

**Competentie nummer 9 nader bevraagd.**

Wensen en eisen op ict-gebied die gesteld worden aan afgestudeerden van de opleiding Bedrijfskunde MER van De Haagse Hogeschool door bank en overheid.

*Agaath Becht*

**x. 1 Inleiding**

In mijn vorige functie als communicatieadviseur bij onder meer de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Den Haag heb ik mij specifiek beziggehouden met de interne communicatie tussen de gemeente en haar medewerkers, oftewel het communicatieproces. Dit proces vindt plaats op allerlei niveaus tussen individuen en groepen zowel op het werk als in de persoonlijke sfeer. Bereikt de boodschap ook daadwerkelijk de ontvanger en heeft de boodschap het gewenste effect? Het gaat hierbij niet alleen om de inhoud van de boodschap, maar ook om de vorm waarin de boodschap verpakt is, het communicatiemiddel. Dat deze laatste onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, bleek wel tijdens de communicatie rond de invoering van een nieuw digitaal cliëntstelsel van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De voorganger van dit stelsel had namelijk een paar jaar geleden voor veel onrust gezorgd, gezien het feit dat medewerkers lange tijd geen toegang hadden tot het stelsel. Ze konden hierdoor niet werken hetgeen grote werkachterstanden tot gevolg had. Met deze gedachte in het achterhoofd, werden bij de invoering van het nieuwe cliëntstelsel alle medewerkers persoonlijk door een directielid en een medewerker van de dienst ICT op de hoogte gebracht in de vorm van informatiebijeenkomsten. De boodschap was dat zij zich vooral geen zorgen hoefden te maken over het uitvallen van het stelsel, omdat er deze keer voor back-ups was gezorgd. Na tien jaar gewerkt te hebben als communicatie adviseur werd ik docent communicatieve vaardigheden bij de opleiding Bedrijfskunde MER (Management, Economie en Recht), een brede hbo-opleiding aan De Haagse Hogeschool. In plaats van adviseur in communicatieprocessen werd ik nu begeleider van studenten die worden opgeleid tot deskundige op het gebied van bedrijfsprocessen. Deze laatste term laat zich het beste omschrijven als: “een reeks van logisch gerelateerde taken die als doel hebben tot een bepaald bedrijfsresultaat te komen” (ZBC, 2011). Voorbeelden hiervan zijn het uitvoeren van het personeelsbeleid, de manier waarop gasten aan de balie van een bedrijf ontvangen worden, maar ook de aankoop van een product door een klant, waarin duidelijk moet zijn welke stappen worden doorlopen en welke taken door welke medewerkers moeten worden uitgevoerd.

In de opleiding Bedrijfskunde MER is sprake van specifieke verbanden tussen vorm en inhoud. Iets wordt daarbij gezien als vorm voor de inhoud van het overbrengen van de boodschap, namelijk het

vormgeven en uitvoeren van bedrijfsprocessen, maar ook als inhoud zoals het vak “ict in organisaties”. De studenten worden bovendien opgeleid in diverse ict-applicaties, zoals Word en Excel 1 en 2. Een voortdurend gespreksonderwerp in het hbo is in hoeverre de door de opleiding nagestreefde competenties aansluiten bij het werkveld. Van hbo-instellingen wordt immers verwacht dat zij afgestudeerden opleiden tot startende professionals met competenties die aansluiten bij de wensen en eisen van “het werkveld”. Om deze match zo goed mogelijk te realiseren worden de competenties vanuit de opleidingsvisie en in overleg met onder meer de werkveldcommissie geformuleerd, waarbij het van belang is dat de opleiding en het werkveld naast het opsporen van eventuele gaps ook de innovatieve mogelijkheden en kansen samen verkennen die ze voor de opleiding op zowel lange als korte termijn zouden kunnen bieden.

Afgestudeerde Bedrijfskunde MER-studenten moeten in staat zijn om in de 21e eeuw, waarin de wereld voortdurend in beweging is en waar snelle ontwikkelingen plaatsvinden, hun beroep vorm te geven en te vernieuwen. Dit vraagt specifieke kwaliteiten van de afgestudeerden, waarin ict-systemen een belangrijke plaats innemen (Studiegids Bedrijfskunde MER voltijd 2012-2013, Studentenstatuut deel 2, pagina 9). Die ict-systemen zullen zij gaan toepassen in uiteenlopende branches en domeinen. Afgestudeerden vinden hun weg in diverse gebieden, zoals marketing, HRM, accountancy, control, organisatie, (her)ontwerp en verandering. Uit een recente inventarisatie op basis van de SBI 2012 branchecodering van de Kamer van Koophandel bleken van de 132 Linked In-profielen van afgestudeerden 32 alumni van Bedrijfskunde MER-opleiding van De Haagse Hogeschool na het behalen van hun diploma in hun eerste baan bij een bank of financiële instelling terecht te komen, 18 bij de overheid, 15 in de arbeidsbemiddeling, 9 in de dienstverlening informatica/ict en 8 in het verzekeringswezen. De overige 50 afgestudeerden vonden hun weg in het brede werkveld van de MER, veelal zakelijke dienstverlening (Becht, 2013).

