

(Study Counseling) Communication with students

Final report – January 2018

TU/e Education Innovation Fund 2017

Main applicant: Yves Houben MSc

Applicants: dr.ir. Marloes van Lierop, dr. Roel Bloo

Provocation

Due to growing numbers of students, the process of study counseling needs to be optimized to keep the service level high and still have enough time for students who really need it. Also a growing number of students are (temporarily) not able to meet in person, because of international experience or participating in a program with multiple locations, like Data Science or EIT masters.

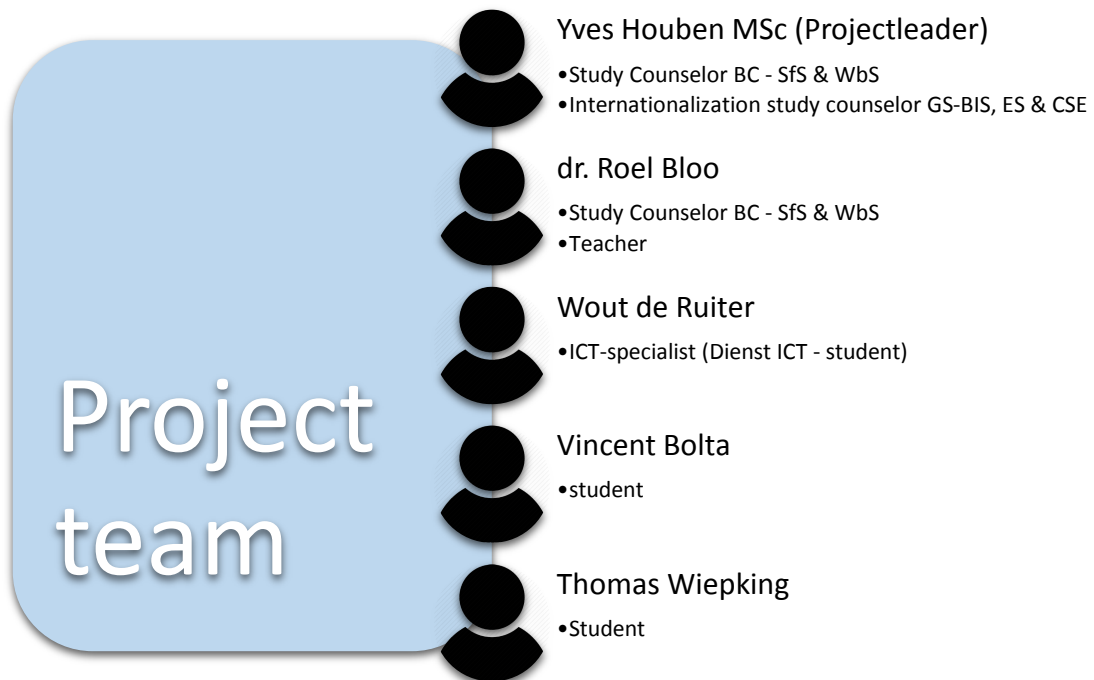
Students nowadays are used to more diverse, and other, ways of communication, e.g. Skype, Whatsapp, chat and Facebook. Also, they might have other preferences regarding the ways to be informed about study related matters. They are not used to waiting for answers anymore and prefer real-time communication solutions. This is also indicated by the SAO/Student Sounding Board 2016 at STU as the wish for “Integrated ‘just-in-time’ study support”.

This project focuses on the communication between study counselors (academic advisors) and students, but experiences and insights might also be used for teacher-student communication or communication with prospective students.

