

# Feiten en cijfers

## Studenttevredenheidsonderzoek 2009

juli 2009



**HBO** raad  
vereniging van hogescholen

# Studenttevredenheidsonderzoek 2009

## Inleiding

**Sinds 2008 wordt een landelijk onderzoek uitgevoerd over de studenttevredenheid binnen het hoger beroepsonderwijs. Bij de 25 deelnemende hogescholen studeert 78,2% van alle hbo'ers. Met een respons van 27,8% hebben bijna 80.000 studenten de vragenlijst ingevuld.**

De vragenlijst bestond uit 49 stellingen ondergebracht in één algemene module en tien thematische modules. Elke stelling uit de algemene module komt overeen met een algemeen oordeel over elk van de tien thema's. Daarnaast is een stelling over de algemene tevredenheid voorgelegd. De studenten werden gevraagd om elke stelling te beoordelen op een vijfpuntschaal lopend van zeer mee oneens tot zeer mee eens. In het overzicht van de resultaten wordt de middencategorie aangegeven met 'neutraal' en zijn de uiterste categorieën samengenomen in 'negatief' en 'positief'. In dit overzicht zijn de oordelen van alle voltijdstudenten opgenomen.

Uit de resultaten blijkt dat studenten het meest tevreden zijn over het onderwijs zelf. Zowel de inhoud van de opleiding, de gerichtheid op de beroepspraktijk als de tevredenheid over de docenten halen bovengemiddeld positieve scores. Studenten zijn vaker ontevreden over onderwerpen die met informatievoorziening en communicatie te maken hebben. De informatievoorziening door de opleiding, de roosters en de betrokkenheid bij de verbetering van de opleiding worden bovengemiddeld vaak negatief beoordeeld.

Binnen het thema 'toetsen en beoordelen' komen beide kanten naar voren. De algemene vraag over dit thema scoort minder positief dan gemiddeld. Bij de specifieke vragen wordt echter duidelijk dat het probleem vooral zit in de tijdige bekendmaking van de resultaten (een informatie/communicatie aspect). Studenten oordelen namelijk dat vooraf wel duidelijk wordt aangegeven waarop beoordeeld wordt en dat de toetsing voldoende aansluit op het onderwijs.

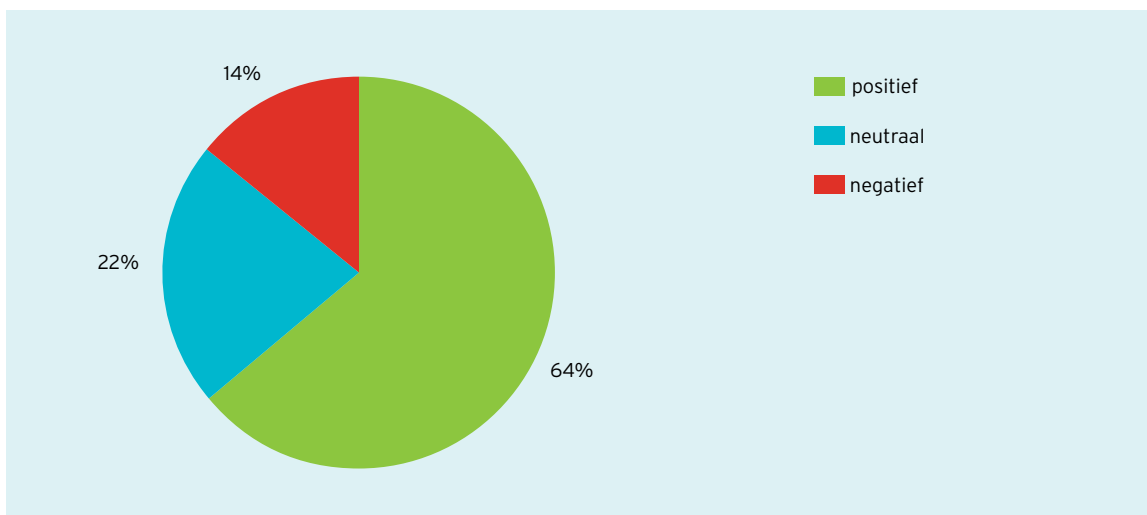
Op het gebied van de faciliteiten en de studielast ligt het gemiddelde oordeel dicht bij het totaalgemiddelde. Studenten oordelen positiever over de bibliotheek/mediatheek en de onderwijsruimten dan over de ICT-voorzieningen. De relatief neutrale score over de studielast komt tot stand doordat studenten relatief vaak van mening zijn dat de studielast onvoldoende is verspreid over het jaar, terwijl ze anderzijds vaak aangeven dat de opleiding te doen is in de tijd die ervoor staat. Dit laatste zou de suggestie wekken dat de opleiding zo licht is dat hij gemakkelijk in korte tijd gedaan kan worden. Dit wordt echter tegengesproken door het positieve oordeel over de inhoudelijke aspecten van de opleiding, waarbij het oordeel over het niveau van de opleiding boven veel andere inhoudelijke aspecten uitkomt.

