

No-show en drop-out gedrag?

Motivatie = Betrokkenheid = Betrekken



Adviesrapport Studium Generale

Geschreven in het kader van:
Afstudeerscriptie Commerciële Communicatie
Faculteit Communicatie en Journalistiek
Instituut voor Communicatie
Opleiding Communicatiemanagement
Hogeschool Utrecht

Utrecht, juni 2011
Femke Westerneng
1540009

Voorwoord

Dit communicatieadvies is geschreven ter afsluiting van mijn studie Communicatiemanagement aan de Hogeschool Utrecht. Dit rapport is geschreven tijdens mijn afstudeerstage bij Studium Generale Hogeschool Utrecht. Er is onderzoek gedaan naar aanleiding van het door Studium Generale aangegeven communicatievraagstuk. Dit vraagstuk heeft betrekking op het actuele cursusaanbod voor studenten en de handhaving van het inschrijvingsbeleid hiervan. Dit adviesrapport moet richtlijnen bieden wat betreft de problematiek rondom het cursusprogramma van Studium Generale.

Ik wil de volgende personen hartelijk danken voor hun begeleiding, kritische feedback en hun luisterend oor. Ze hebben allen daarmee bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport. Allereerst Joost de Bruin, coördinator van Studium Generale die mij een leerzame en leuke stageplek heeft bezorgd en die tevens deze opdracht beschikbaar heeft gesteld. Ook Studentvoorzieningen medewerkers Fleur Lilypaly, Noortje de Bondt, Susan van Veldhuizen, Niki Dukker, Marieke van der Padt, Sanae Bittich en Tessa Hagendoorn wil ik bedanken voor de prettige werksfeer en de vele vrolijke momenten gedurende mijn afstudeerstage. Ik ben blij mede te delen dat ik hen voorlopig collega's mag blijven noemen. Dit vanwege het feit dat ik een baan aangeboden heb gekregen bij Studium Generale.

Tot slot maar zeker niet te vergeten wil ik Annette Okkerman bedanken voor haar inbreng wat betreft de totstandkoming van dit rapport en de beoordeling van mijn afstuderen vanuit de opleiding Communicatiemanagement.

Utrecht, juni 2011

Femke Westerneng

Managementsamenvatting

Studium Generale is onderdeel van de Hogeschool Utrecht (HU) en valt onder de Stafdienst Studentzaken – Studentvoorzieningen. Studium Generale biedt studenten, docenten en andere medewerkers op de HU iets extra's voor bovenop of naast de gewone studie of het werk. Dit wordt gedaan in de vorm van kort- en langlopende cursussen en activiteiten. Studium Generale werkt opleidingsoverstijgend en brengt tijdens activiteiten mensen vanuit de gehele hogeschool bij elkaar. Studium Generale Hogeschool Utrecht bestaat sinds 2000 en is sinds halverwege 2008 onder leiding van Joost de Bruin. Studium Generale is een kleine organisatie bestaande uit twee a drie vaste medewerkers. Namelijk de cursuscoördinator en een of twee stagiaires. Daarnaast zijn er ongeveer tien docenten en/of freelancers die de cursussen gedurende een collegejaar verzorgen.

Uit het jaarverslag van 2010 is gebleken dat Studium Generale voldoet aan de verdiepingsvraag van studenten en dat, ondanks de geringe bekendheid onder studenten, de cursussen bijna allemaal vrij direct na het openen van de inschrijving vol zitten. Echter, Studium Generale kampt met zogenoemde no-show en drop-out gedrag van studenten. Dit zorgt er voor dat het cursusprogramma niet kostendekkend is en dat de continuïteit van het cursusaanbod in de bekknelling. Een kleine groep studenten schrijft zich in voor een cursus maar neemt nooit deel aan de cursus. Een grotere groep studenten neemt slechts ten dele deel aan de cursussen waardoor zij de cursus niet succesvol afronden. Ondanks dat er een inschrijvingsbeleid ingevoerd is, met de ambitie het drop-out en no-show gehalte te minimaliseren en dat als credo 'Inschrijven = deelnemen = de cursus afronden' draagt, is het percentage vooralsnog te hoog. Studium Generale is op zoek naar manieren waarop zij het percentage drop-out en no-show tegen kan laten afnemen. Dit communicatieadvies moet antwoord en richtlijnen bieden op dit vraagstuk.

Uit de onderzoeken blijkt dat er verschillende belangen in het spel zitten die niet stroken met elkaar, zowel vanuit Studium Generale als van de studenten die zich inschrijven voor een cursus. Ondanks dat er gecommuniceerd wordt wat betreft het inschrijvingsbeleid naar de studenten toe is dit beleid nog niet goed genoeg bij de studenten bekend en wordt dit beleid meer als beleefdheidsregel opgevat dan dat deze nageleefd wordt. Daarbij komt ook kijken dat er aan een inschrijving voor een cursus van Studium Generale geen harde consequenties zijn verbonden. Dit zorgt er onder andere voor dat studenten Studium Generale niet de hoogste prioriteit geven wanneer zij in de knel komen qua planning met bijvoorbeeld hun reguliere studieprogramma of andere verplichtingen. Andere oorzaken wat betreft no-show en drop-out hebben vooral te maken met de logistiek rondom de cursussen die incompleet of niet tijdig genoeg wordt gecommuniceerd.

Studium Generale wordt geadviseerd te streven om enkel gemotiveerde studenten deel te laten nemen aan haar cursusprogramma. Om dit te verwezelijken moeten studenten eerst worden betrokken, wat zal resulteren in een hogere betrokkenheid en een verbeterd verantwoordelijkheidsgevoel.

Geadviseerd wordt om de studenten te betrekken bij het wederzijdse belang en hen actiever en persoonlijker te wijzen op hun verantwoordelijkheid die aan een inschrijving is verbonden. Geef de docenten een verantwoordelijkere rol wat betreft het voorkomen van drop-out gedrag onder studenten en zorg voor een systeem waarbij tijdig en compleet over de cursuslogisiek gecommuniceerd wordt.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
1. Studium Generale, een inleiding.....	7
1.1 Communicatievraagstuk Studium Generale	7
2. Onderzoeksomschrijving.....	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Centrale vraagstelling	9
2.3 Onderzoeksvraag	9
2.4 Deelvragen	9
2.5 Onderzoeksmethoden	10
3. Antwoord onderzoeksvraag en conclusie antwoorden deelvragen	13
3.1 Conclusie antwoorden op deelvragen	13
3.2 Opvallende conclusies.....	21
4. Adviezen.....	22
4.1 Inleiding.....	22
4.2 Hoe drop-out en no-show tegengaan?	22
4.3 Subadviezen	23
5. Communicatiedoelstellingen	28
6. Implementatie en strategie	29
6.1 Actieplan en strategie	30
6.2 Toelichting communicatiestrategie	32
7. Evaluatie.....	33
8. Aanbevelingen	34
8.1 Op het gebied van communicatie.....	34
8.2 Overige aanbevelingen	36
Bronvermelding	38

Inleiding

Studium Generale, onderdeel van de Hogeschool Utrecht biedt studenten, docenten en andere medewerkers op de HU iets extra's bovenop of naast de gewone studie of het werk. Dit wordt gedaan in de vorm van kort- en langlopende cursussen en activiteiten. Studium Generale werkt opleidingsoverstijgend en brengt tijdens activiteiten mensen uit de hele hogeschool bij elkaar. Studium Generale Hogeschool Utrecht bestaat sinds 2000 en is sinds halverwege 2008 onder leiding van Joost de Bruin. Uit het jaarverslag van 2010 is gebleken dat Studium Generale voldoet aan de verdiepingsvraag van studenten en dat ondanks de geringe bekendheid onder studenten de cursussen bijna allemaal na het openen van de inschrijving vol zitten. De studenten die de weg naar Studium Generale hebben gevonden en die aan het begin of in het midden van hun studieprogramma zitten volgen ook vaker dan éénmaal een cursus of ze nemen deel aan een activiteit van Studium Generale.

Echter, Studium Generale kampt met no-show en drop-out gedrag van studenten dat ervoor zorgt dat het cursusprogramma niet kostendekkend is en wat de continuïteit van het cursusaanbod bekneld. Een kleine groep studenten schrijft zich in voor een cursus maar neemt nooit deel aan de cursus en een grotere groep studenten neemt slechts ten dele deel aan de cursussen waardoor zij de cursus niet succesvol afronden. Dit adviesrapport geeft antwoord op het communicatievraagstuk en biedt handvatten hoe er beter naar studenten gecommuniceerd kan worden om het gewenste gedrag te realiseren. Binnen dit rapport en binnen het communicatievraagstuk is gefocust op studenten die deelnemen aan de cursussen van Studium Generale. In dit rapport wordt antwoord gegeven op de centrale vraagstelling:

Hoe kan Studium Generale zorgen voor een hogere betrokkenheid en een beter verantwoordelijkheidsgevoel bij studenten bij inschrijving en deelname aan de cursussen?

Om tot gedegen advies te komen is onderzoek gedaan. Er is gekozen voor verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden om de deelvragen te beantwoorden en om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. De volgende methoden zijn toegepast: diepte-interviews, een groepsdiscussie en telefonische vragenlijsten. Daarbij is telkens gekeken naar een zo divers mogelijke samenstelling van de respondenten. Dit wat de betrouwbaarheid vergroot. De volledige onderzoeksopzet is te vinden in het Bijlagenrapport en een beschrijving van de onderzoeken is terug te lezen in Hoofdstuk 2 van dit rapport. De resultaten van de onderzoeken zijn te lezen in Hoofdstuk 3. Hieropvolgend in Hoofdstuk 4 is het hoofdadvis met bijhorende subadviezen geformuleerd. In Hoofdstuk 5 zijn de aanbevelingen opgenomen die uit de onderzoeken zijn gekomen en die tevens de adviezen ondersteunen. De verwijzingen die worden gedaan of de bijlagen die worden genoemd zijn terug te vinden in een apart document: het Bijlagenrapport.

1. Studium Generale, een inleiding

Studium Generale Utrecht biedt voor studenten van de Hogeschool Utrecht gratis een breed aanbod aan cursussen en activiteiten aan. Dit om invulling te geven aan de student zijn/haar vrije ruimte, ter inspiratie of iets extra's naast zijn/haar reguliere studieprogramma. Bijna alle cursussen zijn na opening (bekendmaking) in een rap tempo vol. Het cursusprogramma voldoet duidelijk aan de verdiepingsvraag onder studenten. Het cursusprogramma van Studium Generale zit daarom gedurende het jaar op een enkele cursus na altijd snel vol. Zie voor meer informatie over Studium Generale de interne analyse in Hoofdstuk 3 van het Bijlagenrapport.

