

# Factsheet Responsmeter

## ASVA onderzoeksbureau

Hoe snel reageren docenten en studieadviseurs op studenten?

---

Respondenten: 316 docenten & 40 studieadviseurs (UvA)

Datum publicatie: 13 mei 2008

### Factsheet ASVA studentenunie – Inleiding

Wat is de Responsmeter?

Studenten hebben vaak vragen aan docenten en studieadviseurs. Soms blijven deze vragen onbeantwoord en blijft de student ermee zitten. In dit onderzoek zijn verschillende variabelen samengenomen om de reactiesnelheid van docenten en studieadviseurs te meten. Uiteindelijk heeft elk onderwijsinstituut<sup>1</sup> een rapportcijfer gekregen dat weergeeft hoe responsief deze is.

Wat zijn de belangrijkste conclusies?

- Informatiewetenschappen is het meest responsieve onderwijsinstituut, Taal en Letterkunde is het minst responsieve onderwijsinstituut.
- Maar liefst zeven van de zestien onderwijsinstellingen scoren lager dan een zes.
- Over het algemeen scoren alle bètaonderwijsinstellingen hoog.
- De non-respons van docenten op mails ligt bij Rechtsgeleerdheid en Pedagogiek en Onderwijskunde ver boven de 50%. Gemiddeld beantwoordden 3 à 4 van de 10 docenten de mail niet.
- Als docenten reageerden op de e-mail, deden zij dit gemiddeld binnen een dag.
- Het aantal studenten per studieadviseur verschilt sterk per onderwijsinstituut: bij Informatiewetenschappen is er voor elke 300 studenten een studieadviseur, bij Taal en Letterkunde is dit maar liefst 1156 studenten voor een studieadviseur.
- Studieadviseurs reageren gemiddeld binnen een dag op e-mails.

Wat is het ASVA onderzoeksbureau?

Het ASVA onderzoeksbureau doet onderzoek naar problemen die spelen in de studentenwereld. De afgelopen jaren is er onder andere onderzoek gedaan naar studentenhuisvesting, studiekosten en de tevredenheid over schakelprogramma's.

Voor meer informatie over het Onderzoeksbureau, zie [www.ASVA.nl/onderzoeksbureau](http://www.ASVA.nl/onderzoeksbureau) of neem contact op met Sjoerd ter Borg, 020 6225771, of [onderzoeksbureau@asva.nl](mailto:onderzoeksbureau@asva.nl).

---

<sup>1</sup> Om onderzoekstechnische redenen zijn Geneeskunde, ACTA, Gedrag en Samenleving en ISHSS niet meegenomen.

# Factsheet Responsmeter

## ASVA onderzoeksbureau

Hoe snel reageren docenten en studieadviseurs op studenten?

Respondenten: 316 docenten & 40 studieadviseurs (UvA)

Datum publicatie: 13 mei 2008

### Factsheet ASVA studentenunie – Respons van docenten

Docenten zijn gemaild door een fictief persoon met de vraag of de student een afspraak kan maken met de docent, omdat hij wat meer wil weten van het vak dat de docent geeft.

Er is op drie aspecten gelet:

Non-respons = het percentage docenten dat niet heeft gereageerd op de mail die naar hen is gestuurd.

Reactietijd = het gemiddeld aantal uren waarin docenten hebben geantwoord.

Positief = een codering van -1 tot 1, waarbij 1 aangeeft dat alle antwoorden positief waren, en -1 aangeeft dat alle antwoorden negatief waren. Positieve antwoorden zijn 'bel me', 'kom maar langs', negatieve antwoorden zijn 'geen tijd' of 'kijk in de handleiding'.

Onderwijsinstituut	Non-respons	Reactietijd	Positief	Totaal <sup>2</sup>
1.Psychologie	17%	10	0.6	8.4
2.Levens- & Aardwetenschappen	28%	3	0.3	7.8
3.Kunst-, religie- en cultuurwetenschappen	33%	9	0.4	7.3
3.Geografie, Planologie en Int.Ontwikkeling	31%	15	0.6	7.3
3.Mediastudies	25%	2	-0.2	7.3
6.Faculteit Economie en Bedrijfskunde	31%	9	0.4	7.2
7.Exacte wetenschappen	39%	3	0.5	7.1
8.Informatiewetenschappen	53%	3	0.6	6.9
9.Neerlandistiek	33%	7	0.2	6.7
10.Wijsbegeerte	40%	21	1	6.4
11.Geschiedenis, Archeologie en Regiostudies	35%	16	0.4	6.3
12.Amsterdams Inst. voor Maatschappijwetenschap	50%	7	0.5	6.2
13.Media en Communicatie Instituut	29%	21	0.2	6.0
14.Faculteit der Rechtsgeleerdheid	57%	7	0.3	5.0
15.Taal- en Letterkunde	28%	33	0.3	4.2
16.Pedagogiek en Onderwijskunde	83%	1 <sup>3</sup>	1	4.0

<sup>2</sup> Voor meer informatie over de berekening van het rapportcijfer zie [www.ASVA.nl/onderzoeksbureau](http://www.ASVA.nl/onderzoeksbureau).

