

# Panel De Haagse Hogeschool - Dienstverlening Facilitaire zaken en IT

Een kwantitatief onderzoek onder  
panelleden van De Haagse Hogeschool



# Inhoudsopgave

> Vooraf	<a href="#">03</a>
> Deelconclusies	<a href="#">06</a>
• Gebouw en toegankelijkheid	<a href="#">07</a>
• Veiligheid	<a href="#">11</a>
• Voorzieningen	<a href="#">15</a>
• Service, bereikbaarheid en informatievoorziening	<a href="#">24</a>
• Dienstverlening in het algemeen	<a href="#">28</a>
> Bijlagen	<a href="#">32</a>



**Vooraf**



# Aanleiding en doel



## Aanleiding en doel

- > De dienst Facilitaire Zaken & IT (FZ&IT) houdt zich bezig met de verschillende facilitaire en IT-voorziening op De Haagse Hogeschool. Denk hierbij aan de inrichting van de gebouwen tot aan studenten ondersteunen bij ICT-vragen. FZ&IT is benieuwd hoe studenten op De Haagse zijn verschillende diensten en de service ervaren. Met deze kennis kan De Haagse zijn dienstverlening optimaliseren en beter laten aansluiten op de studenten.
- > Om dit inzicht op te doen heeft FZ&IT kwantitatief onderzoek laten doen onder het studentenpanel van De Haagse.

## Onderzoeksvraag



### Hoofdvraag:

In hoeverre zijn studenten in het algemeen tevreden met de diensten en service rondom facilitaire zaken en IT op De Haagse Hogeschool? En welke aandachtspunten zijn er?

### Subvragen:

- > In hoeverre zijn studenten tevreden met de facilitaire zaken en IT op De Haagse Hogeschool? (de gebouwen, de veiligheid en voorzieningen)
- > In hoeverre zijn studenten tevreden met de service, bereikbaarheid en informatieverstrekking van de dienst FZ&IT?
- > Hoe beoordelen studenten de dienst FZ&IT in het algemeen?
- > Wat zijn de wensen van studenten rondom de dienstverlening facilitaire zaken en IT?



# Aanpak



## Methoden en doelgroep

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- > In totaal hebben 173 studenten de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit studenten van De Haagse Hogeschool. De steekproef is representatief naar geslacht, faculteit en opleidingstype.
- > Als steekproefkader is gebruik gemaakt van panel De Haagse Hogeschool.



## Leeswijzer

- > In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'studenten'.
- > Antwoorden op open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. We gaan niet alleen in op de meest genoemde antwoorden, maar ook op de naar onze mening inhoudelijk belangrijke antwoorden.
- > We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers, deze zijn cursief weergegeven.
- > De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.
- > De basis (n=...) bij de gesloten vragen toont het aantal studenten die de vraag hebben gekregen en hebben beantwoord. De basis (n=...) bij de open vragen toont het aantal studenten die de vraag hebben beantwoord. Studenten die 'weet ik niet' hebben beantwoord bij de open vragen tellen niet mee in de basis.

# Deelconclusies



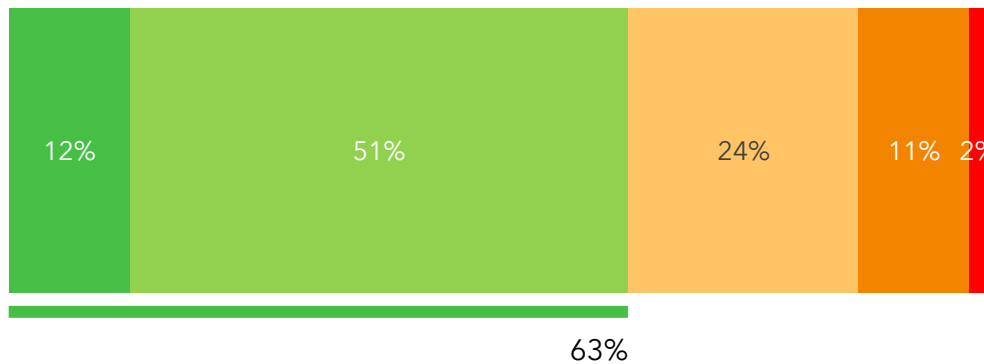
# Gebouw en toegankelijkheid



# 63% van de studenten vindt de inrichting en aankleding van hun studielocatie aansprekend, omdat het onder andere modern en rustig op hen overkomt.

In hoeverre vind je de inrichting en aankleding van de locatie waar je studeert aansprekend of niet aansprekend?

Basis: allen (n=173)



■ Zeer aansprekend    ■ Aansprekend    ■ Neutraal  
■ Niet aansprekend    ■ Helemaal niet aansprekend    ■ Weet ik niet, geen mening

Als je wilt, kun je onderstaand je antwoord toelichten.

Basis: allen (n=48)

**Een deel van de studenten vindt dat er een moderne en rustige uitstraling is. Ze zijn positief over de kleuren, meubilair, planten, zonlicht en de variatie.**

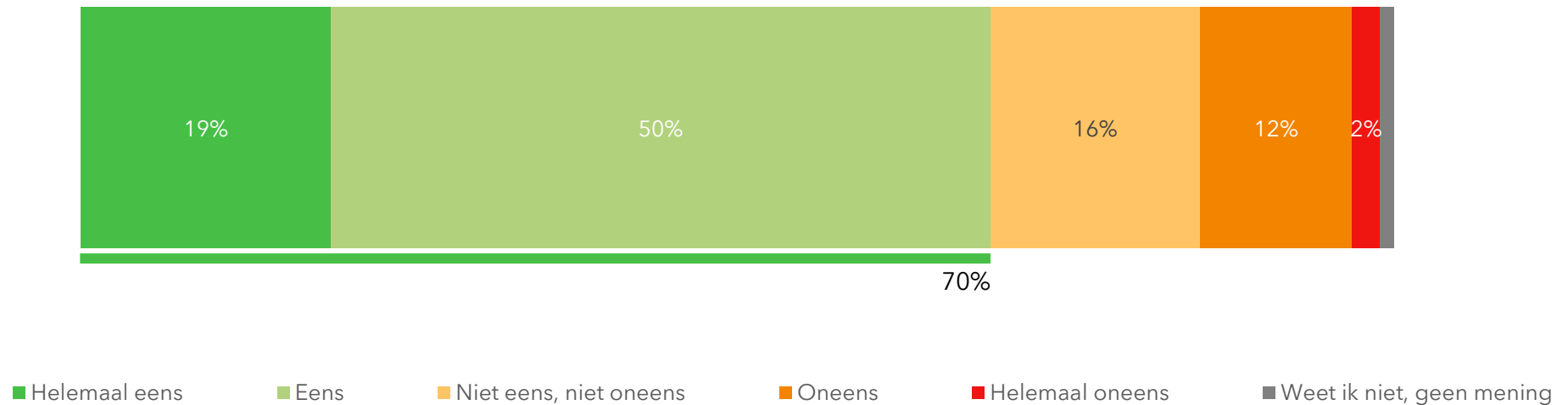
- > Erg moderne inrichting met oog voor praktische zaken en veel groen als in planten.
- > Locatie Delft heeft veel glas en dus natuurlijk zonlicht. Verder is het open ingericht.
- > Het valt mij op dat er per opleiding/etage een andere soort uitstraling is. Ik vind dit prettig en leuk. Het houdt het gevarieerd.
- > Comfortabele stoelen om op te werken en het kleurgebruik van op de hoofdlocatie zijn gewoon prima, rustige kleuren.

**Een deel vindt sommige plekken te rumoerig. Ook vinden ze dat de mate van aantrekkelijkheid verschilt per afdeling of per locatie.**

- > Sommige studieruimten zijn erg fijn ingericht en andere locaties zitten langs looproutes waardoor hier zitten erg rumoerig/druk wordt.
- > De plekken die al verbouwd zijn op de hoofdvestiging vind ik erg mooi. De plekken waar dit niet het geval is vind ik minder aantrekkelijk.
- > Het studielandschap van mijn studie is saai. Er staan standaard tafels en stoelen met weinig variatie. Er is geen gebruik gemaakt van een combinatie van stijlen en kleuren waardoor het niet aansprekend is.
- > Op locatie Zoetermeer wordt ernstig tekort geschoten aan inrichting/meubels en kleurgebruik binnen het gedeelte van de Haagse Hogeschool.

