



# SLU:s kommunikation med studenterna

---

Rapport från internrevisionen

Till styrelsen 2012-11-06

Bilaga 3 till styrelsens beslut dnr SLU.ua.Fe.2012.1.0-3426



# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sammanfattning</b> .....                                     | <b>4</b>  |
| <b>1 Bakgrund och motiv</b> .....                               | <b>5</b>  |
| <b>2 Granskningens omfattning och inriktning</b> .....          | <b>5</b>  |
| <b>3 Regelverk</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>4 Studentrepresentationen</b> .....                          | <b>7</b>  |
| <b>5 Enkätstudie om kommunikation med studenterna</b> .....     | <b>7</b>  |
| 5.1 Studentrepresentanternas värdering .....                    | 7         |
| 5.2 Kommunikationsmiljö och budskap.....                        | 8         |
| 5.3 Kommunikationskanaler.....                                  | 9         |
| 5.4 Universitetet som aktör .....                               | 11        |
| 5.5 Möten som studentrepresentant.....                          | 11        |
| <b>6 Kursutvärdering</b> .....                                  | <b>12</b> |
| <b>7 Internrevisionens bedömning och rekommendationer</b> ..... | <b>13</b> |
| <b>8 Internrevisionens uppföljning</b> .....                    | <b>14</b> |

## Sammanfattning

Att SLU har en bra kommunikation med studenterna är av stor betydelse för att etablera en bra studiemiljö med utbildning av hög kvalitet. Det är också en förutsättning för att universitetet ska kunna följa gällande regelverk med en hög grad av studentinflytande. Internrevisionen har som en del av sin granskning av universitetets kommunikation med studenter låtit studentrepresentanter få värdera kommunikationen och ge sitt omdöme om universitetet som kommunikationsaktör.

Granskningen visar att studentrepresentanterna uppfattar kommunikationsmiljön som öppen med en bra samtalston. De anser att studenterna får den information de behöver för att kunna genomföra sina studier. SLU:s tydligaste styrkor identifieras som:

- Det råder en bra samtalston med öppen kommunikation.
- De närmaste kanalerna för studenterna fungera bra, såsom studierektorer, kursledare och lärare.
- Bra möteskultur där studentrepresentanterna upplever sig hörda.

Däremot framkommer brister i universitetets informationsspridning. Kritik riktas bland annat mot medarbetarwebben och SLU:s hemsida. Viktiga utvecklingsområden är:

- Det råder en tröghet i informationsspridningen, studenterna får inte viktig information tillräckligt snabbt. Framförallt handlar det om annan information än den kursspecifika.
- Förmåga att förklara ett beslut och vad det får för konsekvenser för studenterna är bristfällig.
- Informationen är inte lättillgänglig. Kritik framförs mot bland annat medarbetarwebb och hemsida. Studenterna har svårt att söka den information de behöver.

Internrevisionen bedömer att kommunikationen med studenterna fungerar tillfredsställande avseende den lagstadgade rätten till inflytande och tillgång till studienära information. Däremot bör universitetets informationsspridning av allmän information till studenter förbättras och en bättre IT-miljö skapas. Internrevisionen lämnar följande rekommendationer:

|    |  |
|----|--|
| 1. | Att universitetsledningen säkerställer att ansvaret för informationsspridning och kommunikation med studenter tydliggörs.  |
| 2. | Att universitetsledningen säkerställer att åtgärder vidtas för en förbättrad informationsspridning till studenterna. I detta arbete bör de aktörer och övriga kommunikationskanaler som är mest effektiva identifieras och användas. |
| 3. | Att universitetsledningen blir mer synlig och tydlig i sin kommunikation med studenterna.  |
| 4. | Att universitetsledningen säkerställer att en översyn görs av de system som hanterar studierelaterad information i syfte att skapa en enhetlig, lättillgänglig och användarvänlig IT-miljö för SLU:s studenter.                      |

## 1 Bakgrund och motiv

Enligt revisionsplanen för 2012 ska internrevisionen granska den interna kommunikationen och informationsspridningen till personal och studenter vid SLU. Företaget Nordisk kommunikation har på uppdrag av internrevisionen undersökt kommunikationen med de anställda. Denna undersökning är gjord i form av en standardiserad benchmarkingstudie som inte omfattar studenter.

Informationspridning och kommunikationen med universitetets studenter har därför gjorts i en separat granskning som presenteras här.

Studenter har enligt Högskolelagen och Högskoleförordningen rätt att vara representerade när beslut fattas och rätt att utöva inflytande över utbildningen vid SLU och de andra högskolorna i Sverige. God kommunikation med studenterna är alltså en förutsättning för att universitetet ska kunna följa gällande regelverk med en hög grad av studentinflytande.

Kommunikation är också ett viktigt verktyg för att universitetet ska uppnå sin vision och sina mål. En bra intern kommunikation med studenterna är av stor betydelse för att etablera en bra studiemiljö med utbildning av hög kvalitet.

Om kommunikationen samt informationspridningen till studenterna inte fungerar tillfredsställande finns det en risk att:

1. Studenternas lagstadgade rätt till information och inflytande inte uppfylls.
2. Studenter inte kan genomföra sina studier på ett effektivt sätt.
3. Förtroendet för universitetet minskar och anseendet försämras.
4. Studentrekryteringen försvåras.

## 2 Granskningens omfattning och inriktning

Målet med granskningen är att utreda om SLU har en tillfredsställande kommunikation med sina studenter och utifrån resultatet lämna förslag på förbättringar. Detta utifrån frågeställningar som berör vilken strategi universitetet har för kommunikationen med sina studenter, hur studentrepresentationen ser ut samt hur studenterna, här representerade av studentrepresentanter, uppfattar kommunikationsmiljön.

