

Onderzoeksdocument

“Studeren in het buitenland voor studenten van de opleiding
Communication & Multimedia Design aan de NHL in Leeuwarden”

Afstudeeropdracht Anne Stoer
Communication & Multimedia Design
NHL Hogeschool
Februari - juli 2017

Voorwoord

Dit document bevat alle onderzoeksresultaten van mijn afstudeerproject. Veel van de resultaten zijn in samengevatte vorm weergegeven. Waar nodig verwijs ik naar de bijlagen, waar de ruwe data van het onderzoek in zijn opgenomen.

Bij deze wil ik alle studenten bedanken die hebben meegewerkt aan de interviews en observaties, mijn mentor Mara van Rooij, vakdocent Jan-Wessel Hovingh en mijn opdrachtgever Gerjan Kelder.

Ook gaat mijn dank uit naar het international office voor de terugkoppeling van de teksten die op de website komen te staan.

Samenvatting

Over het algemeen geven veel studenten aan dat ze naar het buitenland willen tijdens hun studie. In de praktijk is het aantal studenten dat daadwerkelijk gaat een stuk minder. Zo ook bij de studie Communication & Multimedia Design (CMD) Leeuwarden aan de NHL. In het studiejaar 2015-2016 zijn er 24 studenten naar het buitenland gegaan voor stage of een minor. Er wordt aangenomen dat studenten niet op de goede manier geïnformeerd worden over studeren in het buitenland, waardoor de drempel om te gaan hoog is.

Het doel van dit onderzoek is om erachter te komen hoe studenten zich informeren, of ze knelpunten ervaren en waar ze knelpunten ervaren. Hiervoor zijn een aantal deelvragen opgesteld die betrekking hebben op de doelgroep en op scholen en opleidingen die studeren in het buitenland aanbieden.

Het onderzoek is gestart door middel van interviews en observaties met geïnteresseerde, aangemelde en afgemelde CMD studenten. Tijdens deze interviews en observaties is gebleken dat de ondervraagde studenten de benodigde informatie op de huidige website niet kunnen vinden en dat ze zelf alles moeten uitzoeken.

Ook is er een diary study gedaan met studenten die al een minor in het buitenland hebben gevolgd. Hieruit is gebleken dat de ervaring van een student (die in het buitenland is geweest) ervoor kan zorgen dat andere studenten enthousiast worden en zich meer gaan interesseren voor een minor in het buitenland.

Naast het doelgroeponderzoek is er een concurrentie analyse uitgevoerd om erachter te komen hoe andere scholen studeren in het buitenland aanbieden. Zo wordt er gekeken naar Stenden in Leeuwarden, CMD op de Hanzehogeschool in Groningen en Communicatie op het NHL in Leeuwarden. Aan de hand van drie algemene vragen is informatie verzameld. Op alle scholen wordt gebruik gemaakt van een website als hoofd-informatiebron. Daarnaast worden er bijeenkomsten en presentaties georganiseerd. De informatie die wordt gegeven op de drie scholen komt erg overeen en gaat voornamelijk over de ervaringen van medestudenten, bestemming, aanmeldingsprocedure, taal, tips en tops, vakken en huisvesting.

In de fase na het onderzoek wordt er gewerkt aan een product wat ervoor zal zorgen dat geïnteresseerde CMD studenten zich gestimuleerd voelen en zich eerder zullen aanmelden om een semester in het buitenland door te brengen.

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Doelgroeponderzoek	
1. Geïnteresseerde studenten	7
2. Aangemelde student	11
3. Afgemelde student	14
4. Diary Study	17
5. Persona's	19
Concurrentie analyse	
6. Case-study	21
Bronnenlijst	24

Inleiding

Toen ik begon aan de opleiding Communication & Multimedia Design (CMD) aan de NHL wist ik het al: ik wil naar het buitenland. Op het moment dat het er echt op aankwam merkte ik dat ik begon te twijfelen. Durf ik dit wel? Wat moet ik allemaal regelen? Zit ik straks helemaal alleen in het buitenland?

Ik ben toen terecht gekomen op een website die een student had gemaakt over zijn studeren in Kopenhagen. Hij deelde zijn persoonlijke ervaring en vertelde hoe het daar op school ging qua lessen, hoe de docenten waren, waar je terecht kon voor een kamer etc. Dit heeft veel invloed gehad op mijn keuze.

Veel CMD studenten in Leeuwarden aan de NHL zijn geïnteresseerd in studeren in het buitenland. Het daadwerkelijke aantal CMD studenten dat naar het buitenland gaat is echter klein. In het jaar 2015-2016 zijn er ± 24 studenten naar het buitenland gegaan voor stage of een minor. Er wordt aangenomen dat studenten niet op de goede manier geïnformeerd worden over studeren in het buitenland, waardoor de drempel om te gaan hoog is.