1.1 Communicatievraagstuk Studium Generale

Ondanks dat de cursussen snel vol zitten is er sprake van no-show en drop-out gedrag onder studenten. Dit houdt in het kort in: no-show betreft het niet op komen dagen gedurende de gehele cursus zonder bericht, terwijl er wel voor is ingeschreven. Drop-out betreft het feit dat studenten de cursus wel volgen maar slechts ten dele afronden. Beide gevallen hebben financiële consequenties voor Studium Generale omdat de cursussen niet kostendekkend zijn waardoor indirect de continuïteit en diversiteit van het cursusprogramma in bekknelling komt. Meer over het drop-out en no-show gedrag onder studenten, de werkwijze bij inschrijving/deelname en afronding van het cursusprogramma van Studium Generale is na te lezen in Hoofdstuk 3 interne analyse in het Bijlagenrapport.

Studium Generale kampt met no-show en drop-out gedrag wat ervoor zorgt dat cursussen niet kostendekkend zijn.

Studenten schrijven zich in via Osiris¹ voor een cursusprogramma van Studium Generale. Het is tenslotte gratis en er zitten verder geen harde consequenties aan vast. Het komt voor dat ingeschreven studenten zich afmelden voor de cursus of niet komen opdagen zonder bericht. Redenen die Studium Generale te horen krijgt zijn het hebben van tijdgebrek, verkeerde planning of het gebrek aan interesse. Dit wordt als spijtig ervaren want er zijn genoeg enthousiaste studenten die deze lege plekken hadden willen opvullen. Voor een aantal cursussen geldt dat de wachtlijst voldoende studenten bevat voor een compleet nieuwe groep. Als het no-show gehalte aanhoudt of zelfs verergert is Studium Generale niet kostendekkend en kan zij haar continuïteit in cursusaanbod niet garanderen. Er moet een cultuur gecreëerd worden waarbij studenten de verantwoordelijkheid voelen om de cursus ook daadwerkelijk af te ronden. 'Voor wat hoort wat'. Of zoals Studium Generale het zelf benoemt: "Het gratis karakter en het

1 Osiris is het inschrijving en cijferverwerkingsysteem van de Hogeschool Utrecht

feit dat onze cursussen buiten het normale onderwijsprogramma vallen, zijn echter geen vrijbrief voor vrijblijvend inschrijf- en opkomstgedrag.”²

Vanuit de bovenstaande probleemstelling is het volgende communicatievraagstuk opgesteld:

Hoe kan Studium Generale door middel van de juiste communicatie ervoor zorgen dat het drop-out en het no-show gehalte onder studenten studenten wordt geminimaliseerd?

2 Zie Spelregeldocument in Bijlage 7 in het Bijlagenrapport

2. Onderzoeksomschrijving

2.1 Inleiding

Naar aanleiding van het communicatievraagstuk is een onderzoek opgezet om na te gaan welke oorzaken er voor het no-show en het drop-out gedrag zijn. Daarnaast is gekeken op welke wijze Studium Generale communiceert naar haar beoogde doelgroep met in het bijzonder het inschrijfbeleid, hoe de communicatie overkomt, in welke mate dit effectief is en waar verbeterpunten liggen. Er is voornamelijk kwalitatief onderzoek gedaan. De onderzoeken zijn te vinden in het Bijlagenrapport evenals de onderzoeksverantwoording in dit rapport.

2.2 Centrale vraagstelling

Studium Generale heeft de volgende vraagstelling geformuleerd:

Hoe kan Studium Generale zorgen voor een hogere betrokkenheid en beter verantwoordelijkheidsgevoel bij studenten met betrekking tot het inschrijfbeleid?*

*deelname en afronding van de cursus

2.3 Onderzoeksvraag

Vanuit de hier bovenstaande vraagstelling is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe kan Studium Generale door middel van de juiste communicatie zorgen voor vermindering van het drop-out en no-show gehalte onder studenten?

2.4 Deelvragen

De onderzoeksvraag is opgedeeld in de volgende deelvragen:

1. Wat is het verschil tussen het normale- en het plusprogramma van Studium Generale?
2. Wat is het profiel van de Studium Generale student en wat zijn zijn/haar beweegredenen voor deelname aan het cursusprogramma?
3. Hoe wordt gemeten waar de behoeften liggen bij de beoogde doelgroep van Studium Generale als het gaat over de invulling van Studium Generale haar programma aanbod?
4. Hoe wordt nu naar de beoogde doelgroep van Studium Generale gecommuniceerd?

5. Op welke wijze worden studenten nu geselecteerd binnen/voor Studium Generale?
6. Wat zijn bestaande ideeën over het no-show en drop-out gehalte van studenten vanuit de organisatie?
7. Wat is het percentage van drop-out en no-show? Wat wordt hier nu tegen gedaan? Wanneer is dit acceptabel?
8. Wat zijn de oorzaken van drop-out en no-show gedrag?
9. Hoe is het gesteld met de betrokkenheid en 'commitment' van studenten naar Studium Generale en het inschrijfbeleid dat zij hanteert toe?
10. Hoe kan communicatie bijdragen aan een hogere betrokkenheid (onder studenten)?

2.5 Onderzoeksmethoden

2.5.1 Inleiding

Er is gekozen voor de volgende onderzoeksmethoden: interviews, groepsdiscussie, telefonische vragenlijsten, deskresearch en literatuurstudie gericht op communicatie en betrokkenheid. Hieronder is een tabel weergegeven waarin te zien is met welke onderzoeksvorm de deelvragen zijn onderzocht en beantwoord.

<i>Deelvraag</i>	<i>Methode</i>
1. Wat is het verschil tussen het normale- en het plusprogramma van Studium Generale?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale
2. Wat is het profiel van de Studium Generale student en wat zijn zijn/haar beweegredenen voor deelname aan het cursusprogramma?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale en interviews
3. Hoe wordt gemeten waar de behoefte ligt bij de beoogde doelgroep van Studium Generale als het gaat over de invulling van Studium Generale haar programma aanbod?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale
4. Hoe wordt nu naar de beoogde doelgroep van Studium Generale gecommuniceerd?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale
5. Op welke wijze worden studenten nu geselecteerd binnen/voor Studium Generale?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale

6. Wat zijn bestaande ideeën over het no-show en drop-out gehalte van studenten vanuit de organisatie?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale
7. Wat is het percentage van drop-outs en no-show? Wat wordt hier nu tegen gedaan? Wanneer is dit acceptabel?	Deskresearch, navraag bij coördinator Studium Generale
8. Wat zijn de oorzaken van drop-out en no-show gedrag?	Telefonische vragenlijst, interview en groepsdiscussie
9. Hoe is het gesteld met de betrokkenheid en 'commitment' van studenten naar Studium Generale (de cursussen) en het inschrijfbeleid dat zij hanteert toe?	Interview, groepsdiscussie en telefonische vragenlijst
10. Hoe kan communicatie bijdragen aan een hogere betrokkenheid (onder studenten)?	Literatuurstudie, interviews en groepsdiscussie

Hieronder volgt een bondig overzicht van de verschillende onderzoeksmethoden met korte toelichting.

2.5.2 Interviews

Om meer inzicht te krijgen in motivatie en behoeften is gekozen met de studenten te gaan 'praten'. Het doel is onderliggende motieven te achterhalen waarom studenten bepaald gedrag vertonen. In totaal zijn er acht diepte-interviews afgenomen waarvan twee onder docenten van Studium Generale. Er is gelet op de diversiteit van de groep. De studenten die aan de interviews hebben meegewerkt komen vanuit verschillende cursussen die zij hebben gevolgd bij Studium Generale.

2.5.3 Groepsdiscussie/groepsinterview

Om een beeld te krijgen van hoe de communicatie van Studium Generale over komt op de studenten heeft er een groepsdiscussie plaatsgevonden. Het voordeel hiervan ten opzichte van een individueel interview is om in dezelfde tijd en inspanning de motieven van meerdere respondenten te onderzoeken. Het kan zo zijn, en dat is ook juist de bedoeling, dat respondenten elkaar op ideeën brengen waar ze in een individueel gesprek nooit opgekomen zouden zijn. De groepsdiscussie bestond uit vijf studenten vanuit verschillende cursussen van Studium Generale uit twee verschillende studie jaren.

2.5.4 Telefonische vragenlijst

In wezen is dit een zelfde soort onderzoek als de individuele diepte interviews alleen dan per telefon en gericht op de no-show en drop-out studenten. De gekozen respondenten zijn eerst per e-mail zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een telefonisch gesprek waarbij zij zelf konden aangeven op welk moment het hen schikte om een korte vragenlijst door te nemen. De vraag die hierbij centraal stond luidde: 'Wat is de reden voor het niet/slechts ten dele deelnemen aan cursus x?' In totaal zijn er elf studenten ondervraagd naar hun motieven.

2.5.5 Deskresearch

Voor de interne analyse en voor het beantwoorden van een aantal deelvragen is gebruik gemaakt van deskresearch. Navraag is gedaan bij de coördinator van Studium Generale, Joost de Bruin en voormalig cursuscoördinator Fleur Lilyplay en er is gebruik gemaakt van de informatie uit het jaarverslag en de informatie die op de website van Studium Generale te vinden is.

2.5.6 literatuurstudie

Onder andere omdat het communicatievraagstuk betrekking heeft tot betrokkenheid en motivatie is er een literatuurstudie gedaan naar verschillende motivatietheorieën, naar communicatie in het algemeen en communicatie gericht op betrokkenheid. Geraadpleegde literatuur is terug te vinden in de bronnenlijst van dit rapport.

3. Antwoord onderzoeksvraag en conclusie antwoorden deelvragen

Door de gedane onderzoeken is beter inzicht gekregen in de redenen waarom studenten wel inschrijven voor cursussen maar niet deelnemen of tijdens de cursus afhaken: het no-show en drop-out gedrag. Er is antwoord verkregen op de onderzoeksvraag welke is:

Hoe kan Studium Generale door middel van de juiste communicatie zorgen voor vermindering van het drop-out en no-show gehalte onder studenten?