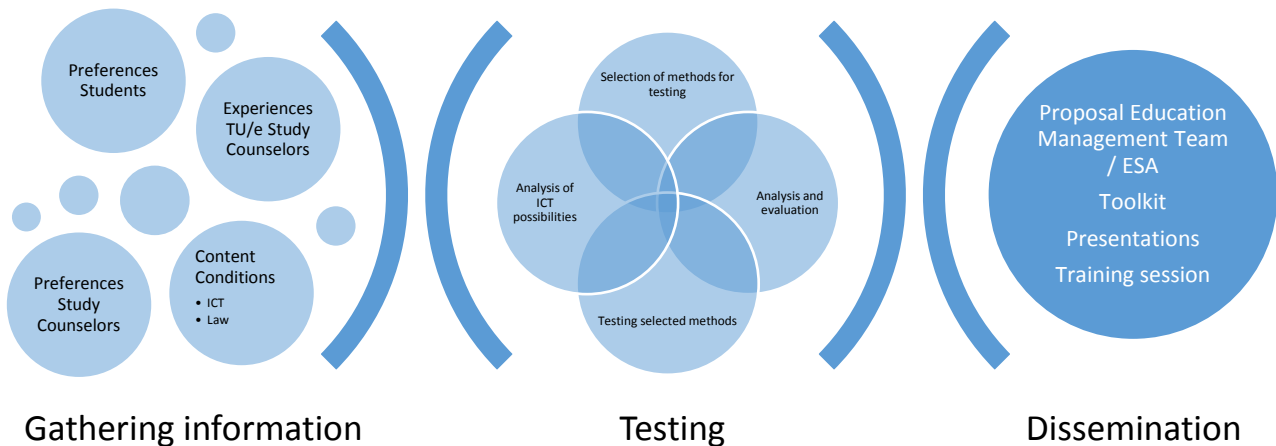
The project consisted of 8 important steps. The first three were about retrieving information from students and study counselors to get a clear description of the requirements for ways of communication between them. With the description of requirements the project team has chosen the ways of communication to further explore during the project. After a period of experimenting an analysis is presented to stakeholders, next to other dissemination activities.

Project team

The project team consists of two study counselors, an ICT-specialist and two students.



Project phases and outcomes



Gathering information

1. Assess and list wishes about communication methods by students Software Science (SfS) and Web Science (WbS), concerning study related information and study counselor communication.

Two focus groups consisting of 17 students in total were interviewed by the project team. The complete minutes of the interviews are added as attachment to this

document. The final conclusions are taken in to account in the requirements mentioned after step 3.

2. Assess and list experiences with (innovative) communication methods by TU/e study counselors

An online survey is sent to all study counselors and student counselors within the university. We received a response of 14 people. We asked about their wishes and experience with (innovative) communication methods for student-study/student counselor communication. Only two student counselors had experience (online 1-on-1 coaching) and the project team had a meeting with them to share information and experiences. The final conclusions are taken in to account in the requirements mentioned after step 3.

3. Assess and list wishes and content conditions with regards to communication moments with students by study counselors

In a lively discussion within the project team a list of wishes and content conditions is created to satisfy the needs of the study counselors within the department. This list is updated after the introduction of the new educational ICT systems of the TU/e.

To conclude step 1 to 3 of the project in a general meeting with the project team we made a final list of conditions. At first we wrote every condition mentioned in step 1 to 3 on separate sticky notes. After that we clustered conditions and separated them in conditions for the system, conditions for usage of the system and “other” conditions. Finally we separated each cluster in a list of necessary conditions and “nice-to-have” conditions. The resulting list is stated below.



Requirements for online 1-on-1 communication between students and study counselors

- Stability >98%
- No special demand for software or hardware for students
- Audio & video option (with separate turn-on/off)
- Screen sharing
 - Study counselors use double screens – sharing should be possible for one screen
- Browser functionality for students
- Availability in English
- Free of charge for students
- No “always online” functionality for study counselors
- Secure connection and privacy options (disabling function video/audio)

Testing

4. Analysis of the technical possibilities, taking into account the results of previous phases. No new program or tool will be developed, only existing off-the-shelf tools will be used and evaluated.

The ICT specialist of the project team, together with colleagues of the ICT services department, did research into five most-used programs for online (1-on-1) communication. The total outcome is attached to this document. The main findings are listed below.

	Skype Lync	Google Hangouts	VSee	Any Meeting	Uber Conference
No extra soft-/hardware	*****	****	****	****	***
Audio & video	*****	*****	*****	*****	**
Screen sharing	*****	*****	***	*****	****
Browser functionality	*****	*****	*****	*****	*****
Free of charge for students	*****	*****	***	*****	*****
Appointment based (vs always online)	*****	****	**	**	**
Secure connection and privacy	*****	*****	*****	*****	*****

5. Selection of communication method which will be tested and evaluated in this project, taking into account the results of previous phases.

We selected Skype for business in combination with the tool Lync, and the integration app for “skype for outlook” for testing.