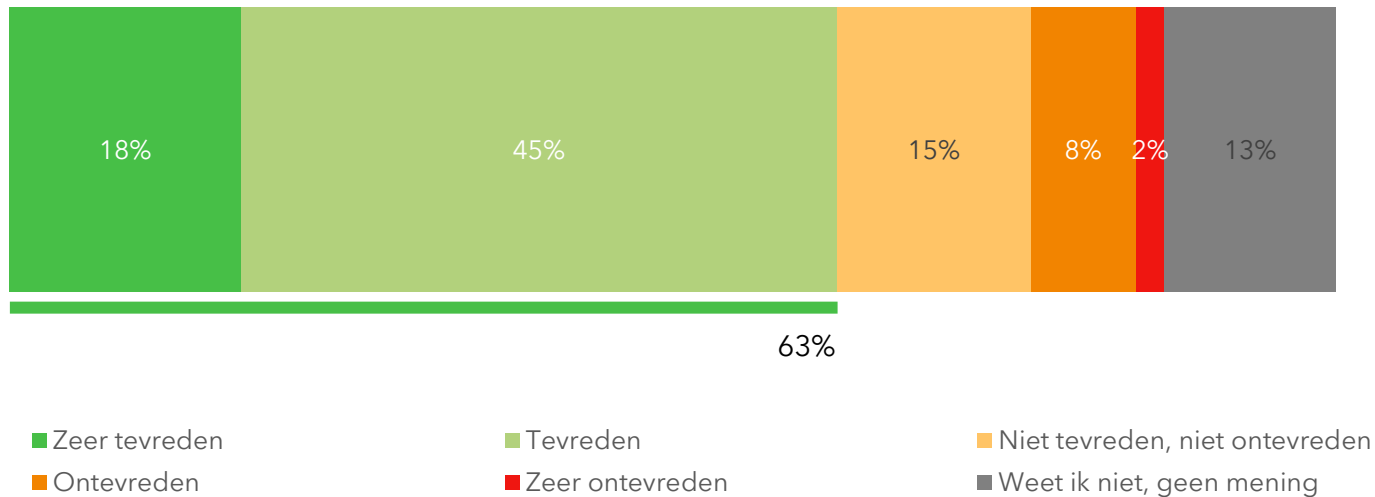
# 70% van de studenten vindt dat de mix aan aangeboden ruimtes op De Haagse goed aansluit op wat ze nodig hebben voor het studeren.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
De mix aan aangeboden ruimtes op De Haagse sluit goed aan op wat ik nodig heb voor het studeren  
Basis: allen (n=173)



# 63% van de studenten is tevreden over de nieuwe bewegwijzering op de hoofdlocatie van De Haagse.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de nieuwe bewegwijzering op de hoofdlocatie van De Haagse?  
Basis: allen (n=173)

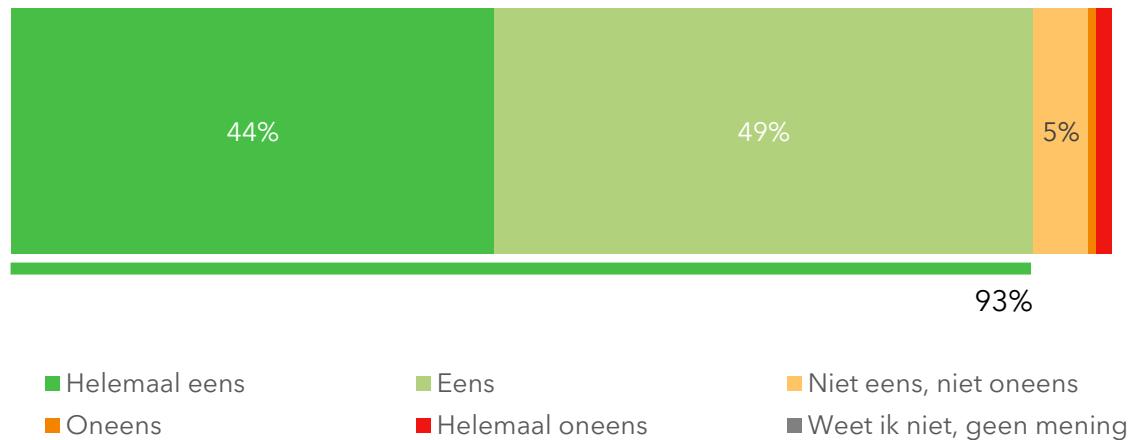


**Veiligheid**

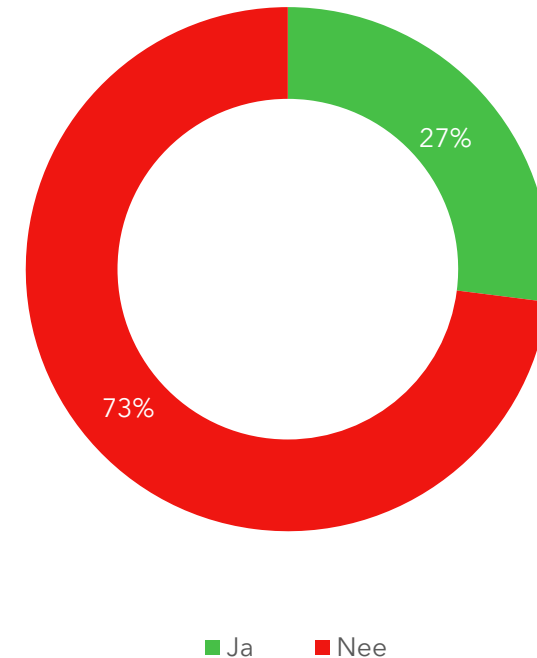


# 93% van de studenten voelt zich veilig op school. Bijna drie kwart geeft aan de vluchtroutes in het gebouw niet te kennen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
Ik voel mij veilig op school, zowel binnen als buiten de gebouwen  
Basis: allen (n=173)



Ik ken de vluchtroutes in het gebouw?  
Basis: allen (n=173)



# Zo'n twee op de drie studenten hebben er vertrouwen in dat medewerkers van De Haagse zorgvuldig omgaan met persoons- en studiegegevens en dat deze goed beveiligd zijn.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: allen (n=173)

Ik heb er vertrouwen in dat medewerkers van De Haagse zorgvuldig omgaan met mijn persoonsgegevens



Ik heb er vertrouwen in dat mijn persoons- en studiegegevens bij De Haagse goed beveiligd zijn



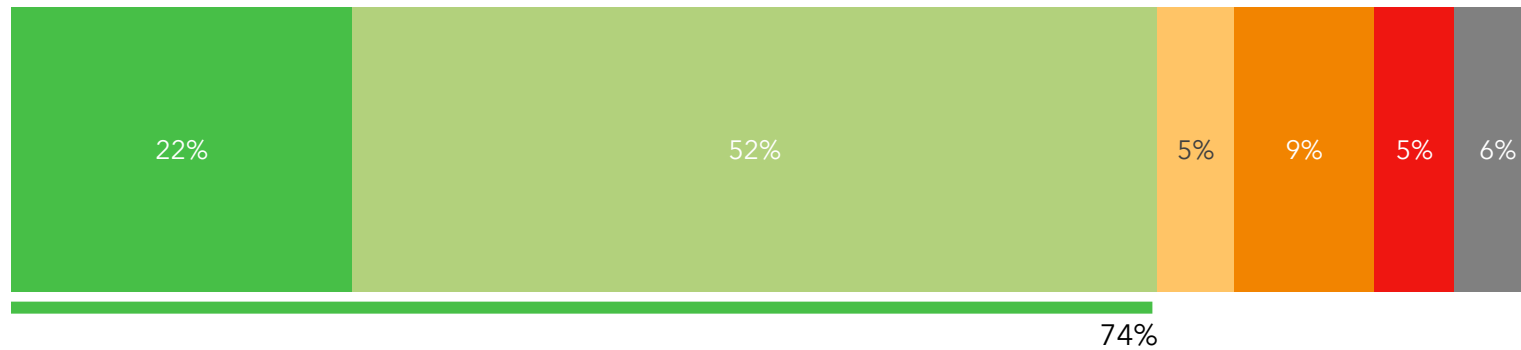
■ Helemaal eens   ■ Eens   ■ Niet eens, niet oneens   ■ Oneens   ■ Helemaal oneens   ■ Weet ik niet, geen mening

# 74% van de studenten vindt het gebruik van MFA duidelijk.

Begin dit jaar is de multi-factor authenticatie (MFA) ingevoerd voor een veiligere digitale omgeving op De Haagse. Ook als student maak je vanaf dit jaar gebruik van MFA om in te loggen op de computer op school en je e-mail van school.

