

Wat vindt de student van de universitaire ICT?

In gesprek met de nieuwe studentassessor van het CIT



Met ingang van dit collegejaar is de student Communicatie en Informatiewetenschappen Teunis Dokter de nieuwe studentassessor van het CIT.

“Assessor betekent in het Latijn toegevoegd lid van een bestuur. Voor het CIT betekent dit dat ik advies geef op het snijvlak van onderwijs en ICT en ook initiatieven ontplooi om bij te dragen aan de werkzaamheden van de verschillende afdelingen. Het College van Bestuur heeft al langere tijd een studentassessor. Bij het CvB gaat het om het bestuur van de universiteit, bij het CIT voornamelijk hoe de verbinding tussen de studentenpopulatie en het CIT kan worden verbeterd. Wat de student van de dienstverlening vindt en hoe het bijvoorbeeld past in het huidige onderwijs.”

Waarom zou iedere faculteit of dienst een studentassessor moeten hebben?

“Ik zou niet willen zeggen dat iedere afdeling een studentassessor nodig heeft. Het heeft ook heel erg te maken met de dienstverlening. Is die gericht op studenten, dan is het hebben van een studentassessor zeker van meerwaarde.

Ik ben iemand die kritisch naar de software kijkt en ideeën heeft over hoe het software gebruiksvriendelijker kan worden ingezet. Ik heb bij

Nestorsupport gewerkt (de helpdesk van de elektronische leeromgeving voor studenten van de RUG, red.). Daar heb ik het CIT leren kennen. Bij Nestorsupport hebben we vaak functionele tests uitgevoerd, maar keken we ook regelmatig naar

‘Ik ben iemand die kritisch naar software kijkt en ideeën heeft over hoe het software gebruiksvriendelijker kan worden ingezet.’

de gebruiksvriendelijkheid van software. En natuurlijk hielpen we onze klanten, de docenten en studenten dagelijks. Via de telefoon, per e-mail of via sociale media.

Studentenloopbaan

Ik heb op het MBO en het HBO veel praktische vaardigheden opgedaan op het gebied van webdevelopment. Ik zit nu in mijn laatste jaar van de master Communicatie- en Informatiewetenschappen bij de Faculteit der Letteren.

Door mijn lange persoonlijke leerloopbaan heb ik al aardig wat veranderingen gezien zoals het leenstelsel dat sinds 2015 van kracht is. Voor mij had dit niet direct een negatieve impact, maar ik denk dat ik in een van de laatste cohorten zit voor wie het nog relatief eenvoudig was om vanuit het MBO door te stromen naar de universiteit. Als je dat pad nu wilt bewandelen is dat veel lastiger, dat is eigenlijk heel jammer want onderwijs is toch de basis van emancipatie en persoonlijke ontwikkeling.

Plannen voor het komende jaar

Op aanwijzing van de Universiteitsraad en het College van Bestuur gaan we een studentenpanel bij het CIT in het leven roepen. Een actieve groep studenten die meedenkt en meepraat over de product- en dienstverlening

van het CIT. De focus ligt op de ervaring van de gebruiker met de producten en diensten van het CIT. Is het product niet alleen efficiënt, maar is het ook leuk om mee te werken? Software moet intuïtief zijn, als je veelvuldig moet nadenken bij het uitvoeren van simpele taken dan kan er nog behoorlijk wat verbeterd worden. Via het CIT-studentenpanel gaan we proberen studenten en het CIT dichter bij elkaar te brengen zodat de dienstverlening nog beter wordt.

Het CIT-studentenpanel

Het studentenpanel wordt georganiseerd rondom een aantal evenementen. Deze evenementen bestaan uit twee delen. Zo willen we als CIT natuurlijk nieuwe innovaties laten zien en wellicht pakken studenten deze op zodat ze kunnen worden doorontwikkeld voor het onderwijs, maar we willen natuurlijk ook nieuwe ideeën van studenten zelf aanhoren. Op basis van die nieuwe ideeën worden wellicht nieuwe producten en diensten ontwikkeld.

De eerste bijeenkomst is op dinsdag 5 december. Ik verwacht zo'n 25 tot 30 studenten. Een van de thema's die dag is Active Learning. Het idee van het studentpanel is afkomstig van de vorige studentassessor Milou Noordveld. Zij had al een voorzet gegeven en ik kan het nu verder uitwerken. Na de eerste bijeenkomst gaan we evalueren hoe de opzet ons is bevallen en of we kunnen doorgaan met het studentpanel en welke verbeterpunten er zijn voor een volgende bijeenkomst.”

Wat houdt Active Learning in?

