och man kanske, fortsättningskurserna är ju sådana, att där vill man ju attrahera så många studenter som möjligt till kurserna. Men då syns ju inte det, men använder man CEQ så kanske det ligger ute då och folk kan gå in och titta då. Men den fick ju bra utvärdering på CEQ, då väger man in det så att.

D: Hur många studenter har du på de här kurserna ungefär?

K2: Det är inte så många, det växlar mellan 15-20 ungefär. Så att det är ganska få. Där ligger man väl på gränsen. Har man fortsättningskurser för över 30, ja då bör man nog använda CEQ anser jag. Men, ja. Men det är möjligt att man skulle ha att det är obligatoriskt att använda det på fortsättningskurser också. Det vore kanske inte så dumt faktiskt. För då tvingas alla att göra det och då kan man ju, det är information för studenterna. Alltså de obligatoriska kurserna de måste de ju gå oavsett vad de har fått för utvärdering. Men fortsättningskurserna där är det ju faktiskt så att de kan gå in och titta och göra ett val, va. Så då är det ju en information som är vettig för dem. Så att ja, varför inte varför inte.

J: Känner du att CEQ och CEQ-systemet hjälper dig i arbetet som kurslärare?

K2: Ja, det gör det ju absolut. Jag tycker det är jätteviktigt.

J: På vilket sätt hjälper det dig?

K2: Ja, det är två saker, eller ja det är flera saker då. Men en sak är ju då vad tycker man allmänt om kursen, va. Alltså det finns en fråga, hur tycker du. Ja hur är den nu är formulerad. Ja, ungefär hur bra tycker du att kursen har varit. Och där får man ett mått då en siffra man kan jämför från år till år. Gör vi förändringar så ser man kanske då att den här siffran går uppåt eller neråt då. Och det är jättebra.

Sen finns det vissa andra frågor då. Hur relevant är den här kursen för din utbildning? Och det kan också vara en bra siffra att titta på, för att har man med, får man lågt där så kan man gå in och motivera varför de läser den här kursen.

Så att från de frågorna där så kan man få rätt mycket information, alltså hur man skulle kunna förändra och förbättra kursen. Men sen finns det ju en annan del i CEQ som är väldigt viktig också och det är fritextsvaren. Så att där kan man ju läsa dem och ta till sig. För där kan det komma sådana här detaljer då som det kan vara jättebra att få information om. På den föreläsningen så använde vi metod X och det var värdelöst. Jaha, men då ska jag inte göra det då. Men det syns ju inte i de andra frågorna då. Så att det är faktiskt riktigt bra.

Nej, så jag tycker det fungerar rätt bra med CEQ, så det. I början var det för mycket frågor, alltså det var alldeles för många frågor för att studenterna skulle, de tappade. En del tyckte då

att, äh, så många frågor äh, jag bara sätter något. Hade de inte tid då, ansåg de att de inte hade tid att svar på så många frågor så satte de bara någonting på alla och det är ju meningslöst då. Men det tror jag att nu när man fått ner antalet frågor så är det så få att alla ändå ägnar lite tid åt varje fråga. Man får inte överarbeta ett sånt här system alltså.

D: Känner du att censureringen på fritextfrågorna fungerar bra? De ska ju censureras av studierådet innan de kommer ut.

K2: Innan de kommer ut till mig?

D: Ja.

K2: Ja, jag har inte drabbats utav det alltså. Men det kan jag väl säga att det är ju, ja nu när du säger det så har jag kanske hört det förut att det censureras innan. Men det är ju bra att de gör det då. Jag kan ju ta ett fall när jag hade en kollega, jag delade en kurs med honom. Ja, det här kanske jag inte ska berätta för att.

J: Vi kommer inte att vilka kursnamn och så i transkriptionerna.

K2: Nej, nej, men det kan ju förekomma att någon får alltså fruktansvärda kommentarer. Så man tänker då, varför varför skriver de så här. Och i det fallet var det då att, ja han fick ju också läsa det här va. Och det var ju i princip nästan, han blev ju knäckt av det här. Så kan det bli. Så de kan vara rent ut sagt elaka då. En del tänker ju inte på att det är ju lärare som försöker göra detta till det allra bästa va. Så får de någon sådan här kommentar som är som en smäll på käften rent ut sagt. Som kan vara fruktansvärd. Och det kan ta hur hårt som helst. Då kan det vara bra att ha det här filtret, så det är jag helt klart med. En del, nej, det är helt klart bra att det filtreras bort, att inte jag som lärare får se så sådana kommentarer. Det kan vara mycket mycket illa.

