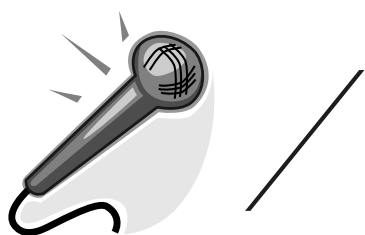


# Internationale studenten en onderwijskwaliteit met ICT

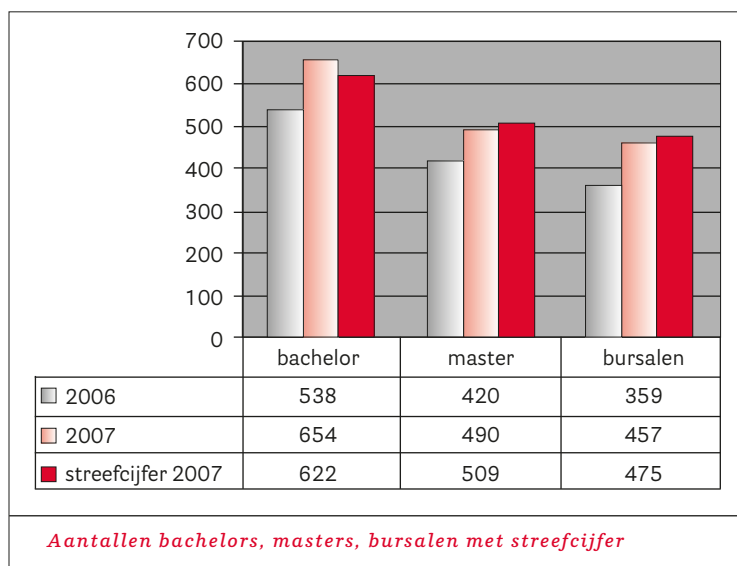


De Rijksuniversiteit Groningen ontvangt ieder jaar steeds meer buitenlandse studenten die voor kortere of langere tijd komen studeren. De ambitie van de universiteit is om de komende jaren uit te groeien tot een internationale universiteit in Europa. Dit is in 2006 vastgelegd in de internationaliseringsnotitie 'De Wereld als Podium'.

**I**n het jaar 2014, als de universiteit haar 400 jarig bestaan viert, moeten er jaarlijks 5.500 studenten uit het buitenland komen, ongeveer twintig procent van het totaal. Op het ogenblik telt de Groningse universiteit ongeveer 2.400 studenten uit het buitenland op een totaal van zo'n 25.000 studenten.

*Hans Beldhuis en Franka van den Hende*





Voor de toename van buitenlandse studenten zijn investeringen nodig in verdere internationalisering van het onderwijsaanbod en voor voldoende passende huisvesting. Ook de organisatie van de werving en aanmelding moet nog beter worden toegespitst op de buitenlandse studenten. Hierbij speelt ICT een grote rol.

Franka van den Hende van het Bureau Internationale Samenwerking (BIS) van de RUG en Hans Beldhuis van het Universitair Onderwijscentrum Groningen (UOCG) werken samen aan diverse ICT-projecten op het gebied van internationale studenten.

**Van den Hende:** Op onderzoeksgebied is de universiteit al heel internationaal georiënteerd. Om op gebied van onderwijs ook een mix van verschillende nationaliteiten uit verschillende werelddelen te bereiken, moet allereerst de interne organisatie daar op ingericht zijn. De notitie De Wereld als Podium gaat voor een groot deel ook over dat soort zaken. Er is de afgelopen jaren bijvoorbeeld veel aandacht en geld besteed aan het Engels van de docenten.

Huisvesting is ook een belangrijk issue, er moet voldoende goede passende huisvesting zijn voor de buitenlandse studenten. En een goed internationaal onderwijsaanbod is uiteraard ook belangrijk. Niet alleen moeten er voldoende vakken in het Engels worden aangeboden, het onderwijsaanbod moet ook daadwerkelijk internationaal georiënteerd zijn.

### Protocollen

Een van de projecten van De Wereld als Podium was het 'admissions-project', dat betrekking heeft op de aanmelding en toelating. Dit gaat vooraf aan de daadwerkelijke inschrijving van de student. In het aanmeld- en toelatingstraject zit

een gedeelte informatievoorziening, de student heeft uiteraard allerlei vragen en moet allerlei papieren opsturen, zoals diploma's, transcripts, taaltoetsen. Er moet ook worden nagegaan of het niveau van de student voldoende is om de tot de opleiding toegelaten te worden. En er is een fraudecheck waarbij wordt nagegaan of de documenten authentiek zijn. Omdat de aantallen studenten zoveel groter (moeten) worden, is dat handmatig niet meer te doen.