Om nu de daadwerkelijke aansluiting te bewerkstelligen tussen de ict-competenties van afgestudeerden die het werkveld vraagt en de ict-competenties die de opleiding biedt, is het van belang om kennis hierover te vergaren vanuit het werkveld en de opleiding. De eindtermen of opleidingscompetenties zouden immers moeten samenhangen met de eisen van het werkveld, juist als die eisen veranderen of aan verandering onderhevig zijn.

In dit artikel wil ik de volgende vraag beantwoorden: welke wensen en eisen stellen bank en overheid aan afgestudeerde studenten Bedrijfskunde MER op het gebied van ict en in welke mate komen deze wensen en eisen overeen met competentie nummer 9, “ict-vaardig”? Wat deze competentie precies inhoudt, zal hierna worden toegelicht.

## **x. 2 Competentie nummer 9**

De eindtermen waaraan een afgestudeerde Bedrijfskunde MER-student precies moet voldoen, zijn vastgelegd in het Bedrijfskunde MER-competentieprofiel, waarbij onder een competentie wordt verstaan: “Een geheel van kennis, vaardigheden en houding, dat nodig is om in een beroepscontext beroepsproducten te realiseren die aan de geldende kwaliteitseisen voldoen” (Studiegids Bedrijfskunde MER voltijd, Studentenstatuut deel 2, pagina 92). In een in 2012 nieuw geformuleerd Landelijk Bedrijfskunde MER-competentieprofiel zijn zowel generieke competenties (gericht op de BBA-standaard) als taakcompetenties (gericht op het bedrijfskundig handelen) geformuleerd, die de focus leggen op de bedrijfskundige profilering van de opleiding Bedrijfskunde MER. De kerncompetentie die voor elke afgestudeerde MER-student geldt, luidt als volgt: “De startende bedrijfskundige professional richt zich op het analyseren, ontwerpen en managen van doelgerichte processen van productie en dienstverlening in en tussen organisaties” (Landelijk Competentieprofiel Bedrijfskunde MER, juni 2012, pagina 2). Een van de generieke competenties waar ik mij in dit artikel op richt, is de ict-competentie. Cobo Romani geeft van dit begrip de volgende definitie: “De houding, kennis en vaardigheden met betrekking tot de functionele mogelijkheden van ict om deze in organisaties operationeel, tactisch en strategisch te kunnen benutten ten einde in organisaties problemen op te lossen en nieuwe mogelijkheden te creëren” (Cobo Romani, 2009). Deze definitie sluit goed aan bij wat de core business is van Bedrijfskunde MER-studenten, namelijk het leveren van een bijdrage aan het vernieuwen of verbeteren van bedrijfsprocessen zoals omschreven in het BBA-profiel met behulp van een specifieke ict-competentie, nummer 9, “ict-vaardig”. Deze wordt omschreven als: *“De startende professional is in staat om ict-applicaties en ict-toepassingen effectief en efficiënt in te zetten in de uitvoering van zijn professionele taken en/of toe te passen bij het verbeteren van bedrijfsprocessen”* (Landelijk Competentieprofiel Bedrijfskunde MER, juni 2012, pagina 7).

Het belang van ict-competenties, of ook wel digitale competenties genoemd, blijkt uit het recente onderzoek van Frans Jacobs. Jacobs (2013) stelt dat digitale competenties in combinatie met wijzigingen in een organisatie, producten en diensten vooruitzichten bieden om met ict-investeringen tot hogere productiviteit en slagvaardigheid te komen.

