

Nationale Studenten Enquête

Kwaliteit en studiesucces

Studenttevredenheid wordt in het hoger onderwijs gemeten met de Nationale Studenten Enquête, de NSE. Bestuurders van hogescholen en universiteiten kijken elk jaar weer met spanning uit naar de resultaten van de NSE. Ook de rankings in de landelijke Keuzegidsen voor hbo en universiteit en in de Elsevier worden voor een groot deel bepaald door de resultaten op de NSE. In hoeverre zegt de enquête iets over de kwaliteit van het onderwijs?

Door **Domien Wijsbroek**



Domien Wijsbroek doet als medewerker Institutional Research bij De Haagse Hogeschool onderzoek naar studiesucces. Hij is tevens lid van het team beleidsonderzoek van de G5-hogescholen.

Bestuurders willen graag dat hun instelling zo hoog mogelijk op de ranglijst terechtkomt. Dat is niet alleen een Nederlands fenomeen. In sommige Angelsaksische landen is de student sterk in de rol van consument geplaatst en heeft een bepalende rol in het onderwijs gekregen. Het introduceren van de consumentrol in het hoger onderwijs heeft geleid tot vele vragen. Kunnen gedachten uit de wereld van de marketing zomaar overgenomen worden? De smaak van een ijsje is direct te beoordelen, maar geldt dit ook voor onderwijs en docenten of kan dit pas enige jaren later? Is het maatschappelijk verstandig om de student te zien als enige stakeholder in het onderwijs?

De fik erin

In Engeland gaat de National Student Survey, net als de NSE, om studenttevredenheid. De vragen worden iets anders gesteld, maar de belangrijkste vraag luidt net als hier 'hoe tevreden ben jij met je opleiding in

het algemeen'? De Engelse NSS speelt een belangrijke rol in het landelijke 'Teaching Excellence Framework' waarbij elke universiteit een rating krijgt. Bij een hoge (gold) rating mogen universiteiten hun collegegeld extra verhogen. In keurige universiteitssteden als Oxford en Cambridge hebben studenten daarom de NSS geboycot en is NSS-promotiemateriaal in de fik gestoken op de campus. In 2018 zijn er geen NSS-resultaten van deze universiteiten omdat de daar vereiste minimumrespons niet is gehaald. Sommige universiteiten in Engeland sturen docenten zodanig aan op studenttevredenheid dat steeds meer docenten zich hardop afvragen of ze nog opdrachten kunnen geven die studenten echt uitdagen en ze nog duidelijke feedback kunnen geven omdat de consument een 'positieve ervaring' moet krijgen. Bij deze docenten of hun leidinggevendenden leeft de angst dat duidelijke feedback en strenge beoordelingen leiden tot lagere studenttevredenheid. De drang wordt gevoeld om de aansluiting met het middelbaar onderwijs te verbeteren door de verschillen te mini-



Onderzoeken concluderen dat studenttevredenheid niet gerelateerd is aan onderwijskwaliteit

maliseren, terwijl sommigen vinden dat de student ook onder intellectuele druk moet worden gezet. Niet alle ervaringen die hierbij ontstaan worden op dat moment als positief ervaren door de student. Enige frictie is in deze visie wenselijk om de student op een hoger niveau te brengen. Er woedt dus een debat over de rol van de NSS in didactiek en het onderwijsniveau.

Tevredenheid en kwaliteit

In Nederland gaat het er minder heet aan toe. Maar ook in de resultaatsafspraken met het ministerie, waar extra gelden aan verbonden waren voor de instellingen, werden NSE-scores meegenomen. De resultaatsafspraken worden nu opgevolgd door kwaliteitsafspraken waarbij de NSE-scores vooralsnog geen rol spelen.

Het belangrijkste in de discussies lijkt de vraag of studenttevredenheid iets zegt over de kwaliteit van het onderwijs. Inmiddels zijn in Engeland diverse onderzoeken uitgevoerd die hebben gekeken of studenten

van docenten of instellingen met hele hoge NSS-scores meer succes hebben in hun verdere opleiding of carrière dan studenten van instellingen met lage NSS-scores. Studenten van instellingen of docenten met een hoge studenttevredenheid laten in de regel helemaal geen betere resultaten zien in het vervolg. Deze onderzoeken concluderen dat studenttevredenheid niet gerelateerd is aan onderwijskwaliteit. De onderzoekers gebruiken hierbij impliciet een onderliggende opvatting van onderwijskwaliteit waarin men kan verwachten dat studenten van opleidingen met hele goede docenten en een goede onderwijskwaliteit meer leren en meer learning skills ontwikkelen. Deze studenten zouden het beter moeten doen in hun (vervolg)onderwijs en latere testen. In Australië wordt veel gebruik gemaakt van internationale rankings die niet gebaseerd zijn op studenttevredenheid. Deze rankings geven een oordeel over onderwijskwaliteit. Daar zijn studenten van de grote, oude universiteiten met een goede onderwijskwaliteit minder tevreden dan studenten van kleine, jongere instellingen met

een lagere onderwijskwaliteit. Sommige onderzoekers trekken hier de conclusie uit dat studenten niet weten wat het beste is voor hun leerproces.

