

11-10-2021



De weg kwijt?!

Het ontwerp van een online
zelfserviceportaal voor studenten, binnen
de dienstverlening van decanen.

Eline van den Eijkel

Nijmegen, 2021

Afstudeer kandidaat	: Eline van den Eijkel
Adres & Postcode	: Dominicanenstraat 36, 6521 KD
Woonplaats	: Nijmegen
Studentnummer	: 448862
Email Saxion	: 448862@student.saxion.nl
Opdrachtgever	: Saxion Hogeschool
Afdeling	: Studie Succes Centrum
Adres en postcode	: M. H. Tromplaan 28, 7513 AB
Plaats	: Enschede
Begeleider	: Lotte Beernink
Onderwijsinstelling	: Saxion Hogeschool
Academie	: Mens en Arbeid
Opleiding	: Human Resource Management
Specialisatie	: Human Talent Development
Adres & Postcode	: Handelskade 75, 7417 DH
Plaats	: Deventer
Eerste begeleider	: Olof de Graaf
Tweede begeleider	: Mirella Ordelman

VOORWOORD

Voor u ligt mijn scriptie 'De weg kwijt?!'. Een onderzoek naar het ontwerp van een online zelfserviceportaal voor studenten, binnen de dienstverlening van decanen. Deze scriptie is geschreven ter afronding van mijn studie Human Resource Management aan hogeschool Saxion te Deventer.

Voorafgaand aan mijn afstudeeronderzoek, heb ik stage gelopen bij het Student Begeleidingsteam van Saxion. Hier was ik werkzaam als studentcoach, voor het begeleiden van studenten met autisme bij hun studie. Ook heb ik hier bijgedragen als co-trainer, bij de Studiekeuze Proef. Dit is een training voor studenten met een studiekeuzevraagstuk. Tijdens mijn stage heb ik veel meegekregen over het begeleiden van studenten. Het gaf heel veel voldoening, om studenten te kunnen begeleiden en daarbij hun ontwikkeling mee te maken.

Verder heb ik ook op inhoudelijk vlak veel meegekregen over de dienstverlening van de decanen. Zo heb ik antwoord gekregen op een vraag die ik had over mijn eigen studiesituatie. Ik wilde namelijk na deze opleiding op de universiteit Psychologie gaan volgen. Ik kampte al langer met de vraag, hoe dit op het gebied van collegegeld geregeld is. Dit was heel erg moeilijk om te vinden. Ik heb toen zelf ervaren hoe is om een specifieke vraag te hebben over de studie, maar hier geen antwoord op te kunnen vinden. Voor mij was het alleen heel makkelijk om hier antwoord op te krijgen. De decanen waren collega's die ik persoonlijk kende en konden daarnaast precies aanwijzen waar ik hierover informatie kon vinden. Voor de meeste studenten is dat veel lastiger. Toen deze opdracht voorbijkwam, sprak het mij meteen aan. Ik wil graag mijn medestudenten helpen bij hun studie en het daarbij makkelijker maken om antwoord te vinden op hun vraag.

Het scriptietraject was erg uitdagend en leerzaam, maar ik heb het ook als lastig ervaren. Inmiddels studeer ik nu Psychologie aan de Radboud universiteit in Nijmegen. In combinatie met de selectieprocedure en het begin van de studie, was dit een drukke periode. Verder ben ik mijzelf redelijk vaak tegengekomen, omdat ik niet snel tevreden ben over het werk dat ik lever. Ondanks mijn perfectionisme, ben ik tevreden over mijn scriptie en het ontwerp van het portaal. Ik heb door dit traject ingezien dat iets nooit volledig af is en dat perfectie niet bestaat. Ik heb een poging gedaan om de lat minder hoog te leggen voor mijzelf en zaken los te laten. Hierbij heb ik geleerd om te vertrouwen op mijn ideeën en mijzelf serieus te nemen als HRM professional.

Er zijn een aantal mensen die hebben bijgedragen aan een goed verloop van mijn scriptietraject. Als eerst wil ik Lotte Beernink bedanken, voor haar vertrouwen en begeleiding als opdrachtgever. Ik ben dankbaar voor de kans die ik heb gekregen, om deze opdracht uit te mogen voeren. Verder wil ik mijn stagebegeleider Cora Noorloos bedanken, voor haar betrokkenheid tijdens de stage en de scriptie. Door haar begeleiding heb ik veel over mijzelf geleerd, wat ik heb kunnen toepassen binnen dit scriptietraject.

In het bijzonder wil ik graag Olof de Graaf bedanken voor zijn betrokkenheid en de prettige begeleiding tijdens deze scriptie. Olof kon mij goed helpen bij het maken van de juiste keuzes voor dit onderzoek. Hij was zeer beschikbaar voor begeleiding, waarbij hij mij zelfs in de zomervakantie tegemoetgekomen is. Dit heb ik heel erg gewaardeerd. Ook wil ik mijn tweede begeleider Mirella Ordelman bedanken, voor de snelle en nuttige feedback.

Tot slot wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun begrip, mentale support, peptalks en feedback. Verder wil ik mijn klasgenoten bedanken voor het delen van hun ervaring en kennis. Het was fijn om steun en herkenning te vinden bij anderen, die in hetzelfde proces zitten.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Eline van den Eijkel

Nijmegen, 11 oktober 2021

MANAGEMENTSAMENVATTING

De vraag naar begeleiding vanuit studenten blijft toenemen, voor de dienstverlening van decanen en psychologen. Dit komt door het groeiende aantal studenten op het hbo en de effecten van de maatregelen rondom Covid-19. Door het opzetten van een online zelfserviceportaal, wil het Saxion tegemoet kunnen komen aan deze begeleidingsbehoefte. Dit betekent dat studenten zichzelf gaan helpen met het beantwoorden van hun vragen, binnen een online omgeving. Dit onderzoek heeft als doel om een ontwerp op te leveren, voor de inrichting van het online zelfserviceportaal binnen de dienstverlening van decanen. De dienstverlening bestaat grofweg uit de volgende thema's: studievertraging, speciale voorzieningen, wet- en regelgeving, financiën, studievaardigheden, studiekeuze en loopbaanbegeleiding. De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is: *"Hoe kan het digitale zelfserviceportaal zodanig ingericht worden, dat het voldoet aan de begeleidingsbehoefte van studenten?"*.

Dit onderzoek bestaat uit twee rondes. In de eerste ronde is er kwalitatief onderzoek uitgevoerd, onder de decanen van Saxion. Aan de hand van interviews zijn er criteria opgehaald, voor de inrichting van het portaal. Ook zijn er inhoudelijke aspecten opgehaald, voor een goede weergave van de dienstverlening. Verder is er een marktonderzoek gedaan, naar bestaande online zelfserviceportalen. Bij hogeschool Fontys is er navraag gedaan naar hun ervaring met het portaal. Hieruit bleek dat nog niet alle antwoorden hierop te vinden zijn, omdat er gebrek is aan informatie. Verder is uit het eerste onderzoek naar voren gekomen dat de decanen drie aspecten het meest belangrijk vinden: het geven van online informatie, het verwijzen naar andere online informatie en het actief verwijzen naar een afspraak met een decaan. De decanen benadrukken hierbij dat er binnen het portaal verwezen moet worden naar het online maken van een afspraak (middels een boekingssysteem).

Alle criteria en de inhoudelijke aspecten zijn verzameld in een overzicht. Vanuit hier is er middels Microsoft PowerPoint een eerste versie van het portaal ontworpen. Hierbij begint het portaal met een homepage, waar per onderdeel van de dienstverlening een korte beschrijving gegeven is. De rest van het portaal bestaat uit themapagina's. Dit zijn de aparte pagina's voor elk onderdeel van de dienstverlening. Via hyperlinks kan er genavigeerd worden tussen de verschillende pagina's. Ook worden deze links gebruikt om te verwijzen naar andere bronnen of websites voor meer informatie.

In de tweede onderzoeksrunde is het conceptontwerp van het online zelfserviceportaal voorgelegd aan studenten. Aan de hand van een kwalitatief onderzoek in de vorm van een groepsinterview, is er feedback verzameld. De studenten vonden het portaal overzichtelijk, maar ze hadden nog wel een aantal kanttekeningen. Zo miste er een verwijzing naar hulp bij mentale problemen in het portaal. Verder zorgde het woord 'boekingspagina' voor verwarring, bij het online maken van een afspraak. Ook bleek de term 'financiën' meer duidelijkheid aan te geven, dan het woord 'geldzaken'. Het portaal is ook aan de opdrachtgever gepresenteerd. Hieruit kwamen geen grote aanpassingen naar voren. De feedback van de studenten en de opdrachtgever zijn geïmplementeerd in het portaal, waarna de definitieve versie ontstaan is.

Voor de implementatie wordt aanbevolen het portaal in een proefperiode te testen en deze regelmatig te evalueren. Middels een vervolgonderzoek bij studenten, kan gekeken worden naar de werking van het portaal in de praktijk. Wanneer studenten beter voorbereid naar gesprekken met decanen komen en deze effectiever verlopen, kan gesteld worden dat het portaal goed functioneert. Verder wordt er aanbevolen om het portaal uit te breiden naar meer inclusie. Dit heeft betrekking op het meenemen van de behoefte van verschillende studenten, zoals het maken van een Engelse versie van het portaal. Ook betekent dit het uitbreiden van het portaal met de dienstverlening van psychologen en vertrouwenspersonen, zodat er één plek is voor alle vragen van de student rondom hulp bij de studie.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1 Typering van de organisatie	7
1.1.1 Structuur	7
1.1.2 Missie en visie	8
1.1.3 Het Studie Succes Centrum	8
1.2 Contextoriëntatie	8
1.2.1 Technologische ontwikkelingen	8
1.2.2 Covid-19	9
1.2.3 Saxion Onderwijs Model	9
1.3 Aanleiding.....	10
1.4 Probleemstelling	11
1.5 Doelstelling.....	11
1.6 Centrale vraagstelling.....	12
1.6.1 Hoofdvraag.....	12
1.6.2 Deelvragen	12
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	13
2.1 Studie Succes.....	13
2.2 Online hulpverlening	14
2.3 Online interventies.....	15
2.4 Zelfhulp	17
2.5 Studenten en informatie	18
2.6 Conceptueel model	18
2.6.1 Toelichting	18
2.6.2 Het model.....	19
2.6.3 Empirische onderzoeksvragen	19
Hoofdstuk 3: Methode onderzoeksrunde 1	20
3.1 Inleiding.....	20
3.2 Onderzoek decanen	21
3.2.1 Populatie	21
3.2.2 Meetinstrument	21
3.2.3 Operationalisatie.....	21
3.2.4 Procedure	22
3.2.5 analyse	22
3.3 Marktonderzoek hogescholen	23
3.3.1 Populatie	23

3.3.2 Meetinstrument	23
3.3.3 Operationalisatie	23
3.3.4 Procedure	23
3.3.5 Analyse	24
3.4 Kwaliteit en betrouwbaarheid	25
Hoofdstuk 4: Resultaten onderzoeksrunde 1	26
4.1 Verloop van het onderzoek	26
4.1.1 Decanen	26
4.1.2 Hogescholen	27
4.2 Aspecten van de dienstverlening	28
4.3 Geschikte en wenselijke interventies	29
4.3.1 Interventies voor alle diensten	29
4.3.2 Zelftesten	30
4.3.3 E-communicatie	30
4.4 Aantrekkelijke vormgeving	31
4.4.1 Decanen	31
4.4.2 Fontys	32
4.5 Ervaring van Fontys met het online zelfserviceportaal	33
Hoofdstuk 5: Ontwerpfase	34
5.1 Conclusies	34
5.2 Conceptontwerp online zelfserviceportaal	36
5.3 Toelichting op ontwerp	37
Hoofdstuk 6: Methode onderzoeksrunde 2	38
6.1 Inleiding	38
6.2 Onderzoek studenten	38
6.2.1 Populatie	38
6.2.2 Meetinstrument	39
6.2.3 Operationalisatie	39
6.2.4 Procedure	39
6.2.5 Analyse	39
6.2.6 Kwaliteit en betrouwbaarheid	40
6.3 Presentatie Opdrachtgever	40
Hoofdstuk 7: Resultaten onderzoeksrunde 2	41
7.1 Verloop onderzoek	41
7.1.1 Groepsinterview Studenten	41
7.1.2 Presentatie Opdrachtgever	41
7.2 Resultaten	42

7.2.1 Vormgeving	42
7.2.2 Verwijzing naar decanen	43
7.2.3 Inhoud	44
7.2.4 Overige bevindingen	44
7.3 Definitief ontwerp	45
7.3.1 Geldzaken	45
7.3.2 Overige aanpassingen	45
Hoofdstuk 8 Aanbevelingen en discussie	46
8.1 Implementatie	46
8.1.1 Plan van aanpak	46
8.1.2 uitbreiding van het portaal	47
8.2 Discussie	48
Literatuurlijst	49
Bijlages	52
Bijlage 1: Concept structuur zelfserviceportaal	52
Bijlage 2: Interview voorbereiding onderzoek 1	54
2.1 Decanen	54
2.2 Hogescholen	57
Bijlage 3: Interviewvragen	58
3.1 Decanen	58
3.2 Hogescholen	59
Bijlage 4: Resultaten onderzoek 1	60
4.1 Codeerschema decanen	60
4.2 Codeerschema Fontys	60
Bijlage 5: Interview voorbereiding onderzoek 2	61
5.1 Voorbereiding	61
5.2 Topiclijst	61
Bijlage 6: Quoteschema onderzoek studenten	62
Bijlage 7: Het online zelfserviceportaal	
7.1 Concept ontwerp online zelfserviceportaal	
7.2 Definitief ontwerp online zelfserviceportaal	
Verklaring eigen werk	65

HOOFDSTUK 1: INLEIDING

In dit hoofdstuk zal ik een omschrijving geven van de organisatie. Vervolgens bespreek ik de context oriëntatie, waarbij verschillende ontwikkelingen van zowel binnen als buiten de organisatie aan de orde komen. Hierna volgt de aanleiding, probleemstelling en doelstelling, waarin het vraagstuk wordt verduidelijkt. Daarna worden de centrale onderzoeksvraag en de deelvragen weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

1.1 TYPERING VAN DE ORGANISATIE

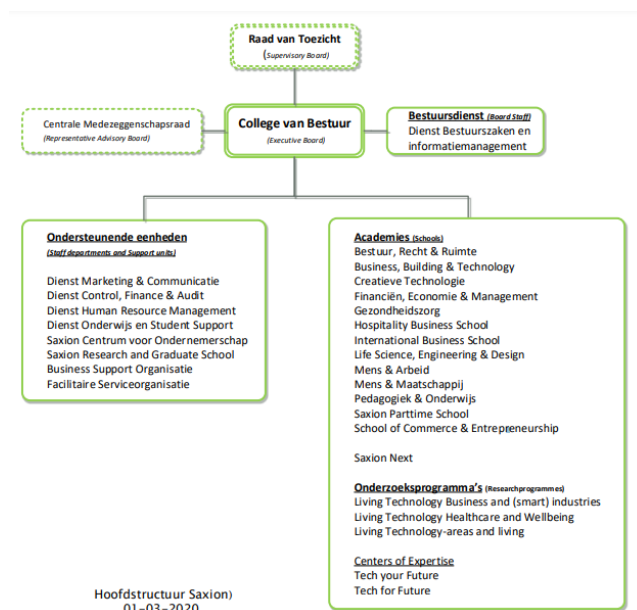
Saxion is een hogeschool die gevestigd is in Enschede, Deventer en Apeldoorn. In totaal studeren hier ruim 26.000 studenten, verdeeld over de locaties (Saxion, 2021). Ze heeft een breed aanbod aan opleidingen in zowel voltijd als deeltijd. Deze variëren van bachelors, masters en associate degrees en zijn onderverdeeld in verschillende interessegebieden;

- Economie, Management en Organisatie
- Gedrag, Onderwijs, Gezondheid en Welzijn
- ICT en Media
- Life Science Design & Technologie

Daarnaast biedt Saxion Parttime School verschillende cursussen, post hbo-opleidingen en modules (programma van 10 weken) aan.

1.1.1 STRUCTUUR

Saxion hanteert een structuur, waarbij alle opleidingen zijn onderverdeeld in academies. Zo bestaat de academie Mens & Arbeid uit de opleidingen Human Resource Management en Toegepaste Psychologie. In totaal zijn er dertien academies. Ook zijn er onderzoeksprogramma's en expertisecentra. Een andere tak van Saxion, is de ondersteunende dienstverlening. Onder deze diensten valt bijvoorbeeld Marketing & Communicatie en het Onderwijs en Student Support (OSS). In onderstaande figuur is een overzichtelijke weergave van de structuur te zien.



Figuur 1: *Organogram Saxion*. Overgenomen van Saxion Hogeschool (2020). Geraadpleegd van:

<https://www.saxion.nl/binaries/content/assets/over-saxion/organisatie/hoofdstructuur-saxion-per-1-1-2020-v1-pdf-1.pdf>

1.1.2 MISSIE EN VISIE

Saxion draagt de slogan; “Get ready for a smart world”. Dit kenmerkt de insteek van Saxion. Ze bereidt studenten voor op een wereld die steeds slimmer wordt (Saxion, 2021). Door de kennis en praktijk van verschillende disciplines te combineren, ontstaan er nieuwe en verrassende oplossingen. Daarbij richt de organisatie zich op betaalbaarheid en duurzaamheid voor het heden, maar zeker voor de toekomst (Saxion, 2021). Daarin onderscheidt ze zich van andere hogescholen. Zo is bijvoorbeeld techniek een onderdeel binnen elke opleiding van Saxion. Ook wordt er samengewerkt tussen verschillende opleidingen om technische vraagstukken van bedrijven te ontcijferen (SMART Solutions). Dit ondersteunt het doel om studenten handvatten te geven in een alomtat veranderende wereld. Vaardigheden die studenten kunnen gebruiken voor de rest van hun leven.

1.1.3 HET STUDIE SUCCES CENTRUM

Binnen Saxion zijn er verschillende ondersteunende diensten. De dienst waar studenten terecht kunnen voor studiegerelateerde vragen, heet het Onderwijs Student Support (OSS). Deze dienst is opgedeeld in verschillende afdelingen ter ondersteuning van de student, waaronder het Studie Succes Centrum (SSC). Het SSC bestaat uit studentendecanen, studentenpsychologen, vertrouwenspersonen, loopbaancoaches, taalcoaches en een studentenpastor (Saxion, 2021). Het is een breed orgaan met verschillende specialiteiten en diensten. Binnen het SSC ligt de focus voor dit onderzoek in eerste instantie op het Student Begeleidingsteam (SBT). Dit is het onderdeel van het SSC, dat hoofdzakelijk bestaat uit studentdecanen en -psychologen. Zij voeren gesprekken met studenten en begeleiden hen bij de studie. Hierin functioneren ze als tweedelijnsbegeleider. De eerste lijn is de studieloopbaanbegeleider, deze verwijst de student door bij persoonlijke omstandigheden of bij studiekeuzevraagstukken. Het Student Begeleidingsteam (SBT) heeft hiervoor een breed aanbod met trainingen, cursussen en begeleidingsmogelijkheden. Zo bieden de psychologen cursussen aan die studenten leren omgaan met faalangst en de decanen regelen voorzieningen of bespreken studiekeuzevraagstukken. Ook zijn er studentcoaches die begeleiding geven op maat, voor studenten die behoefte hebben aan extra ondersteuning in hun studie.

1.2 CONTEXTORIËNTATIE

In deze paragraaf worden relevante externe en interne ontwikkelingen besproken, die van invloed zijn op het SSC. Als eerst zullen externe factoren uitgewerkt worden. Vervolgens wordt er toegewerkt naar de belangrijkste interne ontwikkelingen die spelen binnen de organisatie.

1.2.1 TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

De missie van Saxion is duidelijk: het begeleiden van studenten in het ontwikkelen van vaardigheden, voor een telkens veranderende wereld. De wetenschap geeft ons dagelijks nieuwe kennis, wat vervolgens geïntegreerd wordt in het werkveld. We hebben te maken met ontwikkelingen als globalisering, digitalisering en technologisering, waarbij de arbeidsmarkt in een snel tempo verandert (Inspectie van het Onderwijs, 2019). Dit heeft als gevolg dat oude beroepen verdwijnen en nieuwe beroepen ontstaan (Rijksoverheid, 2021). Een voorbeeld hiervan is de robotisering van opsporingswerk bij de politie, waarbij een drone het oorspronkelijke werk van de mens overneemt. Daartegenover ontstaat er ook een nieuw beroep, namelijk het besturen van de drone (dronepiloot). Door technologische ontwikkelingen wordt er van de huidige generatie gevraagd om zich steeds aan te passen en mee te bewegen met de veranderingen binnen hun vakgebied. Deze veranderende arbeidsmarkt vraagt om een ‘leven lang ontwikkelen’. Dit houdt in dat leren niet eindigt bij één afgeronde opleiding. Mensen moeten constant blijven door middel van (om)scholing, om flexibel en duurzaam inzetbaar te blijven (Rijksoverheid, 2021). Het hbo biedt hiervoor verschillende flexibele opleidingen aan. Voor zowel professionals die zich vanuit het mbo verder willen ontwikkelen, als werkenden op hbo-niveau die zich willen om- of bijscholen (Vereniging Hogescholen, 2021b). Deze ontwikkeling is in praktijk goed te zien.

Al een aantal jaren, is er een duidelijke groei te zien van het aantal studenten op het hbo. In 2018/2019 is de hoogste instroom ooit gemeten, met 110.322 nieuwe aanmeldingen (Vereniging Hogescholen, 2019). In schooljaar 2018/19 en 2019/20 werd de hoge instroom vooral veroorzaakt door een toename in het aantal associate degree opleidingen. Gediplomeerde mbo'ers kiezen steeds vaker voor deze korte en praktische studies (Vereniging Hogescholen 2019; 2020a). Ook kiezen vwo-leerlingen steeds vaker voor een hbo-opleiding (Vereniging Hogescholen, 2020b). Deze stijgende lijn blijft zich voortzetten. In het schooljaar 2020/2021 is er weer een nieuw recordaantal genoteerd, van 124.683 eerstejaars (Vereniging Hogescholen, 2021a). Dit werd mede veroorzaakt door de maatregelen rondom de coronapandemie. Er kwamen meer scholieren bij die hun diploma behaald hebben, omdat er geen centraal eindexamen afgelegd is. Ook kozen minder studenten voor een tussenjaar (Vereniging Hogescholen, 2021a). Specifiek voor het SSC betekent een 'leven lang leren', een toename in het aantal studenten. Daarbij komen er meer verschillende soorten keuzevraagstukken, vanwege alle mogelijkheden en de veranderende arbeidsmarkt.

De technologische ontwikkelingen hebben ook op een andere manier invloed op het SSC. Zo ontstaan er namelijk steeds nieuwere applicaties en mogelijkheden. Dit zegt iets over de manier waarop het SSC de dienstverlening kan aanbieden. De verwachting is dat online hulpverlening steeds belangrijker wordt, met name voor jongeren (van Rooijen, 2012). Het feit dat deze vorm van hulp plaatsvindt op internet, is voor deze doelgroep zeer geschikt. Het gebruik van internet neemt met de jaren steeds verder toe. Naast dat jongeren gewoonweg veel op internet te vinden zijn, blijkt ook dat het voor hen makkelijker is om gevoelens en ervaringen te delen op deze plek. Het voelt voor hen prettiger om dit online te doen, dan in een fysiek gesprek (Peter, Valkenburg & Schouten, 2006).

1.2.2 COVID-19

De coronapandemie heeft ervoor gezorgd dat het onderwijs volledig online heeft moeten plaatsvinden. Dit heeft hele grote gevolgen gehad voor de manier waarop studies werden vormgegeven. Enkele voorbeelden; introductiedagen werden afgelast of verliepen online, kennismakingen met de klas vonden plaats achter de computer en de meeste studenten konden geen lessen volgen op locatie. Hierdoor is er een hele andere beleving ontstaan van studeren. Er is veel minder sociaal contact en de ruimte voor spontane gesprekken is verdwenen. Het onderwijs is veel functioneler ingericht, maar daardoor ook minder persoonlijk. Met name eerstejaars studenten hebben hier last van, omdat zij nog niet zijn geïntegreerd binnen de opleiding. Juist het leren kennen van de school en de sociale omgeving is van belang voor de binding met de opleiding, iets wat tevens cruciaal is voor het voorkomen van studie uitval (NOS 2020; AD 2020). Maar ook ouderejaarsstudenten ervaren ongemakken, door praktijkonderwijs dat meer tijd kost door de afstandsregels. Daarbij worden stages in bepaalde sectoren vaak uitgesteld, wat al snel leidt tot studie vertraging (Poortvliet, 2020). Verder vinden studenten het thuis studeren erg lastig (Poortvliet, 2020). Door het afstandsonderwijs wordt er namelijk een groot beroep gedaan op de zelfstandigheid en flexibiliteit van studenten. Onderzoeken bevestigen dat jongeren door de coronamaatregelen mentale gezondheidsproblemen ervaren, zoals eenzaamheid, somberheid en angst (I&O Research 2020; Maastricht UMC+, 2020). Deze groep wordt daarmee harder getroffen, dan andere leeftijdsgroepen (Nederlands Jeugdinstituut, 2020). Door de gevolgen van de maatregelen, neemt de begeleidingsbehoefte van studenten toe (Poortvliet, 2020).

