

NOTITIE PF

**INFORMATIE-
VOORZIENING
OP DE TU/e**



BETER WETEN?

JULI 2000

INFORMATIEVOORZIENING OP DE TUE

Hoofdstuk 1: Inleiding

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 Wat is 'goede' informatievoorziening
- 1.3 Informatiebronnen tijdens het curriculum
- 1.4 Media
- 1.5 Doelstelling

Hoofdstuk 2: Informatievoorziening vanuit de centrale diensten

- 2.1 IEB (Stafafdeling In- en Externe Betrekkingen)
- 2.2 STU (Studenten Service Centrum)
- 2.3 NSC (Notebook Service Centrum)

Hoofdstuk 3: Informatievoorziening op de faculteiten

- 3.1 Bouwkunde
- 3.2 Werktuigbouwkunde

Hoofdstuk 4: Enkele stellingen met toelichting



PF

Secretariaat UR, TR 0.02

TU Eindhoven

Postbus 513

5600 MB Eindhoven

tel: 040-(247)4221

E-mail: PF@tue.nl

Homepage: <http://www.tue.nl/PF>

1. Inleiding

Een goede informatievoorziening is belangrijk. Of het nu om een bedrijf, vereniging of instelling gaat, het vergemakkelijkt het functioneren, verhoogt de prestatie en voorkomt veel onduidelijkheid en frustratie.

In deze notitie geeft de PF een beknopt beeld van de informatievoorziening aan studenten zoals deze nu op de TU/e georganiseerd is. In het laatste hoofdstuk zijn enkele stellingen opgenomen die tot doel hebben om aan te zetten tot een TU-brede discussie over informatievoorziening aan studenten en hoe deze verbeterd zou kunnen worden.

1.1 Aanleiding

De PF heeft geconstateerd dat de informatievoorziening op de TU/e op bepaalde vlakken nogal eens te wensen over laat. Aanleiding voor het schrijven van deze notitie was het verdwijnen van de faculteitsberichten uit de cursor. Deze berichten zijn intussen weer teruggekeerd, zij het in een andere vorm, maar we zijn door dit voorval pas goed gaan beseffen dat het functioneren van een organisatie zoals de TU/e sterk afhangt van een goede informatievoorziening.

Vanuit een filosofische hoek zijn we gaan zoeken naar uitgangsvragen. Wat is informatievoorziening? Waar moet informatievoorziening aan voldoen? Wie is er verantwoordelijk voor welke informatie? Welke informatie is belangrijk, welke minder? Hoe ziet een ideale informatievoorziening eruit?

De PF is zich ervan bewust dat informatievoorziening een erg complex begrip is. Deze notitie richt zich juist daarom, helaas, alleen op informatievoorziening ten behoeve van de studievoortgang van studenten. Ons standpunt daarbij is dat informatievoorziening de studievoortgang niet mag belemmeren, maar juist moet bevorderen.

De interne structuur op de TU/e is een essentieel vertrekpunt, omdat alleen hiermee informatiebronnen kunnen worden geïdentificeerd, alsmede de onderlinge relaties. Nauwe samenwerking tussen de diverse informatieverschaffers is in elk geval belangrijk voor een heldere, eenduidige uitstraling vanuit de TU/e naar de (toekomstige) student.

1.2 Wat is 'goede' informatievoorziening?

Om te kunnen spreken over 'goede' informatievoorziening moet eerst worden gedefinieerd wat 'goede' informatievoorziening is. Wij onderscheiden 3 aspecten:

- Methode
- Gerichtheid
- Doelmatigheid

Begrippen die bij 'methode' een belangrijke rol spelen zijn: actieve vs. passieve informatievoorziening, formaat, medium en vindbaarheid. Met actieve informatievoorziening bedoelen we informatie die door de bron zeer bewust wordt medegedeeld aan de student. Dit in tegenstelling tot passieve informatievoorziening, waarbij de informatie zodanig voorhanden is dat de student deze zelf kan verkrijgen. Bij passieve informatievoorziening is vindbaarheid dan ook een uitermate belangrijk aspect. Welke informatie is zo belangrijk dat deze actief aangeboden moet worden? De doelgroep speelt hierin een belangrijke rol. Bij 'gerichtheid' moet men denken aan begrippen als tijdigheid, juistheid, volledigheid,

begrijpelijkheid, geloofwaardigheid en vriendelijkheid. Informatievoorziening werkt alleen dan wanneer de informatie goed gebracht wordt. 'Doelmatigheid' grijpt terug op behoefte, noodzaak en belangrijkheid, waarbij methode en gerichtheid een belangrijke rol spelen. Welke informatie is wanneer en voor wie belangrijk?

