



FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers*

Deelrapport:
Studenten Service Centrum (SSC)

juli 2009



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Doelstelling van het onderzoek	1
1.2 De vragenlijst	1
1.3 Doelgroep	2
1.4 Methode van onderzoek	2
1.5 Respons	2
1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid	2
2 Resultaten	4
2.1 Mate van contact	4
2.2 Belang voor het functioneren	5
2.3 Tevredenheid	6
3 Nadere analyses	8
3.1 Resultaten analyses	8
3.2 Tabellen	9
4 Samenvatting	11
4.1 Resultaten	11
4.2 Nadere analyses	11

1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-posatiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van het Studenten Service Centrum (SSC) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.

De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.

Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspaneel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspaneel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

Responsoverzicht	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
Respons	380
Respons%	67,5%
Niet helemaal ingevuld**	0
Niet serieus ingevuld**	0

* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

** Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van het SSC zijn terug te vinden in bijlage 5. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 6.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n} \cdot \frac{N-n}{N-1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Studenten Service Centrum?	absoluut	relatief
ja	100	26%
nee	280	74%
totaal	380	100%

In het voorbeeld geeft 26% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het SSC. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,26 \cdot (1-0,26)}{380} \cdot \frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 4,1\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het SSC, zal liggen tussen 21,9% en 30,1% (26% +/- 4,1%).

2 Resultaten

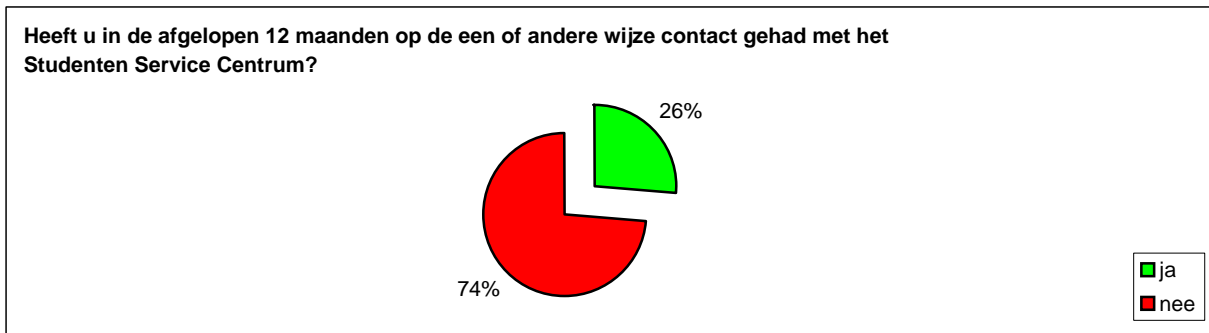
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

2.1 Mate van contact

Een kwart van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Studenten Service Centrum (SSC). Hiervan heeft bijna de helft gebruik gemaakt van UM-sport en vier tiende heeft gebruik gemaakt van Studium Generale. Ruim een derde geeft verder aan dat ze gebruik gemaakt hebben van Communicatie.

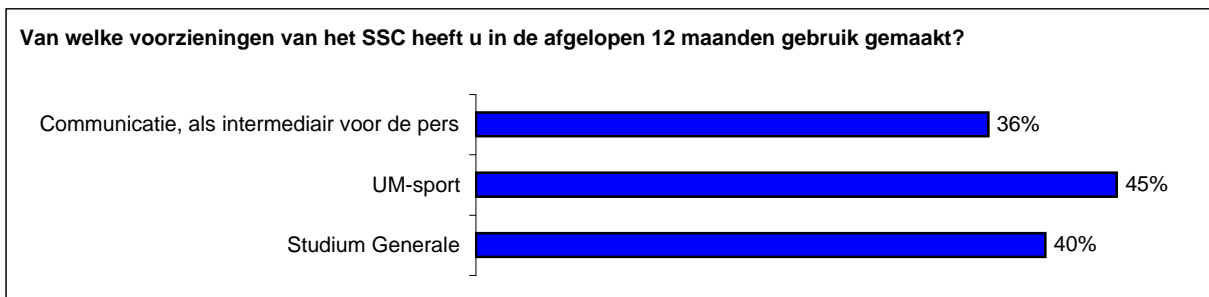
De respondenten hebben van elke voorziening die ze in het afgelopen jaar gebruikt hebben, aangegeven hoe frequent dit gebruik was.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Studenten Service Centrum?	absoluut	relatief
ja	100	26%
nee	280	74%
totaal	380	100%