## In hoeverre vind je het gebruik van MFA duidelijk of onduidelijk?

Basis: allen (n=173)



■ Zeer duidelijk ■ Duidelijk ■ Niet duidelijk, niet onduidelijk ■ Onduidelijk ■ Zeer onduidelijk ■ Weet ik niet, geen mening

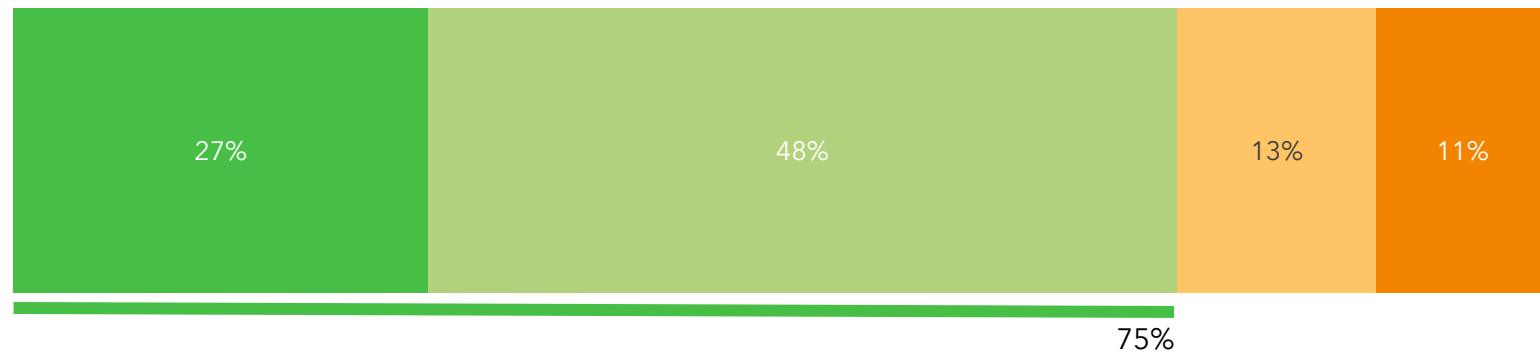
# Voorzieningen



# 75% van de studenten is tevreden over het WiFi-netwerk op De Haagse.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
Ik ben tevreden over het wifi-netwerk op De Haagse

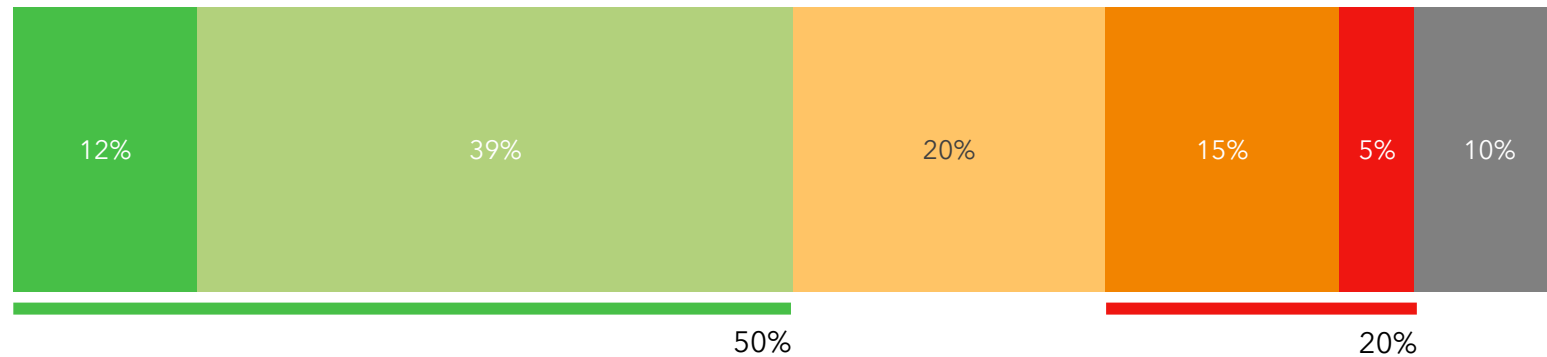
Basis: allen (n=173)



■ Helemaal eens   ■ Eens   ■ Niet eens, niet oneens   ■ Oneens   ■ Helemaal oneens   ■ Weet ik niet, geen mening

# De helft van de studenten vindt de audiovisuele middelen makkelijk te gebruiken, voor 20% is dit niet het geval.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
Audiovisuele middelen (smartboard tv, beamer, webcam) vind ik makkelijk om te gebruiken  
Basis: allen (n=173)



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Weet ik niet, geen mening

# Studenten ervaren de leenmiddelen als handig en het leenproces als makkelijk. Ook maakt het lenen sommige middelen toegankelijker. De voorraad en kwaliteit van bepaalde middelen vinden studenten verbeterpunten.



## Wat vind je van deze leenmiddelen?

Basis: allen, excl. 'Weet ik niet, geen mening' (n=54)

**Sommige studenten vinden de beschikbaarheid van leenmiddelen handig. Het leenproces ervaren zij als makkelijk, met een goede leenperiode.**

- > *Het is makkelijk te lenen en de periode en kwaliteit is goed.*
- > *Handig systeem voor als je een dag iets bent vergeten zoals een oplader.*
- > *Ik heb de afgelopen maanden heel wat dingen geleend en ik vind het proces heel gemakkelijk en duidelijk. De mogelijkheid om langer dan een dag te reserveren is ook handig.*

**Anderen zijn positief over de soort leenmiddelen; Het zijn zowel vervangende middelen (b.v. tijdelijke laptop) als middelen die ze zelf niet willen of kunnen aanschaffen (b.v. gimbals).**

- > *Ik vind het fijn dat er leenlaptops zijn. Ik heb er zelf gebruik van gemaakt toen mijn laptop was gecrasht vlak voor mijn deadline.*
- > *Ik was niet op de hoogte van deze voorziening maar het lijkt me een goed idee. Vooral middelen zoals gimbals die meeste mensen niet zelf hebben maar wel handig kunnen zijn als je bijvoorbeeld een filmpje moet maken voor een opdracht.*

**Een deel is minder positief over de voorraad en de kwaliteit van de leenmiddelen. Vooral de camera's lijken niet aan de kwaliteitseisen te voldoen.**

- > *Heel fijn dat de mogelijkheid er is, maar is altijd al in gebruik (slechte voorraad).*
- > *Kwaliteit van de spullen was niet goed. Voor een project leende wij een gimbal en camerlamp waarbij onderdelen miste.*
- > *Hoor van andere studenten dat de kwaliteit wat matig kan zijn van de camera's, maar laptops en etc. zijn van goede kwaliteit.*

**Een deel geeft aan er niet bekend mee te zijn en/of het nooit gebruikt te hebben.**

- > *Goed dat het er is, maar ik heb het nog niet gebruikt.*
- > *Hier was ik niet mee bekend.*