1.2.3 SAXION ONDERWIJS MODEL

Saxion besteedt veel tijd aan het verbeteren van haar onderwijs en diensten, zodat ze haar missie en visie kan blijven uitdragen. Vanuit het Saxion Onderwijs Model (SOM) vindt er een ontwikkeling plaats rondom 'community learning'. Community learning betekent letterlijk samen leren. De bedoeling is dat dit uiteindelijk Saxion breed wordt uitgerold. Voor het SSC en specifiek voor het SBT, betekent dit dat er meer focus komt op de relatie, ontwikkeling en samenwerking van het team. Echter, in eerste instantie zal het concept van community learning worden geïmplementeerd in het onderwijs, op het gebied van studieloopbaanbegeleiding. Er komt namelijk een nieuwe manier van studieloopbaanbegeleiding genaamd: thuisgroepen (Kempers &

Woudt-Mittendorff, 2020). Deze nieuwe vorm is volop in ontwikkeling en houdt in dat studenten zich binnen een vaste groep bezighouden met leeractiviteiten, gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling. Hierin krijgen ze intensieve begeleiding van een studietoelichting en dit wordt ondersteund vanuit peer-support, bijvoorbeeld van ouderejaars studenten (Kempers & Woudt-Mittendorff, 2020). Zoals eerder beschreven is de studietoelichtingbegeleider (slb'er) op dit moment de eerstelijns begeleider. Studenten hebben ongeveer twee tot drie keer per jaar een gesprek over de voortgang van hun studie en kunnen aangeven als ze ergens moeite mee hebben. De slb'er denkt mee over oplossingen en kan de student voor verdere begeleiding doorverwijzen naar het SSC. Bij de thuisgroepen verandert de slb'er in een studietoelichting, die de studenten zal gaan begeleiden in het proces van hun ontwikkeling. De begeleidingseisen van een studietoelichting zijn hoger en intensiever. Er wordt meer verwacht op het gebied van coaching en het ondersteunen bij de ontwikkeling van metacognitieve vaardigheden. In combinatie met peer-support, vormt de studietoelichting de eerstelijnsbegeleiding van een vaste groep studenten (maximaal twaalf) uit hetzelfde leerjaar. Binnen de bijeenkomsten wordt er aandacht besteed aan studentenwelzijn, preventie signalering (persoonlijke problematiek) en (studie)keuzemomenten. Dit heeft als doel om onnodige uitval te voorkomen en het studiesucces te vergroten (Kempers & Woudt-Mittendorff, 2020). Deze onderwerpen worden binnen de thuisgroepen uitvoeriger behandeld dan binnen het huidige studietoelichtingstelsel, wat ervoor kan zorgen dat de drempel naar het SSC voor studenten kleiner wordt.

1.3 AANLEIDING

Het gevolg van de coronamaatregelen is dat er meer problematiek ontstaat rondom psychische gezondheid (I&O Research 2020; Maastricht UMC+, 2020). Het SBT ziet daardoor een toename in de vraag naar begeleiding vanuit een decaan of psycholoog. Als gevolg van het ontstaan van online-onderwijs, ervaart het SBT daarnaast complexere casussen. Zo zijn speciale voorzieningen voor studenten met een functiebeperking lastiger om te regelen. Deze kosten veel tijd om te realiseren. Deze ontwikkelingen maken dat de wachttijd is toegenomen. Over het algemeen moeten studenten twee weken wachten, voordat ze begeleiding kunnen krijgen van een decaan of psycholoog. Verder blijft het aantal studenten op het hbo toenemen. Onder vwo'ers en gediplomeerde mbo-studenten, wordt het hbo steeds populairder. De toename in associate degrees is een voorbeeld van hoe mbo'ers zich voorbereiden op een 'leven lang ontwikkelen'. Het is aannemelijk dat deze trend zich verder zal voortzetten, ook binnen andere vormen van hbo-onderwijs zoals deeltijdopleidingen, modules en masters. Het is nodig om flexibel en duurzaam inzetbaar te blijven (Rijksoverheid, 2021). Deze toename in studenten en de verandering van de arbeidsmarkt, zorgt voor meer en complexere studiekeuzevraagstukken. Dit zal de vraag naar begeleiding kunnen verhogen, specifiek bij de decanen.

Een online zelfserviceportaal

Uit een intern onderzoek vanuit het traject 'Continu Verbeteren', blijkt dat de dienstverlening van het SSC moeilijk zichtbaar en vindbaar is voor zowel studenten als slb'ers (Saxion, 2020c). Studenten zijn niet goed op de hoogte van de mogelijkheden en diensten bij OSS (Saxion, 2020c). Ook is er Intern vanuit Saxion onderzoek gedaan naar de ervaringen van studenten met de dienstverlening van het OSS. Dit rapport wordt de OSS-vraagarticulatie genoemd. Studenten hebben in de OSS-vraagarticulatie een suggestie gedaan voor een manier om de bekendheid van de dienst te verbeteren, namelijk door een online totaaloverzicht met doorklikopties (Saxion, 2020a). Met dit totaaloverzicht wordt een online omgeving bedoeld, waarbij alle informatie verzameld is op één punt en waarbij er mogelijkheid is om door te klikken voor verdere informatie of vervolgstappen. Naast dat dit goed werkt voor een overzichtelijke weergave van de dienstverlening, kan het ook zodanig vormgegeven worden dat studenten er terecht kunnen voor hulp in de vorm van een zelfservice. Studenten kunnen dan binnen de online zelfservice, informatie vinden over onderwerpen die voor hen relevant zijn. Vanuit het SBT wordt aangegeven dat een groot gedeelte van de begeleiding opgelost kan worden door het geven van praktische informatie. Studenten willen vaak weten hoe regelingen, procedures en mogelijkheden rondom de dienstverlening van het SBT eruitzien. Omdat studenten niet altijd met zulke specifieke vragen komen, wordt er een verkeerde inschatting gemaakt van de tijd die een decaan moet besteden aan de begeleiding (L. Beernink, persoonlijke communicatie, 26 maart 2021). Er wordt te veel tijd vrij gehouden,

waarin een decan dus geen andere studenten kan begeleiden. Dit werkt niet optimaal. Door het geven van informatie over alle mogelijke begeleidingsvormen en de bijbehorende regelingen en procedures, kan dus een groot gedeelte van de begeleiding worden opgelost (L. Beernink, persoonlijke communicatie, 26 maart 2021). Vanuit het SBT is er vraag naar een digitaal portaal, dat is ingericht in de vorm van een zelfservice. Op deze manier wordt de druk op het SBT verlicht en kan de begeleiding van studenten grotendeels opgevangen worden. Daarmee anticipeert het SBT direct op de technologische ontwikkelingen en bewegen ze mee met de veranderende arbeidsmarkt. Dit portaal kan tevens een ondersteuning bieden aan de thuisgroepen, zowel voor studenten als de studiecoaches. Op deze plek kunnen ze in eerste instantie terecht voor duidelijkheid over en de mogelijkheden binnen de dienstverlening van decanen.

Vanuit het SBT zijn er al acties ondernomen, voor de opzet van het online zelfserviceportaal. Zo is er een actiegroep opgezet, door een aantal decanen en een psycholoog. Hieruit is een opzet voortgekomen met de belangrijkste elementen van de dienstverlening. Deze opzet vormt het uitgangspunt van dit onderzoek. Voor de dienstverlening van decanen zijn dit de elementen:

- Studiekeuze
- Loopbaanbegeleiding
- Studievaardigheden
- Studievertraging
- Wet- en regelgeving
- Speciale voorzieningen
- Financiën

In bijlage 1 is een uitgebreid overzicht van de structuur te vinden, waarbij ook subonderwerpen benoemd worden. De thematiek is dus over het algemeen duidelijk. Echter, de manier waarop het portaal moet worden ingericht, ligt nog open. Er is informatie nodig over de manier waarop de dienstverlening in een online vorm aangeboden kan worden. Ook moet er een onderscheid gemaakt worden tussen elementen die online aangeboden kunnen worden en elementen die noodzakelijk face-to-face moeten plaatsvinden. Verder is het van belang om te achterhalen hoe de informatie van de dienstverlening bij de studenten terecht komt.

1.4 PROBLEEMSTELLING

De begeleidingsbehoefte van studenten blijft verder toenemen, als gevolg van het groeiende aantal studenten op het hbo en de maatregelen rondom Covid-19. Het SBT wil hierop inspelen, door gebruik te maken van technologische ontwikkelingen. Op lange termijn zal digitalisering namelijk blijven toenemen en daarmee wordt het steeds belangrijker. Door het opzetten van een online zelfserviceportaal, wil het SBT tegemoet kunnen komen aan de begeleidingsbehoefte. Voor de inrichting van het portaal moet onderzocht worden hoe de dienstverlening online aangeboden kan worden, waarbij er onderscheid gemaakt wordt tussen online en face-to-face elementen. Ook moet duidelijk worden waar studenten op letten bij het vinden van informatie, zodat ze bij de juiste dienstverlening terechtkomen.

Dit onderzoek richt zich specifiek op de dienstverlening van decanen. In de toekomst kan het zelfserviceportaal uitgebreid worden met de overige dienstverlening van het SSC, zodat studenten zoveel mogelijk op één plek terecht kunnen voor informatie.

1.5 DOELSTELLING

Dit onderzoek heeft als doel om een ontwerp op te leveren, voor de inrichting van het online zelfserviceportaal.

1.6 CENTRALE VRAAGSTELLING

1.6.1 HOOFDVRAAG

Hoe kan het digitale zelfserviceportaal zodanig ingericht worden, dat het voldoet aan de begeleidingsbehoefte van studenten?

1.6.2 DEELVRAGEN

Onderstaande deelvragen ga ik beantwoorden aan de hand van literatuuronderzoek.

- Hoe verhoudt de begeleiding van decanen zich tot studiesucces?
- Wat is online hulpverlening?
- Wat zijn de voor- en nadelen van online hulpverlening?
- Uit welke onderdelen kan online hulpverlening bestaan?
- Wat is digitale zelfservice?
- Welke factoren maken informatie aantrekkelijk voor studenten?

HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt relevante theorie besproken. Bovengenoemde deelvragen zullen aan de hand van de literatuur zo goed mogelijk worden beantwoord. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conceptueel model, waarin schematisch wordt weergegeven hoe de theorie zich tot elkaar verhoudt.

2.1 STUDIE SUCCES

De definitie van studiesucces wordt in het algemeen benaderd via een resultaatgerichte manier. De Vereniging van hogescholen (2021c) formuleert studiesucces als: het aantal studenten in het hbo dat na vijf jaar een diploma behaald heeft. Het studiesucces wordt hierbij gemeten in percentages van uitval en het bachelorrendement. Uitval betekent het aantal studenten dat nog geen diploma behaald heeft en die niet meer staat inschreven bij een onderwijsinstelling (Vereniging Hogescholen, 2021c). Dit wordt na het eerste en derde jaar van de opleiding gemeten. Het bachelorrendement heeft betrekking op het aantal studenten dat bij dezelfde hogeschool een diploma behaald heeft, maximaal één jaar later dan nominaal (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2018). Hogescholen nemen rendement verhogende maatregelen, om de nadruk te leggen op snel studeren. Een voorbeeld hiervan is een bindend studieadvies in latere jaren van de opleiding (LKV, ISO, & LSVB, 2014). Hierdoor worden studenten gestimuleerd om te voldoen aan de prestatieafspraken, die voor hogescholen gemaakt zijn. Echter, dit draagt niet bij aan de zelfontplooiing van de student. De organisaties LKV, ISO en LSVB (2014) schrijven in een rapport over de nieuwe definitie van studiesucces, dat ook maatregelen in de brede zin van studiesucces bijdragen aan de prestatieafspraken. Ze benoemen dat een hechte onderwijsgemeenschap het beste uit een student naar boven haalt. Hiermee wordt een omgeving bedoeld, waarbij er inspiratie en uitdaging bestaat tussen docenten en studenten. Daarbij zijn studenten zelf verantwoordelijk voor de manier waarop de studie ingevuld wordt en is er ruimte voor zelfontwikkeling (LKV, ISO, & LSVB, 2014). Het Saxion speelt hierop in door een IDA-benadering toe te passen, dit betekent Inschrijven is Deelnemen en Afronden (Aartsen, 2015). Dit maakt dat de student actief te werk gaat en in feite eigenaar is van de studie. Verder past het Saxion de benadering toe van de ICLON-checklist, een lijst met maatregelen voor het verbeteren van het studiesucces in het hoger onderwijs. Grofweg bestaat deze lijst uit de volgende onderdelen (Ruis, 2007):

Studentenkenmerken

- Inzet van studenten
- Planningsvaardigheden
- Selectie van de juiste studenten voor de opleiding

Curriculum organisatie

- Verhouding tussen zelfstudie en contacturen
- Roostering van onderwijs

Overige kenmerken

- Kwaliteit van de lessen
- Studiebegeleiding
- Toets kwaliteit
- Examenregeling
- Sociale en academische integratie

Deze lijst geeft voor Saxion een richting aan de onderdelen die belangrijk zijn voor het behalen van studiesucces. Door de onderwijssetting van Saxion als uitgangspunt te nemen en de criteria als richtlijn te gebruiken, zijn de volgende onderdelen ontstaan (Aartsen, 2015):

1. De juiste studiekeuze
2. Studentenbinding en studieloopbaanbegeleiding
3. Inspirerend, activerend en studeerbaar onderwijs
4. Succesvol afronden

Deze pijlers bieden dus houvast voor succesvol studeren binnen de onderwijsomgeving van Saxion. Deze zijn dus ook toepasbaar, op de dienstverlening van de decanen. Als de verschillende elementen van de dienstverlening worden toegespitst op de onderdelen van studiesucces, ontstaat er de volgende indeling:

Onderdeel Studiesucces	Element van dienstverlening
De juiste studiekeuze	- Studiekeuze
Studentbinding en studieloopbaanbegeleiding	- Loopbaanbegeleiding - Studievaardigheden - Speciale voorzieningen - Studievertraging
Inspirerend, activerend en studeerbaar onderwijs	N.v.t
Succesvol afronden	N.v.t
<i>Andere kenmerken van de dienstverlening</i>	- Financiën - Wet- en regelgeving

Tabel 1: *Verhouding tussen studiesucces en de dienstverlening van decanen*

De dienstverlening van de decanen draagt dus met name bij aan studiesucces door het begeleiden van de student bij de studiekeuze en de studievoortgang. Ook bieden ze ondersteunende taken, als het geven van advies over geldzaken en regelingen/procedures. Deze taken ondersteunen de student in het nemen van de regie en verantwoordelijkheid over de studie. Om deze reden dragen ze ook bij aan het bevorderen van studiesucces (LKvV, ISO, & LSVB, 2014).

2.2 ONLINE HULPVERLENING

Het ontstaan en de enorme groei van het World Wide Web ofwel internet, laat zien hoe tekst, audio en video samenkomen kunnen komen. Hierdoor ontstaan er steeds nieuwe producten en diensten (van Rijen et al., 2002). Voorbeelden hiervan zijn e-commerce (online marketing) en e-coaching (online coaching). Op deze manier is ook eHealth ontstaan.

De term 'eHealth' is een samenstelling van electronic en health, ofwel elektronisch en gezondheid (Eysenbach, 2001). Hiermee wordt gerefereerd, naar het verlenen van diensten in een online omgeving. In de literatuur is de volgende definitie van eHealth te vinden; "het gebruik van nieuwe informatie-, communicatie- en internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren" (van Rijen, de Lint, & Ottes, 2002, pp. 10-11). Een andere omschrijving vanuit de literatuur is; het gebruik van internettechnologie om hulp aan te bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen (Schalken, Wolters Tilanus, Van Gemert, Van Hoogenhuyze, Meijer, Kraefft, Brenninkmeijer, Poste, Wolter, 2010). Hierbij moet vermeld worden dat opzichzelfstaande informatieve websites niet onder deze definitie vallen, mits deze onderdeel zijn van een interventie (van Rooijen, 2012). Met een interventie wordt een welbedoordachte theoretische en praktische aanpak bedoeld, welke is opgezet ter ondersteuning en preventie van problemen (Nederlands Jeugdinstituut, 2021). Samenvattend betekent dit voor de definitie van eHealth, dat het niet alleen dient als informatieplatform, maar dat het ook een bijdrage levert aan de preventie en aanpak van een psychisch, sociaal, of maatschappelijk probleem.

De focus op preventie bij eHealth is relevant voor de gezondheidszorg, maar voor dit onderzoek wordt het buiten beschouwing gelaten. Dit onderscheid wordt aangegeven door het gebruik van het begrip: online hulpverlening. Hierin geldt over het algemeen de definitie van eHealth, maar wordt de focus op preventie en aanpak van verschillende problemen weggelaten. Dat maakt de term 'online hulpverlening' passender bij dit onderzoek.

Binnen de online hulpverlening bestaan er verschillende voor- en nadelen. Een voordeel van online hulpverlening is tijdsbesparing. Deze vorm van hulpverlening is tijdsbesparend, omdat bepaalde elementen van de hulp geautomatiseerd kunnen worden (van Rooijen, 2012). Dit biedt meer tijd en ruimte aan de therapeut of hulpverlener, omdat ze deze hulp nu niet meer volledig zelf uit hoeven te voeren. Dit zou na enige tijd de wachlijsten voor de hulpverlening kunnen verkorten. Tevens is er meer tijd beschikbaar voor complexe begeleidingsvragen, omdat niet alle vragen persoonlijk beantwoordt dienen te worden door de hulpverlener (van Rooijen, 2012). Een ander belangrijk voordeel van online hulpverlening is flexibiliteit. Mensen zijn namelijk niet afhankelijk van een plaats of tijd. De hulp is 24/7 beschikbaar. Dit zorgt ervoor dat mensen zelf kunnen bepalen waar en wanneer ze een behandeling willen krijgen. Daardoor kunnen ze dus in eigen tempo werken en informatie of (oefen)materiaal bekijken wanneer ze daar behoefte aan hebben (Schalken et al, 2010). Als we kijken naar de huidige coronaomstandigheden, zijn er geen fysieke lessen meer en vind onderwijs met name op afstand plaats. Online hulpverlening biedt in die zin meer mogelijkheden voor begeleiding in deze situatie. Echter, een nadeel van laagdrempelige en flexibele hulpverlening is het vrijblijvende karakter. Hierdoor wordt er een groter beroep gedaan op de zelfdiscipline en zelfstandigheid van de gebruikers (van Rooijen, 2012). Verder komt het ontbreken van non-verbale communicatie sterk naar voren, als nadeel van online hulpverlening. Bij online hulpverlening ontbreken non-verbale signalen en lichaamstaal (Schalken et al, 2010). Hierdoor is er minder tot geen zicht op de houding van een persoon, de gezichtsuitdrukking of bijvoorbeeld de intonatie van de stem (van Rooijen, 2012).

Echter, dit zijn wel erg belangrijke bronnen van informatie. Zo kan het veel vertellen over de gemoedstoestand van een persoon. Verder kunnen ook de vormgeving en specifieke kenmerken van de online interventie nadelig zijn voor de hulpverlening. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan; een onduidelijke vormgeving, ingewikkelde navigatiestructuren en onvoldoende in lijn met de behoefte van de gebruiker (Nijland, Van Gemert-Pijnen, Boer, Steehouder & Seydel, 2008).

2.3 ONLINE INTERVENTIES

Er is al eerder benoemd dat een interventie een verzamelnaam is van methodes, die met weldoordachte theoretische en praktische aanpak zijn opgezet ter ondersteuning en preventie van een probleem (Nederlands Jeugdinstituut, 2021). Interventies kunnen uit verschillende werkvormen bestaan. Er zit overeenkomst in het feit dat er altijd sprake is van een duidelijk doel en thema. Een voorbeeld van een interventie is een groepstraining voor jongeren, gericht op het stimuleren van sociale vaardigheden (Nederlands Jeugdinstituut).

Online-interventies bevinden zich vaak in een online omgeving, waarbinnen hulp wordt aangeboden. Vooral binnen de verslavingszorg, zijn deze interventies vaak terug te zien. Voorbeelden van terugkomende elementen zijn zelftesten en chatmogelijkheden met hulpverleners (Oudejans, 2008). Ritterband, Gonder-Frederick, Cox, Clifton, West en Borowits (2003) geven aan dat ook interactieve elementen als video, audio, animaties en feedback via de mail onderdeel uitmaken van interventies. Verder is het kenmerkend voor online interventies dat ze vaak goed gestructureerd zijn, gebaseerd zijn op bestaande face-to-face methodes en afstemmen op de behoefte van de gebruiker (van Rooijen, 2012). Interventies kunnen dus vele vormen hebben, met verschillende soorten elementen en aspecten.

Timmer (2011) beschrijft en plaatst interventies binnen eHealth in verschillende categorieën: online informatie, sociale media, online zelftesten, E-communicatie, videocommunicatie, domotica & technologie, zorg op afstand, serious game en portalen. Deze zullen hieronder verder uitgewerkt worden. Echter, de laatste vier interventies worden voor nu achterwege gelaten, omdat deze erg specifiek gericht zijn op therapie binnen de gezondheidszorg.

Online informatie

Online informatie kan bijdragen aan meer kennis en inzicht, voor een groot publiek. Een groot voordeel van online informatie, is dat het altijd en overal beschikbaar is. Dit maakt het erg toegankelijk (Timmer, 2011). Daarnaast is internet een platform met erg veel mogelijkheden. Hierdoor kan informatie op een meer interactieve manier worden weergegeven, door bijvoorbeeld het gebruik van afbeeldingen. Dit spreekt meer aan en maakt de informatie aantrekkelijker om te lezen. Verder is online informatie met name binnen de gezondheidszorg handig, omdat patiënten beter voorbereid op consult komen (Timmer, 2011). Dit werkt ook door in algemene zin. Het is erg ondersteunend in de beeldvorming en verwachtingen over bijvoorbeeld de dienstverlening die mensen kunnen verwachten. Praktische zaken en 'standaardinformatie' worden met online informatie al beantwoordt. Hierdoor wordt gevraagd van de hulpverlener dat er verdiepende kennis of corrigerende kennis gegeven wordt. Daarmee wordt het kennisniveau van een patiënt of gebruiker een onderdeel van de dienstverlening (Timmer, 2011). Inhoudelijk kan er dus eerder een verdiepende slag gemaakt worden.

Een nadeel van online informatie is dat het niet altijd even betrouwbaar is, omdat iedereen informatie op internet kan zetten. Ook is er heel veel informatie beschikbaar, waardoor mensen soms de draad kwijtraken. (Timmer, 2011). Voor een interventie gericht op online informatie, is het dus van belang dat er toezicht wordt gehouden op de kwaliteit van de informatie.

Sociale media

Het delen van kennis via sociale media wordt steeds belangrijker (Timmer, 2011). Voor jongeren zijn sociale media erg toegankelijke en veelgebruikte platvormen voor het vergaren van informatie (Walrave, van Ouytsel, 2014). De anonimiteit werkt drempelverlagend, om ervaringen te delen (Timmer, 2011). Dit is voor mensen vaak helpend, omdat het steun biedt. Daarbij maakt het niet uit hoe laat het is of waar op de wereld je je bevindt. Dit maakt het voor mensen een toegankelijke manier om te communiceren, omdat je zelf kunt bepalen wanneer je het gesprek voortzet (Timmer, 2011). Verder kunnen organisaties aan de hand van juiste zoektermen en analyses, inspelen op de informatie van sociale media. Weten wat er speelt online en dus wat er speelt bij de doelgroep, is een effectieve manier om informatie op te stellen die voldoet aan de behoefte.

