

StudieLoopbaanCoaching Online

Design brief

Studie:	Communication and Multimedia Design
Onderwerp:	Afstudeerproject
Naam:	<i>Armand Bissesar</i>
Studentennummer:	500727671
Begeleider:	Marianne Meijers
Inleverdatum:	06 maart 2019
Versie:	Versie 2.0
Opdrachtgever:	CMD Amsterdam
Contactpersoon:	Hein Bijvoet
Functie:	SLC Coördinator

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Algemene informatie	2
Contact informatie	2
Introductie en aanleiding	3
Het probleem (de student)	4
Het probleem (CMD Amsterdam)	5
Context	6
De stakeholders waar ik mee te maken heb:	6
CMD Studenten	6
De SLC-er	7
CMD Amsterdam	8
Andere opleidingen	8
Trends	8
Design Challenge	10
Focus	11
Product visie	11
Mogelijke impact product	12
Belangrijkste mijlpalen en planning	13
Onderzoeksvragen	14
Bibliografie	15
Begrippenlijst	16

Algemene informatie

Hier is de link naar mijn productbiografie: afstuderen.armandbissesar.com

Contact informatie

Mijn gegevens

Armand Bissesar
armandbissesar@gmail.com
0652579276

Opdrachtgever

CMD Amsterdam
Adres: Wibautstraat 2-4, 1091 GM Amsterdam
Provincie: Noord-Holland
Telefoon: 020 595 1855

Contactpersoon

Hein Bijvoet
h.w.bijvoet@hva.nl
0621157150

Afstudeerbegeleider

Marianne Meijers
m.b.meijers@hva.nl
0615844679

Introductie en aanleiding

Door de jaren heen heb ik ontzettend veel geleerd tijdens mijn studie: Communication and Multimedia Design. Naast alle vakken, docenten, medestudenten en projecten heb ik ook ontzettend veel geleerd van mijn SLC'er . Hierdoor groeide ik niet alleen als ontwerper maar ook als persoon. Voor mij persoonlijk had de SLC'er dus veel invloed op mij en dit zal ik altijd waarderen. Jammer genoeg is dit niet voor elke CMD'er het geval en dat vind ik persoonlijk zonde. Na gesprekken met de studenten, docenten en mijn opdrachtgever kwam ik tot de conclusie dat ik niet de enige ben die vindt dat SLC verbeterd kan worden. Samen met CMD wil ik onderzoeken waarom dit het geval is en waarom niet elke student deze groei meemaakt. Dit verdient namelijk elke CMD student!

Daarnaast heb ik een enorme passie ontwikkelt betreft persoonlijke ontwikkeling en ik heb altijd andere mensen geholpen met het advies geven over hun persoonlijke situaties. Deze passie en mijn liefde voor CMD wil ik graag combineren en studenten motiveren om vooral gebruik te maken van SLC. Na mijn gesprekken met Hein Bijvoet (SLC Coördinator) en genoeg CMD studenten (50+) bleek er zeker behoefte te zijn om de problemen omtrent SLC op te lossen om vervolgens op een digitale manier waarde te geven aan de CMD loopbaan van de student.

Het probleem (de student)

In mijn voortraject en de eerste weken van mijn afstudeerproject ben ik bezig geweest om te onderzoeken waar de meeste studenten tegenaan lopen omtrent SLC. Mijn keuze om dit te doen was in overleg met mijn opdrachtgever.