Granskningen är en kompletterande studie för att kartlägga den interna kommunikationen på SLU. Internrevisionen har även studerat den interna kommunikationen med universitetets medarbetare och utvidgar nu bilden till att omfatta den interna kommunikationen med universitetets studenter.

Genomförandet av granskningen har skett genom:

- Analys och bearbetning av ett antal externa samt interna utredningar inom området, exempelvis rapport från Högskoleverkets tillsynsbesök<sup>1</sup>, statistik från kursutvärderingssystemet Evald och resultat från studiesocial enkät genomförd 2010<sup>2</sup>.
- Intervjuer med anställda och studenter vid SLU; ordförande respektive förste rådgivare i SLU:s samlade studentkårer (SLUSS), personal vid kommunikationsavdelningen, Student och utbildningsservice (SUS), fakultetskanslierna och ledningskansliet, studierektorer etc.
- Webbaserad enkät till samtliga studentrepresentanter vid SLU. Enkäten har gett stora möjligheter att lämna fria kommentarer. Sammanställning av resultat har redovisats och diskuterats på ett seminarium med studentrepresentanter.

---

<sup>1</sup> Rapport 2012:16 R. Tillsynsbesöket vid Sveriges lantbruksuniversitet 2011. Dnr: SLU.ua.Fe 2011.1.0-2959.

<sup>2</sup> Den studiesociala miljön vid SLU- Resultat från enkätundersökning till studenter på utbildningsprogram. 2010-12-13. Dnr: SLU.ua Fe 2010.3.0-3694.

Den del av granskningen som koncentrerar sig på studenternas upplevelse av kommunikationen och informationsspridning till studenter begränsar sig till att omfatta studentrepresentanternas upplevelse. En webbenkät till samtliga studenter bedömdes bli för omfattande och riskerade att konkurrera med andra enkäter som universitetet ber studenterna att besvara. Enkät skickades alltså ut till samtliga studenter som varit verksamma som studentrepresentanter under våren 2012, enligt en sammanställning av SLU:s samlade studentkårer (SLUSS). Enkätstudien genomfördes under september 2012. Totalt ombads 111 personer ge sin syn varav 65 stycken svarade. Svarsfrekvensen är således 59 %.

Enkätens utformning baseras på ett urval av de frågor som ingår i Nordisk kommunikations benchmarkingstudie av medarbetarnas värdering av den interna kommunikationen på SLU<sup>3</sup>. Denna undersökning genomfördes på uppdrag av internrevisionen under våren 2012. Genom att frågorna är likartade har enkätundersökningarnas resultat kunna jämföras. Ett antal personer vid SLU, däribland prorektor, anställda vid ledningskansliet samt ordförande och rådgivare vid SLUSS, har lämnat synpunkter på enkätens slutgiltiga utformning.

### 3 Regelverk

Högskolelagen (1992:1434) reglerar i 1 kap 4 a § att studenterna har rätt att utöva inflytande över utbildningen vid högskolorna. Högskolorna ska vidare verka för att studenterna tar en aktiv del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen. När beslut fattas eller när beredning sker av ärenden som har betydelse för utbildningen eller studenternas situation har studenterna rätt att vara representerade. Av Högskoleförordningen (1993:100) framgår i 2 kap 14 § även att om beslut ska fattas eller beredning ska genomföras av en enda person ska information lämnas till och samråd ske med en studentrepresentant i god tid före beslutet eller slutförandet av beredningen.

Enligt Högskoleförordningen 6 kap 3§ ska studenter som påbörjar en utbildning ha tillgång till behövlig information om utbildningen. De studenter som deltar i kurser ska dessutom enligt 1 kap 14 § ges möjlighet att framföra sina erfarenheter av och synpunkter på kursen genom en kursutvärdering som anordnas av högskolan. Resultaten ska sedan sammanställas och hållas tillgängliga för studenterna.

I SLU:s regelsamling för utbildning på grund- och avancerad nivå ingår bland annat en närmare precisering av formerna för information till studenterna. Där finns bland annat angivet att aktuell information om gemensam kurslitteratur ska vara tillgänglig via kurshemsida senast åtta veckor för kursstart. Översiktligt schema ska i samma forum vara tillgängligt senast fyra veckor före kursstart.<sup>4</sup>

Enligt den interna kommunikationspolicyn är motiverade, engagerade och kunniga medarbetare och studenter en förutsättning för en högkvalitativ verksamhet. Vidare fastställs att en öppen dialog främjar delaktighet, samarbete och nytänkande och att varje individ, både medarbetare och student, har ett ansvar att söka den information som krävs för arbetet/studierna. För SLU definieras webben som den viktigaste kanalen för att nå ut. Men även vikten av användning av medier som ger interaktivitet betonas samt samtal och möten som viktiga former för intern kommunikation.<sup>5</sup>

I SLU:s policy och strategi för kvalitet i utbildningen betonas att studentinflytande är en viktig och självklar del av universitetets kvalitetsarbete. Studenternas medverkan anses vara en förutsättning för att nå målen inom utbildningen.<sup>6</sup> Någon tydlig ansvarsfördelning för kommunikation till studenterna

---

<sup>3</sup> Granskningens enkätstudie med dess utformning används efter överenskommelse med Nordisk kommunikation AB.

<sup>4</sup> Regelsamling för utbildning på grund- och avancerad nivå vid SLU gällande från och med läsåret 2011/12 samt referenser uppdaterade för läsåret 2012/13. Dnr SLU ua 2784/2012.