Online zelftesten

Online zelftesten zijn onderdeel van de verschillende mogelijkheden die het internet te bieden heeft. Binnen de gezondheidszorg kunnen ze gebruikt worden voor een screening op verschillende ziektes (Timmer, 2011). Ook kan deze informatie in bredere zin gebruik worden, door een campagne op te richten, die bijvoorbeeld het gebruik van alcohol onder de aandacht brengt (Timmer, 2011). Op deze manier worden zelftesten dus met name gebruikt voor het in kaart brengen van informatie. Los van de gezondheidszorg, kunnen zelftesten duidelijkheid geven aan de gebruiker. De uitkomst van de test geeft weer in welke richting de gebruiker moet zoeken voor informatie. Online zelftesten dragen bij aan het zelfmanagement van de gebruiker, omdat deze zelfstandig kan oriënteren op de uitkomst van de test. Daarin kan hij zelf keuzes maken over hoe en waar hij de informatie vandaan haalt (Timmer, 2011). Echter, aan zelfstandig testen zit ook een nadeel, want als je vaak genoeg test komt er altijd wel een (gewenst) antwoord uit (Timmer, 2011). Ook voor de deskundigheid van de test is er een kritische kanttekening, doordat de kwaliteit van de test niet altijd even betrouwbaar is. Het is van belang dat de deskundige de gebruiker helpt bij het vinden van de juiste testen en inzicht geeft in het herkennen van kwalitatief goede zelftesten (Timmer, 2011).

E-communicatie

E-communicatie is online communicatie. Voorbeelden hiervan zijn e-mails en chats. E-communicatie is vaak een onderdeel van een online interventie (Timmer, 2011). Zo kan het binnen een portaal worden voorgegeven in een chat, waarbij je vragen kunt stellen. Contact opnemen via een online omgeving, werkt drempelverlagend. Tevens kan er via deze weg al vragen beantwoord worden en enige oriëntatie plaatsvinden op het probleem, waardoor het gesprek zelf een meer inhoudelijke vorm kan aannemen (Timmer, 2011). Verder kan deze vorm van communicatie worden verwerkt in een online boekingsprogramma, waarin gebruikers zelfstandig een afspraak kunnen maken. Een voordeel hiervan is dat de gebruiker op een eigen moment een afspraak kan maken en niet afhankelijk is van kantoor tijden. Ook scheelt dit werk voor de organisatie, omdat deze niet meer direct betrokken hoeft te worden bij de afspraak, als tussenpersoon. Een ander belangrijk voordeel voor online plannen van een afspraak, is dat het zorgt in een afname van het aantal 'no shows' (Timmer, 2011). Dit zijn de afspraken waarbij mensen niet komen opdagen.

Videocommunicatie

Videocommunicatie is eigenlijk niet een interventie op zichzelf, maar een onderdeel van online communicatie (Timmer, 2011). Het betreft bijvoorbeeld platvormen als Skype, Zoom en Teams. Een voordeel van deze vorm van contact is dat de dit op afstand kan plaatsvinden. Daarvoor hoeven beide partijen dus niet meer op dezelfde plek te zijn. Verder is videocontact prettig, omdat er meer non-verbale communicatie zichtbaar is. Het is niet zo sterk als bij fysiek contact, maar het geeft toch een goed idee over de gemoedstoestand. In de gezondheidszorg ervaren mensen het videocontact als een prettig. Het vergroot het gevoel van veiligheid en nabijheid van de zorgverlener (Timmer, 2011). Verder kan de zorgverlener de patiënt vaak beter inschatten. Over het algemeen krijg je dus letterlijk een beter beeld van de persoon tegenover je, ten opzichte van andere vormen van e-communicatie of telefonisch contact.

2.4 ZELFHULP

Zelfhulp is een vorm waarbij de gebruiker zelfstandig te werk gaat. Daarbij bestaat er dus geen begeleiding vanuit een hulpverlener. In de vorige paragraaf was al te zien dat zelfhulp een belangrijke rol speelt binnen online interventies. De vorm van zelfhulp en dus eigenlijk de mate van ondersteuning vanuit een hulpverlener, verschilt erg per interventie (Ritterband et al., 2003, Schalken et al., 2010). Bij geen betrokkenheid is er sprake van alleen zelfhulp en bij weinig betrokkenheid is er lichte ondersteuning vanuit een hulpverlener. Grote betrokkenheid betekent een ondersteuning die vergelijkbaar is met reguliere zorg, hulp of begeleiding. De verhouding tussen deze elementen is hieronder in een tabel weergegeven.

Mate van betrokkenheid	Interventie
Geen betrokkenheid	Online informatie Sociale media Online zelftesten (invullen)
Weinig betrokkenheid	Online zelftesten (informatievoorziening) E-communicatie
Grote betrokkenheid	Videocommunicatie

Tabel 2: *Mate van betrokkenheid bij online interventies*

In het algemeen geldt: hoe groter de betrokkenheid, hoe lager de mate van zelfhulp. Echter, op het gebied van inhoud is het moeilijker om een richtlijn aan te geven in de mate waarin iemand in staat is zichzelf te helpen. Bij ernstige problematiek is het bijvoorbeeld niet direct wenselijk om zelfhulp in te zetten, ondanks dat dit via de interventies mogelijk is. Dit verschilt overigens per sector en omgeving, waarin de zelfhulp wordt toegepast.

Een groot voordeel van zelfhulp is dat het tijdbesparend is voor hulpverleners. Ze hoeven namelijk niet aanwezig te zijn voor de begeleiding. Dit heeft een effect op de wachtlijst en wachttijd, want deze neemt daardoor af. Echter, er bestaat bij zelfhulp wel een grotere kans van afhaken, omdat er persoonlijk contact mist met de begeleider (Schalken et al, 2010). Mensen zijn letterlijk meer op zichzelf aangewezen en daardoor ontbreekt er wellicht een extra motiverende factor.

2.5 STUDENTEN EN INFORMATIE

De manier waarop informatie gezocht en gevonden wordt, is erg veranderd sinds de komst van internet. Er is veel informatie te vinden en er moet telkens bepaald worden of dit kwalitatief goed is of niet. Van de gebruiker vereist dit een goede zoekstrategie en een juiste interpretatie van de informatie (Timmer, 2011). Het vinden van de geschikte informatie is namelijk als een speld in een hooiberg (Brand-Gruwel & Wopereis, 2014). De hoeveelheid informatie op internet is overweldigend en dat werkt belemmerend. Het geeft een beeld hoe het zoeken en vinden van informatie er in de praktijk aan toe gaat. Er zijn verschillende aspecten bekend die ervoor zorgen dat informatie aanspreekt of niet.

Taylor en Fiske (2007) concluderen dat concrete en kleurrijke informatie een voorkeur heeft boven objectieve en statistische informatie, hoewel het mogelijk minder betrouwbaar en valide is (Tiemeier, 2011). Dit betekent dat mensen zich sneller aangetrokken voelen tot anekdotische informatie, wellicht omdat ze zich er een voorstelling bij kunnen maken of zich hierin kunnen herkennen. Verder constateerde Herbert Simon al in 1955, dat mensen in een keuzeprocess niet altijd streven naar het beste resultaat. Als mensen een optie tegenkomen die voldoet aan de minimale eisen, nemen ze snel genoegen met dit voldoende resultaat en zoeken ze dus niet verder (Tiemeier, 2011). Binnen dit concept worden mensen ook wel gedefinieerd als ‘cognitieve krenten’ (Taylor, 1981). De menselijke geest zoekt volgens deze theorie naar manieren om cognitieve inspanning te vermijden. Helaas werkt dit voor het vinden van juiste informatie averechts, omdat er veel werk nodig is voor het vinden van bruikbare en betrouwbare informatie. Een duidelijke en concrete weergave van informatie kan dus erg aanspreken. Mensen houden van snel en makkelijk. Voor jongeren en studenten zal dit zéker gelden. Snelle, overzichtelijke en makkelijke verbanden zijn dus heel belangrijk. Tot slot is het van belang dat (online) informatie wordt gepresenteerd met begrijpbaar taalgebruik en een inhoudelijk niveau, wat aansluit bij het referentiekader van de doelgroep (Timmer, 2011).

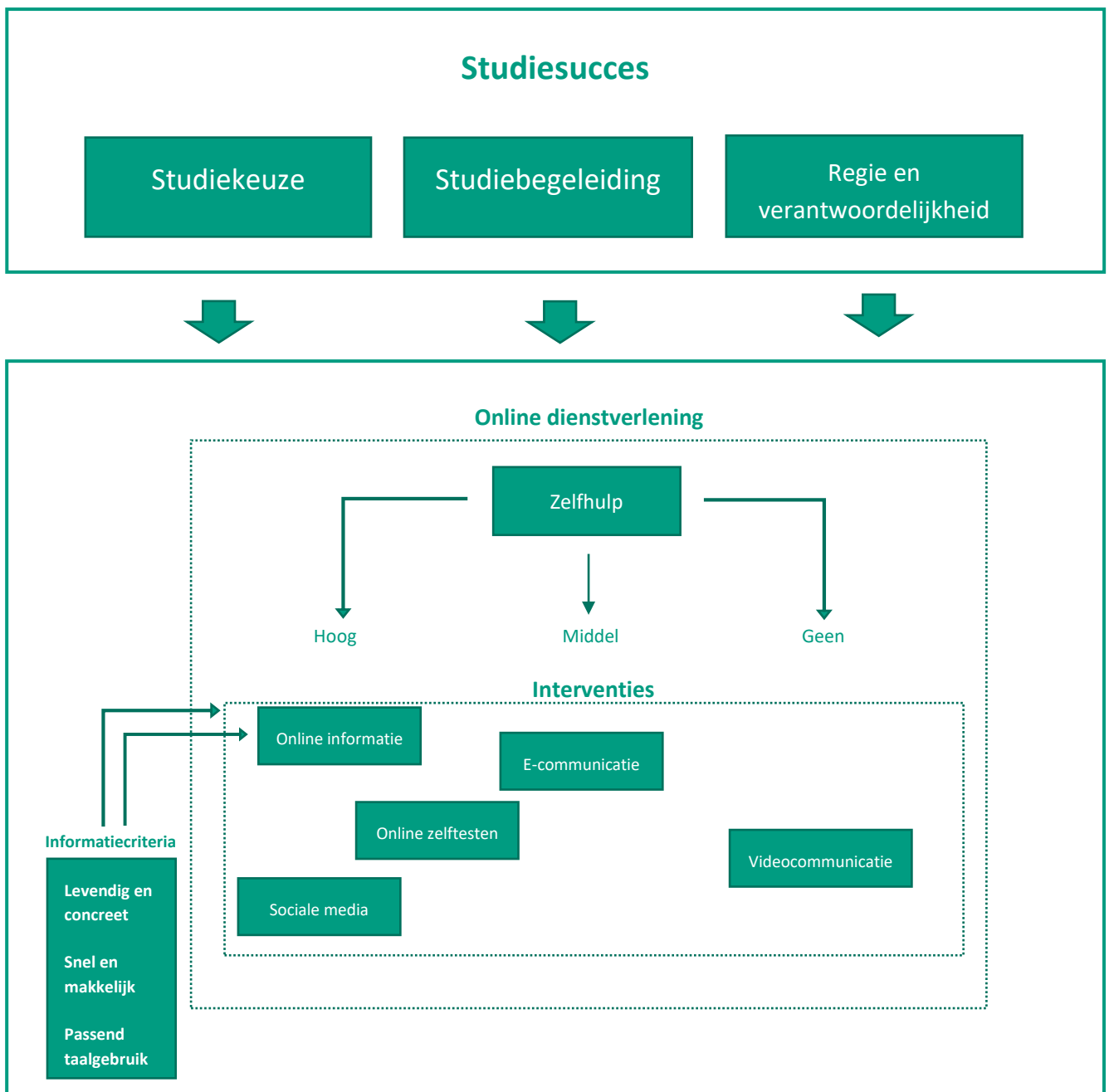
2.6 CONCEPTUEEL MODEL

2.6.1 TOELICHTING

De dienstverlening van decanen kan binnen studiesucces worden ingedeeld in drie categorieën; studiekeuze, studiebegeleiding en het stimuleren van regie en verantwoordelijkheid. Studiesucces biedt de inhoudelijke input voor de online dienstverlening. De basis van de online dienstverlening bestaat uit meerdere interventies, met allemaal een verschillende mate van zelfhulp. De criteria die informatie aantrekkelijk maken, hebben direct invloed op online informatie en daarmee indirect invloed op de rest van de interventies. De mate van zelfhulp, de interventies en informatiecentra, omvatten samen de online dienstverlening.

Vanuit het model zijn er een aantal empirische deelvragen opgesteld. Deze zijn te lezen 2.6.3. De eerste drie deelvragen zijn direct verwant aan de literatuur. De vierde deelvraag: “Wat is de ervaring van andere hogescholen met online dienstverlening?”, is niet direct afkomstig vanuit het model. Deze extra vraag is opgesteld om bestaande portalen mee te nemen in het onderzoek, om te kijken welke aspecten wel of niet werken.

2.6.2 HET MODEL



Figuur 2: Conceptueel model

2.6.3 EMPIRISCHE ONDERZOEKSVRAGEN

1. Welke aspecten van de dienstverlening willen de decanen implementeren in het portaal??
2. Welke interventies zijn geschikt en wenselijk voor het ondersteunen van de dienstverlening binnen het online zelfserviceportaal?
3. Hoe kan het portaal worden vormgegeven, zodat studenten zich aangetrokken voelen?
4. Wat is de ervaring van andere hogescholen met online dienstverlening?

HOOFDSTUK 3: METHODE ONDERZOEKSRONDE 1

Dit onderzoek bestaat uit twee rondes waarbij een ontwerpcyclus wordt doorlopen. In deze eerste ronde worden er criteria opgehaald, voor het ontwerp van het online zelfserviceportaal. In dit hoofdstuk wordt besproken volgens welke methoden het onderzoek wordt uitgevoerd. Ook wordt er stilgestaan bij de kwaliteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Na de realisatie van het eerste ontwerp (zie hoofdstuk 5), wordt er in de tweede onderzoeksrunde (zie hoofdstuk 6) feedback opgehaald bij studenten en de opdrachtgever.

3.1 INLEIDING

Dit onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van kwalitatief onderzoek, om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag: *“Hoe kan het digitale zelfserviceportaal zodanig ingericht worden, dat het voldoet aan de begeleidingsbehoefte van studenten?”*. Er is gekozen voor dit type onderzoek, omdat het online zelfserviceportaal een nieuw onderwerp betreft, waarover nog weinig bekend is. Het is van belang om een bepaalde diepgang te bereiken, waarbij meningen en ervaringen van de deelnemers worden meegenomen. Deze diepgang kan in dit specifieke geval niet worden bereikt met kwantitatief onderzoek, waarbij het algemene beeld (uitgedrukt in cijfers), belangrijker is dan opzichzelfstaande ervaringen (Verhoeven, 2014). Echter, het verhaal van de deelnemers is juist van belang. Kwalitatief onderzoek zal bijdragen aan het ontwerp van het zelfserviceportaal, omdat het nieuwe inzichten en inspiratie oplevert. Er is ruimte voor eigen ideeën, visies en gedachtes die meer richting kunnen geven aan een goede invulling van het portaal.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in twee delen. Het eerste deel vindt plaats bij de decanen van het SBT. Er is bij dit onderzoek gebruik gemaakt van een deductieve benadering. Dit betekent dat de verwachtingen van de resultaten, gebaseerd zijn op bestaande theorieën en modellen (Verhoeven, 2014). Dit onderzoek is dus gebaseerd op het conceptueel model en ook de interviewvragen zijn afgeleid van de theorie. Het tweede deel van het onderzoek is een marktonderzoek bij andere hogescholen, waarbij gekeken wordt naar bestaande online zelfserviceportalen. Als vervolgonderzoek worden ook studenten meegenomen in het ontwerp, maar deze blijven voor nu nog even buiten beschouwing. Dit heeft te maken met het feit dat studenten niet op de hoogte zijn van alle diensten die door het SBT aangeboden worden. Het is voor hen dus erg moeilijk om vanaf het begin van de ontwikkeling van het portaal mee te denken. Er ontbreekt namelijk een beeld van het geheel, iets wat juist nodig is voor een goede opbouw van het portaal. Echter, de mening van de studenten is erg belangrijk. Daarom zal er na de ontwikkeling van het portaal een vervolgonderzoek plaatsvinden. Hierover is meer te lezen in hoofdstuk 6.

In onderstaande tabel zijn nogmaals de empirische deelvragen weergegeven. Hieruit is per deelvraag af te lezen welke methode hierbij hoort. Ook wordt er al een vooruitzicht gegeven op het instrument en de doelgroep per deelvraag. Dit wordt verder uitgewerkt in paragraaf 3.2 en 3.3.

Empirische deelvragen	Onderzoeksmethode	Instrument	Doelgroep
Onderzoek deel 1			
1. Welke aspecten van de dienstverlening willen de decanen implementeren in het portaal?	Kwalitatief onderzoek	Semigestructureerde interviews	Decanen
2. Welke interventies zijn geschikt en wenselijk voor het ondersteunen van de dienstverlening binnen het online zelfserviceportaal?	Kwalitatief onderzoek	Semigestructureerde interviews	Decanen
Onderzoek deel 2			
3. Hoe kan het portaal worden vormgegeven, zodat studenten zich aangetrokken voelen?	Kwalitatief onderzoek	Marktonderzoek	Hogescholen
4. Wat is de ervaring van andere hogescholen met online dienstverlening?	Kwalitatief onderzoek	Marktonderzoek	Hogescholen

Tabel 3: Onderzoeksopzet 1

3.2 ONDERZOEK DECANEN

In deze paragraaf wordt toegelicht waaruit de onderzoekspopulatie bestaat, hoe de steekproef geselecteerd is en op welke manier het onderzoek uitgevoerd is. Ook wordt het meetinstrument en de analyse besproken.

3.2.1 POPULATIE

De populatie bestaat uit de decanen van het SSC van Saxion. Saxion heeft in totaal negen decanen, met verschillen in leeftijd, geslacht, ervaring, werklocatie, kennisgebied en domein. Voor een zo divers en representatief mogelijke vertegenwoordiging, is daarom gekozen voor het interviewen van alle decanen. Dit betekent dat er geen specifieke steekproef uitgevoerd wordt, maar dat populatie als geheel wordt meegenomen in het onderzoek.

3.2.2 MEETINSTRUMENT

Om antwoord te kunnen geven op de eerste twee empirische deelvragen (zie tabel 4), wordt er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek, met als meetinstrument: semigestructureerde interviews. Hierbij worden de empirische deelvragen uitgevraagd per aspect van de dienstverlening (zie ook bijlage 1). De interviews bestaan uit twee delen, waarvan het eerste en overgrote deel bestaat uit gestructureerde vragen. Deze zijn open geformuleerd, maar staan wel vast in vraagstelling en volgorde. Het andere deel bestaat uit twee open vragen en zijn meer gebaseerd op topics. Hier kunnen decanen overige informatie kwijt over hun ideeën, verwachtingen of verlangens voor het online zelfserviceportaal, welke niet aan bod zijn gekomen bij het gestructureerde deel. Deze laatste vragen geven extra ruimte om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen over de invulling van het portaal, terwijl er tegelijkertijd een duidelijke link is met de theorie en het conceptueel model. Voor de onderzoeker dient het als extra inspiratiebron voor het implementeren van (nieuwe) onderdelen.

Deelvragen
1. Welke aspecten van de dienstverlening willen de decanen implementeren in het portaal?
2. Welke interventies zijn geschikt en wenselijk voor het ondersteunen van de dienstverlening binnen het online zelfserviceportaal?

Tabel 4: Empirische deelvragen decanen

3.2.3 OPERATIONALISATIE

Voor de totstandkoming van de interviewvragen zijn er drie elementen samengevoegd (zie bijlage 3). Deze bestaan uit de conceptstructuur van het portaal, de empirische deelvragen en de online interventies. Zo is er per onderdeel van de dienstverlening een vraag opgesteld over de aspecten die de decanen willen implementeren en de interventies die geschikt en wenselijk zijn. Voorafgaand aan het interview is een Word bestand verstuurd naar de decanen, waarin kort is uitgelegd welke soorten online interventies er bestaan en hoe deze vormgegeven kunnen worden. Op deze manier waren de deelnemers inhoudelijk goed voorbereid op het interview. Verder zijn de deelnemers geïnformeerd over het gebruik van een dictafoon, om het gesprek op te nemen. Hier zijn alle deelnemers mee akkoord gegaan. Ook is er benoemd dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de gegevens en dat de antwoorden van de deelnemers geanonimiseerd worden in dit onderzoek. Er is vastgesteld of het informatiebestand over de online interventies duidelijk was en of er voorafgaand nog vragen zijn over het onderzoek of interview. Vervolgens is er gestart met het semigestructureerde deel van het interview. Bij het gehele interview is er gebruik gemaakt van de techniek: doorvragen. Dit zorgt voor concretere en meer specifieke informatie. Dit is interessant voor de inhoud van het online zelfserviceportaal. Verder is het een manier die meer diepgang biedt en daarmee duidelijker naar voren brengt wat de decanen willen implementeren binnen dit portaal.

3.2.4 PROCEDURE

Als eerst is er bepaald welke decanen gaan deelnemen aan het onderzoek. In totaal zijn er negen decanen werkzaam bij het SSC. Er zit verschil tussen leeftijd, ervaring, kennisgebied en geslacht. Voor een zo divers mogelijke en representatieve vertegenwoordiging, is daarom gekozen om alle decanen deel te laten nemen aan de interviews. Vervolgens is er een uitnodiging opgesteld voor het interview. Hierin is kort vermeld waar het om gaat, waar het interview plaatsvindt, hoelang het gaat duren en binnen welke data de interviews worden afgenomen. Ook is er aan elke deelnemer gevraagd of hij een aantal opties wilde geven, voor het interview. Deze communicatie is verlopen via de mail. In bijlage 2.1 is de uitnodiging te vinden die verstuurd is naar de decanen. Van de negen decanen hebben acht decanen gereageerd. De volgende stap is het plannen van de interviews. Hierbij is gebruik gemaakt van het programma 'Outlook agenda' en 'Microsoft Teams'. Via de agenda is een vergadering gepland in Teams, waarna deze verstuurd is naar het mailadres van de deelnemer. Deze is door beide partijen bevestigd. Een week voorafgaand aan het interview is er alvast een document opgestuurd naar de deelnemers ter voorbereiding. Hierin is de structuur van het zelfserviceportaal opgenomen, die is opgezet door de actiegroep. Ook is in dit document een korte beschrijving opgenomen van de verschillende online interventies. In bijlage 2.1 is de mail met bijbehorend document te vinden. De volgende stap is het voorbereiden van de interviews. Naast de reguliere voorbereiding, is er ook een proefinterview uitgevoerd, om de interviewvragen te testen. Aan de hand van dit proefinterview zijn er nog een aantal kleine aanpassingen gedaan in de formulering en is er een inschatting gemaakt van de tijdsduur. De laatste stap bestaat uit het afnemen, het uitschrijven en coderen van de interviews. Hierover is meer te lezen in de volgende paragraaf over de analyse.

3.2.5 ANALYSE

De interviews zijn opgenomen met een geluidsrecorder, waarna ze zijn uitgeschreven. Er is voor gekozen om de interviews volledig uit te typen, zodat er geen informatie verloren kan gaan. Dit is gedaan via Microsoft Word. Daarna zijn er uit alle interviews bruikbare fragmenten gefilterd, waarna er open is gecodeerd. De fragmenten zijn verwerkt in een quoteschema. Vervolgens is er over gegaan op axiaal coderen, waarbij verschillende codes zijn samengevoegd en hernoemd. Er is een codeerschema opgesteld, welke te vinden is in bijlage 4.1. De gegevens van de quotes, codes en de frequentie van de quotes zijn via Excel in een schema gezet, waardoor de resultaten duidelijk zichtbaar werden. Deze worden in hoofdstuk 4 weergegeven en uitgewerkt.

3.3 MARKTONDERZOEK HOGESCHOLEN

In deze paragraaf wordt wederom een toelichting gegeven op de onderzoekspopulatie, de steekproef en de manier het onderzoek uitgevoerd is. Deze keer specifiek voor het onderzoek bij de hogescholen. Vervolgens wordt er dieper in gegaan op het type meetinstrument en de analyse.

3.3.1 POPULATIE

Om meer inzicht te krijgen in bestaande online zelfserviceportalen, wordt er een marktonderzoek uitgevoerd. De populatie bestaat uit hogescholen in Nederland. Samen met de opdrachtgever is er gekeken naar de hogescholen die een vorm van online zelfservice aanbieden. Er is dus een selecte steekproef uitgevoerd, waarbij een online zelfservice het criterium was.

3.3.2 MEETINSTRUMENT

Om de laatste twee empirische deelvragen te beantwoorden (zie tabel 5), wordt het instrument marktonderzoek toegepast. Dit houdt in dat er in eerste instantie online uitgezocht wordt, hoe bepaalde zelfserviceportalen van hogescholen zijn vormgegeven. Dit gaat over de vormgeving op het gebied van inhoud, maar ook de structuur. Daarbij wordt er verder rekening gehouden met eventuele interventies die binnen de portalen zijn verwerkt. Na dit vooronderzoek wordt er contact opgenomen met een decaan van de betreffende hogeschool, zodat er een open (ongestructureerd) interview gevoerd kan worden. Dit betekent dat er een topic lijst wordt opgesteld, waarna vragen worden geformuleerd en er wordt doorgevraagd. Deze methode past bij dit onderzoek, omdat het ruimte laat voor de richting van het gesprek. Naar verwachting heeft elke hogeschool het portaal op een andere manier ingericht. Daardoor kan er geen duidelijk gestructureerd interview plaatsvinden. Juist de eigenheid en ervaring van de hogeschool is interessant om mee te nemen, zodat er meer inzicht bestaat in de verschillende manieren om het portaal vorm te geven.

