

# **NOTITIE PF**

**SATISFACTIEPEILING  
STUDENTEN 1999**



**METEN IS WETEN. MAAR  
BEZINT EER GIJ BEGINT**

**OKTOBER 1999**

# SATISFACTIEPEILING STUDENTEN 1999

Hoofdstuk 1: Aanleiding

Hoofdstuk 2: Opzet van de satisfactiepeiling

- 2.1 Rapportage per opleiding
- 2.2 De totstandkoming
- 2.3 Kruisverbanden leggen
- 2.4 Validiteit
- 2.5 Algehele conclusie

Hoofdstuk 3: Resultaten satisfactiepeiling

Bijlage 1: Een overzicht van opvallende uitkomsten

- 1.1 Eerstejaars studenten
- 1.2 Ouderejaars studenten
- 1.3 Onderwijs
- 1.4 Informatievoorziening en dienstverlening



## **PF**

Secretariaat UR, TR 0.02

TU Eindhoven

Postbus 513

5600 MB Eindhoven

tel: 040-(247)4221

E-mail: PF@tue.nl

Homepage: <http://www.tue.nl/PF>

# 1 AANLEIDING

In de lente van 1999 is er door de Technische Universiteit Eindhoven een satisfactiepeiling gehouden onder haar studentenpopulatie. De resultaten hiervan zijn verwerkt en gebundeld uitgebracht in een rapportage. De PF heeft dit rapport grondig bestudeerd en heeft daarop een reactie geschreven die nu voor u ligt.

In deze notitie wordt de peiling in twee delen besproken. Allereerst worden er in hoofdstuk 2 vraagtekens gezet bij de opzet van het onderzoek. Zo mist de PF een goede verantwoording van de opzet en heeft ze twijfels bij de vraagstelling die aan het onderzoek ten grondslag ligt. Hieruit worden enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Daarna wordt er in hoofdstuk 3 gekeken naar de resultaten zoals die zijn gepresenteerd en worden er uit de cijfers belangrijke conclusies getrokken.

## 2 OPZET VAN DE SATISFACTIEPEILING

Naar aanleiding van de satisfactiepeiling onder de studenten en het rapport hierover, wil de PF graag een aantal punten onder de aandacht brengen ter verbetering van dit belangrijke beleidsinstrument.

### 2.1 Rapportage per opleiding

De PF denkt dat het zinvoller is per opleiding een rapport over de satisfactiepeiling uit te brengen in plaats van één rapport voor de gehele universiteit, om een aantal redenen:

1. De verschillen tussen de faculteiten zijn soms zeer groot in verhouding tot het TUE-gemiddelde. Daarom is het interessanter om de scores van de studie uit te zetten tegen het TUE-gemiddelde.
2. Bouwkunde en Technische Bedrijfskunde beïnvloeden door het grote aantal studenten het TUE gemiddelde zeer sterk, afwijkende meningen van kleine studies komen zo niet goed tot uitdrukking.
3. Het komt op de TUE veelvuldig voor dat projecten indalen in de faculteiten en deze de daadwerkelijke implementatie voor hun rekening moeten nemen. Hierdoor ligt (de eventuele verandering in) de uitvoering van het TUE beleid bij de faculteiten. Door rapportage per faculteit wordt het makkelijker deze uitvoering te evalueren en begeleiden.
4. Door verschillen in scores tussen de opleidingen kan het voorkomen dat de spreiding van het TUE-gemiddelde zo groot is dat het onmogelijk wordt TUE-brede uitspraken te doen.

Voor de meeste studies, eventueel met uitzondering van BMT en Technische Wiskunde, is het aantal respondenten groot genoeg voor statistische verwerking per opleiding.

Daarnaast blijft het natuurlijk altijd mogelijk en noodzakelijk de afzonderlijke gegevens te combineren tot een TUE-brede satisfactiepeiling.