### **x.3 Methodologie**

Op basis van de hiervoor genoemde inventarisatie onder 132 alumni door middel van het bestuderen van het Linked In-profiel bleek dat de meeste studenten na hun afstuderen bij een bank of overheid terechtkomen. Deze twee sectoren zijn daarom bevraagd in een kwalitatief onderzoek. In dit onderzoek zijn de ervaringen en opvattingen van werkveldvertegenwoordigers van bank en overheid, van docenten, derde en vierdejaars studenten en alumni van Bedrijfskunde MER

onderzocht via 25 semi-gestructureerde interviews. Gevraagd is naar wat de opleiding studenten aanbiedt en faciliteert aan ict-competenties, en de aansluiting daarvan op het werkveld. De onderzoeksgroep werkveldvertegenwoordigers bestond uit externe bedrijfsbegeleiders, afgestudeerbeoordelaars en leden van de werkveldcommissie. De docentengroep was samengesteld uit docenten van alle MER- aandachtsgebieden en ook een ict-docent. Naast deze onderzoeksgroepen zijn de directeur van de opleiding Bedrijfskunde MER en de lector van het Lectoraat Informatie, Technologie en Samenleving van De Haagse Hogeschool bevraagd over onder andere trends en ontwikkelingen in het werkveld, het hoger onderwijs en ict. De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Op basis van de topics in het interviewschema zijn specifieke labels aan tekstdelen toegekend, waarna een clustering van labels heeft plaatsgevonden. Uit deze clustering is een viertal eisen gekomen waaraan Bedrijfskunde MER- afgestudeerden moeten voldoen op het gebied van ict volgens de respondenten van de bank en overheid. Vervolgens zijn deze eisen vergeleken met competentie nummer 9, ict-vaardig, waarbij de opvattingen van de overige onderzoeksgroepen docenten, alumni en studenten ten aanzien van deze eisen zijn meegenomen. Tenslotte zijn nog met zes deelnemers uit het werkveld aanvullende semi gestructureerde interviews afgenomen over de onderwerpen bedrijfsprocessen, ontwikkelingen, de rol van ict hierin en de vertaalslag naar de opleiding.

#### **x.4 Resultaten**

De respondenten bij bank en overheid noemen vier “ict-eisen” waaraan afgestudeerden moeten voldoen, namelijk (1) het hebben van MS-Office basiskennis, (2) het snel en flexibel om kunnen gaan met bedrijfsspecifieke software en systemen, (3) het toepassen en gebruiken van ict als ondersteuning in een bepaalde taak of opdracht en (4) het hebben van inzicht in wat de inzet van ict betekent voor een organisatie op het gebied van het verbeteren van bedrijfsprocessen.

##### *Eis 1: kennis van MS-Office basiskennis*

Bij deze eerste eis horen uitspraken als dat het werkveld verwacht dat studenten goed overweg kunnen met ict-applicaties. Indien de kennis van MS-Office als eis wordt vergeleken met ict-competentie nummer 9, waarin gesproken wordt over het inzetten van ict-applicaties, dan blijkt dat deze twee naadloos op elkaar aansluiten.

Uit de interviews is duidelijk naar voren gekomen dat het werkveld en alumni geen problemen ervaren in hoe studenten omgaan met MS-applicaties zoals Word, Excel en Power Point en dat de opleiding hierin aanbiedt wat afgestudeerden nodig hebben in het werkveld om als startende of

young professional te kunnen functioneren. De kennis van MS Office is volgens het werkveld in ruim voldoende mate aanwezig, met als uitschieter de uitstekende kennis van Excel.

Docenten vernemen tijdens stage-en afstudeergesprekken positieve signalen uit het werkveld, namelijk dat studenten gemakkelijk omgaan met ict-applicaties, dat ze positief staan tegenover het gebruik van ict en dat ze geen knoppenangst of ict-vrees kennen. De docenten horen vrijwel nooit uit het werkveld terug dat studenten iets niet kunnen op ict-gebied, eerder het tegenovergestelde. Daarbij moet worden vermeld dat de meeste docenten het moeilijk vinden om aan te geven wat het werkveld nu precies nodig heeft op het gebied van ict-competenties van studenten. Ze veronderstellen echter dat er door het werkveld basiskennis van programma's als MS Office, zoals Power Point, Word en Excel wordt gevraagd.

Het gevolg van deze signalen is dat docenten niet echt naar ict-competenties vragen en dat het onderwerp ict voor de ondersteuning of verbetering van bedrijfsprocessen vrijwel nooit een gespreksonderwerp is bij bijvoorbeeld stage- of afstudeergesprekken, waarin docenten, bedrijfsbegeleiders en in het bijzonder de student, reflecteren op het verloop van de opdracht en de professionele ontwikkeling van de student. Daarnaast is een reden dat docenten vaak niet zelf genoeg van ict afweten, waardoor de ict-kennis van studenten snel wordt overschat.