Naar aanleiding van gedane onderzoek door het Interstedelijk Studenten Overleg en Landelijk Studentenvakbond *Onbegrensde mogelijkheden voor Nederlandse student*¹ wordt er geconcludeerd dat een van de voorkomende knelpunten de onvoldoende en onduidelijke begeleiding vanuit de Nederlandse en de buitenlandse instelling zijn.

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe Communication & Multimedia Design studenten aan de NHL zich informeren en of ze/waar ze knelpunten ervaren. Ook wordt er gekeken hoe andere scholen en opleidingen studeren in het buitenland aankaarten. Om de gewenste resultaten te krijgen, is er op verschillende manieren onderzoek gedaan. Tijdens het doelgroeponderzoek zijn er interviews en observaties gehouden met CMD studenten die geïnteresseerd zijn in studeren in het buitenland en CMD studenten die naar het buitenland zijn geweest. In de concurrentieanalyse zijn er drie scholen onderzocht op het gebied van communicatie richting de student.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten wordt er nagedacht over een mogelijke oplossing die een positief effect heeft op studeren in het buitenland en de studenten prikkelt, stimuleert en informeert.

Het onderzoeksdocument begint met het doelgroeponderzoek, gevolgd door de concurrentieanalyse. De verschillende onderzoeksmethoden worden bij elk hoofdstuk beschreven waarna de uitvoering en resultaten daaronder te vinden zijn.

¹ ISO & LSVb. (2016). *Onbegrensde mogelijkheden voor Nederlandse student*. Geraadpleegd van <https://www.iso.nl/website/wp-content/uploads/2016/08/Begrensde-mogelijkheden-voor-Nederlandse-student.pdf>

Doelgroeponderzoek

Onderzoeksvragen

In het doelgroeponderzoek worden er een aantal vragen onderzocht:

- *Via welke kanalen informeren geïnteresseerde CMD studenten zich over studeren in het buitenland?*
- *Wat vinden CMD studenten belangrijk om te weten als ze in het buitenland gaan studeren?*
- *Wat zijn de obstakels waar CMD studenten tegenaan lopen tijdens de voorbereidingen van studeren in het buitenland?*

Het is van belang dat deze vragen zo snel mogelijk worden beantwoord. Aan de hand van de uitkomsten wordt er gezocht naar een oplossing voor de design gap.

1. Geïnteresseerde studenten

1.1 Methoden

De studenten die geïnteresseerd zijn in studeren in het buitenland worden benaderd met de methode 'Interview: Contextual Inquiry'². Deze methode is bedoeld om de doelgroep te observeren en te interviewen tijdens het uitvoeren van de taken die zij krijgen. Vooraf en achteraf worden er vragen gesteld om zo achter specifieke informatie te komen met betrekking tot het informatie vergaren over studeren in het buitenland.

1.2 Uitvoering

Om de methode 'Interview: Contextual Inquiry' uit te voeren zijn er vragen opgesteld en is er een taak bedacht die de student gaat uitvoeren. Er worden vooraf een aantal algemene vragen gesteld, vervolgens krijgt de student een aantal taken waarna er een aantal vragen komen over de taken die zij net hebben uitgevoerd.

1.2.1 Vragen vooraf

- Vanaf wanneer wist jij dat je de mogelijkheid hebt om in het buitenland te studeren?
- *Een paar weken geleden is Gerjan (en student die in het buitenland is geweest) bij de minoren langs geweest om wat te vertellen over studeren in het buitenland en zijn/haar ervaring. Was jij hiervan op de hoogte? Heb jij deze presentatie ook gezien? (Was deze presentatie nuttig?)*

1.2.2 Observatie

Opdracht 1e deel: **Je bent geïnteresseerd in studeren in het buitenland en wilt graag een minor volgen. Hoe begin jij in het proces van voorbereiding en waar kijk je naar?** (Student legt voor wat hij/zij zou doen, en gaat daarna deze stappen ondernemen op de laptop.)

- Ervaar jij tijdens dit proces obstakels?
- Ontbreekt er informatie wat je graag zou willen weten?

Opdracht 2e deel: **Je wilt graag in Lissabon studeren. Hoe pak je dit aan en waar kijk je naar?** (Student legt voor wat hij/zij zou doen, en gaat daarna deze stappen ondernemen op de laptop.)

- Ervaar jij tijdens dit proces obstakels?
- Ontbreekt er informatie wat je graag zou willen weten?

1.2.3 Observeren

- Haken ze ergens af / komen ze ergens niet uit?
- Wat zijn de stappen die ze nemen om zich te informeren?
- Wat voor informatie verzamelen ze?