De aanmelding en toelating was binnen de universiteit altijd decentraal georganiseerd. Het hangt puur af van de onderlinge contacten of er tussen afdelingen wel of geen informatie wordt uitgewisseld. Zonder effectieve ICT-ondersteuning blijf je binnen een grote organisatie als de RUG alleen maar bezig elkaar te informeren binnen de instelling, dat is niet professioneel en efficiënt.

Ook gezien de internationale regelgeving en ontwikkeling was het noodzaak om vanuit centraal oogpunt meer overzicht te krijgen voor de hele universiteit en te zorgen dat de processen overal goed geregeld zijn. Daarmee kan het niveau van selectie beter worden bewaakt en wordt ervoor gezorgd dat de student snel van informatie wordt voorzien en dingen niet blijven liggen.

In het kader van het admissions-project zijn hiervoor protocollen geschreven waar iedereen binnen de RUG zich aan moet houden. Voor de ondersteuning hiervan was een ICT-tool nodig en die hebben we gevonden bij de Universiteit Leiden. Daar werd het programma OLAAS ontwikkeld, dat staat voor *OnLine Application&Admission System*. Zo'n programma zelf ontwikkelen kostte te veel tijd en geld en Leiden was al bezig met ontwikkelen van een soortgelijk systeem.

### Hoe ziet dat systeem er uit?

**Beldhuis:** Het bestaat uit een zestal modules. De RUG heeft ervoor gekozen alle zes te gaan gebruiken, maar ze zijn nog niet allemaal helemaal uitontwikkeld. Waar we nu mee werken is *on line application* en de *backoffice admissions*-modules. Maar er zit ook een module in voor *mobility management*. Dat is een module waarmee bijvoorbeeld de mobiliteit van de staf van de universiteit kan worden bijgehouden. Dan kun je bijvoorbeeld het verblijf van een hoogleraar of docent in het buitenland combineren met voorlichtingsactiviteiten voor aspirant-studenten ter plaatse. Uit onderzoek is gebleken dat dat erg goed werkt voor de werving. Er is ook een module rond *housing*, de huisvesting. Je kunt je voorstellen dat studenten op een marktplaats.nl-achtige wijze van te voren woonruimte zouden kunnen regelen.

**Van den Hende:** Een andere module waar we ook hoge verwachtingen van hebben, is de *enquiry management*-module. Daarmee wordt het mogelijk het traject van informatie aan de student te volgen en kun je straks beter meten wat de effecten zijn van je marketinginspanningen. Het kost ons nu veel tijd om uit te zoeken wat bijvoorbeeld het aantal studenten uit Indonesië is en waarom ze hier zijn gekomen. Was dat misschien het effect van een bezoek aan de onderwijsbeurs, of kunnen we daar wel mee stoppen? Ook wordt het dan mogelijk om via het systeem de prestaties van die studenten op te vragen. Nu moet die informatie per faculteit worden opgevraagd.

### Continue contact

**Beldhuis:** OLAAS is een goed voorbeeld waarbij



# 'The most welcoming university'

je ziet dat een ICT-instrument ondersteunend is aan de werkprocessen. Het goede ervan is dat het uitermate geschikt is om zowel centraal als in de faculteit ondersteuning te verzorgen. En het is niet alleen goed voor de medewerkers die er mee werken, maar ook voor de student op afstand wordt het vele malen gemakkelijker. Het sluit heel goed aan op de werkprocessen die nodig zijn om het aantal buitenlandse studenten dat je binnen wilt halen, omhoog te krijgen.

**Van den Hende:** Het is niet puur een administratief systeem, maar meer een CRM-systeem, customer relationship management. Het is bedoeld om continue goed contact met de student te houden, want die zit nog in het keuze- en toelatingsproces. Het is belangrijk om contact te houden en die student enthousiast te maken en te houden zonder dat je dat teveel tijd kost. Want er komen steeds meer studenten.

Het systeem is er om heel veel zaken te standaardiseren en te professionaliseren. Er zijn veel contactmomenten met de aspirant-student, dat proberen we zo gestandaardiseerd mogelijk te doen zodat het zo min mogelijk tijd kost. En alle informatie zit in het systeem. Er zijn tigtig mensen binnen de RUG die zich met een student bezig houden, die kunnen straks met dat systeem precies zien met wie er contact is geweest en wat er is gezegd.

## Wat is de rol van het UOCG in dit geheel?

**Beldhuis:** In het kader van het project De Wereld als Podium hebben wij ons al bezig gehouden met het aanpassen van de online-onderwijscatalogus Ocasys om het beter geschikt te maken voor internationale studenten. Tot vorig jaar was de onderwijscatalogus van de RUG volledig in het Nederlands, nu is alle onderwijsinformatie ook in het Engels aanwezig.