Deelvragen
3. Hoe kan het portaal worden vormgegeven, zodat studenten zich aangetrokken voelen?
4. Wat is de ervaring van andere hogescholen met online dienstverlening?

Tabel 5: Empirische deelvragen marktonderzoek

3.3.3 OPERATIONALISATIE

De topiclijst is ontstaan aan de hand van het marktonderzoek en de theorie. Vanuit de theorie is er gekeken naar de online zelfserviceportalen. Daarbij is er gelet op verschillende interventies, informatiecriteria en de mate van zelfhulp. De topiclijst is te vinden in bijlage 3.2. Deze is opgesteld aan de hand van de theorie en het online vooronderzoek. Ook is er in overleg met Lotte Beernink nog een topic toegevoegd over de ervaring van de scholen met het online boekingssysteem. Er zijn vaste topics, waarbij in het gesprek grotendeels bepaald wordt welke vragen gesteld worden. Daardoor ligt de focus van de vragenlijst op de kwaliteit en wordt er tegemoet gekomen aan de eigenheid van de portalen. Op deze manier kan er dieper uitgevraagd worden welke aspecten uniek zijn en het best werken voor het weergeven van de dienstverlening.

3.3.4 PROCEDURE

Als vooronderzoek is er in samenwerking met de opdrachtgever gekeken naar online zelfserviceportalen van hogescholen in Nederland. Hiervoor zijn de sites van de hogescholen geraadpleegd en is er gezocht naar een omgeving, waarbij de dienstverlening van de hogescholen werd weergegeven. Om onderscheid te maken tussen de verschillende online omgevingen, is er gekeken naar de theorie. Daarbij moesten er verschillende manieren zijn waarop informatie werd vormgegeven en is er gekeken naar de toepassingen van online

interventies. In overleg met de opdrachtgever zijn er een aantal hogescholen vastgesteld die in aanmerking komen voor benadering. Hieruit volgden drie hogescholen die een (openbaar) online zelfserviceportaal hebben, welke voldoen aan de criteria. Vervolgens zijn er via de opdrachtgever en het netwerk van de onderzoeker een aantal contacten benaderd. Dit is gebeurd via LinkedIn. Er is een bericht opgesteld waarin kort is weergegeven wat dit onderzoek inhoudt, met de vraag of ze wilden meewerken aan een interview. Na reactie van de contacten, is er kort praktische informatie gecommuniceerd over het interview. Er is toegelicht hoelang het interview zal duren, waar het zal plaatsvinden en welke topics aan bod komen. Hierna volgt het plannen van een afspraak. Via LinkedIn zijn er verschillende mogelijkheden overlegd, voor het houden van het interview. Vanuit Outlook agenda is er een Teams afspraak gepland, welke verstuurd is via de mail. Deze is door beide partijen geaccepteerd. De volgende stap is het voorbereiden van de interviews. Daarvoor is de topiclijst doorgenomen en is het online zelfserviceportaal van de hogeschool goed bestudeerd. Hieruit zijn nog enkele aantekeningen gemaakt, waarop doorgevraagd kan worden in het interview. De laatste stap bestaat uit het afnemen, het uitschrijven en coderen van de interviews. Hierover is meer te lezen in de volgende paragraaf over de analyse.

3.3.5 ANALYSE

Voor de analyse is het belangrijk dat er duidelijk wordt waar de sterke punten van elk portaal liggen en welke aspecten dit betreft. Er zal een koppeling gemaakt moeten worden tussen de kwalitatief sterkste punten uit de portalen en de theorie. Door uit te zoeken welke aspecten via welke vormgeving het beste invulling geven aan het portaal, ontstaat er een duidelijke visie voor het portaal van Saxion.

De analyse zal plaatsvinden na het afnemen en uitschrijven van de interviews. De interviews zijn opgenomen met een geluidsrecorder, waarna ze zijn uitgeschreven. Daarbij is er gekozen voor het volledig uittypen van de interviews, zodat er zo min mogelijk informatie verloren gaat. Dit is gedaan via Microsoft Word. Daarna zijn er uit alle interviews bruikbare fragmenten gefilterd, waarna er open is gecodeerd. Bij dit proces is iteratie toegepast. Er is een codeerschema opgesteld, welke te vinden is in de bijlage 4.2. De gegevens van de quotes, codes en de frequentie van de quotes zijn via Excel in een schema gezet en geanalyseerd. Deze worden in hoofdstuk 4 weergegeven en uitgewerkt.

3.4 KWALITEIT EN BETROUWBAARHEID

Voor de kwaliteit van dit onderzoek wordt er gekeken naar verschillende criteria. De eerste is betrouwbaarheid. Dit houdt in dat het onderzoek vrij moet zijn van toevallige fouten (Verhoeven, 2014). Bij een herhaling van het onderzoek, moeten er dus dezelfde resultaten uitkomen. Bij dit onderzoek is er rekening gehouden met de betrouwbaarheid, op verschillende manieren. Ten eerste is er voorafgaand aan het interview met de decanen een proefinterview gehouden. Dit is een vorm van standaardisering, waarbij de betrouwbaarheid verhoogd wordt. Verder is het gehele onderzoek uitgevoerd door dezelfde onderzoeker, waardoor er eenduidigheid bestaat. Hierdoor zijn interviews zoveel mogelijk op dezelfde manier gevoerd en bestaat er weinig verschil in houding en vraagstelling. Bij het uitvoeren van de interviews bij zowel de decanen als voor het marktonderzoek, is er extra goed gelet op de omstandigheden. Er is door de onderzoeker een open houding aangenomen en er zijn open vragen gesteld, om de deelnemers niet te beïnvloeden. Verder is er bij het marktonderzoek iteratie toegepast. Door het proces van waarnemen, analyseren en interpreteren te herhalen, wordt de betrouwbaarheid verhoogt (Verhoeven, 2014).

Verder wordt er gekeken naar de validiteit van het onderzoek. Hiermee wordt de mate bedoeld, waarin er consequente fouten bestaan binnen het onderzoek (Verhoeven, 2014). Zo is er binnen validiteit gekeken naar de vertekening die ontstaat, wanneer er op een sociaal wenselijke manier geantwoord wordt. Dit zegt iets over de begripsvaliditeit (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek is met dit fenomeen rekening gehouden, door open vragen te stellen en door te vragen. Wanneer er wordt doorgevraagd op het antwoord van de deelnemer, ontstaat er een extra controle op het antwoord. Zowel voor de deelnemer is dit van belang, zodat deze nogmaals moet nadenken over de onderbouwing. Maar ook voor de onderzoeker is dit van belang, zodat deze nogmaals kan horen hoedanig het antwoord onderbouwd is. Dit draagt bij aan een weldoordacht antwoord, waarbij er verder wordt gekeken dan de (soms) oppervlakkige laag van het sociaal wenselijke antwoord. Dit heeft een positief effect op het onderzoek, omdat de antwoorden eerlijker zijn en er meer diepgang bereikt wordt. Over de interne validiteit kan worden gezegd dat er rekening is gehouden met de instrumentatie. De vragenlijsten zijn het gehele onderzoek hetzelfde gebleven, waardoor de deelnemers geen verschillen hebben kunnen ervaren in de afname. Echter, de onderzoeker is niet geheel onafhankelijk. Er is sprake van een halfjarig dienstverband voorafgaand aan het onderzoek. Dit maakt dat conclusies beïnvloed zouden kunnen worden, waardoor ze niet volledig zuiver zijn (Verhoeven, 2014).

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN ONDERZOEKSRONDE 1

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die zijn voortgekomen uit het onderzoek. Het hoofdstuk is opgedeeld in twee delen. In de eerste paragraaf wordt het verloop van het onderzoek besproken. Vervolgens worden de belangrijkste resultaten weergegeven die zijn voortgekomen vanuit de interviews. Hierin worden de decanen en de hogeschool als aparte groepen beschreven. Middels verschillende paragrafen worden de deelvragen besproken. Hiervan is in onderstaande tabel een overzicht te vinden. Tot slot wordt er een toelichting gegeven op het ontwerp van het online zelfserviceportaal.

Paragraaf	Empirische deelvragen	Doelgroep
§4.2 Aspecten van de dienstverlening	<i>1. Welke aspecten van de dienstverlening willen de decanen implementeren in het portaal?</i>	Decanen
§4.3 Geschikte interventies	<i>2. Welke interventies zijn geschikt en wenselijk voor het ondersteunen van de dienstverlening binnen het online zelfserviceportaal?</i>	Decanen
§4.5 Aantrekkelijke vormgeving	<i>3. Hoe kan het portaal worden vormgegeven, zodat studenten zich aangetrokken voelen?</i>	Decanen Hogescholen
§4.6 Ervaring met het online zelfserviceportaal	<i>4. Wat is de ervaring van andere hogescholen met online dienstverlening?</i>	Hogescholen

Tabel 6: Paragraaf indeling per deelvraag

4.1 VERLOOP VAN HET ONDERZOEK

4.1.1 DECANEN

Het onderzoek is soepel verlopen. De decanen hebben zich allemaal goed ingelezen, voorafgaand aan de interviews. In bijlage 2.1 is het informatiebestand te vinden, dat de decanen van tevoren is toegestuurd. Deze voorbereiding heeft ervoor gezorgd dat de interviews voorspoedig verliepen. De decanen waren op de hoogte van de terminologie en begrepen de vraagstelling. In het beantwoorden van de vragen waren ze open en heerste er een ontspannen sfeer. Verder vonden de interviews plaats op de afgesproken tijd en plaats (Microsoft Teams), wat heeft gezorgd voor een gestructureerd verloop. In totaal zijn er acht decanen bij wie de interviews zijn afgenomen. Oorspronkelijk zijn er negen decanen, maar vanwege ziekte kon één decaan niet meewerken aan dit onderzoek. De populatie is divers van aard, met verschillen in leeftijd, geslacht, werkervaring, kennisgebied en werklocatie. Aangezien bijna de hele populatie geïnterviewd is, kan gesteld worden dat het onderzoek representatief is (Verhoeven, 2014).

Het eerste interview dat is afgenomen, heeft gefunctioneerd als proefinterview. Hier is uit naar voren gekomen dat duidelijker moet worden weergegeven, dat de structuur van de dienstverlening (bijlage 1), ook wordt gebruikt als structuur voor het interview. Verder is gebleken dat er vanuit de twee interviewvragen over interventies hetzelfde antwoord naar voren kwam. Het betreft de volgende vragen;

- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Om na te gaan welke interventies ingezet zouden kunnen worden, weegt men namelijk direct af of deze wenselijk zijn of niet. De vragen zijn nadien samengevoegd tot de vraag;

- Welke interventies zijn hiervoor geschikt en wenselijk?

De inzichten vanuit het proefinterview zijn aangepast en meegenomen in het vervolg van het onderzoek.

Dataverwerking

In totaal zijn er acht interviews afgenomen en opgenomen. Deze zijn vervolgens volledig uitgeschreven en gecodeerd. In bijlage 4.1 is het codeerschema te zien, welke is samengesteld tijdens het coderingsproces. Dit schema representeert de inzichten vanuit de interviews. Tijdens het open- en axiaal coderen is deze lijst systematisch bijgehouden, uitgebreid en aangevuld. Dit heeft geresulteerd in een overzichtelijke weergave van de verschillende variabelen en hun waarden. In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke en relevante resultaten uitgewerkt. Hiervoor worden quotes gebruikt van respondenten. Aan de hand van de cijfers 1 t/m 8, wordt aangegeven welke respondent wat heeft benoemd.

4.1.2 HOGESCHOLEN

In overleg met de opdrachtgever is er een aantal hogescholen vastgesteld dat in aanmerking komt voor benadering (zie procedure hoofdstuk 3). Uiteindelijk zijn de volgende scholen naar voren gekomen om te benaderen: Avans, Artez, Fontys en de HAN. Via LinkedIn zijn decanen benaderd van deze vier verschillende hogescholen. Hieruit is er geen respons voortgekomen. Voor zo ver dit mogelijk was, is er toen via de contactgegevens op de websites, een mail gestuurd. Deze is te vinden in bijlage 2.2. Het onderzoek bij de hogescholen is uitgelopen tot een onderzoek bij Fontys. Andere hogescholen hebben hieraan verder geen gehoor gegeven. Alleen van hogeschool Fontys is er een reactie gekomen op de uitnodiging. Dit was niet de respons waar vooraf op gerekend was. Echter, Fontys heeft wel het meest uitgebreide portaal en vormt daarmee wel de belangrijkste informatiebron. Vervolgens zijn er interviewvragen opgesteld. De vragen zijn te vinden in bijlage 3.2. Deze heeft Fontys via de mail beantwoordt. Vervolgens zijn er een aantal extra vragen gesteld ter verduidelijking, waarna alle informatie die nodig was verzameld is.

Dataverwerking

De antwoorden op de interviewvragen zijn verstuurd via Microsoft Word. Hierdoor is er geen interview opgenomen. Aan de hand van het Word document is er open gecodeerd, waarna er een codeerschema is opgesteld van alle relevante informatie (zie bijlage 4.2). Dit schema dient meteen als samenvatting, aangezien er geen andere hogescholen zijn meegenomen in de analyse. Dit maakt dat het een duidelijk en overzichtelijk beeld geeft van het portaal van Fontys. In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke en relevante resultaten uitgewerkt. Hiervoor worden quotes gebruikt van Fontys.

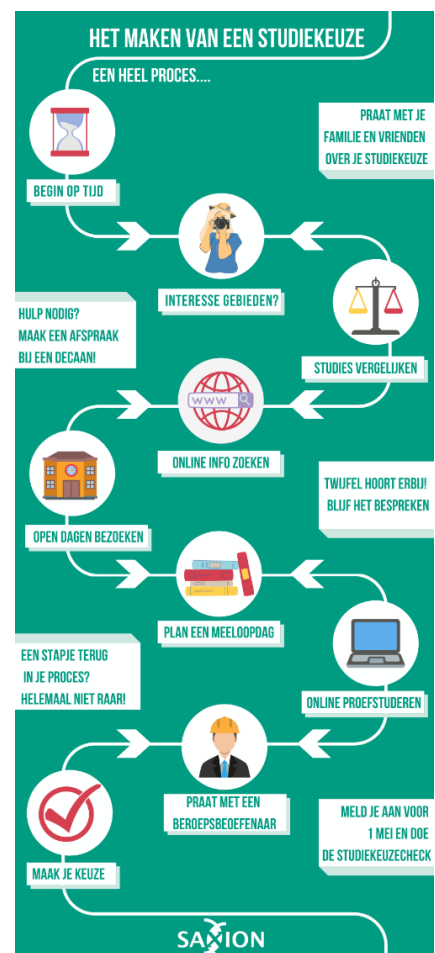
4.2 ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

“Ik denk van al deze thema's die hier genoemd staan dat we daar in ieder geval online heel veel informatie over kunnen geven, met name over waar kun je aan denken qua inhoud? Maar ook waar heb je recht op en waarvoor maak je wel of niet een afspraak?”

- Respondent 6

Grofweg kunnen alle onderdelen van de dienstverlening online geïmplementeerd worden. Zo zijn onderwerpen rondom wet & regelgeving goed weer te geven online, omdat het objectieve informatie omvat. Een voorbeeld hiervan is de klachtenprocedure, waarbij er op een gestructureerde manier een aantal stappen doorlopen kunnen worden. Zo is het eerste aanspreekpunt van de student altijd de slb'er. Dan volgt het oplossen van de klacht bij de academie (Academie Regeling Klachten) en daarna kan de student terecht bij het Meldpunt Klacht en Geschil (MKG). Uit de ervaring van decanen blijkt dat studenten vaak niet op de hoogte zijn van dit soort procedures, terwijl deze informatie heel goed zou kunnen helpen bij het oplossen van de vragen. Een ander voorbeeld is het maken van een studiekeuze. Hierover kan ook veel informatie gegeven worden, maar dan op een hele andere manier. De decanen geven aan dat een studiekeuze een heel persoonlijk onderwerp is en dat het gesprek zeer belangrijk is.

Toch is er wel een goede manier gevonden om deze informatie online te implementeren. Vanuit de decanen is er een 'routekaart' ontwikkeld, waarbij het studiekeuzeproces beter beschreven wordt (zie figuur 3). Aan de hand van deze tool kunnen studenten meer inzicht krijgen in hun eigen keuzeproces. Ook worden ze door de kaart meer uitgedaagd om zelf op onderzoek uit te gaan. Vanuit de interviews wordt duidelijk dat de online weergave per onderdeel van de dienstverlening verschilt. Zo wordt er over loopbaanbegeleiding het volgende benoemd: *“Dat studenten bij mij komen met stage of afstudeer gerelateerde vragen en dat ik moet aangeven; ik ken je opleiding niet inhoudelijk, ik weet niet wat de eisen zijn, ik weet niet welke competenties jij moet behalen, dus handig om eerst met je SLB in gesprek te gaan.”* (6) Vijf van de acht decanen hebben expliciet benoemd dat de aspecten stage en afstuderen thuishoren bij de opleiding van studenten. Toch wordt er wel benoemd dat er gewezen kan worden op andere diensten van de decanen, binnen het onderdeel loopbaanbegeleiding: *“Wij hebben bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst over doorstuderen en die achtergrondinformatie die staat nu online, die staat gewoon op MijnSaxion.”* (7) Dit maakt dat het onderdeel loopbaanbegeleiding online kan worden aangeboden, met uitzondering van de onderdelen: stage en afstuderen.



Figuur 3: Routekaart

4.3 GESCHIKTE EN WENSELIJKE INTERVENTIES

4.3.1 INTERVENTIES VOOR ALLE DIENSTEN

Vanuit de vorige deelvraag is duidelijk geworden dat decanen vinden dat elk onderdeel van de dienstverlening online aangeboden kan worden. Vanuit de interviews zijn een aantal opvallende resultaten naar voren gekomen.

“Eigenlijk alle onderdelen kunnen wel online, alleen dan wel via online informatie geven.”

- Respondent 1

Door vrijwel alle decanen is aangegeven, dat elk onderdeel van de dienstverlening in de vorm van online informatie aangeboden kan worden. Hiermee wordt online informatie aangeduid als het geven van algemene informatie over een onderwerp. Zo zegt een van de decanen: *“Ja, ik denk dat je hier al heel veel winst behaald als er duidelijke informatie beschikbaar is, dat studenten dat op hun gemak zelf al eens door kunnen lezen”* (2). Met name het schetsen van een duidelijk beeld over de dienstverlening, vinden de decanen van belang. Hiervan verschilt de vormgeving per onderdeel. Zo wordt bij financiën en wet & regelgeving aangegeven dat hier een stappenplan ook wenselijk zou zijn, om duidelijk weer te geven welke soorten regelingen er zijn.

“Zeg maar informatie, denk ik dat het ook heel nuttig is om door te verwijzen, bijvoorbeeld naar externe pagina’s over bijvoorbeeld een tussenjaar. Maar ook pagina’s zoals studiekeuze123, waar je toch als student best zelf veel vooronderzoek kan doen.”

- Respondent 6

Een andere variant van online informatie die expliciet werd benoemd bij elk onderdeel van de dienstverlening, is online informatie in de zin van verwijzing. Binnen de verschillende onderdelen van de dienstverlening worden er vele bronnen genoemd, waarnaar verwezen kan worden. Decanen vinden dit een goede toevoeging, om informatie zo duidelijk mogelijk weer te geven. Zo wordt er bij studievaardigheden aangegeven, dat er verwezen kan worden naar een bestaande Blackboardpagina. Deze is volledig ingericht voor het begeleiden van studenten op het gebied van succesvol studeren. Ook geven decanen aan dat bij onderdeel financiën, een verwijzing naar de site van DUO erg behulpzaam is. De genoemde bronnen en websites waarnaar wordt verwezen verschilt per onderdeel, maar de interventie ‘verwijzing’ wordt wel bij elk onderdeel genoemd. Verder werd er vaak aangegeven dat actief doorverwijzen een interventie is die past bij elk onderdeel van de dienstverlening. Dit verschilt met het verwijzen naar informatie, omdat actief doorverwijzen betrekking heeft op het maken van een afspraak met een decaan. Hierover zegt een decaan het volgende:

“Ik denk dat je continu moet aantekenen dat bij vragen; ze wel contact opnemen met een decaan of behoefte aan gesprek.”

- Respondent 4

Door de helft van de decanen wordt er expliciet benoemd dat het doorverwijzen naar een decaan belangrijk is voor alle onderdelen van de dienstverlening. Door de rest van de decanen wordt dit indirecter verteld, bijvoorbeeld door dit te noemen bij een specifiek onderdeel van de dienstverlening: *“Wanneer die ten gevolge van zijn studievertraging voorzieningen wil inzetten, dan kan ik me voorstellen dat een afspraak met van de studenten decanen al snel om de hoek komt kijken”* (5). Toch wordt wel duidelijk dat alle decanen de doorverwijzing belangrijk vinden en dat dit geldt voor alle onderdelen van de dienstverlening.

In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de interventies die wenselijk en geschikt zijn, voor alle onderdelen van de dienstverlening.

Alle onderdelen van de dienstverlening	Geschikte interventies		Uitleg
	1.	Online informatie: algemeen	Algemene informatie geven over de dienstverlening
	2.	Online informatie: verwijzing	Het verwijzen naar andere internetbronnen, websites of bestanden
	3.	Actieve doorverwijzing	Het actief doorverwijzen naar het maken van een afspraak met een decaan

Tabel 7: Passende interventies voor alle diensten

4.3.2 ZELFTESTEN

Een andere opvallende uitkomst heeft betrekking op de dienstverlening rondom studiekeuze. De vraag is of het inzetten van online zelftesten gewenst en geschikt is. Hierover zijn de meningen verdeeld.

“Het werkt op zich wel, maar dan moet je er online wel een goede toelichting bij geven. Als we dat concreet kunnen meegeven online, denk ik dat best wel leuk zou zijn. Ja, dat vind ik wel een goede toevoeging”

- Respondent 6

“Waar ik bij studiekeuze in zijn algemeenheid geen fan van ben is van allerlei testjes. We hebben natuurlijk ook legio oefeningen, testjes, ken je waarschijnlijk ook van de opleiding, maar die vragen in mijn optiek altijd om een gesprek. ”

- Respondent 4

De decanen die zelftesten een goed idee vinden, benadrukken wel dat er een duidelijke toelichting bij gegeven moet worden. Zo moet er bijvoorbeeld benadrukt worden dat studenten vooral vervolgonderzoek moeten doen. Op deze manier zijn de testen een uitnodiging om meer te weten te komen over de beroepenwereld. Waar alle decanen het mee eens zijn, is dat het gesprek het meest belangrijk is om waarde aan de test te kunnen geven. Actieve doorverwijzing vinden de decanen bij dit onderdeel het meest belangrijk.

4.3.3 E-COMMUNICATIE

“E-communicatie, om weer wat sneller contact te kunnen leggen met een decaan. Met iemand even snel, even kort: hey is dit voor van mij van toepassing bijvoorbeeld hè? Dat kan ik me voorstellen, of hey ik heb een kort vraagje hierover. ”

- Respondent 1

Wat tot slot duidelijk naar voren komt, is dat e-communicatie een geschikte interventie is voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening. Zo wordt er aangegeven dat financiën en wet & regelgeving, geschikte onderdelen zijn voor deze interventie: “Dat zou kunnen bij wet- en regelgeving of financiën waar vaak wel duidelijke antwoorden te vinden zijn, daar zouden we ook heel goed met zo'n chatbot kunnen werken, dat de student in die chatbot kant typen, lening ofzo en dat de chatbot dan zegt; bedoel je dit? (6)”. De onderwerpen zijn zakelijker, maar ook concreter waardoor ze makkelijker via een chat beantwoordt kunnen worden.

4.4 AANTREKKELIJKE VORMGEVING

4.4.1 DECANEN

Ondanks dat de deelvraag rondom de vormgeving in eerste instantie bij het onderzoek van de hogescholen is neergelegd, hebben ook de decanen hier uitspraak over gedaan. Vanuit de open vragen in het interview is er naast 'Onderdelen van de dienstverlening' en 'Interventies' een derde variabele ontstaan: Vormgeving.