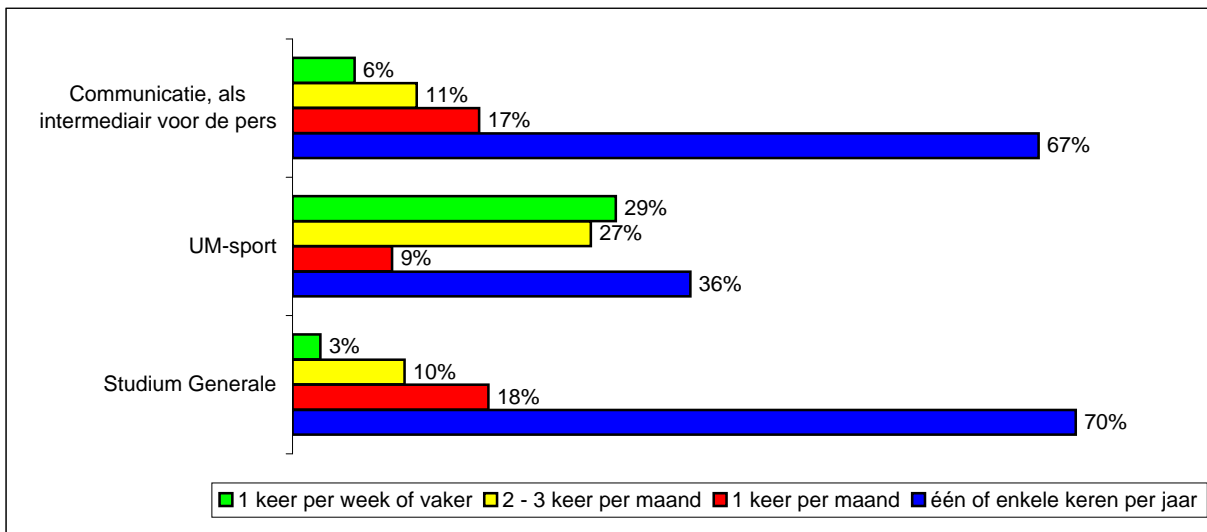
De respondenten die geen contact hebben gehad met het SSC worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

1. Van welke voorzieningen van het SSC heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=100	relatief n=100
Communicatie, als intermediair voor de pers	36	36%
UM-sport	45	45%
Studium Generale	40	40%



2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van het SSC?*

* zie bijlage 1 voor frequenties

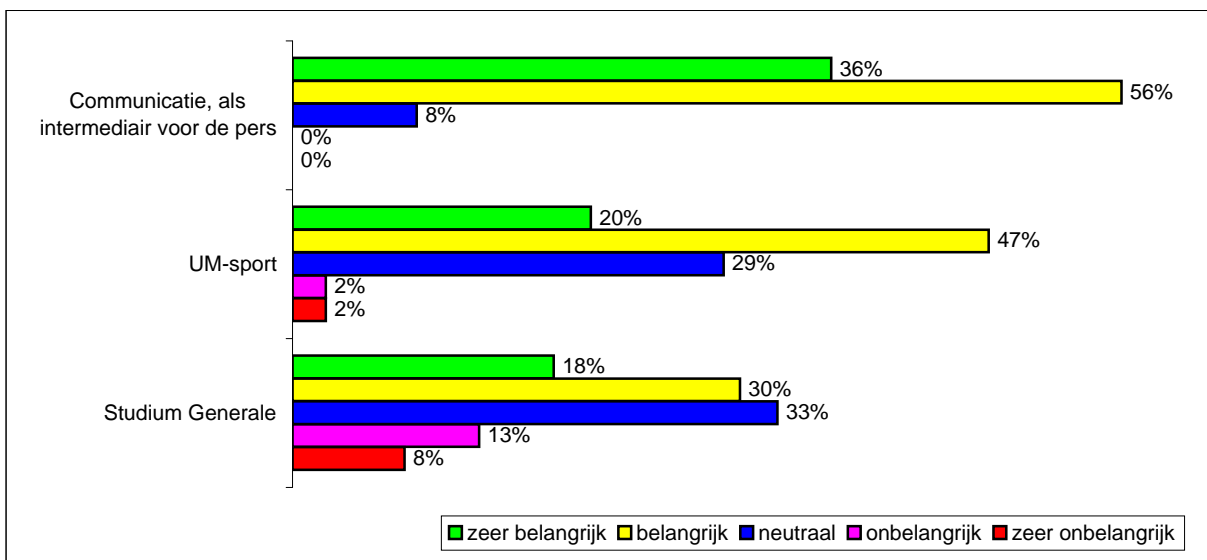


2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende voorzieningen zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor meer dan de helft van de respondenten zijn communicatie en UM-sport (zeer) belangrijk. Studium Generale wordt relatief minder belangrijk gevonden.

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van het SSC zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 2 voor frequenties