² Curedale, R. (Feb 2013). *Design thinking, process and methods manual*. (Eerste druk). Amerika: Design Community Collage inc.

1.2.4 Vragen achteraf

- Wat vind je van de informatie die je hebt gevonden? / Vind je de informatie die je hebt gevonden voldoende?
- Is er een reden waarom je zou afhaken tijdens of door dit proces? Zo ja, wat dan?
- Is er een andere reden waarom je niet naar het buitenland zou gaan?
- Afsluitende vraag: *Als jij het aanmeldingsformulier voor studeren in het buitenland invult, zit je nog nergens aan vast. De definitieve nominatie en aanmelding volgt pas een paar weken later. Dit betekent dat je nog even bedenktijd hebt. Wist jij dit?*

1.3 Resultaten

Respondenten zijn studenten van de opleiding Communicatie & Multimedia Design aan de NHL. In totaal hebben er 6 geïnteresseerde studenten meegewerkt aan de interviews en observaties. Deze hebben plaatsgevonden op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden.

Uitwerking interviews en observaties geïnteresseerde student is te vinden in de bijlagen: Uitwerking-geïnteresseerd.pdf

1.3.1 Empathy maps

Aan de hand van de resultaten uit de interviews en observaties is er een empathy map gemaakt van de studenten die geïnteresseerd zijn in studeren in het buitenland.

	Geïnteresseerd
Think	- onoverzichtelijke lijst scholen - andere taal - overzicht vakken ontbreekt - minor buitenland - ervaringen medestudenten - meer specificaties
Feel	- geïnteresseerd - kost veel moeite om alles uit te zoeken - onderzoekend - weten dat je niet als eerste naar het buitenland gaat
See	- presentatie Gerjan - www.mijncommand.nl - medestudenten die naar het buitenland gaan - lijst met scholen - website andere scholen - International Office
Hear	- presentatie Gerjan - verhalen/ervaringen van anderen - www.mijncommand.nl - overleg met ouders
Say	- openstaan voor informatie

	- contact met medestudenten die in het buitenland zijn geweest
Do	- informatie verzamelen - presentatie Gerjan - ervaringen lezen - contact met studenten die in het buitenland zaten
Gain	- ervaring opdoen - uitdaging - persoonlijke groei
Pain	- link scholen verwijst naar school in buitenland - geen overzicht vakken - laat aandacht aan besteed - andere taal

De gemaakte empathy map is te vinden in de bijlagen: Empathy map > empathy-map-geïnteresseerd.png

1.4 Conclusie

5 van de 6 geobserveerde studenten laten weten dat ze voor de studie al wisten dat het mogelijk is om tijdens de opleiding Communicatie & Multimedia Design naar het buitenland te gaan.

4 van de 6 studenten waren op de hoogte dat Gerjan langs zou komen om een presentatie te geven over studeren in het buitenland. De helft vond deze presentatie nuttig omdat er een ervaringsdeskundige mee was om te vertellen over zijn eigen ervaring en het proces van voorbereiding. De andere helft vond de presentatie niet zoveel toevoegen omdat ze maar één ervaring zagen die hen niet zo aansprak.

Observatie obstakels en informatie:

Alle studenten zoeken hun informatie over studeren in het buitenland door naar www.mijncommand.nl te gaan. Wat opvalt is dat alle studenten uiteindelijk klikken op het linkje van desbetreffende school. Een aantal studenten zijn verbaasd dat ze werden doorgelinkt naar de site van de desbetreffende school, ze hadden verwacht meer informatie over deze school te zien op www.mijncommand.nl.

De informatie die studenten als eerste willen vinden zijn de vakken die studenten op de school kunnen volgen en meer informatie over de scholen zelf. De helft van de geobserveerde studenten komen via de link van de desbetreffende school te weten welke vakken er gegeven worden. De andere helft heeft minimale informatie of helemaal geen informatie over de vakken gevonden.

2 van de 6 geobserveerde studenten geven aan dat het een obstakel is dat ze zelf alles moeten uitzoeken, en dat dit zelfs een reden kan zijn om af te haken. De site wordt beschreven als ongeorganiseerd en moedigt niet aan om naar het buitenland te gaan.

Studenten zijn op zoek naar informatie over de vakken, scholen, ervaringen van anderen, kosten/beurzen en huisvesting.

Vragen achteraf:

5 van de 6 studenten geven aan dat de informatie op www.mijncommand.nl niet voldoende is. De helft laat weten dat als hij/zij echt in het buitenland wil studeren, er ook voor gaat. Eén student geeft aan door onvoldoende informatie af te kunnen haken en één student geeft aan af te haken als hij/zij geen geschikte vakken kan vinden.