Door met meer dan 25 (Ex-)CMD studenten van alle jaren een gesprek te voeren ben ik tot hele interessante inzichten gekomen. Deze gesprekken gingen hadden drie richtlijnen:

- Hun ervaring met SLC door de studiejaren heen
- Wat volgens deze studenten de rol is van hun SLC-er
- Problemen en kansen omtrent SLC

Alle inzichten zijn [hier](#) te lezen in mijn product biografie. Mijn conclusie voor het probleem luidt als volgt:

*“Studenten willen wel meer gebruik maken van SLC maar **het contact leggen en behouden** met de SLC-er is concluderend een **hoogdrempelig** gebeuren. Hierdoor kunnen er verschillende gevolgen zijn voor de studenten, die zij ervaren als een probleem of problemen.”*

Grootste gevolgen/problemen:

-Het kan studenten stress opleveren, dat kan ultiem in mindere resultaten zowel op school als privé

-Studenten krapen emoties op

-Als er geen match is dan zoeken studenten hulp bij andere docenten of medestudenten omdat het anders irritatie wekt. Het klikt dan niet als persoon met de docent.

Studenten zien dit als een probleem omdat het dan meer tijd en moeite kost en ze het sneller laten voor wat het is.

-Studenten die langstudeerders zijn hebben een mindere relatie met hun SLC-er ; Grotere kans op studievertraging

Dit zijn niet alle gevonden problemen. Lees hier meer over door [hier](#) te klikken.

Het probleem (CMD Amsterdam)

Het is natuurlijk niet zo dat er alleen problemen zijn van studenten. Zo heeft CMD Amsterdam zelf ook problemen ondervonden.

-Zo vindt Hein Bijvoet dat SLC niet buiten het curriculum zou moeten zijn maar parallel loopt met de vakken van de student. Met de huidige structuur wordt SLC nogal afgeschermd en minder toegankelijk voor de studenten.

-CMD zelf merkte ook dat SLC enorm verschillend wordt ervaren door studenten en is zelf al van mening dat door een betere structuur, CMD studenten beter weten wat ze hebben aan SLC.

Aranea Felëus heeft hiervan de verantwoordelijkheid op haar genomen en is bezig om SLC te hervormen naar een model waar studenten terecht kunnen bij het volgende:

SLA - Studie loopbaan Advies

SLB - Studie loopbaan Begeleiding

SLC - Studie loopbaan Coaching

De wensen en behoeftes van Aranea omtrent deze herstructurering zal ik meenemen in mijn project. Dit betekent dat zij een stakeholder zal zijn tijdens het project..

Verder zal ik in de aankomende 2 weken onderzoek doen naar de ervaring van SLC van alle SLC-er's. Afgelopen week heb ik van Justus een lijst ontvangen met alle SLC-er's van CMD. Deze zal ik benaderen voor interviews, focusgroepen en een survey. Op deze manier wil ik hun ervaringen, problemen en kansen omtrent SLC in kaart brengen.

Context

De stakeholders waar ik mee te maken heb:

- De CMD student
 - Iemand die CMD studie volgt
- De SLC-er
 - Studieloopbaancoach
- CMD Amsterdam
 - Hein Bijvoet
 - SLC Coördinator en docent
 - Aranea Felëus
 - Docent en houdt zich bezig met nieuw SLC model
 - Harry Zengerink
 - Opleidingsmanager CMD
 - CMD docenten en betrokken

CMD Studenten

CMD Amsterdam stelt zelf: "Elke CMD-student krijgt vier jaar een studieloopbaancoach naast zich die hem helpt zich optimaal te ontwikkelen tot een authentiek en volwassen CMD'er die startbekwaam is aan het eind van de studie en zijn werkzame leven invulling kan geven." (bron: [Hva.nl](https://hva.nl))

Nu blijkt dat zeker niet elke student het idee heeft dat een studieloopbaancoach hem of haar helpt met het optimaal ontwikkelen tot een authentiek en volwassen CMD'er. Lees meer hierover bij het stuk [problemen](#) van de studenten.

Het verschilt enorm per studenten hoe open ze zijn met hun SLC-er over hun privéleven. Dit geeft per student dan ook een andere context.

Behoeftes van de student:

- Studenten willen graag **duidelijkheid** waar ze een SLC-er voor kunnen gebruiken. Er staat nergens duidelijk aangegeven waar het voor dient. Daarnaast wordt dit ook verschillend vertelt in het eerste jaar op verschillende manieren. Dit zorgt voor verwarring.
- Studenten willen met iemand praten over hun leven met wie ze een klik hebben. Dit lijkt heel logisch maar is zeker niet bij iedereen het geval.