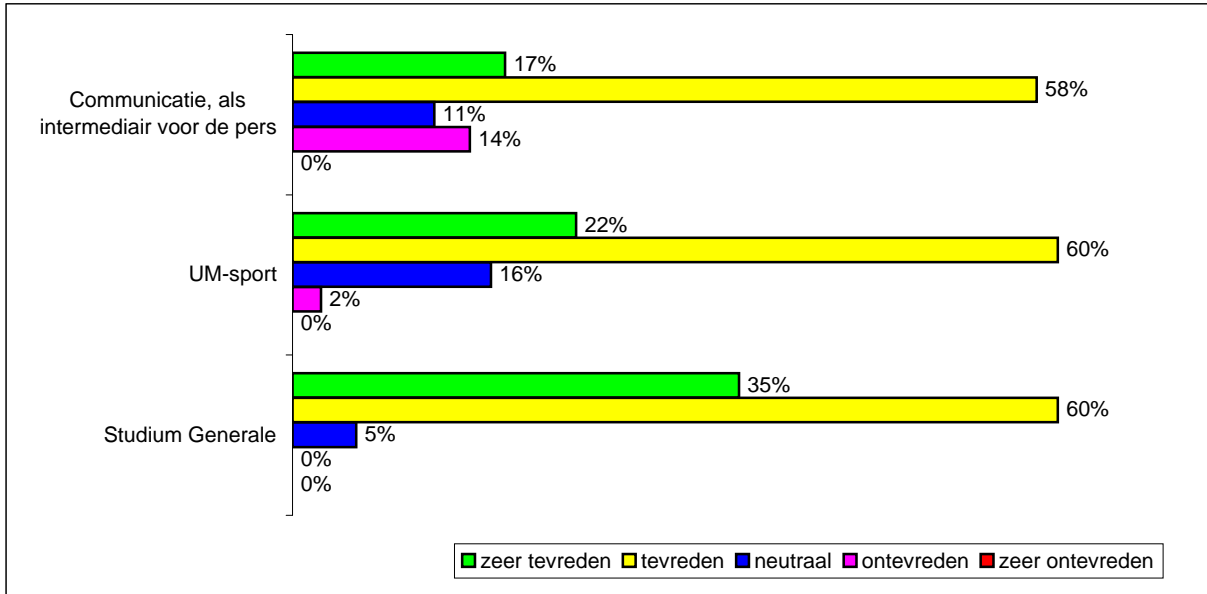
2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over het SSC in het geheel en over de verschillende voorzieningen. Het SSC wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,4. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,0.

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over alle voorzieningen. Het meest tevreden zijn de respondenten over UM-sport en Studium Generale.

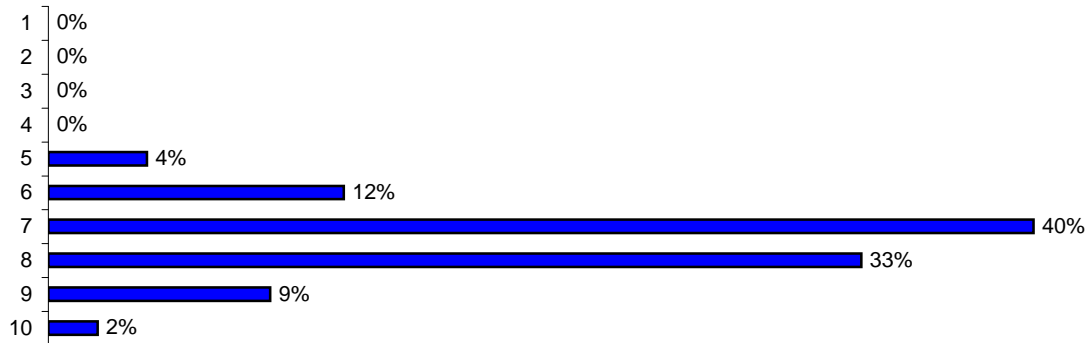
4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van het SSC?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van het SSC? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	4	4%
6	12	12%
7	40	40%
8	33	33%
9	9	9%
10	2	2%
totaal	100	100%
gemiddeld	7,4	

Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van het SSC? (1=heel slecht, 10=heel goed)



Een tiende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het SSC. Zoals in bijlage 4 te zien is, verschillen de opmerkingen van het aanbieden van meer onderdelen in het Engels tot het aanbieden van sommige sporten ook aan medewerkers.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het SSC?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	11	11%
nee	89	89%
totaal	100	100%

* zie bijlage 4 voor toelichting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het SSC?



3. Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen bepaalde groepen respondenten zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

Daarnaast is gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Tevens is gekeken of er een verband bestaat tussen de aard van de aanstelling (WP en OBP) en de frequentie van het contact. Verder is gekeken of er een verband is tussen het belang van de afdelingen voor het functioneren en de tevredenheid. Ten slotte is er gekeken of de tevredenheid en het rapportcijfer gewijzigd zijn ten opzichte van de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008.

Er zijn geen uitsplitsingen gemaakt naar de beheerseenheden aangezien er per beheerseenheid te weinig respondenten zijn om statistisch verantwoorde analyses uit te voeren.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

3.1 Resultaten analyses

In tabel 1 is te zien dat WP'ers het SSC fractioneel beter waarderen dan de OBP'ers.

Zoals eerder genoemd, is er gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Het rapportcijfer van medewerkers die vaak contact hebben met een voorziening, heeft immers een andere betekenis dan het rapportcijfer van medewerkers die minder vaak contact hebben. Om statistische analyses mogelijk te maken, zijn de vier antwoordcategorieën samengevoegd tot twee categorieën: 2 - 3 keer per maand of vaker en 1 keer per maand of minder vaak. De resultaten zijn te zien in tabel 2. In deze tabel worden de rapportcijfers weergegeven die respondenten aan het SSC geven, uitgesplitst naar de mate van contact per voorziening. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand gebruik maken van Studium Generale, het totale SSC waarderen met een 8,6. Over het algemeen blijkt dat hoe vaker men gebruik maakt van de voorzieningen, hoe hoger men het SSC waardeert. Uitzondering hierop is communicatie, hoe vaker men deze voorziening gebruikt, hoe lager men SSC waardeert.

