

Aan: College van Bestuur
Betreft: studiebegeleiding

Nieuwe Achtergracht 170
1018 WV Amsterdam

Datum: 17-06-2013
Plaats: Amsterdam

Tel: 020-525 3726
csr@uva.nl

Contactpersoon: Ishtu Hageman, Sam Quax

Geacht College,

Hierbij doet de Centrale Studentenraad van (CSR) u een ongevraagd advies toekomen betreffende de verbetering van studiebegeleiding. Aanleiding voor dit advies is dat de CSR van mening is dat de studiebegeleiding niet goed genoeg is op de UvA, en dat er een inhaalslag te maken valt. In deze tijd van hoge studiedruk is een adequate studiebegeleiding noodzakelijk voor de vorderingen van een UvA student. De CSR vraagt daarom het College om centraal beleid hierop te maken.

Dat de studiebegeleiding UvA breed niet goed is wordt ondersteund door de NSE resultaten. Omdat volgens de CSR studieadviseurs de kern zijn van studiebegeleiding, richten wij ons advies grotendeels specifiek op hen. De CSR wil wel de nuancering maken dat het niveau van studiebegeleiding verschilt tussen de faculteiten.

Universiteits- en/of faculteitsbeleid

Bij een ruime meerderheid van de facultaire studentenraden staat studiebegeleiding nu hoog op de agenda. In zijn algemeenheid kan een deel van het probleem op facultair niveau worden aangepakt. Echter, de CSR wenst te benadrukken dat centrale aansturing noodzakelijk is, omdat er veel gedeelde problemen zijn op een meerderheid van de faculteiten en deze centrale kaders nodig hebben. Ook zijn er belangrijke universiteitsbrede en/of landelijk regelingen, waarvan de studieadviseurs op de hoogte moeten zijn. De CSR ziet hier een rol in voor het College.

Ideale situatie

De CSR kan zich vinden in de taakomschrijving van studieadviseurs op de UvA website¹:

“Bij de studieadviseurs van de faculteit kunnen studenten zo snel mogelijk terecht met alle vragen en problemen die te maken hebben met de studie. Zij kunnen helpen als er vragen of problemen zijn bijvoorbeeld met betrekking tot: het kiezen van studierichtingen en varianten van de bachelor- en masteropleidingen, scripties en stages, vragen over studieprogramma's, klachten, vrijstellingen, persoonlijke problemen, het Profileringsfonds, regelingen voor studenten die extra faciliteiten nodig hebben, switchen van opleiding of stoppen met de studie, verwijzingen naar docenten, commissies en instanties binnen of buiten de faculteit, het bindend studie advies (BSA), dreigende studievertraging.”

Echter, de feitelijke situatie is niet zoals boven beschreven.

¹ <http://studenc.uva.nl/rechten/az/content/studieadviseurs/studieadviseurs.html>

Feitelijke situatie

In de praktijk wordt de studiebegeleiding niet goed ervaren door de studenten. Na een rondgang langs de faculteiten heeft de CSR vier belangrijke aandachtspunten geconstateerd, die de aandacht verdienen:

1. *“Kennisgebrek” bij de studieadviseurs:* De CSR verneemt van studenten dat ze te vaak foute adviezen krijgen of dat een studieadviseur samen met de student op de website gaat kijken.
2. *Een gebrek aan beschikbaarheid:* Dit uit zich in te korte openingstijden en te lange wachttijden. Dit geldt voor de studieadviseurs en voor de onderwijsbalies.
3. *Een gebrek aan constructieve werkhouding:* Uit de enquêtes van de facultaire studentenraden komt naar voren dat studenten de houding van de studieadviseur niet als prettig ervaren.
4. *Discrepantie in de verwachtingen van studenten en feitelijke situatie:* Er is een verschil in wat de taakomschrijving van studieadviseurs is en wat studenten hiervan verwachten. Studenten weten op de UvA niet waar ze heen moeten. Er is behoefte bij studenten aan een meer gestructureerde informatiestroom op de UvA.

Huidige initiatieven

Het dossier studiebegeleiding is reeds besproken in de overleg vergadering op 16 april 2013. De CSR staat positief tegenover de daar besproken initiatieven van de universiteit die reeds worden ondernomen om studieadvies en studiebegeleiding te verbeteren: er komt één loket in de nieuwe Roeterseilandcampus en een professionaliseringsmodule voor studieadviseurs, en er komen gekaderde openingstijden en proactieve gesprekken met eerstejaarsstudenten. Bij de overlegvergadering is afgesproken dat de loketgedachte voor zover mogelijk al voor de voltooiing van de Roeterseilandcampus zal worden geïmplementeerd, en dat dhr. van Kampen de CSR regelmatig op de hoogte zal brengen van ontwikkelingen op dit dossier. De CSR erkent dat met de besproken initiatieven een efficiëntie slag behaald wordt op het gebied van studiebegeleiding. Echter, de CSR is niet van mening dat dit genoeg is. Ook zal de loketgedachte slechts een verbetering opleveren voor de drie faculteiten die in de Roeterseilandcampus worden gevestigd, en niet voor de andere faculteiten. Daarom doet de CSR aanvullend de volgende adviezen ter verbetering.