“Die mogelijkheid voor het maken van die afspraak, hè die boekingspagina. Dat vind ik een hele belangrijke link met de mogelijkheid om afspraken te maken”

- Respondent 1

Het actief verwijzen naar het maken van een afspraak, bleek al eerder een hele belangrijke interventie voor het online zelfserviceportaal. Een online boekingspagina, wordt hierin erg belangrijk gevonden. Het maakt het toegankelijker voor de student om een afspraak te maken. Verder worden er ook andere online tools benoemd voor een toegankelijke vormgeving van het portaal, zoals een uploadpagina voor speciale voorzieningen: *“Bij topsport, mantelzorg daar kunnen ze een aanvraagformulier indienen, dus dat is nog een stap die zij natuurlijk daar wel zelf kunnen doen. Dan dien je gewoon een aanvraagformulier in en op basis daarvan wordt gekeken of je dan voor de regeling in aanmerking komt”* (1). Een laatste tool die wordt benoemd, is een inschrijflink voor trainingen en cursussen. Zo kunnen studenten zich nog makkelijker inschrijven en wordt de drempel verlaagd.

“Ik denk dat het bij eigenlijk bijna alles wat je hier hebt, dat het aankomt op hele goede informatie die snel vindbaar is. Dat je echt in twee kliks bij de juiste informatie bent bijvoorbeeld. Ik heb een vraag over... en dan klik je door en je zit meteen op de juiste plek.”

- Respondent 7

Een andere belangrijke uitkomst is dat informatie op een goede manier moet worden weergegeven. De decanen benadrukken het belang van compacte en concrete informatie. Studenten willen graag snel en makkelijk informatie vinden en dan is deze manier van vormgeven erg belangrijk. Ook wordt er meerdere malen aangegeven dat er moet worden gelet op het gebruik van jargon of ingewikkelde taal: *“Wat ik, los van wat je op moet zetten, heel belangrijk vind, is dat het goed leesbaar is. Ik vind het heel belangrijk dat het simpel en laagdrempelig is, dus de informatie die er staat, bijvoorbeeld bij die wetsartikelen dat het heel goed leesbaar is voor alles en iedereen”* (2). De informatie schrijven in de vorm van begrijpbare taal is belangrijk om studenten aan te spreken.

“Ik zoek, een derde dimensie naast die tekst? Ik vind dat zo saai was, steeds maar teksten, teksten, dan gaan studenten dus niet meer op reageren”

- Respondent 3

Andere manieren om studenten aan te spreken worden ook benoemd, zoals het visueel weergeven van informatie: *“Dat is wel de kunst, hoe maak je die informatie aantrekkelijk? En ik vind dat vrij veel teksten. En ja, kan dat met behulp van schema of tekeningetjes? Kun je dat nog op een andere manier inrichten”* (5). Door afbeeldingen in te voegen wordt de informatie wat dynamischer gemaakt en dat maakt het voor studenten minder saai om te volgen. Verder wordt er in het meest ideale geval nog benoemd dat video's ook een optie zouden zijn voor de vormgeving van de informatie: *“Over die video, wat we in korte uitleg zouden kunnen doen is bijvoorbeeld de weg naar hoe je zon voorziening aanvraagt bij de examencommissie”* (6). Hierin zou het gaan om uitlegvideo's die wat duidelijker kunnen aangeven hoe procedures en regelingen in elkaar zitten.

4.4.2 FONTYS

“In het najaar gaan we de pagina’s met hulpvragen (stress, eenzaamheid, mindfulness etc.) opnieuw inrichten en meer tools aanbieden, zoals webinars en podcast. Zodat het voor de student nog overzichtelijker wordt.”

- Fontys

Binnen de interventies is er sprake van verschillende manieren van online informatie aanbieden. Naast de algemene informatie en het verwijzen naar externe bronnen, zoals ook bij de decanen te zien was, is er sprake van nog twee elementen. Fontys is bezig met het aantrekkelijker aanbieden van online informatie in de vorm van webinars en podcasts. Niet alleen binnen het onderwerp hulpvragen vindt deze uitbreiding plaats. De pagina van Fontys wordt in het najaar meer ingericht per thema en daarbij zal er hulp aangeboden worden in de vorm van webinars, podcasts en websites. Dit is interessant voor het portaal van Saxion, omdat het meer ideeën geeft voor nieuwere manieren om informatie over te brengen. Webinars en podcasts sluiten namelijk aan bij de tijd en daarmee kunnen ze portaal aantrekkelijker maken voor studenten.

Verder is er qua aantrekkelijkheid van de pagina opvallend, dat er verschillende manieren zijn voor studenten om een afspraak te maken. Dit kan de drempel voor studenten verlagen, omdat ze een manier kunnen kiezen die het beste bij hen past. Fontys zegt hierover het volgende:

“Willen ze liever een gesprek met een studiekeuzeadviseur, dan kunnen ze online een afspraak maken. Voor een snelle vraag kunnen ze via Whatsapp hun vraag stellen. Telefonisch een afspraak maken kan natuurlijk ook ”

- Fontys

4.5 ERVARING VAN FONTYS MET HET ONLINE ZELFSERVICEPORTAAL

"Decanen gebruiken het zelf als naslag om zaken op te zoeken en om zowel studenten als studentcoaches door te verwijzen naar dit platform."

Zijn studenten nu beter voorbereid op gesprekken, waardoor deze effectiever verlopen?

"Nee, daarin zien ze geen verschil. Het komt nog steeds voor dat ze beter een afspraak kunnen maken met een studiekeuzeadviseur."

Over de ervaring van Fontys met de online dienstverlening, kan op verschillende vlakken iets worden gezegd. Als er wordt gekeken naar de ervaring van decanen met het portaal, is het meest opvallende resultaat te vinden in bovenstaand tekstfragment. Fontys geeft aan dat het zelfserviceportaal niet zorgt voor het effectiever verlopen van gesprekken tussen studenten en decanen. Fontys geeft aan dat het nog onduidelijk is, waardoor studenten niet beter voorbereid zijn op een gesprek, ondanks alle online informatie die er beschikbaar is. Zo wordt er uitgelegd dat ze geen specifieke vragen hebben gesteld aan studenten rondom dit onderwerp. Wel zeggen ze het volgende: *"In 2019 hebben we een evaluatie gehouden onder 100 studenten en daarvan vond 27% van de studenten wat ze zochten op Fontys Helpt."* Dit wordt verder toegelicht met de volgende quote: *"Op dit moment zijn ook nog niet alle echte antwoorden te vinden op Helpt, het is vooral een portaal dat vragen voor studentendecanen meteen doorverwijst om een afspraak te maken."* Hierin kan er onderscheid gemaakt worden in een soort doorverwijsportaal en een zelfserviceportaal. Hierbij lijkt Fontys gekozen te hebben voor een doorverwijsportaal, om direct een afspraak te maken met een decaan.

Over het online boekingsstelsel zegt Fontys het volgende: *"Werkt prima, je kunt studenten ernaartoe verwijzen en ze kunnen zelf hun afspraak beheren. Soms zit er nog een foutje in het stelsel, waardoor er bijvoorbeeld een dubbele afspraak staat gepland, maar gelukkig komt dit niet vaak voor. Je hebt nog steeds de regie over je agenda, want als je niet wil dat er een afspraak ingepland wordt, dan zet je een blok in je agenda."* Het stelsel wordt als positief ervaren. Ondanks het online beheer, zijn er voor decanen nog steeds mogelijkheden om regie te behouden over de eigen agenda.

HOOFDSTUK 5: ONTWERPFASE

In dit hoofdstuk worden eerst de conclusies weergegeven van onderzoeksrunde 1. Vanuit deze conclusies is er een overzicht samengesteld, van de inhoudelijke onderdelen voor het online zelfserviceportaal. Deze wordt vervolgens weergegeven. Verder wordt er een toelichting gegeven op de werkwijze waarmee de eerste versie van het portaal tot stand gekomen is.

5.1 CONCLUSIES

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *“Hoe kan het online zelfserviceportaal zodanig worden ingericht, dat het kan voldoen aan de begeleidingsbehoefte van studenten?”* Hiervoor is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Om een goed antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag, worden de vier empirische deelvragen beantwoordt.

Deelvraag 1: Welke aspecten van de dienstverlening willen de decanen implementeren in het portaal?

Uit het onderzoek blijkt dat alle aspecten online weergegeven kunnen worden en dat de decanen dit ook wenselijk vinden. Echter, de manier van implementatie verschilt per dienst. De mate waarin dit varieert hangt samen met de aard van de dienst. Zakelijke vormen van de dienstverlening als financiën en wet- en regelgeving, betreffen informatie die voor iedere student hetzelfde is. Hierover kan dus veel feitelijke en objectieve informatie gegeven worden op het portaal. Dit terwijl persoonlijke aspecten van de dienstverlening als studiekeuze en loopbaanbegeleiding, logischerwijs per student om een unieke invulling vragen. Hierbij kan dus geen direct antwoord gegeven worden in het portaal. Wel kan er op procesmatig vlak informatie worden gegeven, waarin duidelijk wordt wat de student te wachten staat. Dit maakt dat alle aspecten van de dienstverlening online geïmplementeerd kunnen worden, zolang er rekening wordt gehouden met de verscheidenheid van de diensten.

Deelvraag 2: Welke interventies zijn geschikt en wenselijk voor het ondersteunen van de dienstverlening binnen het online zelfserviceportaal?

Voor alle onderdelen van de dienstverlening geldt dat er drie interventies zijn waarmee ze online kunnen worden geïmplementeerd. De eerste interventie is online informatie in algemene vorm. Door algemene informatie over de dienstverlening te geven, krijgen studenten een betere verwachting van de mogelijkheden. Daarnaast kan ‘standaardinformatie’ worden weergegeven, waardoor snelle vragen alvast beantwoord kunnen worden. De tweede interventie is online informatie in de vorm van verwijzing. Deze informatie sluit aan bij de algemene informatie. Hierbij wordt per onderdeel van de dienstverlening verwezen naar ondersteunende bronnen. Dit kan gezien worden als een vorm van zelfhulp, omdat er geen betrokkenheid is van een hulpverlener (Ritterband et al., 2003, Schalken et al., 2010). De decaan kan dit in een gesprek aanvullen met corrigerende of verdiepende kennis. Dit maakt dat het kennisniveau van de student een onderdeel wordt van de dienstverlening (timmer, 2011). Inhoudelijk kunnen gesprekken hierdoor sneller een bepaalde diepgang bereiken, waardoor deze effectiever verlopen. De laatste interventie is actieve doorverwijzing. Het is van belang dat er online duidelijk doorverwezen wordt naar het maken van een afspraak met een decaan. Vooral bij persoonlijke aspecten van de dienstverlening, is het gesprek noodzakelijk.

In onderstaande tabel is nogmaals een overzicht te vinden van de interventies die wenselijk en geschikt zijn, voor alle onderdelen van de dienstverlening.

Alle onderdelen van de dienstverlening	Geschikte interventies		Uitleg
	1.	Online informatie: algemeen	Algemene informatie geven over de dienstverlening
	2.	Online informatie: verwijzing	Het verwijzen naar andere internetbronnen, websites of bestanden
	3.	Actieve doorverwijzing	Het actief doorverwijzen naar het maken van een afspraak met een decan

Tabel 8: *Passende interventies voor alle diensten*

Een andere interventie die geschikt zou zijn, is E-communicatie in de vorm van een chat of chatbot. Dit geldt niet voor alle onderdelen van de dienstverlening. Alleen financiën en wet- en regelgeving zouden hiervoor in aanmerking komen, vanwege het feitelijke en objectieve karakter van de diensten. Contact opnemen via een online omgeving, werkt drempelverlagend. Tevens kunnen via deze weg vragen beantwoord worden en enige oriëntatie plaatsvinden op het probleem, waardoor het gesprek zelf een meer inhoudelijke vorm kan aannemen (Timmer, 2011). Er is bekend dat Saxion over de technologie beschikt, om een soort chatbot te implementeren. Echter, de onderzoeker beschikt niet over de expertise om dit in te voeren. Om deze reden wordt de chatbot niet meegenomen in het ontwerp van het portaal.

De laatste interventie die duidelijk naar voren gekomen is in dit onderzoek is online zelftesten. Deze interventie zou ingezet kunnen worden bij het onderdeel studiekeuze. De decanen zijn het onderling niet eens of ze dit willen implementeren of niet. Voorstanders benadrukken dat zelftesten uitnodigend werken om meer te weten te komen over de beroepenwereld. In z'n zin zou het dus kunnen leiden tot nieuwe inzichten en ideeën. Echter, zij benadrukken wel het belang van het gesprek. De letterlijke uitkomst van de test is vaak niet het meest belangrijk, maar de interpretatie ervan wel. Dit kan een student niet alleen. Vanuit de literatuur kan worden opgemaakt dat de kwaliteit van de test niet altijd betrouwbaar is. Het is van belang dat de deskundige de gebruiker helpt bij het vinden van de juiste testen en inzicht geeft in het herkennen van kwalitatief goede zelftesten (Timmer, 2011). De inzet van online zelftesten, vraagt dus om veel deskundigheid vanuit de decanen. Hierdoor is de betrokkenheid van decanen hoog, waardoor er niet echt sprake is van zelfhulp (Ritterband et al., 2003, Schalken et al., 2010). Om deze redenen is het niet relevant om de online zelftesten in te zetten.

Deelvraag 3: *Hoe kan het portaal worden vormgegeven, zodat studenten zich aangetrokken voelen?*

De decanen geven aan dat informatie kort en krachtig moet worden gepresenteerd. Hierdoor zullen studenten gemotiveerder zijn om de informatie door te nemen. Uit de literatuur wordt duidelijk dat toegankelijkheid ook via taalgebruik een belangrijke rol speelt. Het is van belang dat informatie wordt gepresenteerd met begrijpbaar taalgebruik en een inhoudelijk niveau, wat aansluit bij het referentiekader van de doelgroep (Timmer, 2011). De decanen beaamen dit. Door zowel de vormgeving als het taalgebruik toegankelijk te maken, voelen studenten zich aangetrokken tot het portaal.

Deelvraag 4: *Wat is de ervaring van andere hogescholen met de online dienstverlening?*

Fontys ervaart geen verbetering in de effectiviteit van de gesprekken tussen decanen en studenten. Studenten komen dus niet beter voorbereid of met meer kennis naar een gesprek toe. Daarin mist er een belangrijk aspect binnen het portaal van Fontys. Het is eerder een doorverwijsportaal, dan een zelfserviceportaal. Vanuit de literatuur wordt duidelijk dat zelfhulp wordt gedefinieerd als het ontbreken van betrokkenheid vanuit een hulpverlener (Ritterband et al., 2003, Schalken et al., 2010). Omdat uit de resultaten van het onderzoek van Fontys blijkt dat weinig studenten zelfstandig hun vragen hebben kunnen oplossen, kan worden geconcludeerd dat het portaal onvoldoende is ingericht in de vorm van zelfhulp.

5.2 CONCEPTONTWERP ONLINE ZELFSERVICEPORTAAL

Naar aanleiding van de resultaten en de conclusies, is er duidelijkheid ontstaan over de inrichting van het online zelfserviceportaal. Onderstaande tabel is een compleet overzicht van alle essentiële onderdelen die thuishoren in het portaal. Dit overzicht zal functioneren als leidraad voor de ontwikkeling van de eerste versie van het portaal, ook wel de conceptversie genoemd.

In de tabel zijn de onderdelen van de dienstverlening gepresenteerd tegenover interventies en andere inhoudelijke aspecten. Onderdelen die niet direct via online informatie kunnen worden weergegeven, kunnen in een andere vorm worden opgenomen. In de tabel is verder te zien naar welke sites verwezen kan worden of welke andere interventies gebruikt kunnen worden. Ook is er een kolom met aanvullende elementen, zoals de routekaart uit hoofdstuk 4. Al deze elementen zijn afkomstig uit de interviews.

Onderdelen dienstverlening	Online informatie		Online verwijzing		Extra's
	WEL Online	NIET Online	Verwijzing naar andere bronnen	Aanvullende elementen	Overige Interventies
<i>Studievertraging</i>	Algemene informatie		Functiebeperking		Actieve doorverwijzing
<i>Speciale voorzieningen</i>	Algemene informatie Toetsvoorziening Onderwijsvoorziening Materiele voorziening Topsport Mantelzorg Functiebeperking		ECIO MijnSaxion DUO Financiële voorziening		Stappenplan Actieve doorverwijzing
<i>Wet- en regelgeving</i>	Algemene informatie Regelgeving Hogeschool/Overheid Klachten/geschillen Bezwaar/beroep	n.v.t	DUO		E-chat Stappenplan Actieve doorverwijzing
<i>Financiën</i>	Algemene informatie Prestatiebeurs Financiële problemen	n.v.t	DUO Collegegeld		E-chat Actieve doorverwijzing
<i>Studievaardigheden</i>	Algemene informatie	Leren leren Studiestress Studieontwikkend gedrag Planningsproblemen Samenwerkingsproblemen Motivatie	Blackboard Studie Succes Blackboard Taal	Studies succes scan	Actieve doorverwijzing
<i>Studiekeuze</i>	Algemene informatie Proces studiekeuze	Twijfel over studie Heroriënteren na studieadvies	Studiekeuze123 Trainingen Saxion	Routekaart	Actieve doorverwijzing
<i>Loopbaanbegeleiding</i>	Algemene informatie Doorstuderen	Stage Afstuderen Loopbaanadvies	Blackboard Career Services Minoren Saxion UT doorstroomschema	Voorlichting doorstuderen Overzicht workshops	Actieve doorverwijzing

Tabel 9: Inhoudelijk overzicht online zelfserviceportaal

5.3 TOELICHTING OP ONTWERP

In deze paragraaf wordt er toegelicht hoe de eerste versie van het online zelfserviceportaal is ontworpen. Er wordt uitleg gegeven over de gekozen werkwijze en de bijkomende afwegingen die hierin zijn gemaakt.

De basis van het online zelfserviceportaal, is gevormd door drie interventies. Dit zijn: online informatie, doorverwijzen naar (internet)bronnen en actief verwijzen naar een afspraak met een decaan. Voor het ontwerp van het portaal, is gebruikt gemaakt van Microsoft PowerPoint. De vorm van de pagina is afgeleid van de bestaande website van Saxion (www.saxion.nl). Verschillende vormen en functies zijn overgenomen, om het portaal te voorzien van een aantrekkelijke en concrete vormgeving. Hierbij is dus de huisstijl aangehouden, zodat het portaal zo goed mogelijk geïmplementeerd kan worden binnen de bestaande website.

Er is gekozen om eerst te beginnen met het ontwerpen van een soort 'home' pagina. Deze pagina functioneert als keuzehulp voor het vinden van de juiste informatie. Studenten vinden hier een overzicht van de dienstverlening, gepresenteerd in compacte vorm waarna er makkelijk verwezen wordt naar de verschillende pagina's. Er is rekening gehouden met het kort en krachtig weergeven van informatie, zodat studenten zo snel en makkelijk mogelijk bij de juiste pagina komen. Verder wordt de homepage ondersteund aan de hand van afbeeldingen, die het dynamischer maken maar ook beter begrijpelijk. Zo is er bijvoorbeeld een afbeelding met meerdere pijlen gebruikt bij het onderdeel 'studiekeuze'. Dit illustreert de vele verschillende studiepaden en het lastige keuzeproces voor een student. Na de weergave van de onderdelen van de dienstverlening, wordt er op een duidelijke en aanwezige manier verwezen naar het maken van een afspraak met een decaan. Dit is bewust onder de dienstverlening geplaatst, zodat de student wordt uitgenodigd om eerst de pagina's te bekijken. Vervolgens is er nog een suggestie gedaan binnen het ontwerp, voor een pagina waarbij de decanen worden voorgesteld. Deze is nog niet uitgewerkt, maar wel ingevoegd in de homepage. Het zou een mooie toevoeging zijn, om het maken van een afspraak toegankelijker te maken voor studenten. Verder worden de trainingen van het SSC uitgelicht op de homepage. Hier is voor gekozen, omdat de soorten trainingen erg divers zijn. Ze kunnen studenten met verschillende vraagstukken helpen. Ook worden andere relevante onderwerpen uitgelicht zoals: studeren in coronatijd en taalcoaching. Dit zijn belangrijke onderwerpen die minder goed bij een specifiek onderdeel van de dienstverlening passen. De homepage wordt afgesloten met 'news en events'. Een bestaande vorm van Saxion, waarbij nieuwtjes en andere relevante zaken worden weergegeven. Bij de homepage bestaat dit onderdeel onder andere uit nieuws over corona en een aankomende voorlichting doorstuden.

Voor elk onderdeel van de dienstverlening is een aparte pagina gemaakt. Deze worden themapagina's genoemd. Voor de themapagina's is tabel 9 gebruikt als leidraad. Hierin zijn alle onderdelen verzameld voor de inhoud van de pagina's. In combinatie met de interventies en de huisstijl van Saxion, hebben deze pagina's allemaal hun eigen unieke vorm gekregen. Wel is er rekening gehouden met de structuur van de homepage, zodat het overzichtelijk blijft. De verwijzingen naar andere bronnen zijn vormgegeven middels 'hyperlinks' in de PowerPoint. Deze maken het mogelijk om 'door te klikken' en van de ene pagina naar de andere te komen. Deze functie is gebruikt bij pagina's binnen de PowerPoint, maar ook bij externe bronnen en websites. Het concept ontwerp van het portaal is te vinden in bijlage 7.1.

HOOFDSTUK 6: METHODE ONDERZOEKSRONDE 2

In dit hoofdstuk zal de methode van de tweede onderzoekscyclus worden weergegeven, welke is toegespitst op studenten. In deze ronde wordt er feedback opgehaald over de eerste versie van het online zelfserviceportaal. Daarbij wordt er ook kort ingegaan op de manier waarop er feedback vergaard is bij de opdrachtgever.

6.1 INLEIDING

Dit onderzoek is het vervolg op het onderzoek bij de decanen en hogescholen (uitgewerkt in hoofdstuk 3). De eerste versie van het online zelfserviceportaal is inmiddels opgezet (zie bijlage 7.1). In dit onderzoek zal de conceptversie worden voorgelegd aan de studenten. De mening van de studenten wordt hierin door de onderzoeker zeer belangrijk gevonden, omdat zij uiteindelijk de belangrijkste gebruiker van het portaal worden.

Dit onderzoek wordt wederom uitgevoerd aan de hand van kwalitatief onderzoek, om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag: *“Hoe kan het digitale zelfserviceportaal zodanig ingericht worden, dat het voldoet aan de begeleidingsbehoefte van studenten?”*. Er is gekozen voor dit type onderzoek, omdat het van belang is om een inhoudelijke verdiepingsslag te maken. De conceptversie van het online zelfserviceportaal moet van feedback worden voorzien. Mening en ervaringen van de deelnemers geven hierbij vorm aan het portaal. Er speelt wederom mee dat een bepaalde mate aan diepgang niet kan worden bereikt met kwantitatief onderzoek, waarbij het algemene beeld (uitgedrukt in cijfers), belangrijker is dan opzichzelfstaande ervaringen (Verhoeven, 2014). Bij kwalitatief onderzoek is er ruimte voor eigen ideeën, visies en gedachten die meer richting kunnen geven aan een goede invulling van het portaal. In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de empirische deelvragen die onderzocht worden.

Empirische deelvraag	Instrument	Doelgroep
<i>Wat vinden de studenten van de eerste versie van het online zelfserviceportaal?</i>	Focusgroepsinterview	Studenten

Tabel 10: Deelvraag onderzoek 2

6.2 ONDERZOEK STUDENTEN

In deze paragraaf zal uitgewerkt worden waarom er gekozen is voor deze methode, hoe de onderzoekspopulatie en steekproef geselecteerd is en op welke manier het onderzoek uitgevoerd is. Vervolgens wordt er dieper in gegaan op het type meetinstrument, de analyse en de kwaliteit van het onderzoek.

6.2.1 POPULATIE

De populatie bestaat uit studenten die een voltijdstudie volgen bij Saxion. Dit is een grote groep, van 24.640 studenten, in het jaar 2020-2021 (Saxion, 2020d). Vanwege de grote van de groep en de bijkomende diversiteit, is er geen representatieve vertegenwoordiging mogelijk. Om deze reden is er een steekproef uitgevoerd. Dit is gedaan middels het netwerk van de onderzoeker. Criteria hiervoor waren dat de studenten een voltijdstudie volgen, maximaal vier jaar studeren en onderling verschillen in studierichting. In eerste instantie was het ook van belang dat studenten al bij een decaan geweest moesten zijn. Echter, er is geen respons verkregen van deze studenten, nadat ze werden benaderd door een decaan. Om die reden is dit criterium geschrapt. Er zijn acht deelnemers ontstaan met verschillen in studie, geslacht, leeftijd en studiejaar. Binnen de diverse doelgroep, bestaan er verschillende visies en meningen. Dit kan uitmonden in interessante gesprekken discussiepunten. Door de vertegenwoordiging van verschillende invalshoeken, kan er daardoor meer informatie worden verworven. Dit komt het ontwerp van het portaal ten goede, omdat het nog meer ideeën geeft over een goede invulling van het portaal.