Antwoord:

Als er vanuit Studium Generale een harder inschrijvingsbeleid wordt doorgevoerd, dit houdt in het doorvoeren van bepaalde (harde) consequenties, leidt dit tot een hogere drempel en schrikt het de meeste studenten af.³ Dit hoeft geen negatief gevolg te zijn, Studium Generale wil in principe alleen echt gemotiveerde studenten die deelnemen aan haar cursussen. Wellicht kan hier nog nader onderzoek naar worden gedaan, maar als de regels voor inschrijving worden aangetrokken, bijvoorbeeld in de vorm van invorderingskosten bij het niet afronden van de cursus, willen studenten wel precies weten wat zij kunnen verwachten, wat er van hen wordt verwacht en op papier kunnen nalezen per wanneer zij worden aangeschreven een x bedrag terug te vorderen. Over wanneer een x bedrag acceptabel is wordt vanuit de studenten verschillend gedacht. Daarbij komt bovendien kijken of een dergelijke regeling juridisch gezien wel mogelijk is.

Wat uit onderzoek naar voren komt is dat als studenten actiever worden betrokken bij het inschrijvingsbeleid en dan met name de focus op het (financiële) belang van Studium, verwacht wordt dat studenten meer begrip zullen krijgen, studenten in elk geval beter inzicht hebben in waarom er een dergelijk beleid gevoerd wordt en dat het beleid ook beter nageleefd zal worden.⁴

3.1 Conclusie antwoorden op deelvragen

Hieronder is per deelvraag een samenvatting van het betreffende antwoord op de deelvraag gegeven. De volledige antwoorden op de deelvragen zijn terug te vinden in Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten in het Bijlagenrapport.

1. Wat is het verschil tussen het normale- en plusprogramma van Studium Generale?

Het verschil tussen het normale en plus programma is de intensiteit tussen beide programma's. Hiermee wordt onder andere bedoeld het aantal studie-uren die studenten moeten leveren voor het behalen van

3 Zie uitkomsten interviews in Bijlage 1 van het Bijlagenrapport

4 Zie conclusie groepsdiscussie in Bijlage 2 van het Bijlagenrapport

de cursus. Logischerwijs zijn de programma's ook over langere periode verspreid en zijn er ook meer studiepunten aan een plusprogramma verbonden.

2. Wat is het profiel van de Studium Generale student en wat zijn zijn/haar beweegredenen voor deelname?

Studium Generale is er niet voor de gemiddelde student maar juist wel voor de student die een stapje extra zet. Studium Generale biedt in principe elke HU student haar cursusaanbod aan tegen studiepunten, maar slechts een kleine groep van het totaal aantal studenten vindt de weg naar Studium Generale of is geïnteresseerd in haar cursus- en activiteiten aanbod. De Studium Generale student is op zoek naar verdieping en inspiratie en kijkt, zoals Studium Generale dit mooi verwoord, 'graag over de schutting heen'. De student wil daarom iets extra's leren/volgen buiten zijn/haar reguliere studieprogramma om. De student is intrinsiek gemotiveerd (hij/zij meldt zichzelf aan), heeft over het algemeen een pro-actieve houding en is maatschappelijk betrokken.

Beweegredenen

Studenten hebben verschillende redenen bij het inschrijven en deelnemen aan het cursusprogramma. Hieronder volgt een opsomming van de gevonden redenen:

- Pure interesse, het behalen van studiepunten (EC's⁵) is geen prioriteit, wel mooi meegenomen.
- Cursus volgen als invulling van vrije ruimte, bijvoorbeeld als keuzevak, studiepunten (EC's) spelen hier wel een rol.
- Cursus volgen en inzetten als herkansing waarbij de studiepunten (EC's) een grote rol spelen.

3. Hoe wordt gemeten waar de behoeften liggen bij de beoogde doelgroep van Studium Generale als het gaat over de invulling van Studium Generale haar programma aanbod?

Er worden geen directe peilingen onder studenten gedaan waar precies de behoefte liggen. De cursussen worden samengesteld vanuit maatschappelijk/politieke thematiek. Daarnaast worden er ook enkele cursussen toegespitst op de opdracht (missie) die het College van Bestuur aan Studium Generale heeft opgedragen. Uit het Jaarverslag 2010 is gebleken dat Studium Generale voldoet aan de verdiepvraag van haar doelgroep.

4. Hoe wordt nu naar de beoogde doelgroep van Studium Generale gecommuniceerd?

Studium Generale communiceert via een maandelijkse nieuwsbrief naar alle studenten aan de Hogeschool Utrecht en houdt hen hiermee op de hoogte van haar actuele cursusaanbod en activiteiten.

5 Ec's = European Credits

Studenten schrijven zich zelf in via Osiris voor cursussen. De cursuscoördinator onderhoudt contact met de studenten wat betreft inschrijving/deelname/afrondding van de cursus en meldt logistieke zaken.

5. Op welke wijze worden studenten nu geselecteerd binnen/voor Studium Generale?

Het komt er op neer dat Studium Generale wat betreft het normale en plusprogramma geen selectie handhaaft. Het betreft een open inschrijving. Studium Generale is sinds het studiejaar 2010-2011 gestart met het aanbieden van excellente trajecten⁶ voor de extra gemotiveerde student. Hier is wel sprake van enige vorm van selectie. Wil een student deelnemen aan zo'n specifiek traject dan moet hij/zij als eerste een motivatie schrijven. Op basis van deze motivatie wordt door Studium Generale bepaald of de student geschikt is en kan deelnemen. Alhoewel er bij de normale- en plusprogramma's geen speciaal voortraject plaatsvindt kan er wel gesproken worden van zelfselectie. Studium Generale is er niet voor de gemiddelde student maar juist voor de student die voor meer gaat naast zijn/haar studie. Het werkt zichzelf al in de hand: de student die dat stapje extra wil zetten is bereid een cursus of activiteit te volgen bij Studium Generale.

6. Wat zijn bestaande ideeën over het no-show en drop-out gedrag van studenten vanuit de organisatie?

Aangegeven wordt dat het drop-out gedrag te maken heeft met het feit dat studenten zich om verschillende redenen inschrijven voor een cursus. Niet iedere student streeft ernaar ook de studiepunten te behalen en de cursus volledig af te ronden. Het komt ook voor dat studenten meer dan een bijeenkomsten missen, soms met een goede reden waarnaar altijd in overleg tot een besluit gekomen wordt om de studenten wel dan niet de studiepunten toe te kennen als hij/zij verder goed gedrag heeft vertoond of bijvoorbeeld wel de eindopdracht heeft geleverd. Soms, en hier zijn verder geen harde cijfers van, komt het voor dat de student de cursus vindt tegenvallen of dat deze niet aansluiten op zijn/haar verwachting. De student besluit dan zich af te melden. Wat betreft het no-show gehalte heeft Studium Generale geen helder overzicht. Er wordt getracht de studenten die niet komen opdagen bij een eerste bijeenkomst een bericht te sturen met de vraag opheldering te geven. Dit gebeurt ook weleens een tweede keer. Wanneer reactie uitblijft besteedt Studium Generale hier verder geen aandacht aan. Aannemelijk is dat de cursus volgen geen hoge prioriteit heeft gehad bij de betreffende student en dat het hem of haar verder niet veel uitmaakt hierover contact op te nemen.

6 Voor uitleg over Excellente trajecten, zie het Siriustraject op:
<https://intranet.sharepoint.hu.nl/HUD/INFO/SIRIUS/Pages/default.aspx>

7. Wat is het percentage drop-outs en no-show? Wat wordt hier nu tegen gedaan?

Het percentage drop-out en no-show tezamen bedroeg over het studiejaar 2009-2010 32 procent. Het percentage over het (huidige) collegejaar 2011-2012 kan nog niet definitief berekend worden vanwege het ontbreken van enkele cursusresultaten. De peiling zit op dit moment (mei 2011) rond 25 procent.⁷

Inspanningen tegen drop-out:

Er wordt vanuit Studium Generale altijd getracht de deelnemers die zich inschrijven ook te laten deelnemen en hen de cursus te laten afronden. Er wordt contact onderhouden met de studenten nadat de inschrijvingslijst voor de cursus compleet is. Dit door middel van de bevestigingsmail die minimaal een week voorafgaande aan de start van de cursus wordt verzonden. Soms worden er twee e-mail berichten verzonden zoals bijvoorbeeld bij de cursus Presenteren, die erg gewild is en waarbij de wachtlijsten vaak goed gevuld zijn. De studenten worden dan (zo vroeg mogelijk) geattendeerd op de volle wachtlijsten en er wordt de studenten gevraagd zich te realiseren dat als diegene kan inschatten toch niet of deels aan de cursus kan en zal deelnemen, hij/zij de plek van een ander onnodig bezet houdt. Het doel hiervan is dat de student tijdig kan afmelden zodat er studenten vanuit de wachtlijst ingeschreven kunnen worden en er met een volle groep gestart wordt met de cursus.

Inspanningen tegen no-show:

Wat er op dit moment tegen het no-show gehalte wordt gedaan is contact opnemen met de studenten die een eerste bijeenkomst van de cursus niet zijn komen opdagen. Dit in eerste instantie via de mail en indien hier niet op wordt gereageerd ook weleens telefonisch. Er wordt hen gevraagd wat de reden is van het niet komen opdagen, ze worden geattendeerd op regels rondom het missen van een bijeenkomst en hen wordt de vraag gesteld of zij van plan zijn de cursus verder voort te zetten. Sinds 2010 is er het credo: 'Inschrijven = Deelnemen = Afronden' in het leven geroepen. Dit om de student te wijzen dat er bij inschrijving ook wordt verlangd dat de student de cursus afrondt. Dit credo met een toelichting staat opgenomen binnen de website van Studium Generale onder cursusinformatie en in het spelregeldocument⁸ dat wordt meegezonden bij de bevestiging van inschrijving. Uiteindelijk hanteert Studium Generale geen harde maatregelen in de vorm van een sanctie of iets dergelijks. Uit onderzoek komt naar voren dat het credo meer als beleefdheidsregel wordt opgevat.