Dilemma's

Studenttevredenheid blijkt in Engeland ook samen te hangen met hele andere variabelen. Vrouwen zijn iets positiever, studenten met een migratieachtergrond scoren lager, sommige opleidingen/sectoren scoren landelijk hoger dan andere, grote steden scoren lager en snelle invullers scoren hoger (waardoor in sommige instellingen vooral gestuurd wordt op een hoge respons van snelle invullers). Ook de hoogte van het collegegeld kan een rol spelen (ik ben geen sukkel en betaal veel, dan moet het wel goed zijn). Ook in Nederland spelen veel factoren mee die weinig te maken hebben met het onderwijs of de instelling. De vraag dringt zich op of we weten wat we precies meten met de NSE.

Sommige opleidingen vertelden hun studenten dat een positieve score goed is voor de waarde van hun diploma.

Dit wetende ontstaan mogelijk dilemma's voor bestuurders. Wat moet prioriteit krijgen, het sturen op studiesucces en onderwijskwaliteit of op studenttevredenheid (als we al weten hoe we precies moeten sturen op deze thema's)? Bij onderwerpen als de tevredenheid over roostering doet dit dilemma zich niet voor. De consumentrol past hier goed. Bij de tevredenheid over docenten en onderwijs doet dit dilemma zich mogelijk juist wel voor. In tegenstelling tot de Britse situatie lijken in de Nederlandse collegezalen en klassen interventies die primair gericht zijn op het verhogen van de NSE-scores vooralsnog beperkt te blijven. Opleidingen stimuleren studenten wel tot het invullen van de NSE, maar een advies voor de wijze van invullen mag niet. De onafhankelijke organisatie die de NSE uitvoert (OCW financiert de NSE) tikte meerdere opleiding op hun vingers nadat bekend werd dat zij een advies gaven, bijvoorbeeld door studenten te vertellen dat een positieve score goed is voor de waarde van hun diploma.

Studentbetrokkenheid

Uit onderzoek bij De Haagse Hogeschool blijkt de tevredenheid bij de eerstejaarsstudenten (gemeten met de NSE in januari) beperkt samen te hangen met het studiesucces aan het einde van hun eerste jaar. Dit is vooral bij het NSE-thema 'inhoud van de opleiding' het geval; studenten die meer tevreden zijn met de inhoud van de opleiding halen wat vaker de norm

voor het bindend studieadvies. De tevredenheid met docenten heeft nauwelijks een relatie met studiesucces aan het einde van dat jaar. Maar niet alleen studenttevredenheid wordt gemeten. Bij de G5-hogescholen, de grote hogescholen in de Randstad, wordt in december de vragenlijst '100 dagen hogeschool' bij eerstejaarsstudenten afgenomen. Hier blijkt dat alleen al het rapportcijfer dat de student zichzelf geeft voor zijn studiegedrag een veel sterkere relatie heeft met studiesucces in het eerste jaar dan alle NSE-thema's samen. Ook vragen over motivatie hebben hier een relatief sterke relatie met studiesucces. Een onderwerp als studentbetrokkenheid blijkt dus veel sterker gerelateerd met studiesucces dan studenttevredenheid.

Discussie

Maar studiegedrag en motivatie brengen ons ook weer terug bij de NSE. Het is maar een aanname, maar het lijkt moeilijk om langdurig gemotiveerd te blijven als je ontevreden bent over je opleiding. Daarom kan het hoger onderwijs zich verbeteren met de informatie van de NSE. Daarbij komt dat het meten van studenttevredenheid – met de NSE of een vergelijkbaar instrument – voorlopig een realiteit is waar een onderwijsinstelling zich moeilijk aan kan onttrekken, al was het maar omdat er landelijke ranglijsten van worden gemaakt en studenttevredenheid ook in andere processen (denk aan visitaties) een rol kan spelen. Waar gestreefd wordt naar een verbeterde positie op ranglijsten zijn grofweg twee stromingen te ontwaren. Een stroming die denkt dat het wenselijk is om direct te interveniëren op studenttevredenheid (NSE-scores) en een stroming die van mening is dat de NSE-scores vanzelf verbeteren als gewerkt wordt aan de kwaliteit van onderwijs en studiesucces. Het is van belang dat hierover discussie ontstaat in het onderwijsmanagement. Een synthese lijkt wenselijk. Zou het niet goed zijn om bij het ontwerpen van onderwijsverandering niet alleen te kiezen voor onderwijskwaliteit en studiesucces, maar in het ontwerp ook direct recht te doen aan studenttevredenheid. Waarschijnlijk zijn we daarmee beter uit dan in een situatie waarin de studenttevredenheid niet wordt gemeten en meegenomen. Zijn alle dilemma's hiermee dan opgelost? Nee, want het is van belang om te zorgen dat we hierbij de juiste balans vinden en niet de makkelijke weg kiezen en maatregelen nemen die ten koste gaan van het niveau en de ambities die het hoger onderwijs heeft met zijn studenten.

Literatuur over dit onderwerp is ruimschoots aanwezig. Meer weten of verder de diepte in? Mail d.h.j.wijsbroek@hhs.nl.