Omdat de vragenlijst voor de tweede keer is uitgezet bij een groot aantal studenten, wordt het mogelijk om de resultaten te vergelijken met de uitkomsten van het onderzoek in 2008. De meest opvallende ontwikkelingen worden in het bijgaande overzicht besproken. In veel gevallen worden ze echter niet specifiek genoemd omdat de verschillen te klein zijn. De gemiddelde tevredenheid van de studenten is stabiel gebleven ten opzichte van 2008. Op een aantal specifieke punten zijn echter wel duidelijke verschuivingen te zien. Zo zijn de oordelen over het contact met de beroepspraktijk en de aansluiting van stages bij het onderwijs verbeterd en zijn de studenten vaker tevreden over de tijdige bekendmaking van de (toets)roosters. Daarnaast krijgen de meeste faciliteiten een betere beoordeling dan vorig jaar: onderwijsruimten, ICT-voorzieningen, informatiebalie en studentenadministratie. De restauratieve voorzieningen worden echter minder goed beoordeeld. Tenslotte vinden minder studenten dat de opleiding te doen is in de tijd die ervoor staat; de studielast wordt dus als zwaarder ervaren.

## Algemeen

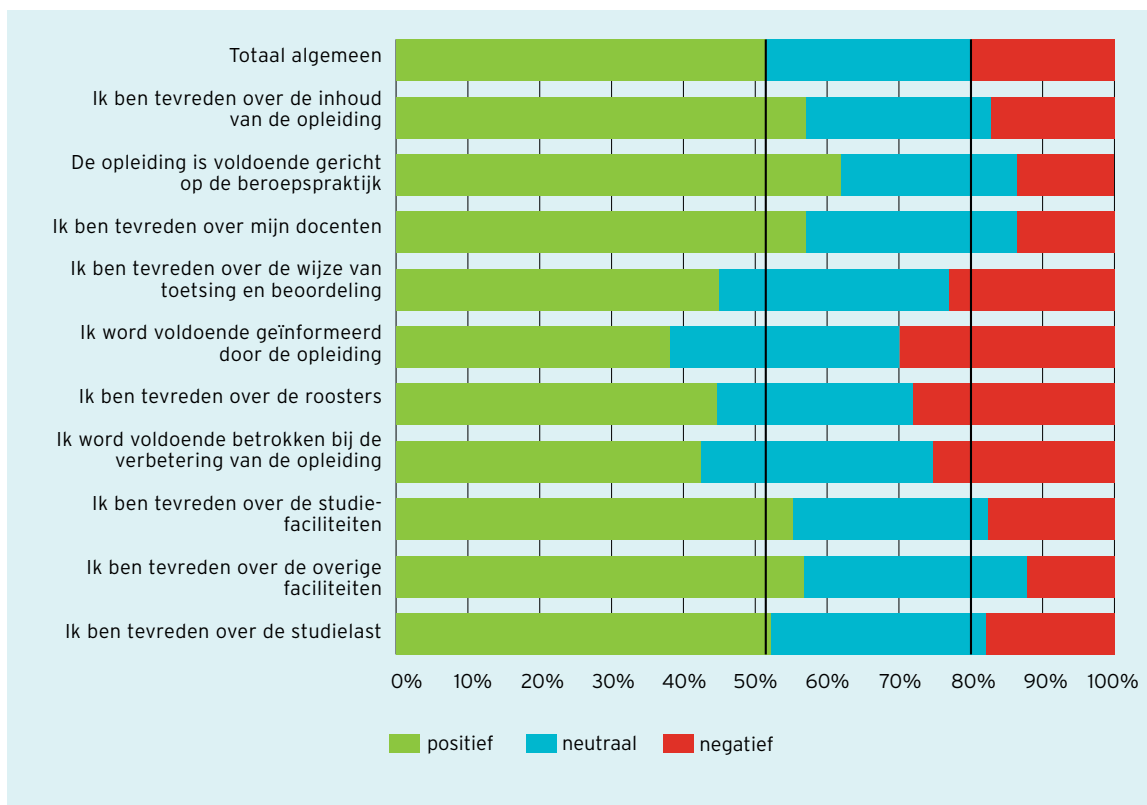
Tweederde van alle studenten is over het geheel genomen tevreden over de opleiding (zie taartdiagram). Eén op de vijf studenten is neutraal en één op de zeven geeft aan ontevreden te zijn.