Ook studenten zelf vinden overigens dat hun basiskennis van ict-applicaties qua actualiteit, toereikendheid en kwaliteit goed is.

*“Ja, de kennis is wel actueel en voldoende. Van bijvoorbeeld hoe je met Excel formules maakt, dat hielp wel. Die sloten ook op de software van het bedrijf aan. Het was niet zo dat mijn ict-kennis minder was dan iemand die daar al een langere periode werkte”* (bijna afgestudeerde student die een afstudeeropdracht uitvoert bij een financiële instelling).

Dat het vanzelfsprekend is dat studenten bovenstaande basiskennis beheersen, wordt treffend geïllustreerd door een geïnterviewde uit het bankwezen:

*“Het vaardig zijn met ict is iets dat je gewoon moet kunnen, zoals het kunnen lezen en schrijven, het hoort er bij”* (alumnus bij een bank).

Alle onderzoeksgroepen geven overigens aan dat behalve dat studenten basiskennis van MS-Office moeten hebben, het ook goed zou zijn als ze kennis en ervaring hebben van en met databases, crm-systemen, SAP en ERP, waarbij zij dan geen ict-specialist hoeven te zijn.

*“Als ik denk aan Bedrijfskunde MER, dan denk ik aan bedrijfsprocessen en dus aan ERP-systemen en- applicaties. Daar meer mee doen is denk ik in de opleiding aan te bevelen”* (medewerker bij een bank).

*“Je hoeft dan als MER-student niet alle ict-details te kennen. Dat zijn dan andere studenten met een andere studie”* (medewerker overheid).

*“[...] ieder bedrijf heeft weer zijn eigen systeem. De systemen zijn wel beperkt tot een aantal grote hoofdrolspelers, zoals SAP, Navision, MS” (ict-docent).*

#### *Eis 2: het snel en flexibel omgaan met bedrijfsspecifieke software*

Bij deze eis horen uitspraken vanuit het werkveld dat studenten al dan niet na een korte interne cursus snel met specifieke bankprogramma's en dergelijke moeten kunnen werken. Ze moeten het eigenlijk direct daarna zelf kunnen. Indien deze eis wordt vergeleken met competentie nummer 9, dan valt op dat hierin niet direct iets vermeld is over dat studenten snel en flexibel met bedrijfsspecifieke software moeten kunnen omgaan. Indirect zou echter het werken met specifieke ict-toepassingen en -applicaties zoals bankprogramma's onder de elementen van de betreffende competentie kunnen vallen.

Voor wat betreft de tweede eis zijn de vertegenwoordigers uit bank en overheid, alumni en docenten tevreden over de flexibele houding van studenten ten aanzien van het aanleren van nieuwe software en systemen. Studenten leren snel en kunnen na een korte cursus vaak zonder al te veel moeite met deze systemen aan de slag. Dit laatste verschijnsel wordt ook wel omschreven als “system literacy”, of wel “the knowledge, hands on familiarity with hardware, software and network components common to most information systems”(Business Dictionary, z.d).

*“Ze kunnen prima met Lotus Notus en soortgelijke bankprogramma's door de bocht. Ze moeten bij ons met heel veel verschillende systemen kunnen werken en dat gaat eigenlijk altijd heel vlot” (medewerker bij een bank).*

*“Studenten die zijn afgestudeerd werken bij een bank, werken met vaste, eigen ict-toepassingen en database-achtige dingen. Daar kunnen ze prima mee omgaan, omdat ze al basis hebben en dat snel geleerd krijgen” (docent).*

*“We werken met Siebol, maar ook met andere programma's. In het begin heeft iemand mij het gebruik uitgelegd en daarna heb ik een cursus via e-learning gevolgd. Het is hierin wel zo: hoe meer ervaring, hoe gemakkelijker het werkt” (alumnus bij een bank).*

Dat studenten goed kunnen omgaan met nieuwe ict-applicaties en -systemen is geen verrassing, gezien het feit dat deze generatie met ict is opgegroeid en ict volledig is geïntegreerd in het dagelijkse leven van studenten, zoals te zien is in de manier waarop zij omgaan met computers, laptop, mobiele telefoon, i-pods etc. Diverse auteurs duiden deze generatie jongeren die geboren zijn na 1980 (Ahlers & Boenders, 2011) aan met termen als digital natives (Prensky, 2001), net generation (Oblinger & Oblinger, 2005) en homo zappiens (Veen & Vrakking, 2006). Desalniettemin blijkt uit recent onderzoek van onder andere Jacobs (2013) dat het niet gerechtvaardigd is om te veronderstellen dat vanwege het intensieve gebruik van digitale technologie jongeren vanzelf

competent zijn om met bestaande of nieuwe digitale technologie slagvaardig in organisaties te opereren.