Adviezen ter verbetering

De CSR adviseert het volgende, ingaande op de knelpunten:

1. *Kennisgebrek bij studieadviseurs:* De CSR adviseert het College om de informatievoorziening van het universiteits- en faculteitsbestuur naar studieadviseurs te verbeteren en te versnellen. Op dit moment komt het te vaak voor dat studieadviseurs een student niet kunnen adviseren. Een oplossing hiervoor moet van beide kanten komen.
 - a. **Bestuur > Adviseur.** De universiteits- en faculteitsbesturen moeten regelingen die studenten aangaan direct en uitgebreid communiceren en toelichten aan studieadviseurs, opdat zij studenten direct en goed kunnen voorlichten. Voorbeelden van relevante regelingen zijn minoren aan andere faculteiten en het inschrijvingsbesluit. Het universiteitsbestuur zou een dergelijke toelichting ook moeten geven op landelijke regelingen, zoals hervormingen van de studiefinanciering. Wanneer studenten vragen hebben over dergelijke regelingen moeten zij in eerste

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

instantie terecht kunnen op de website en bij de onderwijsbalie, maar in tweede instantie moeten zij met resterende vragen bij de studieadviseur terecht kunnen. Het is daarom noodzakelijk dat een studieadviseur continu op de hoogte is van de nieuwe regelingen.

- b. **Adviseur > Bestuur.** Studieadviseurs moeten vragen over dergelijke regelingen – indien zij ze niet kunnen beantwoorden – doorspelen naar het universiteits- of faculteitsbestuur, welke vervolgens met spoed met een antwoord komt. Een antwoord op een dergelijke vraag moet vervolgens naar alle studieadviseurs gestuurd worden, zodat de vraag elders zonder deze tussenstap beantwoord kan worden.
2. *Gebrek aan beschikbaarheid:* De CSR is van mening dat er een capaciteitsprobleem is wat betreft studiebegeleiding. Hij wil minder wachttijd en verbrede openingstijden. De CSR adviseert het College om de studieadviseurs te ontlasten door de informatievoorziening op de website te verbeteren en meer faciliterende taken bij de onderwijsbalies te leggen. Dit kan hand in hand gaan met het aannemen van meer studieadviseurs. Idealiter hebben studieadviseurs genoeg tijd om een vertrouwensband met studenten te ontwikkelen, zodat ze advies op maat kunnen geven. Op dit moment komen ze daar onvoldoende aan toe.
3. *Een gebrek aan constructieve werkhouding:* De CSR adviseert het College studieadviseurs een coachende rol op te laten pakken. Dit kan gestimuleerd worden met functioneringsgesprekken, in de taak- en vacatureomschrijving en in de professionaliseringstrajecten. Een coachende rol betekent niet dat studieadviseurs altijd positief moeten reageren op plannen van studenten, maar wel dat ze een open houding hebben en alle opties op tafel kunnen leggen.
4. *Er is een verschil in wat de taakomschrijving van studieadviseurs is en wat studenten verwachten hiervan.* De CSR adviseert het College om de informatiestromen veel inzichtelijker te maken voor kersverse UvA studenten. Dit kan bijvoorbeeld door een intake gesprek aan het begin van het studiejaar.

Daarnaast heeft de CSR nog de volgende adviezen, die hij onder aandacht wil brengen:

1. **Algemeen overleg.** De CSR adviseert het College een universiteitsbreed, algemeen overleg te organiseren met studieadviseurs, studentenraadsleden en beleidmakers om de geconstateerde problemen te bespreken.
2. **Nieuwe informatievoorziening.** De CSR is van mening dat een grote inhaalslag gemaakt kan worden door de webomgeving duidelijk te maken voor zowel studenten als studieadviseurs. De CSR adviseert het College om de studieadviseurs te ontlasten door de informatievoorziening op de website te verbeteren en meer faciliterende taken bij de onderwijsbalies te leggen.