J: Du sa innan att du var intresserad av att följa relevans och nöjdhet över flera år.

K2: Ja.

J: Hjälper systemet dig med detta?

K2: Ja, jag kan gå tillbaka. Nu, jag lägger, jag sparar undan de här som jag får då. Även med fritextsvaren. Så det jag får då skickat till mig som är CEQ plus fritextsvaren, det sparar jag på min dator. Så att jag kan gå tillbaka, åtminstone två år tillbaka för att se trender.

J: Men det finns inget enkelt i verktyget som kan ge dig trender eller något sånt här, eller är det?

K2: Det vet jag inte.

J: Är det någonting som du känner att du skulle ha nytta av?

K2: Ja det skulle man ju möjligtvis kunna tänka sig. Fast det kan också vara en nackdel det där. Jag menar låt oss säga att vi byter lärare på en kurs. Kommer man in som ny lärare på en kurs så får man alltid lägre i början och sedan växer det tills man blir lite trött på kursen. Då planar det ut eller det kanske till och med går ner va. Men då kan det ju vara så att om man har en trend inlagd där så kan det vara så att någon lärare är jätteduktig och omtyckt så ploffs bara så åker det ner så här va. Och har man en kurva på det som kanske ligger ute på nätet också, det vill man ju kanske inte.

Så jag är väl lite tveksam. Det är väl bättre då att den enskilde läraren sparar undan och tittar och gör trender tycker jag. Just för att undvika denna formen.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av IT-systemet?

K2: Jag har aldrig försökt att göra det. Jag vet att det var väldigt mycket diskussion om det när det kom och jag tror att man tog till sig en del kritik just med antalet frågor framför allt. Jag tror man. Jag tror att de skulle lyssna om jag skrev, men sen om de skulle ändra det vet jag inte.

J: Nej, men du tror att de är lyhörda i alla fall?

K2: Ja, det tror jag att de är. Men det är bara bra att de inte lyssnar på den enskilde läraren. För jag menar ändrar man systemet efter en lärare, man måste ha stöd hos alla för att göra en förändring. Så att det är väl i så fall att de kunde gå ut med någon enkät lite då och då och fråga vad tycker ni om detta och sådant. Så att de också får en utvärdering utav utvärderingssystemet också va. Det är viktigt.

J: Känner du att du vill påverka utvecklingen av IT-systemet?

K2: Nej inte riktigt, alltså jag orkar på något sätt inte va. Det är olika där hur mycket man engagerar sig i olika frågor, man får välja sina strider och jag känner att, nej.

J: Och du känner att du är nöjd med det som finns idag så?

K2: Ja, jag är rätt så nöjd med det rätt så nöjd med det.

J: Så det är inte så att du vill påverka det i någon speciell riktning eller?

K2: Nej, jag tycker det är rätt så bra som det är faktiskt.

J: Ja, jag är ganska nöjd med det.**D: Ja, det är inte om det är något du själv vill tillägga utöver det här?**

K2: Nej, det enda jag kan säga är väl då att det är ju extremt viktigt att vi har ett fungerande CEQ, eller kursutvärderingssystem. Och att det är extremt viktigt att man ser till att man får hög svarsfrekvens alltså. För annars, får man inte det, då kan man inte lita på resultaten. Så att där måste de lägga manken till och få upp svarsfrekvensen. Där måste de göra någonting, det har varit för dåligt.

J: Vad tror du behövs för att öka svarsfrekvensen?

K2: Ja, antingen får man använda piskan då, att man inte, om man inte svarar så får man inte fortsätta på något sätt eller. Ett annat alternativ som vi hade förr, det var att man delade ut det i samband med tentan. Men, och då svarade de på den efter tentan, men då finns hela tiden risken att tentan, hur man uppfattade tentan, påverkar svaret på CEQ. Och det vill man ju inte.