### Over het geheel genomen ben ik tevreden over de opleiding



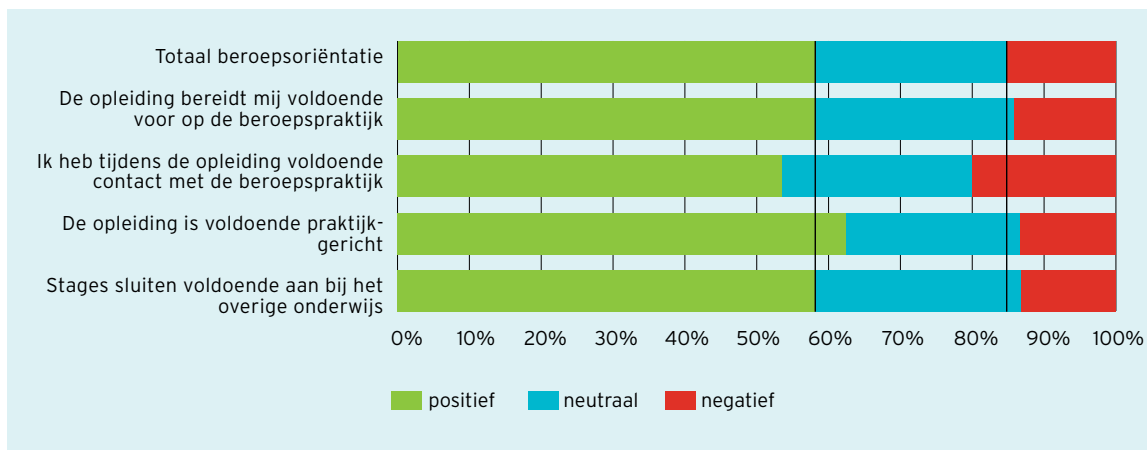
Gemiddeld geeft 51% van de studenten een positief oordeel op de algemene stellingen die zijn gerelateerd aan de thema's die hierna aan bod komen (vorig jaar 50%), 20% geeft een negatief oordeel. Studenten zijn meer dan gemiddeld tevreden over de gerichtheid op de beroepspraktijk (63% positief), de inhoud van de opleiding (57% positief), de docenten (57% positief), de overige faciliteiten (56% positief) en de studiefaciliteiten (55% positief). Dat is niet het geval bij de wijze van toetsing en beoordeling (45% positief), de roosters (44% positief) en de betrokkenheid bij de verbetering van de opleiding (42% positief). Deze aspecten worden bovengemiddeld vaak negatief beoordeeld. De minst goede beoordeling krijgt de (totale) informatievoorziening door de opleiding. Daarover zijn drie van de tien studenten (30%) ontevreden.

In de figuur op de volgende pagina wordt de respons op de algemene stellingen weergegeven. De eerste balk 'totaal algemeen' geeft het gemiddelde weer van de oordelen over deze stellingen. Omdat het hier gaat om algemene stellingen over de onderliggende thema's, komen de resultaten niet exact overeen met de (totaal)gemiddelden van de specifieke thematische vragen. Deze gemiddelden worden bij elk thema gepresenteerd in de eerste balk van de bijbehorende grafiek (zie volgende paragrafen).