⁷ Zie Bijlage 5 Cursusaanbod in cijfers in het Bijlagenrapport

⁸ Zie Bijlage 7 Spelregeldocument in het Bijlagenrapport

8. Wat zijn de oorzaken van drop-out en no-show gedrag?

Zoals eerder genoemd onder Deelvraag 2 ('Wat is het profiel van de Studium Generale student en wat zijn zijn/haar beweegredenen voor deelname?') is de Studium Generale doelgroep een specifiek segment van het totale Hogeschool Utrecht publiek. Het is de student die zich meer dan gemiddeld inzet voor zijn/haar studie en ook de intentie heeft bij inschrijving voor een cursus van Studium Generale de cursus ook af te ronden en er op zijn minst over heeft nagedacht of de cursus ook daadwerkelijk voor hem/haar te halen is.⁹ Uit de telefonische vragenlijsten die onder drop-out en no-show studenten zijn gehouden komt niet naar voren dat redenen hiervoor zijn laksheid en naïviteit. De studenten die zich inschrijven schrijven zich niet 'zomaar' in en hebben de intentie de cursus af te ronden.¹⁰

Hieronder volgt een opsomming van de punten die worden aangegeven als oorzaken van drop-out en no-show:

1. Als het erop aan komt krijgt de cursus van Studium Generale niet de hoogste prioriteit.
2. De planning van de cursussen en het openstellen voor inschrijving in Osiris kan beter op de agenda van de student toegepast worden.
3. Logistieke zaken rondom cursussen zijn niet altijd tijdig geregeld en bekend bij de student.
4. Bij het verspelen van de kans op studiepunten vanwege het missen van teveel bijeenkomsten haakt de student af.
5. Vanuit Studium Generale worden geen harde maatregelen getroffen bij no-show en drop-out gedrag.

Uit de gedane onderzoeken en met name uit de interviews en groepsdiscussie komt naar voren dat er verschillende belangen in het spel zitten vanuit zowel Studium Generale als die vanuit studenten die niet met elkaar stroken. In sommige gevallen leiden de belangen vanuit de student ertoe dat hij/zij drop-out of no-show gedrag vertoont. Om dit nader toe te lichten is op de volgende pagina een schematisch overzicht opgenomen waarin de verschillende belangen naast elkaar zijn gezet.

9 Zie conclusie interviews in Bijlage 1 van het Bijlagenrapport

10 De resultaten uit de telefonische vragenlijsten zijn te vinden in Bijlage 3 van het Bijlagenrapport

<i>Belangen vanuit Studium Generale</i>	<i>versus</i>	<i>Belangen vanuit de studenten</i>
Laagdrempelig willen zijn en studieoverkoepelend onderwijs aanbieden Studium Generale heeft er belang bij vrij laagdrempelig te zijn en op deze manier studieoverkoepelend onderwijs aan te bieden voor HU studenten. Onder andere daarom zijn de cursussen gratis en zitten aan deelname geen harde consequenties verbonden.	versus	Deelnemen vanwege het gratis karakter Studenten hebben er belang bij dat de cursussen gratis zijn. Zouden deze wel geld kosten dan zal alleen een selectieve groep gebruik maken van het cursusaanbod. Daarbij schrikken harde maatregelen studenten af en wordt de drempel om in te schrijven/deel te nemen hoger.
Gratis cursusprogramma Studium Generale biedt studenten een uitgebreid cursusprogramma, gratis, maar wil daar wel voor in de plaats dat de student de cursus ook daadwerkelijk afrond.	versus	Verschillende motieven bij deelname cursussen Binnen de groep studenten die inschrijven en deelnemen aan cursussen van Studium Generale is een selecte groep die bij voorbaat al weet de cursus niet volledig af te maken¹¹. Zij hebben de studiepunten niet (perse) nodig en volgen de cursus uit pure interesse. Bij een relatief grote eindopdracht haken zij af en ronden zo de cursus niet af.
Studiepunten en presentieplicht Omdat Studium Generale verantwoording moet afleggen wanneer zij studiepunten toekent wordt er een presentieplicht gehanteerd bij elke cursus. De student mag met goede reden een keer missen. (ziekte met melding hiervan is uiteraard uitzondering)	versus	Studium Generale soms op 2e plaats Studenten geven in sommige gevallen hun reguliere studieprogramma voorrang op de cursus die zij bij Studium Generale volgen. Ook andere zaken uit het dagelijks leven van studenten krijgen soms voorrang zoals werk/privé aangelegenheden. Daardoor kan het voorkomen dat de student meerdere bijeenkomsten mist en geen 'recht' heeft op de studiepunten.
Verwachtingspatroon vanwege financiën Studium Generale verwacht een bepaalde verantwoordelijkheid en betrokkenheid vanuit de studenten. Hier vanuit is het credo: Inschrijven = deelnemen = afronden op gesteld.	versus	Realiteit Omdat inschrijven en deelname aan een cursus bij Studium Generale niet tot bepaalde verplichtingen of harde consequenties leidt, vatten studenten het credo: Inschrijven = deelnemen = afronden op als

11 "Motivatatie is de sterkte van de beweegredenen om gedrag te vertonen. Die motivatie ontstaat, omdat door middel van dat gedrag een doel kan worden bereikt, waarmee een behoefte kan worden vervuld."

"Mensen kunnen verschillende beweegredenen hebben om iets (niet) te doen. Een persoon is gemotiveerd om bepaald gedrag te vertonen, omdat hij meent dat het gedrag hem in staat zal stellen een gewenst doel te bereiken." (boek Consumentengedrag, Hoofdstuk 9 Motivatie en behoeften)

		beleefdheidsregel op. Bij voorbaat streven zij er na deze regel na te komen, maar in de praktijk pakt dit uit. Er wordt geprioriteert en daarbij staat Studium Generale dan niet bovenaan de lijst. Wat ook meespeelt is dat de student zijn/haar studierooster niet ver genoeg van te voren weet ten tijde van inschrijven.
--	--	--

9. Hoe is het gesteld met de betrokkenheid en 'commitment' van studenten naar Studium Generale (de cursussen) en het inschrijfbeleid dat zij hanteert toe?

Het deelnemen aan of het inschrijven voor een cursus heeft geen directe consequenties voor de student. Als een student wel inschrijft maar niet komt opdagen kan hij/zij hoogstens een verwijtende e-mail in zijn postvak vinden maar meer ook niet. Studenten die vanwege ziekte of andere redenen bijeenkomsten zullen missen of hebben gemist geven dit in de regel vaak aan per e-mail bericht. Zij nemen zelf contact op met de organisatie. Slechts van een enkeling verneemt Studium Generale helemaal niets. Geconcludeerd kan worden dat de student in zekere zin betrokken is bij de organisatie Studium Generale en het inschrijfbeleid. Hij/zij voelt enige verplichting zichzelf te verantwoorden wanneer een bijeenkomst wordt gemist of gemist gaat worden.

Studium Generale moet het hebben van de intrinsiek gemotiveerde student¹². De student die bij wijze van spreken zichzelf ook zou inschrijven voor een van de cursussen zonder dat hij/zij er studiepunten voor zou krijgen. Dit impliceert niet meteen dat de extrinsiek gemotiveerde student, de student die studiepunten wil behalen en dit doet door middel van een cursus van Studium Generale te volgen ongewenst is. In tegendeel. De beloning in de vorm van studiepunten kan juist een stok achter de deur zijn voor de student om de cursus ook daadwerkelijk af te ronden. Al helemaal wanneer de student de cursus inzet als herkansing van bijvoorbeeld een ander keuzevak. Het risico is alleen dat als de beloning verdwijnt, bijvoorbeeld door het missen van teveel bijeenkomsten, hiermee ook de motivatie verdwijnt.

Waar het op neer komt is dat de student, in mindere of meerder mate, betrokken is bij de cursus en het inschrijfbeleid van Studium Generale maar dat er altijd wordt afgewogen: 'What's in it for me?', de verschillende belangen die bij deelvraag 8 zijn besproken spelen ook hier weer een rol. En omdat er geen consequenties aan inschrijving en deelname is verbonden wordt het credo wel gewaardeerd maar niet altijd nageleefd.

¹² Zie ook het antwoord op Deelvraag 10

10. Hoe kan communicatie bijdragen aan een hogere betrokkenheid (onder studenten)?

Deze deelvraag is beantwoord aan de hand van de literatuurstudie naar communicatie en betrokkenheid.¹³

“Betrokkenheid hangt sterk samen met motivatie. Hoe sterker de behoefte die door een bepaalde beslissing kan worden vervuld, des te sterker is de betrokkenheid bij de beslissing en dus bij de stimuli die betrekking hebben op die beslissing.” (Theoretisch kader betrokkenheid van de consument bij de boodschap)

“Onderzoek heeft aangetoond dat consumenten onder hoge betrokkenheid bewuster met voor hen relevante informatie omgaan. Ze denken dieper en uitgebreider na over beslissingen dan niet betrokken consumenten.”¹⁴ (Effecten van hoge betrokkenheid)

Gegeven de bovenstaande theorie is het voor Studium Generale een uitdaging de studenten (in het bijzonder de beoogde doelgroep) nog actiever te betrekken bij zowel de cursussen zelf als het inschrijfbeleid (het financiële belang voor Studium Generale) om hen meer betrokken te laten voelen bij de cursus en hen zo de richting in te sturen naar een positieve (intrinsieke) motivatie. (motivatie = betrokkenheid = betrekken) Er kan ook gebruik worden gemaakt van extrinsieke motivatie. Daarbij fungeren studiepunten (beloning) voor de student als stok achter de deur om de cursus af te ronden. Er kan gefocust worden op het wederzijdse belang van zowel Studium Generale als die van de student: de cursus afronden is in het geval van de student zonde van zijn tijd en de student houdt onnodig kostbare plekken bezet voor andere studenten die de cursus wel hadden afgerond.

Er kan gebruik gemaakt worden van de docenten, die in direct contact met de studenten staan en die hen op een persoonlijke manier kan motiveren voor de cursus en hen kan attenderen op het inschrijfbeleid. Daarbij kan Studium Generale de verantwoordelijkheid wat betreft het zorgen voor kostendekkende cursussen ook meer bij de docenten leggen. De docent kan hier een actievere rol in gaan krijgen en deze verantwoordelijkheid mede gaan voelen.

13 Zie Bijlage literatuur in het Bijlagenrapport

14 Petry, Richard E. & Cacioppo, John T. & Schumann, David (1983). Central and Peripheral Routes to Advertising Effectiveness: The Moderating Role of Involvement. Journal of Consumer Research, 10, September.

3.2 Opvallende conclusies

“De communicatie vanuit Studium Generale richting de student betreft het cursusprogramma wordt voldoende tot goed beoordeeld en draagt bij aan een juiste verwachting van de cursus.”