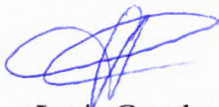
3. **Specialisering.** De CSR adviseert het College studieadviseurs te laten specialiseren, bijvoorbeeld op jaar, op discipline en/of op regeling.
4. **CBO.** De CSR is van mening dat studiebegeleiding met de decanen overlegd moet worden vanuit het College. Dit onderwerp agenderen op het CBO is zeer wenselijk.
5. **STAP! software.** De studieadviseurs op de UvA hebben software, genaamd STAP!, ter beschikking. De CSR adviseert het College om alle studieadviseurs STAP! te laten gebruiken, om de uitwisseling van informatie te verbeteren, zowel binnen- als tussen faculteiten.
6. **Voortgang monitoren.** De CSR ziet van het College graag een meetbare voortgang op het gebied van studiebegeleiding. Dit kan bijvoorbeeld door jaarlijks enquêtes te houden.

Conclusie

De CSR constateert dat onze universiteit een inhaalslag heeft te maken op het gebied van studiebegeleiding. De vier knelpunten die hij identificeert –het gebrek aan kennis en tijd, de niet gewaardeerde houding en de niet waargemaakte taakomschrijving– hangen samen en dienen integraal te worden aangepakt. De adviezen die de CSR geeft zijn daarvoor aanknopingspunten, maar in zijn algemeenheid geldt dat de verbetering van studiebegeleiding een topprioriteit dient te zijn. De CSR hoopt daarom dat het College dit dossier vanaf nu regelmatig op haar agenda zet, nieuw beleid maakt, de voortgang monitort en verbetering stimuleert. Studenten kunnen en moeten, voor echte verbetering, hier dichtbij betrokken worden, bijvoorbeeld in een werkgroep.

In afwachting van uw schriftelijke reactie.

Hoogachtend,



Lucie Gooskens
Voorzitter CSR 12 | 13

Bijlage 1 Nationale Studenten Enquête, selectie

Begeleidings	-mogelijkheid				-kwaliteit				-initiatief
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2013
Nyenrode Business Universiteit	3,4	3,6	3,7	3,6	3,5	3,7	3,8	3,6	3,4
Universiteit Leiden	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	3,1
Rijksuniversiteit Groningen	3,5	3,6	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6	3,6	3,2
Universiteit Utrecht	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,1
Erasmus Universiteit Rotterdam	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,2
Technische Universiteit Delft	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5	3,6	3,5	3,2
Technische Universiteit Eindhoven	3,7	3,9	3,9	3,9	3,7	3,8	3,9	3,8	3,5
Universiteit Twente	3,8	3,8	3,9	3,9	3,7	3,7	3,8	3,7	3,4
Wageningen University	4,1	4,1	4,1	4,1	3,9	4,0	4,0	3,9	3,7
Maastricht University	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6	3,4
Universiteit van Amsterdam	3,4	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3	2,9
Vrije Universiteit Amsterdam	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4	3,3	3,0
Radboud Universiteit Nijmegen	3,7	3,7	3,8	3,8	3,6	3,6	3,6	3,6	3,3
Tilburg University	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,1
Open Universiteit Nederland	3,8	3,9	4,0	3,8	3,9	4,0	4,0	3,8	3,5

Deze gegevens zijn door de opstellers van dit stuk gebruikt als indicatie voor de resultaten op de UvA. Op het moment van schrijven waren de resultaten van de enquête uit 2013 nog niet bekend.

Bijlage 2 Verslag enquête FSR-FGW studieadviseurs

Algemeen

In totaal zijn er 817 studenten ondervraagd van 37 verschillende studies. Deze studenten waren verdeeld over de 6 departementen als volgt:

Departement	Aantal studenten
KRC	190
GARS	198
Taal- en Letterkunde	145
Mediastudies	133
Wijsbegeerte	84
Neerlandistiek	67

Van de respondenten wist maar 56% wat zijn/haar departement was, 7,1% had geen idee en het overige percentage, 36,7%, had deze vraag fout geantwoord.

In de enquête is gekeken naar verschillende zaken die betrekking hebben op de studieadviseur. Al deze aspecten zullen eerst afzonderlijk besproken worden voor de faculteit in het algemeen, daarna zullen ze ook per departement besproken worden.

Als eerste werd er gevraagd naar de naam van de studieadviseur. Van alle respondenten wist 61,1% wie zijn/haar studieadviseur was. Voor de rest had 8% een foutieve naam ingevuld en 32% wist het helemaal niet. Een percentage van 71,2 heeft ooit gebruik gemaakt van de studieadviseur, wat een aantal van 582 studenten betekent. Bij het analyseren van de overige variabelen is dan ook alleen naar deze studenten gekeken.

