



## Notat om analyse af opfølgning på AIs brugerundersøgelser

### Baggrund

AI har på universitetsområdet årligt gennemført brugerundersøgelser blandt universitetsansatte, der er involveret i processen. Brugerundersøgelserne har været gennemført som spørgeskemaundersøgelser, og har indeholdt detaljerede spørgsmål til oplevelsen af akkrediteringsprocessen som helhed og dens enkelte dele.

I 2013 blev det besluttet at lave en opsamlende undersøgelse på baggrund af de foregående spørgeskemaundersøgelser. Vi har derfor gennemgået undersøgelserne fra de to seneste år, og har på den baggrund valgt at foretage en kvalitativ opfølgning i form af telefoninterviews med udvalgte nøglepersoner på universiteterne.

### Undersøgelsens hovedkonklusioner

#### *Opstartsmøder*

Hovedparten af de adspurgte universitetsmedarbejdere har en positiv opfattelse af møderne. De fremhæver især mulighederne for at stille spørgsmål og foretage en forventningsafstemning for akkrediteringsprocessen. Nogle af kontaktpersonerne på universiteterne opfatter dog opstartsmøderne som mindre relevante i takt med, at deres egen erfaring med akkreditering er blevet større.

Generelt ønsker de adspurgte, at opstartsmøderne skal bidrage til at konkretisere vejledningerne med henblik på at afklare fortolkningsspørgsmål og klarlægge processen for akkreditering. Især i forbindelse med institutionsakkreditering har deltagerne i undersøgelsen et ønske om, at opstartsmøderne skal give eksempler på fortolkningen af de mere overordnede krav til institutionerne.

#### *Vejledningen*

Vi har både spurgt deltagerne i undersøgelsen om deres opfattelse af den tidligere og den nuværende vejledning til akkreditering af eksisterende uddannelser. En del mener, at den tidligere vejledning stillede tydelige krav til dokumentationen. Andre udtrykker, at vejledningen stillede mere overordnede krav, men at de alligevel ikke har været i tvivl om, hvilken dokumentation de skulle levere.

Af de deltagere i undersøgelsen, der har anvendt den nye vejledning til eksisterende uddannelser, mener flere, at den stiller mere overordnede krav end den tidligere vejledning. Det samme gælder også vejledningen til institutionsakkreditering, hvor mange synes det er positivt, at der gives frihed til fortolkning og tages hensyn til institutionernes forskelligheder. Disse personer tilkendegiver både, at dette er en positiv udvikling, men gør også opmærksom på, at fortolkningsfriheden skaber en vis usikkerhed om, hvordan kriterierne opfyldes.

#### *Universitetsbesøg*

Flere af de adspurgte universitetsmedarbejdere oplever, at universitetsbesøgene forløber godt, og er tilfredse med indhold, tidsplan og konsulenternes rolle. Derud-

18. februar 2014

**Danmarks  
Akkrediteringsinstitution**

Bredgade 38

1260 København K

Telefon 3392 6900

Telefax 3392 6901

E-post akkr@akkr.dk

Netsted www.akkr.dk

CVR-nr. 3060 3907

Sagsbehandler

Anne Sophie Callesen

E-post aca@akkr.dk

Ref.-nr. Dokument nr.



over tilkendegiver deltagerne i undersøgelsen også, at besøgene er meget afhængige af paneldeltagerne, og særligt af den kernefaglige eksperter rolle.

Panelernes sammensætning har også stor betydning for, om møderne giver mulighed for en udviklingsorienteret og faglig dialog med repræsentanterne for uddannelsen. Derudover mener flere, at akkrediteringskonceptet kan stå i vejen for en ligeværdig dialog på møderne, da balancen mellem dialog og kontrol er svær.

#### *Information, åbenhed og tilgængelighed*

Mange af deltagerne i undersøgelsen har en positiv oplevelse af den løbende kontakt med os, og mange nævner, at der "altid" er en god dialog. Flere lægger især vægt på, at vi fremstår lydhøre og tilgængelige, hvis de har spørgsmål eller problemer, og at tidligere udfordringer er blevet løbende forbedret.

Vi har også spurgt, hvad de universitetsansatte mener, at en god dialog bør indeholde. Her gentager flere af de adspurgte de elementer, de allerede oplever i samarbejdet, nemlig at vi bør fokusere på at agere løsnings- og dialogorienteret med fokus på tilgængelighed. Derudover ønsker de opmærksomhed på konsistens i sagsbehandlingen. I forbindelse med institutionsakkreditering lægger mange vægt på (fortsat) at kunne kontakte os uformelt, hvis der opstår spørgsmål, og at der sker en forventningsafstemning tidligt i processen.