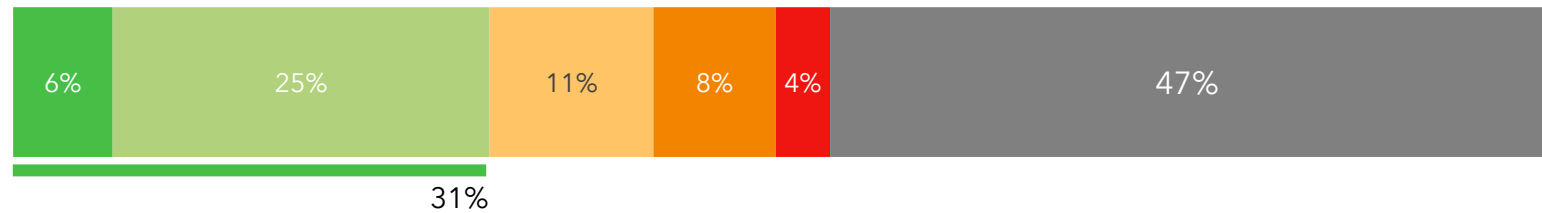
# Bijna de helft van de studenten heeft onvoldoende kennis of ervaring om uitspraken te doen over de (e-)lockers. Van de studenten die wel een mening geeft ervaart de meerderheid gebruiksgemak bij de (e-)lockers, en bijna de helft vindt dat er voldoende beschikbaar zijn.

Daarnaast kan je gebruik maken van elektronische lockers in publieke ruimten, bij sommige vaklokalen en bij de tentamenzaal. In deze lockers kan je b.v. je tas of jas tijdelijk bewaren.

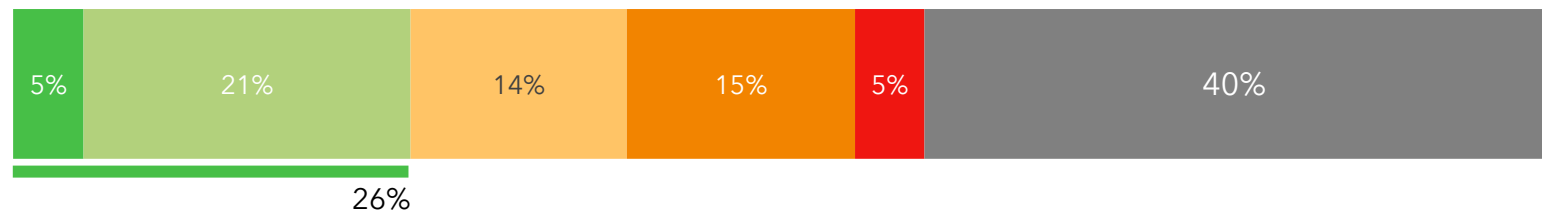
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: allen (n=173)

Ik vind de elektronische lockers makkelijk te gebruiken



Er zijn voldoende elektronische lockers beschikbaar op De Haagse

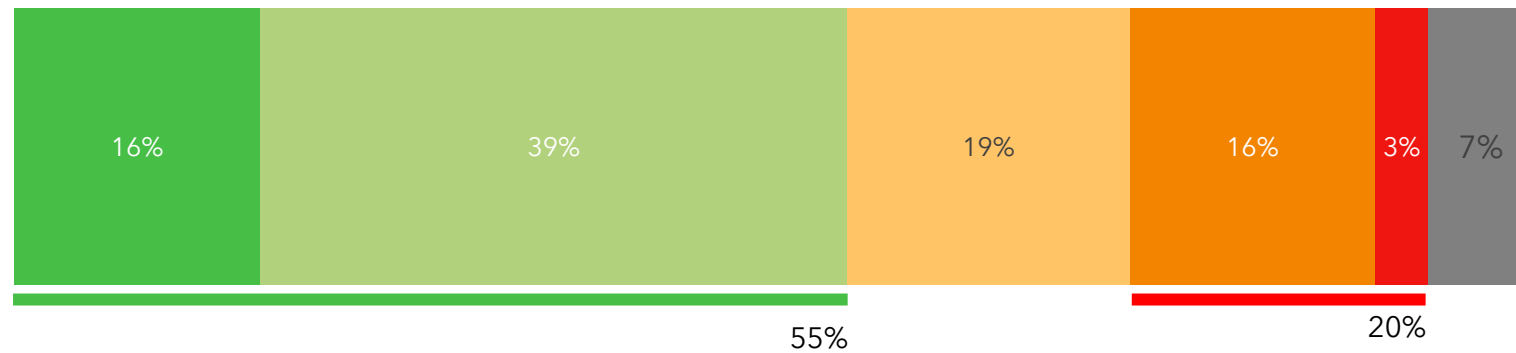


■ Helemaal eens ■ Eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Weet ik niet, geen mening

# 55% van de studenten is tevreden over het aanbod van eten en drinken in het restaurant. 20% van de studenten is hier ontevreden over.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over het aanbod van eten en drinken in het restaurant?

Basis: allen (n=173)



■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet ontevreden, niet tevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

# 84% van de studenten vindt het makkelijk om afval te scheiden op De Haagse.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
Het is makkelijk om mijn afval te scheiden op De Haagse

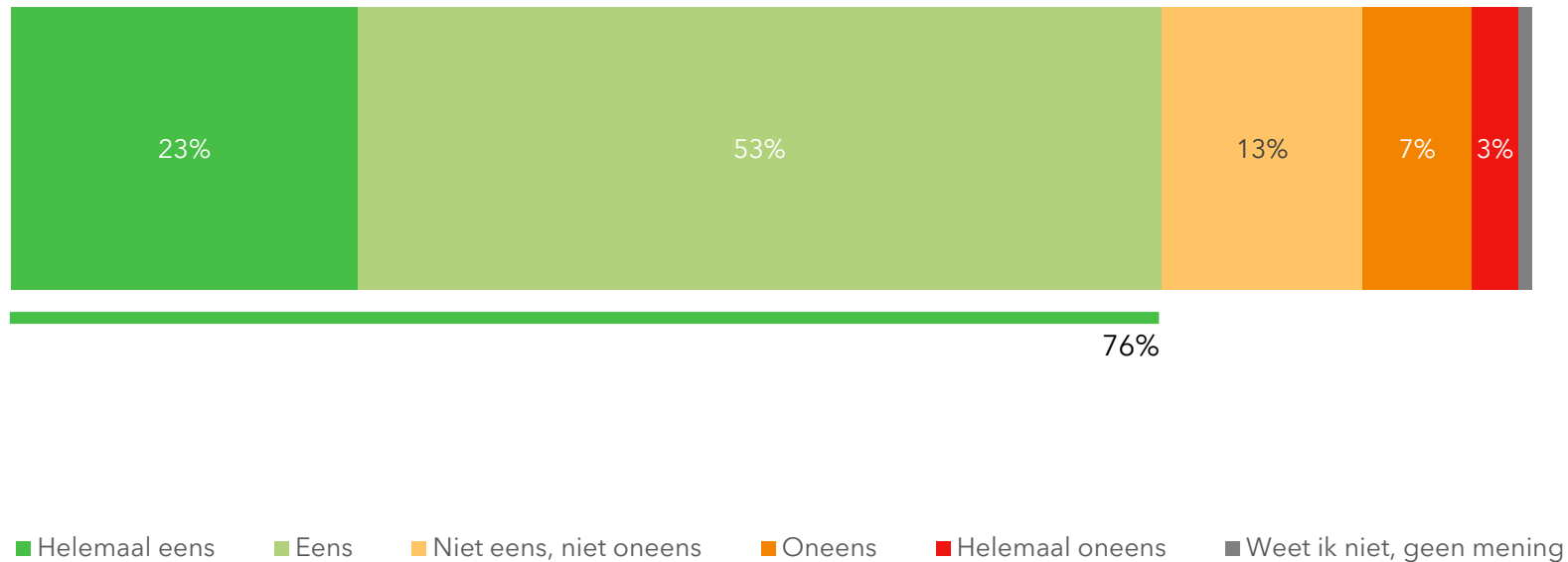
Basis: allen (n=173)



