

## Nota Universiteitsraad

|                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| <b>UR nummer</b><br>14/015 | <b>Corsanummer</b><br>13.30459 |
|----------------------------|--------------------------------|

**Aan** : Universiteitsraad

**Van** : College van Bestuur

**Opsteller** : Andrea van der Weiden

**Onderwerp** : International Student Barometer

**Status** : Ter kennisname

**Behandeling in** : -

### Kern van de inhoud

Eind 2012 heeft Utrecht deelgenomen aan het onderzoek International Student Barometer van I-Graduate. Dit internationale onderzoek richt zich op de oordelen over en tevredenheid van internationale studenten.

De respons onder de benaderde internationale studenten lag laag op slechts 19%.

Het blijkt dat de studenten van de UU positief oordelen over het Onderwijs en zich welkom voelen. In deze analyse wordt beschreven op welke aspecten we het in de ogen van onze studenten goed dan wel minder goed doen. Vooral de studentenhuisvesting, informatie over de wijze van het tot stand komen van een cijfer, verwachtingsmanagement en duurzaamheidsbeleid verdienen onze aandacht. Het College van Bestuur heeft besloten te stoppen met deelname aan de ISB en het meten van tevredenheid van internationale studenten mee te nemen in Nationale Studentenenquête en in klankbordgroepen.

### Verzoek aan de universiteitsraad

Het college bespreekt met de raad graag de resultaten van de enquête en de verbetermaatregelen.

## Conclusies en vervolgmaatregelen International Student Barometer.

### 1 Inleiding

Eind 2012 heeft de UU evenals 9 andere Nederlandse instellingen (TUd, TiU, UvA, LEI, EUR, RUG, WU, Saxion en de Haagse HS) deelgenomen aan het onderzoek International Student Barometer van I-Graduate. Dit internationale onderzoek richt zich op de oordelen over en tevredenheid van internationale studenten, zowel nieuwkomers als studenten die hier al langer studeren of promoveren.

In 2010 heeft de UU deelgenomen aan de "exit-wave", waarbij internationale studenten die hier al tenminste een half jaar waren, werden gevraagd naar hun oordelen over het onderwijs, de voorzieningen en de leefomstandigheden. In 2007 nam de UU deel aan de "entry-wave", wat meer informatie gaf over het keuzeproces en start van het verblijf. Belangrijkste conclusies uit de vorige metingen was dat internationale studenten redelijk tevreden waren over hun keus om naar de UU te gaan, maar dat de UU relatief matig scoorde op aspecten die met de ondersteuning, kosten en ontvangst van de studenten te maken hadden.

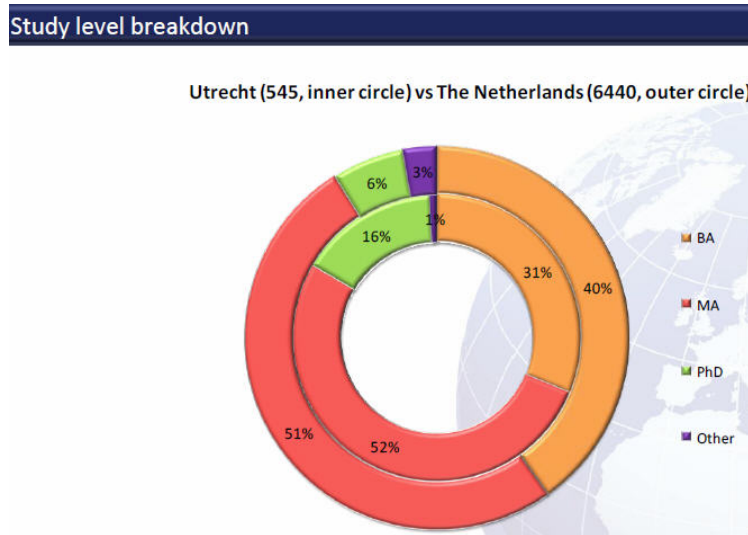
In de eerder behandelde Nationale Studentenenquête (NSE) zijn eveneens internationale (degree-seeking) studenten meegenomen. Hun oordelen en meningen, blijkt na analyse, komen redelijk overeen met de conclusies van dit onderzoek.

Hieronder volgen de algemene conclusies van het onderzoek van eind 2012 alsmede enkele beleidsmaatregelen.

