

# Studenten RUG denken mee over ICT

## Studentassessor toegevoegd aan directie CIT

In navolging van het College van Bestuur en de faculteitsbesturen van de RUG beschikt het CIT sinds september 2014 over een studentassessor. De studentbestuurder ondersteunt de CIT-directie bij de ontwikkeling en implementatie van het universitair ICT-beleid. Dennis Adriaans, masterstudent Sociologie, volgde begin dit jaar Jasper Ottens op, die zijn studie in Zweden ging voortzetten. Een paar vragen over hun ervaringen als studentassessor bij het CIT.

*Waarom zou de ICT-dienst van elke universiteit een studentassessor in haar management moeten hebben?*

**Ottens:** ICT speelt een steeds belangrijker rol in het onderwijs. Niet alleen als randvoorwaarde, zoals bijvoorbeeld via een online leeromgeving, maar het is ook de technologische ontwikkeling die veranderingen in het onderwijs brengt. Het beïnvloedt de manier van toetsen, maar ook de samenwerking tussen studenten.

Juist nu ICT steeds meer ingrijpt op het onderwijs, is het dan ook te prijzen dat het CIT als eerste universitaire ICT-dienst een student op hoog niveau laat aanschuiven en meepraten. Daarnaast geloof ik er sterk in dat oplossingen die je samen met de eindgebruikers ontwikkelt beter zijn, beter vallen en meer gedragen worden.

In het specifieke geval van het CIT valt dan nog toe te voegen dat er een sterke onderwijskundige tak binnen de dienst zit die er ook behoefte aan heeft veel contact met studenten te onderhouden.

**Adriaans:** Om goed in te spelen op de ICT-behoefte van studenten dien je ook op de hoogte te zijn van de ICT-beleving van studenten. Het is echter minder gemakkelijk om contact te krijgen met studenten. Een student op management- en directieniveau vergemakkelijkt dit. Hij of zij kan gericht de behoefte en beleving van studenten inventariseren die vervolgens gebruikt kunnen worden om bestaande diensten te verbeteren of nieuwe diensten te ontwikkelen.

*Waar droom(de) je van bij de start van deze uitdaging?*

**Ottens:** Toen Tjeerd Willem Hobma mij een jaar geleden vroeg om mee te denken over het verhogen van de klantbetrokkenheid bij het CIT, specifiek die van studenten, had ik daar direct verschillende ideeën bij. Tijdens onze gezamenlijke reis naar de Verenigde Staten eerder dat jaar had ik verschillende onderwijsvernieuwingen gezien die gedreven werden door



Jasper Ottens

Dennis Adriaans

ICT. Met de vernieuwing van de RUG-onderwijsvisie en het strategisch plan leek het mij een uitgelezen kans om studenten te betrekken bij de implementatie van deze vernieuwingen in Groningen. Dat paste ook heel goed bij de speerpunten in de CIT-strategie, samengevat als operational excellence en co-creation. Beide spreken me erg aan: doen waar je goed in bent en tegelijkertijd samen met de gebruiker oplossingen ontwikkelen die ervoor zorgen dat deze beter kan functioneren.

**Adriaans:** Mijn droom is om het CIT significant te laten bijdragen aan de studie-ervaring van studenten. ICT-diensten dienen hiervoor goed aan te sluiten op de studentenwens en het CIT dient zich, in mijn ogen, open te stellen als leerorganisatie. Goed aansluitende ICT-diensten kunnen het studeren gemakkelijker en aangenamer maken.

Daarnaast is het van belang dat de communicatiestijl van de dienst gelijk is aan die van de student. Bij studenten mag geen stress ontstaan, doordat zij niet weten hoe ze met een dienst moeten omgaan.

#### *En is de droom uitgekomen?*

**Ottens:** Tijdens het jaar heb ik verschillende studenten bij het ICT-beleid weten te betrekken. Onder meer het CIT-lustrum bood uitstekende mogelijkheden om de dienstverlening richting studenten te presenteren. Daarnaast zijn er periodieke gesprekken opgestart tussen studentbestuurders en CIT-medewerkers. Het belangrijkste is echter, dat ik de hoop heb een structuur te hebben neergezet die de betrokkenheid van studenten bij de CIT-dienstverlening duurzaam garandeert.

