

osiris

Hogeschool Rotterdam enthousiast met uitkomst onderzoek studenttevredenheid

Hogeschool Rotterdam koos in 2006 voor OSIRIS. Na een succesvolle afronding van de implementatie in november 2007 zijn er nu zo'n 30.000 studenten van Hogeschool Rotterdam die met dit studentinformatiesysteem werken. Er is inmiddels dan ook de nodige ervaring opgedaan. Maar niet alleen dat, ook een objectieve toetsing leerde het een en ander. Dat de studenten bijvoorbeeld zeer tevreden zijn over de informatievoorziening.

Implementatie snel en soepel verlopen

Rob Ketelaar, directeur ICT van Hogeschool Rotterdam, kijkt met duidelijke tevredenheid terug op de fase van de implementatie van OSIRIS, die eind 2007 z'n beslag vond. Hij vertelt: 'Het was een niet geringe opgave, best een zware klus eigenlijk. Bovendien in een periode dat in vijf jaar tijd de instroom van nieuwe studenten met 47 procent groeide. Dat is het hoogste groeipercentage van alle multisectorale hogescholen in Nederland! Inmiddels studeren zo'n 30.000 studenten aan onze hogeschool met 11 instituten -verspreid over zes locaties in de stad- waarin bachelor- en masteropleidingen, onderzoek en maatwerk gebundeld zijn. Studenten kunnen kiezen uit zo'n 80 opleidingen, uit bijna het hele scala van hbo-opleidingen. Met zo'n breed spectrum is het te begrijpen dat de implementatie van OSIRIS een hele klus was. Maar...gezegd moet worden dat ik geen instituut in Nederland ken die het zo snel heeft gedaan. En razend goed. Dat zeg ik met gepaste trots. Maar vooral ook in de wetenschap dat we regelmatig onderzoeken wat we wel of niet goed doen.'

Significante stijging in waardering

Ketelaar vervolgt: 'We meten veel, heel veel kwaliteitsaspecten: onderzoeken onder studenten, onder medewerkers, onder docenten, onder leerplanbeheerders, nu ja, noem maar op. Eén van die onderzoeken is een studententevredenheidsonderzoek. Dat is een tweejaarlijks onderzoek dat we zelf -hogeschool breed- verrichten en dat is uitgevoerd door de Dienst Onderwijs en Kwaliteit. De meest recente meting dateert van 2009. Toen is instellingsbreed, onder de 11 instituten, tal van zaken gemeten; roosters, studiefaciliteiten, maar ook onderwijsinhoudelijke zaken, de back-office,

de ondersteuning en voorzieningen. Opmerkelijk binnen dat alles was de score op de stelling 'Ik word voldoende geïnformeerd over mijn studievoortgang'. Kijken we naar 2007, en toen was OSIRIS nog maar heel kort geïmplementeerd, en we vergelijken dat met de recente uitkomst, dan zie je in 2009 een echt significante stijging. Op een vijfpuntsschaal een stijging van 2.9 naar 3.2. Dat lijkt ogenschijnlijk misschien niet veel, maar statistisch gezien is dit een echt aanzienlijk verschil; zeker als je ook naar de scores op de andere vraagstellingen kijkt. Gewoon omdat het aspect van informatievoorziening nu als veel beter wordt ervaren.'

Toegevoegde waarde

'Hierbij is het goed te bedenken,' zegt Ketelaar, 'dat er bij de IT-business vaak een technische invalshoek te zien is. Daar ligt dan veelal ook de focus op, maar men vergeet dan vaak het 'hogere' gelegen doel. En wat dit onderzoek heel mooi aangeeft, is dat we dit 'hogere' doel wel degelijk hebben gerealiseerd. Met andere woorden, de waardering voor de informatievoorziening is significant gestegen, en daarmee is de toegevoegde waarde van OSIRIS dus ruimschoots aangetoond. En dat ook nog eens over de gehele linie bij de 11 in het onderzoek betrokken instituten. Bedenk daarbij dat IT-ers natuurlijk wel heel trots zijn als ze een mooi systeem hebben gerealiseerd, een technisch heel mooi product, maar dit is natuurlijk waarom het allemaal gaat, dit is het oordeel van de 'klant'.'

Gerard Arkink, Manager IT voegt hieraan toe: 'Waar de grootste verandering ten opzichte van het systeem vóór OSIRIS in zat, is dat studenten nu te allen tijde en op elke plek studievoortganginformatie kunnen krijgen. In ons oude systeem konden we dat niet leveren; studenten konden bijvoorbeeld wel hun cijfers zien, maar ze konden niet zien wat die cijfers betekende in hun studievoortgang. De betekenis van die cijfers - hoe ver ben ik nu in mijn studie, hoeveel studiepunten heb ik nu - ontbrak in het geheel.'