#### *Akkrediteringsrapporter og høringsfase*

Næsten alle deltagere i undersøgelsen er generelt tilfredse med fremstillingen af de enkelte kriterier i akkrediteringsrapporterne, og cirka en tredjedel tilkendegiver, at rapporter er blevet sprogligt bedre over tid, mens andre ikke bemærker en udvikling. I forhold til vurderingen på tværs af kriterier er der en lidt lavere tilfredshedsvurdering, hvilket blandt andet begrundes med usikkerhed om, hvor meget hvert kriterium vægtes i den samlede vurdering.

Mange af de adspurgte har en positiv vurdering af høringsfasen og oplever, at vi er åbne over for indsigelser eller yderligere informationer. De fleste mener også, at høringssvaret adresseres i den endelige rapport, og flere oplever også, at det kan medvirke til at ændre en afgørelse. De kritikpunkter, der alligevel gives, drejer sig blandt andet om korte svarfrister, samt at høringsprocessen er ressourcetrækkende for institutionerne i forhold til udbyttet.

#### *Effekt*

Mange af de adspurgte universitetsmedarbejdere oplever, at akkrediteringsarbejdet har en effekt på uddannelsernes kvalitetssikringsarbejde. Flere tilkendegiver især, at akkreditering har medført eller understøttet en ændring i kvalitetskulturen på uddannelserne og en større bevidsthed om emnet blandt de faglige miljøer og studielederne. Ændringen er blandt andet sket i form af et øget fokus på politiske målsætninger og en mere systematisk tilgang til kvalitetssikring. Selvom mange anerkender de positive effekter af akkreditering, er der dog også en skepsis overfor hvorvidt universiteternes omfattende brug af ressourcer står mål med effekten.

Vi har også spurgt deltagerne i undersøgelsen om akkreditering fører til ændringer i uddannelserne konkrete indhold og tilrettelæggelse. Her mener cirka en tredjedel, at akkreditering ikke har haft en sådan effekt, mens en anden tredjedel oplever, at det har ført til konkrete ændringer af eksempelvis studieordninger, kursusbeskrivel-



ser og handleplaner. Den sidste tredjedel mener, at akkreditering primært har ført til mindre justeringer eller ændringer, som allerede var undervejs på institutionerne.

### *Formidling og kommunikation*

Alle de adspurgte har kendskab til vores publikationer om kvalitet i videregående uddannelser, og de mener generelt, at publikationerne er relevante for deres arbejde med at skabe bedre kvalitet på uddannelserne. Færre af de adspurgte oplever os som synlige i pressen.

Mens nogle mener, at AI bør udvise forsigtighed, når vi bruger vores erfaringer med uddannelseskvalitet fra konkrete afgørelser i en offentlig og mere politisk sammenhæng, mener et par omvendt, at AI kunne bidrage til at sætte fokus på de positive historier om uddannelsernes kvalitet, hvis vi var mere synlige i pressen.

### *Sådan gjorde vi*

I gennemgangen af de tidligere brugerundersøgelser på universitetsområdet, har vi udarbejdet en række fokusområder ud fra de forbedringspunkter og tiltag, der har været fremhævet i brugerundersøgelserne. Her er der lagt særlig vægt på dels at identificere de emner, hvor brugerundersøgelserne har vist et forbedringspotentiale. Derudover er der også valgt emner inden for kerneområder, hvor brugerundersøgelserne har vist, at der tidligere har været tilfredshed, for at undersøge om dette fortsat er tilfældet.

Fokusområderne er valgt inden for de overordnede emner, som også er beskrevet i de tidligere brugerundersøgelser, nemlig:

- Opstartsmøder
- Vejledningen
- Universitetsbesøg
- Information, åbenhed og tilgængelighed
- Akkrediteringsrapporter og høringsfase
- Effekt
- Formidling og kommunikation

Vi har valgt at gennemføre telefoninterviews, da det giver mulighed for at spørge detaljeret til de forskellige dele af akkrediteringsprocessen og få mere viden om de tendenser, som brugerundersøgelserne viser, samt om udviklingen over tid. Udover at kunne følge op på brugerundersøgelserne, har undersøgelsen også haft et fremadrettet fokus i forhold til hvad universiteterne har af behov og ønsker til dialogen med os i forbindelse med overgangen til institutionsakkreditering.

De universitetsmedarbejdere, der er udvalgt til at blive interviewet, dækker alle 8 universiteter, og er endvidere valgt idet de kan vurdere udviklingen over tid. Interviewpersonerne kan opdeles i to grupper; dels de 8 centrale kontaktpersoner på universiteterne, som vi løbende har været i dialog med omkring tilrettelæggelsen af akkrediteringsprocesser på det enkelte universitet og dels 8 ledelsesrepræsentanter, der har deltaget i besøg på uddannelsesakkreditering, og som forventes også at ville indgå i institutionsakkreditering.