

Datum 4 december 2019
Ons kenmerk Advies OCWB 2019-03
Contactpersoon Dr.ir. G. Smit
Telefoon/fax +31 (0)15 27 81688
Email g.smit@tudelft.nl
Onderwerp Advies uitnodigingsmail enquête kwaliteit onderwijs



Technische Universiteit Delft

Aan: Prof.dr. T.S. Baller
Cc: Prof.dr.ir. J. Hellendoorn
Cc: Drs. G. Pessers

Werktuigbouwkunde,
Maritieme Techniek en
Technische Materiaalwetenschappen

Adres
Mekelweg 2
2628 CD Delft

Geachte heer Baller en heer Hellendoorn,

In haar vergadering van 24 oktober 2019 heeft de OCWB de lage respons besproken van de Q4 enquête van het academisch jaar 2018/2019. De OCWB vindt het belangrijk om de respons te vergroten omdat de enquête een belangrijk instrument is om de kwaliteit van onderwijs te monitoren en waar nodig te verbeteren.

Wij maken de volgende observaties:

1. De resultaten van de enquête zijn terug te vinden op Brightspace, maar wij krijgen de indruk dat slechts weinig studenten hiervan op de hoogte zijn.
2. In Bijlage A is de uitnodigingsmail opgenomen voor de Q4 enquête van het afgelopen academisch jaar. Hierin wordt wel het belang van de bijdrage van de student vermeld, maar niet expliciet wat er vervolgens mee wordt gedaan.

Wij komen daarom tot het volgende advies om te pogen de respons op de enquête te vergroten:

1. Geef in de uitnodigingsmail expliciet aan dat de resultaten van de enquête zullen worden terug gekoppeld en op welke manier dit zal worden gedaan. Bijvoorbeeld: "De resultaten van de enquête zullen [per datum / over X weken] beschikbaar zijn op Brightspace [link]."
2. Geef in de uitnodigingsmail aan wat er met de resultaten van de vorige enquête is gedaan en of er actieplannen zijn ondernomen. Dit zou wederom kunnen met een verwijzing naar Brightspace. Eventueel kan worden vermeld dat de resultaten van de enquête zijn besproken en worden gemonitord door de opleidingscommissie.
3. Stel de studenten naderhand, middels een aparte e-mail, op de hoogte dat de resultaten van de enquête beschikbaar zijn op Brightspace, incl. een link.

De OCWB hoort graag binnen 6 weken uw reactie op dit advies.

Met vriendelijke groet,
Namens de OCWB van 3mE,



Dr. ir. G. Smit
Voorzitter OCWB

Bijlage A: E-mail van 5 juli 2019 gericht aan studenten om enquête over kwaliteit onderwijs in Q4 in te vullen

Bijlage A: E-mail van 5 juli 2019 gericht aan studenten om enquête over kwaliteit onderwijs in Q4 in te vullen

From: Kwaliteitszorg TU Delft <Onderwijsevaluaties@tudelft.nl>
Sent: Friday, July 5, 2019 6:12 PM
To: XXXXXXXXXXXX
Subject: Evaluatie Q4

Beste student,

De vierde periode van 2018-2019 zit erop. Graag horen we jouw mening over het afgelopen kwartaal via onderstaande enquête. Je bijdrage is van belang om de kwaliteit van je opleiding te monitoren en verder te verbeteren. Het invullen kost niet meer dan een paar minuten.

Klik op onderstaande link om naar de enquête te gaan:

<https://evasys.tudelft.nl/evasys/online.php?pswd=XXXXXXXXXX>

Alvast dank voor je medewerking, mede namens het docententeam en de opleidingsdirectie!

Met vriendelijke groet,

XXXXXXXXXX
Onderwijskwaliteitszorg 3mE
onderwijsevaluatie-3mE@tudelft.nl

Deze mail is automatisch gegenereerd. Antwoorden worden anoniem verwerkt.

Datum 7 februari 2020
Onze referentie JH20/06
Contactpersoon Prof. Dr. Ir. J. Hellendoorn
Telefoon +31 (0)15 2789007
Email j.hellendoorn@tudelft.nl
Onderwerp Advies OCWB 2019-03



Technische Universiteit Delft

Dr. Ir. Gerwin Smit
Voorzitter OCWB

Faculteit Werktuigbouwkunde,
Maritieme Techniek en Technische
Materiaalwetenschappen (3mE)

Adres
Mekelweg 2
2628 CD Delft
Nederland

Advies OCWB 2019-03

Geachte heer Smit, geachte opleidingscommissie,

Graag reageren wij op uw brief van 4 december. Allereerst dank voor het delen van uw observaties en uw verbeteringsuggesties. Wij hebben over uw advies gesproken met de medewerkers van kwaliteitszorg (OKZ) binnen Onderwijs en Studentenzaken, 3mE.

De aanleiding die u geeft, de lage respons in Q4, is bekend bij de faculteit. Werktuigbouwkunde is hierin niet uniek, ook bij andere opleidingen constateren wij een lage respons voor Q4. Dit is hoofdzakelijk te wijten aan het feit dat studenten direct na de Q4 tentamens de deur dicht trekken voor een mooie zomervakantie en in deze periode weinig tot niet hun TU mailbox checken. Op dit moment probeert OKZ hierop te anticiperen door voor Q4 een herinnering te sturen eind augustus en begin september, echter dan zijn de meeste studenten met hun hoofd niet meer bij de vakken van vorig jaar en dit levert weinig op.