- Sommige studenten vinden het moeilijk aan te geven dat ze meer coaching nodig hebben dan een SLC-er zou denken. Dit aangeven wordt lastig/hoogdrempelig gevonden.
- Studenten zouden het fijn vinden als ze weten dat een docent een mail gelezen heeft of dat ze ten minste op de hoogte zijn van het laatste nieuws omtrent de reden van contact met de SLC-er.
- De relatie tussen sommige studenten en SLC-er komen niet van twee kanten. Er is behoefte vanuit de student om aan te geven dat een SLC-er minder aanwezig kan zijn of juist aanwezig is.
- Studenten zijn van mening dat docenten minimaal 1 e-mail per schooljaar kunnen sturen om een gesprek te voeren hoe het gaat. Sommige studenten nemen zelf het initiatief maar er zijn ook studenten die dit niet doen omdat ze niet belangrijk genoeg worden geacht door de docent of er dan maar geen aandacht aan besteden.
- De meeste studenten hebben behoefte aan betrokken SLC-er maar zouden graag aangeven wanneer de SLC-er te aanwezig is.
- Studenten zijn bewust dat het een HBO studie is en dat ze zelf veel verantwoordelijkheid dragen. Desondanks vinden ze dat ze op school zijn en vinden daarom dat ze nog steeds begeleiding omtrent SLC nodig hebben.

De SLC-er

In het eerste jaar van de CMD'er krijgt een klas een SLC-er aangewezen. Deze wordt vooral gezien als een aanspreekpunt en mentor van de klas. Het is per coach verschillend hoe ze omgaan met hun studenten en daar is op eerste gezicht niks mis mee.

Wanneer studenten in het 2e jaar hun eigen SLC-er kiezen of krijgen toegewezen ontstaan er problemen voor de student. Het is onduidelijk voor veel CMD'ers dat deze SLC-er jouw aanspreekpunt is tot het einde van je studie.

De wensen en behoefte van de SLC-er wil ik zoals eerder genoemd zo snel mogelijk in kaart brengen.

CMD Amsterdam

Wensen en behoeftes

- De opleidingsmanager Harry Zengerink is van mening dat studieloopbaan coaching ontzettend belangrijk is voor de CMD studenten om hun zelf te ontwikkelen tot een volwassen CMD'er die startbekwaam.
- SLC Coördinator Hein Bijvoet is van mening dat er zeker veel te winnen valt omtrent SLC aangezien hij graag meer CMD studenten er serieuzer mee om ziet gaan.
- CMD is van mening dat met een betere structuur het voor zowel studenten als docenten duidelijker wordt wat studenten aan SLC hebben en dat het makkelijker en toegankelijker wordt om in contact te komen en te blijven met hun SLC'er.

Andere opleidingen

Het lijkt me heel nuttig en interessant om te onderzoeken hoe het contact tussen SLC'er en student op andere opleidingen te werk gaat.

Trends

Wat ik een interessante trend vind om te betrekken bij SLC online is persoonlijke ontwikkeling. SLC is er om je als student optimaal te kunnen ontwikkelen. Uit het artikel van [Psychologytoday Artikel](#) & [Forbes](#) blijkt dat Millennials en Generatie Z (de generaties die op CMD zitten) meer bezig houden met persoonlijke ontwikkeling dan de generaties hiervoor. Het is interessant om dit mee te nemen in mijn onderzoek.

Persoonlijke Ontwikkeling

Millennials (geboren tussen 1980 - 2000) zijn veel meer bezig met persoonlijke ontwikkeling in vergelijking met de voorgaande generaties. Volgens het artikel van Psychology Today (Caroline Beaton, 2017) zijn dit de meest voorkomende redenen:

- We hebben de mogelijkheid. De meeste mensen beschikken over de basisbehoefte en hebben dus tijd, ruimte en geld om te investeren in hun zelf. Voorgaande generaties had simpelweg deze "luxe" niet.