6. Testing communication method (as indicated in previous phase)
7. Analysis of the tested communication methods

The complete test report is added as attachment. In general the conclusion is the tool meets the listed requirements of step 1 to 3. Due to the introduction of the new educational information systems, and accompanying problems, we did not test the program on a large scale. We would like to do more large scale testing in 2018.

Dissemination

8. Processing analysis of experiments to:
 - a. Proposal for educational management team, with regard to continuation of use of certain communication methods for study counseling
 - b. Information (Toolkit) for study counselors of (4)TU, and presentation in university wide study counselors meeting of the future proof educational organization (TOO)
 - c. Dissemination activities of 4TU and 4TU.CEE as part of the return for a grant of the Education Innovation Fund.

In the TU/e study counselors meeting of January and November we held a presentation of the project. We expect to have a final presentation for all TU/e study counselors in February 2018. After this presentation we will organize a walk-in session for study counselors and student counselors to ask questions and experiment themselves with the provided system. Due to limited meetings in the end of 2017 it was not possible to schedule this earlier.

A toolkit is developed for working with Skype for business and the linked apps. The complete toolkit is added as attachment.

In the second quartile of 2018 we will discuss the project with the educational management team.

Conclusion

The project is carried out according to the original plan, with a delay of two weeks.

In general students are really happy with the way the communication between them and study counselors works at this moment according to the outcomes of the focus groups of our project and the focus groups of ESA. Nevertheless they surely see advantages of online communication in the non-regular circumstances, such as studying abroad and during the summer vacation.

We did not manage to implement and test the online communication tool on a larger scale. This is rescheduled for the academic year 2018-2019. During the project we could not conclude to have a great reduction in time spent on meetings due to the use of the online communication tool.

For now, the possibility to have an online meeting is mostly a special service for the student. We expect to offer this service more during the summer vacation when students are not in Eindhoven or even the Netherlands, but we still have meetings with them.

A positive outcome is the experience we now have with this tools on a small scale. Further there is a toolkit available for others who wish to use Skype for business for communication between staff and students.

Attachments

Attachment 1: Minutes focus group 1 (Dutch)

Attachment 2: Minutes focus group 2 (Dutch)

Attachment 3: Analysis of communication tool – ICT Services (Dutch)

Attachment 4: Test report Skype for business

Attachment 5: Toolkit Skype for business (Dutch and English)

Attachment 1: Minutes focus group 1

Algemeen

Alle aanwezigen wonen op kamers in Eindhoven, en wonen thuis ver van Eindhoven vandaan.

Alle aanwezigen hebben een optimistische studievoortgang.

Studenten vonden de informatie tijdens de kickoff voor het kiezen van hun keuzevakken niet heel uitgebreid, en ondervonden dat ze 'zelf veel moesten uitzoeken', maar vonden het niet nodig om een afspraak te maken bij de studieadviseur hiervoor.

Ervaring met studieadviseur

Twee studenten hadden een (verplichte) afspraak met de studieadviseur, op basis van hun uitslagen in periode 1.

Zij waren allebei positief over het maken van de afspraak. Ook was de afspraak lang genoeg.

Geen van de aanwezigen heeft ervaringen met 1:1 e-mailcommunicatie met de studieadviseur.

Online communicatie

Alle aanwezigen zagen meerwaarde in online communicatie tussen student en adviseur.

Alle aanwezigen maken liever een fysieke afspraak met de studieadviseur (in plaats van een e-mail sturen) als ze (belangrijke) besluiten moeten nemen, in een relatief korte tijd. Emailconversaties kosten veel tijd. Ze verwachten dat een fysieke afspraak hen meer *begeleidt* naar een keuze toe, en via e-mail alleen *informatie* wordt verstrekt, met minder begeleiding om tot een keuze te komen.

De studenten denken dat een online afspraak net zo effectief kan zijn als een fysieke afspraak. Wel met de volgende opmerkingen:

- Bij een geval waar persoonlijke problemen zijn, waar emotie bij kan komen, is een fysieke afspraak gewenst.
- Mogelijk wordt de barrière te laag om de studieadviseur te contacteren, in plaats van zelf (op internet) te zoeken naar een antwoord op hun vraag, hoewel anderen in de groep zeggen dat ze zelf pas contact op zouden nemen als zij (en vrienden/ouders) geen antwoord op de vraag kunnen geven.