**Adriaans:** Het is een droom in wording. We moeten als organisatie stappen zetten in de goede richting en de consequenties afwegen van ons handelen. Ik heb zelf het idee dat we op de goede weg zijn en ook steeds meer het belang van communicatie inzien. Ook kom ik steeds meer studenten tegen binnen het CIT. Studentbetrokkenheid en communicatie is dus zeker aan het verbeteren.

#### *Wat is/was hier voor nodig?*

**Ottens:** Vooral heel veel praten. Uitleggen wie ik was, wat ik kwam doen en waarom het een goed idee was om studenten meer te betrekken bij de CIT-dienstverlening. In het begin werd raar opgekeken wat 'die student' bij de directie kwam doen, maar tegelijkertijd was men belangstellend en nieuwsgierig.

**Adriaans:** Ik denk dat we meer moeten durven te communiceren over de beschikbare mogelijkheden. We moeten daarbij meerkanaals communiceren en op een manier die te begrijpen is voor onze doelgroep.

Daarnaast is de bereidwilligheid om met studenten te werken van belang. Als dienst moet je uitzoeken hoe je omgaat met studenten in de organisatie en voor de studenten is begeleiding nodig. Uiteindelijk is het resultaat er wel naar als studenten hun ervaringen met het CIT delen en als feedback terugkomt. Zij krijgen een leerervaring en wij hebben een nieuw communicatiekanaal en een verbeterde dienst.

#### *Wat viel je direct op in het CIT toen je kennismaakte met de dienstverlening/collega's/management?*

**Ottens:** Bij het CIT werken echte professionals die trots zijn op hun werk en bijdrage die zij aan onderwijs en onderzoek leveren, de core business van de universiteit. Het viel mij vooral op dat iedereen alle tijd nam om mij uit te leggen wat zijn/haar bijdrage aan 'het geheel' was en waarom dat zo belangrijk was. Ik vond dat buitengewoon waardevol en leuk om aan te horen. Ik vind het sowieso erg leuk om met een 'Wat kan ik van jou leren houding' mensen tegemoet te treden, ook voor mijn latere loopbaan.

Daarnaast heb ik me ook verbaasd over het feit dat er zo veel mooie diensten worden geleverd, maar dat hier zo weinig over bekend is bij studenten. Als ik het, als student die dicht op het bestuur van de universiteit zit, al niet weet, hoe breng je dan je dienstverlening naar alle andere studenten meer voor het voetlicht? Juist daarom denk ik dat het goed is dat er iemand is die kijkt hoe studenten beter betrokken kunnen worden bij de dienstverlening.

**Adriaans:** Wat mij opviel was de bereidwilligheid van collega's en het enthousiasme voor ICT. Ondanks de tijdsdruk neemt iedereen toch de tijd om met veel enthousiasme te vertellen over de werking van een proces. Ik heb gemerkt dat collega's er voor open staan om met mij in gesprek te gaan over de dienst en het prettig vinden om ideeën af te stemmen.

#### *Wat zou het CIT meer moeten doen voor studenten?*

**Ottens:** Studenten al in de planfase van projecten betrekken. Het project Studentenportal is daar een mooi voorbeeld van. Daar is door de projectleider echt moeite gedaan om veel studenten met elk verschillende achtergronden te betrekken bij het denken. Niet technisch, maar vooral praktisch. Ik ben ervan overtuigd dat zich dat straks uit gaat betalen. In het verleden zijn er dingen niet goed gegaan en ook oplossingen ontwikkeld die misschien leuk bedacht waren, maar die totaal niet aansloten op de manier waarop studenten systemen gebruiken en naar informatie zoeken. Dat leidt tot versnippering, chaos, negatieve beeldvorming en uiteindelijk tot ontevreden gebruikers die het allemaal niet

meer snappen en niet weten waar ze met hun vragen terecht kunnen.

**Adriaans:** Het CIT moet in de communicatie het kennisniveau van de doelgroep in gedachten houden. Bij zowel studenten als docenten ontbreekt het soms aan ICT-kennis en zij hebben handvaten nodig om hiermee te werken. Wil je een hoger ICT-gebruik dan moet je ook bereid zijn om de gebruiker te ondersteunen in het gebruik.