### 2.2 De totstandkoming

In het huidige rapport wordt het onderzoek niet verantwoord. Hierdoor heeft de lezer geen inzicht in de opzet hiervan. Alhoewel het zonder deze verantwoording moeilijk te bepalen is, heeft de PF twijfels bij de opzet van het onderzoek. Zoals verder in dit stuk wordt uitgelegd, heeft ze problemen met verschillende vragen en vraagt ze zich af wat de achtergrond van deze vraagstelling is.

Volgens de PF zou de satisfactiepeiling tot stand moeten komen in een vijftal stappen, die ze dan ook vermeld zou willen zien in het rapport. Dit maakt het voor de lezer duidelijker wat men wil bereiken met het satisfactie-onderzoek. Om dit te bereiken kunnen de volgende vijf stappen gevolgd worden:

1. Wat wil ik weten? (Vraagstelling)
2. Hoe denk ik dat de situatie is? (Hypothesen ontwikkelen)
3. Data verzamelen
4. Hypothesen testen
5. Conclusies trekken (Vergelijking van hypothese en testresultaten)

Bij de ontwikkeling van de vraagstelling en de hypothesen zou het erg verstandig zijn de betrokkenen, i.e. de studenten, te betrekken. Zij weten namelijk goed wat er speelt en kunnen nieuwe pijnpunten en/of aandachtspunten aandragen.

Daarnaast is het goed te overwegen de vragen in de satisfactiepeiling door de jaren heen aan te passen.

Een voorbeeld hiervan is de vraag over de mensa. Na de eerste peiling is de mensa ingrijpend veranderd, zodat het beter zou zijn ook de vraagstelling aan te passen en de vraag *"hoe beoordeel je de mensa in het algemeen"* aan alle studenten te stellen, alleen aan studenten die daadwerkelijk gebruik maken van de nieuwe mensa te vragen of zij *"meer of minder tevreden zijn over de mensa dan in voorgaande jaren"*.

De satisfactiepeiling 1999 is de eerste meting na de als nul-meting fungerende peiling uit 1997. Hierdoor werd het niet wenselijk geacht om vragen aan te passen of bij te voegen ter verbetering van de actualiteit. De vergelijkbaarheid van de twee metingen is desondanks niet dusdanig dat de resultaten rechtstreeks vergelijkbaar zijn. Veranderingen in de uitslagen zijn hierdoor niet goed te kwantificeren. Een conclusie die ook in het rapport wordt getrokken.

### **2.3 Kruisverbanden leggen**

Om goede conclusies te kunnen trekken zullen er ook verbanden moeten worden gelegd tussen de verschillende vragen. Hiermee kun je zowel antwoorden checken op hun werkelijke waarde, als de conclusies beter funderen. Daarnaast geeft het achtergrondinformatie bij de respondent.

In dit rapport worden er bijna geen kruisverbanden gelegd, waardoor veel vragen onbeantwoord blijven. Waar wel verbanden gelegd worden, worden volgens ons kansen gemist om echt interessante informatie bloot te leggen. Zo is er bijvoorbeeld onderzocht of en wat het verband is tussen het uitvoeren van betaald werk en het aantal uren dat besteed is aan (zelf)studie. De uitkomst is dat studenten die meer werken minder tijd hebben om te studeren. Wat ons betreft een voor de hand liggende uitkomst. Volgens de PF zou beter onderzocht kunnen worden of en wat het verband is tussen werken en het behaalde aantal studiepunten in de periode van het uitgevoerde werk.

Waarbij wij als opmerking willen meegeven dat de operationalisatie van 'werk' beter uitgebreid kan worden tot:

1. Betaald werk, waaronder ook Student-assistentschappen vallen;
2. Niet betaald werk, waarvoor eventueel een vergoeding gegeven wordt; hieronder valt bestuurswerk, commissiewerk, raadswerk, vrijwilligerswerk;

Deze kunnen dan eventueel weer onderverdeeld worden in 'niet intensief' en 'structureel intensief'.