Door middel van kruistabellen is bekeken of er een relatie is tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact met de verschillende voorzieningen binnen het SSC. Dit is te zien in tabel 3. Over het algemeen is gebleken dat WP'ers vaker gebruik maken van UM-sport en communicatie als intermediair voor de pers.

Uit tabel 4 blijkt dat respondenten die de verschillende onderdelen van het SSC zeer belangrijk achten het SSC een hoger rapportcijfer geven dan gemiddeld. Uitzondering hierop is communicatie. Respondenten die deze voorziening zeer belangrijk vinden, waarderen het SSC fractioneel minder goed dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt uit tabel 6 dat het rapportcijfer iets gestegen is ten opzichte van vorig jaar. Wanneer wordt gekeken naar de tevredenheid over de afzonderlijke voorzieningen (tabel 5) blijkt dat de respondenten iets minder tevreden, maar ook minder ontevreden zijn over UM-sport, terwijl ze meer tevreden zijn over communicatie en Studium Generale in vergelijking met vorig jaar. Over communicatie zijn nu echter ook meer respondenten ontevreden.

3.2 Tabellen

Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP

	WP	OBP
SSC	7,5	7,3

Tabel 2: Invloed van frequentie van contact op het rapportcijfer

	2 - 3 keer per maand of vaker	1 keer per maand of minder vaak
Communicatie, als intermediair voor de pers*	6,8	7,1
UM-sport*	7,5	7,0
Studium Generale*	8,6	7,7

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact

Communicatie, als intermediair voor de pers*	WP	OBP
	2 - 3 keer per maand of vaker	25,0%
1 keer per maand of minder vaak	75,0%	85,7%

UM-sport*	WP	OBP
	2 - 3 keer per maand of vaker	83,3%
1 keer per maand of minder vaak	16,7%	54,5%

Studium Generale*	WP	OBP
	2 - 3 keer per maand of vaker	11,8%
1 keer per maand of minder vaak	88,2%	87,0%

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 4: Rapportcijfers bij beoordeling dienst als zeer belangrijk ten opzichte van gemiddelde rapportcijfers

	zeer belangrijk	gemiddeld
Communicatie, als intermediair voor de pers*	6,8	7,0
UM-sport*	7,9	7,3
Studium Generale*	9,0	7,8

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 5: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen

Communicatie, als intermediair voor de pers*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	85,7%	81,3%	90,0%	62,5%	75,0%
neutraal	7,1%	12,5%	5,0%	27,5%	11,1%
(zeer) ontevreden	7,1%	6,3%	5,0%	10,0%	13,9%

UM-sport*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	78,7%	85,3%	76,2%	84,0%	82,2%
neutraal	10,6%	11,8%	23,8%	8,0%	15,6%
(zeer) ontevreden	10,6%	2,9%	3,0%	8,0%	2,2%

Studium Generale*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	86,8%	91,7%	96,2%	83,6%	95,0%
neutraal	11,8%	8,3%	3,8%	16,4%	5,0%
(zeer) ontevreden	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

De met een * gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

Tabel 6: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen

	2005	2006	2007	2008	2009
SSC	7,2	7,2	7,5	7,3	7,4

4 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van het Studenten Service Centrum besproken.

4.1 Resultaten

Een kwart van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Studenten Service Centrum (SSC). Hiervan heeft bijna de helft gebruik gemaakt van UM-sport en vier tiende heeft gebruik gemaakt van Studium Generale. Ruim een derde geeft verder aan dat ze gebruik gemaakt hebben van Communicatie.

Voor meer dan de helft van de respondenten zijn communicatie en UM-sport (zeer) belangrijk. Studium Generale wordt relatief minder belangrijk gevonden.

Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over het SSC in het geheel en over de verschillende voorzieningen. Het SSC wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,4. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,0.

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over alle voorzieningen. Het meest tevreden zijn de respondenten over UM-sport en Studium Generale.

Een tiende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het SSC. Zoals in bijlage 4 te zien is, verschillen de opmerkingen van het aanbieden van meer onderdelen in het Engels tot het aanbieden van sommige sporten ook aan medewerkers.

4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat WP'ers het SSC fractioneel beter waarderen dan OBP'ers. Daarnaast is gebleken dat hoe vaker men gebruik maakt van de voorzieningen, hoe hoger men het SSC waardeert. Uitzondering hierop is de communicatie. Hoe vaker men deze dienst gebruikt, hoe lager men het SSC waardeert. Tevens blijkt dat WP'ers vaker gebruik maken van UM-sport en communicatie als intermediair voor de pers.

Respondenten die een bepaalde afdeling zeer belangrijk achten voor hun functioneren, waarderen het SSC hoger dan gemiddeld. Uitzondering hierop is de communicatie. Respondenten die deze voorziening zeer belangrijk vinden, waarderen het SSC fractioneel minder goed dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt dat het rapportcijfer iets gestegen is ten opzichte van vorig jaar. Wanneer wordt gekeken naar de tevredenheid over de afzonderlijke voorzieningen (tabel 5) blijkt dat de respondenten iets minder tevreden zijn over UM-sport, terwijl ze meer tevreden zijn over communicatie en Studium Generale in vergelijking met vorig jaar.