De communicatie die vanuit Studium Generale wordt gecommuniceerd wordt grotendeels voldoende tot goed beoordeeld. Op de cursuspagina's van de website vinden de studenten voldoende informatie om zich een voorstelling te kunnen maken van de cursus waarnaar zij zich met een bepaalde verwachting inschrijven. Studenten die inmiddels bekend zijn met de nieuwsbrief van Studium Generale weten inmiddels goed de weg hoe zij op de hoogte kunnen blijven van het actuele cursusaanbod en volgen de nieuwsbrieven dan ook nauwlettend. Studenten die al eens een cursus hebben gevolgd weten dat de inschrijvingen in Osiris vaak erg hard gaan en dat je er snel bij moet zijn. Gezien wordt dat er een harde kern aan Studium Generale studenten wordt gevormd die gedurende een aantal jaar een aantal cursussen volgt, alert reageren op nieuwsbrieven en zich hierdoor snel weten in te schrijven. Zo weten studenten die meerdere cursussen hebben gevolgd inmiddels redelijk goed de gang van zaken. Dat er presentieplicht van de studenten wordt verwacht en dat er vaak opdrachten en/of een eindopdracht aan cursussen zijn verbonden die naar behoren dienen te worden volbracht om de studiepunten die aan de cursussen zijn verbonden te kunnen bemachtigen.

“Spelregels en het credo: inschrijven = deelnemen = afronden kunnen breder onder de aandacht gebracht worden.”

Dit wordt ook vanuit Studium Generale gecommuniceerd door middel van een bevestigingsmail die ongeveer een week voorafgaande aan de cursussen worden verstuurd. Hierin staan de spelregels in de bijlage opgenomen. Deze regels verklaren de student helder en duidelijk dat er bepaalde verwachtingen aan de student verbonden worden bij deelname aan de cursus en leggen uit waarom deze spelregels in het leven zijn geroepen. Deze spelregels zijn ook op de website te vinden op de cursuspagina (waar een overzicht van alle cursussen te vinden zijn). Het staat in rode tekst aangegeven met hieraan verbonden een document wat is te downloaden. Bij navraag blijkt dat deze pagina niet veel wordt bezocht en dat hierdoor geen weet is dat dit credo verbonden is aan deelname van cursussen. De studenten die bekend zijn met Studium Generale buitengelaten, studenten die voor het eerste in aanraking komen met Studium Generale wat inhoud via de nieuwsbrief zijn lezen over een cursus en willen zich inschrijven en doen dit in Osiris. Pas na inschrijving en laat in het proces (een week voor aanvang) wordt de studenten op de hoogte gesteld van de spelregels. Dan leest hij/zij dat het dat in eerste instantie zo vrijblijvend lijkt in te schrijven voor de cursus, niet zo is. Dit kan verwarring veroorzaken.

4. Adviezen

4.1 Inleiding

Vanuit de onderzoeken die hebben plaatsgevonden is naast inzicht in de oorzaken van het drop-out en no-show gedrag van studenten ook een veelheid aan andere bruikbare informatie boven water gekomen. Zo is helderder geworden hoe de communicatie vanuit Studium Generale op de studenten overkomt en op welke vlakken dit verbeterd kan worden. De resultaten uit het onderzoek hebben geleid tot het beantwoorden van de onderzoeksvraag en de bijbehorende deelvragen die in het vorige hoofdstuk zijn behandeld. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraagstelling welke luidt: "Hoe kan Studium Generale zorgen voor een hogere betrokkenheid en beter verantwoordelijkheidsgevoel bij studenten met betrekking tot het inschrijfbeleid?" Antwoord wordt gegeven in de vorm van een hoofdadvis met zes ondersteunende subadviezen.

4.2 Hoe drop-out en no-show tegengaan?

"Focus op het persoonlijk betrekken van de student bij het wederzijdse belang en wijs de student nog actiever op zijn/haar verantwoordelijkheid en betrokkenheid die aan een inschrijving is verbonden."

Toelichting:

Op dit moment wordt er vanuit Studium Generale een spelregeldocument naar de studenten gestuurd nadat zij zich hebben ingeschreven voor een cursus. Dit document wordt als bijlage aan de bevestigingsmail bijgevoegd en ongeveer een tot twee weken voor aanvang van de cursus verstuurd. In dit document staat heel helder uitgelegd wat er van de student verwacht wordt en er wordt aangegeven dat de cursussen van Studium Generale gratis zijn terwijl deze in de praktijk stevig geprijsd zijn. Maar er staat niet uitgelegd waarom afronding van de cursus van belang is voor Studium Generale. Dit vanwege het financiële belang dat aan een inschrijving van de student is verbonden. Wanneer cursussen niet kostendekkend zijn komt dit niet ten goede van de continuïteit en diversiteit van het cursusaanbod.

In een situatie waarbij de klant een (gratis) dienst afneemt heeft hij/zij weinig boodschap aan het (financiële) belang van de instelling of bedrijf. Het wordt immers (gratis) aangeboden. Omdat het in de situatie van Studium Generale, onderdeel van de Hogeschool Utrecht, onderwijs betreft en er studiepunten (EC's) zijn te behalen mag er zeker een bepaalde houding en gedrag worden verwacht en zelfs wel geëist van de afnemer: de student. De vergelijking klant/student gaat niet op en gaat een brug te ver.

Tijdens de groepsdiscussie is de vraag voorgelegd waarom de panelleden denken dat Studium Generale het credo 'inschrijven = deelnemen = afronden' hanteert. Er werd in de goede richting gedacht maar men kwam niet direct tot het juiste antwoord. Pas na uitleg over het systeem hoe Studium Generale

haar geld voor de toekenning van studiepunten binnenkrijgt werd duidelijker dat het afronden van de cursus door de student een grote rol speelt voor de continuïteit van het cursusaanbod.

Naar voren komt dat als dit feit beter onder de aandacht bij de student gebracht wordt, er meer begrip wordt gecreëerd en dat hiermee wenselijk gedrag mee in de hand wordt gewerkt. Het spelregeldocument is dus een goed middel en wordt ook door de meeste studenten gelezen, maar kan een stukje verdere uitleg gebruiken over waarom het credo gehanteerd wordt. Let daarbij op dat teveel content afvuren op studenten een averechts effect heeft. Wees kritisch op de inhoud van dit document. Kies ook een ander of extra moment waarop dit document onder de aandacht van de studenten wordt gebracht. Zorg ervoor dat het document tezamen met de bevestigingsmail tenminste twee weken voor aanvang van de cursus wordt verzonden. Logischerwijs moet daar dan wel ruimte voor zijn in de planning. Op deze wijze is er meer tijd tussen eventuele afmeldingen en het aan kunnen melden van andere studenten op de wachtlijst. Ook kan gekozen worden het document niet (alleen) als bijlage op te nemen, maar de inhoud hiervan ook als tekst in het bericht zelf te gebruiken. Bijlagen nodigen in het huidige tijdperk van overload¹⁵ aan informatie niet uit om te openen en grondig door te nemen. Daarbij worden bijlagen soms ook over het hoofd gezien.

4.3 Subadviezen

Om het hoofdvies te ondersteunen zijn de volgende zes subadviezen opgesteld:

4.3.1 Subadvies 1.

“Communiceer tijdig en compleet betreft de cursussen naar de studenten toe.”

Toelichting:

Met 'tijdig communiceren' wordt bedoeld niet te laat en ook niet te vroeg communiceren. Studenten geven aan dat als cursussen eerder dan vier weken voor aanvang worden gecommuniceerd, zij geen goed overzicht in hun agenda hebben wat betreft hun reguliere studieprogramma. Te laat en onvolledig communiceren betreft de cursus is ook niet wenselijk. Studenten geven aan dat het van belang is tijdig

15 Minder = Meer

“Het aantal communicatiemiddelen dat de mens ter beschikking heeft, is enorm toegenomen, terwijl tegelijk de doeltreffendheid van de communicatie afneemt.” “de consequentie van deze ontwikkelingen, voor diegenen die in de huidige setting effectief willen communiceren, is het vertrekpunt voor de strategische aanbeveling in dit werk: hedendaagse zenders moeten vaker kiezen. Voor de strategische zender geldt: minder = meer”

Degene die effectief wil communiceren moet rekening houden met het feit dat hedendaagse ontvangers 'cognitief karig' worden. Ze worden steeds meer expert in het selecteren, negeren en weggooien van informatie. Het gevolg van het informatiebombardement is dat mensen sterker selecteren. (boek: de eigenwijze ontvanger)

het tijdstip en de locatie(s) te weten zodat zij hier rekening mee kunnen houden en kunnen beslissen of ze zich inschrijven of niet. Wanneer op tijd wordt gecommuniceerd voorkom je dat de studenten er tijdens de cursus achter komen dat een bepaald tijdstip niet goed uitkomt of dat reizen naar de cursus vanuit huis of opleiding veel tijd in beslag neemt en hier van te voren geen inschatting van gemaakt kon worden. (Voor studenten die op de dagen van de cursusbijeenkomsten een aantal uren moeten overbruggen tussen hun laatste les op hun opleiding en aanvang van de cursus, ligt de lat hoger dan dat een cursus goed aansluit op hun reguliere programma. Als dit tijdig bekend is weet de student in ieder geval waaraan hij/zij toe is en kan al eerder inschatten of dit een struikelblok zal worden of niet. Studenten die eerder cursussen bij Studium generale hebben gevolgd weten dat cursussen na bekendmaking snel vollopen en zij er dus snel bij moeten zijn. Als dit op basis van onvolledige informatie gebeurt, kan Studium Generale moeilijk vallen over het feit dat de student(en) uiteindelijk niet of deels kunnen deelnemen. De boodschap is dus: wees zelf het voorbeeld van wenselijk gedrag.

4.3.2 Subadvies 2.

“Laat docenten een grotere rol spelen in communicatie en motivatie¹⁶ naar de student toe gedurende de cursus.”

Toelichting:

Studium Generale wil hogere betrokkenheid en een sterker verantwoordelijkheidsgevoel onder haar doelgroep verwezenlijken. Daarbij speelt persoonlijk contact een grote rol. Een boodschap komt duidelijker over bij een een-op-een gesprek dan via een e-mail. De docent staat het meest in contact met de student vanaf de eerste bijeenkomst van de cursus en is als het goed is ook zeer betrokken met de groep. Laat hem/haar daarom ook een grotere rol spelen met het overbrengen van de spelregels en verwachtingen vanuit Studium Generale. Leg daarbij ook vooral het waarom uit zodat er begrip gecreëerd kan worden.