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ Weet ik niet, geen mening

# 76% van de studenten ervaart de toiletruimtes op De Haagse als schoon en netjes.

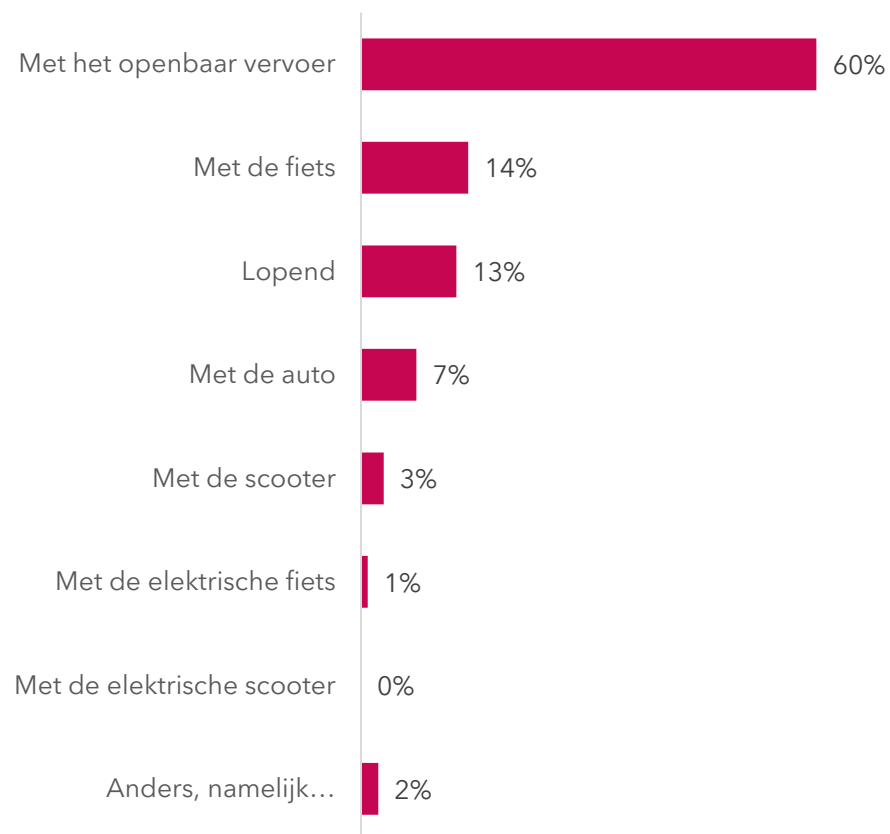
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
De toiletruimtes op De Haagse zijn in het algemeen schoon en netjes  
Basis: allen (n=173)



# 60% van de studenten gaat met het openbaar vervoer naar De Haagse. Van de studenten die met de (e-)fiets, auto of scooter naar De Haagse gaan (25%), geeft de meerderheid aan dat er voldoende parkeerplek is.

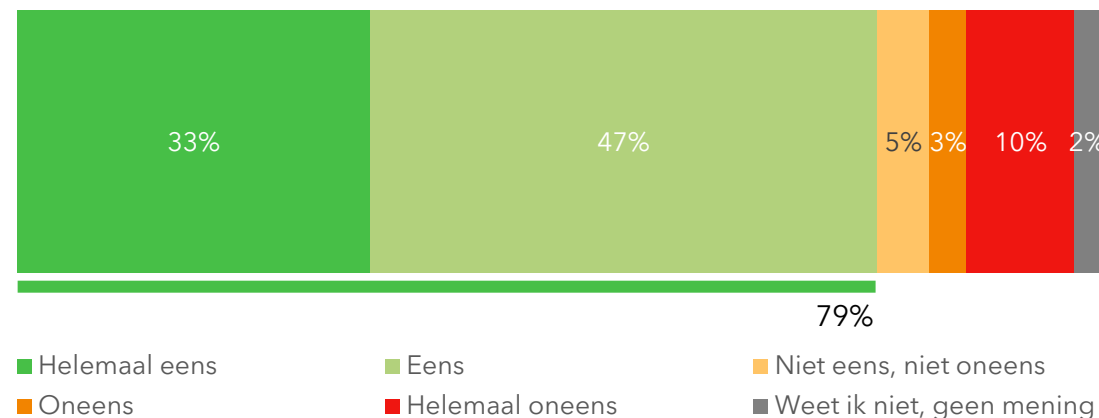
Hoe kom je meestal naar De Haagse Hogeschool?

Basis: allen (n=173)



In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?  
Er is normaal gesproken voldoende parkeerplek bij De Haagse voor mijn fiets/scooter/auto

Basis: studenten die meestal met fiets/scooter/auto naar HHS gaan (n=47)



- > De enkele studenten die de parkeergelegenheid als onvoldoende ervaren komen met name met de auto

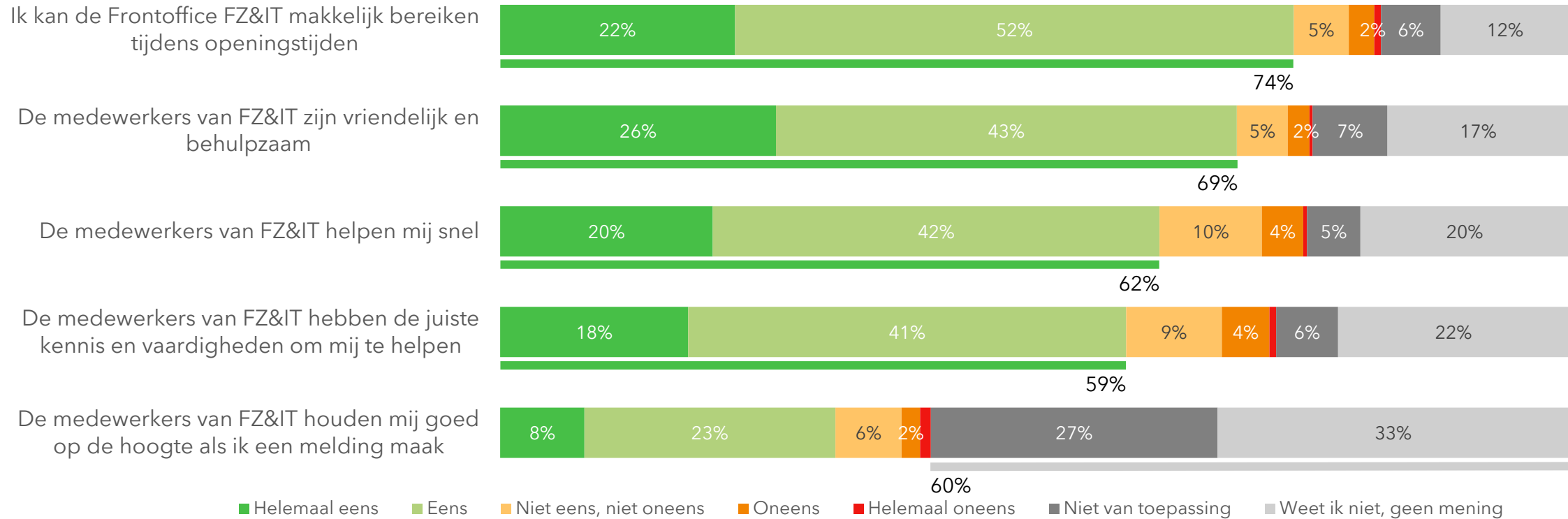
**Service, bereikbaarheid en informatieverstrekking**



# Studenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid en de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers van de Frontoffice.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