<sup>3</sup> Non-respons was zo hoog bij dit instituut, dat dit cijfer gebaseerd is op slechts een observatie. In de uiteindelijke berekening hebben we deze score als het gemiddelde van alle onderzoeksinstituten meegewogen.

# Factsheet Responsmeter

## ASVA onderzoeksbureau

Hoe snel reageren docenten en studieadviseurs op studenten?

Respondenten: 316 docenten & 40 studieadviseurs (UvA)

Datum publicatie: 13 mei 2008

### Factsheet ASVA studentenunie – Respons van studieadviseurs

Studieadviseurs zijn gemaild door een fictief persoon met de vraag of hij langs mag komen om meer informatie in te winnen over een minor die aangeboden wordt door het instituut waarbij de studieadviseur werkzaam is.

Er is op drie aspecten gelet:

Adviseurs = Ratio aantal studenten per studieadviseur.

Bereikbaarheid = Ratio aantal studenten per uur dat de onderwijsbalie bereikbaar is per week.

Reactietijd = het gemiddeld aantal uren waarin studieadviseurs hebben geantwoord.

Onderwijsinstituut	Adviseurs	Bereikbaarheid	Reactietijd	Totaal
1.Informatiewetenschappen	1:302	1:38	1	9.0
2.Mediastudies	1:626	1:35	2	8.3
2.Geografie, Planologie en Int. Ontwikkelingsstudies	1:399	1:10	12	8.3
2.Exacte wetenschappen	1:639	1:26	1	8.3
5.Levens- & Aardwetenschappen	1:515	1:58	1	7.7
6.Wijsbegeerte	1:445	1:22	21	7.3
7.Neerlandistiek	1:1148	1:14	1	6.7
8.Pedagogiek en Onderwijskunde	1:541	1:20	24	6.7
9.Amsterdams Inst. voor Maatschappijwetenschap	1:494	1:59	14	6.0
10.Media & Communicatie Instituut	1:696	1:17	22	5.7
11.Faculteit der Rechtsgeleerdheid	1:878	1:21	21	5.3
12.Geschiedenis, Archeologie en Regiostudies	1:1190	1:63	1	5.0
13.Taal en Letterkunde	1:1156	1:58	3	4.7
14.Faculteit Economie en Bedrijfskunde	1:845	1:104	1	4.7
15.Kunst-, religie en cultuurwetenschappen	1:789	1:34	31	4.0
16.Psychologie	1:1134	1:113	22	1.3

# Factsheet Responsmeter

## ASVA onderzoeksbureau

Hoe snel reageren docenten en studieadviseurs op studenten?

---

Respondenten: 316 docenten & 40 studieadviseurs (UvA)

Datum publicatie: 13 mei 2008

### Factsheet ASVA studentenunie - Rapportcijfer

Totaal rapportcijfer voor respons per onderwijsinstituut

Voor elke variabele, behalve *positief*, is gekeken naar de spreiding van de observaties, waarbij het best scorende onderwijsinstituut 2 punten kreeg, en het slechtst scorende onderwijsinstituut 0. De rest van de punten is toegedeeld op basis van de afstand tot het hoogste en laagste punt met intervallen van 0.2.

Voor elke variabele kon een onderwijsinstituut 2 punten krijgen, met uitzondering van de variabele *positief*. In totaal waren er 11 punten te verdienen, dit is echter omgeschaald naar een rapportcijfer dat dus tussen de 0 en de 10 kan vallen.

Onderwijsinstututen	Eindcijfer
1.Informatiewetenschappen	7.9
2.Geografie, Planologie en Int.Ontwikkelingsstudies	7.8
3.Mediastudies	7.8
4.Exacte wetenschappen	7.7
5.Levens- & Aardwetenschappen	7.7
6.Wijsbegeerte	6.9
7.Neerlandistiek	6.7
8.Amsterdams Inst. voor Maatschappijwetenschap	6.1
9.Faculteit voor Economie en Bedrijfskunde	6.0
10.Media & Communicatie Instituut	5.8
11.Geschiedenis, Archeologie en Regiostudies	5.7
12.Kunst-, religie en cultuurwetenschappen	5.6
13.Pedagogiek en Onderwijskunde	5.3
14.Faculteit der Rechtsgeleerdheid	5.2
15.Psychologie	4.9
16.Taal en Letterkunde	4.4