

De opmars van Trinicom binnen de universiteit

Bob Raukema en Anja Batema als 'dynamisch duo' langs de faculteiten

Bob (Administratieve Informatie Voorziening) en Anja (Onderwijs en Studenten) zijn al enkele jaren druk bezig met Trinicom, de vraag- en antwoord database voor studenten en medewerkers. Van iets wat ze beiden eerst gewoon ernaast deden, is dit uitgegroeid tot een project van een behoorlijke omvang. Dat kan alleen als het product goed is en de samenwerking optimaal.

Wat is Trinicom nu eigenlijk precies?

De tool Trinicom is in 2008 door Luut Kroes (Bureau, Hoofd Onderwijs en Studenten) binnengehaald omdat er teveel vragen binnenkwamen bij de studentenbalie. In de drukke zomermaanden aan het begin van het nieuwe studiejaar stonden er rijen aankomende studenten voor de deur met veelal dezelfde vragen. Door de inzet van Trinicom hoeven de studenten niet meer in de rij te staan. Daardoor hebben medewerkers meer tijd voor het beantwoorden van complexere vragen. Tegelijkertijd zorgt Trinicom voor professionalisering doordat de kwaliteit van antwoorden hetzelfde is.

Eerst werd deze tool alleen voor het Studenten Service Centrum gebruikt, maar al snel kwam ook vanuit de faculteit vraag naar een dergelijke oplossing. Er is gekozen voor het 'train-de-trainer'-concept waarbij Bob en Anja hun kennis zoveel mogelijk hebben overgedragen aan de facultaire beheerders. Ze hebben alle faculteiten bezocht om te kijken of Trinicom een waardevolle toevoeging zou zijn voor de onderwijsadministraties. Als 'dynamisch duo' hebben ze veel kunnen bereiken.

Inmiddels doen nagenoeg alle faculteiten mee wat betreft onderwijs, is er een Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten en zijn er ook enkele toegangen op de medewerkersportal, denk hierbij aan vraag en antwoord op gebied van HR en ICT. Op dit moment zijn er tien verschillende kennisbanken.

Hoe groot is de database?

Dat verschilt per faculteit of eenheid. Een voorzichtige schatting van het aantal vragen en antwoorden in bijvoorbeeld de centrale kennisbank komt op ongeveer 1.100. Alle verschillende databases zijn tegenwoordig aan elkaar gekoppeld om het voor de student/medewerker nog eenvoudiger te maken een antwoord te vinden op hun vraag. Als je een vraag hebt, wil je er zelf immers niet over na hoeven denken waar je die vraag moet stellen. Je wilt gewoon een antwoord.

Hoe kan het dat de vraag- en antwoordgedeelten binnen My University eruit zien alsof het een geheel is met de website?

Dat ziet er zo uit omdat het met Portal Services (een extra module van

Trinicom) geïntegreerd is tot een geheel. Trinicom draait niet meer los in een zogenoemd Iframe, maar is nu echt onderdeel van My University. Een ander voordeel is dat vanaf een internetpagina direct naar een onderdeel van een kennisbank gelinkt kan worden.

Je kunt vraag en antwoord op die manier heel goed in de menu's laten terugkomen. Door de integratie in de website ziet het er vooral mooier uit, de 'look and feel' is goed en echt van deze tijd.

Eindfase en afronding

In de huidige fase wordt gekeken naar de interne processen en wordt geprobeerd de facultaire beheerders hier meer bij te betrekken zodat het product dat ze opleveren nog meer gestroomlijnd zal zijn. Het feitelijke project is zo goed als afgerond, het aantal kennisbanken heeft het afgesproken maximum bereikt. Vanwege de campuslicentie blijft er echter altijd ruimte voor nieuwe kennisbanken.

Wat zijn de wensen voor de toekomst?

Door de medewerkers wordt het gebruik van Trinicom eigenlijk pas net ontdekt. Het is de bedoeling dat ook hier een koppeling tussen alle vakgebieden ontstaat. Het streven is dat Trinicom overal gebruikt gaat worden en dat uiteindelijk alle organisatieonderdelen de daar opgebouwde kennis in de verschillende databases stoppen. Op deze manier kunnen we hier gezamenlijk uit putten en raakt geen kennis verloren, dat zou prachtig zijn!

Evaluatie

Het is niet bekend hoe de gebruikers over het product denken. Er is wel een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de medewerkers die Trinicom gebruiken, maar nog nooit onder studenten. Wel wordt gekeken naar waar het meeste op geklikt wordt via analyse tools binnen Trinicom. Dit geeft een aardige indicatie over het zoekgedrag en de meest gestelde vragen. De sites kunnen dan aan de hand van de scores worden ingericht zodat alles zo snel mogelijk gevonden kan worden. Een klanttevredenheidsonderzoek zou natuurlijk ook nuttig zijn, dat volgt als alles echt klaar is en alle vragen op de juiste wijze geïntegreerd zijn in My University. 