### 2 Algemene conclusies

De respons onder de benaderde internationale studenten lag op slechts 19%, wat lager was dan de totale respons van het onderzoek (26%) en veel lager dan de respons op de enquête bij de UU in 2010 (40%). Aangezien er in de wijze van bevraging niets gewijzigd is, ligt de reden voor de lage respons zeer waarschijnlijk in de overlap van de vele enquêtes in deze periode en de enquêtemoeieheid van studenten. Hierdoor is het niet verstandig om valide conclusies te trekken voor de situatie bij faculteiten waar weinig respondenten van dit onderzoek zitten. In deze analyse beperken we ons dus vooral tot universiteitsbrede conclusies.

Een relatief groot aandeel (30%) van de respondenten studeert aan de Bètafaculteit en de faculteit REBO (27%). De meest voorkomende nationaliteit is de Duitse (14%), gevolgd door de Chinese (9%) en de Griekse (8%). Ruim de helft van de respondenten betreft masterstudenten, wat overeenkomt met de totale onderzoekspopulatie. De UU heeft relatief veel promovendi onder de respondenten zitten.



## Demographics



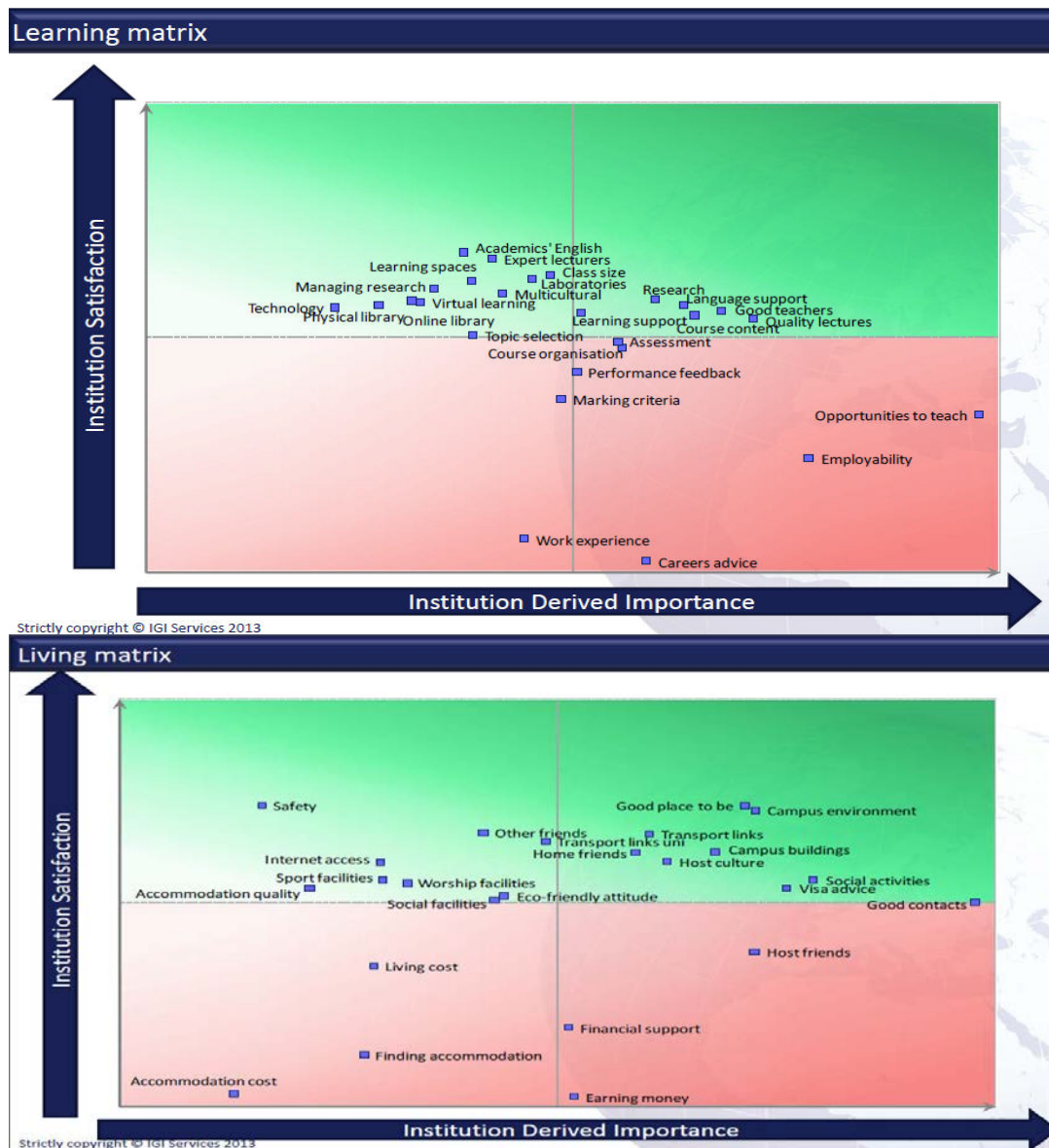
Globaal gezien zijn de oordelen van de internationale studenten van de UU nagenoeg gelijk aan het gemiddelde; ze zijn over de hele linie meer tevreden, maar iets minder te spreken over de aspecten met betrekking tot de leefomstandigheden. Het algemene oordeel van de studenten brengt ons op de ranglijst van scores per instelling op een 4<sup>e</sup> plek in Nederland (van de 10) en op de 41<sup>e</sup> plek mondiaal (van de 188). In 2007 scoorde de UU op alle globale thema's gemiddeld in Nederland en ruim onder het gemiddelde in internationaal perspectief en in 2010 op de meeste aspecten net boven het gemiddelde.