*Eis 3: het toepassen en gebruiken van ict als ondersteuning in een bepaalde taak of opdracht*

De uitspraken die bij de derde eis van dit cluster horen, zijn dat het werkveld verwacht dat studenten ict handig kunnen toepassen en gebruiken als ondersteuning in een bepaalde taak of opdracht, dus bijvoorbeeld bij het aanleveren van klantgegevens uit het crm-systeem voor een marketingmanager bij een bank of het onder begeleiding organiseren van een intern symposium bij de overheid. Bij het vergelijken met competentie nummer 9 is weliswaar sprake van het inzetten van ict-applicaties en –toepassingen, maar het is niet duidelijk of dit effectief of efficiënt plaatsvindt bij de uitvoering van professionele taken van studenten. Ook is niet duidelijk wat met deze termen precies, dus in de situatie van competentie nummer 9, bedoeld wordt. Het werkveld noemt deze woorden niet uit zichzelf of vraagt zich af bij het letterlijk noemen van de betreffende competentie door de onderzoeker wat deze begrippen nu precies inhouden.

Het werkveld is op zich tevreden over hoe studenten ict hierin toepassen en gebruiken als het gaat om Word en Excel en het omgaan met specifieke bedrijfssoftware, maar is wel van mening dat studenten nog niet het overzicht hebben op een organisatie en de rol van ict hierin, zeker niet aan het begin van de stage. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat studenten binnen een afdeling van de organisatie waar ze stage lopen of een afstudeeropdracht doen, veelal meewerkstages of naast hun afstudeeropdracht eveneens veel uitvoerende werkzaamheden verrichten, zoals het invoeren van gegevens. Daarnaast zien studenten vaak alleen de afdeling waar ze stage lopen en weinig van de organisatie als geheel. Hierdoor is het voor studenten vaak lastig om zicht op en overzicht te krijgen van wat de onderlinge verbindingen tussen de verschillende bedrijfsonderdelen zijn zoals bijvoorbeeld een personeelsafdeling en een financiële administratie afdeling en wat ict hierin ondersteunend doet. Dat is helemaal het geval als een organisatie groot is zoals bij een bank of ministerie.

*“Ze (studenten) realiseren zich vaak wel dat ict een rol moet spelen, maar welke rol dat is vinden zij lastiger. Het is belangrijk dat ze de ict-component kunnen herkennen en dat ze daar vervolgens actie op kunnen nemen door het te benoemen” (medewerker bij een bank).*

*“Ik heb tijdens mijn stage een symposium voor een afdeling georganiseerd en daarbij heb ik voornamelijk Word gebruikt om mails te sturen en Excel om tabellen te maken gebruikt en zo toegepast om te laten zien wat de laatste stand van zaken was (aantal aanmeldingen). Joh, dat Ministerie is zo groot en er zijn weet ik hoe veel afdelingen. Ik weet niet wat ze doen, ik heb alleen op mijn afdeling rondgelopen” (alumnus bij de overheid).*

*“Toen ik ging stage lopen was een van mijn taken om iedere week in de database te kijken en gegevens van klanten uit de database te halen en in Excel te zetten voor de marketingmanager. Die nam dat mee als hij een acquisitiesprek had”(vierdejaarsstudent die stage loopt bij een bank).*

Docenten daarentegen vinden het lastig om aan te geven hoe studenten ict toepassen en gebruiken in organisaties. Ze horen zoals eerder aangeven bij eis 1 vrijwel nooit negatieve signalen over dat studenten iets niet kunnen op het gebied van ict.

*“Ik heb nog nooit gehoord dat studenten iets niet kunnen op ict-gebied, dus ik ga er van uit dat ze ook ict kunnen toepassen in wat ze tijdens de stage te doen krijgen” (docent).*

*Eis 4: het hebben van inzicht in wat de inzet van ict betekent voor een organisatie op het gebied van het verbeteren van bedrijfsprocessen*

In de vierde eis is het centrale thema bedrijfsprocessen. De uitspraken die bij deze eis horen zijn dat dat Bedrijfskunde MER-studenten vanuit de inhoud van hun opleiding in staat zouden moeten zijn om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van bedrijfsprocessen met behulp van ict zoals bijvoorbeeld de stappen die doorlopen worden in een hypotheekaanvraag door een klant. In de vergelijking met competentie nummer 9 wordt duidelijk dat het verbeteren van de kennis van studenten over bedrijfsprocessen een aspect is dat zeer zeker verbetering behoeft, omdat studenten met die kennis bedrijfsprocessen daadwerkelijk kunnen verbeteren.