6.2.2 MEETINSTRUMENT

Om een goed antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag, wordt er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek, met als meetinstrument: focusgroepsinterview. Bij een groepsinterview wordt de doelgroep, in dit geval 8 studenten, als geheel geïnterviewd. Een focusgroepsinterview houdt in dat er in de vorm van een groepsinterview, wordt gepraat over één specifiek onderwerp. In dit geval is dat het concept van het online zelfserviceportaal. De conceptversie van het portaal, zal de leidraad worden van het interview. De studenten zullen worden uitgevraagd over de inhoud van het portaal, de vormgeving en structuur van het portaal. Hierbij is gekozen voor een redelijk open interview. Dit maakt dat er naast de genoemde topics, alle ruimte bestaat voor de studenten om hun eigen mening te geven over onderwerpen die ze zelf belangrijk vinden. Er is een topiclijst samengesteld, als leidraad voor dit interview. Deze is te vinden in bijlage 5.2.

Deelvraag

Wat vinden de studenten van de eerste versie van het online zelfserviceportaal?

Tabel 11: *Empirische deelvraag onderzoek studenten*

6.2.3 OPERATIONALISATIE

Voor dit onderzoek is er een topiclijst opgesteld (zie bijlage 5.2). Vanuit de theorie is er gekeken naar de verhouding tussen studenten en informatie. Daarbij is er met name gelet op de aantrekkelijkheid van informatie. Verder zijn er vanuit het onderzoek bij de decanen, verschillende dimensies ontstaan voor het ontwerp van het portaal. De dimensies vormgeving en toegankelijkheid zijn ook meegenomen in het opstellen van de topiclijst. Ook wordt de structuur en opbouw van het portaal meegenomen bij het groepsinterview. De structuur komt naast de topiclijst, duidelijk naar voren bij het langslipen van de conceptversie. Het concept van het portaal is vormgegeven middels Microsoft PowerPoint. Binnen het groepsinterview wordt gezamenlijk de PowerPoint langsgelopen. Tussendoor worden er vragen gesteld en gedachten uitgewisseld. Ook zullen er nog een aantal testrondes plaatsvinden, waarbij de studenten de opdracht krijgen om te zoeken naar een specifiek onderwerp. Deze opdrachten zijn te vinden bij de topiclijst in bijlage 5.2.

6.2.4 PROCEDURE

Als eerst is er een uitnodiging opgesteld voor het interview. Hierin is kort vermeld waar het om gaat, waar het interview plaatsvindt, hoelang het gaat duren en binnen welke data het interview afgenomen kan worden. Deze communicatie is verlopen via de mail. Van de acht studenten hebben er acht gereageerd. Vervolgens is er een datum overeengekomen voor de afname van het interview. Er is toen een uitnodiging verstuurd via de mail. Hierin stond ook de locatie vermeld waar het interview plaatsvond. De volgende stap is het voorbereiden van het interview. Dit is gedaan middels het doorlopen van de topiclijst en de conceptversie van het online zelfserviceportaal. De laatste stap bestaat uit het afnemen, het uitschrijven en coderen van de interviews. Hierover is meer te lezen in de volgende paragraaf over de analyse.

6.2.5 ANALYSE

Het groepsinterview is opgenomen met beeld en geluid. Dit heeft het mogelijk gemaakt om verschillende stemmen van elkaar te onderscheiden. Het interview is niet volledig uitgeschreven, maar er zijn een aantal letterlijke uitspraken van de studenten genoteerd. Deze zijn geselecteerd, wanneer het uitspraken betroffen die concrete feedback gaven op het portaal. Alle bruikbare uitspraken zijn genoteerd in een tekstbestand. Deze is gemaakt via Microsoft Word. Dit bestand is te vinden in bijlage 6. Het bestand bevat naast een rij met quotes, ook een rij met het onderdeel waarover uitspraak gedaan is. Op deze manier kan snel en makkelijk onderscheiden worden, op welk onderdeel commentaar gegeven is. De resultaten zijn te vinden in hoofdstuk 6, waarin de uitspraken worden vergeleken met de feedback van de opdrachtgever op het portaal.

6.2.6 KWALITEIT EN BETROUWBAARHEID

Bij dit onderzoek is er rekening gehouden met de betrouwbaarheid, op verschillende manieren. Ten eerste is het gehele onderzoek uitgevoerd door dezelfde onderzoeker, waardoor er eenduidigheid bestaat. Hierdoor bestond er weinig verschil in de houding en vraagstelling, tegenover de verschillende respondenten. Verder is er bij de uitvoering van het groepsinterview, extra goed gelet op de omstandigheden. Er is door de onderzoeker een open houding aangenomen en er zijn open vragen gesteld, om de deelnemers niet te beïnvloeden.

In dit onderzoek is rekening gehouden met de begripsvaliditeit, door open vragen te stellen en door te vragen. De vorm van het interview draagt hier nog eens extra aan bij, omdat het een groepsinterview is. Hierdoor ontstaan delen mensen hun mening en reageren ze op elkaar. Wanneer er wordt doorgevraagd op het antwoord van de deelnemer, ontstaat er een extra controle op het antwoord. Zowel voor de deelnemer is dit van belang, zodat deze nogmaals moet nadenken over de onderbouwing. Maar ook voor de onderzoeker is dit van belang, zodat deze nogmaals kan horen hoedanig het antwoord onderbouwd is. Dit draagt bij aan een weldoordacht antwoord, waarbij er verder wordt gekeken dan de (soms) oppervlakkige laag van het sociaal wenselijke antwoord. Dit heeft een positief effect op het onderzoek, omdat de antwoorden eerlijker zijn en er meer diepgang bereikt wordt. Over de onafhankelijkheid van de onderzoeker moet nog wel een kritische kanttekening worden geplaatst. De onderzoeker heeft het eigen netwerk ingezet, om respondenten te vinden. Dit maakt dat conclusies beïnvloed zouden kunnen worden, waardoor ze niet volledig zuiver zijn (Verhoeven, 2014).

6.3 PRESENTATIE OPDRACHTGEVER

Het online zelfserviceportaal wordt gepresenteerd aan de opdrachtgever, ofwel Saxion. Er zijn drie personen die Saxion hierbij vertegenwoordigen. Dit zijn: Lotte Beernink, Cora Noorloos en Odette Guijt – Bijsterbosch. Lotte en Cora zijn twee decanen die betrokken zijn geweest bij de actiegroep rondom het zelfserviceportaal. Verder hebben ze ook deel uitgemaakt van het onderzoek bij de decanen, over de interventies en dienstverlening. Odette is werkzaam bij Saxion als communicatieadviseur en nauw betrokken bij de online weergave van informatie, vanuit Saxion. Alle drie zijn ze dus belangrijke personen binnen het implementeren van het online zelfserviceportaal.

De presentatie van het portaal vindt plaats via Microsoft Teams. Door middel van de functie schermdelen, wordt de PowerPoint presentatie vertoont aan Lotte, Cora en Odette. Er zal per pagina een toelichting worden gegeven op het ontwerp en het keuzeproces. Ook zullen de verschillende hyperlinks aangeklikt worden, zodat er een idee bestaat van de verschillende bronnen die gekoppeld zijn aan de pagina's. Na afloop zal er gevraagd worden om feedback, zodat het portaal verbeterd kan worden

HOOFDSTUK 7: RESULTATEN ONDERZOEKSRONDE 2

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het onderzoek bij de studenten en de presentatie aan de opdrachtgever. In eerste instantie zal het verloop van beide onderzoeken kort besproken worden. Vervolgens worden de resultaten weergegeven, waarbij de meningen van de studenten en de opdrachtgever naast elkaar gehouden worden. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de conclusies. Hier wordt antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen.

7.1 VERLOOP ONDERZOEK

7.1.1 GROEPSINTERVIEW STUDENTEN

In totaal zijn er acht studenten betrokken geweest bij het groepsinterview. Het onderzoek is soepel verlopen. De studenten hoefden niets voor te bereiden. Ze moesten alleen hun eigen laptop meenemen en dat heeft iedereen gedaan. Gezamenlijk hebben we met de groep de PowerPoint doorlopen. Bij elke dia stonden we even stil en werd er ruimte gelaten voor de studenten om hun mening te geven. Dit verliep erg goed. Studenten gingen met elkaar in gesprek en respecteerden elkaars mening. Wanneer hier verschil in zat, werd de meningen overwogen en kwamen ze tot een gezamenlijk standpunt. In het beantwoorden van de vragen waren ze open en heerste er een ontspannen sfeer. Verder vonden het interviews plaats op de afgesproken tijd en plaats, wat heeft gezorgd voor een gestructureerd verloop. In de voorbereiding is er nog een testexperiment meegenomen. Vanwege de tijd zijn we daar niet aan toe gekomen. Echter, dit is wel op een andere manier meegenomen in het groepsinterview. Met het doorlopen van dia's is namelijk ook stilgestaan bij de kennis die studenten al hadden van onderwerpen. Vanuit hun ervaring is er uitgevraagd wat ze aan informatie gemist hebben en of deze in dit portaal voldoende is weergegeven. Op die manier kon er alsnog getoetst worden, of studenten middels het portaal een antwoord konden vinden op hun vraag. Verder bleek dat de kennis over de dienstverlening van decanen onderling verschilt tussen de studenten. Er waren studenten die al eens bij de decaan waren geweest, maar ook studenten die geen idee hadden wat een decaan is. De meest opvallende uitspraken van de studenten, worden in de volgende paragraaf besproken. In bijlage 6 is het quoteschema te vinden, met alle relevante uitspraken van de studenten.

7.1.2 PRESENTATIE OPDRACHTGEVER

De presentatie aan de opdrachtgever is soepel verlopen. Er is voorafgaand een korte inleiding gegeven over het portaal. Hierin is kort benadrukt dat de huisstijl van Saxion is aangehouden en dat het portaal bestaat uit een homepage en meerdere themapagina's. Middels de optie scherm delen, is de PowerPoint doorlopen. Bij elke dia is er stilgestaan om keuzes tot de vormgeving uit te leggen. Vervolgens gaven Lotte Beernink, Cora Noorloos en Odette Guijt – Bijsterbosch feedback of stelden ze vragen. In deze wisselwerking is er veel feedback naar voren gekomen. Zo is er nog een aantal zaken dat aanpassing vereist, of waarbij bepaalde keuzes heroverwogen moet worden. Deze zaken zijn tijdens de presentatie in steekwoorden genoteerd. In dit hoofdstuk worden deze in verhaalvorm verduidelijkt. Verder is de PowerPoint naar afloop van de presentatie naar iedereen verstuurd. Via de mail is er nog feedback gegeven op het portaal. Deze quotes worden wel letterlijk weergegeven.

7.2 RESULTATEN

7.2.1 VORMGEVING

“Dus als je op het witte klikt, dan staat er uitleg over wat het inhoudt en dan via de hyperlink kun je naar de themapagina toe? Dat is wel fijn, want soms denk je van; waar wil ik eigenlijk op klikken? En voor je het weet zit je al op allerlei pagina's”

- Student 2

De studenten geven aan dat ze de opbouw van de homepage erg duidelijk vinden. Vanuit de opdrachtgever wordt dit bevestigd: *“Ik vind dan je een mooie overzichtelijke lay-out hebt aangebracht, je werkt met een duidelijke taal: kort, bondig en eenvoudig (begrijpelijk).”* De studenten benoemen dat ze het prettig vinden dat er een korte toelichting wordt gegeven over de onderdelen van de dienstverlening. Zo kunnen ze beter een keuze maken voor het onderwerp waarbij ze hulp nodig hebben. Ook de indeling spreekt hen aan, waarin de dienstverlening van decanen is verdeeld in twee delen:

Waarbij kunnen we je helpen?

- Studievaardigheden
- Speciale voorzieningen
- Studievertraging
- Studiekeuze/loopbaanbegeleiding

Regelingen en procedures.

- Wet- en regelgeving
- Geldzaken
- Collegegeld

Hierover zegt een van de studenten: *“Deze eerste onderwerpen zijn wel passend bij elkaar want dat gaat meer over je studie, terwijl regelingen en procedures, dat zijn meer randzaken. Dus dat het wel klopt zo.”* De studenten vinden het een logische opbouw, waarbij er duidelijk onderscheid gemaakt kan worden tussen twee soorten categorieën.

Over het collegegeld hebben de studenten nog wel een kritische kanttekening: *“Ik twijfel nog wel over het stukje geldzaken en collegegeld. In mijn hoofd is het allebei geld zeg maar. Wat maakt dan precies, dat deze apart staan van elkaar?”* Dit is een opvallend inzicht. Vanuit marketing is er namelijk een ander onderzoek gedaan bij studenten, waaruit bleek dat ze liever de term geldzaken gebruiken in plaats van financiën. Toch hebben de studenten in dit onderzoek juist de voorkeur voor Financiën. Ze geven aan dat geldzaken te breed is, waardoor het onlogisch is dat collegegeld daar niet onder valt. Financiën vonden ze een beter alternatief, omdat het duidelijker weergeeft dat het gaat over hoe je je studie kan financieren. Daardoor konden ze beter onderscheid maken tussen deze aspecten.

7.2.2 VERWIJZING NAAR DECANEN

“Boekingspagina? Ik moet dan denken aan Corendon, een vakantie boeken ofzo.”

- Student 5

Vanuit het groepsinterview werd duidelijk dat de studenten het erg goed vinden dat er online een afspraak gemaakt kan worden (zie figuur 4). Ze denken dat veel mensen gebruik gaan maken van die optie, omdat bellen soms toch minder toegankelijk is. Ook blijkt dat het soms nog te omslachtig is om een afspraak te maken. Een student verteld uit eigen ervaring: *“Bij mij werd er de hele tijd heen en weer gemaild. De weg was toen heel lang. Het lijntje van contact moet korter.”* De studenten vinden het maken van een online afspraak een goed idee, om het lijntje van contact korter te maken. Dit voorkomt dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Het woord boekingspagina, valt alleen niet in de smaak. De studenten zeggen daarover het volgende: *“Ik denk dat de drempel om een afspraak te maken met een decaan dan steeds groter wordt, omdat je dan echt een afspraak hebt ‘geboekt’ dat klinkt heel formeel.”* Naast dat het woord andere associaties oproept, zorgt het dus ook voor een afstandelijk gevoel. Als alternatief zouden ze zeggen; maak hier je online afspraak.

Over de link naar het Servicepoint, geven ze aan dat ze liever direct het telefoonnummer kunnen zien. Op dit moment word je namelijk nog verwezen naar een extra pagina op Saxion.nl, maar volgens de studenten kan dat effectiever. Door het telefoonnummer in de button te zetten, kun je meteen bellen. Ze geven aan dat meer informatie over het Servicepoint niet belangrijk is. Wel vonden ze het van belang, dat je kunt aangeven waarvoor je een afspraak maakt. Voor de studenten zelf is het fijn dat de decanen van tevoren kunnen onderscheiden of je bij hun terecht kunt of niet. De opdrachtgever zegt dat dit voor de decanen zelf ook erg prettig is. Het kan namelijk veel tijd schelen. Er wordt benoemd dat deze functie mogelijk is in het systeem, dus dit zou geïmplementeerd kunnen worden. Verder miste de opdrachtgever binnen het portaal nog wel het onderscheid tussen interne en externe afspraken. Wanneer deze pagina volledig toegankelijk is voor iedereen, is het niet de bedoeling dat externen een afspraak maken via de boekingspagina. Externen moeten contact opnemen met het Servicepoint.



Figuur 4: Verwijzing naar decanen

“Tot het moment dat je over de drempel loopt heb je geen idee wie je voor je gaat hebben.. Maar je moet wel vaak iets bespreken wat beladen is.”

- Student 3

De studenten geven aan dat het best spannend is om een afspraak te maken met een decaan. Ze vinden het een goed idee, als er een pagina komt over de decanen zelf. Dit kan de drempel tot het maken van een afspraak verlagen. Ook schept het meer duidelijkheid: *“Het moet duidelijk zijn wie zijn er, waar moet ik zijn voor welk onderwerp en dan kan ik daar naartoe.”* Uit de ervaring van een aantal studenten bleek dat ze niet altijd op de goede plek terecht kwamen, omdat het onduidelijk is bij wie ze moesten zijn. Vanuit de opdrachtgever wordt er aangegeven dat een soortgelijke pagina al bestaat op MijnSaxion, alleen kunnen studenten die niet/nauwelijks vinden. De opdrachtgever is het er zeker mee eens dat dit een prominentere plek mag krijgen. Hier kunnen dan alle decanen benoemd worden met de bijbehorende academies. Zo weten studenten bij welke decaan ze moeten zijn.

Vanuit het groepsinterview kwam naar voren dat de studenten foto's heel erg belangrijk vinden. Het is toegankelijker, wanneer je al een beeld hebt van degene met wie je een afspraak maakt. Verder is het voor deze pagina van belang dat het een speelse en iets persoonlijkere vorm heeft. Het hoeft niet zo formeel te zijn. Ook werd er nog een suggestie gedaan voor quotes, visies of missies van de decanen, maar daarover was niet iedereen enthousiast. Veel studenten vonden dat niet zo interessant.

7.2.3 INHOUD

"Het enige dat naar mijn mening niet helemaal klopt, is bij het onderdeel: geldzaken"

- *Opdrachtgever*

De inhoud van het portaal, heeft volgens de opdrachtgever nog een aantal aanpassingen nodig. Zo werd er gezegd: *"Je spreekt daar over 'soorten financiële voorzieningen' en dan noem je het collegegeld. Dit is geen voorziening, maar een betaalverplichting van de student."* In het portaal moet duidelijker naar voren komen dat collegegeld geen voorziening is. Het onderscheid tussen voorziening en betaalverplichting moet daarmee gemaakt worden. Vanuit de opdrachtgever wordt als alternatief benoemd dat het collegegeldkrediet passend zou zijn op die plek. Dit is namelijk wél een voorziening. Een ander inhoudelijk aspect had ook betrekking op de speciale voorzieningen. Op deze pagina stond expliciet vermeld dat het gaat over voorzieningen voor studenten met een functiebeperking. De opdrachtgever benadrukte dat deze voorzieningen ook gelden voor mantelzorg en topsporters. Dit moet dus meer in de breedte geformuleerd worden. Als overkoepeld woord, gebruikt de opdrachtgever graag: ondersteuningsvraag. Verder is er tekstuele feedback gegeven, door zowel de opdrachtgever als studenten. Dit had te maken met spelling en grammatica, maar ook met termen en woordkeuze, zoals al eerder beschreven.

De studenten hadden op inhoudelijk niveau niet heel veel aanmerkingen. Wel viel hen op dat mantelzorg en topsport naast elkaar staat in het portaal. Hierover zegt een student: *"Wel een beetje flauw dat topsport naast mantelzorg staat. Topsport is zeg maar echt iets leuks, dat kun je zijn, maar je kunt ook mantelzorger zijn en daar kies je niet voor, daar kom je gewoon in. Beetje een rare combinatie. Omdat het allebei iets is wat je bent, maar ook totaal anders is."* Vanuit de opdrachtgever wordt dit ook gezien als een aparte constructie. Het lastige is alleen dat topsport en mantelzorg voor nu nog onder dezelfde regeling vallen. Daarin maken ze allebei deel uit van de 'talentenregeling'. De studenten benoemen dat het ook de beperking van de PowerPoint is, omdat hier minder ruimte is dan op een website. Via de website is het contrast wellicht minder groot.

7.2.4 OVERIGE BEVINDINGEN

"Het portaal is heel praktisch, maar er moet ergens ook een beetje duidelijk worden waar je dan terecht kunt voor mentale problemen."

- *Student 3*

De studenten benadrukken dat het heel belangrijk is om een duidelijke verwijzing te maken naar mentale gezondheid. Uit ervaring vertellen ze dat sommigen niet weten wat een vertrouwenspersoon is en voor welke zaken ze daar terecht kunnen; *"Als je je onveilig voelt, dat je dan naar de vertrouwenspersoon toe gaat. Ook voor eerstejaars dat dat duidelijk is. Voor ons is dat heel logisch, maar niet voor iedereen."* Ook vertellen ze over de huidige coronatijd, waarin studenten veel meer kampen met depressieve gevoelens. De opdrachtgever kan dit bevestigen. De druk op psychologen is gegroeid. Ook vanuit hun wordt benadrukt dat er verwezen moet worden naar psychologen en vertrouwenspersonen. Ook al is er nog niet een portaal voor deze diensten, er kan wel verwezen worden naar de bestaande pagina op MijnSaxion. De studenten vinden dat deze verwijzing een duidelijk zichtbare plek mag krijgen op de homepage, zodat je dit niet kan missen. Ze wisten zelf namelijk nog helemaal niet dat hier informatie over beschikbaar was.

7.3 DEFINITIEF ONTWERP

Deze paragraaf omvat een toelichting op de aanpassingen die er gemaakt zijn, om tot het definitieve ontwerp te komen. Naar aanleiding van de feedback vanuit de studenten en de opdrachtgever, kan het online zelfserviceportaal aangepast worden. Kleine zaken als spelling en terminologie zijn hierin ook meegenomen. In deze paragraaf wordt dit verder niet toegelicht. Wel worden grotere zaken besproken, inclusief bijkomende afwegingen vanuit de onderzoeker.

7.3.1 GELDZAKEN

De opdrachtgever gaf op het gebied van geldzaken een inhoudelijke opmerking. Bij soorten financiële voorzieningen, stond collegegeld opgenomen. Echter, collegegeld is een betaalverplichting en geen voorziening. Vanuit de opdrachtgever is aangegeven dat collegegeldkrediet wél een voorziening is. Dit staat vermeld op de pagina van de overheid waarnaar verwezen wordt, bij het kopje studiefinanciering en DUO. Hier is dus binnen het portaal al een indirecte verwijzing naar. Om deze reden is bepaald om dit niet mee te nemen in het portaal. Dit heeft ook te maken met het feit dat de onderzoeker het belangrijk vindt om collegegeld wel apart te blijven benoemen bij 'Geldzaken'. Dit komt omdat het ervoor zorgt dat studenten vanuit deze plek alsnog op een snelle manier informatie kunnen vinden over collegegeld, zonder dat ze daarnaar opzoek moeten. Het draagt bij aan het vinden van informatie op meerdere plekken, om het zo toegankelijk mogelijk te maken voor studenten.

Vanuit de studenten is ook een opmerking gemaakt rondom geldzaken en collegegeld. Ze hebben aangegeven dat 'geldzaken' geen duidelijk begrip is. Hierbij doelen ze met name op de homepagina, waarbij dit naast collegegeld vermeld staat. Dit woord is erg breed en om deze reden is het niet logisch dat collegegeld daar niet onder valt. Financiën vinden ze een betere benaming, omdat hierdoor beter een onderscheid gemaakt kan worden tussen financiële regelingen en een betaalverplichting (ofwel collegegeld). Echter, vanuit de marketingafdeling van Saxion kwam naar voren dat studenten 'geldzaken' prettiger vonden dan 'financiën'. De uitkomsten van onderzoeken, spreken elkaar dus tegen. Als onderzoeker is de afweging gemaakt, om vast te houden aan de uitkomsten van dit onderzoek. Er is namelijk geen kennis over de manier waarop deze begrippen getoetst zijn door marketing. Ook is de opmerkingen van de studenten erg terecht bevonden, omdat het eerder impliceert dat het gaat over het financieren van de studie. Zo kan er makkelijker onderscheid gemaakt worden. Om deze redenen is het begrip 'geldzaken' vervangen door 'financiën'.

7.3.2 OVERIGE AANPASSINGEN

De studenten gaven aan dat ze een verwijzing naar mentale gezondheid misten. Ondanks dat het portaal bedoeld is voor de dienstverlening van decanen, blijkt ook vanuit de studenten dat het onderwerp extreem belangrijk is. In deze coronatijd is het actueler dan ooit. Daar komt bij dat veel studenten niet weten waar ze hulp kunnen krijgen bij deze problematiek. Verder kan 'Hulp bij je studie' in een brede zin geïnterpreteerd worden, dus zou het logisch zijn dat studenten hier ook voor psychische hulp terecht komen. Om deze redenen is ervoor gekozen om een aanwezige 'button' te maken, bij de homepagina. Dit is de eerste pagina die een student ziet, dus daarmee is deze erg prominent. Dit maakt dat er snel en effectief verwezen kan worden naar de hulp voor mentale gezondheid.

Tot slot zijn er aanpassingen gemaakt bij het maken van een afspraak. Door de focus te leggen op laagdrempeligheid binnen de vormgeving, is het voor studenten makkelijker om een afspraak te maken met een decaan. Hierbij is de terminologie veranderd en verder is de verwijzing naar het Servicepoint weggehaald, voor kortere lijntjes. Verder is er een korte zin toegevoegd, die onderscheid maakt tussen internen en externen. Voor externen wordt direct verzocht om een telefonische afspraak te maken, zodat deze niet direct terechtkomen in de agenda's van de decanen. Zo is er in tegenstelling tot internen, juist behoefte aan een tussenpersoon die iemand kan verwijzen naar de juiste plek voor hulp.