De volgende vragen gingen over de bereikbaarheid van de studieadviseur, of men tevreden was, of de studieadviseur van alles op de hoogte was en of het gesprek nuttig was. Er was hier gekozen voor een schaal die van "slecht/negatief" naar "goed/positief" liep. De drie variabelen zijn hieronder te zien in een schema in percentages:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	6	14,7	11,2	13
Vrij slecht/vrij negatief	14,3	14,4	15,3	16,2
Neutraal	21,9	15,9	17,4	14,5
Vrij goed/vrij positief	32,7	34,5	29,1	35,2
Goed/positief	25	20,5	27	21,1
Aantal	565	577	570	579

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

Er is overal te zien dat de meerderheid wel positief is bij elke variabele. Wat opvallend is dat bij geen enkele variabele de meerderheid van de respondenten volledig positief is, of het heel goed vindt.

Drie andere variabelen waarnaar is gekeken is of de respondent nog een keer gebruik zou maken van de studieadviseur, of het imago van de studieadviseur goed is en of er genoeg andere kanalen zijn om de student te helpen. De uitkomsten van die drie vragen zijn hieronder te zien:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	75	39,5	47,6
Nee	25	36,4	35,2
Weet niet/nvt	-	24,1	16,7
Aantal	573	569	579

Hier is te zien dat een groot deel van de respondenten de studieadviseur nog een keer zou bezoeken. De meerderheid van de respondenten vindt het imago ook goed, hoewel dit alsnog een klein percentage is (net iets meer dan één derde). De meerderheid van de studenten vindt dat er genoeg andere kanalen zijn die studenten kunnen helpen wanneer ze problemen hebben, zoals medestudenten, de tutor, docenten etc.

Resultaten per departement

KRC

Binnen dit departement zijn studenten geënquêteerd van ACW (23), Conservering en restauratie van cultureel erfgoed(6), Erfgoedstudies (8), Kunst- en cultuurwetenschappen (9), Muziekwetenschappen (17), Religiestudies (10), Theaterwetenschappen (46) en Kunstgeschiedenis (71). Zoals eerder vermeld zijn het in totaal 190 studenten. Het percentage wat het juiste departement wist te noemen was 46,8%, 46,8% wist niet het juiste departement te noemen en 6,3% wist het helemaal niet. Bij dit departement wist slechts 59,5% de naam van zijn/haar studieadviseur juist te noemen. . 11,1% gaf een fout antwoord en 29,5% wist het helemaal niet. Het percentage bij dit departement wat de studieadviseur weleens heeft gebruikt is 69,5, dat is een totaal van 132 studenten. Voor deze studenten is ook gekeken naar de andere variabelen, de percentages zijn hieronder te zien:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	7,1	19,8	14,3	14,5
Vrij slecht/vrij negatief	7,9	13,7	15,9	16,8
Neutraal	24,6	12,2	17,5	13
Vrij goed/vrij positief	27,8	35,9	25,4	33,6
Goed/positief	32,5	18,3	27	22,1
Aantal	126	131	126	131

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

De studenten zijn behoorlijk positief in dit departement. De meerderheid is tevreden. Er is ook gekeken naar de drie andere variabelen, namelijk of ze nog een keer de studieadviseur zouden bezoeken, of het imago goed is en of er ook andere kanalen zijn waar ze geholpen kunnen worden met problemen.

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	68,8	33,6	61,4
Nee	31,3	40,6	25
Weet niet/nvt	-	25,8	13,6
Aantal	128	128	132

GARS

Binnen dit departement zijn studenten geënquêteerd van de opleidingen Archeologie en Prehistorie (5), Europese Studies (98) en Geschiedenis (95). In totaal zijn er dus binnen dit departement 198 studenten ondervraagd. Van dit aantal studenten wist 62,6% de naam van het departement. Een percentage van 8,1 wist het niet en 29,3% had het fout. Een groot percentage wist wie zijn/haar studieadviseur was, namelijk 67,7%. Een klein percentage (3%) had het fout en de rest wist het niet. Een heel groot percentage heeft weleens gebruik gemaakt van de studieadviseur, namelijk 75,8%, wat neerkomt op 150 studenten. Voor deze groep studenten is er ook naar de andere variabelen gekeken:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	7,3	20,8	18,2	20,7
Vrij slecht/vrij negatief	15,3	18,8	21,6	19,3
Neutraal	17,3	12,1	16,2	12
Vrij goed/vrij positief	38	30,9	27	29,3
Goed/positief	22	17,4	16,9	18,7
Aantal	150	149	148	150

Te zien is dat studenten niet heel erg tevreden zijn over de studieadviseur. Over de bereikbaarheid zijn ze wel behoorlijk tevreden. De studieadviseur is redelijk goed op de hoogte en ze vinden het gesprek over het algemeen wel nuttig. Op de andere drie variabelen scoren de respondenten als volgt:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	70,9	34,9	35,3
Nee	29,1	41,6	43,3
Weet niet/nvt	-	23,5	21,4

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

Aantal	148	149	150
--------	-----	-----	-----

Allereerst in vergelijking met andere departementen scoort dit departement het laagst op de variabelen 'er zijn genoeg andere kanalen'. Ook is het imago zo te zien niet erg goed onder de respondenten van dit departement. Toch is het wel zo dat de meeste mensen toch nog een keer naar de studieadviseur zouden gaan.