Man skulle också kunna tänka sig, en fråga man skulle kunna ställa sig är, ska man ha CEQ före eller efter tentan. Nu har vi efter tentan. Men en kurs där man råkar göra en för svårt tenta där liksom trettio procent klarar sig får förmodligen betydligt sämre CEQ-utvärdering än en där man har sjuttio procent som klarar sig. Och då skulle man ju kunna tänka sig att ha CEQ precis innan tenta, men då är problemet att då har de så mycket annat. De är ju fullt sysselsatta då med inför tentan. Så att jag tycker nog ändå att det är, det är nog bra som vi har det nu att man svarar på det en tid efter tentan. Men på något sätt måste vi få upp svarsfrekvensen. Det ideala är att i princip alla som har tentat, alla som har gått kursen svarar också. Sen får de hitta på någon smart idé där, jag har inga själv. Inte några idéer, men någonting som gör att folk svarar.

D: Känner du att ledningen högre upp lyssnar på dina svar från kursutvärderingarna och stödjer dig i arbetet med dem? Eller är du själv?

K2: Nej, alltså man kan säga att, högre upp tror jag att det fungerar på det sättet att. I och för sig man identifierar då vissa lärare som får alltid får bra. Men det vet man ändå, vilka som är duktiga och så där va. Sen är det en signal då att får en kurs extremt dålig kursutvärdering, då reagerar man på institutionsnivå och kanske på programnivå. Och man måste reagera på institutionsnivå innan man reagerar på programnivå för risken är att kursen försvinner och det är man livrädd för på institutionsnivå. Så att på institutionsnivå kan man säga att där har man koll på att inga obligatoriska kurser har för dålig utvärdering. Så att då är risken att man tappar kursen.

Medan på programnivå då så är man ju mån om att studenterna ska få bra utbildning. Så där tittar man på det ju. Och får en kurs år efter år väldigt dålig kursutvärdering, ja då går man ofta till institutionen och säger då att, nej det här måste ni förbättra för det är för dåligt. Gör inte institutionen någonting, ja då kan det bli så att man lägger ner kursen eller att man flyttar den till en annan institution. Så att det är väl så det fungerar högre upp när man använder de här utvärderingarna.

Annars så tror jag man struntar lite grann i den enskilde läraren. Man kan anstränga sig till det yttersta och få lite bättre kursutvärdering, men det är ju ingen som bryr sig om det. Det är ju studenterna man får responsen ifrån men inte någon annanstans ifrån, det tycker jag inte.

J: Uppfattar du det som att det är bra åtgärder? Du pratar här om att lägga ner kurser och byta institutioner och.

K2: Ja, absolut, visst visst visst. Nej men det är jättebra för dem att ha den för att ha det här. För visst jag menar en kurs som går dåligt år efter år efter år och institutionen får signaler uppifrån och ändå inte gör någonting. Då måste man ju göra något drastiskt. Vi ska ju ha en bra utbildning här, det är ju A och O. Har vi inte det så, ja, då har vi misskött oss.

Som lärare så, ja, man gör sitt yttersta. Räcker inte det till, ja men då får väl någon annan lärare ta över då. Så är det. Ja.

J: Ja, då är vi nöjda om du inte har något mer och tillägga?

K2:Nej.

J: Då tackar vi så mycket

C.9 Intervjutranskribering 9

Intervju med studierådsordförande

J: Hur anser du att processen för kursutvärderingar ser ut?

S2: Ehm, ja, jag är faktiskt lite osäker på vad du menar, ni menar med processen då?

J: Vilka aktiviteter känner du till som sker runt kursutvärdering?

S2: Jo, alltså, de aktiviteter det är ju då att man, CEQ-kansliet skickar ut kursutvärderingar till som alla får svara som har läst kursen. Och sen kommer då, sen efter de har blivit utskickade, så går de tillbaka till kansliet. Som sedan skickar ut dem till studieråden för granskning, och sen tillbaka till studieråden, och sen skrivs det då en arbetsrapport av detta. Som skickas ut till kursledare, kursansvariga, programledningen, studieråden och sen med hjälp av den rapporten skickas då ut till ett granskningsrapport. Och efter detta skrivs det då en slutrapport.

J: Och det är ingenting som du känner till som händer före enkäten skickas ut?

S2: Eh, enkäten ser ju lika dan ut alltid. Så den skickas automatiskt ut till alla kurser med fler än 25 deltagare och alla obligatoriska kurser.