Daarnaast is de opzet iets veranderd. Er is een Google-achtige laag op de website aangebracht zodat buitenlandse studenten direct

kunnen zoeken naar onderwijsinformatie over de hele universiteit heen. Want een internationale student die op zoek is naar een *course of programme* hoeft niet altijd bekend te zijn met de organisatie van een Nederlandse universiteit. Bovendien heeft het een positief PR-effect als de universiteit aan de wereld haar totale onderwijsaanbod kan laten zien.

## Circulaire proces

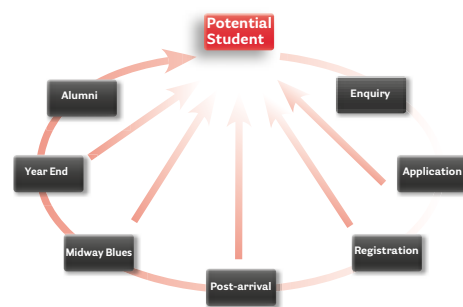
De volgende stap was te gaan kijken naar mogelijkheden voor verdere financiering van andere onderdelen van de organisatie rondom internationale studenten. Dat hebben we gevonden bij de Stichting SURF die namens het Ministerie van OCW het Nationaal Actieplan e-Learning (NAP) coördineert.

Doel van het NAP is het verbeteren van de instroom in het hoger onderwijs en het verhogen van studiesucces en het verbeteren van de kwaliteit van het hoger onderwijs. Samen met de Universiteit van Leiden, de Vrije Universiteit Amsterdam en het Windesheim Honours College hebben we ongeveer 1 miljoen euro gekregen voor het project Internationale Student en Onderwijskwaliteit (ISO). Hierin worden de genoemde doelen gecombineerd doordat de onderwijsketen van internationale studenten centraal staat. De onderwijsketen gaat van

werving en selectie tot en met het uitstromen als alumnus.

OLAAS zit in het eerste stuk van de keten, het middenstuk is het volgen van het onderwijs, daar zijn de docenten erg belangrijk. Franka gaf al aan dat de RUG veel aandacht heeft besteed aan de Engelse taalvaardigheid van docenten. In het ISO-project werken we samen met het Koninklijk Instituut voor de Tropen in Amsterdam met het uitzetten van docentprofessionaliseringstrajecten op het gebied van internationale en interculturele vaardigheden in een internationale leeromgeving. Alumni worden ook meer en meer belangrijk, daar gaan we ook mee aan de slag o.a. met het alumnibureau van de RUG en het NUFFIC, de organisatie voor internationale samenwerking in het hoger onderwijs.

Het is eigenlijk een circulaire proces: de *potential student* gaat van *enquiry* en *application* naar *alumnus*. Elk onderdeel in die keten heeft effect op de *potential student*. Dus de alumnus beïnvloedt ook de aspirant-student.



**Van den Hende:** Internationale alumni zijn heel belangrijk voor internationale werving. Als zij tevreden zijn, zijn zij de beste ambassadeurs voor de universiteit. Uit de eerste Internationale Studenten Barometer – een externe benchmark evaluatie – kwam bij de internationale alumni duidelijk naar voren dat er nog te weinig duidelijkheid is over de arbeidsmarktperspectieven van de internationale studenten. Daar moet dus meer zicht op komen zodat de communicatie daarover kan worden verbeterd.



*Wordt in OLAAS nog verschil gemaakt tussen studenten die komen voor een diploma en studenten die in het kader van een uitwisselingsprogramma naar Groningen gaan?*

**Beldhuis:** Uitgangspunt bij het beschrijven van werkprocessen zijn de verschillende groepen studenten die er zijn. Elke student wordt op een bepaalde manier door zo'n werkproces geleid. Een promovendus heeft andere informatie nodig dan een uitwisselingsstudent of een bachelorstudent. We hebben besloten om niet met alles tegelijkertijd te beginnen, maar uiteindelijk zullen die uitwisselingsstudenten ook via OLAAS gaan. Zij moeten dan ook worden ingeschreven binnen het inschrijfsysteem van de RUG.

Dat is het derde grote project dat er aan zit te komen; de invoering van het nieuwe studentinschrijfsysteem (SIS) dat is gekoppeld met Studielink, het landelijk aanmeldsysteem voor studenten. Het UOCG is op dit moment samen met de afdeling Studentenzaken bezig met voorbereidingen om de RUG aan te laten sluiten bij Studielink via 'Progress.NET Inschrijf'.

OLAAS richt zich op werving, aanmelding en toelating en Studielink richt zich op de toelating, registratie en aankomst. De overlap zit dus in de toelating. Die beide systemen vullen elkaar aan; we moeten goed kijken wat er in welke applicatie moet gaan gebeuren. En ook hier geldt weer dat de ICT ondersteunend is aan de (administratieve) processen.