Redenen waarom studenten misschien niet naar het buitenland zouden gaan zijn heimwee naar vrienden en familie, studievertraging, kosten en taal.

2. Aangemelde student

2.1 Methoden

De doelgroep die zich heeft ingeschreven om aankomend half jaar te studeren in het buitenland wordt benaderd door middel van de methode 'Interview: one-on-one'.³ Deze interviews worden gehouden om te achterhalen hoe de doelgroep informatie heeft verzameld en of ze tijdens dit proces obstakels zijn tegengekomen.

2.2 Uitvoering

Om de methode 'Interview: one-on-one' uit te voeren zijn er vragen opgesteld die aan de doelgroep gesteld worden.

2.2.1 Vragen

- Waar ga je naartoe?
- Vanaf wanneer wist jij dat je de mogelijkheid hebt om in het buitenland te studeren?
- *Een paar weken geleden is Gerjan (en student die in het buitenland is geweest) bij de minoren langs geweest om wat te vertellen over studeren in het buitenland en zijn/haar ervaring. Was jij hiervan op de hoogte? Heb jij deze presentatie ook gezien? (Was deze presentatie nuttig?)*

Je hebt je ingeschreven om volgend semester naar het buitenland te gaan. Kun jij mij vertellen wat voor stappen je hebt genomen om tot dit besluit te komen?

- Wat voor stappen heb jij genomen om tot jouw benodigde informatie te komen? / Waar heb je deze informatie gevonden?
- Naar wat voor informatie heb jij tot nu toe gezocht?
- Ervaar jij tijdens dit proces obstakels?
- Wat moet je nog doen voor de voorbereidingen voor komend semester?
- Hoe ga je dit doen? Welke stappen ga je ondernemen?
- Wat heeft ervoor gezorgd dat je in het buitenland gaat studeren?

³ Curedale, R. (Feb 2013). *Design thinking, process and methods manual*. (Eerste druk). Amerika: Design Community Collage inc.

2.3 Resultaten

Respondenten zijn studenten van de opleiding Communicatie & Multimedia Design. De deelnemers variëren van jaar 1 tot jaar 3. In totaal hebben er 5 aangemelde studenten meegewerkt aan de interviews. Deze hebben plaatsgevonden op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden.

*Uitwerking interviews aangemelde student is te vinden in bijlagen;
Uitwerking-aanmeldingen.pdf*

2.3.1 Empathy maps

Aan de hand van de resultaten uit de interviews en observaties is er een empathy map gemaakt van de studenten die zich hebben aangemeld voor een minor of stage in het buitenland.

	Aangemeld
Think	- lekker weer - twijfel - welke vakken kan ik volgen - andere taal
Feel	- onzekerheid aanmelding, 1e keus of niet - eerdere ervaring buitenland - alles zelf uitzoeken - de kans om naar het buitenland te gaan is er
See	- andere mensen die ook enthousiast zijn - lijst met scholen - www.mijncommand.nl - omgeving school/stage - andere buitenlandse studenten - huisvesting - International Office - andere taal
Hear	- aanmoediging ouders en vrienden - verhalen medestudenten - invloed mentor of Gerjan - informatie via google - contact/ervaringen buitenlandse studenten - deadline inschrijven
Say	- ik ga naar het buitenland - meer informatie nodig over studeren in het buitenland
Do	- aanmelden - gesprek Gerjan - informatie opzoeken

	- www.mijnncmd.nl bekijken - scholen buitenland bekijken
Gain	- persoonlijke groei - cv aanvullen - ervaring opdoen
Pain	- geen eerdere studenten die zijn gegaan - geen ervaring kunnen lezen - zelf alles uitzoeken - niet toegelaten worden tot eerste keuze

De gemaakte empathy map is te vinden in de bijlagen: Empathy map > empathy-map-aangemelde.png

2.4 Conclusie

Uit deze interviews is gebleken dat vrijwel elke student eerst naar www.mijnncmd.nl gaat om informatie te verzamelen. Daarna zoekt elke student op zijn eigen manier meer informatie op over de scholen, waar deze scholen zitten, welke vakken er gegeven worden, omgeving, kosten en huisvesting. Dit wordt onder andere gedaan door te zoeken via Google, een gesprek aan te gaan met Gerjan Kelder en in één geval: een ervaringsdeskundige spreken (student die al in het buitenland heeft gestudeerd).