Taal- en Letterkunde

Binnen dit departement zijn veel studenten van verschillende studies geënquêteerd. De groep respondenten bestaat uit de studies Arabische studies (4), Cultural Analysis (5), Duitse Taal en Cultuur (11), Engelse Taal en Cultuur (43), Franse Taal en Cultuur (8), General Linguistics (5), Griekse Taal en Cultuur (8), Hebreeuwse Taal en Cultuur (8), Italiaanse Taal en Cultuur (12), Linguistics (1), Literary Studies (4), Literatuurstudies (11), Midden Oosten Studies (2), Russische Taal en Cultuur (1), Scandinavische Taal en Cultuur (8), Slavische Taal en Cultuur (3), Spaanse Taal en Cultuur (15) en Taalwetenschappen (3). Deze groep bestaat uit een totaal van 145 respondenten. Een redelijk groot percentage, namelijk 60,7% wist het juiste departement te noemen. Een heel groot percentage wist wel iets in te vullen, maar dit antwoord was fout, namelijk 35,2%, en 4,1% wist het niet. Slechts de helft van de respondenten wist de juiste naam van de studieadviseur te noemen (50,3%). Een redelijk groot aantal heeft daarentegen weleens gebruik gemaakt van de studieadviseur, namelijk 75,2%, wat 109 studenten inhoudt. De 109 respondenten hebben op de eerste vier vragen het volgende geantwoord:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	2	7,5	4,7	6,5
Vrij slecht/vrij negatief	8,9	7,5	9,3	12
Neutraal	21,8	18,7	21,5	14,8
Vrij goed/vrij positief	38,6	42,1	35,5	44,4
Goed/positief	28,7	24,3	29	22,2
Aantal	101	107	107	108

Studenten zijn behoorlijk tevreden over de studieadviseur. Ook de bereikbaarheid is hoog en de studieadviseur is ook goed op de hoogte. Daarbij wordt het gesprek met de adviseur ook nog als nuttig gezien voor het grootste deel. De overige drie variabelen zijn als volgt:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	83,3	48,6	57,8
Nee	16,7	25,2	24,8
Weet niet/nvt	-	26,2	17,4

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

Aantal	108	107	109
--------	-----	-----	-----

In vergelijking met andere departementen vinden respondenten van dit departement redelijk vaak dat er genoeg andere kanalen zijn om met problemen naartoe te gaan. Het imago van de studieadviseur is redelijk goed. Veel studenten zullen nog een keer naar de studieadviseur gaan.

Mediastudies

In totaal zijn 133 studenten geënquêteerd van dit departement. Deze studenten studeren Culturele Informatiewetenschappen(4), Media en Cultuur (116), Mediastudies (10) en Nieuwe Media (3). De grootste groep van de ondervraagden bestaat dus uit Media en Cultuur studenten. Een percentage van 61,7% wist de juiste naam van het departement te noemen. Dit is in vergelijking met de rest een behoorlijk groot aantal. Iets meer dan de helft, 52,6%, wist de naam van de studieadviseur, dat is niet heel hoog. 3% had het fout en 44,4% wist het niet en had niks ingevuld. Van deze studenten heeft 60,9% weleens een bezoek gebracht aan de studieadviseur, wat uitkomt op 81 studenten. De eerste vier variabelen voor dit aantal studenten ziet er als volgt uit:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	5,1	8,8	8,9	8,8
Vrij slecht/vrij negatief	24,1	16,3	12,7	18,8
Neutraal	31,6	30	21,5	23,8
Vrij goed/vrij positief	26,6	31,3	32,9	35
Goed/positief	12,7	13,8	24,1	13,8
Aantal	79	80	79	80

Studenten vonden meestal wel dat de studieadviseur goed op de hoogte was. De bereikbaarheid scoort niet heel goed en ook de tevredenheid is over het algemeen positief maar ook veel mensen hebben 'neutraal' geantwoord. Het gesprek werd als nuttig vaak gezien. De andere drie variabelen zien er als volgt uit:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	74,7	34,6	37
Nee	25,3	42,3	50,6
Weet niet/nvt	-	23,1	12,3
Aantal	79	78	81

Een groot percentage zou nog een keer een bezoek brengen aan de studieadviseur. Het imago is vaker negatief dan positief bevonden. Ook zijn er vaak niet genoeg andere kanalen om de student te helpen.