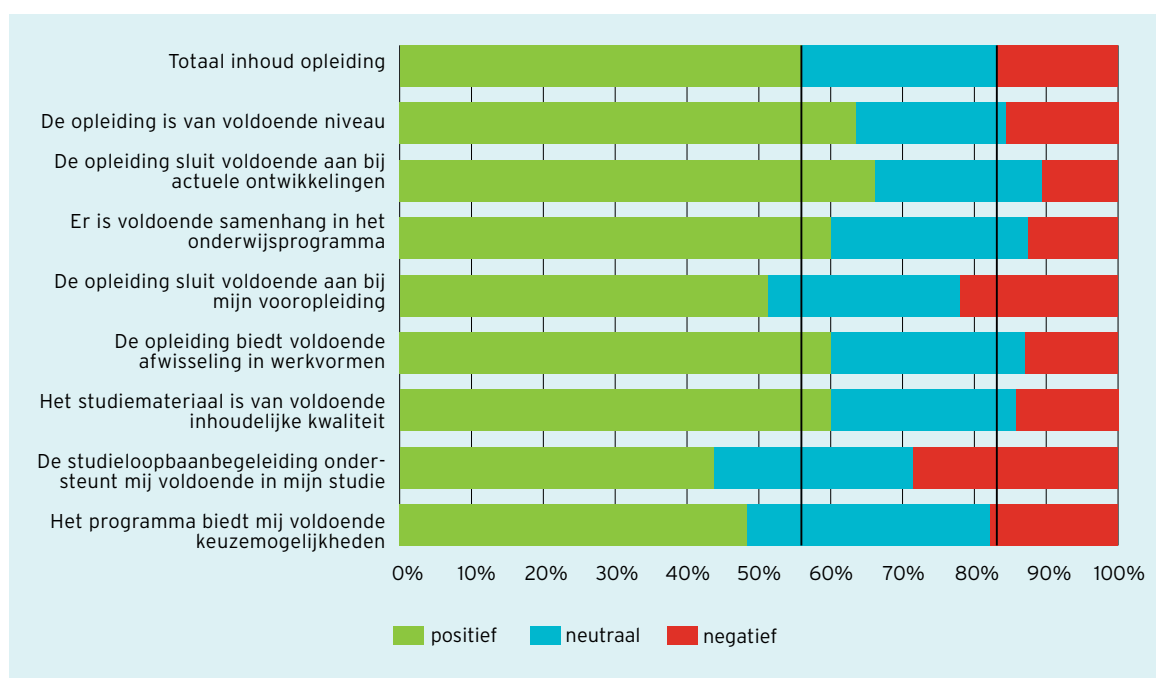
### Beroepsoriëntatie

Gemiddeld oordeelt 58% positief over de stellingen die betrekking hebben op de beroepsoriëntatie, terwijl 15% negatief oordeelt. Meer dan zes op de tien studenten (62%) zijn tevreden over de praktijkgerichtheid van de opleiding. Een kleiner aandeel van de studenten is van mening dat de opleiding hen voldoende voorbereidt op de beroepspraktijk en dat stages voldoende aansluiten bij het overige onderwijs (beide 58% positief). In 2008 oordeelde 54% positief over de aansluiting van stages bij het onderwijs. Ruim de helft van de studenten (54%) is van mening dat er tijdens de opleiding voldoende contact is met de beroepspraktijk (vorig jaar 51%).