Veel studenten geven aan een voorkeur te hebben aan verbale communicatie. Met of zonder webcam is ongeveer 50/50. Een student heeft de voorkeur aan enkel chatten, zeker bij iets heftigs. Anderen vinden dat emotie tonen aan de studieadviseur juist belangrijk kan zijn, zodat hij de situatie beter kan begrijpen.

Wat betreft de barrière om contact op te nemen met de studieadviseur als het online plaatsvindt, zijn alle studenten het erover eens dat zij dit eerder zullen doen, zeker als zij thuis bij hun ouders zijn. Enkelen geven ook aan dat de barrière niet veel lager zal zijn als zij in Eindhoven zijn, omdat het maar een korte reistijd betreft. Anderen zeggen hierop dat zij voor een kort gesprekje de reistijd niet de moeite waard vinden, en dat een online afspraak wel een oplossing zou zijn.

De voornaamste reden voor het verlagen van de barrière vinden zij dat een afspraak sneller plaats kan vinden (liefst dezelfde dag als aanvragen).

Verder vinden de studenten dat een online gesprek wel persoonlijk over moet komen, en zeker niet te statisch moet zijn. Verder vinden zij de mogelijkheid tot het delen van het beeldscherm (zowel van de studieadviseur als van hen zelf) een vereiste. De kwaliteit van het geluid en beeld moet ook goed zijn (geen echo's, ruis, achtergrondgeluiden en een fatsoenlijke latency). Ook moet het snel en makkelijk te installeren zijn, ook voor niet-informatica studenten (lieft dus in webbrowser).

Ook kwam het idee voor een soort van Google Docs-stijl m.b.t. de PlanApp. Dus dat de studieadviseur en de student tegelijk in hetzelfde bestand kunnen werken.

Communicatiekanalen/middelen

Een browser heeft de voorkeur bij de studenten, mits de kwaliteit van het streamen goed is.

Anywhere anytime heeft de voorkeur, maar ze denken dat dit niet mogelijk wordt voor de studieadviseur. Een idee kwam om zelf in te plannen in de agenda van de studieadviseur wanneer je de online afspraak wilt houden.

Verder gaat de voorkeur duidelijk op een 1:1 chat/gesprek. Voor groepen hebben ze liever een forum of iets dergelijks.

Hun ervaringen zijn positief met Skype en Google Hangouts.

Privacy

Studenten vinden privacy niet een probleem, mits alleen de mensen meekijken/luisteren waar zij tegen praten/chatten. Ze zijn niet bang voor de NSA.

Wat opslaan van informatie betreft, zien de meeste studenten hier geen meerwaarde van in. Ze hebben er geen bezwaar tegen (mits het wordt gevraagd aan de student en het verwijderd als het probleem definitief is opgelost), maar ze vinden notities maken voor beide partijen handiger dan een gesprek terugkijken. Ze vinden ook dat opnemen van gesprekken de barrière tot contact opnemen verhoogt.

Attachment 2: Minutes focus group 2

Algemeen

Ongeveer de helft van de ondervraagde studenten woont op kamers in Eindhoven, de rest woont thuis bij ouders.

Enkelen hebben een slechte start gehad, met name vakken in Q1. Deze studenten zien allemaal wel de rest van het eerste jaar positief in.

Ervaring met studieadviseur

Enkelen hadden al ooit een afspraak gemaakt met de studieadviseur, doordat zij sommige vakken in Q1 niet hadden gehaald. Hiervoor werd een afspraak ingepland door de studieadviseur. In alle gevallen hadden de studenten ook tijd, dus dit beviel wel.

Een andere student had een afspraak m.b.t. haar keuzevakken. Zij vond dat de afspraak te gehaast was, en het gevoel had dat zij dingen teveel zelf moest uitzoeken.

De studenten die al eens een e-mail conversatie hebben gehad met de studieadviseur vonden dit allemaal goed verlopen.

Online communicatie

De studenten zijn het erover eens liever een fysiek gesprek te hebben (in plaats van een e-mail conversatie) als ze om advies willen vragen. Verder geven ze aan wanneer emoties betrokken zijn, ook een fysiek gesprek gewenst is, net als bij belangrijkere, grotere en persoonlijkere problemen. Een van de studenten zei bij veel vragen ook een fysiek gesprek fijner te vinden, omdat deze dan sneller beantwoord worden.