J: Om vi då tittar lite mer på det IT-systemet som finns kring CEQ/CEQ-utvärderingarna, vilka funktioner känner du till finns i det här systemet?

S2: Det enda jag känner till egentligen är att man kan ta ut statistik från då de frågor som blivit besvarade och sen i fjol kan även kursledare lägga till egna frågor. Upp till tre stycken om jag inte minns fel. Och sen kan man då få ut statistiken antingen per institution, per kurs eller per program. Allting som man kan svara på kan man få ut den statistik man vill få helt enkelt.

J: Om vi bortser från det systemet som finns idag, utan tänker lite mer fritt, om du skulle få önska av ett system som stödja dig med kursutvärderingar, vilka funktioner skulle du vilja ha i det?

S2: Jag tycker egentligen att vi har ett rätt bra fungerande system just nu. Det är snarare så att jag skulle vilja se en högre svarsfrekvens. Alltså på något sätt inkorporera studenterna mer i själva utvärderingssystemet. För just nu är det dels så att alla studenter, det är exakt låg andel som svarar ibland, och sen är det inte alla kurser som utvärderas. Sen så skulle jag även vilja ha någon form av funktion där man kan se en föreläsare, hur han har liksom fått respons sammanlagt över alla sina kurser. Annars tycker jag att CEQ-systemet fungerar väldigt bra, för man. I och med att i grundidén så finns det ju till exempel inte sådana här fritextsvar, och det har lagts till på LTH. Det tycker jag är en väldigt bra idé, för då kan man koppla statistiken till personliga åsikter. Mer få en extra dimension av tolkningarna.

J: Du sade att man behöver höja svarsfrekvensen, har du några funderingar på hur man skulle kunna jobba för att höja svarsfrekvensen?

S2: Eh, olika sektioner har olika metoder för att det. Jag vet att det är någon sektion som massmejljar sina medlemmar tills de svarar. Och då har de lyckats få upp svarsfrekvensen, men jag vet att det är en liten sektion och när man ska massmejla 200 personer samtidigt så är det verkligen inte uppskattat eller som på vår sektion så skulle det ju i så fall innebära 800-900 personer som får mejlen. Jag vet att någon sektion som lottar ut en iPad, eller en iPod kanske det var. Vilket ska ha höjt svarsfrekvensen lite, men jag tycker det har inte varit tillräckligt mycket för att det ska vara värt den stora investeringen i mitt tycke. Vi har försökt med vad heter det, lunchbiljetter, men det har inte gjort någon signifikant ökning av svarsfrekvensen. Så jag kan själv inte,

jag har försökt komma på metoder som är mer eller mindre felfria, men jag tror att i slutändan är det att man ska försöka informera så mycket som möjligt om fördelarna med systemet än att försöka muta folk.

J: Hur känner du att CEQ-systemet, funktionerna i det, motsvarar det arbete du utför med kursutvärderingar?

S2: Eftersom det är snarare så att jag har, att mitt arbete utgår från CEQ-systemet än tvärtom. Så jag är liksom samordnare mellan programledningen och studenterna. När det gäller mötena och sånt, och jag försöker se till att mötena går rätt till, att ingen liksom, att programledningen och kursledarna inte liksom utnumrerar studenterna, eller försöker utmanövrera dem på något sätt. Utan sitter där som liksom studenternas representant lite, enade representant. Och jag känner att detta går bra, och att det gäller ju väldigt mycket att fortfarande programledningen har förtroende för mig som studierådsordförande. Vilket jag känner att de har. Och ja, jag tycker som sagt att det går rätt bra. Det finns vissa tekniska begränsningar, som man tycker att man borde försöka göra det lättare. Till exempel alla kallelserna till möten och sådant sker ju manuellt, och det finns ju, personligen skulle jag hellre se att jag slipper göra det här manuella arbetet som programutvecklare.

J: Finns det några andra sådana funktioner du känner du saknar?

S2: Inte egentligen, utan framförallt är det, det här manuella, monokroma som vi vill få bort i kallelser och sådant.

J: Finns det tillfällen då du inte använder CEQ-systemet?