<sup>5</sup> Kommunikationspolicy för SLU – fastställd av rektor 8 februari 2010. Dnr SLU ua 324/2010.

<sup>6</sup> Kvalitet i SLU:s utbildning. Policy och strategi 2009-2012. Dnr SLU ua 10-3663/09.

framgår inte av rektors- eller universitetsadministrationens delegationsordning. Formerna för studentrepresentationen regleras i viss mån i universitetets delegationsordningar. Av rektors delegationsordning samt fakulteternas delegationsordningar framgår hur studentrepresentationen ska se ut i ett antal nämnder och utskott.<sup>7</sup>

## 4 Studentrepresentationen

Ett viktigt led i den interna kommunikationen med studenter är att ha etablerade forum där medarbetare och studenter kan diskutera frågor såsom utbildningens innehåll och utveckling. Högskolelagen slår också fast att studenterna har rätt att vara representerade när beslut eller beredning inför beslut sker i frågor som har betydelse för utbildningen eller studenternas situation.

Högskoleverket genomförde i slutet av 2011 ett tillsynsbesök vid SLU. I sin rapport konstaterar de att studenternas företrädare anser att de för de organ som är direkt kopplade till utbildningen finns ett fungerande studentinflytande.<sup>8</sup> Även i de fall ärenden bereds och beslutas av en ensam befattningshavare ska studenterna garanteras inflytande. Representanter för SLU:s samlade studentkårer (SLUSS) framför att studenterna har svårare att utöva inflytandet när det gäller enmansbeslut och att de därför har svårare att utöva studentinflytande på institutionsnivå.<sup>9</sup> Högskoleverket bedömer även i sitt tillsynsbesök att det finns anledning för SLU att ta fram ytterligare rutiner för att säkerställa studenternas rätt till representation när en enda person bereder och fattar beslut.<sup>10</sup> Någon ytterligare rutin har inte utformats men universitetsledningen har tagit upp frågan med fakultetskanslierna för att åtgärda bristen.

## 5 Enkätstudie om kommunikation med studenterna

### 5.1 Studentrepresentanternas värdering

Rollen som studentrepresentant är en nyckelroll som samlar väsentlig information från många av SLU:s verksamma studenter. Som tidigare nämnts har studentrepresentanternas värdering av den interna kommunikationen kartlagts genom en webbenkät. Respondenterna fick information om att de var utvalda utifrån att de varit verksamma som studentrepresentanter. De ombads besvara frågorna utifrån sina roller som studentrepresentanter i varierande fora.

Inledningsvis ombads studentrepresentanterna ange vilket deras totala omdöme av den interna kommunikationen med studenterna är. Intern kommunikation definierades på följande sätt: *Intern kommunikation handlar om all typ av information och kommunikation inom organisationen. Begreppet innefattar allt från e-post och studentportalen till lektioner och andra formella möten eller snack i korridoren. Intern kommunikation handlar också om den kommunikativa förmågan hos ledning, lärare, administratörer och studenter.*

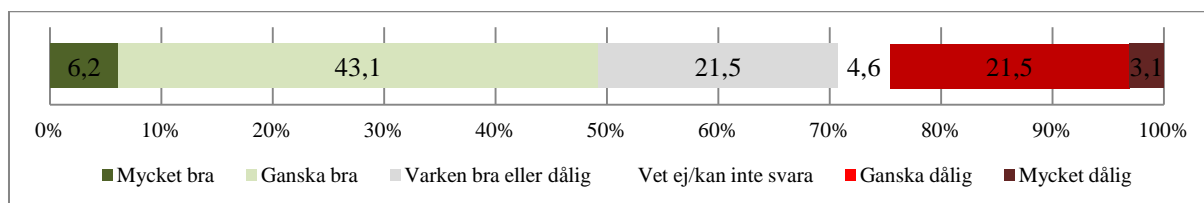


Diagram 1. Studentrepresentanternas värdering av den interna kommunikationen med studenterna på SLU.

<sup>7</sup> Rektors delegationsordning dnr SLU ua Fe.2012.1.1-791; Delegationsordning för LTJ dnr ltj 784/2012; Delegationsordning för VH dnr SLU ua 3889/2010-1; Delegationsordning för NL dnr SLU ua 11-1368/10; Delegationsordning för S dnr SLU sfak 11-8/10.

<sup>8</sup> Rapport 2012:16 R. Tillsynsbesöket vid Sveriges lantbruksuniversitet 2011. Dnr: SLU.ua.Fe 2011.1.0-2959.

<sup>9</sup> Intervju med SLUSS 2012-03-21.

<sup>10</sup> Rapport 2012:16 R. Tillsynsbesöket vid Sveriges lantbruksuniversitet 2011. Dnr: SLU.ua.Fe 2011.1.0-2959.

Som vi kan se uttrycker nästan hälften av de svarande att den interna kommunikationen med studenter är mycket eller ganska bra. De som är missnöjda och anger ganska eller mycket dåligt utgör nästan en fjärdedel. Andelen mycket positiva är 6,2 % och andelen som anser att kommunikationen är ganska bra är 43,1 %. Enligt Nordisk kommunikation, som arbetar med att kartlägga den interna kommunikationen i stora organisationer i Sverige, kan en fjärdedel negativa anses vara en hög andel. Det visar att den interna kommunikationen bör utvecklas<sup>11</sup>. På samma fråga angav en femtedel av medarbetarna på SLU att den interna kommunikationen var ganska eller mycket dålig.