HOOFDSTUK 8 AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE

Naar aanleiding van de resultaten en conclusies van dit onderzoek, is een definitief ontwerp gemaakt van het online zelfserviceportaal. Dit vormt de aanbeveling voor het Student Begeleidingsteam van Saxion. Het portaal is te vinden in bijlage 7.2. In dit hoofdstuk zal een advies worden gegeven voor de implementatie van dit portaal. Hiervoor wordt er gekeken naar drie fases: voorbereiding, realisatie en evaluatie (Benders, 2021). Vervolgens worden er aanbevelingen gegeven, voor de uitbreiding van dit portaal. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de discussie, waarin er wordt gereflecteerd op dit onderzoek. Ook zal hier een suggestie worden gedaan voor vervolgonderzoek.

8.1 IMPLEMENTATIE

8.1.1 PLAN VAN AANPAK

Fase 1: Voorbereiding

De eerste fase van implementatie heeft betrekking op een goede voorbereiding. Voor een goede implementatie, is het van belang dat het portaal nogmaals inhoudelijk wordt nagekeken. Er is met veel zorg en aandacht gekeken naar de inhoud en verwijzingen naar andere bronnen. Echter, de decanen zijn de deskundigen en kunnen beoordelen of de informatie correct is of niet. Naar aanleiding van deze beoordeling, kunnen er aanpassingen gemaakt worden. Daarna kan het portaal worden gepresenteerd aan het management van het SSC. Hierdoor wordt er ook op managementniveau duidelijk wat het portaal te bieden heeft, waardoor de urgentie om het te implementeren waarschijnlijk verhoogt. Het management van het SSC kan een rol spelen in het overtuigen van de afdeling Dienst Marketing & Communicatie (DMC), over de noodzaak en urgentie van het portaal.

Fase 2: Realisatie

Vervolgens kan dit portaal door DMC online geïmplementeerd worden. Zij hebben de rechten voor de website van Saxion. Hoewel het portaal is ingericht volgens de huisstijl van Saxion, kan DMC nog een aantal aanpassingen doen in de vormgeving en schrijfstijl, zodat het soepel integreert in de rest van de website. Door middel van promotie en advertentie via Sociale Media, kan dit portaal beter onder de aandacht worden gebracht van studenten. Het portaal gaat een proefperiode in van twee maanden, vanaf het moment dat het online op de website van Saxion staat. Hierin kunnen studenten gebruik maken van het portaal en proberen om antwoorden te krijgen op hun vragen. De studenten die een afspraak hebben gemaakt bij een decaan, wordt gevraagd na afloop van het gesprek een enquête in te vullen over hun ervaring met het portaal. DMC is verantwoordelijk voor dit onderzoek, aangezien zij nu in het beheer zijn van het online zelfserviceportaal. Aan de hand van deze uitkomsten, kan worden opgemaakt of de studenten inhoudelijk wat hebben gehad aan dit portaal. Tevens kan gekeken worden of dit portaal zichtbaar genoeg is, zodat studenten het makkelijk kunnen vinden. De decanen kunnen na deze twee maanden gezamenlijk evalueren of er verschil zit in de gesprekken en of de effectiviteit hiervan is verhoogd. Deze bevindingen kunnen worden meegenomen in het onderzoek van DMC, welke geldt als een tussenevaluatie. Deze uitkomsten kunnen nadien worden toegepast op het bestaande portaal.

Fase 3: Evaluatie

Na een jaar kan er een evaluatie plaatsvinden, onder de studenten en de decanen. Hiervoor kan een grotere groep studenten gevraagd worden, om hun mening en ervaring te delen over het portaal. Dit kan bijvoorbeeld middels de studentenpool. De decanen kunnen na een jaar evalueren, of het portaal invloed heeft gehad op de kwaliteit van de gesprekken met studenten. Verder dient jaarlijks de kwaliteit gewaarborgd te worden. Eventuele wetswijzigingen of regelingen moeten worden aangepast, zodat het portaal up to date blijft.

Een geslaagd portaal

Het beoogde eindresultaat van het portaal is behaald, wanneer het functioneert in de vorm van zelfservice. Voor studenten betekent dit, dat ze zelfstandig antwoord kunnen vinden op hun vragen of gestimuleerd worden om deze te beantwoorden. Daarbij weten ze wanneer en hoe ze een afspraak kunnen maken bij een decaan. Voor decanen is het resultaat bereikt, wanneer ze ervaren dat gesprekken effectiever verlopen. Hierin kunnen ze een vergelijking maken met gesprekken voorafgaand aan de implementatie van het portaal. Tijdens de evaluatie worden bepaald, of er significant meer vragen zijn afgevangen aan de hand van het portaal. Dit betekent dat er geen onnodige gesprekken plaatsvinden tussen decanen en studenten, omdat de studenten zichzelf hebben kunnen voorzien van de nodige informatie middels het portaal. Binnen de dienstverlening van de decanen, is het erg belangrijk dat deze 'deskundigheidsbehoefte' gevolgd wordt. Dit kan namelijk vaststellen of het portaal voldoende functioneert in de vorm van zelfservice. Door de uitkomsten van de studenten en de decanen met elkaar te vergelijken, kan er een duidelijk beeld ontstaan van de werking van het portaal.

8.1.2 UITBREIDING VAN HET PORTAAL

Met de inachtneming van de diversiteit van studenten, is het van belang dat het portaal een inclusief karakter krijgt. Dit betekent dat verschillende soorten studenten terecht kunnen bij het portaal voor informatie. Het huidige portaal is ingericht voor Nederlandse (voltijdse) studenten, die een vraag hebben over de dienstverlening van decanen. In de toekomst is het van belang dat ook de volgende studenten ondersteuning kunnen vinden in de online omgeving:

- Internationale studenten
- Studenten die studeren in deeltijd
- Studenten met een vraag voor psychologen
- Studenten met een vraag voor vertrouwenspersonen

Voor internationale studenten dient het portaal vertaald worden in Engels en eventueel Duits, voor de deeltijd studenten. Ook dient passende regelgeving voor internationale studenten en deeltijdstudenten te worden toegevoegd. Voor studenten die een vraag hebben voor een psycholoog of een vertrouwenspersoon, wordt in het portaal verwezen naar de informatie op MijnSaxion. In de toekomst is het echter wel noodzakelijk dat het portaal wordt uitgebreid met de dienstverlening van psychologen en vertrouwenspersonen. Hiervoor is het van belang dat er in eerste instantie geïnventariseerd wordt naar de lopende projecten rondom dit thema, zodat er geen dubbel werk geleverd wordt. Vervolgens dient er een afweging gemaakt te worden, in de compleetheid van deze projecten. Dit betekent dat ze inhoudelijk moeten voldoen aan de eisen die de psychologen en vertrouwenspersonen stellen aan de presentatie van hun dienstverlening. Daarna kan deze inhoud en opbouw worden geïntegreerd in het online zelfserviceportaal. Mocht er onvoldoende sprake zijn van een passend project binnen de mentale gezondheid, dan dient er een vervolgonderzoek plaats te vinden. Dit kan op dezelfde manier opgebouwd worden als dit onderzoek. Echter, de vormgeving van het portaal kan zover mogelijk worden overgenomen, voor een eenduidig en overzichtelijk geheel.

Vanuit het onderzoek werd duidelijk dat E-communicatie een goede toevoeging zou zijn op het portaal, voor vragen rondom financiën en wet- en regelgeving. Om deze reden wordt er aanbevolen het portaal uit te breiden met deze interventie. De beste vorm lijkt een chatbot, waarin studenten vragen kunnen intypen. Vervolgens scant de chatbot de vraag, waarna er direct een antwoord uitrolt. Op die manier wordt er nog meer bijgedragen aan het zelfservice karakter van het portaal. Zo kunnen relatief makkelijke vragen worden beantwoord, zonder de inspanning van een deskundige. De opzet van deze interventie vergt nog wel extra onderzoek. Zo is bijvoorbeeld onduidelijk of de bestaande techniek binnen Saxion een chatbot kan realiseren op basis van een database (waarbij alles handmatig moeten worden ingevuld) of via zelflerend vermogen. Dit maakt dat het kan verschillen hoeveel werk en tijd er nog geïnvesteerd moet worden, om een chatbot de implementeren.

Een ander aspect wat uitgebreid kan worden, is visuele aspecten. Door interactieve tools als filmpjes, podcasts en webinars toe te voegen, wordt het portaal dynamischer en toegankelijker. Zo kan een ingewikkeld onderwerp binnen wet- en regelgeving worden uitgelegd in een filmpje. Of ervaringen van studenten m.b.t. een studiekeuze kunnen worden besproken in een podcast. Dit maakt het voor studenten aantrekkelijker om het portaal te bezoeken. Er wordt aanbevolen om dit in eerste instantie in te voeren voor objectieve onderwerpen, om bij te dragen aan de volledigheid aan informatie binnen het portaal. Als blijkt dat dit voldoende is, kan het gebruik van webinars of podcast worden ingezet voor meer persoonlijke onderwerpen zoals studiekeuze. Hierin kunnen studenten uitgenodigd worden, die ervaring hebben met het maken van een studiekeuze. Zo ontstaat er herkenning, nieuwe inzichten en stof tot nadenken, voor de studenten die nu in datzelfde proces zitten.

8.2 DISCUSSIE

Dit onderzoek kent een aantal kanttekeningen, met betrekking tot de methode en de resultaten. In deze paragraaf wordt er kritisch gekeken naar het onderzoek. Hierin worden bepaalde zaken ter discussie gesteld en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

Met betrekking tot het onderzoek bij de decanen, kan worden opgemerkt dat de onderzoeker een halfjarig dienstverband heeft gehad in de vorm van een stage. Dit betekent dat de onderzoeker alle decanen al persoonlijk kende en hierbij dus al een relatie heeft opgebouwd met hen. De onderzoeker heeft dus meer informatie over de decanen en de organisatie, dan iemand van buitenaf zou hebben. Met die achtergrondinformatie kan het sneller voorkomen dat de onderzoeker sneller een bepaalde conclusie heeft getrokken, op basis van eerdere ervaring. Er is in dit onderzoek dus kans dat resultaten niet volledig zuiver geïnterpreteerd zijn.

Een ander discussiepunt bij het onderzoek van de decanen, gaat over het belang van doorverwijzing. Alle decanen vinden doorverwijzing belangrijk, bij elk onderdeel van de dienstverlening. In relatie tot zelfhulp, zou de dienstverlening op deze manier nooit volledig online plaats kunnen vinden. Dit is enerzijds heel begrijpelijk, omdat persoonlijke omstandigheden volgens de onderzoeker altijd vragen om een gesprek. Anderzijds blijkt dat de hulp voor zakelijke onderdelen als wet- en regelgeving, goed via een chatbot ingericht kunnen worden. Hierin blijft het dus lastig om de scheidslijn tussen online en face-to-face hulpverlening te bepalen. Voor vervolgonderzoek zou het interessant zijn om de effecten van volledige online zelfhulp te testen, tegenover de hulp van een deskundige.

Verder is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van het eigen netwerk van de onderzoeker. Door studenten te werven die een persoonlijke relatie hadden met de onderzoeker, kon er snel en effectief een onderzoek worden opgezet. Echter, het gebruik van een selecte steekproef heeft een lagere externe validiteit. Hierdoor zijn de resultaten niet generaliseerbaar (Verhoeven, 2014). Daarbij is de grootte van de onderzoeksgroep niet in verhouding tot de populatie. Dit heeft met name te maken met de tijd waarin dit onderzoek moest worden afgerond. Voor vervolgonderzoek is het van belang om een grotere groep te onderzoeken, welke op aselecte wijze geselecteerd is. Dit zal bijdragen aan representatievere en meer generaliseerbare resultaten.

Met betrekking tot het onderzoek bij de studenten, kan er nog iets opgemerkt worden. Het groepsinterview had meer in de vorm van een prototype onderzoek vormgegeven kunnen worden. Hierbij hadden de studenten een casus of vraagstuk gekregen, waarbij ze opzoek waren gaan naar de antwoorden in het portaal. Op deze manier was het portaal meer getest volgens een experiment. De studenten hadden dan beter kunnen bepalen welke informatie er mist vanuit het portaal, omdat ze daar letterlijk tegenaan zouden lopen. Dit zou dus een beter beeld kunnen geven van de begeleidingsbehoefte van studenten binnen de dienstverlening van de decanen. Als vervolgonderzoek wordt aanbevolen, om de studenten middels een testexperiment het portaal te laten doorlopen, om de begeleidingsbehoefte scherper te krijgen en het portaal te verfijnen.

LITERATUURLIJST

- Aartsen, M. (2015). *Studiesucces: visie en uitgangspunten*. Saxion. Geraadpleegd van https://saxion.sharepoint.com/sites/o365-kpf-000001/Communitie%20documenten/Visie%20op%20studiesucces%20versie%201.0_151124_def.pdf?web=1
- Benders, L. (2021, 18 maart). Een uitvoerbaar implementatieplan bij jouw scriptie of adviesrapport. Scribbr. <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/implementatieplan/>
- Brand-Gruwel, S., & Wopereis, I. (2014). Word informatievaardig! (Tweede druk). Noordhoff. https://books2search.com/storage/book_images/9789001856168_DVB.pdf
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health? Journal of Medical Internet Research, 3(2), 1. <https://doi.org/10.2196/jmir.3.2.e20>
- Fiske, S.T. en S.E. Taylor (2007) Social cognition: from brains to culture, Boston: McGraw-Hill.
- Hatasa, K. (z.d.). *Vilse* [illustratie]. Geraadpleegd van <https://www.skolbilder.com/malarbild-vilse-i12165.html>
- Inspectie van het Onderwijs. (2019). *De Staat van het Onderwijs 2019*. Geraadpleegd van https://www.vereniginghogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/020/original/Rapport_De_Staat_van_het_Onderwijs_2019.pdf?1554884257
- I&O Research. *Veel jongeren voelen zich nu slechter dan voor de coronacrisis*. Geraadpleegd op 15 december 2020, van <https://www.ioresearch.nl/actueel/veel-jongeren-voelen-zich-nu-slechter-danvoor-coronacrisis/>
- Kempers, A., & Woudt-Mittendorff, K. (2020). *Visie op studietoetsing in thuisgroepen*. Geraadpleegd van <https://docs.saxion.nl>
- LKvV, ISO, & LSVB. (2014). *Studiesucces: een nieuwe definitie*. Geraadpleegd van <https://www.iso.nl/wp-content/uploads/2014/06/Studiesucces-een-nieuwe-definitie.pdf>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2021, 19 februari). *Leven Lang Ontwikkelen*. Geraadpleegd op 2 april 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leven-lang-ontwikkelen>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2018, 1 mei). *Bachelorrendement*. Geraadpleegd op 31 mei 2021, van <https://www.ocwincijfers.nl/verantwoord-begroten/dashboard-lerarenagenda-oud/lijn-1-betere-studenten-aan-lerarenopleidingen/bachelorrendement>
- Maastricht UMC+. *Leefstijl van kinderen beïnvloed door corona-maatregelen*. Geraadpleegd op 15 december 2020, van <https://www.mumc.nl/actueel/nieuws/leefstijl-van-kinderen-beinvloed-doorcorona-maatregelen>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2020). *Werken aan mentale gezondheid van jongeren*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Werken-aan-mentale-gezondheid-van-jongeren>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2021). *Wat is een jeugdinterventie? - Effectieve jeugdinterventies* | NJi. Geraadpleegd op 20 april 2021, van <https://www.nji.nl/nl/Databank/Effectieve-Jeugdinterventies/Wat-is-een-jeugdinterventie>

- Nijland, N., Van Gemert-Pijnen, J.E.W.C, Boer, H., Steehouder, M. & Seydel, E. (2008). Evaluation of Internet-based technology for supporting self-care: problems encountered by patients and caregivers when using self-care applications. *Journal of Medical Internet Research*, 10 (2), e13
- NOS. (2020, 11 september). *Universiteiten en hogescholen willen meer fysieke les*. Geraadpleegd op april 2021, van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2347817-universiteiten-en-hogescholen-willen-meer-fysieke-les.html>
- Oudejans, S. (2008). Online-behandeling. *Verslaving*, 4(2), 80–81. <https://doi.org/10.1007/bf03078929>
- Poortvliet, J. (2020, 24 november). Grote zorgen over gevolgen corona voor mbo en hoger onderwijs. Geraadpleegd op 2021, van <https://www.aob.nl/nieuws/grote-zorgen-over-gevolgen-corona-voor-mbo-en-hoger-onderwijs/>
- Peter, J., Valkenburg, P., & Schouten, A. (2006). Characteristics and motives of adolescents talking with strangers on the Internet. *Cyberpsychology and Behavior*, 9, 526-530
- Ritterband, L. M., Gonder-Frederick, L. A., Cox, D. J., Clifton, A. D., West, R. W. & Borowits, S. M. (2003). Internet interventions: in review, in use, and into the future. *Professional Psychology: Research and Practice* 34, 527–534
- Ruis, P. (2007). *Checklist Rendement Hoger Onderwijs. Verantwoording, instrument en onderzoeksinformatie*. ICLON. Geraadpleegd van <https://docplayer.nl/6003293-Checklist-rendement-hoger-onderwijs-verantwoording-instrument-en-onderzoeksinformatie-versie-1-1-augustus-2007.html>
- Saxion. (2020a, 12 juni). *Bevindingen ronde vraagarticulatie sessies studenten*. Geraadpleegd op 28 maart 2021, van <https://docs.saxion.nl/>
- Saxion. (2020b). *Organogram: Hoofdstructuur Saxion* [Figuur]. Geraadpleegd van <https://www.saxion.nl/binaries/content/assets/over-saxion/organisatie/hoofdstructuur-saxion-per-1-1-2020-v1-pdf-1.pdf>
- Saxion. (2020c). *Presentatie MT OSS advies vraagarticulatie* [Presentatieslides]. Geraadpleegd van <https://mijn.saxion.nl/>
- Saxion. (2020d). *Jaarverslag Saxion 2020*. Geraadpleegd van <https://www.saxion.nl/binaries/content/assets/over-saxion/organisatie/cijfers-en-feiten/jaarverslag-saxion-2020.pdf>
- Saxion. (2021). *Organisatie*. Geraadpleegd op 18 januari 2021, van <https://www.saxion.nl/over-saxion/organisatie>
- Schalken, F., Wolters, W., Tilanus, W., Van Gemert, M., Van Hoogenhuyze C., Meijer, E., Kraefft, E., Brenninkmeijer, M., Poste, M., WEolter, W.H.G., (2010). *Handboek voor online hulpverlening*. Houten. Bohn Stafleu van Loghun, onderdeel van Springer Uitgeverij
- Taylor, S.E. (1981) 'The interface of cognitive and social psychology', blz. 189-211 in J. Harvey (red.) *Cognition, social behavior and the environment*, Hillsdale: Erlbaum.
- Tiemeier, W. L. (2011). *Hoe Mensen Keuzes Maken - De Psychologie van het Beslissen*. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.

- Timmer, S. (2011). *eHealth in de Praktijk: handreiking voor iedereen die wil kennismaken of starten met ehealth*. Springer Publishing.
https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=InEKzSBoTcoC&oi=fnd&pg=PA117&dq=timmer+2011+ehealth&ots=r2MFS7zbfY&sig=4XRoie_8XJc_XtRb6RTmLmD1x24&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Tversky, A. en D. Kahneman (1981) 'The framing of decisions and the psychology of choice', *Science* 211: 453-458
- AD. (2020, 17 augustus). *Studentenorganisaties vrezen hogere studie-uitval door coronamaatregelen*. Geraadpleegd op 20 april 2021, van <https://www.ad.nl/binnenland/studentenorganisaties-vrezen-hogere-studie-uitval-door-coronamaatregelen~ad5cd9b0/>
- van Rijen, A. J. G., de Lint, M. W., & Ottes, L., arts. (2002). Inzicht in e-health. Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.
https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Z9clbp8iECgJ:scholar.google.com/+inzicht+in+e-health&hl=nl&as_sdt=0,5&as_vis=1?
- van Rooijen, K. (2012). Wat werkt bij online hulpverlening? Nederlands Jeugd Instituut. Geraadpleegd van <http://www.dejeugdprofessional.info/wp-content/uploads/2014/10/Wat-werkt-bij-online-hulp-20121.pdf>
- Vereniging Hogescholen. (2019). *Instroom, inschrijvingen en diploma's 2018/19*. Geraadpleegd van https://www.verenighogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/000/991/original/factsheet_instroom_inschrijvingen_diplomas_201819.pdf?1549005184
- Vereniging Hogescholen. (2020a). *Instroom, inschrijvingen en diploma's 2019/2020*. Geraadpleegd van https://www.verenighogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/099/original/Factsheet_instroom_inschrijvingen_en_diplomas_2019-2020.pdf?1580756638
- Vereniging Hogescholen. (2020b). *Kerncijfers hbo 2020*. Geraadpleegd van https://www.verenighogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/122/original/Kerncijfers_hbo_2020_-_def.pdf?1592546209
- Vereniging Hogescholen. (2021a). *Instroom, inschrijvingen en diploma's 2020/2021*. Geraadpleegd van https://www.verenighogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/187/original/factsheet_studentenaantallen_2020_v05.pdf?1613041620
- Vereniging Hogescholen. (2021b). *Leven Lang Ontwikkelen*. Geraadpleegd op 20 april 2021, van <https://www.verenighogescholen.nl/themas/leven-lang-ontwikkelen>
- Vereniging Hogescholen. (2021c). *Studiesucces, uitval en studiewissel 2020/2021*. Geraadpleegd van https://www.verenighogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/200/original/factsheet_studievoortgang_2020-2021_v2.pdf?1617777657
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5de ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Walrave, M., & Ouytsel, J. (2014). *Mediawijs online*. Lannoo. <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=-kxdAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=jongeren+sociale+media&ots=sdTc5u0ca5&sig=4HOOmgnHtUfilxnR8L75O2o-Cso#v=onepage&q&f=false>

BIJLAGE 1: CONCEPT STRUCTUUR ZELFSERVICEPORTAAL

De hieronder staande thema's staan vermeld in de boom met de daarbij behorende content. Na de inhoudelijke informatie wordt er gewezen op de mogelijkheid voor begeleiding. Duidelijk wordt hierbij vermeld of het gesprek plaatsvindt door een decaan of psycholoog of vertrouwenspersoon. De student kan dan vervolgens online een afspraak maken indien nodig.

Studievertraging oplopen door: (studentendecaan)

- Lichamelijke beperking of chronische ziekte
- Psychische beperkingen
- Functiebeperking (denk aan dyslexie, ASS, ADHD enz.)
- Familie/Privéomstandigheden
- Zwangerschap/bevalling
- Overig

Speciale voorzieningen (studentendecaan)

- Toetsvoorzieningen
- Onderwijsvoorzieningen
- Materiele voorzieningen
- Topsport
- Mantelzorg
- Overig

Wet- en regelgeving (studentendecaan)

- Regelgeving Hogeschool of overheid
- Klachten/geschillen
- Bezwaar/beroep
- Overig

Financiën (studentendecaan)

- Voorziening prestatiebeurs (DUO)
- Financiële problemen
- Collegegeld
- Overig

Studievaardigheden (studentendecaan)

- Leren leren (academische vaardigheden)
- Studiestress
- Studieontwijkend gedrag/ studieuitstelgedrag
- Planningsproblemen
- Samenwerkingsproblemen
- Gebrek aan motivatie
- Overig

Studiekeuze (studentendecaan)

- Twijfel over studie
- Heroriënteren na studieadvies
- Overig

Loopbaanbegeleiding (studentendecaan)

- Doorstuderen HBO/Master
- Vragen rondom stage
- Vragen rondom afstuderen
- Loopbaanadvies
- Overig

Naast deze thema's kan de boom verder uitgebreid worden voor bijv. hulp op het gebied van taal, begeleiding van internationale studenten, etc.

Ook zal hierin duidelijk moeten worden gemaakt dat bepaalde informatie/vragen bij de opleiding hoort. Het gaat hier dan met name om inhoudelijke informatie over de opleiding, waarvoor de student verwezen wordt naar de studieloopbaanbegeleider.

2.1 DECANEN

2.1.1 COMMUNICATIE

Interview voor 'beslisboom'



Eline van den Eijkel <e.w.vandeneijkel@saxion.nl>

13:14



Aan: Lotte Beernink; Cora Noorloos; Klaudia Varga; Peter Hofste; Marle Groote Schaarsberg; Mariska Ansink; Astrid... ✓

Hallo allemaal,

Voor het onderzoek naar het online zelfserviceportaal (beslisboom), wil ik graag interviews met jullie afnemen! Ik ben benieuwd naar jullie ideeën en deze wil ik dan ook graag meenemen in het ontwerp voor het portaal.