### **2.4 Validiteit**

Daarnaast vraagt de PF zich af in hoeverre de vragen in de satisfactiepeiling meten wat je wilt meten. Zo geeft bijvoorbeeld bijna 80% van de eerstejaars studenten aan dat de kwaliteit van het onderwijs meespeelde of belangrijk was in de keuze voor de TUE. Het is echter de vraag of studenten hier de vraag beantwoorden *"is het bij de keuze van een Universiteit belangrijk dat de kwaliteit van het onderwijs goed is"* of heeft men inderdaad zoveel inzicht in de kwaliteit van het onderwijs op de TUE dat men hierover een mening kan hebben.

## 2.5 Algehele conclusie

Allereerst willen we benadrukken dat we het Satisfactie-onderzoek erg belangrijk vinden. Het is een uitstekend middel om knelpunten te signaleren en verbeteringen door te voeren. Belangrijk is echter wel dat het onderzoek goed wordt aangepakt en uitgevoerd, zodat goede conclusies kunnen worden getrokken en aanbevelingen kunnen worden gedaan.

Onze aanbevelingen in deze zijn:

- Er zouden studenten betrokken moeten worden bij het voortraject (in de werkgroep), hiermee zijn vragen beter af te stemmen op de verwachte knelpunten;
- Er zouden rapportages per opleiding gemaakt moeten worden;
- Er zouden meer relevante verbanden gelegd moeten worden tussen de verschillende vragen;
- Er zou een duidelijke verantwoording moeten komen van de vraagstelling en methodologische aspecten die ten grondslag ligt aan de enquête.

## 3 RESULTATEN SATISFACTIEPEILING

Uit de resultaten van de satisfactiepeiling heeft de PF een aantal belangrijke uitkomsten gehaald. Deze vragen naar onze mening om acties van het CvB of de faculteiten.

Allereerst dient opgemerkt te worden dat de verschillen tussen faculteiten soms zeer groot zijn. Daarom is het belangrijk de resultaten ook binnen de faculteiten, in de faculteitsbesturen, de faculteitsraden en de opleidingscommissies te bespreken en daar tot beleidsveranderingen te komen. De punten die de PF hieronder aandraagt zijn universiteitsbrede uitkomsten. In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van de resultaten die universiteitsbreed als interessant uit de resultaten komen.

### DE BELANGRIJKSTE VIJF VERBETERPUNTEN

1. De P-fase voldoet niet aan de eisen die eraan gesteld worden. Zo moet het een goed inzicht geven in de inhoud en de zwaarte van de studie, zodat de student kan beslissen of de keuze juist was. Eén vijfde van de studenten vindt echter dat ze geen goed beeld heeft van de inhoud van de studie en zestig procent vindt zich maar gedeeltelijk voldoende geïnformeerd om te kunnen spreken van een duidelijk beeld. Ook het beeld van de zwaarte is matig. Bijna een kwart van de respondenten heeft hier geen duidelijk beeld van. Daarbij valt op dat ook de samenhang tussen de propedeusevakken te wensen overlaat: slechts een kwart vindt deze goed. De samenhang tussen de vakken verbetert niet veel in de PP-fase, daar nog altijd 41 procent van de studenten de samenhang onvoldoende vindt.
2. Binnen het OGO-project is er veel aandacht voor het invoeren van ontwerp opdrachten die in groepen worden uitgevoerd. Een van de onderwijsvormen die daarbij veel genoemd wordt is PGO. Het blijkt dat er bij een derde van de studenten een behoefte is aan meer probleemgericht (ontwerp)onderwijs. Bij de twee faculteiten die al veel ervaring hebben met PGO lijkt er echter een overdaad te bestaan. Daar vindt een kwart van de respondenten dat het wel minder mag. Een goede dosering van de projecten is dan ook gewenst. De studenten van deze opleidingen wensen echter wel meer practica: bij BMT vindt 51 procent en bij W zelfs 70 procent het aandeel te klein. Daarmee scoren ze beduidend slechter dan de andere faculteiten, alhoewel ook daar behoefte is aan meer practica. Zowel bij de opleidingen met als bij degene zonder PGO is er een behoefte aan meer instructies en oefeningen. Daarbij valt ook op dat zowel de probleemgerichte (ontwerp)opdrachten als de instructies, practica en oefeningen als (zeer) leerzaam worden gezien door de studenten.
3. Over de kwaliteit van de docenten is de student niet enthousiast. Alhoewel de vakkennis goed wordt beoordeeld, wordt aan maar iets meer dan de helft van de docenten de kwalificaties 'goede didactische kwaliteit' en 'enthousiasmerend' toebedeeld. 'Boeiend en helder doceren' is een groot probleem: daar is slechts 18 procent van de studenten het grotendeels of volledig mee eens. Bijna de helft van de studenten (46 procent) is het daar grotendeels of volledig mee oneens!
4. Er zijn de afgelopen jaren een groot aantal onderwijsveranderingen gestart, zoals het notebookproject, OGO, de vijfjarige curricula. Dit lijkt voor de studenten niet het ideale studeerklimaat te creëren. Een vijfde van de respondenten voelt zich sterk belemmerd door de vele veranderingen en 39 procent is er in enige mate door belemmerd.