## 5.2 Kommunikationsmiljö och budskap

Med kommunikationsmiljö och kommunikationsbudskap avses dels hur studentrepresentanterna ser på öppenheten och snabbheten i den interna kommunikationen, samt dels hur de uppfattar innehållet i det som SLU kommunicerar. Vad har studentrepresentanterna för förväntningar, hur viktigt tycker de att olika delar är? Hur lyckas SLU leva upp till dessa förväntningar, hur nöjda är studentrepresentanterna?

Diagrammet nedan visar dels hur viktiga studentrepresentanterna anser att ett påstående är (illustreras av röd stapel) och dels hur väl de anser att påståendet instämmer med deras värderingar (blå stapel). Resultatet visar medelvärdet av deras bedömningar på en femgradig skala där 1 står för inte alls viktigt/instämmer inte alls samt där värdet 5 står för mycket viktigt/instämmer i hög grad.

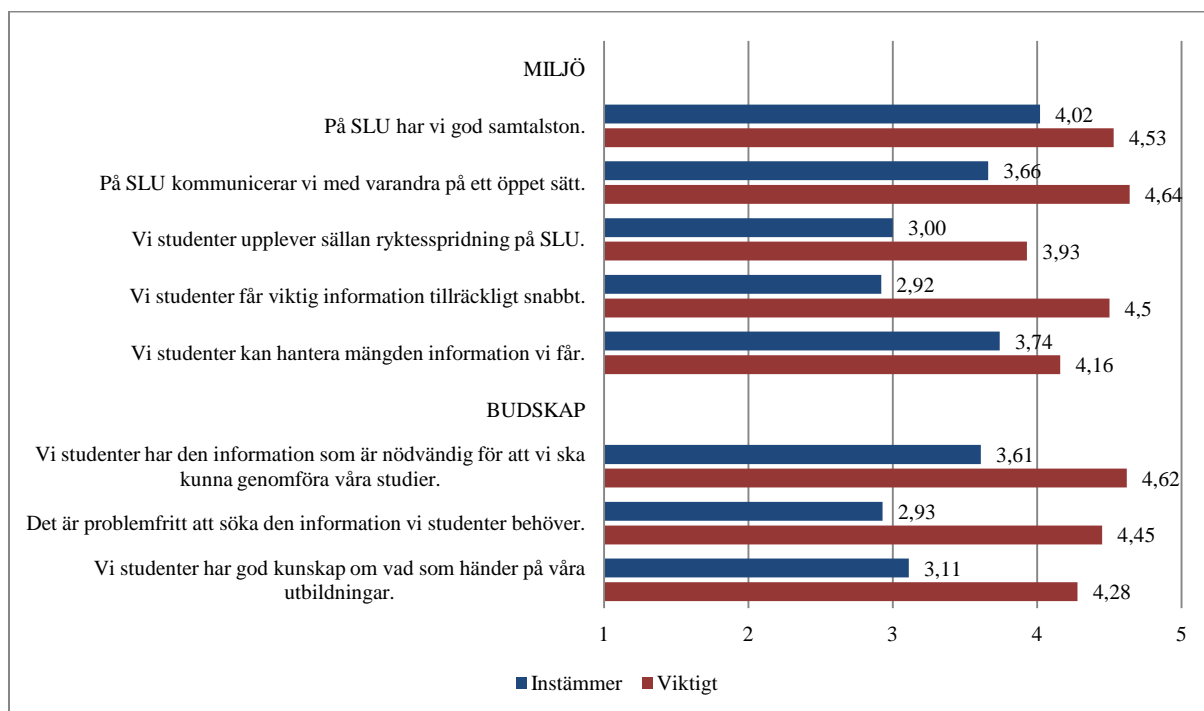


Diagram 2. Studentrepresentanternas omdöme om kommunikationsmiljö och budskap.

När det gäller kommunikationsmiljön uttrycker en stor andel av studentrepresentanterna att det är en god samtalston på SLU med en relativt god öppenhet. Den uppfattningen delar de med medarbetarna på SLU som i en undersökning av den interna kommunikationen ger snarlikt omdöme<sup>12</sup>. Ett visst gap mellan upplevelse och förväntan hos studentrepresentanterna finns dock, framförallt när det gäller öppenheten.

Studentrepresentanter ger däremot informationsspridningen ett lägre omdöme. En mindre andel instämmer i att studenterna får viktig information tillräckligt snabbt. Här finner vi också ett stort gap mellan deras förväntningar och deras faktiska upplevelse. En tröghet i informationsspridningen kan

<sup>11</sup> "Intern kommunikation" Rapport från internrevisionen. Dnr. SLU.ua.Fe.2012.1.0-3426.

<sup>12</sup> "Intern kommunikation" Rapport från internrevisionen. Dnr. SLU.ua.Fe.2012.1.0-3426.



leda till önskad ryktesspridning, och studenterna upplever en viss ryktesspridning. Medarbetarna upplever i större utsträckning att de får viktig information tillräckligt snabbt (omdöme 3,56) och färre upplever ryktesspridning (omdöme 3,42).

Flera studentrepresentanter framför i de fria kommentarerna att information som handlar om utbildning ibland har svårt att hitta ut till studenterna. Att de som studentrepresentanter, utöver att verka för studenternas bästa i olika sammanhang och forum, förväntas stå för informationsspridningen till studenterna. Och ge studenterna vetskap om de beslut som fattas på universitetet som berör utbildning. De anser att universitetet kan bli bättre på att föra ut allmän information i utbildningsfrågor till studenterna. När resultatet presenterade i ett seminarium med studentrepresentanter förtydligar de ytterligare att den information som studenterna saknar är vad som händer i ledning och styrelse. De vill att studenterna ska få information om exempelvis vilka utredningar som tillsätts och utredningarnas uppdrag, SLU:s ställningstagande i centrala frågor, information med påverkan på framtida kursval, rapporter från HSV etc. De framför att de ofta får frågor från studenter som läst nyheter i rikspress och undrar varför de som studenter inte fått denna information från SLU:s ledning istället.