“Active Learning is het stimuleren van actieve werkvormen in het leerproces, bijvoorbeeld klas-sikale discussies over de lesstof. Die werkvormen kun je ook met ICT-middelen organiseren. Een praktisch voorbeeld is dat studenten online hun lesmateriaal voorbereiden en met elkaar in discussie gaan op een online platform. Die



‘Sommige ICT-producten zijn simpelweg niet meer van deze tijd.’

discussies worden normaal in het klaslokaal gevoerd, maar zouden ook online op een platform kunnen worden gevoerd.

Een ander praktisch voorbeeld is het organiseren van peer review in het onderwijs waarbij studenten elkaars werk moeten voorzien van feedback. Dat kan natuurlijk via de klassieke methode van het afdrukken van elkaars werk en een feedbackformulier invullen, maar ook zo'n proces zou je prima middels ICT kunnen organiseren. Het zijn slechts twee voorbeelden van hoe je Active Learning via ICT kunt organiseren.”

Maar nog niet alle faculteiten hebben daar al hun curriculum opgebouwd.

“De vraag moet natuurlijk ook vanuit de faculteiten zelf komen, dat zijn onze klanten. Tevens is het maar de vraag in hoeverre je bepaalde onderwijszaken wilt organiseren met ICT. De discussie of digitalisering een supplement of een substitutie moet worden van interactie tussen student en docent is erg interessant.

Dat iets middels ICT kan worden georganiseerd, betekent niet dat het per definitie ook zou moeten. Ook niet wanneer er lagere kosten aan zijn verbonden en geld kan worden bespaard. Ik zie soms gebeuren dat ICT wordt ingezet als vervanging van interactie in het klaslokaal, dat lijkt mij niet een gewenste oplossingsrichting. Er moet een duidelijke meerwaarde zijn voor de onderwijspraktijk, niet alleen voor de rendementen, maar ook voor het plezier die studenten beleven bij het gebruik van ICT.

Soms is het zo dat ICT unieke oplossingen biedt. Denk bijvoorbeeld aan videocollegeregistratie, dat heeft een duidelijke meerwaarde. Tijdens een college leert de student van de aantekeningen die hij schrijft doordat hij de complexe stof van de docent moet vervatten in zijn eigen woorden, maar hij kan niet alles wat de docent zegt bijhouden. Sommigen pleiten dan voor het gebruik van een laptop voor het maken van notities, maar uit onderzoek blijkt dat het gebruik van een laptop minder goed is voor de leerprestaties dan het handmatig schrijven.

Door videocollegeregistratie creëer je het beste van twee werelden. Je schrijft je notities en tegelijkertijd kun je de stof die je wellicht hebt gemist alsnog terugkijken. Dit is met name in de veranderende dynamiek in het hoger onderwijs interessant. Vooral als je ziet dat steeds meer studenten moeten werken naast hun studie en hierdoor soms colleges missen. Met videocollegeregistratie kun je dan alsnog terugvallen op dergelijke supplementen.

Indrukken van de ICT-dienstverlening van de RUG

Toen ik in de Universiteitsraad zat sprak ik regelmatig met de toenmalige studentassessor Dennis Adriaans. Hij was nieuwsgierig naar mijn

mening als universiteitsraadslid over het CIT en de dienstverlening. Op dat moment vond ik dat alles op zich prima functioneerde. Alles wat ik nodig had werkte. ICT werd toen echt gebruikt als toevoeging op de bestaande processen, maar minder vaak als vervanging voor de organisatie van zaken die normaal in het klaslokaal plaatsvinden, zoals discussies of het geven van peer review.

Maar, een kritiekpunt is wel dat wanneer het gebruik van bepaalde ICT verplicht wordt gesteld door de docent, het wel echt goed moet werken. Ondertussen heb ik als student een aantal keren meegemaakt verplicht gebruik te moeten maken van software die qua gebruiksvriendelijkheid onder de maat was. Dat levert dan frustraties op omdat de niet-digitale variant van hetzelfde proces wel soepel verliep. Dat ligt veelal niet zozeer aan het achterliggende idee, maar de uitvoering in de praktijk is soms niet gebruiksvriendelijk genoeg. Dit is dan ook gereleerd aan de discussie of ICT een vervanging kan of moet zijn of slechts een aanvulling op de huidige onderwijspraktijk.

Die discussie zouden we misschien ook op een hoger niveau moeten voeren, omdat je toch wel ziet dat we vaak heel erg zoekende zijn naar wat echt een waardevolle aanvulling is voor het onderwijs en wat niet. Dat is niet erg want op die manier innoveer je, maar het blijft wel belangrijk feedback te blijven verzamelen van de klanten van het CIT en soms betekent dat ook dat je moet stoppen met bepaalde dienstverlening. Daar kun je gewoon niet omheen volgens mij.