Eén van de redenen dat studenten (2 van de 5 geïnterviewden) zich aanmelden om in het buitenland te studeren is een trigger die ze al eerder hebben gehad, bijvoorbeeld het werken met buitenlandse studenten, excursies vanuit school of werkervaring. De andere reden is de ervaring die wordt opgedaan, de ervaring die goed op je CV staat en de persoonlijke groei die je meemaakt. De mogelijkheid om in het buitenland te studeren is er, dus pakken ze deze kans aan.

Obstakels

De informatie, over studeren in het buitenland, op www.mijnncmd.nl is niet genoeg. Studenten hebben nog veel vragen en plannen daarom vaak een gesprek met Gerjan Kelder in. Eén student geeft aan dat er laat aandacht wordt besteed aan het informeren over studeren in het buitenland, en dat er meer begeleiding mag komen.

3. Afgemelde student

3.1 Methoden

De doelgroep die zich had ingeschreven maar zich uiteindelijk heeft uitgeschreven wordt benaderd door middel van de methode 'Interview: one-on-one'.⁴ Zo wordt er achterhaald waarom de doelgroep zich heeft uitgeschreven voor studeren in het buitenland en hoe zij informatie hebben verzameld.

3.2 Uitvoering

Om de methode 'Interview: one-on-one' uit te voeren zijn er vragen opgesteld die aan de doelgroep gesteld worden.

3.2.1 Vragen

- Waar zou je naar toe gaan?
- Vanaf wanneer wist jij dat je de mogelijkheid hebt om in het buitenland te studeren?
- *Een paar weken geleden is Gerjan (en student die in het buitenland is geweest) bij de minoren langs geweest om wat te vertellen over studeren in het buitenland en zijn/haar ervaring. Was jij hiervan op de hoogte? Heb jij deze presentatie ook gezien? (Ervaar jij deze presentatie als nuttig?)*

Je had je ingeschreven om een semester in het buitenland te volgen. Hiervoor heb jij je moeten voorbereiden.

- Naar wat voor informatie heb jij gekeken? Wat voor informatie heb je opgezocht?
- Wat voor stappen heb jij genomen om tot jouw benodigde informatie te komen? / Waar heb je deze informatie gevonden?
- Ben jij tijdens dit proces (van voorbereiden) obstakels tegen gekomen?
- Wat is de reden dat je uiteindelijk niet naar het buitenland bent gegaan?

3.3 Resultaten

Respondenten zijn studenten van de opleiding Communicatie & Multimedia Design. De deelnemers variëren van jaar 3 tot 5. In totaal hebben er ±2 afgemelde studenten meegewerkt aan de interviews. Deze hebben plaatsgevonden op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden.

*Uitwerking interviews afgehaakte student is te vinden in de bijlagen:
uitwerking-afgemelde.pdf*

⁴ Curedale, R. (Feb 2013). *Design thinking, process and methods manual*. (Eerste druk). Amerika: Design Community Collage inc.

3.3.1 Empathy maps

Aan de hand van de resultaten uit de interviews en observaties is er een empathy map gemaakt van de studenten die zich hebben afgemeld voor een minor in het buitenland.

	Afgemeld
Think	- minor buitenland - laatste mogelijkheid - vakken niet duidelijk - huisvesting - jammer
Feel	- te laat geïnformeerd - onderzoekend - kans misgelopen - twijfel - geïnteresseerd studeren in het buitenland
See	- vakken op scholen buitenland - presentatie Gerjan - International Office - google - www.mijncmd.nl - lijst scholen - website andere scholen
Hear	- gesprekken Gerjan - International Office - andere taal - vakken vallen tegen
Say	- geïnteresseerd maar sluit niet aan op wensen - wil wel studeren in buitenland maar kan niet meer vanwege studievertraging
Do	- uitschrijven studeren buitenland - informatie verzamelen
Gain	- specialisatie via minor CMD op de NHL
Pain	- vakken niet duidelijk - geen beeld bij situatie - andere taal - moest snel voor deadline - studievertraging

De gemaakte empathy map is te vinden in de bijlagen: Empathy map > empathy-map-afgemelde.png

3.4 Conclusie

Uit de interviews die zijn gehouden met studenten die zich hebben afgemeld voor studeren in het buitenland, is gebleken dat het vakkenpakket niet aansloot bij de verwachtingen van de studenten. De geïnterviewden kwamen na hun aanmelding erachter dat de vakken die zij wilden volgen niet in dat semester werden gegeven.

Ook gaven de geïnterviewden aan dat ze er later achter kwamen dat de vakken uiteindelijk in een andere taal dan Engels werden gegeven.

Obstakels

Er wordt aangegeven dat er te laat aandacht wordt besteed aan het informeren over studeren in het buitenland. Volgens één geïnterviewde ontbreekt er een duidelijk stappenplan met meer informatie over wat je allemaal moet doen om te studeren in het buitenland.

