

## Visie over Communicatie voor de HvA-student

Door de ASVA studentenunie, 21-05-2015

De Hogeschool van Amsterdam is met bijna 50.000 studenten de grootste hogeschool van Nederland. Al deze studenten moeten over hun roosters, cijfers, vakinformatie en andere instructies beschikken om optimaal te kunnen studeren. Hiervoor is goede communicatie tussen studenten, docenten en medewerkers essentieel. De ASVA studentenunie constateert onvrede over de verschillende communicatiekanalen van de Hogeschool van Amsterdam. Zo krijgen studenten te laat hun roosters en cijfers, worden wijzigingen laat gecommuniceerd en is sommige informatie onvindbaar. Veel van deze communicatie vindt digitaal plaats. Studenten en docenten ervaren die digitale omgeving echter als erg ingewikkeld en moeilijk in de omgang. Om in kaart te brengen waar verbeterpunten voor communicatie liggen, organiseerde ASVA op 19 mei een denktank met studenten, docenten en medewerkers.

In deze denktank kwamen meerdere problemen en oplossingen naar voren. Deze zijn onder te brengen in twee onderwerpen; **complexiteit** en **gebruik** van de digitale omgeving. Met de input uit de denktank heeft ASVA dit visiedocument opgesteld met daarin concrete verbeterpunten voor de digitale communicatie op de HvA. Het gaat hierbij om een versimpeling van het huidige systeem met uniforme regels en een personaliseerbare gebruiksomgeving.

### Gebruiksgemak

Op dit moment gebruikt de HvA verschillende kanalen voor informatieverstrekking: DLWO, e-mail, Mijn HvA, de HvApp, SIS en de A-Z-lijsten. Elk medium heeft een andere gebruiksaanwijzing en voldoet op een andere manier aan de behoeftes van studenten. Door het gebruik van verschillende kanalen raakt informatie versplinterd en is het voor veel, vooral voor beginnende, studenten onduidelijk waar informatie vindbaar is. Daarnaast zijn veel kanalen nog te ingewikkeld. Deze twee gegevens samen zorgen voor een lage gebruiksvriendelijkheid aan de voorkant, maar ook aan de achterkant van de kanalen. Afgezien van onvindbaarheid van informatie is een tweede gevolg dat informatie pas laat verschijnt doordat medewerkers en docenten het gebruik lastig vinden. ASVA vindt het belangrijk dat er een simpele gebruiksomgeving is die al deze verschillende communicatiekanalen samenvoegt.

### Uniformiteit

Het gebruik van de verschillende communicatiekanalen verschilt per opleiding of domein. Wat gebruik je waar voor? En wat zijn de regels? Nu ligt de verantwoordelijkheid voor veel onderwerpen, zoals roostering of e-mailgebruik, bij de opleiding. De kwaliteit en kwantiteit van informatievoorziening naar studenten verschilt hierdoor. Met een uniforme regeling ten aanzien van de gebruiksomgeving kan verwarring voorkomen worden.

### Personalisatie

De behoeften wat betreft informatievoorziening verschillen per student. De HvA biedt nu een totaalpakket, waarin geen keuze gemaakt kan worden in welke soort informatie men op welke manier wenst te ontvangen. Om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen is een flexibele digitale omgeving die te personaliseren is naar eigen behoeftes wenselijk. Om beginnende studenten een vliegende start te laten maken, zou deze informatie gebundeld gepresenteerd moeten worden aan het begin van een studiejaar door de studieloopbaanbegeleider.

## **Concrete verbeterpunten**

Dit visiedocument vloeit voort uit de discussie over de verschillende onderwerpen die behandeld zijn in de denktank. Deze onderwerpen waren roosters, studieresultaten, e-mailgebruik en de A-Z-lijst.

### *Roosters*

De grootste ergernis van studenten over hun roosters is de late publicatie. Roostering valt onder de verantwoordelijkheid van de opleiding en hierop wordt nauwelijks gecontroleerd. Daarnaast wordt er slecht rekening gehouden met vrije dagen, waardoor er vaak onverwachts lessen uitvallen. Ook is er geen ruimte voor plotselinge veranderingen. Studenten ondervinden problemen bij het exporteren van hun rooster naar hun eigen digitale agenda. Studenten zijn wel zeer te spreken over de roosterfunctie in de HvApp.

### *Studieresultaten*

Nu bestaat de regel dat studieresultaten binnen 15 werkdagen verschijnen op SIS. Dit is echter vaak niet het geval. Studenten ervaren SIS als te ingewikkeld. Dit komt voornamelijk doordat je vaak moet doorklikken en het onduidelijk is wanneer je automatisch wordt heringeschreven. De cijferlijst wordt als onoverzichtelijk ervaren, doordat het niet mogelijk is om te filteren, je gemiddelde gemakkelijk uit te rekenen of het geheel te printen. Ook werd duidelijk dat niet overal alle cijfers hetzelfde worden afgerond. Studenten zien het liefst dat alle cijfers afgerond worden op één decimaal. Tot slot kwam naar voren dat het systeem vaak overbelast raakt op belangrijke momenten, zoals bij het inschrijven van een minor.

### *E-mailgebruik*

Wat wil je wel via de mail ontvangen en wat absoluut niet? Dat was de vraag die gesteld werd bij het onderwerp e-mail. Daar kwam al vrij snel duidelijkheid over. Alle randzaken moeten verzonden worden via DLWO. Opleidingsgerelateerde zaken willen studenten daarentegen wel via de mail ontvangen. Dat geldt ook voor praktische zaken zoals nieuwe studieplekken in het Wibauthuis. Weinig studenten zijn hiervan op de hoogte, terwijl het op hen wel van toepassing is. Studenten zouden graag de mogelijkheid hebben zich te kunnen abonneren op bepaalde onderwerpen. Hierdoor kan de student zelf bepalen wat hij of zij over de mail wil ontvangen.

### *A-Z-lijst*

De A-Z-lijst is in het leven geroepen om informatie te bundelen en makkelijk vindbaar te maken. Veel studenten weten echter niet van het bestaan van deze lijst. Ze worden hier het liefst op gewezen door hun studieloopbaanbegeleider. Studenten ervaren de lijst als heel handig, maar er zijn nog enkele mankementen. Zo verdwijnt de lijst zodra men inlogt bij een vak en staat er in de algemene lijst niet dezelfde informatie als in de domeinlijst.