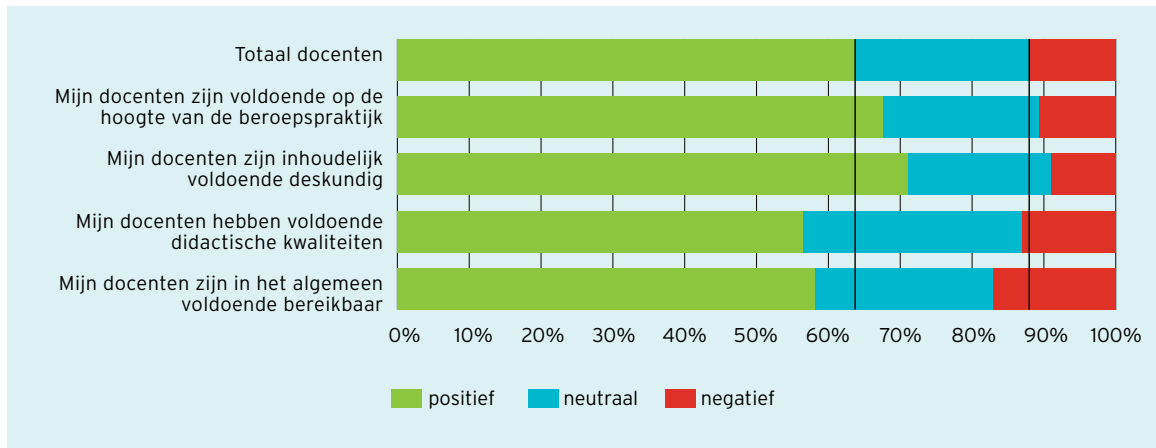
## Inhoud van de opleiding

Gemiddeld geeft 57% van de studenten een positief oordeel over de inhoud van hun opleiding, terwijl 17% een negatief oordeel geeft. Ongeveer tweederde oordeelt positief over de aansluiting van de opleiding bij actuele ontwikkelingen (67%) en het niveau (64%). Daarnaast oordelen studenten positiever dan gemiddeld over de afwisseling in werkvormen (60% positief), samenhang van het onderwijsprogramma (60% positief) en de inhoudelijke kwaliteit van het studiemateriaal (60% positief). Studenten zijn niet erg positief over de studieloopbaanbegeleiding (29% negatief). Daarnaast is ongeveer een vijfde niet tevreden over de aansluiting bij de vooropleiding (21% negatief) en de keuzemogelijkheden in het programma (19% negatief).



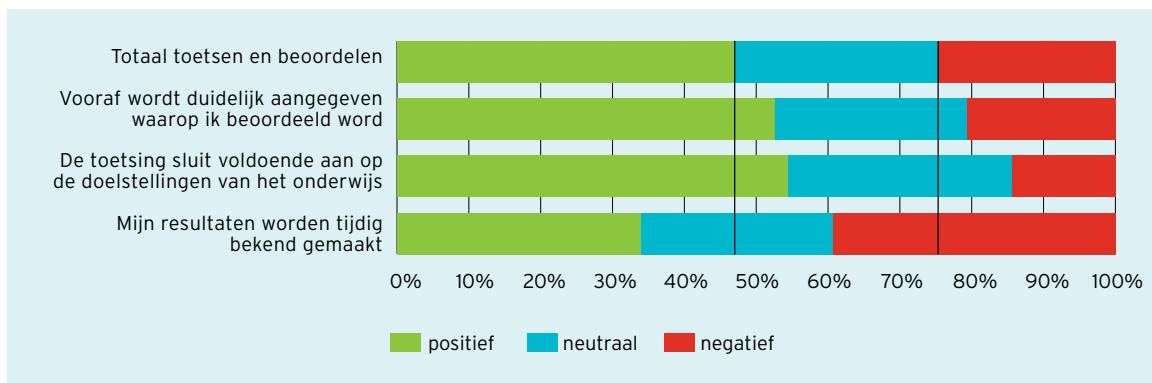
## Docenten

63% van de studenten oordeelt positief over de docenten. Studenten oordelen vooral positief over hun inhoudelijke deskundigheid (71% positief) en de mate waarin zij op de hoogte zijn van de beroepspraktijk (68% positief). Een kleiner aandeel studenten vindt dat de docenten in het algemeen voldoende bereikbaar zijn (58% positief) en voldoende didactische kwaliteiten hebben (57% positief).