Wijsbegeerte

Bij dit departement zijn alleen studenten van de studie Wijsbegeerte geënquêteerd, in totaal 84 studenten. Gezien de naam van de studie en de naam van het departement had toch maar 38,1% de naam van het departement goed, 51,2% had het fout en 10,7% wist het niet. Bij dit departement wist een hoog percentage de naam van de studieadviseur goed te noemen, namelijk 72,8%, wat het hoogste percentage is van alle departementen. Maar een klein percentage had het fout, 2,4%. Ook een heel groot percentage heeft weleens gebruik gemaakt van de studieadviseur, namelijk 79,8%. Dit is het hoogste percentage van alle departementen. Dit verklaart dus ook wel waarom zo'n groot percentage de naam juist wist te noemen van de studieadviseur. Een totaal van 67 studenten heeft de studieadviseur gebruikt, zij scoren op de eerste vier variabelen als volgt:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	7,5	9	3	4,5
Vrij slecht/vrij negatief	20,9	10,4	11,9	11,9
Neutraal	16,4	13,4	9	10,4
Vrij goed/vrij positief	26,9	35,8	26,9	40,3
Goed/positief	28,4	31,3	49,3	32,8
Aantal	67	67	67	67

Te zien is dat de studenten in dit departement eigenlijk erg positief zijn over de adviseur. De bereikbaarheid scoort wat minder, maar nog steeds goed. Opvallend is dat er vaak wordt gevonden dat de studieadviseur zeer goed op de hoogte is. Wijsbegeerte scoort hierop het hoogst van alle departementen. Ook op tevredenheid en of het gesprek nuttig was scoort wijsbegeerte het hoogst. De andere drie variabelen zijn als volgt:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	88,1	54,5	44,8
Nee	11,9	19,7	34,3
Weet niet/nvt	-	25,8	20,9
Aantal	67	66	67

Hier is te zien dat veel studenten nog een keer naar de studieadviseur zouden gaan. Het imago wordt het vaakst als goed gezien in vergelijking met de andere departementen. Er zijn ook redelijk wat andere kanalen waar studenten heen kunnen wanneer ze problemen hebben.

Neerlandistiek

Van dit departement zijn studenten geënquêteerd van de studie Taal en Communicatie (21), Neerlandistiek (45) en Communicatie en Informatiewetenschappen (1), dus een totaal van 67

UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM
Centrale Studentenraad

studenten. Van dit aantal wist 65,7% de juiste naam van het departement te noemen, 26,9% had dit fout en 7,5% wist het niet. Een heel hoog percentage wist de juiste naam van de studieadviseur, namelijk 70,1%. Dit is het hoogste percentage van alle departementen. 4,5% heeft de verkeerde naam opgegeven en 25,4% wist het niet. Een redelijk hoog percentage, 64,2%, heeft weleens gebruik gemaakt van de studieadviseur, wat uitkomt op 43 studenten. Deze studenten scoren op de eerste vier variabelen als volgt:

	Bereikbaarheid	Tevredenheid	Studieadviseur op de hoogte	Gesprek nuttig
Slecht/negatief	7,1	16,3	11,6	18,6
Vrij slecht/vrij negatief	14,3	20,9	16,3	16,3
Neutraal	21,4	11,6	16,3	16,3
Vrij goed/vrij positief	35,7	27,9	27,9	30,2
Goed/positief	21,4	23,3	27,9	18,6
Aantal	42	43	43	43

In dit departement zijn de scores gemiddeld vergeleken met de andere departementen. Op de laatste drie variabelen scoort het departement als volgt:

	Nog een keer naar de studieadviseur	Het imago is goed	Er zijn genoeg andere kanalen
Ja	67,4	36,6	46,5
Nee	32,6	48,8	37,2
Weet niet/nvt	-	14,6	16,3
Aantal	43	41	43

Het imago scoort hier het slechts van alle departementen. Ook zouden niet heel veel studenten nog een keer naar de studieadviseur gaan en vrij vaak is er geantwoord dat er ook genoeg andere kanalen zijn waar studenten geholpen kunnen worden.

Bijlage 3 Resultaten enquête studieadviseurs 2011-2013 FSR FdR
Dossierhouders: Jenneke Evers en Liedewij Slagman

Resultaten (brede) enquête 2011-2012:²

Ben je bachelor- of masterstudent?

Bachelor - 60,7% (17)

Master - 25,0% (7)

Schakel – 0% (0)

Heb je studievertraging?

Ja – 10,7% (3)

Nee – 75% (21)

Niets geselecteerd – 14,3% (4)

Ben je al eens bij de studieadviseur geweest?