Volgens het werkveld en alumni beschikken studenten (nog) niet over het inzicht in wat de inzet van ict betekent voor een organisatie qua bedrijfsvoering, omdat ze tijdens de opleiding veelal theoretische kennis aangereikt hebben gekregen in vakken over ict en bedrijfsprocessen en niet zozeer praktische ervaring hebben opgedaan of kennis hebben toegepast:

*“Studenten kennen vaak de theorie van bedrijfsprocessen. Tijdens hun stage leren ze hier in de praktijk mee om te gaan en zien ze wat er allemaal bij komt kijken” (medewerker bij een bank over klantprocessen, zoals het informeren van een klant over de actuele stand van zaken van een effectenportefeuille).*

*“Op het moment dat ik de lessen volgde, had ik er weinig boodschap aan, maar later heb ik de meerwaarde van het vak (ict en organisaties) gezien. Het ging toen om processen en inzicht krijgen in de lijnen zoals ze lopen binnen een bedrijf. Ik werd echt dus later wakker en toen zag ik [...] hoe je informatie van verschillende diensten over bijvoorbeeld burgers aan elkaar zou kunnen koppelen in een systeem” (alumnus bij de overheid).*

Ook de meeste studenten vinden dat zij niet over dit noodzakelijke inzicht beschikken als ze in aanraking met het werkveld komen:

*“Geen inzicht in of zicht op wat je te wachten staat qua bedrijfsprocessen” (derdejaars-student die stage loopt bij de overheid).*

Opvallend hierin is dat sommige docenten deze vraag ook lastig te beantwoorden vinden, omdat ze naar eigen zeggen geen idee of geen duidelijk beeld hebben van die kennis van studenten. Andere docenten verwachten dat studenten een bijdrage aan het verbeteren van bedrijfsprocessen moeten kunnen leveren, omdat ze vakken als “bedrijfsprocessen” in de opleiding hebben doorlopen. Een uitzondering hier op is de ict-docent:

*“Ja, ga ik wel van uit dat ze die hebben. Ze weten wat bedrijfsprocessen zijn en ict. Verder geen idee” (docent).*

*“Geen duidelijk beeld. Bedrijven verwachten dat studenten basiskennis hebben van bedrijfsprocessen en dat ze die kennis kunnen toepassen. Ze hebben er college over gehad en misschien ook al in de stage mee te maken mee gehad”(docent).*

*“Ze zijn nog niet in aanraking geweest met bedrijven en hebben dus ook geen flauw benul hoe bedrijven functioneren. Ze hebben wel iets in het eerste en tweede jaar gehad over primaire en secundaire processen en ook dat ict ondersteunende processen zijn” (ict-docent).*

Docenten noemen meerdere keren als belangrijkste ontwikkelingen in het werkveld de digitalisering van bedrijfsprocessen, de optimalisering van dienstverlening aan klanten en outsourcing van diensten naar het buitenland. Deze ontwikkelingen omschrijven zij in algemene zin; docenten lijken niet goed genoeg op de hoogte te zijn van specifieke ontwikkelingen in het werkveld van de opleiding, zoals bank en overheid. Bij banken speelt momenteel hoe de backoffice beter aansluit op de dienstverlening aan de klant en bij de overheid is een slag gaande om oude en nieuwe ict-systemen op elkaar aan te laten sluiten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het werkveld van de opleiding erg breed is, waardoor het lastig is voor docenten om de ontwikkelingen van al die branches bij te houden. Verder is opvallend dat veel docenten de overtuiging hebben dat ict van de ict-docent is en niet zozeer van hun, zoals blijkt uit het feit dat ze eensluidend aangeven dat de invulling van de specifieke ict-competentie nummer 9 geen gevolgen heeft voor hun vak in het nieuwe curriculum. Wel stellen veel docenten vragen bij de formulering van competentie 9 in de zin van wat er precies bedoeld wordt met de termen “effectief” en “efficiënt” en vinden ze de competentie vaak onduidelijk: om welke applicaties gaat het concreet?