**'De waardering op het punt
van informatievoorziening
is significant
gestegen.'**



Self Service: win-win-win-situatie

'Het oude systeem, dus voor OSIRIS,' vertelt Gerard Arkink verder, 'was een legacy-systeem; gebaseerd op DOS en het kraakte technisch echt in z'n voegen. Het stamde uit de jaren negentig en bediende toentertijd een populatie van tussen de 5.000 en 10.000 studenten. Dat is waar wij vandaan kwamen. Met de toename van het aantal studenten zaten we soms bijna echt te wachten of de database het wel zou 'houden'. Maar goed, naast de technische behoefte aan een ander systeem was ook de wens van informatievoorziening naar studenten een heel belangrijke factor. Daar werd al jaren om gevraagd. Nu, dat alles werd met OSIRIS dus ingelost. En Self Service is hierbij dan eigenlijk het sleutelwoord. Self Service voor studenten en Self Service voor docenten.'

Rob Ketelaar licht verder toe: 'Self Service is namelijk een interessant fenomeen dat hier tot uitdrukking komt. Studenten hebben volledig en integraal inzicht in hun cijfers en prestaties. Dit ontlast de bedrijfsbureaus, die vroeger met veel administratieve rompslomp de studenten hun informatie moesten geven. Dat is nu allemaal anders en aanzienlijk beter en dus eigenlijk een win-win-win-situatie. En dat komt nu tot uiting in zo'n prima cijfer in het tevredenheidonderzoek, dat is het mooie eraan.'

Studie-uitval beperken

OSIRIS speelt ook een rol in het kader van de beperking van de studie-uitval. Arkink legt uit: 'Als je bij alle grote steden in Nederland kijkt naar de instroom van de Havisten, dan zie je dat 25% daarvan de eindstreep niet haalt in het HBO. Bij Hogeschool Rotterdam ligt dat percentage aanzienlijk hoger, dat beweegt zich tussen de 30% en 40%. Daarom heeft de minister gezegd dat de vijf grote Hogescholen in de vier grote steden extra geld krijgen om hun rendement te verbeteren in termen van het beperken van de studie-uitval. Hogeschool Rotterdam staat ook nog eens van die vier grote steden als laagste genoteerd en dat heeft te maken met het feit dat Rotterdam de stad is waar de minst hoog opgeleide mensen wonen en werken. Als je nu kijkt naar de cijfers, dan zie je ook dat onder allochtone studenten die uitval het grootste is. Daarom is er bij Hogeschool Rotterdam een project opgezet -Hogeschool breed voor een periode van vier jaar lang-, dat heet 'Studie Succes' en is erop gericht om het rendement te

verbeteren en de studie-uitval te verminderen. Binnen dit project hebben we een negental deelprojecten geformuleerd. Als voorbeeld het deelproject 'Startmeter en startgesprek': alle aanmelders, dus niet alleen de inschrijvers, maar alle

PSB Informatiesystemen bv

Haaksbergweg 45
1101 BR Amsterdam

Contactpersoon Gert Simons
Telefoon: 020 - 312 75 00
E-mail gert.simons@psb.nl
Web www.studentinformatiesysteem.nl

potentiële studenten krijgen hier bij Hogeschool Rotterdam een startgesprek en een aanlegtest. En dan gaat het om studenten die hier toelaatbaar zijn, dus niet om studenten die hier zonder HAVO-diploma binnen willen. Belangrijk hierbij is dat het geen toelatingsexamen is; de sfeer moet zijn 'een warm welkom'. Om ze hiermee een steuntje in de rug te geven. Die aanlegtest bevat een aantal testen op cognitieve vakken zoals rekenen en taalvaardigheid, maar er zijn ook vragen rond competenties, de gezondheid en de thuissituatie. Nu is uit onderzoek gebleken dat de succesfactoren zijn: competenties en de thuissituatie. Die twee zaken samen leveren een veel betere voorspelling op dan hoe goed je wiskunde eigenlijk wel is. Wat blijkt nu: als je hoog scoort op competenties als samenwerken, nauwkeurigheid en discipline, dat heb je een goede kans dat je het HBO - bij wijze van spreken - op je sloffen haalt. Scoor je er echter slecht op, dan heb je dat steuntje in de rug nodig. Daarbij is de thuissituatie ook een kernfactor. Het blijkt bijvoorbeeld dat als een student hier komt en hij is de eerste van de familie die naar het hoger onderwijs gaat, dus niet van het gezin, maar echt van de familie, dan zie je ook dat daar lagere resultaten worden gehaald. Dit zijn mensen die echt een extra steuntje in de rug nodig hebben om die studievaardigheden, die studiehouding aan te leren.'

OSIRIS als early warning-systeem

'Nu, zo zijn al die deelprojecten samen bedoeld om dat steuntje in de rug te geven en zodoende die studie-uitval te beperken.' aldus Gerard Arkink. 'En alle informatie die hierbij relevant is halen we, al in een vroeg stadium, uit OSIRIS. In november, bij de eerste resultaten, kunnen we met OSIRIS al signaleren bij wie het wellicht dreigt mis te gaan. Zo functioneert OSIRIS dus ook als early warning-systeem. Prettig hierbij is dat OSIRIS relatief makkelijk en soepel in te richten is naar dit soort specifieke wensen vanuit onze bedrijfsvoering. Dat konden we bovendien bijna geheel zelf, PSB hadden we daar nauwelijks nog bij nodig. Alle aspecten die bij dit project Studie Succes een rol spelen zijn binnen OSIRIS vast te leggen. En makkelijk weer als rapportage en management informatie eruit te halen.'



Gerard Arkink en Rob Ketelaar