4. Diary Study

4.1 Methoden

Door middel van de methode Diary study⁵ wordt er onderzocht wat het instappunt, het beslismoment en de definitieve keuze is geweest voor de studenten die in het buitenland hebben gestudeerd. Aan de hand van deze gegevens kan er gekeken worden naar de factoren die invloed hebben gehad op de keuze van een student met betrekking tot studeren in het buitenland.

4.2 Uitvoering

Om de methode Diary study toe te passen, hebben studenten die naar het buitenland zijn geweest meegewerkt aan dit onderzoek. Aan de hand van mijn eigen diary study, is er een tijdlijn gemaakt vanaf het punt van interesse tot de definitieve doorslag. Er hebben in totaal 9 studenten meegewerkt aan de diary study. Hier zijn 9 tijdlijnen uitgekomen.

4.1 Resultaten

4.1.1 Instapmoment

Er zijn 4 deelnemers die aangeven dat ze vanaf jongs af aan in aanraking zijn gekomen met reizen door middel van vakanties met ouders en vrienden. Een aantal deelnemers geven aan dat ze verhalen hebben gehoord van medestudenten en andere internationale studenten. Ook zijn er deelnemers die meer willen doen met de Engelse taal of een andere richting dan CMD willen bewonderen.

4.1.2 Essentiële touchpoints

Er is altijd een eerste moment waarbij de studenten in contact komen met studeren in het buitenland. Hieronder staan de touchpoints die naar voren zijn gekomen aan de hand van de diary studies.

- Blog over studeren in het buitenland
- Contact met buitenlandse studenten in de minor
- Communicatie vanuit school (mail/posts op facebook/offline promoten)
- De bijeenkomst van Gerjan Kelder
- Bespreken/contact met vrienden
- Verhalen van medestudenten
- Contact met studenten die in desbetreffende land zitten

De bestemming van sommige scholen zorgden bij een aantal deelnemers voor twijfel.

4.1.3 Beslissende moment

Het moment dat er besloten wordt om naar het buitenland te gaan gebeurt deels door middel van de presentatie die gegeven wordt door Gerjan Kelder. De bestemming is dan nog niet duidelijk voor elke deelnemer, die komt in een later stadium.

⁵ Curedale, R. (Feb 2013). *Design thinking, process and methods manual*. (Eerste druk). Amerika: Design Community Collage inc.

Het beslissende moment hangt bij een aantal deelnemers ook af of ze samen of alleen de uitdaging aangaan.

De diary studies tijdlijnen zijn te vinden in de bijlagen > Diary study

4.2 Conclusie

De motivatie om naar het buitenland te gaan komt bij de helft van de deelnemers door bijvoorbeeld vakanties en reiservaring. De andere deelnemers geven aan dat ze geïnspireerd zijn door verhalen van mede- en internationale studenten.

Uit de diary study blijkt dat studenten worden geprikkeld via de communicatie vanuit school, bijvoorbeeld de bijeenkomsten van Gerjan Kelder. Deelnemers die op de hoogte waren van de bijeenkomst geven aan dat dit een beslissend moment is geweest.

Andere essentiële touchpoints voor de deelnemers zijn blogs over studeren in het buitenland, contact met vrienden om zo eventueel samen naar het buitenland te gaan en contact met studenten die in desbetreffende landen zitten.

5. Persona's

5.1 Methoden

Om een beter beeld te krijgen van de doelgroep wordt er gebruik gemaakt van persona's⁶. Deze persona's worden opgesteld aan de hand van de onderzoeksresultaten.

5.2 Uitvoering

Aan de hand van de onderzoeksresultaten worden er persona's gemaakt voor de doelgroep studenten die geïnteresseerd zijn in studeren in het buitenland en studenten die zich al hebben aangemeld. Het is belangrijk dat elke persona zijn eigen verhaal vertelt.

5.3 Resultaten

Om ervoor te zorgen dat de persona's goed leesbaar zijn, zijn deze te vinden in de bijlagen > Persona's

5.4 Conclusie

De persona's laten zien dat er verschillende soorten gebruikers zijn die allemaal andere karaktereigenschappen hebben en anders dingen aanpakken. Het eindproduct moet ervoor zorgen dat deze gebruikers zich op hun eigen manier kunnen informeren en uiteindelijk aanmelden om te studeren in het buitenland.

⁶ Perfecting your personas, bezocht op 25 maart 2017, https://www.cooper.com/journal/2001/08/perfecting_your_personas

Concurrentie analyse

Onderzoeksvragen

In het doelgroeponderzoek worden er een aantal vragen onderzocht:

- *Wat doet de NHL, opleiding CMD, om studenten te informeren over studeren in het buitenland?*
- *Via welke kanalen wordt er op andere CMD opleidingen gecommuniceerd over studeren in het buitenland?*

Het is van belang dat deze vragen na het doelgroeponderzoek worden beantwoord. Aan de hand van de uitkomsten wordt er gezocht naar een oplossing voor de design gap.