## **x.5 Conclusie**

In dit artikel heb ik onderzocht wat de eisen en verwachtingen zijn op het gebied van ict van de twee belangrijkste sectoren in het werkveld van de opleiding Bedrijfskunde MER van De Haagse Hogeschool, namelijk bank en overheid, en in welke mate ze overeenkomen met ict-competentie nummer 9, “ict-vaardig”. Het blijkt dat de eisen vanuit het werkveld en competentie nummer 9 een

sterke overeenkomst vertonen in de zin van dat beide gaan over de inzet van ict-applicaties en -toepassingen in de uitvoering van professionele taken van (bijna)-afgestudeerden en het verbeteren van bedrijfsprocessen. Opvallend is dat op het gebied van ict-applicaties er op het eerste gezicht sprake lijkt te zijn van een match tussen de wensen en eisen van het werkveld en de recent geformuleerde ict-competentie en lijken zowel de opleiding als het werkveld op dit punt elkaar te vinden in het aanpassen van de steeds veranderende eisen in het werkveld. Deze match is op zich voor de hand liggend, aangezien de competenties in het nieuwe competentieprofiel van de opleiding in nauw overleg met onder meer het werkveld tot stand zijn gekomen. Het is echter wel zo, dat als gekeken wordt naar het leveren van een bijdrage aan het verbeteren van bedrijfsprocessen en de rol van ict hierin, er niet zo zeer sprake is van een match, maar meer van ontbrekende praktische inzichten en ervaring van studenten op dit terrein.

Voor wat betreft de eerste eis, blijkt dat het werkveld tevreden is over de ict-competenties van studenten zoals die van Word, Power Point en Excel. De transfer van de opleiding naar de werkomgeving van de startende professional verloopt in die zin gemakkelijk. In de opleiding wordt door middel van ict-vakken als Word, Excel en "ict in organisaties" hiervoor een solide basis gelegd. Ten aanzien van de tweede eis blijkt dat studenten vlot met bedrijfsspecifieke software, klantsystemen en databases kunnen werken, die ze nodig hebben voor hun stage of werk. Ze stellen zich flexibel op bij het aanleren van nieuwe programma's. Het is hierbij van belang dat afgestudeerden kennis hebben van databases, crm-systemen, ERP en SAP. Bij de derde eis geeft het werkveld aan dat studenten op zich ict kunnen toepassen in een veelal uitvoerende taak of opdracht, maar dat ze het inzicht missen om goed te kunnen overzien welke rol ict speelt in de ondersteuning van een anders dan uitvoerende taak of in een grotere organisatie. De tevredenheid is beduidend minder hoog ten aanzien van de vierde eis, het verbeteren en zonodig vernieuwen van bedrijfsprocessen met behulp van ict. Het inzicht ontbreekt bij studenten wat ict betekent voor bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen. Het werkveld verwacht dat studenten kennis en ervaring hebben met bedrijfsprocessen gezien het feit dat ze vakken hierover in de opleiding hebben gevolgd, maar constateert dat studenten dat nog niet hebben, zeker in de stage nog niet. Ook studenten en alumni geven aan dat hier noodzakelijk inzicht in en praktische toepassing van kennis over bedrijfsprocessen ontbreekt, terwijl docenten veronderstellen dat studenten over deze kennis zouden moeten beschikken, gezien het feit dat ze daar lessen over hebben gehad. Daarnaast blijken docenten minder goed op de hoogte te zijn van ontwikkelingen die momenteel spelen in de bankwereld en de overheid en weten de meeste docenten niet precies wat nu het werkveld vraagt van afgestudeerden op het gebied van ict-competenties. Ze veronderstellen veelal dat dat het beheersen van MS Office is. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de meeste docenten niet genoeg zicht hebben op ontwikkelingen bij de bank en bij de overheid, dus dat geldt ook voor de ict-

gerelateerde ontwikkelingen van bedrijfsprocessen. Dit laatste heeft onder meer te maken met het al eerder genoemde feit dat het werkveld van de opleiding erg breed is, waardoor het lastig is voor docenten om de ontwikkelingen van al die branches bij te houden.

Geconcludeerd zou dan ook kunnen worden dat op basis van ict-competentie nummer 9, deze voornamelijk zijn beslag heeft gekregen in de instrumentele sfeer en niet zozeer in relatie tot het verbeteren of vernieuwen van bedrijfsprocessen, de core business van Bedrijfskunde MER-studenten.