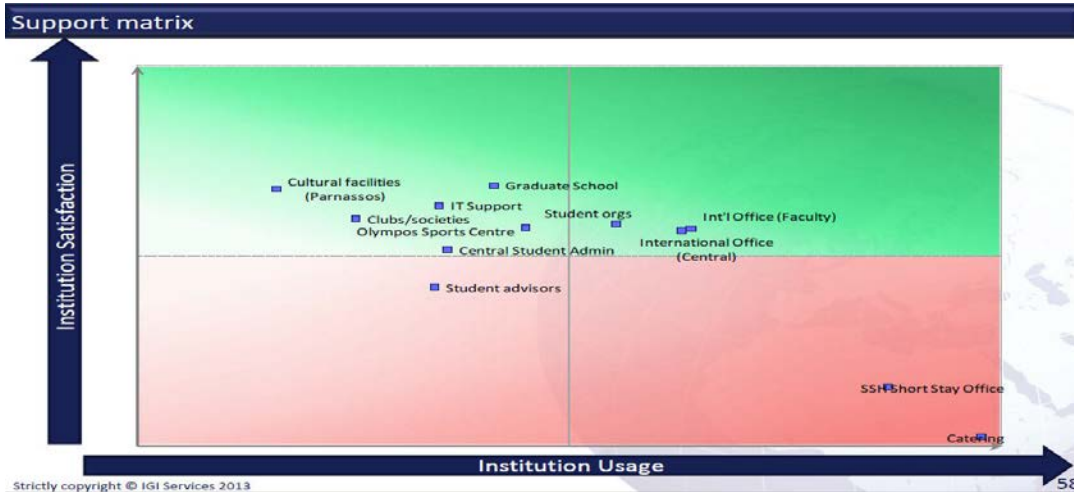
De respondenten **kiezen** net als bij de andere Nederlandse instellingen vaak op basis van informatie op de websites en van vrienden. Het gaat dan met name om factoren als de reputatie van het onderwijs en onderzoek en de kosten voor levensonderhoud (en dat laatste vooral bij de Utrechtse studenten).

Meer specifiek komen we daarmee op de volgende resultaten voor de UU, onderverdeeld naar de thema's welkom, onderwijs, leefomgeving en voorzieningen:

- + Studenten voelen zich, net als bij de andere Nederlandse instellingen **welkom**. Vooral de internettoegang, de registratieprocedure en de kennismaking met medewerkers van de instelling/opleiding worden relatief positief en beter dan in 2007 gewaardeerd.
- + Studenten waarderen het **onderwijs** aan de UU gemiddeld: 85% is (zeer) tevreden over het onderwijs bij de UU. Vooral op de volgende aspecten van het onderwijs scoren we goed: de deskundigheid en de Engelse taalvaardigheid van de docenten, en de gemiddelde groepsomvang.
- + Men is qua aspecten van de **leefomgeving** (zeer) tevreden over de veiligheid, omgeving, transport en de stad.
- + Qua **voorzieningen** scoort de UU net onder het gemiddelde. Studenten zijn wel positief over de Graduate Schools, de begeleiding, ICT-support en de International Offices.
- Bij hun **welkom**, waren studenten vooral ontevreden over de voorzieningen voor het openen van een bankrekening (wat gezien de commentaren bij de vraag waarschijnlijk vooral gelegen heeft aan een technisch probleem met de Rabobank tijdens de Orientation), de staat van hun accommodatie bij aankomst en de sociale activiteiten.
- De oordelen over het **onderwijs** lag minder hoog qua begeleiding bij het zoeken naar een stageplek of baan. Daarnaast voelen studenten zich niet goed genoeg geïnformeerd over de wijze waarop een cijfer bepaald wordt en de wijze van feedback op opdrachten.