Bijlage 1

2. Kunt u aangeven hoe frequent u gebruik heeft gemaakt van de verschillende voorzieningen van het SSC?

absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	2	4	6	24	36
UM-sport	13	12	4	16	45
Studium Generale	1	4	7	28	40

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	6%	11%	17%	67%	100%
UM-sport	29%	27%	9%	36%	100%
Studium Generale	3%	10%	18%	70%	100%

Bijlage 2

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van het SSC zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	13	20	3	0	0	36
UM-sport	9	21	13	1	1	45
Studium Generale	7	12	13	5	3	40

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	36%	56%	8%	0%	0%	100%
UM-sport	20%	47%	29%	2%	2%	100%
Studium Generale	18%	30%	33%	13%	8%	100%

Bijlage 3

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van het SSC?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	6	21	4	5	0	36
UM-sport	10	27	7	1	0	45
Studium Generale	14	24	2	0	0	40

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Communicatie, als intermediair voor de pers	17%	58%	11%	14%	0%	100%
UM-sport	22%	60%	16%	2%	0%	100%
Studium Generale	35%	60%	5%	0%	0%	100%

Bijlage 4

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

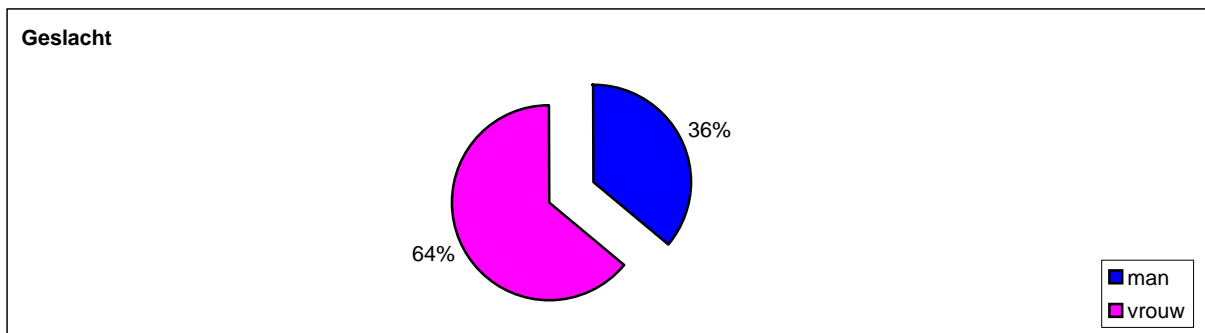
6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het SSC?
ja, namelijk:
Communicatie is officieel geen onderdeel van SSC meer, maar valt nu onder MUO
complimenten, aardige medewerkers en enthousiast
ik werk bij ssc, dus subjectieve inkleuring 5
ivm yoga betere locatie en tijd ervoor krijgen
meer interactie zoeken met de faculteiten
mogelijkheid tot het kopen van een UM-sportcard in de stad (niet alleen in Randwijck)
more things should be in English
op sommige afdelinge is de bereikbaarheid slecht, er is te weinig continuïteit in dienstverlening
um sport is de afgelopen jaren een stuk professioneler geworden en ook zichtbaarder voor UM medewerkers: goed!
Wat zonde dat sommige sporten alleen voor studenten zijn, zoals klassiek ballet.
Weinig toegankelijk voor nieuwe ideeën, trage respons op voorstellen

Bijlage 5

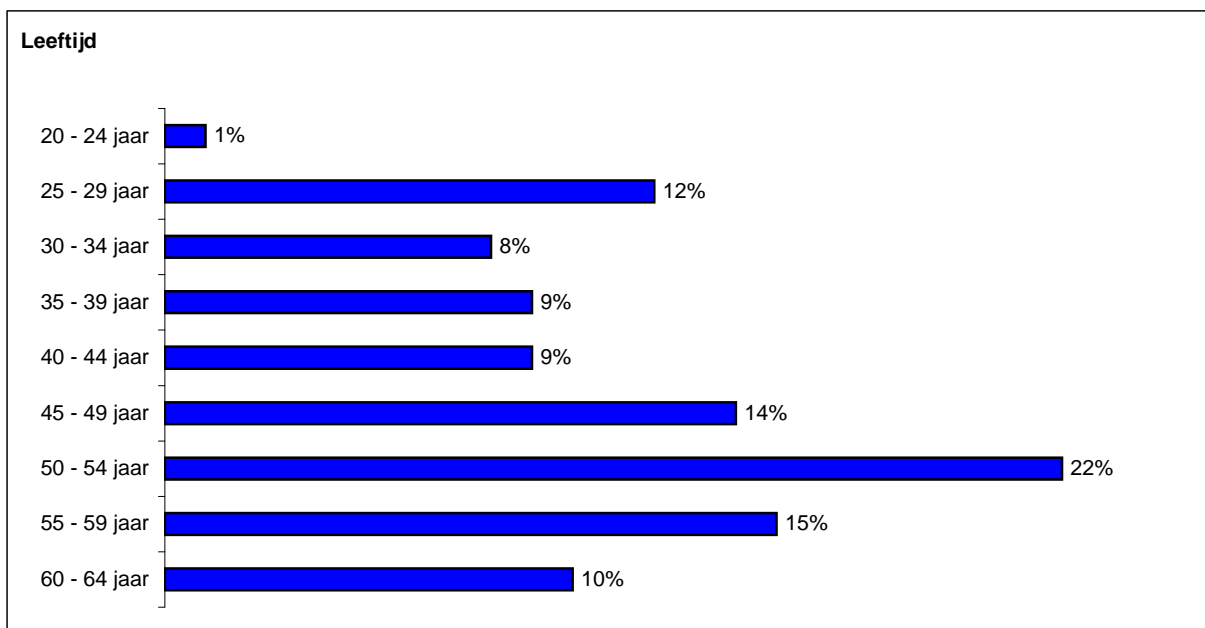
Achtergrondgegevens respondenten die gebruik maken van SSC (n=100)