**Van den Hende:** Het uitgangspunt is dat we de student niet moeten vermoeien met allerlei systemen die er achter zitten. Het moet één doorlopend vloeiend proces zijn. Wat betreft OLAAS beginnen we met de modules voor diplomastudenten omdat daar de allergrootste noodzaak ligt.

Maar ook voor uitwisselingsstudenten komt straks een systeemmodule waarmee je kunt zien met welke buitenlandse instellingen er overeenkomsten zijn, hoeveel studenten en welke er naar Groningen gaan en hoeveel er weer uit gaan. Dat alleen is al heel belangrijk om te zien hoe de balans is. Want het uitgangspunt van uitwisselingsovereenkomsten is dat het 1 op 1 is, omdat het collegegeld ook wordt kwijtgescholden. Daarnaast is er straks een mooi overzicht van de



instellingen waarmee wordt samengewerkt. En dat faculteit X kan zien dat faculteit Y al contact heeft met een instelling waar zij ook mee willen samenwerken. Op dit moment zijn er ontzettend veel overeenkomsten met buitenlandse universiteiten, maar op centraal en facultair niveau is niet altijd bekend wat er precies gebeurt.

*Hoe ver staat het met de invoering van OLAAS?*

**Van den Hende:** We willen de eerste twee modules – de online application en de backoffice van admissions die daar aan gekoppeld is – per september geïmplementeerd hebben. We zijn nu druk bezig met het vullen van het systeem, zodat alle opleidingen van de RUG voor de buitenlandse studenten er in komen te staan. In vergelijking met de Universiteit Leiden moet er wat betreft standaarddocumenten nog het een en ander aangepast worden, want sommige dingen werken toch net iets anders dan in Leiden.

Samen met de faculteiten zijn we nu bezig om dat systeem gevuld te krijgen en aangepast op de RUG-organisatie. We hopen dan in juli te gaan testen. Tegelijkertijd zijn we bezig met het schrijven van instructies en bieden we een training aan voor de gebruikers. In september moet het dan van start gaan; dat is niet alleen het begin van het nieuwe academisch jaar, maar ook het nieuwe admissions-jaar. De eerste aan-

meldingen voor het nieuwe collegejaar in 2009 beginnen al vanaf oktober en november binnen te druppelen.

Er is natuurlijk ook al veel informatie uit de afgelopen jaren. We zijn dan ook bezig om alle Access- en Excel-bestanden die verspreid binnen de universiteit aanwezig zijn in het OLAAS-systeem te migreren. Want anders begin je echt bij nul en duurt het heel lang voordat je overzichten hebt.

## Warm onthaal

**Beldhuis:** Belangrijke informatiebron is natuurlijk ook de student zelf. Hij of zij ondervindt het onderwijs hier, inclusief alle procedures binnen de instelling. Dus die moet je ook bevragen. Dat kun je zelfstandig doen, maar dan zie je niet hoe goed je presteert ten opzichte van je collega's, de andere Nederlandse universiteiten, of de hele wereld. De RUG heeft dit jaar voor het eerst zo'n vragenlijst door een extern bedrijf af laten nemen: de International Student Barometer. Dat bedrijf stelt een databank samen op basis van een vragenlijst die aan de studenten wordt voorgelegd.

Studenten van verschillende binnenlandse en buitenlandse universiteiten worden over het hele proces bevroegd, van aanmelding tot en met de uitstroom. Hierdoor krijg je een overzicht van wat de studenten er van vinden en kun je jezelf vergelijken met andere Nederlandse en buitenlandse universiteiten die ook meedoen aan het onderzoek. Het is een hele goede benchmark, dat is niets anders dan IT-werk.

**Van den Hende:** En het is ook weer bruikbaar voor de voorlichting en marketing. Uit de benchmark kwam bijvoorbeeld naar voren dat wij heel goed scoren met de welkomstceremonie waarbij o.a. de rector en de burgemeester de buitenlandse studenten ontvangen. Daarmee bleken we de beste universiteit in Nederland te zijn. We gebruiken dat nu in onze communicatie door ons 'the most welcoming university' te noemen. Daarmee wordt de nadruk gelegd op het feit dat studenten hier een warm onthaal en support krijgen. Op die manier proberen we de communicatie zo gericht mogelijk te maken. Samengevat gaat het om de vraag hoe wij alles zo goed mogelijk met ICT organiseren om de student beter te bedienen. 



- Informatie over internationalisering bij de RUG: [www.rug.nl/corporate/universiteit/international](http://www.rug.nl/corporate/universiteit/international)
- Het Universitair Onderwijscentrum Groningen (UOCG): [www.rug.nl/uocg](http://www.rug.nl/uocg)