5. Op het gebied van de informatievoorziening is er met de vernieuwde Cursor wel wat veranderd. De facultaire berichten zijn er bijvoorbeeld uit verdwenen. Het blijkt echter dat 86 procent van de studenten de Cursor leest voor het onderwijsnieuws. De nu verdwenen facultaire berichten zijn daar, naar de mening van de PF, een belangrijk onderdeel van. Een goede inventarisatie van de facultaire berichtgeving is gewenst, temeer daar ook informatie van de eigen faculteit over onderzoek door 60 procent wordt gewenst, evenals informatie over het beroepsveld.



# BIJLAGE 1: EEN OVERZICHT VAN OPVALLENDE UITKOMSTEN

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de opvallende uitslagen uit de peiling.

Hierbij zijn de resultaten verdeeld naar de groepen 1<sup>e</sup> jaars studenten, ouderejaars studenten, onderwijs algemeen, en informatievoorziening en dienstverlening.

## 1<sup>e</sup> jaars studenten:

1. Maar 48% van de 1<sup>e</sup> jaars (tabel 7) geeft aan dat de voor hen vereiste studiehouding overeenkomt met de verwachting die tijdens de studievoorzichting werd gewekt. Dit lijkt met name van belang voor het rendement van het eerste jaar. Maar dit hoeft geen groot probleem te zijn, afhankelijk van de problemen die het veroorzaakt. De vraag is of het niet voldoen van de verwachting een causaal verband heeft met de startproblemen. Hetzelfde geldt voor punten als 'zwaarte van de studie' (redelijk, met 34% matig tot geheel niet).
2. Veel 1<sup>e</sup> jaars studenten geven aan problemen gehad te hebben met het studietempo (34%), de wijze van doceren (25%), en de benodigde zelfstandigheid(24%) bij de start aan de TUE (tabel 8). *Daartegenover staat ook een grote groep van probleemlozen, namelijk 27%*
3. Volgens de 1<sup>e</sup> jaars vormt de propedeuse niet echt een duidelijk beeld van de inhoud (ja: 19%, enigszins: 60%, nee: 21%) en de zwaarte (ja: 31%, nee: 23%) van de rest van de opleiding (tabel 9).
4. Daarnaast (tabel 9) vindt maar 26% van de studenten dat de propedeusevakken een samenhangend geheel vormen en geeft 52% van de studenten aan dat het propedeuse programma niet voldoende mogelijkheden biedt om opgelopen achterstand in te halen.