Het gaat om 1 op 1 interviews via Teams, van ongeveer 30 min (voor de zekerheid plan ik 45 min). Deze zou ik het liefst willen afnemen tussen maandag 7 en vrijdag 11 juni, maar er is nog wel uitloop mogelijk in de week daarop. Ik ben zelf erg flexibel. Het is handig als jullie mij een aantal opties willen sturen, dan kan ik gaan puzzelen met de afspraken.

Ik zie graag jullie reacties tegemoet!

Groetjes,
Eline

Voorbereiding interview



Eline van den Eijkel <e.w.vandeneijkel@saxion.nl>

11:33



Aan: Lotte Beernink; Cora Noorloos; Marle Groote Schaarsberg; Mariska Ansink; Peter Hofste; Klaudia Varga; Anne... ✓



Voorbereiding interview.docx
31,42 kB

Hallo allemaal,

Fijn dat jullie willen meewerken aan de interviews!

Ik heb in de bijlage nog een kort document toegevoegd, voor achtergrondinformatie bij de interviews. Het eerste deel is de structuur voor het online portaal die vanuit de 'beslisboom groep' is opgezet. Het tweede deel is een korte omschrijving van verschillende interventies. Eigenlijk zijn dit verschillende manieren waarop online de dienstverlening aangeboden kan worden. Hier ga ik vragen over stellen.

Als jullie zelf nog vragen hebben, hoor ik het wel en anders tot bij de interviews!
Leuk om jullie weer een keer te zien.

Groetjes,
Eline

Voorbereiding interview

Concept structuur zelfserviceportaal

De hieronder staande thema's staan vermeld in de boom met de daarbij behorende content. Na de inhoudelijke informatie wordt er gewezen op de mogelijkheid voor begeleiding. Duidelijk wordt hierbij vermeld of het gesprek plaatsvindt door een decaan of psycholoog of vertrouwenspersoon. De student kan dan vervolgens online een afspraak maken indien nodig.

Studievertraging oplopen door: (studentendecaan)

- Lichamelijke beperking of chronische ziekte
- Psychische beperkingen
- Functiebeperking (denk aan dyslexie, ASS, ADHD enz.)
- Familie/Privéomstandigheden
- Zwangerschap/bevalling
- Overig

Speciale voorzieningen (studentendecaan)

- Toetsvoorzieningen
- Onderwijsvoorzieningen
- Materiele voorzieningen
- Topsport
- Mantelzorg
- Overig

Wet- en regelgeving (studentendecaan)

- Regelgeving Hogeschool of overheid
- Klachten/geschillen
- Bezwaar/beroep
- Overig

Financiën (studentendecaan)

- Voorziening prestatiebeurs (DUO)
- Financiële problemen
- Collegegeld
- Overig

Studievaardigheden (studentendecaan)

- Leren leren (academische vaardigheden)
- Studiestress
- Studieontwikkend gedrag/ studieuitstelgedrag
- Planningsproblemen
- Samenwerkingsproblemen
- Gebrek aan motivatie
- Overig

Studiekeuze (studentendecaan)

- Twijfel over studie
- Heroriënteren na studieadvies
- Overig

Loopbaanbegeleiding (studentendecaan)

- Doorstuderen HBO/Master
- Vragen rondom stage
- Vragen rondom afstuderen
- Loopbaanadvies
- Overig

Naast deze thema's kan de boom verder uitgebreid worden voor bijv. hulp op het gebied van taal, begeleiding van internationale studenten, etc.

Ook zal hierin duidelijk moeten worden gemaakt dat bepaalde informatie/vragen bij de opleiding hoort. Het gaat hier dan met name om inhoudelijke informatie over de opleiding, waarvoor de student verwezen wordt naar de studieloopbaanbegeleider.

Omschrijving interventies

Online informatie

Online informatie kan bijdragen aan meer kennis en inzicht, voor een groot publiek. Een groot voordeel van online informatie, is dat het altijd en overal beschikbaar is. Dit maakt het erg toegankelijk (Timmer, 2011). Daarnaast is internet een platform met erg veel mogelijkheden. Hierdoor kan informatie op een meer interactieve manier worden weergegeven, door bijvoorbeeld het gebruik van afbeeldingen. Dit spreekt meer aan en maakt de informatie aantrekkelijker om te lezen. Verder is online informatie met name binnen de gezondheidszorg handig, omdat patiënten beter voorbereid op consult komen (Timmer, 2011). Dit werkt ook door in algemene zin. Het is erg ondersteunend in de beeldvorming en verwachtingen over bijvoorbeeld de dienstverlening die mensen kunnen verwachten. Praktische zaken en 'standaardinformatie' worden met online informatie al beantwoordt. Inhoudelijk kan er dus eerder een verdiepende slag gemaakt worden.

Voor een interventie gericht op online informatie, is het van belang dat er toezicht wordt gehouden op de kwaliteit van de informatie.

Sociale media

Het delen van kennis via sociale media wordt steeds belangrijker (Timmer, 2011). Voor jongeren zijn sociale media erg toegankelijke en veelgebruikte platvormen voor het vergaren van informatie (Walrave, van Ouytsel, 2014). De anonimiteit werkt drempelverlagend, om ervaringen te delen (Timmer, 2011). Dit is voor mensen vaak helpend, omdat het steun biedt. Daarbij maakt het niet uit hoe laat het is of waar op de wereld je je bevindt. Dit maakt het voor mensen een toegankelijke manier om te communiceren, omdat je zelf kunt bepalen wanneer je het gesprek voortzet (Timmer, 2011). Verder kunnen organisaties aan de hand van juiste zoektermen en analyses, inspelen op de informatie van sociale media. Weten wat er speelt online en dus wat er speelt bij de doelgroep, is een effectieve manier om informatie op te stellen die voldoet aan de behoefte.

Online zelftesten

Binnen de gezondheidszorg kunnen ze gebruikt worden voor een screening op verschillende ziektes (Timmer, 2011). Op deze manier worden zelftesten dus met name gebruikt voor het in kaart brengen van informatie. Los van de gezondheidszorg, kunnen zelftesten duidelijkheid geven aan de gebruiker. De uitkomst van de test geeft aan, in welke richting de gebruiker moet zoeken voor informatie. Online zelftesten dragen bij aan het zelfmanagement van de gebruiker, omdat deze zelfstandig kan oriënteren op de uitkomst van de test. Daarin kan hij zelf keuzes maken over hoe en waar hij de informatie vandaan haalt (Timmer, 2011). Echter, aan zelfstandig testen zit ook een nadeel, want als je vaak genoeg test komt er altijd wel een (gewenst) antwoord uit (Timmer, 2011). Ook voor de deskundigheid van de test is er een kritische kanttekening, doordat de kwaliteit van de test niet altijd even betrouwbaar is. Het is van belang dat de deskundige de gebruiker helpt bij het vinden van de juiste testen en inzicht geeft in het herkennen van kwalitatief goede zelftesten (Timmer, 2011).

E-communicatie

E-communicatie, is online communicatie. Voorbeelden hiervan zijn e-mails en chats. E-communicatie is vaak een onderdeel van een online interventie (Timmer, 2011). Zo kan het binnen een portaal worden voorgegeven in een chat, waarbij je vragen kunt stellen. Contact opnemen via een online omgeving, werkt drempelverlagend. Tevens kan er via deze weg al vragen beantwoord worden en enige oriëntatie plaatsvinden op het probleem, waardoor het gesprek zelf een meer inhoudelijke vorm kan aannemen (Timmer, 2011). Verder kan deze vorm van communicatie worden verwerkt in een online boekingsprogramma, waarin gebruikers zelfstandig een afspraak kunnen maken.

Videocommunicatie

Videocommunicatie is eigenlijk niet een interventie op zichzelf, maar een onderdeel van onlinecommunicatie (Timmer, 2011). Het betreft bijvoorbeeld platvormen als Skype, Zoom en Teams. Een voordeel van deze vorm van contact is dat de dit op afstand kan plaatsvinden. Daarvoor hoeven beide partijen dus niet meer op dezelfde plek te zijn.

2.2 HOGESCHOLEN

2.2.1 COMMUNICATIE

↩ Beantwoorden ↩ Allen beantwoorden → Doorsturen 📁 Archiveren ...

Online zelfserviceportaal Fontys



Eline van den Eijkel <e.w.vandeneijkel@saxion.nl>



9-6-2021 12:40

Aan: [REDACTED]

Beste [REDACTED]

Mijn naam is Eline en ik zit momenteel in het vierde jaar van de opleiding HRM.

Op dit moment ben ik bezig met mijn scriptie over een online zelfserviceportaal bij Saxion, mbt de dienstverlening van decanen.

Ik zag dat Fontys een erg mooi platform heeft, met duidelijke informatie en een aantrekkelijke vormgeving. Ik vroeg me af of ik u hier een keer over mag interviewen? Ik begrijp dat hier vertrouwelijke informatie bij kan zitten. Ik ben alleen erg benieuwd naar de keuzes in inrichting/vormgeving van de informatie. Dit zou ten eerste bijdragen aan het ontwikkelen van een platform, wat studenten goed zou kunnen begeleiden.

Ik hoor het graag!

Met vriendelijke groet,
Eline van den Eijkel

3.1 DECANEN

Deel 1: Onderdelen van de dienstverlening

Studievertraging

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op studievertraging, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Speciale voorzieningen

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op speciale voorzieningen, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Wet- en regelgeving

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op wet- en regelgeving, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Financiën

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op financiën, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Studievaardigheden

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op studievaardigheden, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Studiekeuze

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op studiekeuze, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?
- Welke online interventies zijn wenselijk?

Loopbaanbegeleiding

- Welke aspecten van de dienstverlening gericht op loopbaanbegeleiding, zouden online gerealiseerd kunnen worden?
- Welke online interventies zouden hierbij ingezet kunnen worden?

- Welke online interventies zijn wenselijk?

Deel 2: Open vragen

- Welke ideeën heb je zelf nog over de invulling van het online zelfserviceportaal, die niet benoemd konden worden bij voorgaande vragen?
- Heb je verder nog opmerkingen of aanvullingen ten aanzien van het online zelfserviceportaal?

3.2 HOGESCHOLEN

Topics

- Structuur
- Vormgeving
- Zelfhulp
- Ervaring van decanen en studenten
- Online boekingsysteem (afkomstig van Lotte)

Interviewvragen

- Hoe zijn jullie tot deze structuur gekomen?
- Wat hebben jullie gedaan om de website voor de studenten aantrekkelijk te maken?
- In hoeverre en waarmee kunnen studenten zichzelf helpen met dit portaal?
- Wat is de ervaring van decanen met het platform?
 - o Zijn studenten nu beter voorbereid op gesprekken, waardoor deze effectiever verlopen?
- Wat is de ervaring van studenten met het platform?
- Wat is de ervaring met een online boekingsysteem?

BIJLAGE 4: RESULTATEN ONDERZOEK 1

4.1 CODEERSHEMA DECANEN

ID	Kernbegrip	Dimensie	Waarde / richting	Score
1	Onderdelen dienstverlening	Studie vertraging	n.v.t	OD_STV
2	Onderdelen dienstverlening	Speciale voorzieningen	n.v.t	OD_SPV
3	Onderdelen dienstverlening	Wet- en regelgeving	n.v.t	OD_WR
4	Onderdelen dienstverlening	Financiën	n.v.t	OD_FIN
5	Onderdelen dienstverlening	Studeervaardigheden	n.v.t	OD_SVA
6	Onderdelen dienstverlening	Studiekeuze	n.v.t	OD_STK
7	Onderdelen dienstverlening	Loopbaanbegeleiding	Neutraal	OD_LB_NE
8	Onderdelen dienstverlening	Loopbaanbegeleiding	Opleiding	OD_LB_OP
9	Onderdelen dienstverlening	Alle onderdelen	n.v.t	OD_ALL
10	Interventie	Online informatie	Algemeen	IN_OI_AL
11	Interventie	Online informatie	Stappenplan	IN_OI_SP
12	Interventie	Online informatie	Verwijzing	IN_OI_VR
13	Interventie	Sociale media	n.v.t	IN_SM
14	Interventie	Online zelftesten	JA	IN_ZT_JA
15	Interventie	Online zelftesten	NEE	IN_ZT_NEE
16	Interventie	E-communicatie	n.v.t	IN_EC
17	Interventie	Videocommunicatie	n.v.t	IN_VID
17	Interventie	Actieve doorverwijzing	n.v.t	IN_AD
18	interventie	Alle interventies	n.v.t	IN_ALL
19	Vormgeving	IT- tools	Boekingspagina	VO_IT_BO
20	Vormgeving	IT- tools	Upload link	VO_IT_UP
21	Vormgeving	IT- tools	Inschrijflink	VO_IT_IN
22	Vormgeving	Visuele asprecten	Afbeeldingen	VO_VI_AF
23	Vormgeving	Visuele asprecten	(Uitleg) video's	VO_VI_VID
24	Vormgeving	Toegankelijkheid	Begrijpbaar taal	VO_TO_BT
25	Vormgeving	Toegankelijkheid	Antrekkelijke pagina	VO_TO_AP
26	Vormgeving	Toegankelijkheid	Concreet en compact	VO_TO_CC

4.2 CODEERSHEMA FONTYS

ID	Kernbegrip	Dimensie	Waarde / richting	Score
2	Interventies	Online informatie	Algemeen	IN_OI_AL
3	Interventies	Online informatie	Verwijzen	IN_OI_VR
4	Interventies	Online informatie	Podcast	IN_OI_PO
5	Interventies	Online informatie	Webinar	IN_OI_WE
6	Toegankelijkheid	Afspraak maken	Boekingspagina	TO_AF_BO
7	Toegankelijkheid	Afspraak maken	WhatsApp	TO_AF_WA
8	Toegankelijkheid	Afspraak maken	Telefoon	TO_AF_TEL
9	Vormgeving	IT-Tools	Aanmeldpagina	VO_IT_IN

5.1 VOORBEREIDING

Inleiding

- Kort vertellen over het onderzoek
- Kort vertellen over het soort product er is ontwikkeld en welke vorm deze heeft (PowerPoint, homepage en themapagina's)
- Gezamenlijk het product doorlopen
- Er staan hyperlinks in de pp, bekijk deze vooral.
- Praat hardop, reageer op elkaar. Geef je mening en ga eventueel met elkaar in discussie.
- Wat kan beter, wat spreekt je aan, wat totaal niet?

5.2 TOPICLIJST

Topics

- **Vormgeving:** aantrekkelijk? Overzichtelijk? Verhouding plaatjes, tekst?
- **Informatie:** kort en bondig? Levendig en concreet? Spreekt het je letterlijk aan? Hoe komt het over? Begrijp je zelf de informatie? Past de taal/termen?
- **Inhoud:** duidelijk? Logisch ingedeeld? Te moeilijk/te makkelijk? Kun je vinden wat je zoekt?

Testexperiment:

- In tweetallen zoeken naar de juiste informatie.
- Waar ben je elf nieuwsgierig naar? Kijk of je die informatie kan vinden en of dit voldoende is of niet.
 - Zoek op:
 - Jij hebt een klacht ingediend en je bent het niet eens met de uitspraak. Waar kun je nu naar toe?
 - Jij bent een student met een functiebeperking. Je hebt autisme. Welke toets voorzieningen kun je vinden, die op jou van toepassing zijn?

BIJLAGE 6: QUOTESCHEMA ONDERZOEK STUDENTEN

Quotes	Onderdeel	Studenten (1 tm 8)
Duidelijk.	Homepagina	4
Dus als je op het witte klikt dan staat de uitleg wat het is en dan via de link kun je er dan naartoe? Dat is wel fijn, want soms denk je van waar wil ik eigenlijk op klikken en voor je het weet zit je al op allerlei pagina's	Waarbij kan kunnen we helpen?	2
Ja. Dat je eerst even kan zien, wat is precies wat?	Waarbij kan kunnen we helpen?	1
Oké dit is eigenlijk wat een decaan doet? Dat is opgedeeld in deze vier?	Waarbij kan kunnen we helpen?	3
Ik wist niet dat je voor geldproblemen naar een decaan ging.	Regelingen en procedures	5
Dingen als collegegeld staat ook al op Saxion, maar wat onderscheid dit dan? Dat het alles onder 1 kopje staat?	Regelingen en procedures	6
Deze onderwerpen zijn wel passend bij elkaar want dat gaat meer over je studie, terwijl deze dingen zijn meer randzaken. Dus ik denk dat het wel klopt zo. Want deze dingen zijn natuurlijk veel oninteressanter.	Waarbij kan kunnen we helpen?/regelingen en procedures.	2
Ik twijfel nog wel een beetje over het stukje geldzaken en collegegeld. In mijn hoofd is het allebei geld zeg maar. Wat dan precies, waarom deze dan apart gaat zeg maar. Dat het zo groot is dat het ook nog extra een eigen plekje krijgt. Dat weet ik niet.	Regelingen en procedures	3
Misschien gaat het dan over de woordkeuze?	Regelingen en procedures	7
Financiering, ja financiën denk ik dan.	Regelingen en procedures	3
Dat het wel duidelijk is dat het twee aparte dingen zijn en waarom	Regelingen en procedures	2
Dit is eigenlijk, hoe jij je studie kan financieren toch? Je hebt toeslag, stuft, dus dat is meer om te zorgen dat je het kan financieren.	Regelingen en procedures	4
Boekingspagina? Ik moet dan denken aan Corendon, een vakantie boeken ofzo. Ik zou denken aan vakantieboeken ofzo, bij boekingspagina. Ik denk misschien naar online agenda ofzo	Afspraak decaan	5
Ik denk maak afspraak	Afspraak decaan	2
Boekingspagina, ik denk dat de drempel om een afspraak te maken met een decaan wordt dan steeds groter. Omdat je dan echt een afspraak hebt 'geboekt' dat klinkt heel formeel.	Afspraak decaan	3
Dat is al best spannend	Afspraak decaan	8
Ik vind een button wel prettig. Om op te klikken. Ik hou van buttons	Afspraak decaan	4
Maak hier je online afspraak, maak hier je telefonische afspraak.	Afspraak decaan	3
Ja of dat je het telefoonnummer daar al neerzet, dat is een goeie.	Afspraak decaan	2

Ik zou het telefoonnummer wel in de button zetten. Het is handig als het nummer er al instaat. Meer hoeft je ook eigenlijk niet over het servicepoint te weten.	Afspraak decaan	1
Wel leuk, want soms dan heeft een docent gezegd, als je dit en dit wil weten maak dan maar een afspraak met een decaan. Maar dan weet je nog eigenlijk helemaal niet wat een decaan is, dus dan kun je nog even uitzoeken wat ze doen voordat je een afspraak maakt	Onze decanen	7
Ik wilde in het tweede jaar mijn stage in het buitenland doen maar dat was niet gebruikelijk. Toen moest ik regelen dat ik een tussenjaar wilde, maar ook bij mijn studie wilde blijven. Maar het was zo typisch dat niemand mij antwoord kon geven op die vragen. Want er hangt zo'n hele mooie quote met jou weg is onze... Maar ik kwam naar buiten met precies dezelfde vragen. Ik heb niet het gevoel gehad dat ik daarin geholpen werd.	Stage/eigen ervaring	3
Mag wel speelser, niet zo formeel	Onze decanen	2
Dat vind ik wel een goede want ik denk al heel snel dat een decaan iets heel hoogdrempelig is en een SLBer moet je iets persoonlijks vertellen, en als die je niet kan helpen dan sturen ze je naar een decaan.	Onze decanen	6
Die je helemaal niet kent	Onze decanen	3
Tot het moment dat je over de drempel loopt heb je geen idee wie je voor je gaat hebben.. maar je moet wel vaak iets beladen bespreken.		8
Dan is het ook wel handig als je daarin een voorkeur kan aangeven met wie je een afspraak maakt. of een onderwerp kan aangeven. Dan kunnen ze meteen zien, hier hoeft je niet bij ons te zijn	Onze decanen	5
Dat het lijntje van contact ook korter is. Bij mij was dat een heel heen en weer gemail. De weg was toen heel lang. Het moet korter. Het moet duidelijk zijn, wie zijn er, waar moet ik zijn voor welk onderwerp en dan kan ik daar naartoe.	Onze decanen	8
Foto's zijn belangrijk. Beetje persoonlijk een laagdrempelig.	Onze decanen	2/4/5
Of een foto met een leuke slogan of quote van wat hun inspireert of missie of visie.	Onze decanen	3
Geen idee voor meerdere onderwerpen. Waar kun je als student nog meer hulp bij nodig hebben?	Hulp bij andere onderwerpen	8
Is er ook iets bij Saxion voor seksuele intimidatie ofzo?	Verwijzing naar mentale gezondheid	5
Ja dat is ook wat ik denk, het is heel praktisch, maar dat ergens ook een beetje duidelijk wordt waar je dan terecht kunt voor mentale problemen.	Verwijzing naar mentale gezondheid	3
Wat als je je onveilig voelt, dat je dan naar de vertrouwenspersoon toe gaat. Ook voor eerstejaars dat dat duidelijk is. Voor ons is dat heel logisch maar niet voor iedereen.	Verwijzing naar mentale gezondheid	1
Maar er zijn veel mensen die niet durven te bellen, vooral niet bij deze persoonlijke vragen.	Verwijzing naar mentale gezondheid	2
Heb je vertrouwelijke dingen waarmee je niet naar je slb'er kan, hier.	Verwijzing naar mentale gezondheid	4

Vooral in de coronatijd heel belangrijk. Het hoogste aantal ooit kampt met depressieve gevoelens wat op het nieuws. En het was eerst echt veel minder.	Verwijzing naar mentale gezondheid	3
Oh helemaal in het begin: ik zou zeggen Hulp bij je studie. Ik vind dat toch beter.	Titel	2
Duidelijk	Studievaardigheden	5
Taal technisch. De komma moet weg.	Studiekeuze	2
Disclaimer had wel geholpen. Ja dan had ik beter geweten waar ik juist niet en waar wel voor naar de decaan moest zijn. En waarvoor ik precies naar mijn eigen opleiding moest zijn.	Loopbaanbegeleiding	3
Achter stage moet een streepje, meld moet met een d	Loopbaanbegeleiding	2
Ja bij ons op de opleiding deden ze vaak een pre-master als minor. Dus voor veel mensen een tweede bachelor of master wel heel interessant.	Loopbaanbegeleiding: intellingstarief.	4
Wanneer moet ik collegegeld betalen? Dan denk ik aan de dag van de maand. <i>Dit is een verwijzing naar Saxion, dus die naam kan niet veranderd worden</i>	Loopbaanbegeleiding: intellingstarief.	5
Oma nice. Dat is wel heel handig	Workshops	6
Ik vind het woord voorzieningen wel een beetje vaag. Maar het zijn wel gewoon allemaal Hbo'ers.	Speciale voorzieningen	4
Toetsing zou ik het noemen.	Speciale voorzieningen	3
Wel een beetje flauw dat topsport naast mantelzorg staat. Dat is zeg maar echt iets leuks, dat kun je zijn maar je kunt ook mantelzorger zijn en daar kies je niet voor daar kom je gewoon in. Beetje een rare combinatie. Omdat het allebei iets is wat je bent, maar ook totaal anders is.	Speciale voorzieningen	2
Maar misschien is het ook de beperking van de PowerPoint...	Speciale voorzieningen	4
Nee mensen weten niet eens dat ze er recht op hebben	Aanvullende beurs	3
OER is altijd erg moeilijk te vinden, dus dat is slim.	Wet en regelgeving	6
Meer kleur misschien?	Wet en regelgeving	8
Nee ik vind het wel voldoende. Het moet geen speeltuin worden	Wet en regelgeving	1
Hier heb je dus niks over te zeggen, je zit vast aan de huisstijl?	Wet en regelgeving	2
Oh echt? Dat wist ik ook niet dat je een tegemoetkoming kan krijgen bij Corona.	Studievertraging	4

VERKLARING EIGEN WERK

Ondergetekende(n): (Naam student/en)

Eline van den Eijkel

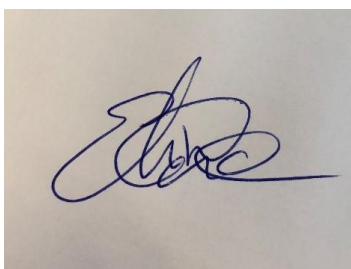
Verklaart/verklaren ondubbelzinnig dat:

- 1) Dit werkstuk eigen werk is en derhalve geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander.
- 2) Alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding.
- 3) Dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Blackboard (SafeAssign).

Plaats: Nijmegen

Datum: 11-10-2021

Handtekening(en):



N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werk verklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in **Art. 19 OER**.