

Evaluatie kwaliteit studieadviesing

Doel

Hypothese: we doen ons werk goed
Verantwoording: naar onszelf & MT (kwaliteitscyclus)
Inzicht krijgen: in verbeterpunten (meten =weten)

Vragenlijst: 12 vragen, 6 puntschaal, rapportcijfer op naam, direct invullen na afspraak

Opvallende algemene zaken:

- Aantal afspraken (april t/m juni 2019): 767
- Aantal no show (=niet gecodeerd): 147!
- Aantal op inloop: 88
- Totaal door ons gezien: 710
- Ingevulde enquetes: 230

Respons: circa 32%

Onderdeel

"Bij het maken van een afspraak laat ik me leiden door"

- de beschikbaarheid:
eens: 91 zeer eens: 60 67% (op totaal van 230)
87% (op totaal van 179 ingevuld)
- voorkeur voor bepaalde studieadviseur:
eens: 53 zeer eens: 46 43% (op totaal van 230)
56% (op totaal van 175 ingevuld)

Onderdeel wachttijd

(binnen 2 weken is acceptabel)

zeer oneens: 6 oneens: 28 neutraal: 40
> totaal 74 min of meer ontevreden: 32% (op totaal van 230)
42% (op totaal van 185 ingevuld)

Onderdeel

"Ik weet hoe ik me moet afmelden via fhml web"

zeer oneens: 10 oneens: 42 neutraal: 25
' 77 weet het niet 33% (op totaal van 230)
48% (op totaal van 160 ingevuld)

Rapportcijfer algehele dienstverlening (verdeling)

SA=studieadviseur

Cijfer	SA 1	aantal	SA 2	aantal	SA 3	aantal	SA 4	aantal	SA 5	aantal	SA 6	aantal	weet ik niet meer
6			1.85%	1									
7	8.51%	4	16.67%	9	22.22%	8	13.73%	7			33.33%	9	40.00%
8	55.32%	26	51.85%	28	41.67%	15	60.78%	31	50.00%	2	33.33%	9	40.00%
9	34.04%	16	24.07%	13	27.78%	10	25.49%	13	50.00%	2	22.22%	6	20.00%
10	2.13%	1	5.56%	3	8.33%	3					11.11%	3	
	Totaal	47	Totaal	54	Totaal	36	Totaal	51	Totaal	4	Totaal	27	Totaal
													5



We doen het goed
máár.....
er zijn altijd verbeterpunten!

Acties:

- Afspraken systeem verbeterd op FHML web (overzichtelijker, foto's, inloop beter zichtbaar, in een oogopslag zichtbaar wie beschikbaar is)
- Pieken in kaart brengen (meer slots open zetten, goede verlofspreiding)
- Evaluatie herhalen over 5 jaar (studentassistent aantrekken, formuleren van vragen opnieuw bekijken, na afspraak link doorsturen door secr.)