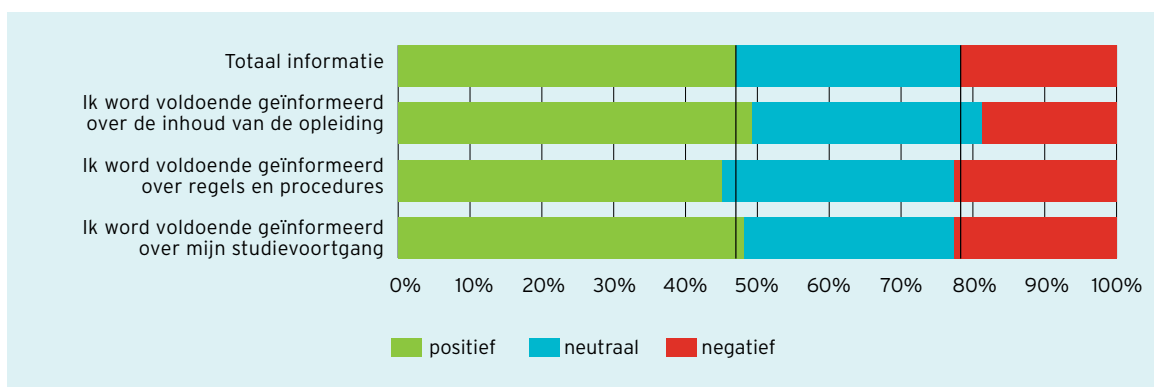
## Toetsing en beoordeling

Over de stellingen met betrekking tot toetsing en beoordeling oordeelt gemiddeld 47% van de studenten positief; één op de vier (25%) geeft een negatief oordeel. 55% oordeelt positief over de aansluiting van de toetsing op de doelstellingen van het onderwijs. Ook is meer dan de helft van de studenten (53%) van mening dat vooraf duidelijk wordt aangegeven waarop zij beoordeeld worden. Een negatief oordeel wordt gegeven over de bekendmaking van de resultaten: 39% vindt niet dat de resultaten tijdig bekend worden gemaakt. De studenten zijn echter wel milder over dit onderwerp dan in 2008. Toen oordeelde 43% negatief over de tijdige bekendmaking van de resultaten.



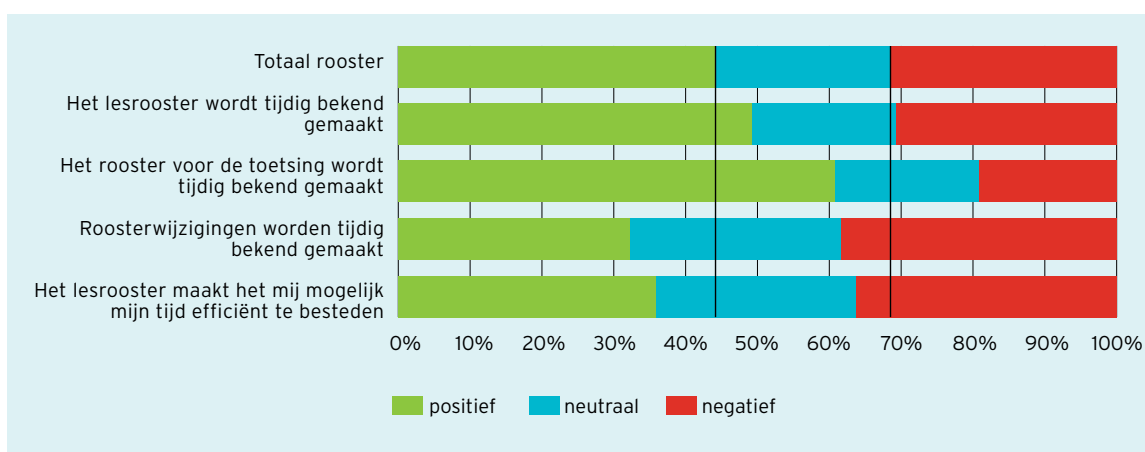
## Informatie

Gemiddeld is 47% positief over de stellingen die betrekking hebben op de informatievoorziening; 21% oordeelt negatief. Studenten vinden dat ze iets beter geïnformeerd worden over de inhoud van de opleiding (49% positief) dan over hun studievoortgang (48% positief). Over de informatievoorziening over regels en procedures zijn de studenten het minst positief (45% positief).