S2: Det finns tillfällen då det inte används, och det är då framförallt valfria kurser med mindre än 25 deltagare. Och jag skulle jättegärna använda CEQ-utvärdering även då, men det är valfritt för kursledarna. Problemet är att, när CEQ inte används är det inte alltid säkert att jag får reda på hur kursvärderingarna används, eller om det ens blir någon utvärdering. Och där brister det ju i kommunikationen. Så, och då får man ta det mer face to face med kursledaren och försöka se om det verkligen utvärderas.

J: Så det viktigaste är kanske inte att man använder CEQ-enkäten, snarare att det rapporteringen av utvärderingen i sig som är undermålig för de kurserna, är det så kan jag tolka dig?

S2: Ja, stora fördelen med CEQ-enkäterna är ju inte själva enkäten i sig, utan att man har samma utvärdering för samtliga kurser. Och när detta inte sker blir det svårt att få en jämförelsefaktor mellan olika kurser, och då blir det svårt för studenterna att veta vad de ger sig in på.

J: Känner du att systemet hjälper dig i ditt arbete som studierådsordförande och i så fall hur?

S2: Ja, eftersom om, jag känner att jag får jättemycket hjälp av det. För att om det är problem med en kurs, eller om en kurs lovordas väldigt mycket så har man siffror på det. Och jag kan gå tillbaka i historien och se om det liksom har varit kontinuerligt bra eller om jag ser en förbättring så kan liksom ja, vi känner att den här kursen är dålig, men den är på uppgång, det ser man här. Det är ett arbete med en förändring, eller det är en ny kursledare som har gjort stora förändringar, då tar det lite tid innan det ändras. Och så, det är liksom att jag slipper sitta personligen på all informationen. Utan informationen finns i databasen.

J: Känner du systemet hjälper dig att hitta de här trenderna eller måste du själv gå in och leta i slutrapporter, arbetsrapporter och liknande?

S2: Framförallt måste jag själv in och leta. Vi på min sektion har vi ju egen databas med kommentarer från kursombud och jag har påbörjat ett arbete för att synliggöra denna databas, så att man lättare, så att jag själv kan påverka var det syns att, och att man som studierådsordförande lätt får information, i alla fall kommentarerna. Sen om man vill ta statistiken att hjälpa till med kommentarerna, så får man fortfarande gå in i CEQ-databasen och ta ut den här manuellt. Och göra manuella jämförelser.

J: Känner du att du kan påverka utvecklingen av CEQ-systemet?

S2: Personligen kan jag nog inte påverka jättemycket, alltså som studierådsordförande. Utan det är om jag tillsammans med övriga studierådsordförande i vårt studierådskollegie, där kan, känner jag att vi kan påverka väldigt hårt. Och likaså om vi går igenom vice kårordföranden eller kårordföranden, då kan man påverka. Så ja, jag kan påverka, men det är liksom jag ensam har inte så mycket att säga till om, eftersom jag representerar en sektion av många.

J: Men du känner ändå att de är lyhörda, och lyssnar och vill underlätta för er?

S2: Jag känner att de som jobbar med CEQ, att de är verkligen här för vår skull. De har själva varit med och utvecklat det här för att studenternas skull, när de själva var studenter. Och alltid när man har förfrågningar, någon förfrågan eller man undrar varför en viss funktion finns där, då får man snabbt svar och de är beredda att liksom, tycker du att den här funktionen ska ändras så kan vi ju ta upp det på ett studierådskollegiemöte till exempel. Vi hade en diskussion nyligen om huruvida frågan man var man eller kvinna, om den passade på CEQ-utvärderingen. Och då hade vi en bra diskussion om detta, och då tog vi upp det på studierådskollegiet och hade en diskussion om huruvida den frågan verkligen passade.

J: Vill du påverka utvecklingen av IT-systemet, är det någon speciell riktning du vill dra det åt kanske?

S2: Påverka vill jag alltid, men jag känner lite att jag vill försöka hålla det på där vi är nu ett tag till. För annars förlorar liksom kontinuiteten, och det jag vill framförallt vill påverka är att tvinga alla kurser att använda sig av CEQ-utvärderingen. För jag vet att det är vissa kurser som inte utvärderas, och jag vet även att vissa kursledare som har mer avancerade kurser, aldrig kommer använda CEQ-systemet. Vilket är en stor brist i mitt tycke. Så jag skulle gärna vilja påverka dels det, att mer använder det. Och då förhoppningsvis, sen vill jag ju också försöka öka då svarsfrekvensen. Men det kanske inte är, vad vet jag, kan göra personligen.