Gällande kommunikationsbudskap har vi i enkäten valt att fokusera på att kartlägga det arbetsnära budskapet. Resultatet visar att studentrepresentanterna i relativt stor utsträckning upplever att studenterna har den information de behöver för att bedriva sina studier och att studenterna har relativt god kunskap om vad som händer på sina utbildningar. Däremot finns viss upplevd svårighet för studenterna att söka den information de behöver. Flertalet studentrepresentanter framför i de fria kommentarerna att de som utsedda representanter har ganska bra kunskap om hur de ska hitta informationen men att studenterna i allmänhet har svårare att hitta den informationen. Bland medarbetarna framkommer liknande omdömen, flertalet bedömer att de har den information som är nödvändig (omdöme 3,78) men upplever svårigheter med att söka den information de behöver (omdöme 3,02).

### 5.3 Kommunikationskanaler

Hur ser då studentrepresentanterna på de olika kanaler för kommunikation som finns? I diagrammet nedan redovisas hur de anser att de olika kanalerna fungerar samt vilken förväntning som finns på respektive kanal.

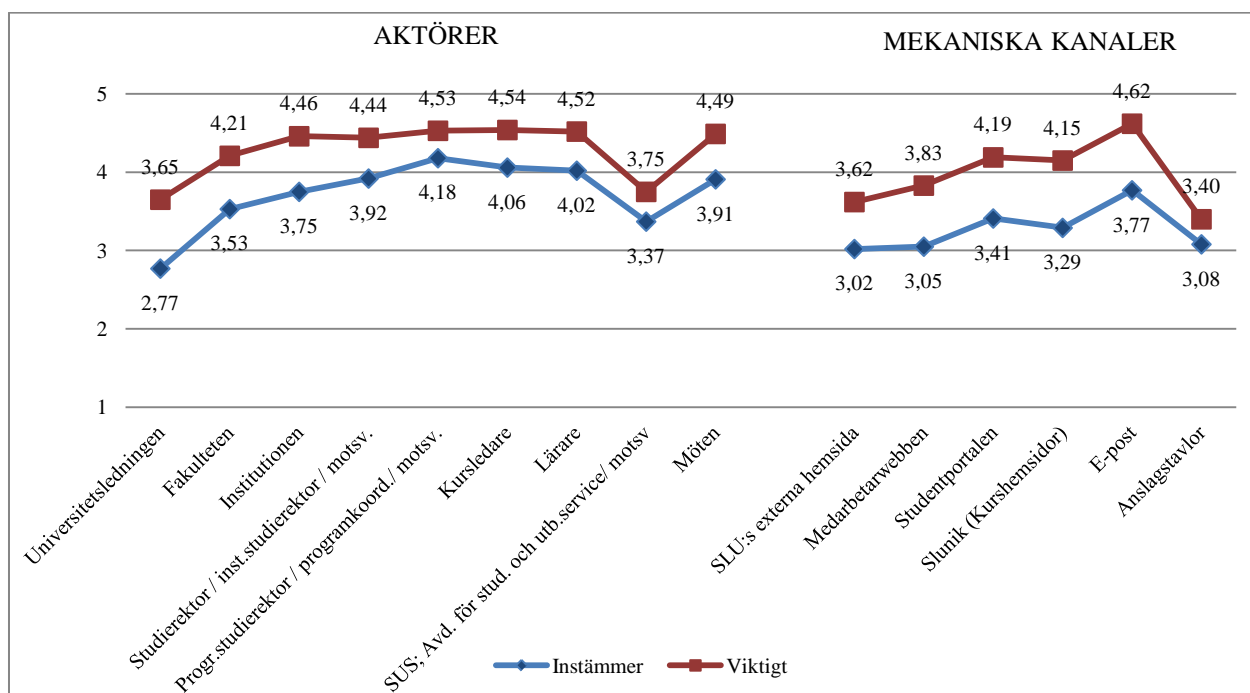


Diagram 3. Studentrepresentanternas omdöme om kommunikationskanaler på SLU.

Som vi kan se är studentrepresentanterna mest nöjda med aktörerna programstudierektor/motsvarande, kursledare samt lärare när det gäller kommunikationen med studenterna. Därefter kommer i tät följd studierektor/motsvarande samt möten. Det är också dessa kanaler, som är närmast studenterna, som universitetet främst hänvisar att studenter ska vända sig till när de har frågor eller vill framföra klagomål<sup>13</sup>. Av aktörerna är studentrepresentanterna minst nöjda med universitetsledningens kommunikation. Den låga nöjdheten återkommer även när medarbetarna utvärderar kommunikationskanaler, de ger den högsta ledningen omdömet 3,00. I studentrepresentanternas fria kommentarer framkommer att universitetsledningen framstår som osynlig för studenterna. När resultatet presenterades för studentrepresentanter fick de frågan vad universitetsledningen är? De svar som nämndes var styrelse, rektor och fakultet. I enkäten utvärderades fakulteten separat och fick ett högre omdöme än universitetsledningen.

Ett visst gap finns mellan hur nöjda studentrepresentanterna är med kommunikationsaktörerna och hur viktiga de anser att aktörerna är. Kurvorna följer dock varandra och gapet är relativt litet.