## Ouderejaars studenten:

5. Volgens 41% van de ouderejaars studenten vormen de PP vakken geen samenhangend geheel (tabel 12).
6. Ook bijna de helft (49%) van de ouderejaars geeft aan dat het PP-programma niet voldoende mogelijkheden biedt om opgelopen achterstand in te halen (tabel 9).
7. Zeer weinig studenten (22%) vinden dat er voldoende aandacht voor internationalisering is (tabel 13).

## Onderwijs (met betrekking tot alle studenten):

8. De PGO faculteiten (BMT en W) wensen meer practica (respectievelijk 51% en 70%), en een significant deel van deze studenten geeft ook aan minder PGO vakken (respectievelijk 28% en 24%) te willen (tabel 17). Daar tegenover staat dat de andere studies wel graag meer PGO willen. De practica en het PGO worden wel zeer leerzaam gevonden (tabel 18): resp. 88% (redelijk) leerzaam en 60% zeer leerzaam. Ook instructies worden door 71% 'leerzaam' gevonden (tabel 19).
9. 30% van de studenten (tabel 18) geeft aan hoorcolleges niet erg leerzaam te vinden. Daarnaast geven (in tabel 19) studenten aan maar 52% van de gevolgde hoorcolleges leerzaam te vinden. Ook over de kwaliteit van de colleges is men niet onverdeeld enthousiast (tabel 20): 33% vindt het '(zeer) goed', terwijl een kwart (28%) ze 'matig' tot 'slecht' vindt.
10. De TUE studenten vinden van maar 57% van de docenten de didactische kwaliteit goed en wordt door maar 54% van de docenten geënthousiasmeerd (tabel 23).
11. Voorts is maar 18% van de studenten het eens met de stelling dat docenten boeiend en helder doceren (tabel 24).
12. 28% van alle TUE studenten, 55% van de degenen die (vermoedelijk) problemen of stagnatie hebben meegemaakt, geeft aan niet tijdig geïnformeerd te zijn bij stagnatie (tabel 26).
13. Nader onderzoek naar de ervaringen met de cursus studievaardigheden lijkt gerechtvaardigd, men is niet onverdeeld enthousiast (tabel 26).
14. 39% van de studenten geeft aan dat de vele veranderingen in het onderwijs enigszins belemmerend zijn voor de studie, 21% vindt het zelfs sterk belemmerend (tabel 27).

## **Informatievoorziening en dienstverlening:**

15. Van de studenten zou 60% meer informatie van de faculteit willen krijgen over Onderzoek en 64% wil dat over het Beroepsveld (tabel 28).
16. 86% van de studenten leest Cursor voor o.a. onderwijsnieuws, waarbinnen de facultaire mededelingen volgens de PF een belangrijk deel uitmaakt. Deze zijn verdwenen (tabel 28). *Worden deze resultaten teruggekoppeld naar de Cursor, en wat is hun reactie?*
17. De helft van de studenten (52%) geeft aan niet voldoende inspraak te hebben (tabel 29).
18. De student is gematigd positief over de studentendienstverlening (tabel 30). *Is dit een verbetering ten opzichte van de vorige peiling?*
19. Ook de begeleiding bij studiekeuzeproblematiek wordt niet positief bekeken, 'neutraal' oordeelt 59% (tabel 30).
20. 22% van de studenten heeft de indruk dat eventuele klachten binnen de TUE niet serieus genomen zouden worden (tabel 31). *Misschien is er een verband met de eerdere opmerking over inspraak?*
21. Over de dictatenverkoop (tabel 31) is 20% van de studenten die er gebruik van maken negatief, over het centrale NSC 23%.
22. 25% van de studenten is negatief over de beschikbaarheid van PC's en printers, 20% over de beschikbaarheid van software, 40% over de Mensa, 19% over de studiezalen en 27% is negatief over de inzet van het notebook in het onderwijs (tabel 32).
23. Daarnaast ziet 32% van de studenten geen of weinig verbetering van de kwaliteit van het onderwijs nu de laptops zijn ingevoerd (tabel 33).