

De nieuwe studentassessor van het CIT

Vragen aan Milou Noordveld

In navolging van het College van Bestuur en de faculteitsbesturen van de RUG beschikt het CIT sinds september 2014 over een studentassessor. De studentbestuurder ondersteunt de CIT-directie bij de ontwikkeling en implementatie van het universitair ICT-beleid. Milou Noordveld is sinds het begin van het collegejaar 2016/2017 de nieuwe student assessor van het CIT. Hoe denkt zij over de universitaire ICT-voorzieningen?

Waarom zou de ICT-dienst van elke universiteit een student assessor in haar management moeten hebben?

Aan de RUG heeft, naast het CIT, elk faculteitsbestuur en het college van bestuur een student assessor. De student assessor kijkt kritisch naar de besluiten van het bestuur en probeert een brug te slaan tussen de wensen van studenten en de mogelijkheden en afwegingen van het bestuur.

Het CIT is één van de koplopers, als we kijken naar alle universitaire ICT-diensten in Nederland. Niet alleen wordt hier ondersteuning geboden, er wordt ook veel aandacht besteed aan innovatie. Er is ruimte voor maatwerk en voor nieuwe ideeën.

Er zijn meer dan 30.000 studenten die aan de RUG studeren. Dit maakt 'de student' verreweg de grootste afnemer van de diensten en faciliteiten van het CIT. Het is dus ook heel belangrijk dat er goed geluisterd wordt naar de wensen van deze 'klant'. Wat vinden zij handig om te gebruiken? Waar hebben zij behoefte aan?

Ik denk dat het belangrijk is dat een dienst zoals het CIT het contact met studenten niet verliest. Dit geldt voor elke universitaire ICT-dienst. Een student assessor is bij uitstek een manier om als ICT-organisatie het contact met studenten te behouden.

Wat is voor jou de uitdaging als student assessor bij het CIT?

Zorgen dat de belangen van studenten structureel worden meegenomen in besluitvorming zie ik als mijn grootste uitdaging. Maar dat is niet het enige. Ik merk dat studenten het CIT niet altijd weten te vinden. Een uitdaging voor mij is dan ook om te zorgen dat studenten en studentorganisaties binnen de universiteit goed op de hoogte zijn van het bestaan van een student assessor bij het CIT, zodat problemen of vragen waar zij tegenaan lopen op tijd gesignaleerd kunnen worden.

Wat viel je direct op in het CIT toen je kennismaakte met de dienstverlening/collega's/management?

Toen ik als assessor begon afgelopen najaar werkte ik al twee jaar bij Nestorsupport. Ik kende het CIT dus al wel een beetje. Maar alsnog was ik verbaasd over het grote aantal diensten en projecten dat het CIT heeft waar ik nog nooit van had gehoord! Ook viel het me op dat veel medewerkers trots zijn op wat ze neerzetten en hier graag over willen vertellen.

Wat zou het CIT meer/minder moeten doen voor studenten?

Volgens mij zou de vraag niet zozeer moeten zijn wat het CIT meer/minder vóór studenten doet, maar wat het CIT mét studenten moet doen. Ik denk dat het belangrijk is dat het CIT meer met studenten gaat samenwerken. Binnen sommige afdelingen van het CIT zijn al student-assistenten werkzaam. Hier hoor je heel veel positieve verhalen over. Studenten brengen een frisse blik, ze kunnen er vaak zelf veel van leren en daarom zijn ze vaak heel gemotiveerd. Meer samenwerken met studenten is dus iets wat ik het CIT zeker wil aanraden!

Waar zou het CIT dan morgen mee moeten beginnen?

Naast het meer samenwerken met studenten, hoop ik dat het CIT ook meer gaat luisteren naar studenten. Dat er al in de beginfase van nieuwe projecten geluisterd wordt naar de wensen en behoeftes van studenten. Met studenten het gesprek aangaan over de huidige dienstverlening, samen kijken waar zij ruimte voor verbetering



zien, dat kan denk ik voor beide partijen erg waardevol zijn.

Daarnaast denk ik dat het belangrijk is dat het CIT meer informatie biedt aan studenten tijdens nieuwe ontwikkelingen. Studenten worden vaak ineens geconfronteerd met veranderingen in faciliteiten of diensten. Ik zou graag zien dat studenten beter op de hoogte worden gehouden van aankomende veranderingen, bijvoorbeeld door via social media al vast previews te geven van nieuwe ontwikkelingen.

Waar ga jij je in het komend jaar zelf sterk voor maken?

Dit jaar hoop ik een studentenadviesraad op te zetten om het gat tussen de medewerkers van het CIT en studenten te verkleinen. Niet alleen zullen deze studenten adviseren over projecten en updates van het CIT, het biedt CIT-medewerkers ook de mogelijkheid om met studenten te sparren over nieuwe ideeën. Tijdens de kennismakingsgesprekken die ik aan het begin van dit jaar hield hoorde ik heel vaak hetzelfde: "we zouden graag eens willen weten hoe studenten hierover denken, maar welke studenten moeten we hier dan voor vragen?". Voor deze studenten-

adviesraad wil ik op zoek gaan naar studenten die misschien niet eens per se veel ICT-kennis hebben, maar wel een duidelijk idee hebben over waar zij behoefte aan hebben en wat het CIT hier voor hen in kan betekenen.

Wat gaat de gemiddelde student hier van merken?

Ik denk dat de 'gemiddelde student' vooral gebaat is bij een ICT-afdeling die zijn/haar studie optimaal ondersteunt. Misschien is het wel de bedoeling dat de student hier juist zo min mogelijk van merkt. Het moet gewoon op rolletjes lopen. Lang niet elke student is geïnteresseerd in ICT en dat hoeft ook niet. Maar wat ik wel hoop te bereiken is dat de dienstverlening voor studenten nóg beter wordt en dat studenten die zich wel graag met de ICT-faciliteiten van de universiteit willen bezig houden, de mogelijkheid krijgen om hier over mee te denken.

Wat wil je later worden?

Dat is een goede vraag waar ik het antwoord nog niet echt op weet. Over ongeveer een jaar hoop ik afgestudeerd te zijn. Dan heb ik, als het goed is, naast een master in business administration ook een master in economics. Hopelijk kan ik een baan vinden waar ik de kennis die ik tijdens beide masters heb opgedaan goed kan combineren. Ik houd me veel bezig met duurzaamheid. Hoe we er voor kunnen zorgen dat we onze samenleving zo kunnen inrichten dat komende generaties nog net zoveel kunnen profiteren van de aarde als wij dat nu ook kunnen. Mijn droom is om ergens aan de slag te gaan waar ik de kennis die ik tijdens beide studies heb opgedaan kan toepassen op dit vraagstuk. ❏