Ja – 42,9% (12)

Nee – 42,9% (12)

Niets geselecteerd – 14,3% (4)

Indien je bij de studieadviseur bent geweest, hoe heb je dit contact ervaren?

- Slecht, want slecht geïnformeerd over regelingen betreffende 8-8-4-systemen, en informatie omtrent tweede studies. Het idee was dat de studieadviseur vond dat ik nogal moeilijk deed met mijn ingewikkelde studieprogramma. Terwijl ik daar weinig aan kan doen.
- Niet behulpzaam.
- Studieadviseur kon niets met mijn vraag.
- Wisselend, studieadviseurs zijn vaak slecht geïnformeerd. Soms kreeg ik twee verschillende antwoorden van verschillende studieadviseurs.
- Redelijk behulpzaam, echter enkele vraagstukken en problemen bleven onbeantwoord of onopgelost.
- Nuttig.
- Slecht, inhoudelijk wist ze niets.
- Hulpvol.
- Nuttig en constructief. Er wordt altijd gezocht naar een oplossing.
- Prima, kort maar duidelijk.
- Zeer slecht, ze wisten niets en hadden ook geen zin om me te helpen.
- Redelijk, het contact was nogal schools.

Heb je nog op- of aanmerkingen?

² Hier wordt alleen ingegaan op de resultaten die voor dit onderwerp van belang zijn. 28 studenten hebben deze enquête ingevuld. Dit is statistisch gezien geen grote groep. Echter, er worden wel dezelfde op- en aanmerkingen gemaakt als bij onze enquête uit december 2012.

- Openingstijden van de Onderwijsbalie zijn erg beperkt. Studieadviseurs geven soms fout advies.
- Studieadviseurs die kennis van zaken hebben en je willen helpen aanstellen en de rest vragen wat ze hier eigenlijk doen.

Resultaten enquête 2012-2013:³

Ben je bachelor- of masterstudent?

Bachelor – 55,1% (54)

Master – 44,9% (44)

Hoe vaak ben je bij een studieadviseur van de FdR geweest?

0 – 18,37% (18)

1 – 33,67% (33)

2 – 13,27% (13)

3 – 10,2% (10)

4 keer of meer – 24,49% (24)

Hoe beoordeel je de studieadviseur op inhoudelijke kennis?

1 is zeer slecht, 5 is zeer goed.

1 – 20% (18)

2 – 16,67% (15)

3 – 31,11% (28)

4 – 26,67% (24)

5 – 5,56% (5)

Gemiddeld: 2,81.

Hoe beoordeel je de studieadviseur op empathisch vermogen?

1 is zeer slecht, 5 is zeer goed.

1 – 24,72% (22)

2 – 25,84% (23)

3 – 20,22% (18)

4 – 16,85% (15)

5 – 12,36% (11)

Gemiddeld 2,66.

Hoe beoordeel je de bezoektijden van de studieadviseurs?

1 is zeer slecht, 5 is zeer goed.

1 – 21,98% (20)

2 – 24,18% (22)

3 – 36,26% (33)

4 – 12,09% (11)

5 – 5,49% (5)

³ Hier hebben exact 100 studenten de enquête ingevuld.

Gemiddeld 2,55.

Wat mis je bij de huidige studieadviseurs? Wat zijn oplossingen?

- Het blijkt dat het vaak lastig is om op korte termijn een afspraak te maken met de studieadviseurs; ook bij inloopsprekken moet je afspraken maken. Ook lopen gesprekken vaak uit, waardoor de volgende student lang moet wachten. Avondstudenten kunnen bovendien nergens terecht. Een student klaagt dat de studieadviseurs de indruk wekken dat ze niet voldoende tijd hebben om studenten goed te woord te staan. Dit werkt allemaal drempelverhogend.

Er wordt daarom veel gepleit voor ruimere openingstijden; meer mogelijkheden om afspraken in te plannen; meer advies per e-mail; en dat studieadviseurs meer voorbereidingstijd hebben. In het algemeen wordt aangegeven dat informatie over studieadviseurs duidelijker op internet moet staan (men kan dan denken aan 'voor welke vragen kan ik naar de studieadviseur, voor welke naar de onderwijsbalie').

- Veel studenten ervaren dat studieadviseurs onjuiste informatie geven, of geen informatie geven. Er wordt vaak verwezen naar de website of bepaalde regelingen, maar deze kennen de studenten vaak al, of zij komen bij de studieadviseur omdat zij een probleem hebben, waardoor zij in conflict komen met de regeling. Studenten lijken een meer pro-actievare houding van de studieadviseur te verwachten.