#### **x.6 Aanbevelingen**

Om een zo goed mogelijke match te realiseren tussen de aangeboden competenties van de opleiding en de aanwezige wensen van het werkveld, is voortdurende en intensieve afstemming tussen deze diverse partijen nodig. Deze samenwerking komt al binnen de opleiding op een duurzame manier tot uiting in gastcolleges van externen, bedrijfsprojecten, bedrijfsbezoeken en gesprekken met de werkveldcommissie. Deze contacten kunnen echter uitgebreid en geïntensiveerd worden. Docenten zouden daarnaast op stage kunnen gaan in het werkveld om kennis te nemen van relevante ontwikkelingen. Daarnaast zou binnen het stagetraject van studenten een actieve reflectie moeten plaatsvinden tussen student en docent op het gebied van ict-competenties voor het ondersteunen van een taak of het vernieuwen van bedrijfsprocessen. Deze zouden een vast onderdeel van de beoordeling in stages en afstudeeropdrachten van studenten moeten zijn, waarbij het dan nadrukkelijk niet alleen gaat om de bekende MS Office-tools, maar om het verwerven van inzicht in de inzet van ict in het verbeteren en vernieuwen van bedrijfsprocessen.

Studenten zouden in hun studie naast theoretische kennis ook praktische ervaring moeten opdoen met het verbeteren van bedrijfsprocessen en de rol van ict hierin. Dat de opleiding Bedrijfskunde MER zich hier van bewust is, blijkt uit het feit dat bij de meest recente curriculumherziening de vakken ict in organisaties en bedrijfsprocessen met elkaar geïntegreerd worden. Hierin wordt de mogelijkheid onderzocht om studenten praktische ervaring te laten opdoen door middel van een business case met het doorlopen van de stappen van een bedrijfsproces en het werken met software als SAP en ERP. Daarnaast is in het nieuwe curriculum van de opleiding de specifieke ict-competentie nummer 9, meerdere keren expliciet als te behalen competentie benoemd in niet ict-vakken, waardoor ict niet alleen van de ict-docent is, maar meer van het gehele docentencorps van de opleiding Bedrijfskunde MER van De Haagse Hogeschool.

Agaath Becht, Hogeschooldocent De Haagse Hogeschool, [a.m.becht@hhs.nl](mailto:a.m.becht@hhs.nl),  
<http://www.dehaagsehogeschool.nl/lectoraten-en-onderzoek/overzicht-lectoraten/duurzame-talentontwikkeling/kenniskring/agaath-becht>

## Bibliografie

Met opmerkingen [ES-T1]: Jos, hoe noemen we dit?

Ahlers, J. en C. Boenders (2011) *Generatie Z: ken ze, begrijp ze en inspireer ze voor een beter leven*. Amsterdam: Bertram en de Leeuw Uitgevers BV.

Becht, A. (2013) *Onderzoeksvoorstel Lectoraat Duurzame Talentontwikkeling. Ict-competenties van Bedrijfskunde MER-afgestudeerden in het bankwezen en de overheid*.

Business Dictionary. Definitie system literacy.

<http://www.businessdictionary.com/definition/information-systems-literacy.html>. [Gelezen op 15 mei 2014]

Cobo Romani, C. (2009) *Strategies to promote the development of E-competencies in the next generation of professionals: european and international trends*. University of Mexico and SKOPE.

Jacobs, F. (2013) *Slagvaardig met ICT: ontwerpprincipes voor leeromgevingen die professionele digitale competenties van HBO-studenten versterken*. Ridderkerk: Ridderprint BV.

Landelijk Competentieprofiel Bedrijfskunde MER, juni 2012, pp. 2-7. Den Haag: Haagse Hogeschool.

Oblinger, D. en J. Oblinger (2005) *Educating the Net Generation*. Boulder, Colo: EDUCAUSE.

Prensky, M. (2001) Digital Natives, Digital Immigrants. Uit: On the horizon, vol.9 no 5, October 2001, Londen: MBC Press.

Academie voor Management & Human Resources (2012) *Studiegids Bedrijfskunde MER voltijd 2012-2013*. Studentenstatuut deel 2, pagina 2 en 92. Den Haag: De Haagse Hogeschool.

Veen, W. en B. Vrakking (2006) *Homo zappiens: Growing Up in A Digital Age*. Londen: Continuum International Publishing Group Ltd.

Zijlstra, W. (2011). ZBC Kennisbank. "Management van bedrijfsprocessen: een helicopterview". Zie <http://www.zbc.nu/management/business-process-management-management/management-van-bedrijfsprocessen-een-helicopterview/> Wiebe Zijlstra [Gelezen op 10 mei 2014].