D: Känner du att du får gehör från instanser högre upp, alltså programledningen och kanske ännu högre?

S2: Ja, jag tycker att alla liksom organ som vi har studentrepresentanter, så representerar de studenternas åsikter och de lyssnar verkligen på studenterna. Jag sitter själv i utbildningsnämnden till exempel, där de beslutar om hela grundutbildningen. Och jag känner att de tycker och tänker verkligen på det jag säger, och jag har fått dem att försöka påverka institutionerna. Det var någon kurs som många studenterna på min sektion saknar, och då kunde jag ta upp detta i utbildningsnämnden. Och folk lyssnar på mig och håller med och till slut var det så att vi som nämnd skulle trycka på institutionen för att lägga till kurser inom detta område.

D: Har du kunna använda CEQ-systemet eller siffror därifrån för att visa någonting som har lyssnat på?

S2: Inte jag personligen, men nämndordföranden i utbildningsnämnden är också väldigt frälst i CEQ-systemet och använder ofta statistiken därifrån för att påvisa vissa punkter. Till exempel när en institution har brister, så kan ha säga "ja, det är från väldigt många program som man får

den här trenden av svar, framförallt då på om de tycker om kursen om de tycker den är relevant från utbildningen.” Just de siffrorna kan man se väldigt tydliga trender på och samma typer av kurser, eller till och med en viss institution har alltid svar i samma positiv eller negativt i de här frågorna.

J: Ja, det var våra frågor, finns det något mer du skulle vilja tillägga?

S2: Nej.

J: Känner du att vi har tömt ut de områdena som är relevanta?

S2: Ja, det tycker jag.

Referenser

- Borell, J (2008) *Course Experience Questionnaire och högskolepedagogik*, LTH, http://www.ceq.lth.se/info/dokument/filer/CEQ_hogskolepedagogik.pdf - hämtad 2011-05-10
- Bowden, J och Marton, F (1998) *The university of learning – beyond quality and competence*, London, Kogan Page
- Björnsson, L, et al (2009) Kursutvärderingssystemet CEQ vid LTH: uppfylls avsedda syften?, *Den 2:a Utvecklingskonferensen för Sveriges ingenjörsutbildningar*, 2-3 december 2009, Lund, Sverige
- Fernández H F, et al (2008) SBPMN — An easier business process modeling notation for business users, *Computer Standards & Interfaces*, 32 18-28
- Harmon, P (2007) *Business Process Change (2nd ed)*, Burlington, MA, Morgan Kaufman
- Högskoleförordning, SFS 1993:100
- Jacobsen, D I (2002) *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Lund, Studentlitteratur
- Kavakli, V och Loucopoulos, P (1999) Goal-driven business process analysis application in electricity deregulation, *Information Systems* 4(3): 187–207
- Kvale, S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund, Studentlitteratur
- Lunds Tekniska Högskola (2003) *Policy för utvärdering av grundutbildning*, Dnr LTH G219 1478/03
- Lunds Tekniska Högskola (2008) *Anvisningar för Rapportering kursutvärderingar på LTH*, - http://www.ceq.lth.se/info/dokument/filer/rapporterandeutv_anvisn.pdf - hämtad 2011-05-10
- Pozgaj, Z, Sertic, H och Boban, M (2003) Effective requirement specification as a precondition for successful software development project, *25th Int. Conf. Information Technology Interfaces IT/ 2003*, June 16-19, 2003, Cavtat, Croatia
- Ramsden, P (1991) A performance indicator of teaching Quality in Higher Education: the Course Experience Questionnaire. *Studies in Higher Education* 16(2), 129-150.
- Ramsden, P (2003) *Learning to teach in higher education*, London, Routledge
- Robertson, S och Robertson, J (1999) *Mastering the Requirement Process*, New York, ACM Press Books
- Tucker, B, Jones, S och Straker, L (2008) Online student evaluation improves Course Experience Questionnaire results in a physiotherapy program, *Higher Education Research & Development*, 27: 3, 281 — 296