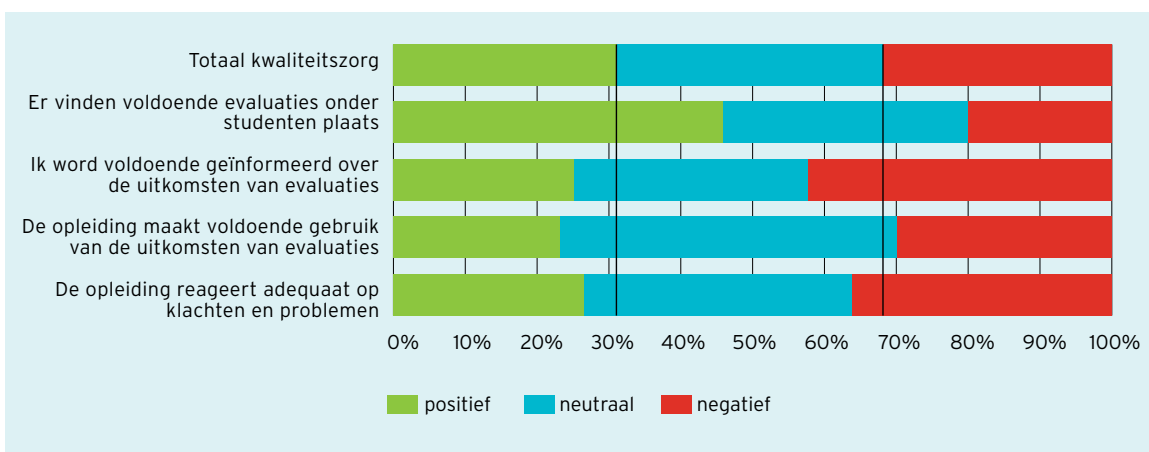
## Rooster

Gemiddeld reageert 44% van de studenten positief op de stellingen die betrekking hebben op het rooster; 31% geeft een negatief oordeel. Ongeveer de helft van de studenten oordeelt positief over de tijdigheid waarmee roosters bekend worden gemaakt (49%, vorig jaar 46%). De studenten zijn vaker positief over de tijdigheid van het rooster voor de toetsing (61%, vorig jaar 57%). Meer dan één op de drie studenten is echter ontevreden over de tijdige bekendmaking van roosterwijzigingen (39% negatief) en de mate waarin het lesrooster hen mogelijk maakt om hun tijd efficiënt te besteden (37% negatief).



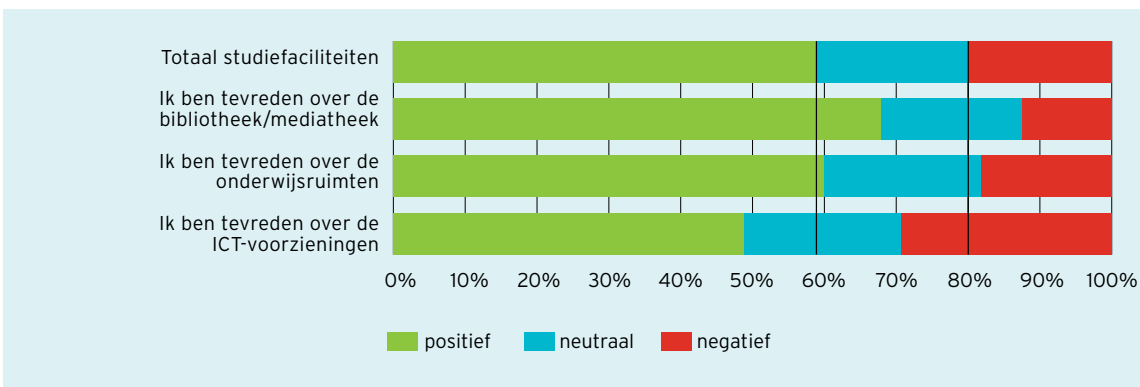
## Kwaliteitszorg

Over het algemeen zijn studenten niet erg tevreden over de mate waarin zij worden betrokken bij de verbetering van de opleiding. Hoewel 31% positief over dit aspect oordeelt, geeft 32% aan niet tevreden te zijn. 47% van de studenten stelt dat er voldoende onderwijs-evaluaties onder studenten plaatsvinden, maar 42% geeft aan dat ze niet voldoende worden geïnformeerd over de uitkomsten daarvan. Daarnaast is ongeveer één op de drie studenten van oordeel dat de opleiding onvoldoende adequaat reageert op klachten en problemen (36% negatief) en dat onvoldoende gebruik wordt gemaakt van de uitkomsten uit onderwijs-evaluaties (30% negatief).