Daarbij kan het een optie zijn een extra cursusbijeenkomst in te lassen die als kennismaking zal dienen waarbij ook de coördinator of andere medewerker vanuit Studium Generale bij aanwezig zal zijn. Op deze manier krijgt de student naast de cursusinformatie die op de site van Studium Generale staat weergegeven een beter beeld¹⁷ bij de cursus en bestaat er de mogelijkheid tot (tijdige) afmelding zodat er studenten van een wachtlijst benaderd kunnen worden en op deze wijze worden doorgeschoven.

16 “Betrokkenheid hangt sterk samen met motivatie. Hoe sterker de behoefte die door een bepaalde beslissing kan worden vervuld, des te sterker is de betrokkenheid bij de beslissing en dus bij de stimuli die betrekking hebben op die beslissing.” (boek Consumentengedrag, Hoofdstuk 9. Motivatie en behoeften)

17 Effecten van hoge betrokkenheid:

“Onderzoek heeft aangetoond dat consumenten onder hoge betrokkenheid bewuster met voor hen relevante informatie omgaan. Ze denken dieper en uitgebreider na over beslissingen dan niet betrokken consumenten.”

4.3.3 Subadvies 3.

“Wees no-show gedrag voor en werk met overboeking op de cursus van circa 10 tot 15 procent.”

Toelichting:

Zorg ervoor dat je met meer studenten per cursus start dan het minimale aantal dat nodig is de cursus kostendekkend te maken. Maak hierover duidelijke afspraken met de docenten. Docenten hebben vaak een maximaal aantal studenten waaraan zij wensen te doceren in verband met het karakter van de cursussen (persoonlijke benadering). Bekijk bijvoorbeeld bij een groep van 15 studenten dat er maximaal 17 starten en bij een groep van 20 studenten 22 starten.

4.3.4 Subadvies 4.

“Geen borgsysteem als strafmethode maar de afspraak om tijdsinvestering te leveren.”

Toelichting:

Een dergelijk borgsysteem waarbij de student van te voren studiepunten inlevert als borg en die ingehouden kunnen worden wanneer de cursus niet voldoende wordt afgerond valt niet in goede aarde bij de studenten.¹⁸ Daarbij is het hoogstwaarschijnlijk een methode die moeilijk in te voeren is vanwege de regelgeving. Herkansen of het leveren van een andere tijdsinspanning wordt beter ontvangen en vinden de studenten een redelijke oplossing mits er ook gekeken wordt naar de redenen die zij kunnen hebben voor het niet volledig afronden van de cursus. De voorwaarden moeten dus naar alle redelijkheid worden opgesteld en van te voren duidelijk zijn. Of het wat betreft regelgeving mogelijk is de student te verplichten tot tijdsinspanning als herkansing moet nader onderzocht worden.

Zorg ervoor dat er in de voorwaarden bij inschrijving en deelname aan de cursussen van Studium Generale opgenomen wordt dat je 'tekent' voor een tijdsinvestering (studielast in ruil voor studiepunten en dat als je de cursus niet behaald, je een andere tijdsinverstering levert).

Voorbeeld: Als een student niet tijdig afmeldt (uiterlijk 2 dagen voor aanvang cursus) of hier geen goede reden voor opgeeft en dus no-show gedrag vertoont dan zal hij/zij hiervoor een andere investering moeten leveren. Dit kan zijn door bijvoorbeeld om de cursus op een ander moment van het jaar te volgen, hetzij een andere cursus met hetzelfde aantal EC's (studiepunten) te volgen, hetzij een vervangende opdracht (essay) voor eventueel minder EC's zal maken.

Ditzelfde geldt voor de studenten die de cursus maar ten dele hebben gevolgd, hier geen goede reden voor hebben opgegeven en daarom een andere tijdsinvestering zullen moeten leveren. Praktisch zou dit in werking gesteld kunnen worden door de voorwaarden op de website en in het spelregeldocument aan te scherpen. Inschrijving in Osiris voor een bepaalde cursus geldt dan als bewijs van ondertekening van

18 Zie uitkomsten interviews in het Bijlagenrapport in Bijlage 1

de voorwaarden. Let wel: het blijft lastig te bepalen wanneer de student een goede reden heeft voor het niet afronden van een cursus wat de beslissing of de student moet vervangen bemoeilijkt.

4.3.5 Subadvies 5.

“Accepteer de verschillende motivaties die studenten hebben bij inschrijving en deelname aan de cursussen – profiteer zowel van positieve motivatie als negatieve motivatie.”

Toelichting:

De studenten die zich bij Studium Generale voor een cursus inschrijven hebben er zoals eerder genoemd, verschillende beweegredenen voor.¹⁹ Zo zijn er studenten die zich inschrijven vanuit pure interesse en gewilligheid de cursus te volgen en zijn de studiepunten die ermee te behalen zijn een mooie bijkomstigheid maar geen pre. Er zijn ook studenten die een cursus van Studium Generale als invulling van hun vrije ruimte willen volgen en er hier uiteraard de benodigde studiepunten voor kunnen behalen die zij nodig hebben. In beide gevallen spreken we over een positieve motivatie, dan wel intrinsieke motivatie²⁰.

Maar er zijn ook studenten die zich inschrijven omdat ze studiepunten nodig hebben bijvoorbeeld omdat zij achterlopen op hun studieprogramma en hiervoor in de knoei kunnen raken met stage/afstuderen. Zij nemen deel aan een cursus om studiepunten binnen te halen en omdat ze (hoogstwaarschijnlijk) een cursus hebben gevonden die zij ook hiernaast de moeite waard vinden om te volgen. Wat betreft dit laatste kan men spreken van studenten die extrinsiek gemotiveerd zijn. Zij nemen deel aan de cursus met de verwachting de benodigde studiepunten te behalen. Het gevaar hierbij is dat het bijhorende gedrag verdwijnt zodra de beloning ook verdwijnt (bijvoorbeeld door het missen van meer dan twee bijeenkomsten waardoor ze de cursus niet naar behoren kunnen afronden). In dit geval spreken we van een negatieve motivatie, dan wel extrinsieke motivatie²¹.

Intrinsieke motivatie: Studenten die deelnemen (een bepaald gedrag vertonen) aan het cursusaanbod zijn over het algemeen intrinsiek gemotiveerd. Zij vinden de cursus interessant, willen er van leren en vinden het belangrijk hier inspanning voor te leveren.

Extrinsieke motivatie: Er is ook een kleine groep studenten die zich inschrijven (een bepaald gedrag vertonen) omdat ze er een beloning voor verwachten. In dit geval de studiepunten die zij kunnen inzetten als herkansing.

19 Zie antwoord op Deelvraag 2

20 Positieve motivatie (gewenste situatie bereiken) is de reden waarom het gedrag (niet) wordt vertoond positief van aard is. (boek Consumentengedrag, Hoofdstuk 9 Motivatie en behoeften)

21 Negatieve motivatie (ongewenste situatie mijden) is de reden waarom het gedrag (niet) wordt vertoond negatief van aard is. (boek Consumentengedrag, Hoofdstuk 9 Motivatie en behoeften)

4.3.6. Subadvies 6.

“Creëer ook ruimte om ook goed gedrag te benadrukken.”

Toelichting:

Naast het betrekken van studenten bij het inschrijfbeleid en hen te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid moet er ook ruimte zijn voor positieve motivatie. Goed gedrag mag beloond worden en op slecht gedrag mag aangesproken worden. Positieve motivatie in de vorm van een compliment zorgt ervoor dat de student zich meer betrokken voelt bij Studium Generale en zich verantwoordelijker voelt om niet teleur te stellen.

Gedrag sturen in de goede richting kan de kans op ongewenst gedrag verkleinen. Binnen de onderzoeken komt naar voren dat als door docenten of door Studium Generale negatief gecommuniceerd wordt rondom het inschrijfbeleid dit kan wantrouwend of zelf dreigend kan overkomen en juist niet motiveert goed gedrag te tonen. Een averechts effect. Wanneer de student de cursus naar behoren tot goed afrondt kan hier via een bericht door Studium Generale een compliment gemaakt worden waarbij benadrukt kan worden dat Studium Generale de student welkom heet in de toekomst weer deel te nemen aan een cursus of activiteit en wederom hoopt op een nieuwe goede afronding hiervan. Omdat de docenten van Studium Generale een grote rol spelen in het proces van de gewenste cursusaafhandeling door studenten, is het van belang de docenten ook te belonen voor goed gedrag of hen hierin te sturen. Dit kan al heel klein zijn door het maken van een compliment tijdens een evaluatiegesprek als blijkt dat de cursus goed is beoordeeld door studenten en er bijvoorbeeld weinig afhakers zijn geweest.

5. Communicatiedoelstellingen

De communicatiedoelstellingen zijn opgesteld aan de hand van de adviezen uit Hoofdstuk 4. Deze doelstellingen zijn SMART-geformuleerd. De implementatie en gekozen strategie die hieraan zijn verbonden zijn opgenomen in Hoofdstuk 6.

S specifiek
M meetbaar
A acceptabel
R realistisch
T tijdsgebonden

1. Binnen een jaar* moet het totale percentage no-show en drop-out zijn verminderd tot maximaal 10 procent.

* uitgaande van peildatum 30 juli 2011 en meting (einddatum) 30 juli 2012

2. Vanaf het studiejaar 2011-2012 (binnen een half jaar) moeten alle cursusdocenten van Studium Generale op de hoogte zijn van de doelstelling het drop-out en no-show gedrag te minimaliseren tot maximaal 10 procent en dat duidelijk is dat de docenten hier verantwoordelijkheid in meedragen.

3. Binnen een half jaar moet tenminste 80 procent van de studenten die zich inschrijven voor één of meerdere cursussen van Studium Generale ook via nieuwe wegen dan die nu worden ingezet op de hoogte zijn (gebracht) betreft het inschrijfbeleid en de handhaving hiervan.

4. Binnen een half jaar en vanaf het studiejaar 2011-2012 moet Studium Generale een systeem hebben ontwikkeld waarbij gezorgd is dat zij tijdig en compleet betreft de cursussen naar de studenten communiceert.

6. Implementatie en strategie

In dit hoofdstuk is een actiepuntenlijst schematisch weergegeven. Dit overzicht kan als voorbeeld gebruikt worden en kan naar eigen wens worden aangevuld. Alhoewel de implementatie een belangrijk element is van het adviesrapport, het is tenslotte de bedoeling dat de adviezen in werking worden gesteld, is deze bondig gehouden. Reden hiervoor is dat deze fase iets is wat alleen door Studium Generale zelf bepaald kan worden. Daarbij speelt ook een rol dat Studium Generale een dynamische organisatie is waarbij de koers en het beleid gedurende het jaar nog weleens bijgestuurd worden.