1.3 Informatiebronnen tijdens het curriculum

Het curriculum van elke student bestaat uit een aantal stadia. Elk van deze stadia kent een aantal specifieke informatiebronnen:

- Werving: faculteit, IEB
- Inschrijving: STU
- Intro: introcommissie, STU
- Propedeuse: faculteit, (student)mentor, studieadviseur, projectbegeleider, studieverenigingen
- Postpropedeuse: Bureau onderwijs, studieadviseur, studievereniging
- Stage: stagecoördinator, stagebureau, BIA, capaciteitsgroep
- Afstuderen: afstudeerbegeleider, BIA, capaciteitsgroep
- Alumni: verenigingen, faculteiten, IEB, onderzoekscentra

Het STU en het NSC vervullen door het gehele curriculum een belangrijke rol als informatieverschaffer.

1.4 Media

De verspreiding van informatie op de TU/e wordt gekenmerkt door veel verschillende bronnen, die we hieronder op een rijtje gezet hebben. Deze lijst is uitdrukkelijk niet uitputtend; het geeft een indicatie van de verscheidenheid aan verschillende media:

- Cursor
- P- en PP-info / stroombrochure
- Opleidingsgids
- Universiteitsgids
- E-mail
- Internet
- Faculteitsblad
- Post aan huis
- Beeldschermen
- Informatiezuilen / informatieborden
- studieverenigingen

1.5 Doelstelling

Aan de hand van bovenstaande informatie heeft de PF besloten een notitie te schrijven over informatievoorziening op de TU/e. Doelstelling hierbij is: *Het aanzetten tot een constructieve discussie over een zodanige informatievoorziening aan studenten, dat studievoortgang gewaarborgd en zomogelijk zelfs bevorderd wordt.*

De informatieverschaffer zien we daarbij als bron en boodschapper in beginsel verantwoordelijk voor de informatievoorziening.

Ons onderzoek richt zich op twee gebieden: de rol van centrale diensten en de rol van faculteiten. Deze rollen worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt aan de hand van de genoemde punten. Aan de hand van deze informatie worden in het laatste hoofdstuk een aantal stellingen geformuleerd die discussie over informatievoorziening kunnen uitlokken.

2. Informatievoorziening vanuit de centrale diensten

In dit hoofdstuk worden 3 verschillende centrale diensten besproken die van invloed zijn op informatievoorziening naar studenten. Dit zijn het IEB, STU en NSC. De beschrijving geeft een *weergave van de huidige situatie*. Door de AVA-plannen kan de toekomstige situatie er immers heel anders uit komen te zien.

2.1 IEB (Stafafdeling In- en Externe Betrekkingen)

Deze stafafdeling staat onder direct toezicht van het CvB. De leiding van de afdeling heeft een rol als adviseur voor het CvB en als woordvoerder naar buiten toe namens de TU/e. De afdeling voert daarnaast enkele tientallen - op verzoek of met instemming van het CvB ontwikkelde - communicatie-, public relations- en voorlichtingsprojecten uit. Zo verzorgt IEB bijvoorbeeld de organisatie van studentenwervings- en studievoorlichtingsevenementen, voert ze de redactie van de studievoorlichtingsbrochures en de universiteitsgids, verzorgt ze de productie van de opleidingsgidsen, voert ze de redactie van Cursor en de universiteitsberichten en onderhoudt ze het Alumninet TU/e. IEB heeft dus zowel een adviserende taak (managementondersteuning) als een uitvoerende (ontwikkeling en realisatie communicatieprojecten).

Doordat de afdeling uitsluitend aangestuurd (en ook vrijwel uitsluitend bekostigd) wordt door het CvB en veel van de projecten toch directe relaties hebben met de faculteiten, laat de verhouding tussen IEB en de faculteiten te wensen over. Vanuit het standpunt van de faculteiten treedt IEB niet zelden in hun verantwoordelijkheden en stelt zij zich niet als dienstverlener op maar als een toezichthouder namens het CvB, die een centraal ontwikkelde visie oplegt aan de faculteiten. Aan de andere kant hebben de faculteiten de neiging om op communicatiegebied elk hun eigen gang te gaan en is te begrijpen dat IEB pogingen doet om centraal te coördineren. Overigens niet altijd met succes, want op het gebied van de studentenwerving beconcurreren de faculteiten elkaar zelfs openlijk, iets dat een studiekeizer behoorlijk voor het hoofd kan stoten...

2.2 STU (Studenten Service Centrum)

Het STU heeft als taak om diverse soorten informatie van studenten te verwerken, maar ook om studenten zowel *actief* als *passief* te informeren over direct studiegerelateerde zaken zoals: de vakkengids, de ow-info internetsite, roosters en mailings van niet-faculteitsgebonden studentenzaken.