Er wordt verwacht van de studieadviseur bij een fysieke afspraak beter voorbereid te zijn op het gesprek zonder te weten waar het over gaat, dan bij een e-mailconversatie. Bijvoorbeeld dat van tevoren de algemene informatie van de student bekend is. Een student vindt het niet nodig om dit van tevoren te laten opzoeken, dat kan ook tijdens het gesprek.

Hieronder zijn de genoemde voordelen van een audiofeed en chatconversatie samengevat:

Audiofeed

- Meer het gevoel dat de studieadviseur direct met je meedenkt. Bij chatten weet je niet wat hij op dat moment eigenlijk aan het doen is.
- Je kan duidelijker vertellen wat je bedoelt over een audiofeed, want daar kan je emoties in kwijt. In een chat gaat dat wat lastiger.

Chatconversatie

- Skypen met de studieadviseur is een beetje gênant, bij chatten niet of minder.
- Chatten kan je overal doen, je hoeft daarvoor niet per sé in een ruimte te zijn waar je mag praten, of waar weinig achtergrondgeluiden zijn.
- Je denkt meer na over wat je typt in een chatbericht, want je leest het vaak even terug voordat je het stuurt.

De meerderheid van de studenten gebruikten liever geen webcam tijdens het gesprek met de studieadviseur.

De studenten geven aan pas naar de studieadviseur te gaan, op het moment dat zij het gevoel hebben er zelf niet meer uit te komen, en vrienden, familie en internet ook geen raad meer weten. Verder wordt aangegeven dat je advies ook aan vrienden of familie kan vragen, maar op het moment dat het belangrijke ingrepen in je studie betreft, een studieadviseur wel de voorkeur heeft als toevoeging op familie en vrienden. Ook wordt aangegeven dat de studenten positief zijn over de communicatie met de studentmentor, dus hebben zij hierdoor ook minder behoefte een gesprek met de studieadviseur in te plannen.

De studenten geven aan dat een situatie waarin de studieadviseur ook vanaf thuis te benaderen is via internet, de drempel voor een afspraak niet veel lager ligt dan normaal. Dat komt omdat ze nog steeds vinden dat een afspraak maken echt een laatste optie is, voor als zij het probleem echt niet meer zelf kunnen oplossen.

Hetgeen wat studenten belangrijk vinden voor het slagen van een online communicatieplatform is dat de studieadviseur persoonlijk overkomt, en niet jouw gesprek statisch behandelt. Het persoonlijke moet toch een nadruk krijgen, omdat je weet dat de studieadviseur toch niet bij jou in de buurt is. Daarom komt de studieadviseur bij een fysiek gesprek toch persoonlijker over.

Communicatiekanalen/middelen

De studenten vinden anywhere anytime het fijnst, maar zij denken dat dit niet mogelijk zal zijn voor de studieadviseur. Ook vinden studenten die ver weg wonen lang wachten op een afspraak geen optie, in verband met de reistijd. Ze verwachten niet dat je meteen terecht kan na een verzoek voor afspraak, maar toch wel het liefst binnen dezelfde dag, of anders de dag erna. Verder vinden studenten dat persoonlijke vragen 1:1 moeten zijn. Er zijn vragen waar het fijn is voor iedereen als de antwoorden ook openbaar te lezen zijn, maar dan kom je vaak terug op de algemene vragen die ook op internet te vinden zijn.

De studenten zijn het erover eens, uit hun eigen ervaringen, dat een Whatsappgroep geen oplossing is voor dit soort doeleinden. Niet per sé door de spam, maar vooral omdat één vraag voor iedereen een ander antwoord kan hebben (bijvoorbeeld welke keuzevakken e.d.).

Privacy

Geen van de studenten heeft moeite met online gesprekken vanwege hun privacy. Bij extreem persoonlijke gevallen kiezen de studenten toch liever voor een fysieke afspraak. Daarbij geven ze niet aan dat dit ligt aan privacy-gerelateerde redenen, maar meer omdat het 'persoonlijke' toch belangrijker is op zo'n moment, en dat is over internet toch anders.

Studenten vinden het opslaan van conversaties goed, mits het wordt gewist als de vraag is opgelost, als het van tevoren gevraagd wordt aan de studenten, en als het echt tussen de student en studieadviseur blijft (ook geen stagiaires of collega's zonder toestemming).