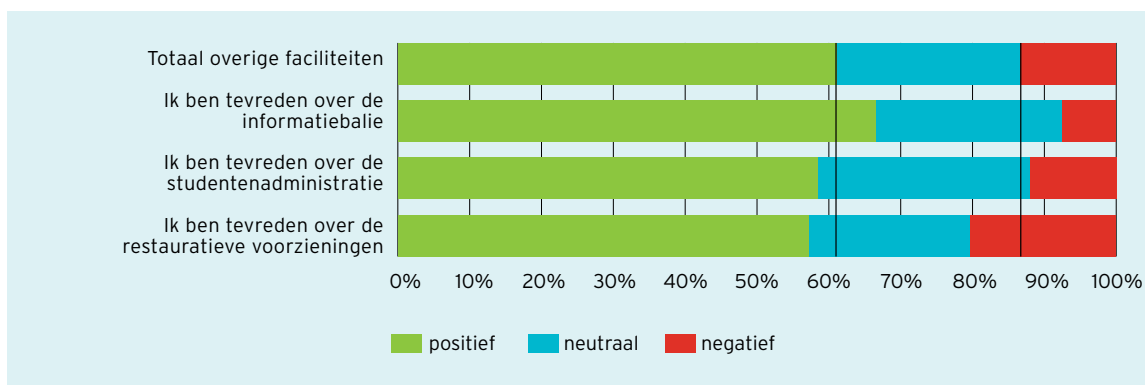
## Studiefaciliteiten

Gemiddeld is 59% van de studenten tevreden over de studiefaciliteiten. Dit is een stijging ten opzichte van 2008, toen 55% hierover positief was. Eén op de vijf (20%) oordeelt negatief over deze faciliteiten. Studenten zijn vooral tevreden over de bibliotheek/mediatheek (68% positief), gevolgd door de onderwijsruimten (60% positief). De tevredenheid van de studenten over de onderwijsruimten is met maar liefst 6% gestegen ten opzichte van 2008 (54% positief). Studenten oordelen het minst positief over de ICT-voorzieningen (49% positief), hoewel dit oordeel toch met 4% is gestegen ten opzichte van vorig jaar.



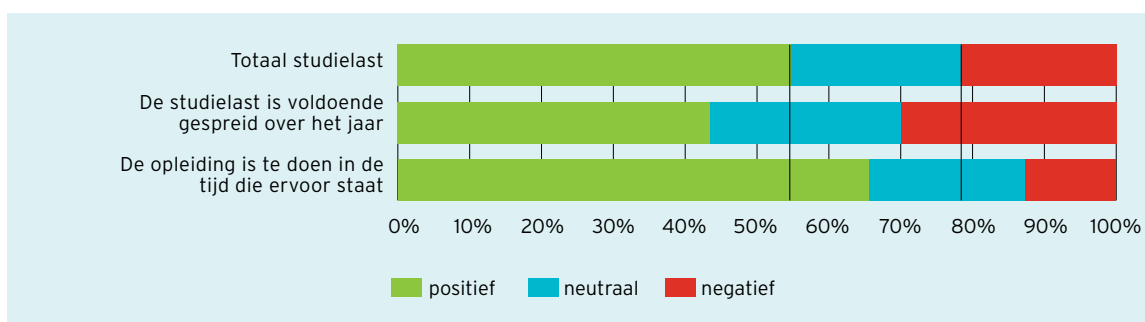
## Overige faciliteiten

Gemiddeld geeft 61% van de studenten een positief oordeel over de overige faciliteiten. Het oordeel over de informatiebalie en de studentenadministratie is verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Nu zijn twee van de drie studenten positief over de informatiebalie (66%, vorig jaar 60%) en is ruim de helft van de studenten tevreden over de studentenadministratie (58% positief, vorig jaar 54% positief). De restauratieve voorzieningen worden minder goed beoordeeld dan vorig jaar (57% positief, vorig jaar 62% positief).



## Studielast

Meer dan de helft van de studenten oordeelt positief over de studielast (55%), terwijl één op de vijf studenten (21%) een negatief oordeel heeft. 44% van de studenten vindt dat de studielast voldoende is gespreid over het jaar, tegenover 30% die het hier niet mee eens is. 65% geeft aan dat de opleiding te doen is in de tijd die ervoor staat. Vorig jaar was dit 68%; de studielast wordt dus als zwaarder ervaren.



Meer gedetailleerde informatie kunt u vinden op de website [www.hbo-raad.nl](http://www.hbo-raad.nl), via 'Feiten en Cijfers'. Deze webpagina biedt ook meer achtergrondinformatie over de herkomst van de gegevens en over het interpreteren van de cijfers.

**Uitgave** HBO-raad, vereniging van hogescholen  
Informatie & Communicatie  
Prinsessegracht 21  
Postbus 123  
2501 CC Den Haag  
T 070 312 21 70  
F 070 312 21 00  
E [post@hbo-raad.nl](mailto:post@hbo-raad.nl)



**HBO** raad  
vereniging van hogescholen