- Er is veel meer druk van de mensen om ons heen. Zo wordt er meer gepusht om na te denken wat je wilt doen later door school en mensen die je dicht bij je staan. Ook zijn er veel mensen die van hun passie hun werk hebben gemaakt. Dit zorgt voor een domino effect onder de mensen. Bron ([Psychologytoday Artikel](#))

Generatie Z (geboren tussen 1990 tot 2000 en meer) is opgevoed met het internet op jonge leeftijd. Het internet zorgt ervoor dat jongeren sneller worden beïnvloed door wat ze zelf opzoeken. Forbes (Deep Patel, 2017) meldt het volgende:

- Ze zijn meer ondernemend en kiezen eerder voor hun zelf (de vorm)
- Ze zijn meer onafhankelijk
- Persoonlijke ontwikkeling wordt belangrijk geacht op hun eigen manier. Bron ([Forbes.com](#) artikel)

Design Challenge

“Hoe kan CMD Amsterdam ervoor zorgen dat CMD studenten beter contact kunnen leggen en behouden met hun SLC-er zodat de communicatie makkelijker verloopt tijdens hun studiejaren door middel van een digitale toepassing?”

Mijn design challenge is gebaseerd op mijn vooronderzoek waar naar voren kwam dat veel studenten moeite hebben met het contact leggen, maar vooral te behouden met hun SLC-er. Hierdoor ontstaat er een kloof tussen beide partijen en komen hier verschillende problemen uit. Dit geldt niet voor elke student maar zeker 88% procent van de 27 studenten die ik heb gesproken schijnt problemen te hebben met het contact met hun SLC-er.

Focus

20 weken zijn natuurlijk zo voorbij. Daarom is voor mij ook persoonlijk belangrijk om focus te houden binnen dit project. Hoe kan ik met **minimale tijd, maximale impact** maken voor de gebruikers. Ik maak graag impact op de gebruikers. Als ik 1 CMD'er kan helpen met de problemen op te lossen omtrent SLC dan ben ik al blij. Dit betekent alleen maar dat ik het product organisch kan laten groeien.

Mijn focus is om binnen 6 weken met een minimum viable product (MVP) te komen om deze organisch verder te laten groeien naar aanleiding van de behoeftes van de stakeholders. Hierin zal ik mijn [design challenge](#) tackelen.

Ik zou graag de nieuwe visuele identiteit en look-and-feel van CMD Amsterdam willen toepassen in mijn digitaal product. Hiervoor heb ik toegang tot de CMD huisstijl.

Door nauw contact met de doelgroepen en mijn opdrachtgever wil ik bepalen waar de verdere focus op ligt. Ik streef ernaar om verder aan het product te werken na het afstudeertraject.

Product visie

Over 18 weken zie ik een digitaal product voor me waarin studenten makkelijk en laagdrempelig contact kunnen leggen en behouden met de betreffende SLC'er waarin de communicatie beter verloopt tijdens de gehele studie van de CMD studenten. Daarnaast zou ik na de zomer graag verder werken aan het product omdat ik denk dat er nog altijd veel te winnen valt betreft SLC. Het is onmogelijk om dit in 20 weken te doen.

Mijn digitale product zal CMD Amsterdam ondersteunen om een betere band te scheppen tussen student en SLC'er.

Mogelijke impact product

-Het zou zomaar kunnen enkele SLC-ers simpelweg niet goed genoeg zijn voor de rol als coach. Les geven en kracht coachen zijn twee hele verschillende rollen. Uit mijn vooronderzoek blijkt dat de studenten die over een coach beschikte als SLC-er, meer tevreden waren over SLC dan de studenten die “gewoon” een cmd docent als SLC-er hebben.