Attachment 3: Analysis of communication tool (ICT Services)

Test report Skype for Business

Date: 30-11-2017

Introduction

For the education innovation fund we have started researching the possibilities for online communication regarding study counseling. Based on our predefined requirements, we have chosen Skype for Business (previously called Lync) as our final candidate provider for online communication between students and study counselors. In this test report we review our predefined requirements, evaluate our testing sessions and we give a brief introduction about how to use this software as a study counselor.

Requirements

We had the following predefined requirements for software that enables online communication between a student and a study counselor:

- **Stable connection**
Skype for business does provide a stable connection, provided that the internet connection of both clients is stable.
- **No special demand for software or hardware for students**
Skype for Business does not require any specific drivers or hardware. For the audio/video functionality it obviously needs a microphone and a webcam on the client device. Most generic laptops (including the TU/e laptops) provide these hardware components. If a laptop does not have a webcam or microphone, an audio-only or text-only conversation can be initiated instead.
- **Audio & video option**
Skype for Business does provide audio/video communication.
- **Screen sharing**
Skype for Business does provide screen sharing. Study counselors with more than one screen can choose which screen they want to share with the student, so they can still lookup additional information without the student noticing this.
- **Browser functionality**
Skype for Business has a client application, but also a web functionality. Students with a platform that does not have the client already installed, can directly start the conversation through their browser.
- **Availability in English**
Skype for Business is available in English.
- **Free of charge for students**
Skype for Business is included in the Office 365 suite provided by the TU/e, which means that students can get the software for free of charge.
- **No “always online” functionality for study counselors**

Every user is able to change their online status to the status of their choice.

- **Secure connection and privacy options (disabling function video/audio)**

The connection used for the conversation is secure, and the student has the ability to disable his/her microphone and webcam if desired. Also, if someone starts recording the conversation, everyone in the conversation is notified.

Testing sessions

In order to test the functionalities of Skype for Business, we have had several test sessions on different computers at different locations. The study counselor sent an invite link to the email address of the student. The student then joined the conversation by simply clicking on the link. During the conversation, we tested whether the software complied to our requirements. The only issue we encountered is quality loss on an unstable internet connection. Whenever this occurs, the study counselor can choose to switch from audio/video to a text conversation, where internet stability is no longer a major factor.

How to use the software

When starting Skype for Business, you will enter the main panel. To start a meeting, press the arrow near the gear icon and click Meet Now (Dutch: Nu vergaderen) as shown in Figure 1. This creates a new meeting with only you in it initially.

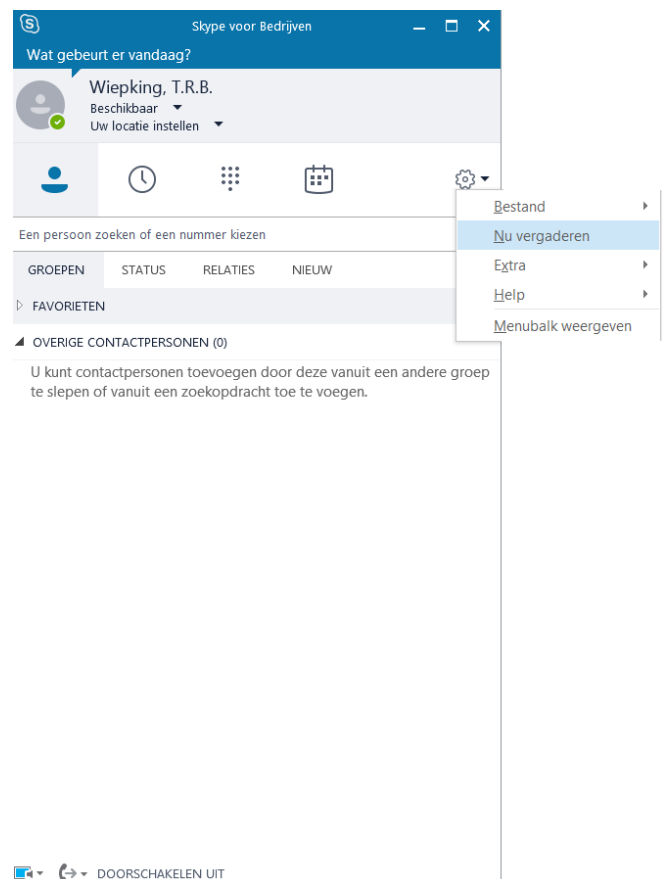


Figure 1

To add people to the meeting, click to the add-button on the top-right corner of the screen. Here, you can type the name of the student and add him/her to the meeting. If for some reason the student is not listed, there is an alternative approach for inviting someone to the meeting.