Er is een project gestart om studenten *afdoende* aan de balie te kunnen helpen, ongeacht de vraag die men stelt. Dit project, K2M genaamd, voorziet erin dat de baliemedewerkers zonnodig zelf op zoek gaan naar het antwoord van een moeilijke vraag of een vraag die eigenlijk beter elders gesteld had kunnen worden. Kennis van informatievoorziening komt bij het STU vooral vanaf de werkvloer, waar juist interactie is met studenten. Klachten worden in een map genoteerd. Deze klachten komen vervolgens bij de verantwoordelijken terecht. De afhandeling wisselt echter sterk.

Voordat er informatie van andere diensten of bedrijven aan studenten gestuurd wordt, wordt eerst toestemming gevraagd aan het CvB of het faculteitsbestuur. Het STU verzorgt dan het feitelijke versturen. Het beleid wat wel en niet te versturen wordt dus niet door het STU vastgesteld. Verder verwerkt het STU de administratie voor het notebookproject. Het IEB verzorgt de communicatie die te maken heeft met de werving van studenten tot het moment van voorinschrijving. Vanaf dat moment neemt het STU de communicatietaak aan de toekomstige student over. Brochures worden in het geheel door het STU in een consequente stijl *intern*, dus zonder hulp van specialisten, ontworpen met de inmiddels jarenlange ervaring.

2.3 NSC (Notebook Service Centrum)

Het NSC staat onder direct toezicht van het CvB, maar zal binnenkort worden ondergebracht bij ICTS. Aanvankelijk werd het NSC door een externe dienstverlener beheert, maar dat was geen succes. Momenteel is er veel verbeterd door de stellingname dat de tevredenheid van de student hoog moet zijn. Het doel is de baliefunctie: mensen met vragen goed verder helpen of van goede informatie voorzien. De hardware-ondersteuning blijkt hierdoor niet meer zo intensief te hoeven zijn. Naar het CvB toe wordt met name gecommuniceerd als notebook-modellen niet (meer) voldoen of onvoldoende beschikbaar zijn.

Het NSC is samen met het STU verantwoordelijk voor de in- en uitschrijving van studenten die (recht op) een notebook hebben. De studenten moeten dus langs 2 balies, hetgeen goede en eenduidige communicatie vereist. Bij de notebook ontvangen de studenten een enveloppe met geplastificeerde informatiekaarten. Er is zorgvuldig afgewogen wat er wel en niet op moet staan, zodat de hoeveelheid noodzakelijk leeswerk tot een minimum beperkt is gebleven. Sinds enige tijd houdt men per student bij welk model laptop deze in bezit heeft, zodat er specifieke informatie naar diverse groepen bezitters gemaild kan worden. Overigens is men zich goed bewust van de 'informatie-overload' die het huidige tijdperk met zich meebrengt. Binnen het NSC wordt er daarom voor gewaakt, dat er slechts in uitzonderlijke gevallen naar studenten gemaild wordt.

Voor de lokale notebook-steunpunten zijn de faculteiten zelf verantwoordelijk. Er is wel een centraal informatiesysteem opgezet, waarin de NSC-baliemedewerker kan zien welke ingrepen of testen al op een facultair notebook-steunpunt zijn uitgevoerd, als een student daar niet afdoende kon worden geholpen.

3. Informatievoorziening op de faculteiten

Om een beeld te krijgen van de informatievoorziening op de faculteiten heeft de werkgroep twee faculteiten gekozen en nader bekeken. Door middel van gesprekken met meerdere betrokkenen hebben we ons een beeld gevormd van de organisatie van de informatievoorziening aan studenten.

3.1 Bouwkunde

Studenten Bouwkunde krijgen hun informatie die actief verspreid wordt primair via drie media: de opleidingsgids Bouwkunde, het faculteitsblad de Bouwpers en de owinfo-site op internet. De opleidingsgids is een naslagwerk, waarin een volledig overzicht staat van belangrijke informatie. De Bouwpers komt elke twee weken uit en bevat onder andere actuele informatie over vakken, extra herkansingen. Roosters en vakinformatie zijn ook te vinden op internet.

Bij Bouwkunde speelt het Bureau Onderwijs een centrale rol in de informatievoorziening. Er is dagelijks een balie geopend waar allerlei vragen gesteld kunnen worden en administratieve zaken geregeld kunnen worden en waar afspraken gemaakt kunnen worden met de studieadviseur. Daarnaast vindt men er roosters en andere informatie.

Naast deze vormen van informatievoorziening wordt de laatste tijd steeds vaker gebruik gemaakt van E-mail om mededelingen aan studenten door te geven.

In tegenstelling tot Werktuigbouw wordt vrij weinig gebruik gemaakt van informatieborden. De faculteit heeft immers geen eigen gebouw met een centrale, logische plek daarvoor, maar de geplande nieuwbouw zou dat probleem op kunnen lossen.

3.2 Werktuigbouwkunde

Ook bij werktuigbouwkunde is de opleidingsgids een belangrijke bron van informatie. Veranderende of actuele informatie wordt ook wel via internet verspreid (zoals de roosters of via informatiezuilen in het gebouw). Het onderwijsbureau speelt hier een minder belangrijke rol dan bij Bouwkunde.

De informatievoorziening vanuit de faculteit is deels via internet geregeld en verder middel van informatie op een vast punt in het gebouw. Ook de OC en de FR hebben een informatiebord tot hun beschikking. Bij de passieve informatievoorziening ontbreekt de baliefunctie zoals die bij Bouwkunde bestaat. De studieadviseur en commissaris onderwijs spelen hier een belangrijke rol.

Mogelijkheden om in het buitenland een deel van de studie te volgen worden over het algemeen geregeld via hoogleraren van de verschillende secties.

Bij Werktuigbouwkunde gaat internet een steeds centralere rol spelen in de informatievoorziening aan studenten. Er wordt onder andere gekeken naar de mogelijkheden van email en groupware pakketen. Hier zouden echter wel afspraken over gemaakt moeten worden tussen de verschillende faculteiten.

4. Enkele stellingen met toelichting

Hoewel ons onderzoek heel kleinschalig is, geeft het een kenmerkend beeld voor de informatievoorziening op de TU/e. Zoals we in het eerste hoofdstuk al aangaven is de informatievoorziening op de TU/e niet uniform. Er is geen helder beleid, geen duidelijke verantwoordelijkheid en vaak pakken faculteiten en diensten de zaken op hun eigen manier aan. Dit maakt het voor de student niet altijd even gemakkelijk.

De PF is ervan overtuigd dat de informatievoorziening op de TU/e verbeterd kan worden. Hoewel er ons van bewust zijn dat informatievoorziening (lees: communicatie) altijd een complex onderwerp zal blijven, mag dit echter geen reden zijn om het e.e.a. niet zo optimaal mogelijk proberen in te richten. Integendeel: informatievoorziening vraagt om een continue bewaking. Aan de hand van de gevonden informatie (en eigen ervaringen) hebben we zes stellingen geformuleerd:



1. “Bij ‘informatievoorziening voor studenten’ moet de student het uitgangspunt vormen, en niet de diverse diensten of faculteiten.”

Het gaat erom, dat de student van alle informatie vanuit de TU/e een overzichtelijk beeld krijgt. Indien de informatie een versnipperd of inconsistent beeld geeft is de student hiermee niet gediend. Ook de vraag welk medium bij welk soort informatie behoort verdient een duidelijk antwoord op centraal niveau.

2. “Een helder en eenduidig beleid met een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden en taken is noodzakelijk voor een goede informatievoorziening.”

Op dit moment is er geen centraal beleid ten aanzien van informatievoorziening aanwezig op de TUE, wat bepaald hoe informatievoorziening geregeld is, wie verantwoordelijk is voor welke informatie en welk orgaan de uitvoerende taak heeft. Het is echter volgens de PF een eerste voorwaarde voor een goede informatievoorziening.

3. “Een onderbouwde keuze tussen ‘actieve’ en ‘passieve’ informatie draagt bij aan een goede informatievoorziening.”

Door een juiste keuze te maken tussen actieve en passieve informatievoorziening wordt enerzijds voorkomen dat studenten essentiële informatie missen maar anderzijds voorkomen dat zij overspoeld worden met onbelangrijke informatie, waardoor de belangrijke zaken niet de aandacht krijgen die ze verdienen.

4. “Intensieve samenwerking tussen faculteiten en diensten is noodzakelijk voor een goede informatievoorziening.”

Faculteiten kunnen van elkaars kennis profiteren om hun eigen informatievoorziening te optimaliseren. Goede ideeën van anderen kunnen overgenomen worden en van de fouten van anderen kan geleerd worden. Ook de kennis en ervaring die centraal op de TU/e aanwezig is kan intensiever gebruikt worden.

5. “Een loketfunctie (centrale plek waar informatie ingewonnen kan worden) is prettig voor de student.”

Het is niet redelijk om van elke student te verwachten dat deze de hele structuur op de TU/e van buiten kent. Daarom geeft een centraal punt, waar iedereen kan worden geholpen of *goed* wordt doorgestuurd, zekerheid aan studenten.

6. “ICT-voorzieningen bieden uitermate geschikte mogelijkheden. Ze moeten wel met grote bedachtzaamheid en zorgvuldigheid worden aangesproken.”

Het is altijd raadzaam om mensen niet te overstelpen met *verplichte* nieuwtjes. Daarnaast is het bijvoorbeeld niet wenselijk als een student elke week een groot aantal mailtjes krijgt over wijzigingen die hem niet eens aangaan.