Av de mekaniska kanalerna för kommunikation är studentrepresentanterna mest nöjda med e-posten. Denna nöjdhet med e-postkulturen kan vara en orsak till att de, som tidigare redovisats, anser att studenterna kan hantera den mängd information de får. SLU:s externa hemsida och medarbetarwebben får ett relativt sett lågt omdöme, marginellt lägre än kanalen anslagstavlor. I de fria kommentarerna framförs kritik mot den externa hemsidan och medarbetarwebben, framförallt på att informationen är splittrad och svår att hitta för studenterna, något som även framkom under föregående rubrik 5.2 Kommunikationsmiljö och budskap.

Studentrepresentanternas värderingar är jämförbara med medarbetarnas som skattar den närmaste chefen som viktigaste kommunikationskanalen. De är också nöjda med möten och riktar kritik mot högsta ledningen som kanal. Bland de mekaniska kanalerna anser medarbetarna likt studentrepresentanterna att e-posten fungerar väl men att universitetets hemsida kan förbättras.

Ett lägre omdöme ger studentrepresentanterna till kurshemsidorna, Slunik, som kommunikationskanal. Slunik är ett egenproducerat system som studenterna ska använda inför och efter sin kurs, där framförallt schema, litteraturlista och kursutvärdering publiceras. I de fria kommentarerna går att läsa att kvalitén på den information som ges genom Slunik kan variera. SLU:s direktiv är att kurshemsidorna är den kanal som ska användas för publicering av den information som studenterna behöver inför att de ska påbörja sina studier, såsom scheman och litteraturlistor<sup>14</sup>.

Studentportalen är idag den gemensamma ingången för studenterna varifrån de bland annat kan ta sig vidare till sin e-post, kurshemsidor eller lärplattform. På Studentportalen kan studenterna ställa in från vilken ort, program eller studentkår de vill ha information. Studentrepresentanterna anger att Studentportalen är lätt att använda men de tycker inte att Studentportalen ger dem en snabb överblick över vad som händer inom utbildningen eller att den innehåller aktuell information. I de fria kommentarerna riktas kritik mot att Studentportalen varit onåbar vid flera tillfällen vilket hindrat dem från att använda både kurshemsidor, e-post och lärplattformen Fronter (denna används av en andel lärare och studenter under pågående kurs). Tidigare undersökningar, bland annat av SLUSS<sup>15</sup>, visar även på brister i kompatibilitet med mobila telefoner vilket studenterna önskar.

---

<sup>13</sup> Regelsamling för utbildning på grund- och avancerad nivå vid SLU gällande från och med läsåret 2011/12 samt referenser uppdaterade för läsåret 2012/13. Dnr SLU ua 2784/2012.

<sup>14</sup> Regelsamling för utbildning på grund- och avancerad nivå vid SLU gällande från och med läsåret 2011/12 samt referenser uppdaterade för läsåret 2012/13. Dnr SLU ua 2784/2012.

<sup>15</sup> "SLU-studentens digitala värld" av SLUSS 2011-11-17.

Utöver studentportalen och Slunik finns alltså även lärplattformen Fronter som lärare och studenter kan använda under pågående kurs, där läraren kan distribuera kursmaterial och kommunicera med sina studenter. Fronter är ett inköpt system.

Under den senare delen av 2012 kommer en studentwebb att lanseras, som ersätter studentportalen. Studentwebben är en komplettering till SLU:s hemsida och medarbetarwebben och riktar sig till de som studerar vid SLU. Genom studentwebben är det tänkt att studenterna ska hitta den information de behöver under sina studier. De kommer genom studentwebben bland annat kunna nå kurshemsidorna, Slunik, och Fronter som behåller samma format som idag.

Både i de fria kommentarerna och vid presentation av enkätens resultat framför studentrepresentanterna att det är för många system som studenterna ska få information och kommunicera igenom. Informationen blir splittrad och det är stor risk att all relevant information inte når fram till studenten.

## 5.4 Universitetet som aktör

Hur ser då studentrepresentanterna på universitetet som en kommunikationsaktör? Litar de på det som förmedlas? Deras värdering åskådliggörs i nedanstående diagram.

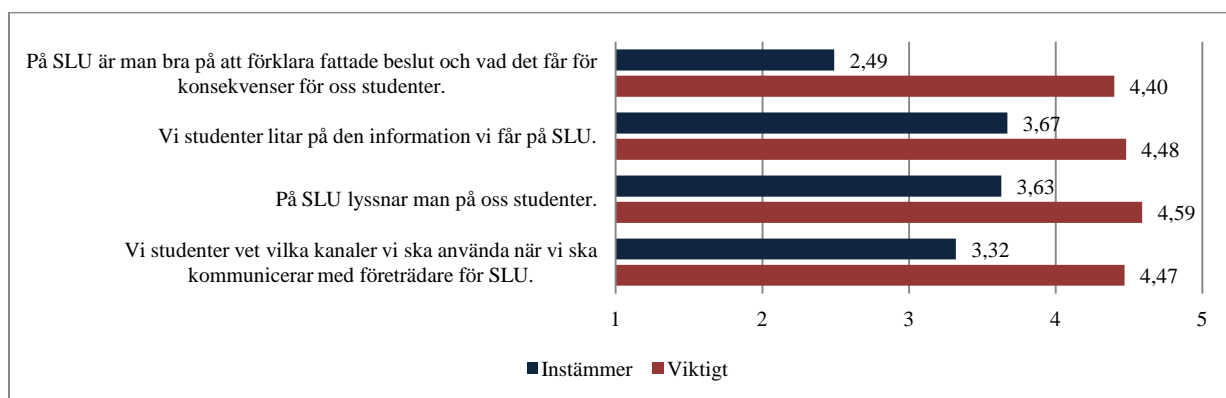


Diagram 4. Studentrepresentanternas omdöme om SLU som kommunikationsaktör.