Click on the three-dotted button in the right-bottom corner of the screen and click “Meeting entry information” (Dutch: Toegangsgegevens voor de vergadering) as shown in figure 2. Here, a dialog opens containing the URL of the meeting. This URL can be shared with the student. Once the student has clicked on the URL, he/she will automatically pop up in the meeting.

To stop the meeting, simply press the red button in the bottom-middle part of the window.

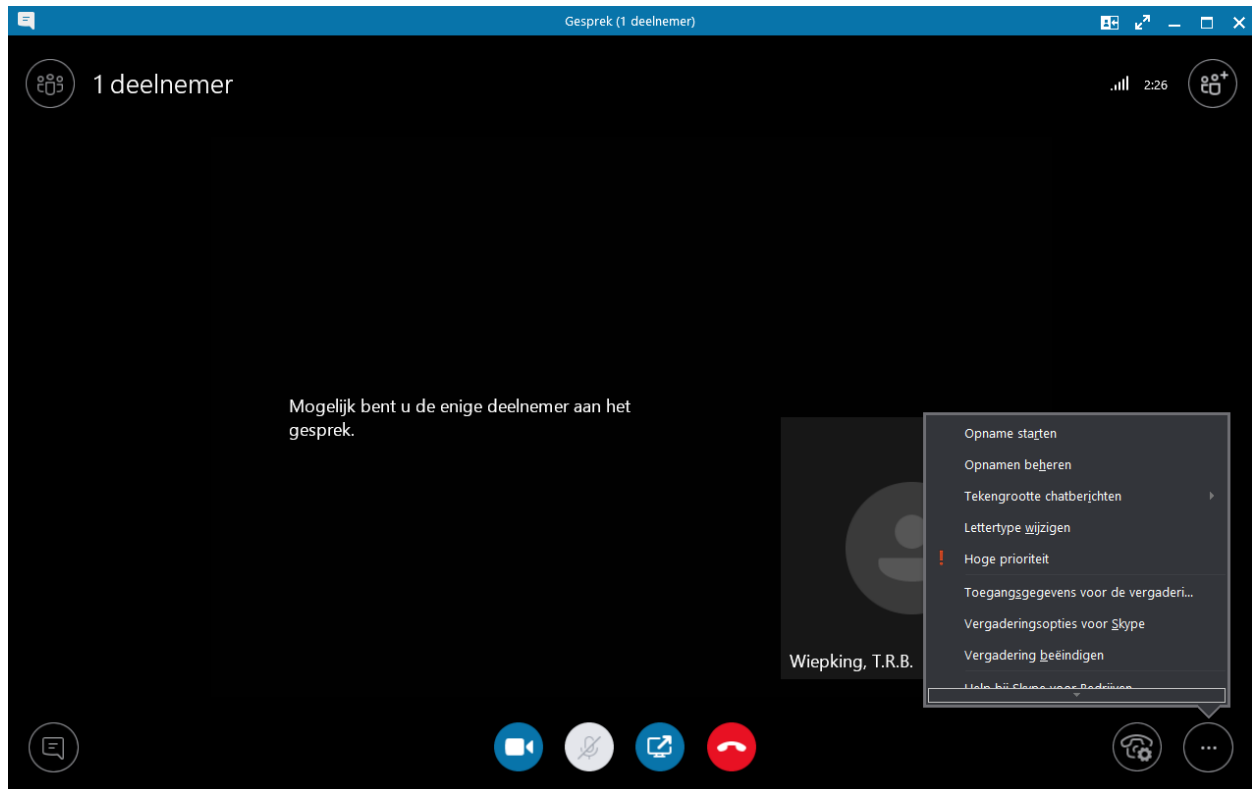


Figure 2

Attachment 5: Toolkit skype for business

The toolkit consists of 6 separate documents:

Toolkit – 1 – ENG – General features Lync

Toolkit – 1 – NED – Basisfunctionaliteiten Lync

Toolkit – 2 – ENG – Manual Lync web app

Toolkit – 2 – NED – Handleiding Lync web app

Toolkit – 3 – ENG – Manual create Lync meeting

Toolkit – 3 – NED – Handleiding Lync meeting maken