Dit kan betekenen dat enkele CMD docenten minder werk hebben en dus minder zouden kunnen verdienen. Ik ben niet direct van mening dat dit een ongewenste consequentie is.

-Een SLC-er moet graag studenten willen helpen als mentor en bereid zijn om de juiste vragen te stellen. Iemand die zich dat niet zelf ziet doen moet die rol ook niet op zich nemen. Mocht het verplicht zijn dan is dat natuurlijk een andere zaak.

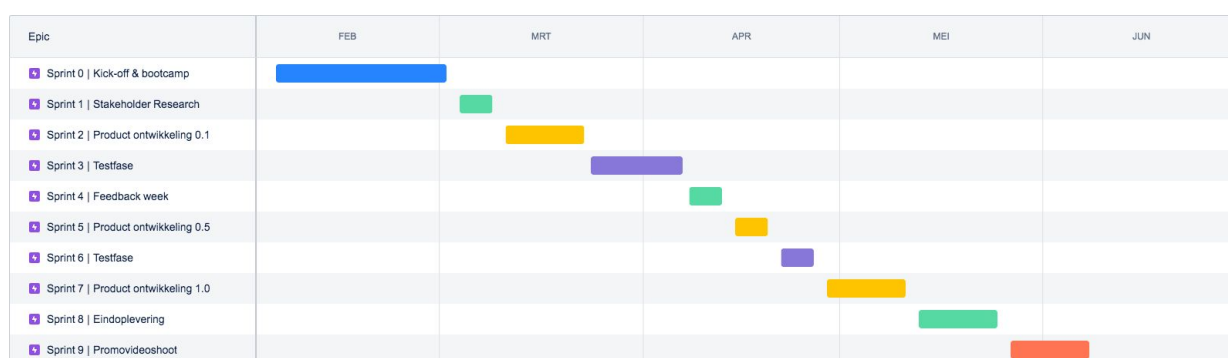
Belangrijkste mijlpalen en planning

Voor mijn afstudeerproject zal ik werken in sprints. Dit is een manier van werken die ik fijn vindt en waarin ik een duidelijke focus houdt per sprint.

In mijn product biografie leg ik precies uit wat ik in elke sprint ga doen en wat ik zal opleveren.

Klik [hier](#) op mijn planning te bekijken:

<https://afstuderen.armandbissesar.com/plan-van-aanpak/planning>



Onderzoeksvragen

Hoofdvraag:

“Hoe kan CMD Amsterdam ervoor zorgen dat CMD studenten beter contact kunnen leggen en behouden met hun SLC'er zodat de communicatie makkelijker verloopt tijdens hun studiejaren door middel van een digitale toepassing?”

-

1. Hoe gaat het contact nu tussen CMD student en SLC'er?
 - a. Wanneer verwatert het contact?
 - b. Waar ligt de behoefte omtrent contact leggen en behouden van beide partijen?
 - c. Wat voor soort manieren van contact wordt er nu toegepast?
 - d. Wat is het verschil tussen studenten die dezelfde SLC'er hebben en studenten die verschillende SLC'ers hebben gehad?
2. Waarom neemt de CMD student contact op met zijn of haar SLC'er?
 - a. Wat is het doel van de CMD'er?
 - b. Wat is het doel van de SLC'er?
 - c. Waarom maakt CMD gebruik van SLC?
3. Hoe zit de SLC communicatie in elkaar binnen de studie CMD Amsterdam?
 - a. Waar liggen de kans- en pijnpunten volgens de stakeholders?
4. Hoe zien de studiejaren eruit van een student betreft SLC?
 - a. Is er verschil tussen studenten uit andere jaren, hoe kijken zij naar SLC?
5. Wat wordt nu gedaan tijdens SLC?
 - a. Waar ligt de meerwaarde volgens studenten?
 - b. Waar ligt de meerwaarde volgens CMD Amsterdam?
 - c. Wat is er op het gebied van persoonlijke ontwikkeling te winnen voor de studenten?
6. Wat zijn de mogelijkheden betreft technische koppeling omtrent de digitale toepassing waar CMD nu gebruikt van maakt?
 - a. Van welke digitale toepassing maakt CMD nu gebruik?
 - i. Kunnen deze samenwerken met een nieuw product?