Studentrepresentanterna uttrycker ett förtroende för den information de får. De instämmer till relativt stor del i att man i verksamheten lyssnar på studenterna och att studenterna litar på den information de får. Något lägre omdöme ger studentrepresentanterna när det gäller kunskap om vilka kanaler som studenterna ska använda vid kommunikation med företrädare för SLU. Mest missnöjda är studentrepresentanterna med universitetets förmåga att förklara fattade beslut och vad det får för konsekvenser för studenterna.

## 5.5 Möten som studentrepresentant

Det forum där studentrepresentanter i de allra flesta fall möter representanter för universitetet är i olika möten där studenterna är representerade. De ombads därför att besvara frågor kring hur de upplever dessa möten. Resultatet redovisas i nedanstående diagram.

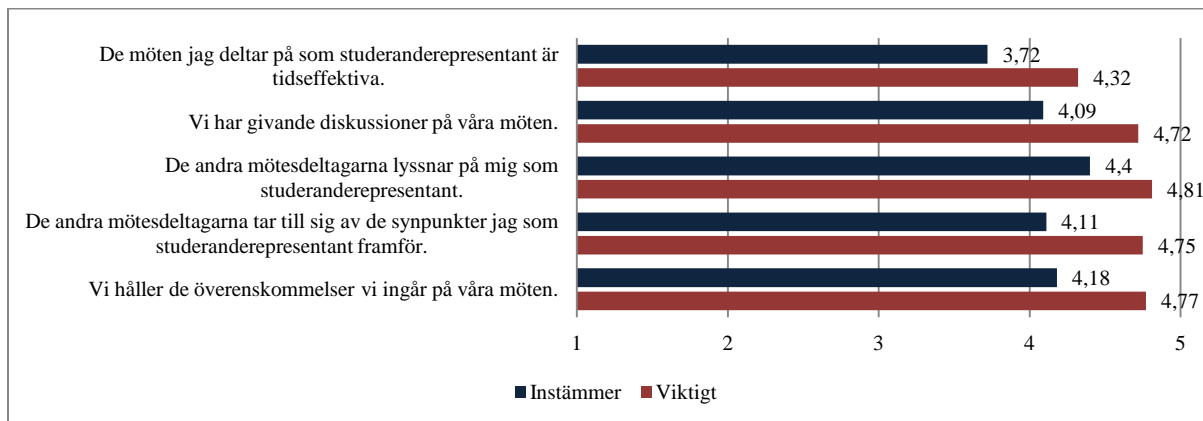


Diagram 5. Studentrepresentanternas omdöme om de möten de deltar i.

Överlag är studentrepresentanterna mycket nöjda med de möten de deltar på. De anser att mötesdeltagarna lyssnar på dem som studentrepresentanter, att överenskommelser hålls och att det förs givande diskussioner. Mötena är även relativt tidseffektiva. Medarbetarna vid SLU är även de överlag positiva till de möten de deltar i, viss kritik framkommer gentemot tidseffektiviteten.

## 6 Kursutvärdering

Efter varje avslutad kurs uppmanas studenterna att medverka i en kursutvärdering. Där ombeds de ge sitt omdöme om hur information/administration i samband med sin kursen har fungerat. Studenterna ger ett omdöme mellan 1 och 5 där bästa omdömet är 5. Under de senaste fem åren har det genomsnittliga omdömet på fakultetsnivå per år legat mellan 3,53 - 3,94. De genomsnittliga omdömena per kurs under år 2011 åskådliggörs i nedanstående punktdiagram. Observeras bör att svarsfrekvensen för varje kurs varierar kraftigt.

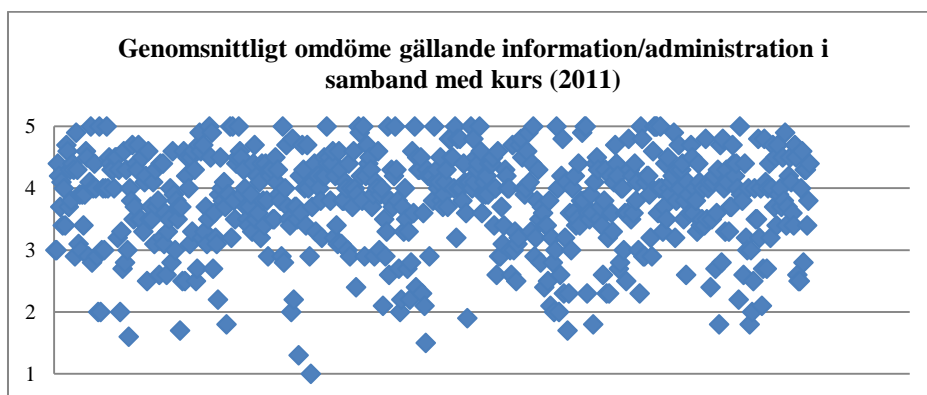


Diagram 6. Studenternas genomsnittliga omdöme av hur informationen/ administrationen i samband med sin kurs fungerat, samtliga kurser som utvärderats 2011.