N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

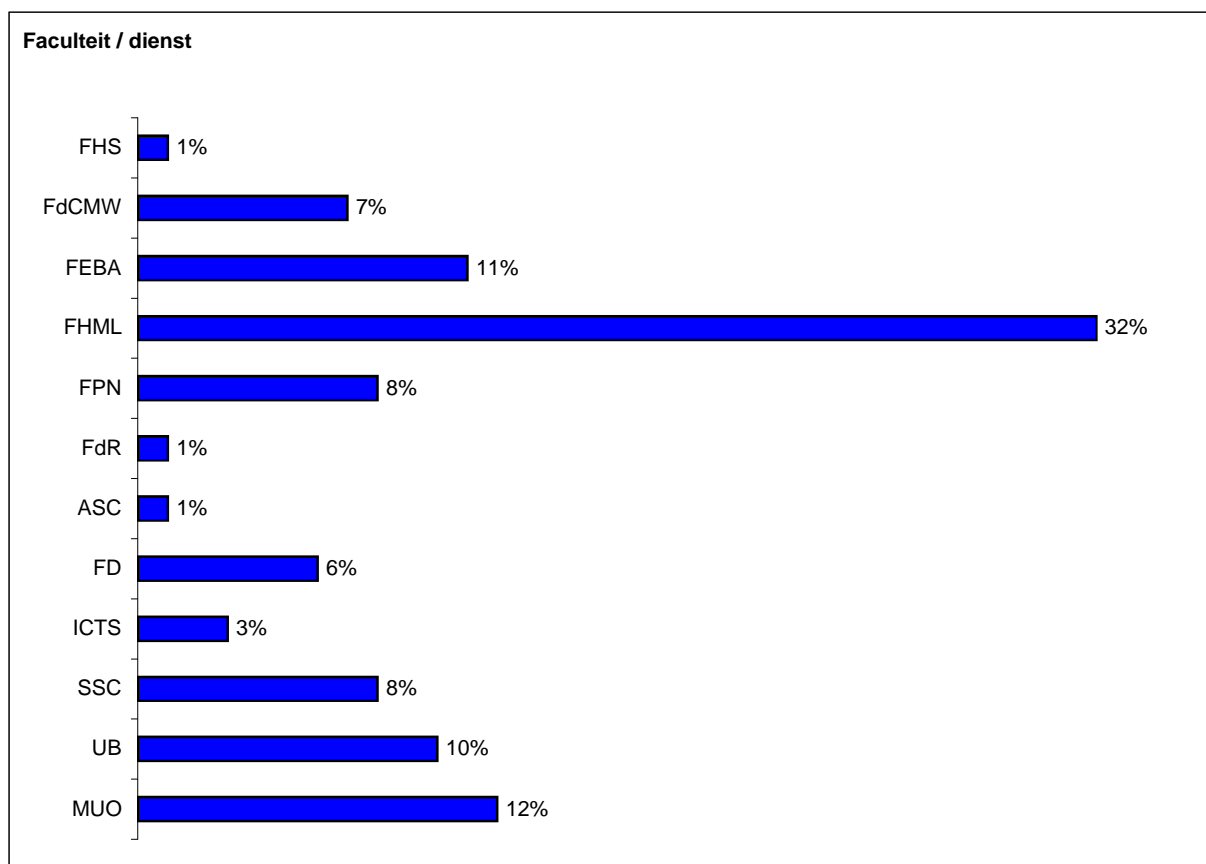
Geslacht	absoluut	relatief
man	36	36%
vrouw	64	64%
totaal	100	100%



Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	1%
25 - 29 jaar	12	12%
30 - 34 jaar	8	8%
35 - 39 jaar	9	9%
40 - 44 jaar	9	9%
45 - 49 jaar	14	14%
50 - 54 jaar	22	22%
55 - 59 jaar	15	15%
60 - 64 jaar	10	10%
totaal	100	100%

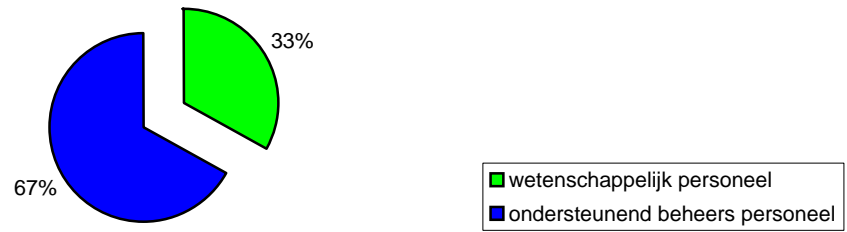


Faculteit / dienst	absoluut	relatief
FHS	1	1%
FdCMW	7	7%
FEBA	11	11%
FHML	32	32%
FPN	8	8%
FdR	1	1%
ASC	1	1%
FD	6	6%
ICTS	3	3%
SSC	8	8%
UB	10	10%
MUO	12	12%
totaal	100	100%