6. Case-study

6.1 Methoden

Om een beter beeld te krijgen hoe andere scholen hun studenten informeren over studeren in het buitenland, wordt er aan de hand van een aantal vragen onderzoek gedaan. De methode die toegepast wordt is de case-study⁷. Hierbij wordt fieldresearch, observatie en deskresearch gedaan.

Dit onderzoek wordt toegepast op CMD aan de NHL,⁸ Stenden⁹, CMD Groningen aan de Hanzehogeschool¹⁰ en de opleiding communicatie aan de NHL¹¹.

6.2 Uitvoering

Om de case-study toe te passen worden verschillende scholen bezocht. Zowel online als offline. Ter begeleiding van het onderzoek worden er een aantal vragen opgesteld die gehanteerd worden tijdens het verzamelen van informatie. Op deze manier wordt dezelfde informatie verschaft van alle scholen.

6.2.1 Vragen

1. Welke kanalen worden er gebruikt om studenten te informeren over studeren in het buitenland?
2. Wat voor informatie wordt er gegeven (per kanaal)?
 - Is er een bepaald jaar waarin ze naar het buitenland mogen/moeten?
 - Waar wordt de focus op gelegd?
3. Hoe wordt deze informatie gegeven?
 - Per bestemming?
 - Per school?
 - Moeten ze zelf zoeken/filteren?
 - Huisstijl/tone of voice

6.3 Resultaten

Kanalen

Bij alle scholen die mee hebben gewerkt aan de case-study wordt de website gebruikt om informatie te plaatsen over studeren in het buitenland. Studenten worden doorverwezen naar de website om zichzelf te kunnen informeren. Presentaties en bijeenkomsten worden ook op elke school gehouden.

⁷ Saunders, M. Lewis, P. Thornhill, A. Booij, M. Verckens, JP. (juni 2013) *Methoden en technieken van onderzoek* (vijfde editie). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux bv

⁸ Naar het buitenland?, bezocht op 21 april, <https://www.mijncommand.nl/International/Wil+je+naar+het+buitenland%3F>

⁹ Studeren in het buitenland, bezocht op 1 mei 2017, <https://stenden.com/studeren-in-het-buitenland/>

¹⁰ Communicatie en multimedia design, bezocht op 4 mei 2017, <https://www.hanze.nl/nld/onderwijs/techniek/instituut-voor-communicatie-media--it/opleidingen/bachelor/communication-multimedia-design>

¹¹ Studeren in het buitenland, bezocht op 15 mei 2017, <https://www.mijnnhl.nl/node/121175>

Folders, posters en markten over studeren in het buitenland worden bij twee van de drie scholen gebruikt als informatiebron. Tevens is er ook op twee van de drie scholen een office waar studenten naartoe kunnen gaan voor vragen.

Wat voor informatie?

De informatie die op alle scholen beschikbaar is komt erg overeen. Zo wordt er bij elke school informatie gegeven over de ervaringen van medestudenten, bestemming, aanmeldingsprocedure, taal, tips en tops, vakken en huisvesting.

Op twee van de drie scholen wordt informatie gegeven over de hoeveelheid plekken die beschikbaar zijn, informatie over de school in het buitenland, EC's, een stappenlijst en duidelijke data voor aanmelding.

Er is één school die aandacht besteedt aan een lijst met medestudenten die naar het buitenland zijn geweest en inkomende studenten vanuit het buitenland.

Hoe wordt de informatie gegeven?

Bij twee van de drie onderzochte scholen wordt er informatie gegeven aan de hand van de beschikbare bestemmingen voor studenten. Op de andere school wordt dit gedaan door middel van de namen van de universiteiten in de desbetreffende landen.

De uitgewerkte case-study is te vinden in de bijlagen: Case-study.pdf

6.4 Conclusie en voorstel

Bij de studie CMD Leeuwarden kan de student naar het buitenland gaan zodra hij/zij de propedeuse heeft behaald; er staat geen jaar vast. Dit kan voordelig of nadelig worden ervaren. Omdat dit niet overeenkomt met de onderzochte scholen wordt er aangenomen dat dit een positieve eigenschap is. Dit kan echter dieper onderzocht worden.