De verbeteringsuggesties in uw brief zijn gericht op algemene responsverhoging. In dit kader heeft OKZ in het recente verleden samen met de student-assistenten, studieverengingen en dispuuten de drempels in kaart gebracht die een student moet nemen voordat hij/zij in de gelegenheid is om een enquête in te vullen (zie bijlage). En sindsdien is OKZ bezig om de geconstateerde drempels te prioriteren en aan te pakken.

Hieronder willen wij nog een reactie geven, specifiek op de door u aangegeven suggesties.

Brightspace: U stelt terecht dat weinig studenten op de brightspace pagina van de evaluaties komen. Op de eerste plaats is er een probleem dat studenten voorheen werden bulk enrolled, maar tegenwoordig zelf actief opzoek moeten naar de pagina. Dit is een probleem dat voor alle faculteiten speelt en het heeft de aandacht. Op de tweede plaats wil OKZ benadrukken dat zij meer potentie zien in het gebruik maken van andere kanalen om de studenten te bereiken.

Datum 7 februari 2020
Onze referentie JH20/06
Contactpersoon Prof. Dr. Ir. J. Hellendoorn
Telefoon +31 (0)15 2789007
Email j.hellendoorn@tudelft.nl
Onderwerp Advies OCWB 2019-03



Mails: U doet interessante suggesties voor het aanpassen van de uitnodigingsmail. OKZ zou graag aansluiten bij een volgende vergadering om samen tot een voorstel te komen. Uw suggestie voor een extra mail voor de terugkoppeling sluit niet aan op het huidige beleid om het aantal mails minimaal te houden. Ook hier wil OKZ de potentie van andere kanalen benadrukken.

OKZ zou graag samen sparren welke mogelijkheden tot verbetering er zijn en wat uw visie is op de kwaliteitscultuur van de opleiding en de mogelijke bijdrage hieraan vanuit de OCWb, de docenten en de studievereniging.

Hoogachtend,

Prof. Dr. T.S. Baller

Prof. Dr. Ir. J. Hellendoorn

Bijlage: Drempels bij het invullen van de OKZ enquête

Bijlage: Drempels bij het invullen van de OKZ enquête

Stap	Problemen	Mogelijke oplossingen
Kennismaking en Betrokkenheid bij OKZ	Niet alle studenten voelen zich betrokken of medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs. Acties naar aanleiding van evaluaties zijn niet bekend. Studenten klagen soms dat ze niet worden gehoord.	Introductie OKZ tijdens eerste jaar: serieus nemen van eigen bijdrage in het proces, voorbeelden laten zien van acties die volgden na een enquête. Rol voor ouderejaarsstudenten, studievereniging, docenten en opleidingsdirecteuren. Kwaliteitscultuur waar betrokkenheid van studenten op alle manieren wordt gestimuleerd en serieus genomen.
1. Ontvangen van de email/Zien van de email	Mail komt in spam box, studenten staan niet of juist onterecht op de maillijst. Is de titel duidelijk genoeg?	Minimaliseren e-mails, zorgen voor een sterke introductie en betrokkenheid zodat studenten weten wat er gaat komen.
2. Openen van de email	Tijdstip, hoeveelheid andere mails, urgente andere zaken die spelen.	Email 1. op vast tijdstip Herinnering door de weeks (max 2 herinneringen)
3. Openen enquête link in de email	Heeft de student tijd om de enquête direct in te vullen, laadt de link snel genoeg? Zien de studenten het belang van het vullen van de enquête: wat wordt ermee gedaan? Te lange mail wordt niet gelezen. Het moet direct helder zijn wat de boodschap is.	Voor timing is er geen oplossing iedereen werkt op een ander moment Zorgen voor een goed snel systeem Uitnodiging kort en krachtig houden -> rol studievereniging en docenten om rol van OKZ te benadrukken. Mail kort en bondig houden.
4. Invullen van enquête	Soms is enquête erg groot en lastig om de vakken te vinden die je hebt gedaan. Je moet erg veel klikken voor je bij het vak bent wat je wilt evalueren.	Zorgen dat enquête compact en laagdrempelig is. Zorgen voor gebruiksvriendelijke interface en weinig stappen (doorklikken) om te komen tot de juiste vakken.
5. Compleet invullen van de enquête, bruikbare feedback leveren.	Als de enquête te groot of onoverzichtelijk is en als studenten niet het gevoel hebben dat ze hun feedback kwijt kunnen, wordt hij niet afgemaakt en ontstaat er frustratie. Vragen kunnen dubbelzinnig zijn waardoor studenten niet goed weten wat ze moeten antwoorden.	Idem Zorg voor compacte doelgerichte enquête.
6. Terugkoppeling resultaten en mogelijke acties	Berichten over resultaten bereiken niet alle studenten. Studenten zien niet het nut van de enquête, dus zullen volgende keer mogelijk minder geneigd zijn om nog een keer een enquête in te vullen.	Rollen voor docent en studievereniging in bereiken van studenten. <ul style="list-style-type: none"> - Wat is er vorige keer met evaluatie resultaten gebeurd. - Welke acties volgen nu uit de resultaten?