Op dit moment (mei 2011) is Studium Generale aan verandering binnen het cursusaanbod onderhevig. Minder relevant voor dit adviesrapport omdat het over veranderingen betreft waarmee geen rekening is kunnen houden gedurende het onderzoek en het schrijven van het adviesrapport, maar wel interessant om te vermelden is dat Studium Generale in samenwerking met examencommissies de kwaliteit van onderwijs wil en gaat waarborgen door het opstellen en goedkeuren van studiehandleidingen. Studium Generale alle cursussen verruimen/intensifiëren naar 5 EC's. Planning is voor het studiejaar 2011-2012 goedkeuring van examencommissies te krijgen en vanaf ditzelfde studiejaar te starten met enkel cursussen van 5 EC's.

6.1 Actieplan en strategie

Wanneer de adviezen toegepast en doorgevoerd worden dient onderstaand actieplan als advies gebruikt te worden en verder geconcretiseerd te worden naar het beleid en de koers op dat moment.

	<i>Adviezen</i>	<i>Op welke termijn</i>	<i>Door wie</i>	<i>Hoe (middelen)</i>	<i>Strategie a.d.h.v. communicatieverkeer²²</i>
	“Betrekt de student actief en persoonlijk bij het financiële belang van Studium Generale, focus voornamelijk op het wederzijdse belang en wijs hem/haar nog actiever op hun verantwoordelijkheid en betrokkenheid die aan een inschrijving is verbonden.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers) -naar de studenten toe	Via: -bevestiging mailing van cursussen -persoonlijke introductie bijeenkomst alvorens de cursus zelf -nieuwsbrieven -website	Formering/Overeding
	“Communiqueer tijdig en compleet betreft de cursussen naar de studenten toe.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers)	Communiqueer minimaal twee maal betreft aankomende cursussen. Maximaal 6 weken van tevoren en minimaal 4 weken van te voren. Zorg ervoor dat inschrijving in Osiris pas vanaf 4 weken en minimaal 2 weken alvorens de cursus open staan.	Informering
	“Laat docenten een grotere rol spelen in communicatie en motivatie naar de student toe gedurende de cursus.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Docenten van Studium Generale	-instrueer de docenten betreft de verwachtingen van hen. Dit bijvoorbeeld d.m.v. docentenoverleg of telefonisch overleg -houdt contact met de docent tijdens de cursus en vraag naar de voortgang uitval van studenten.	Formering

22 Van Ruler Communicatiekruispunt, zie Bijlage 9 Communicatiekruispunt in het Bijlagenrapport

“Wees no-show gedrag voor en werk met overboeking op de cursus van circa 10 tot 15 procent.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers met name de cursuscoördinator)	Er moeten duidelijk afspraken worden gemaakt met de docenten over hoeveel studenten er maximaal/minimaal kunnen deelnemen om de cursus kostendekkend te krijgen. Het verdient aandacht goed te kijken naar het maximale aantal deelnemers. Bij een te grote groep gaat het vaak ten koste van de kwaliteit en het persoonlijke karakter van de cursus. Ook de docenten hebben vaak de voorkeur voor kleinere groepen.	Dialogisering
“Geen borgsysteem als strafmethode maar de afspraak om tijdsinvestering te leveren”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers)	Via: -bevestiging mailing van cursussen -persoonlijke introductie bijeenkomst alvorens de cursus zelf -nieuwsbrieven -website	Informering/ Overreding
“Acceptatie van verschillende motivaties vanuit de student bij inschrijving en deelname aan de betreffende cursussen – profiteren van zowel positieve motivatie als negatieve motivatie.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers)		Niet van toepassing
“Creëer ook ruimte om ook goed gedrag te belonen.”	Vanaf het nieuwe studiejaar 2011/2012	Studium Generale (intern/alle medewerkers) -naar de studenten/docenten toe	Via persoonlijk contact en mailing	Overeding

6.2 Toelichting communicatiestrategie

In het bovenstaande overzicht is voor de gekozen strategie gebruik gemaakt van het Communicatiekruispunt dat Betteke van Ruler al in 1987 introduceerde. Zie hiervoor ook bijlage 9 Communicatiekruispunt in het Bijlagenrapport. Hieronder volgt een toelichting op de gekozen strategie (communicatieverkeer) bij de adviezen.

Het doel is:	Informatie bekendmaken	Doelgroep beïnvloeden
Alleen zenden (eenrichtingsverkeer)	Informering	Overreding
Zenden en ontvangen (tweerichtingsverkeer)	Dialogisering	Formering

Overreding (eenrichtingsverkeer, doelgroep beïnvloeden)

Advies 1. “Betrekt de student actief en persoonlijk bij het financiële belang van Studium Generale, focus voornamelijk op het wederzijdse belang en wijs hem/haar nog actiever op hun verantwoordelijkheid en betrokkenheid die aan een inschrijving is verbonden.”

Advies 5. “Geen borgsysteem als strafmethode maar de afspraak om tijdsinvestering te leveren.”

Advies 7. “Creëer ook ruimte om ook goed gedrag te belonen.”

Formering (tweerichtingsverkeer, doelgroep beïnvloeden)

Advies 1. “Betrekt de student actief en persoonlijk bij het financiële belang van Studium Generale, focus voornamelijk op het wederzijdse belang en wijs hem/haar nog actiever op hun verantwoordelijkheid en betrokkenheid die aan een inschrijving is verbonden.”

Advies 3. “Laat docenten een grotere rol spelen in communicatie en motivatie naar de student toe gedurende de cursus.”

Dialogisering (tweerichtingsverkeer, informatie bekend maken)

Advies 4. “Wees no-show gedrag voor en werk met overboeking op de cursus van circa 10 tot 15 procent.”

Informering (eenrichtingsverkeer, informatie bekendmaken)

Advies 2. “Communiqueer tijdig en compleet betreft de cursussen naar de studenten toe.”

Advies 5. “Geen borgsysteem als strafmethode maar de afspraak om tijdsinvestering te leveren.”

7. Evaluatie

Wanneer de geformuleerde adviezen en aanbevelingen uitgevoerd worden is het belangrijk voor ogen te houden wanneer deze zijn behaald en het proces hiervan te bewaken. Dit kan aan de hand van de opgestelde communicatiedoelstellingen en de implementatie. Hieronder is een schematisch overzicht weergegeven van de communicatiedoelstellingen met hierbij een aangegeven moment van toetsing/peiling.

<i>communicatiedoelstelling</i>	<i>meetmoment</i>
1. Binnen een jaar* moet het totale percentage no-show en drop-out zijn verminderd tot maximaal 10 procent.	Maak de balans op wat betreft de percentages no-show en drop-out eenmaal halverwege het jaar en aan het einde van het jaar. Neem dit mee in het jaarverslag 2011/2012.
2. Vanaf het studiejaar 2011-2012 (binnen een half jaar) moeten alle cursusdocenten van Studium Generale op de hoogte zijn van de doelstelling het drop-out en no-show gedrag te minimaliseren tot maximaal 10 procent en dat duidelijk is dat de docenten hier verantwoordelijkheid in meedragen.	Organiseer tegen het einde van het halve jaar docentenoverleg of spreek de docenten een op een wat betreft de doelstelling het drop-out en no-show gehalte te minimaliseren. Voelen de docenten zich mede verantwoordelijk? Wat hebben zij ondernomen de doelstelling te behalen?
3. Binnen een half jaar moet tenminste 80 procent van de studenten die zich inschrijven voor één of meerdere cursussen van Studium Generale ook via nieuwe wegen dan die nu worden ingezet op de hoogte zijn (gebracht) betreft het inschrijfbeleid en de handhaving hiervan.	Doe een steekproef onder studenten die cursussen afnemen/af hebben genomen tegen het einde van het halve jaar om te meten hoe het gesteld staat met het bewustzijn en handhaving van het inschrijfbeleid.
4. Binnen een half jaar en vanaf het studiejaar 2011-2012 moet Studium Generale een systeem hebben ontwikkeld waarbij gezorgd is dat zij tijdig en compleet betreft de cursussen naar de studenten communiceert.	Zorg ervoor dat in ieder geval gedurende het halve jaar goed wordt bijgehouden wanneer onvolledig gecommuniceerd wordt betreft de cursussen en maak aan het einde hiervan de conclusie op of het (verbeterde) systeem wat betreft cursuscoördinatie werkt of verbeterd moet worden.

8. Aanbevelingen

Naast het hoofdadvis en de subadviezen die antwoord geven op de centrale vraagstelling zijn er in dit hoofdstuk enkele aanbevelingen opgenomen. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen op het gebied van communicatie en overige aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn afkomstig uit de onderzoeken die zijn gedaan en waar veel extra bruikbare informatie uit is voortgekomen.

8.1 Op het gebied van communicatie

Website Sharepoint:

1. *Neem een profiel op van de student voor wie Studium Generale geschikt is (segmentatie)*

De studenten die de weg naar Studium Generale vinden en cursussen volgen zijn over het algemeen een specifieke groep gemotiveerde studenten die graag dat stapje extra zetten binnen hun studie. Het is de student die Studium Generale opzoekt vanuit interesse in het cursusaanbod en is in principe de geschikte student die Studium Generale graag wil hebben. Het merendeel van de studenten heeft een hoge betrokkenheid en zal zich inschrijven met een motivatie die voortkomt voort uit een rationeel denkproces, waarbij de verwachtingen over de haalbaarheid en de waarde van het doel in overweging worden genomen.²³

Op de Sharepoint website staat onder het kopje 'cursussen' een prima omschrijving over dat Studium Generale voor de plus cursussen alleen geschikt is voor de optimaal gemotiveerde student en dat daarom ook een strenger inschrijfbeleid wordt gehanteerd. Deze omschrijving zou ook moeten gelden voor de 'normale' cursussen. Aangezien Studium Generale op korte termijn over zal gaan in het aanbieden van enkel cursussen van 5 EC's geldt deze tekst/omschrijving dus voor alle cursussen. Gezien de route die de student doorloopt wanneer hij/zij via de nieuwsbrief naar de desbetreffende cursuspagina wordt gesluisd (waar deze cursusinformatie niet te vinden is waardoor hij/zij zelf hiervoor op zoek moet gaan binnen de website), is de kans groot dat een merendeel van de studenten deze informatie niet meekrijgt. Tijdens de groepsdiscussie kwam naar voren dat de studenten die al een of meerdere keren een cursus bij Studium Generale hebben gevolgd niet meer informatie nodig hebben

23 Volgens de cognitieve motivatietheorieën komt de uiteindelijke motivatie van een mens om bepaald gedrag al dan niet te vertonen voort uit een rationeel denkproces, waarbij de verwachtingen over de haalbaarheid en de waarde van het doel in overweging worden genomen. Een belangrijke theorie in dit kader is de verwachtingstheorie van Vroom. Volgens deze theorie spelen drie elementen een belangrijke rol bij motivatie, te weten:

1. instrumentaliteit (geschikt middel om doel te bereiken ja/nee?)
2. valentie (welke waarde voor het individu?)
3. verwachting (de mate van het gestelde doel haalbaar d.m.v. bepaald gedrag ja/nee?)
(boek Consumentengedrag, Hoofdstuk 9 Motivatie en behoeften)

dan de tekst uit de nieuwsbrief en de cursusomschrijving op de desbetreffende cursuspagina. Reden om de website van Studium Generale door te spitten is er er bijna niet, waardoor belangrijke informatie wordt overgeslagen. Studenten die voor het eerst in aanmerking komen met Studium Generale zullen wellicht wel eerst meer informatie zoeken binnen de website voordat zij zich inschrijven. Desalniettemin is het wellicht een verstandige keuze om in een bondig stukje tekst op iedere cursuspagina een profiel omschrijving te geven waarin staat beschreven voor wie de cursussen van Studium Generale bedoeld zijn.