Daarnaast moet het CIT studenten meer betrekken bij de organisatie. Zij zijn een gedeelte van de doelgroep en zij zijn degenen die firsthand kunnen vertellen over de omgang met ICT in het onderwijs.

#### *Waar zou het CIT dan morgen mee moeten beginnen?*

**Ottens:** In de projectplannen een paragraaf opnemen die enkel en alleen gaat over eindgebruikers: hoe worden zij bij het project betrokken en hoe worden de mogelijke gevolgen van de implementatie van het project naar hen gecommuniceerd? Nazorg op projecten zal altijd nodig blijven, maar betrokkenheid en goede communicatie aan de voorkant van een project scheelt een hoop klachten en leidt daarmee tot een grotere tevredenheid over de dienstverlening door het CIT.

**Adriaans:** Studenten actief betrekken in de organisatie. We moeten niet verwachten dat studenten ons wel kennen en weten te vinden. We moeten dit contact actief opzoeken. Een eerste stap is bijvoorbeeld het betrekken van een studievereniging bij de organisatie van een evenement. Een goede stap is ook het gesprek aangaan met de bestaande student-assistenten. Uiteindelijk zie ik de student graag als doelgroep, collega en partner van het CIT.

#### *Waar ga jij je in het komend jaar zelf sterk voor maken?*

**Ottens:** Ik heb een jaar als fractievoorzitter in de Universiteitsraad gediend, vorig collegejaar was ik fulltime studentassessor van het College van Bestuur van de RUG en de eerste helft van dit collegejaar heb ik als kwartiermaker bij het CIT de functie van studentassessor mogen vormgeven. Ik heb veel voor de studenten en de universiteit kunnen betekenen en heb veel



mooie kansen gekregen. Daar ben ik dankbaar voor.

De andere kant van het verhaal is wel dat die functies ook een forse tijdsinvestering vragen wil je er goed invulling aan geven. Die tijdsinvestering heb ik de afgelopen jaren ruimschoots geleverd, maar nu is het ook tijd voor de studie. Daarvoor kom je als student zijnde tenslotte aan de universiteit. Ik studeer een dubbele master in Groningen (International Financial Management) en bij onze partneruniversiteit in Uppsala, Zweden (Business and Economics). Ook dat doe ik met plezier. Ik heb straks nog een half jaar in Groningen voor de boeg en ik kan lastig stilzitten. Ik kan me niet voorstellen dan niets meer voor de gemeenschap te gaan betekenen. Er komt vanzelf iets nieuws voorbij.

**Adriaans:** Zelf zal ik mij vooral sterk gaan maken voor een verbetering van de communicatie. Communicatie mag meer gestroomlijnd worden. De boodschap moet de identiteit van de Rijksuniversiteit Groningen hebben en duidelijk zijn in de toegevoegde waarde van het ICT-middel. Ook vind ik het erg belangrijk dat het taalgebruik in al onze studentenprojecten simpel en begrijpelijk is. De relatie tussen gebruikte woorden en de functie moet direct duidelijk zijn voor elke student.

Ik wil ICT een integraal onderdeel maken van het universitaire onderwijs, mede vanwege de rol die ICT in de toekomst zal gaan hebben.

#### *Wat wil je later worden?*

**Ottens:** Ha. Een veel gestelde en interessante vraag, waar ik niet direct een panklaar antwoord op heb. Met mijn achtergrond ligt het voor de hand om iets internationaals te doen in het bedrijfsleven. Met name het internationale aspect spreekt mij aan. Daarnaast heb ik een sterke wil iets voor de gemeenschap te willen betekenen. Afgelopen najaar heeft een RUG-hoogleraar me ook nog op een wetenschappelijk spoor gezet. Een combinatie van die drie factoren zou helemaal mooi zijn, maar ook zo kort voor afstuderen (over een half jaar) ligt alles nog open.

**Adriaans:** Het motiveert mij om mensen dichter tot elkaar te brengen. Ik ben ervan overtuigd dat ICT daar een goed en geschikt middel voor is. Toch zitten er ook haken en ogen aan het gebruik van ICT. In de toekomst wil ik dan ook individuen of organisaties adviseren over ICT-gebruik. Dit kan bijvoorbeeld zijn op het gebied van beleidsvorming of op het gebied van ICT-inzet. 