Als oplossingen worden aangedragen o.a. meer voorlichting of meer bijeenkomsten waarbij contact wordt gelegd; het invoeren van digitale dossiers; specifieke studieadviseurs voor specifieke opleidingen/tracks, zoals voor notarieel recht; het inzetten van een extra studieadviseur of zelfs het inzetten van studenten als studieadviseurs. Ook wordt het evalueren van studieadviseurs op facultair niveau genoemd.

- Het laatste punt betreft het inlevingsvermogen van de studieadviseurs. Veel studenten ervaren dat zodra studenten extracurriculaire activiteiten willen ondernemen, of een tweede studie willen volgen, hier een negatieve reactie op krijgen. Een veelgehoorde klacht is dat gemotiveerde studenten zo worden ontmoedigd, omdat een persoonlijke benadering ontbreekt. De persoonlijke situatie wordt vaak niet meegenomen, of er wordt niet 'meegedacht'; en er wordt naar een regeling verwezen, waardoor een student zich niet begrepen voelt. Immers, de regeling kan hij ook opzoeken, of hij heeft juist een probleem met deze regeling waarvoor hij bij de studieadviseur kwam.

Als oplossing wordt een cursus genoemd. Ook wordt verwezen naar de studentdecanen en de studieadviseurs van de faculteit psychologie waar studenten positieve ervaringen mee hebben.

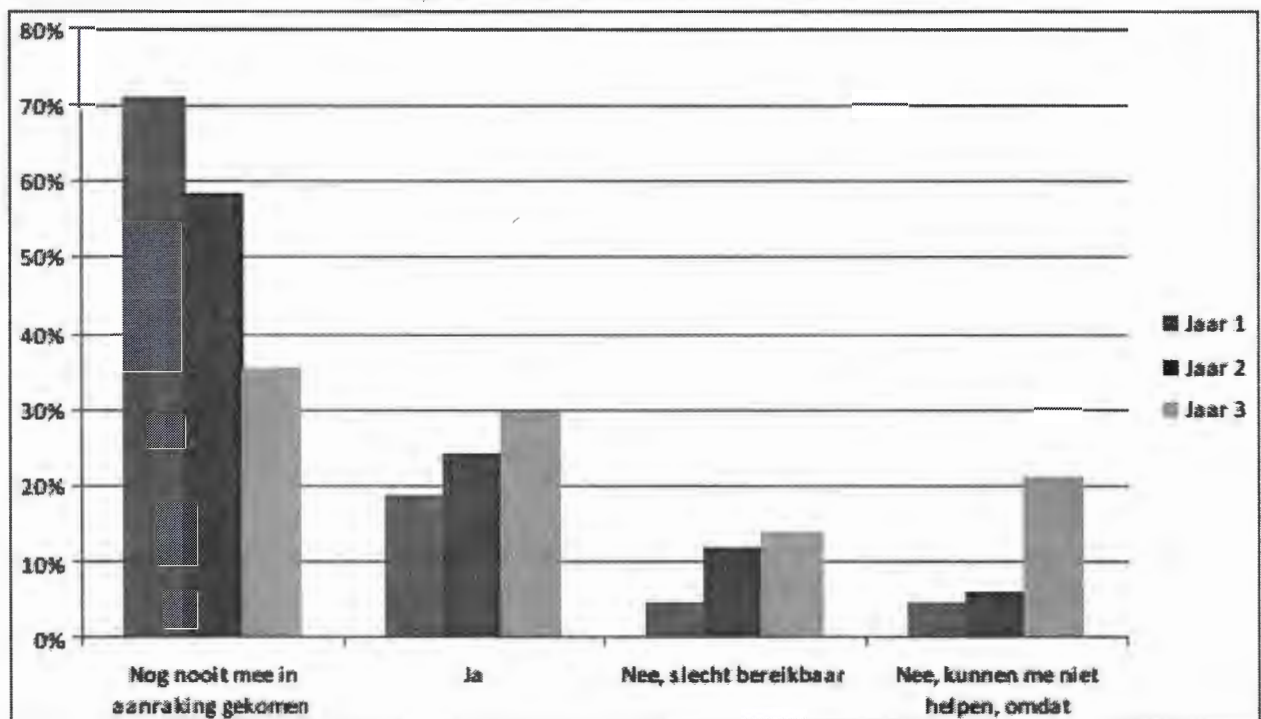
Bijlage 4 FSR AMC enquête, selectie

Respons jaar 1: 107

Respons jaar 2: 120

Respons jaar 3: 181

Ben je tevreden met de studieadviseurs?



Studenten geven aan dat zij concrete antwoorden missen, dat zij vaak doorverwezen worden en dat er soms een verschil in interpretatie bestaat tussen student en studieadviseur.