2. Neem een 'terugblik' op en een totaal overzicht van cursussen naast het actuele aanbod

Het is interessant voor de potentiële Studium Generale student om te zien wat het totaalaanbod aan cursussen is van Studium Generale. Dit kan bijvoorbeeld van het afgelopen studiejaar zijn. Op dit moment is alleen het actuele cursusaanbod te zien. Het zou een verrijking voor de website zijn ook een zogeheten 'terugblik' te verwerken binnen de site. Dit kan eventueel als een apart onderdeel binnen het menu aan de linkerkzijde op de pagina's worden toegevoegd.

3. Zorg voor samenhang binnen de uitingen van de website

Er is nog geen eenduidige stijl binnen de huidige website. De opmaak van de (cursus)pagina's verschillen van elkaar. Dit kan opgevat worden als storend of slordig. Streef daarom naar eenheid en samenhang. Stel bijvoorbeeld een document op waarin de onderdelen beschreven worden (opmaak pagina's en teksten (kleur/grootte) grootte afbeeldingen, lettertype en spatiëring) die bij de verschillende onderdelen van een tekst horen.

Voorwaarden aanscherpen en deze tijdig communiceren

Communiceer gestructureerder en tijdig naar studenten wat betreft data en tijden cursus

Studium Generale krijgt met enige regelmaat vragen van studenten gedurende of na afloop van de cursus over de cijferverwerking. Het spelregeldocument zou uitgebreid kunnen worden met de voorwaarden waaraan Studium Generale zich moet houden. Bijvoorbeeld dat het resultaat binnen vier weken na einde van de cursus verwerkt moet worden in Osiris en dat de studenten hier vervolgens een melding van Studium Generale over krijgen. Deze regel wordt nu alleen intern nageleefd en zou op het moment dat dit breder bekend is bij de studenten een aantal overbodige e-mails per cursus in de Studium Generale inbox schelen.

Aanspreken op verantwoordelijkheden:

Bel no-show- en drop-out studenten die hier geen reden voor opgeven na

Het is een tijdsinvestering om telefonisch contact op te nemen met studenten die na inschrijving nooit zijn komen opdagen en hier geen verantwoordelijkheid in hebben genomen dit te melden. Maar het kan wel meer inzicht verschaffen in de redenen die hier voor zijn. Daarbij voelt de student dat we het inschrijvingsbeleid zelf serieus nemen door de student op zijn/haar verantwoordelijkheid aan te spreken.

Cursusevaluatie:

Rooster evaluatiemomenten in met docenten en studenten

Het gebeurt weleens dat er in een bepaalde periode van het jaar vele activiteiten van Studium Generale tegelijkertijd plaatsvinden waarbij het voorkomt dat ook een cursus niet door Studium Generale zelf wordt bijgewoond (Studium Generale Utrecht is tenslotte een klein team). Hierdoor is de beeldvorming niet compleet en is een cursusevaluatie vanuit de docent en de studenten die de cursus hebben gevolgd des te belangrijker. Het bijwonen van tenminste één bijeenkomst van de cursus is vooral belangrijk bij nieuwe cursussen. Er zitten cursussen in het aanbod van Studium Generale die al voor de derde of vierde keer worden gegeven waarbij de formule nog steeds goed werkt. Op ten duur is het noodzakelijk om te kijken of de cursus nog up-to-date is en hoe studenten deze waarderen.

8.2 Overige aanbevelingen**Cursusaanbod:**

Doe onderzoek naar wensen en behoeften van de doelgroep (studenten)

Studium Generale bepaalt haar eigen cursusaanbod aan de hand van verschillende maatschappelijke thema's zoals politiek en geschiedenis. Over het algemeen worden alle cursussen van Studium Generale gewaardeerd, lopen deze snel vol en zijn er in het verleden slechts enkele cursussen geweest die slecht zijn verlopen. Sommige cursussen worden nu gedurende de afgelopen twee studiejaar al voor de derde of vierde keer op rij gegeven. Gezien een onderdeel uit de missie van Studium Generale het vervullen van een podiumfunctie is, is het noodzakelijk te blijven innoveren en moet er gekeken worden of bepaalde cursussen (tijdelijk) uit het aanbod moeten verdwijnen. Omdat er plannen op tafel liggen om vanaf het komende studiejaar (2011-2012) alleen nog maar cursussen aan te bieden van 5 EC's houdt dit in dat de Plus cursussen kunnen blijven maar de 'normale' cursussen aangepast/uitgebreider en intensiever moeten worden of zelf zullen verdwijnen. Het testen van vooral nieuwe cursussen biedt de mogelijkheid beter in te kunnen schatten of er voldoende animo voor de cursus zal zijn en waardoor er beter ingeschat kan worden of de cursus kostendekkend zal zijn. In het afgelopen studiejaar is het met een bepaalde Plus cursus voorgekomen dat deze tot twee keer toe is geannuleerd vanwege een te laag deelnemersaantal. Zonde van de tijd die er zowel door Studium Generale als door de docent(en) in is

gestoken. Een dergelijke situatie kan voorkomen worden als beter inzicht verkregen wordt in de wensen en behoeften van de beoogde doelgroep. Communicatie hierover kan via nieuwsbrieven en een geïntegreerde poll op de website van Studium Generale. Een steekproef afnemen onder studenten is daarnaast ook een bruikbare optie.

Naamsbekendheid:

Laat Studium Generale een grotere rol spelen tijdens de introductie het eerste jaar

Uit onderzoek komt naar voren dat de studenten die een of meerdere cursussen hebben gevolgd van Studium Generale de wens hebben eerder van het bestaan van Studium Generale af te hebben geweten. De grootste groep studenten die in aanraking komen met Studium Generale komen dat pas vanaf het tweede of derde studiejaar. De inzet van communicatiemiddelen van Studium Generale is summier. Tips ter verbetering van de naamsbekendheid van Studium Generale zijn volgens de studenten een introductie tijdens het eerste studiejaar, zoals dat bijvoorbeeld ook door de mediatheken wordt gedaan door middel van een rondleiding. Aangegeven werd dat de nieuwsbrief in sommige gevallen pas na een of twee jaar bewust werd opgemerkt en gelezen omdat het niet helemaal duidelijk was wat Studium Generale nu precies is. Nieuwsbrieven worden in sommige gevallen nog vaak gezien als spam en worden ongelezen of na vluchtig gescreeend weggegooid. Herhaling van communicatieboodschappen via verschillende kanalen bevordert de herkenning en vergroot de naamsbekendheid onder de beoogde doelgroep.

Neem de externe website die aan de HU website hangt in gebruik en houd deze actueel

Om meer herkenbaarheid binnen de Hogeschool Utrecht te krijgen en om naar externen te communiceren is een website aangemaakt in Sitecore. Op dit moment staat deze website nog offline en moeten de laatste aanpassingen worden doorgevoerd. Het is van belang dat de website ook daadwerkelijk in gebruik wordt genomen en nog dit studiejaar (2010-2011) wordt gepubliceerd.

Acceptatie binnen de Hogeschool Utrecht

Zorg voor nauwere banden met examencommissies

Studium Generale krijgt weleens de vraag/opmerking van studenten dat zij hun behaalde punten (EC's) niet op hun voortgangsoverzicht zien terwijl ze dit wel graag zouden willen. Dit komt omdat hun faculteitssecretariaat/examencommissie toestemming moet geven als studiepunten van Studium Generale op een bepaalde plek toegeschreven moeten worden. Terwijl Studium Generale al ruim tien jaar bestaat komt het nog weleens voor dat sommige examencommissies niet goed van het bestaan van Studium Generale afweten, niet weten dat Studium Generale studiepunten toekent en hier zacht gezegd wat huiverig tegenover staan. De communicatielijnen tussen Studium Generale en examencommissies kunnen versterkt worden. Dit is zowel voor Studium Generale een verbeterpunt als voor de studenten.

Bronvermelding

- Adviesbureau's B.A.R.T. (1998). *De eigenwijze ontvanger*. Rotterdam: Van Norden b.v.
- Baarda, d. G. (1997). *Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Stenfert Kroese.
- Bruin, J. d. (2010, 05). Jaarverslag Studium Generale 2010.
- Floor, J. (2008). *Marketingcommunicatiestrategie*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Goede, B. e. (2001). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen/Hoeten: Wolters-Noordhoff.
- Poiesz, N. e. (2006). *Consumentengedrag*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Ruler, B. v. (2011, 05). *Communicatiekruispunt*. Opgehaald van <http://www.leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/communicatieplan/strategie.html>
- Sharepiont Studium Generale*. (2011, 05). Opgehaald van www.studiumgenerale.hu.nl
- Sharepoint Hogeschool Utrecht*. (2011, 05). Opgehaald van www.sharepoint.hu.nl
- Sirius. (2011, 05). *Hogeschool Utrecht Sirius*. Opgehaald van <https://intranet.sharepoint.hu.nl/HUD/INFO/SIRIUS/Pages/default.aspx>
- Spelregeldocument. (2010). *Studium Generale Spelregeldocument*. Utrecht.
- Werken bij HU*. (2011, 05). Opgehaald van www.werkenbijhu.nl/