7. Hoe wordt nu omgegaan met AVG/privacy omtrent het contact tussen student en SLC-er?
 - a. Hoe voldoet CMD Amsterdam nu aan de nieuwe AVG wet?
 - i. Wat doet CMD Amsterdam met de privacygevoelige gegevens van de studenten?
8. Hoe gaat het HVA om met online communicatie tussen studenten en SLC-ers?
 - a. Hoe gaan andere opleidingen dan CMD om met online communicatie?
 - b. Hoe denken de studenten van andere opleidingen dan CMD over de online communicatie op het HVA?
9. Hoe gaan HBO en universitaire scholen om met de online communicatie tussen studenten en docenten(SLC-ers)?

Bibliografie

- Boek:
 - Meijers, Marianne. Ontwerp je ontwikkeling. Boom Uitgevers, Amsterdam: april 2018.
 - Marianne is niet alleen al jarenlang docent bij CMD ook is hij een krachtcoach.
 - Onderzoeksvraag 5
- **van Heest, Frans.** 'Studieloopbaanbegeleiding levert het hbo geld en studiesucces op', Scienceguide. 1 pagina (2018): Online. Internet. 13 juni 2018. URL: <https://www.scienceguide.nl/2018/06/geld-en-studiesucces-op/>.
 - Dit artikel laat zien waarom er door CMD en HVA meer geïnvesteerd moet worden in SLC/SLB.
 - Onderzoeksvraag 2 en 5
- **Marinka Kuijpers, Jacqueline Kerkhoffs en Inge Kirsten.** "10 valkuilen én mogelijkheden bij de implementatie van LOB" Dit artikel staat in Bij de Les van april 2016 (nummer 4, jaargang 12) Url: <https://nvs-nvl.nl/bij-de-les/artikelen/1326-10-valkuilen-en-mogelijkheden-bij-de-implementatie-van-lob>
 - Het is goed om zowel de valkuilen als de mogelijkheden te weten bij het implementeren van LOB.
 - Onderzoeksvraag -

Begrippenlijst

Hieronder staan woorden die vaak genoemd kunnen worden in deze design brief. Op deze manier is het voor iedereen leesbaar en te begrijpen.

CMD Amsterdam

Communication and Multimedia Design (**CMD**) is een HBO ontwerp-opleiding voor digital interactive design. Dit houdt in dat de studenten leren te ontwerpen, onderzoeken en digitale producten en diensten realiseren. Hier kan je denken aan websites en apps maar ook aan interactieve installaties of IoT apparaten. Door de wensen, behoeften en eigenschappen van de gebruikers te betrekken bij het ontwerpproces zorgen CMD'ers ervoor dat ze digitale oplossingen realiseren voor mensen.

Studie Loopbaan Coaching (SLC)

Een studieloopbaancoach is een CMD-docent die jou coacht gedurende jouw gehele studie. Je **SLC-er** is er om mee te sparren over jouw studieproces. Bij coaching reflecteer je over de juiste mindset als ontwerper: pro-actief, verantwoordelijk, innovatief, flexibel en het leveren van je beste werk. Het SLC-traject staat in dienst van de verwerving van deze mindset en de juiste competenties.

Studieloopbaanbegeleiders zijn in de eerste plaats coaches die begrip en onbegrip kunnen tonen en studenten een spiegel voorhouden zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Reflectie op de eigen ontwikkeling staat centraal. Elke CMD-student krijgt vier jaar een studieloopbaancoach naast zich die hem helpt zich optimaal te ontwikkelen tot een authentiek en volwassen CMD'er die startbekwaam is aan het eind van de studie en zijn werkzame leven invulling kan geven. (bron: [Hva.nl](https://hva.nl))