Universitetets hantering av kursutvärderingarna beskrivs i ”Regelsamling för utbildning på grund och avancerad nivå vid SLU”<sup>16</sup>. Här framkommer att kursutvärderingarna ska följas upp och användas som ett redskap i utbildningens kvalitetsutveckling. I sammanställningen av kursutvärderingen har en student rätt att medverka. Fakulteterna har sedan olika rutiner för hur resultatet sammanställs och används för kvalitetsutveckling. Högskoleverket konstaterar i sin rapport att SLU:s system för kursutvärderingar förefaller fungera bra<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Regelsamling för utbildning på grund- och avancerad nivå vid SLU gällande från och med läsåret 2011/12 samt referenser uppdaterade för läsåret 2012/13. Dnr SLU ua 2784/2012.

<sup>17</sup> Rapport 2012:16 R. Tillsynsbesöket vid Sveriges lantbruksuniversitet 2011. Dnr: SLU.ua.Fe 2011.1.0-2959.

Andelen studenter som väljer att svara på utvärderingsfrågorna varierar dock kraftigt från kurs till kurs och från år till år. I regelsamlingen uppmanas institutionerna att informera och organisera kursutvärderingen på ett sätt så att hög svarsfrekvens uppnås. Den låga svarsfrekvensen ger verksamheten svårigheter när det gäller att dra slutsatser och genomdriva förändringar för att förbättra kvaliteten.

## 7 Internrevisionens bedömning och rekommendationer

Granskningen visar att studentinflytandet fungerar bra på SLU. Studentrepresentanterna ges goda möjligheter att utöva sin lagstadgade rätt till inflytande och de ger mycket bra omdömen om de möten de som studentrepresentanter deltar i.

Studentrepresentanterna anser att det råder en bra samtalston på SLU med en öppen kommunikation. De lyfter framförallt fram studierektorerna, kursledarna och lärarna som bra kommunikationskanaler.

Internrevisionen noterar dock att studentrepresentanterna ger informationsspridningen ett lågt omdöme, de anser inte att studenterna får viktig information tillräckligt snabbt. Deras förväntan är mycket högre ställd. Av studentrepresentanternas omdömen framkommer att de i hög grad anser att studenterna har den information som är nödvändig för att de ska kunna genomföra sina studier, något som också bekräftas av studenternas kursutvärderingar. Den information de tycks sakna är alltså annan information än den kursspecifika. Studentrepresentanterna kritiserar även universitetets förmåga att förklara fattade beslut och vad de får för konsekvenser för studenterna samt ifrågasätter det förfarande de anser råda; att studentrepresentanterna får ta ansvar för att informera studenterna om de beslut som fattas och även vad som sker övergripande på universitetet.

Varken av rektors- eller universitetsadministrationens delegationsordning framkommer något tydligt ansvar för kommunikationen med studenterna. Flertalet anställda i olika studentnära funktioner inom universitetet uttrycker likt studentrepresentanterna en oklarhet i ansvarsfördelningen gällande kommunikationen med studenterna.

Av SLU:s kommunikationspolicy framgår att SLU har ett delegerat kommunikationsansvar där varje individ och enhet har en del i det kommunikativa arbetet. Samtidigt som en person i chefsställning har ett ansvar för att den interna kommunikationen fungerar i den egna verksamheten har varje medarbetare och student ett ansvar att söka den information som krävs för arbete och studier.

Internrevisionen noterar att universitetet enligt gällande regelverk enbart är skyldiga att ge studenterna den information som behövs för att de ska kunna bedriva sina studier men internrevisionen bedömer att det är av vikt för universitetet att utöka sin informationsspridning till studenterna. Internrevisionen uppmuntrar till en utökad informationsspridning och en synligare universitetsledning, samt därutöver ett tydliggörande av ansvar för kommunikation med studenterna. Det skulle främja arbetet med att vidareutveckla universitetets utbildning och öka universitetets förtroende och anseende bland studenterna.

**Internrevisionen rekommenderar** att universitetsledningen säkerställer att ansvaret för informationsspridning och kommunikation med studenter tydliggörs.

**Internrevisionen rekommenderar även** att universitetsledningen säkerställer att åtgärder vidtas för en förbättrad informationsspridning till studenterna. I detta arbete bör de aktörer och övriga kommunikationskanaler som är mest effektiva identifieras och användas.

**Internrevisionen rekommenderar även** att universitetsledningen blir mer synlig och tydlig i sin kommunikation med studenterna.

Studentrepresentanterna ger ett bra omdöme till e-post som en kanal för kommunikation. Däremot är de kritiska till både hemsida och medarbetarwebb. Även studentportalen och kurshemsidorna, Slunik, förväntas kunna fungera mycket bättre. Framförallt upplever de en svårighet att söka den information de behöver och de upplever att det är för många ”klick” och navigering för att hitta rätt i de olika system som de som studenter förväntas använda under sina studier. Under hösten lanseras en ny studentwebb vilket ska ge ökade möjligheter till lättillgänglig information för studenterna. Faktum kvarstår dock att studenterna förväntas använda flera parallella system under sina studier vilket i sig försvårar möjligheten till kommunikation och informationsspridning. Internrevisionen gör bedömningen att en ökad enhetlighet och mer användarvänlig IT-miljö för studenterna är önskvärd.

**Internrevisionen rekommenderar** att universitetsledningen säkerställer att en översyn görs av de system som hanterar studierelaterad information i syfte att skapa en enhetlig, lättillgänglig och användarvänlig IT-miljö för SLU:s studenter.

## 8 Internrevisionens uppföljning

Internrevisionen avser följa upp lämnade rekommendationer inför internrevisionens årsrapport för 2013

Inga Astorsdotter  
Internrevisionschef

Anne Nilsson  
Internrevisor