Wat ik echt een verbetering van de afgelopen twee jaar vind, is het Student Portal. De functionaliteit en ook het dashboard werken erg fijn, dat zijn goede stappen die zijn gezet. In de discussie rondom Need to Know- en Nice to Know-berichten op het Student Portal zag je terug dat er soms een spanningsveld zit tussen



hetgeen de universiteit wil communiceren en hoe de student het product het liefst wil gebruiken. In dergelijke situaties hoop ik dat men altijd voor de gebruiker kiest.

Ook de Single Sign On waarbij je niet langer op allerlei platformen hoeft in te loggen, is zo'n kleine verbetering die enorm veel tijd bespaart op lange termijn. De overstap naar Google is ook een goede zet geweest. Ik ben wel een tevreden gebruiker wat dat betreft, maar ook wel een kritische gebruiker, sommige ICT-producten die we gebruiken zijn simpelweg niet meer van deze tijd. Om die reden is het belangrijk studenten altijd te blijven betrekken. Een tevreden klant geeft ook gewoon een prettig gevoel.

Studentenperspectief

Voor mij als student kan ik natuurlijk slechts een beperkt oordeel hebben over onze werkwijze bij het CIT. Maar dat we meer klantgericht kunnen zijn lijkt mij duidelijk. Ik hoop daar zelf ook een aandeel in te kunnen hebben en daarmee de lijntjes tussen de student en het CIT te verkleinen. Ik help daar graag aan mee, maar ik weet natuurlijk ook niet alles wat bij het CIT speelt, het is een grote organisatie met heel veel projecten. En ik doe dit natuurlijk parttime, dus ik doe ook graag een oproep aan alle collega's van het CIT om de studentassessor te betrekken bij hun werkzaamheden wanneer deze zijn gericht op studenten. Dan help ik heel graag mee om te kijken wat we kunnen doen om klantgerichter te werken. Daar sta ik ook wel voor open hoor, om gewoon even snel te kijken naar een dienst of product."

Wat is je favoriete programma om mee te werken als student?

"De SmartCat Library, geïntegreerd in het Student Portal, is mijn favoriete applicatie, want daarmee kan ik eenvoudig onderzoeksartikelen vinden. Verder vind ik de UWP (Universitaire Werkplek, red.) heel fijn. Daar maak ik vaak gebruik ik van. Niet alleen de fysieke UWP op de universiteit, maar ook de virtuele omgeving van de UWP. Daarmee kan ik toch bij allerlei bestanden en diensten terwijl ik niet op locatie aanwezig ben of op een mobile device werk."



Tijdens je introductie bij het CIT heb je het over blockchain gehad. Is dat ook iets waarvoor je je wilt inzetten?

"De blockchain-technologie heeft voor de RUG waarde wanneer andere maatschappelijke partners, zoals andere universiteiten en de overheid, gaan meewerken aan de ontwikkeling. Bijvoorbeeld door het opzetten van een digitaal studentportfolio waarin de studiepunten worden bijgeschreven, relevante certificaten, maar ook de bachelor- en master-diploma's worden opgeslagen. Die gegevens worden dan decentraal en gedistribueerd opgeslagen. In een dergelijke situatie ben je als student dan eigenaar van je eigen gegevens en portfolio. Het maakt daarmee ook gepersonaliseerde leerwegen mogelijk waarbij de individuele vakken van de student worden bijgeschreven aan de digitale identiteit op de blockchain.

Heel veel gegevens van studenten zoals de diplomaregisters, liggen nu nog bij DUO. Uiteindelijk wil je dat individuen zelf eigenaar worden van dergelijke gegevens en dat zij die kunnen delen met wie zij willen, maar dat geaccrediteerde instellingen het recht behouden om dergelijke certificaten digitaal te verstrekken.

Het komende jaar ga ik mij inzetten als studentassessor in het project StudyBits waarbij de RUG met een aantal partners samenwerkt om de blockchain-technologie te verkennen en wellicht door te ontwikkelen voor gebruik. Het project zit nog in een beginfase dus hierover later meer."

De laatste vraag: wat wil je later worden?

"Het is erg lastig om een dergelijke vraag eenvoudig te beantwoorden. Ik wil vooral erg genieten van mijn leven, dat lijkt mij een logisch uitgangspunt. Voor mij houdt dat in dat ik mij altijd bezighoud met heel veel verschillende zaken: ik ben onlangs lid geworden van Forum voor Democratie, dus politiek vind ik erg interessant. Omdat de Europese Unie vaak een onbegrepen bestuurslaag is, zou ik graag een vertegenwoordigende rol willen innemen in het Europees Parlement en ook daar de verbinding zijn tussen het gevoerde beleid en de burger. Maar voor het heden blijft het nog even bij het schrijven van columns.

Verder lijkt mij een carrière binnen de academische gemeenschap erg interessant. De universiteit is een prettige plek om te werken. In ieder geval ga ik voor nu genieten van mijn missie als assessor binnen het CIT, mijn studie en persoonlijke ontwikkeling." 