Om studenten beter te informeren over studeren in het buitenland kan er nagedacht worden over de communicatie naar de studenten toe. Een poster die verwijst naar de website waar meer informatie te vinden is, is een goed begin hiervoor. Ook aankondigingen voor bijeenkomsten over studeren in het buitenland bijvoorbeeld door middel van posters of een herinnering in de mail zouden hiervoor kunnen dienen. De effecten van posters en flyers kunnen echter dieper onderzocht worden.

Daarnaast kan erover nagedacht worden om meer informatie op de website en via andere kanalen te tonen. Een categorisering van meer informatie kan zijn: lijst van inkomende en uitgaande studenten, beschikbare plekken, informatie over huisvesting en een aanmeldingsprocedure of een stappenlijst voor de student.

Conclusie

Aan de hand van de aanname *“studenten worden niet op de goede manier geïnformeerd over studeren in het buitenland waardoor de drempel om te gaan hoog is”* is er onderzoek gedaan naar een aantal deelvragen. Het doel van deze deelvragen is om erachter te komen hoe studenten zich informeren, of zij knelpunten ervaren en waar deze zich bevinden.

Doelgroeponderzoek

Uit de interviews en observaties die gehouden zijn blijkt dat alle studenten zich informeren via de website www.mijncommand.nl. Studenten vinden de informatie op deze website echter niet voldoende en zoeken op hun eigen manier naar meer informatie. Dit kan zijn door middel van gesprekken met de international coordinator van CMD aan de NHL, de website bezoeken van desbetreffende school of www.google.nl. Via deze websites en gesprekken zoeken de studenten informatie op over de vakken, scholen, ervaringen van medestudenten, kosten en huisvesting.

Er wordt aangegeven dat het zelf zoeken naar informatie een obstakel is en een reden kan zijn om af te haken. Ook geven studenten aan dat er laat aandacht wordt besteed aan het informeren over studeren in het buitenland en dat er meer begeleiding mag komen.

Uit gesprekken met studenten die naar het buitenland zijn geweest, is gebleken dat studenten worden geprikkeld door ervaringen van medestudenten en communicatie vanuit school. Hieronder vallen de bijeenkomsten en presentaties die worden gegeven over studeren in het buitenland.

Concurrentie analyse

Aan de hand van een case-study worden drie scholen/opleidingen vergeleken met elkaar en de opleiding CMD aan de NHL.

De opleiding CMD aan de NHL gebruikt de website www.mijncommand.nl, facebookgroep ‘CMD internationalisering’ en het International Office om studenten te informeren over studeren in het buitenland. Ook worden er bijeenkomsten en presentaties gehouden waarbij een ervaringsdeskundige vertelt of zijn/haar ervaring in het buitenland.

Alle scholen/opleidingen die mee hebben gedaan aan deze case-study gebruiken hun website om informatie over studeren in het buitenland op te plaatsen. Ditzelfde geldt voor presentaties en bijeenkomsten.

De informatie die alle scholen aanbieden komt erg overeen. Zo wordt er bij elke school informatie gegeven over de ervaringen van medestudenten, bestemming, aanmeldingsprocedure, taal, tips en tops, vakken en huisvesting.

Om ervoor te zorgen dat deze knelpunten worden verholpen moet het concept aan een aantal punten voldoen:

- Relevante informatie en voldoende informatie
- Overzichtelijke lijst van bestemmingen (tekstueel of visueel)
- Duidelijk stappenplan voor het aanmelden
- Ervaringen van medestudenten

Bronnenlijst

1. ISO & LSVb. (2016). ~~On~~*begrensde mogelijkheden voor Nederlandse student*. Geraadpleegd van <https://www.iso.nl/website/wp-content/uploads/2016/08/Begrensde-mogelijkheden-voor-Nederlandse-student.pdf>
2. Curedale, R. (Feb 2013). *Design thinking, process and methods manual*. (Eerste druk). Amerika: Design Community Collage inc.
3. Saunders, M. Lewis, P. Thornhill, A. Booij, M. Verckens, JP. (juni 2013) *Methoden en technieken van onderzoek* (vijfde editie). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux bv
4. Perfecting your personas, bezocht op 25 maart 2017, https://www.cooper.com/journal/2001/08/perfecting_your_personas
5. Naar het buitenland?, bezocht op 21 april, <https://www.mijnncmd.nl/International/Wil+je+naar+het+buitenland%3F>
6. Studeren in het buitenland, bezocht op 1 mei 2017, <https://stenden.com/studeren-in-het-buitenland/>
7. Communicatie en multimedia design, bezocht op 4 mei 2017, <https://www.hanze.nl/nld/onderwijs/techniek/instituut-voor-communicatie-media--it/opleidingen/bachelor/communication-multimedia-design>
8. Studeren in het buitenland, bezocht op 15 mei 2017, <https://www.mijnnhl.nl/node/121175>