Aard van de aanstelling	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	33	33%
ondersteunend beheers personeel	67	67%
totaal	100	100%

Aard van de aanstelling



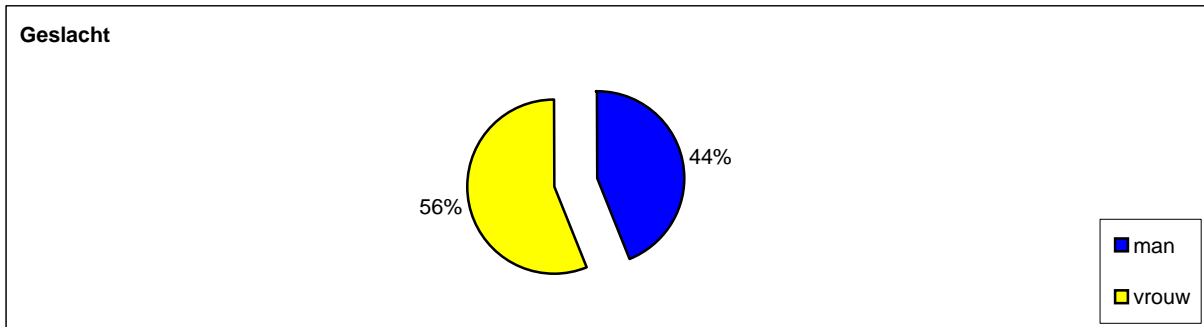
Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

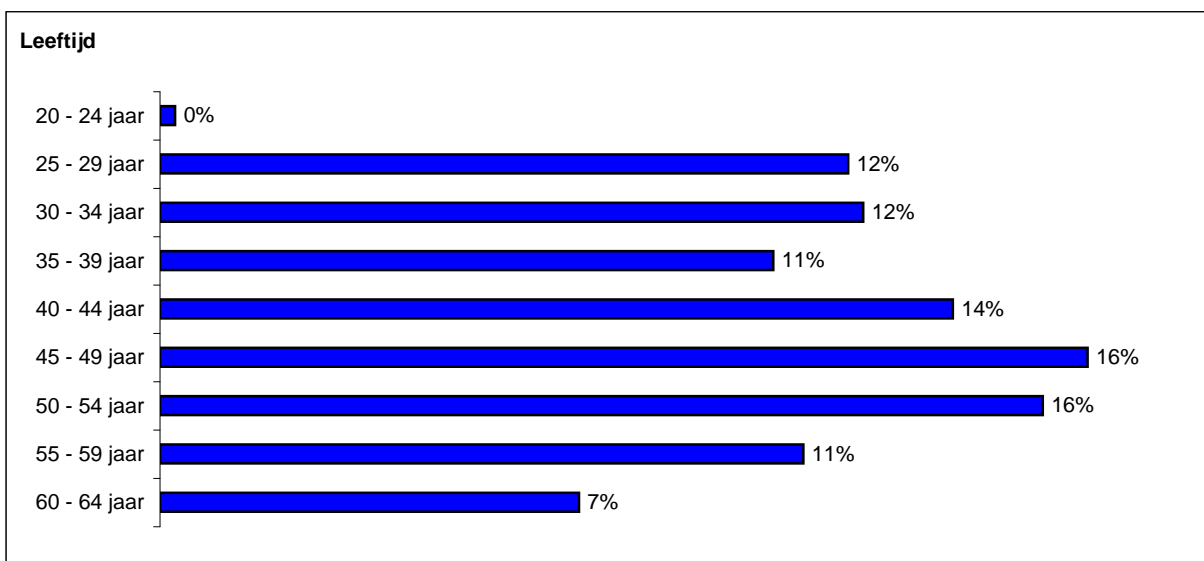
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