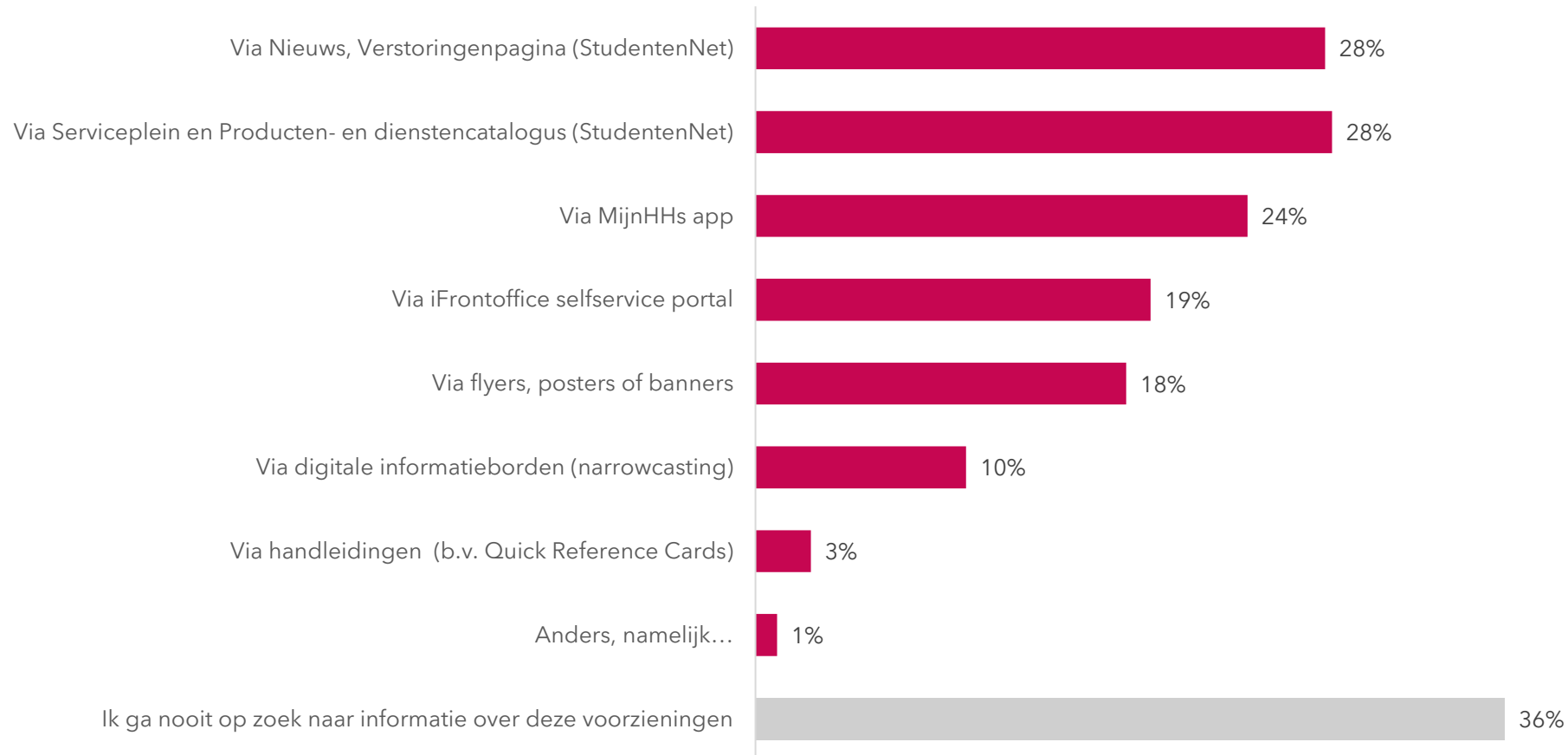
Basis: allen (n=173)



# Studenten gebruiken verschillende kanalen om informatie en nieuws op te zoeken over facilitaire en IT-voorzieningen, StudentenNet gebruiken zij het vaakst. 36% zoekt nooit informatie over deze voorzieningen.

Via welke kanalen ga jij op zoek naar informatie en nieuws over de facilitaire en IT-voorzieningen?

Basis: allen (n=173)



**Studenten zijn verdeeld in de ervaring met de aangeboden informatie. Sommigen vinden het duidelijk en goed vindbaar, anderen missen overzicht en duidelijkheid. Ook geven studenten aan dat ze in het algemeen meer informatie willen over de producten en diensten van FZ&IT voor de student.**



**Wat vind je van de aangeboden informatie over de facilitaire en IT-voorzieningen?**

Basis: allen, excl. 'Weet ik niet, geen mening' (n=53)

**Sommige studenten vinden de informatie en diensten van FZ&IT duidelijk en goed vindbaar.**

- > Duidelijk geschreven en vrij goed vindbaar.
- > Duidelijke, centrale locatie waar altijd iemand aanwezig is. Als je er eenmaal bent geweest zul je het makkelijk weer terug vinden.
- > Ik vind dat je alles goed kunt vinden ook op de studentenpagina!

**Anderen vinden de aangeboden informatie onoverzichtelijk, onduidelijk en hebben moeite met het zoeken.**

- > Het studentnet is onoverzichtelijk, maar als je goed zoekt kun je wel de informatie vinden die je zoekt.
- > Op studentennet staat heel veel informatie. Het is soms goed zoeken naar de juiste info.
- > Niet altijd even duidelijk. Ik heb soms niet eens door dat er veranderingen zijn e.d.

**Ook vindt een deel het überhaupt onduidelijk welke diensten FZ&IT aanbiedt.**

- > Er is geen gemakkelijke en snelle manier om te begrijpen wat de faciliteiten en diensten zijn. Zo duurde het voor de meeste van mijn klasgenoten een paar maanden om te leren hoe je een zaal kunt boeken of apparatuur kunt lenen.
- > Ik weet alleen dat ik een melding kan maken, maar meer zou ik niet weten wat ze doen.
- > Misschien zou hier ook wat meer informatie over gegeven kunnen worden, zodat iedereen weet met welke vragen je erheen kunt.

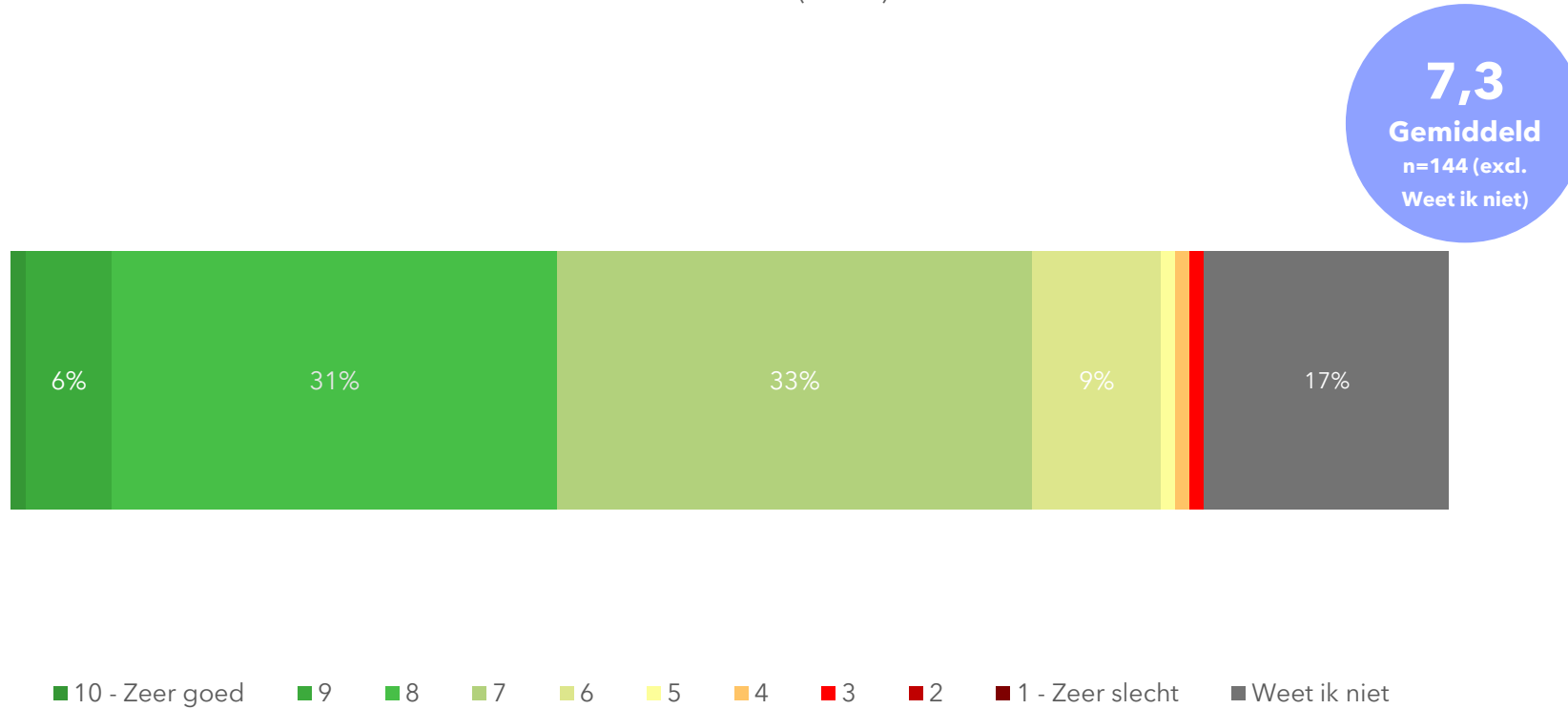
# Dienstverlening in het algemeen



# Gemiddeld geven studenten de dienstverlening van Facilitaire Zaken & IT een 7,3 als rapportcijfer.

Wat voor rapportcijfer geef je de dienstverlening van Facilitaire Zaken & IT op een schaal van 1 tot 10?

Basis: allen (n=173)



# Studenten willen betere beschikbaarheid en communicatie van IT- en facilitaire diensten, verhoogde kennis en klantgerichtheid van medewerkers, en betere informatie over de aangeboden diensten.



## Hoe kan FZ&IT de dienstverlening voor jou verbeteren?

Basis: allen, excl. 'Weet ik niet, geen mening' (n=45)

### **Sommige studenten willen dat FZ&IT beter en sneller beschikbaar is: online en op locatie. Ook waarderen studenten meer (online) updates over de status vaneen melding.**

- > Sneller reageren.
- > Het makkelijker maken om online contact op te nemen. Tijdens Corona was de service niet zo goed.
- > Afspraak kunnen maken of iets anders bedenken waardoor je geen half uur hoeft te wachten, b.v. sms als je aan de beurt bent.
- > Er staan vaak lange rijen, en toen ik iets met spoed moest regelen, lukte dat dus niet.
- > Langere en volledig online-leningen-statuspagina om de status van een IT-ticket te zien.

### **Een deel van de studenten willen dat de medewerkers van FZ&IT meer kennis hebben en klantgerichter zijn.**

- > Personeel beter opleiden zodat je niet van hier naar daar wordt gestuurd.
- > Ik vind dat de medewerkers over het algemeen studenten vriendelijker te woord kunnen staan, ik heb zelf ervaren en hoor met regelmaat dat medewerkers bot reageren of met tegenzin lijken te antwoorden.

### **Anderen willen betere en meer informatie over de diensten die FZ&IT aanbiedt.**

- > Kenbaar maken waarvoor FZ&IT staat en wat ze kunnen doen voor studenten, niet enkel met steekwoorden.
- > Ik wist niet dat er nieuws werd gepost over IT-diensten.
- > Eenvoudigere zoektechnieken omdat de resultaten vaak niet volledig van toepassing zijn op wat ik aan het zoeken ben.
- > De digitale omgeving voelt enigszins als een doolhof. Ik weet niet waar ik een duidelijk overzicht kan vinden over de aangeboden informatie.

# Ook de prijs en aanbod van het eten en drinken, en de beschikbaarheid voor afvalscheiding zijn aandachtspunten.



## Hoe kan FZ&IT de dienstverlening voor jou verbeteren?

Basis: allen, excl. 'Weet ik niet, geen mening' (n=45)

### **Enkele studenten geven aan dat het aanbod van eten en drinken beter kan aansluiten op de verschillende locaties, en goedkoper kunnen.**

- > *Ik studeer op de Zuiderparkcampus en het eten dat daar in de cafetaria wordt aangeboden, is niet aan de normen voor een sportcampus. Er zou een mogelijkheid moeten zijn voor een gebalanceerde maaltijd en niet alleen voorverpakte salade voor 6€. Of een ruimte om je lunchpakket op te warmen met een magnetron. Het aanbod op de hoofdcampus is geweldig.*
- > *Het eten is soms te duur. De maaltijden zouden wat goedkoper moeten zijn. En het eten bij automaten is veel te duur.*

### **Anderen geven aan dat er meer prullenbakken voor afvalscheiding beschikbaar moeten zijn.\***

- > *Bijvoorbeeld bij de vraag of het makkelijk is om afval te scheiden zou ik graag willen opmerken dat het misschien handig zou zijn om in de lokalen zelf ook iets van prullenbakken te plaatsen zodat dit ook makkelijk tijdens de les of college kan.*
- > *Het scheiden van afval is makkelijk, maar er zijn veel te weinig prullenbakken. Ik moet altijd echt een stuk lopen.*

\* Deze verbeterpunten komen uit de laatste open vraag: 'Heb je nog opmerkingen of tips voor deze vragenlijst van het Panel De Haagse Hogeschool? Dan kan je deze hieronder kwijt'.

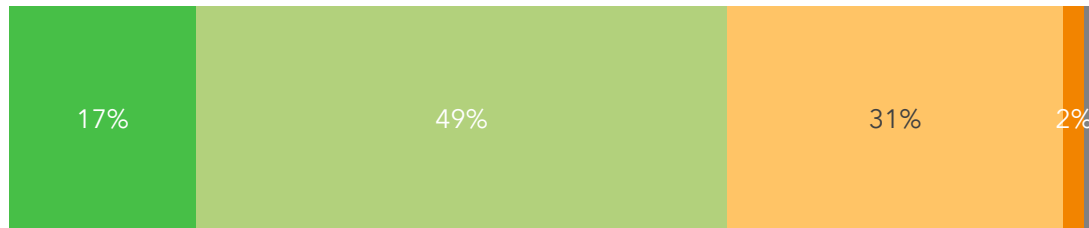
**Bijlagen**



# Beoordeling vragenlijst Facilitaire Zaken en IT

## Wat vond je van deze vragenlijst?

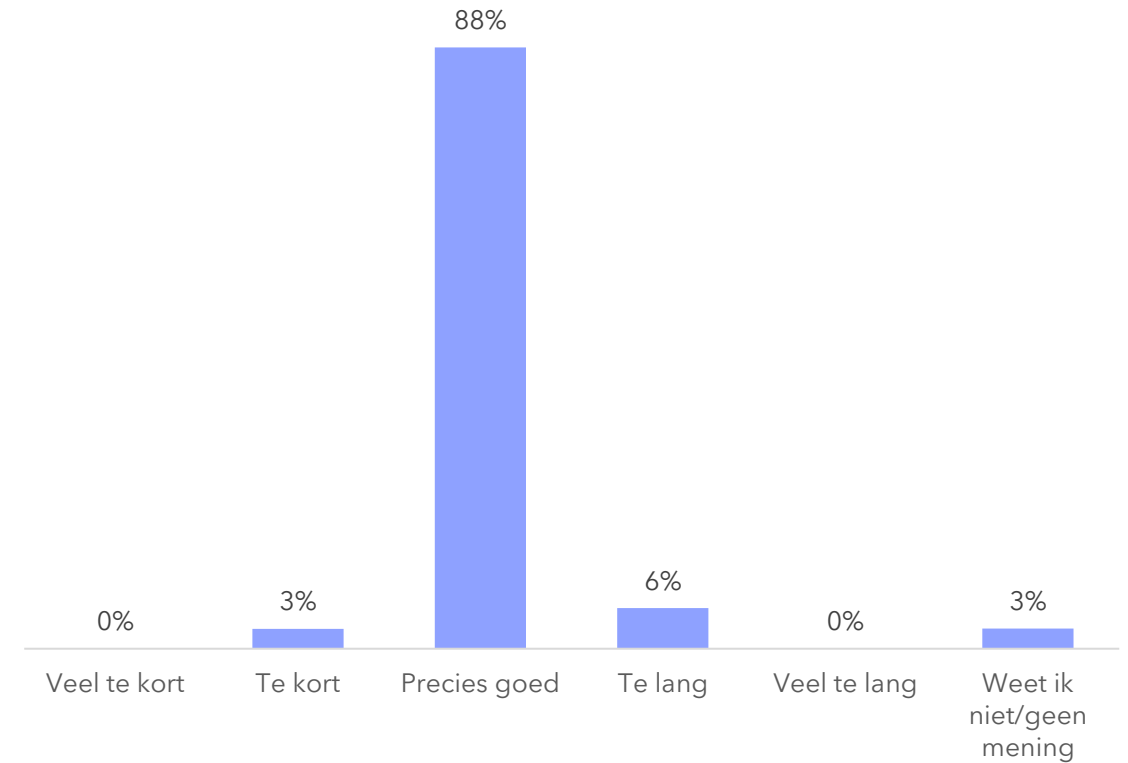
Basis: allen (n=173)



- Heel leuk om in te vullen
- Leuk om in te vullen
- Niet vervelend, niet leuk om in te vullen
- Vervelend om in te vullen
- Heel vervelend om in te vullen
- Weet ik niet, geen mening


## Wat vond je van de lengte van deze vragenlijst?


Basis: allen (n=173)




# Onderzoeksverantwoording


## Methodes


 > Online kwantitatief onderzoek


 > 28 vragen

 > Invulduur: 8 minuten


## Doelgroep & steekproef


 > Doelgroep: Studenten van De Haagse Hogeschool

 > Representatief naar geslacht, faculteit en opleidingstype  
> Representativiteit bereikt door weging.  
> Referentiedata: studentenbestand van De Haagse Hogeschool

 > Steekproefkader: Panel De Haagse Hogeschool

## Veldwerk

 > Vragenlijst ingevuld: 173 deelnemers (maximale marge is 7,5% bij 95% betrouwbaarheid)

 > Dataverzameling: 12 april tot en met 26 april 2023

 > Respons: 32%

# Onderzoeksverantwoording

## Respons



- > In totaal hebben 173 studenten van De Haagse de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 12 april 560 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- > Naar studenten die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor het onderzoek, is op 20 april een herinneringsmail gestuurd.
- > De respons bedraagt 32%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	560
Bouncers (niet bereikt)	15
Gestart met vragenlijst	177
Afgehaakt	4
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	-
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	173

# Onderzoeksverantwoording

## Weging

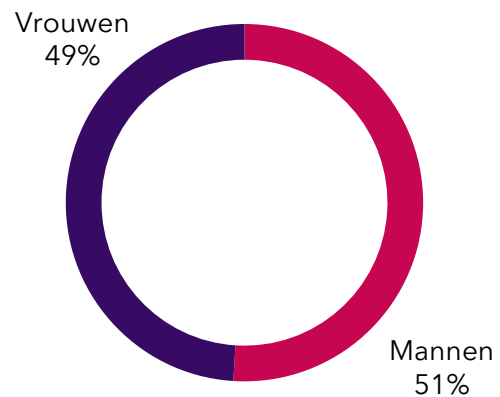


- > In de tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de aantallen voor en na weging.
- > Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van studentenbestand van De Haagse Hogeschool.
- > De faculteit THGS is niet meegenomen in de weging omdat er minder dan 1% binnen de steekproef valt.

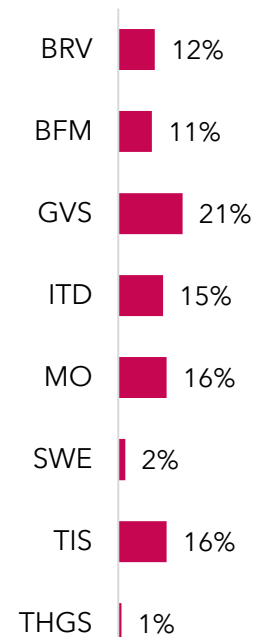
	Ongewogen n	Gewogen n
<b>Geslacht</b>		
Man	58	85
Vrouw	108	81
<b>Faculteit</b>		
BRV	30	20
BFM	24	19
GVS	26	36
ITD	27	25
MO	24	27
SWE	12	14
TIS	24	27

# Profiel deelnemers

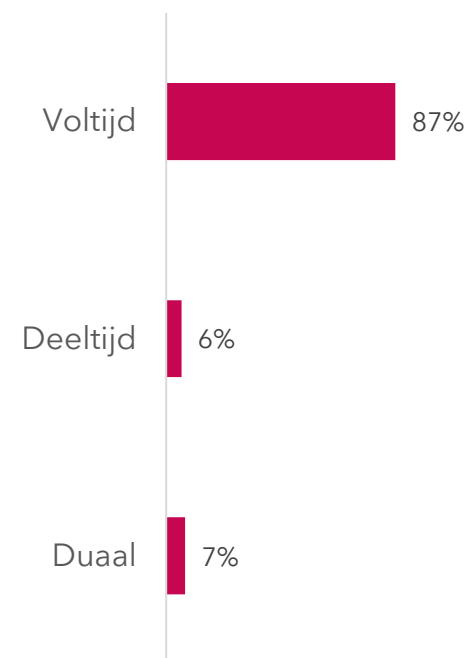
## Geslacht



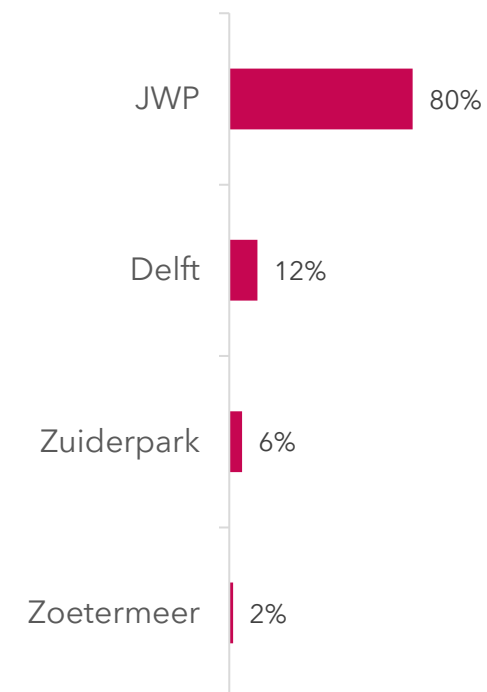
## Faculteit



## Opleidingsvorm

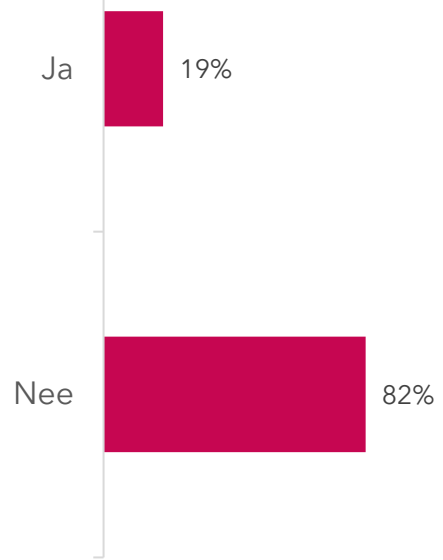


## Locatie



# Profiel deelnemers

## International student





# Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies  
Silodam 1a  
1013 AL Amsterdam  
020 - 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64  
Btw-identificatienummer:  
NL809001469B01  
KVK: 34135878

[www.ruigrok.nl](http://www.ruigrok.nl)

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