- De laagste oordelen in relatieve zin, vinden we vooral bij de aspecten die te maken hebben met de **leefomgeving** van studenten. Een aantal van deze negatief beoordeelde aspecten heeft te maken met het vinden van woonruimte (blijkens de commentaren bij deze vraag verwacht men meer hulp van de universiteit bij het zoeken naar woonruimte), de hoge huurprijs van studentenwoningen en (te hoge) kosten voor levensonderhoud. Daarnaast zijn de studenten kritisch over de aandacht voor het milieu en duurzaamheid van de UU. Tenslotte vinden zij dat er te weinig mogelijkheden zijn om in contact te komen met de Nederlandse studenten en zijn PhD-studenten relatief ontevreden over de sociale activiteiten.
- Studenten zijn qua **voorzieningen** vooral kritisch over de kwaliteit van de universitaire eetgelegenheden en het zoeken naar langdurige banen en carrière mogelijkheden. Op deze aspecten scoort de UU als één van de slechtste instellingen in het onderzoek.





### 3 De faculteiten

Studenten is gevraagd waar zij hun opleiding volgen. Op basis van hun opgave zijn de algemene oordelen (op een 4-puntsschaal) per faculteit in onderstaande tabel opgenomen. Hierbij dient opgemerkt dat het aantal respondenten vaak te klein is om hier specifieke conclusies aan te verbinden.

| <i>Overall, how satisfied were you with the:</i>                          |                    |                     |                   |                  |                |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
|                                                                           | ARRIVAL EXPERIENCE | LEARNING EXPERIENCE | LIVING EXPERIENCE | SUPPORT SERVICES | # respondenten |
| Faculty of Geosciences                                                    | 3,1                | 3,0                 | 3,1               | 2,9              | 83             |
| Faculty of Humanities                                                     | 3,0                | 3,0                 | 2,9               | 2,9              | 62             |
| Faculty of Law, Economics and Governance                                  | 3,1                | 3,0                 | 3,0               | 2,9              | 147            |
| Faculty of Medicine                                                       | 2,9                | 2,7                 | 3,2               | 3,0              | 16             |
| Faculty of Science                                                        | 3,2                | 3,0                 | 2,9               | 2,9              | 164            |
| Faculty of Social and Behavioural Sciences                                | 2,6                | 3,1                 | 2,7               | 2,8              | 39             |
| Faculty of Veterinary Medicine                                            | 3,0                | 2,9                 | 3,0               | 2,8              | 10             |
| University College Utrecht                                                | 3,0                | 3,3                 | 3,2               | 2,8              | 11             |
| <b>UU-gemiddelde</b>                                                      | <b>3,1</b>         | <b>3,0</b>          | <b>3,0</b>        | <b>2,9</b>       | <b>532</b>     |
| <b>4=Very satisfied, 3=Satisfied, 2=Dissatisfied, 1=Very dissatisfied</b> |                    |                     |                   |                  |                |

Details over de onderliggende aspecten zijn beschikbaar via een draaitabel.

### 4 Vervolgacties

Op basis van bovenstaande resultaten uit de International Student Barometer heeft het College van Bestuur besloten om:

- De informatie en voorlichting aan internationale studenten verder aan te scherpen, vooral waar dit het verwachtingspatroon betreft voor de kosten van levensonderhoud, eetgewoonten, studentenhuysvesting, de beoordelingssystematiek (cijfers), het geven van feedback en als laatste de loopbaanbegeleiding. Belangrijk hierbij is dat binnen de universiteit dezelfde boodschap uitgedragen wordt en deze op faculteit en op UU niveau gelijk is.
- Bij de bewegwijzering in de gebouwen en informatievoorziening aan studenten, rekening te houden met uitleg over recycling, afvalscheiding en duurzaamheidsbeleid van de universiteit.
- De resultaten mee te nemen in het reeds in gang gezette stroomlijning (tussen faculteit en admission office) van het aanmeldings-, toelatings- en inschrijfproces voor internationale studenten.
- Omwille van de lage respons en de steeds hoger wordende kosten te stoppen met deelname aan de ISB en voortaan de tevredenheid van specifiek de internationale studenten mee te nemen in de analyse van de resultaten uit de Nationale Studentenenquête (met toevoeging van maximaal 2 extra 'eigen' vragen). Op deze wijze vindt er toch nog een benchmark met in elk geval de Nederlandse universiteiten plaats (m.u.v. de toegevoegde vragen).
- Met de Graduate Schools zal besproken worden hoe tegemoet gekomen kan worden aan de wens van PhD kandidaten voor meer sociale activiteiten.

De informatie over de resultaten van de faculteiten en de open commentaren is aan faculteiten beschikbaar gesteld en is ontsloten via [www.facts.uu.nl](http://www.facts.uu.nl) en via unidocs.