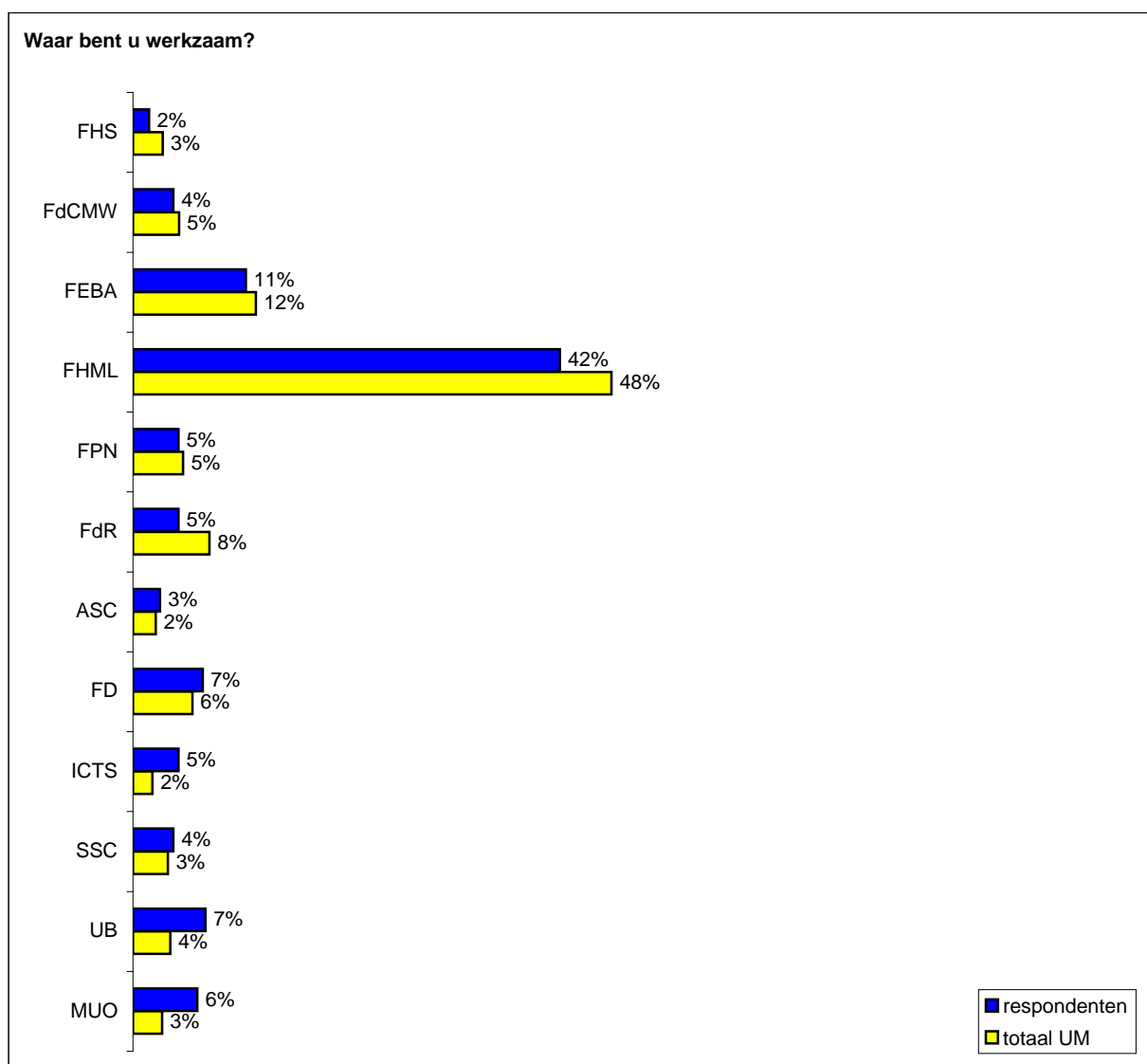
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
totaal	380	100%



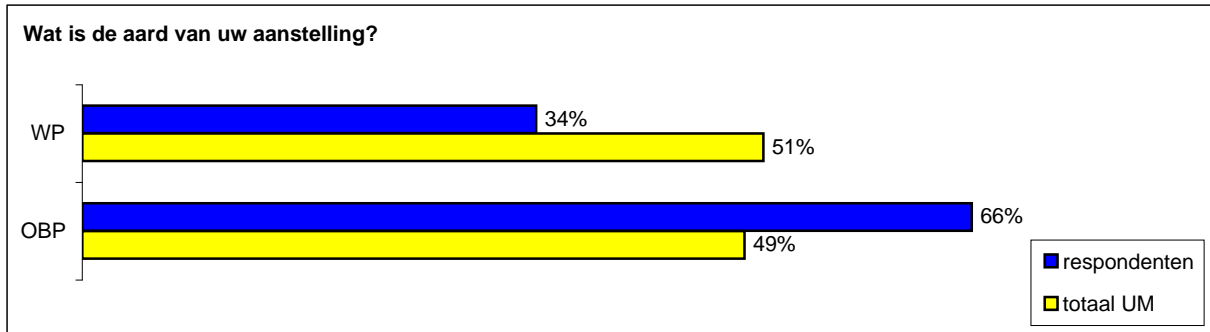
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
totaal	380	100%



Waar bent u werkzaam?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	6	2%	88	3%
Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW)	15	4%	137	5%
Faculty of Economics and Business Administration (FEBA)	42	11%	365	12%
Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML)	159	42%	1423	48%
Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN)	17	5%	149	5%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	17	5%	227	8%
Administratief Servicecentrum (ASC)	10	3%	68	2%
Facilitaire Dienst (FD)	26	7%	177	6%
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)	17	5%	58	2%
Studentenservicecentrum (SSC)	15	4%	104	3%
Universiteitsbibliotheek (UB)	27	7%	111	4%
Maastricht University Office (MUO)	24	6%	87	3%
totaal	375	100%	2994	100%



Wat is de aard van uw aanstelling?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Wetenschappelijk Personeel (WP)	127	34%	1518	51%
Ondersteunend Beheers Personeel (OBP)	249	66%	1476	49%
totaal	376	100%	2994	100%





FLYCATCHER
Internet Research

Postbus 380
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92
fax. 043 326 29 66

info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu