

Communicatieonderzoek



Hyperion Lyceum

Rapportage

Februari 2017

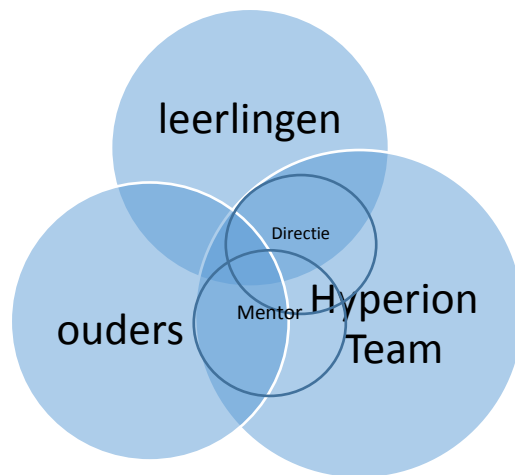
Anita van der Stap

bu.zz.mij

Aanleiding

Het Hyperion Lyceum groeit sinds haar oprichting in een rap tempo. De communicatietaak van de school is hiermee nog omvangrijker en gecompliceerder geworden. Er vallen verschillende doelgroepen /stakeholders te bedienen die een zeer verschillende informatiebehoefte hebben; medewerkers/ teamleden, ouders, leerlingen, en een diversiteit aan externe partijen. *Is iedereen tevreden met de manier waarop er nu met elkaar wordt gecommuniceerd en informatie wordt uitgewisseld? Wat gaat er goed en wat kan er beter?*

Om deze vragen te beantwoorden heeft het Hyperion Lyceum in november 2016 het initiatief genomen om de huidige staat van de communicatie te onderzoeken. De focus is in deze fase gelegd bij de interne communicatie; de driehoek tussen ouders, leerlingen, teamleden / directie.



In de voorliggende rapportage wordt de werkwijze van het onderzoek toegelicht, worden de belangrijkste resultaten uit het onderzoek samengevat, en de integrale resultaten als bijlage weergegeven.

Onderzoek en proces

Het onderzoek is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

Kwalitatief Vooronderzoek





Ter voorbereiding op de ontwikkeling van de vragenlijst zijn kwalitatieve interviews gehouden met een selectie van alle betrokken partijen; zes ouders, zes leerlingen en dertien teamleden (waaronder mentoren). De gesprekken vonden plaats op school. Ouders werden aangesproken tijdens de ouderavonden in november. De leidende vraag bij deze gesprekken luidde *Waar moet ons communicatieonderzoek zich volgens jou op richten?*

Tussenrapportage

De uitgeschreven gespreksnotities zijn geanalyseerd en verwerkt tot een matrix waarin de belangrijkste en meest opvallende uitspraken werden gerangschikt naar thema. Samen met de directie werd op basis van deze matrix een selectie gemaakt van onderwerpen die in de uiteindelijke vragenlijst verwerkt moesten worden.

Opstellen vragenlijst

Vervolgens zijn er vier afzonderlijke vragenlijsten opgesteld en digitaal verzonden. Hieronder een overzicht van de respons.

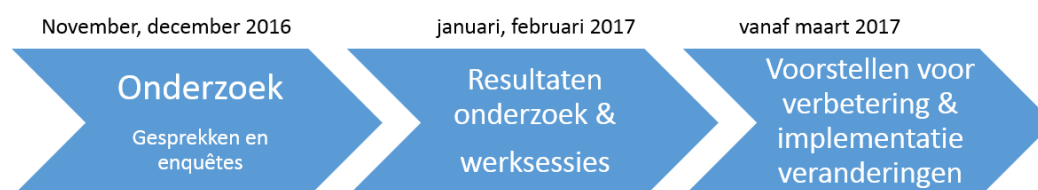
doelgroep	Aantal vragenlijsten ingevuld	Respons percentage
 ouders	334	50%
 onderwijzend personeel	39	60%
 ondersteunend personeel	7	80%
 leerlingen	180	25%

Werksessies

De uitkomsten van voorliggend onderzoek worden besproken in drie afzonderlijke werksessies; met het team op de studiedag, met ouders van de klankbordgroep en met leerlingen tijdens de mentorles. In de werksessies wordt vooral gesproken over oplossingsrichtingen voor verbeterpunten die uit het onderzoek blijken. De output van de werksessies wordt in een apart document gebundeld en gepresenteerd.

In februari 2017 wordt een werkgroep ingesteld die samen met de directie concrete voorstellen en adviezen zal uitwerken voor verbetering van de interne communicatie. Hierbij gebruik makend van resultaten uit het vooronderzoek, het onderzoek en de output van de werksessies.

Met ingang van het schooljaar 2017/2018 kunnen de voorstellen worden geïmplementeerd.



Samenvatting

Uit het in december 2016 door Buzzmij verrichte kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek kan worden geconcludeerd dat de interne communicatie van het Hyperion Lyceum op een aantal punten verbeterd kan worden. In de eerste plaats staat de wijze waarop de dataopslag op dit moment is georganiseerd en de veelheid aan communicatie kanalen een effectieve en efficiënte informatie-uitwisseling in de weg.

Dataopslag

Ruim zestig procent van de teamleden vulde de vragenlijst in. Het overgrote deel van hen is op de één of andere manier ontevreden over de dataopslag. Dit blijkt uit de antwoorden op vier afzonderlijke stellingen. Met name wordt genoemd de hoeveelheid van systemen (Googledrive, Classroom, Sharepoint) en het ontbreken van eenduidige regels over het gebruik van de verschillende platforms. Een ruime meerderheid van de teamleden kan relevante informatie en documenten niet goed vinden. Dit bemoeilijkt snel en efficiënt werken. Sommige respondenten pleiten expliciet voor het maken van een keuze uit de hoeveelheid van verschillende systemen.

Als we maar 1 lijn trekken en een keuze maken



Voor nieuwe docenten (korter dan 2 jaar werkzaam) spelen de problemen met data-opslag een hinderlijke rol in hun inwerkproces. Zij besteden veel tijd aan het zoeken naar informatie en specifieke documenten.

Slechts 25 procent van de leerlingen heeft de vragenlijst ingevuld. Van deze groep geeft een ruime meerderheid aan geen problemen te hebben met het vinden van informatie of bestanden en geeft aan “prima te weten waar alles staat”. Maar er is ook een groep leerlingen die in de open antwoorden te kennen geven moeite te hebben met de combinatie van magister en Classroom.

Informatie uitwisseling

Er wordt op het Hyperion Lyceum een verscheidenheid aan communicatiekanalen gebruikt om informatie uit te wisselen; van email tot Whatsapp of Slack. Iedereen gebruikt zijn eigen preferente kanaal.

Whatsapp is leuk maar niet voor belangrijke dingen



Een meerderheid van het team –zowel onderwijzend als ondersteunend personeel – zegt als gevolg van niet adequate communicatie wel eens te worden overvallen door gebeurtenissen / activiteiten. Dit is een sterke indicatie dat de informatie uitwisseling op het Hyperion Lyceum niet optimaal verloopt. Over het algemeen voelt het onderwijzend personeel zich binnen de vakgroep beter geïnformeerd dan binnen het gehele team.

Ruim tachtig procent van het personeel geeft aan vaker persoonlijk (face to face) te willen overleggen met elkaar.

Ruim tachtig procent van de ouders is tevreden over de algemene e-mails van school waarin wordt geïnformeerd over activiteiten en informatieavonden. De meest gebruikte positieve woorden die ouders gebruiken op de vraag wat zij goed vinden aan de communicatie met de school zijn: “helder”, “betrokken”, “open”, “direct” en “duidelijk”.

Duidelijke informatie. ‘Wordt steeds beter!’



Een beperkt aantal ouders is kritisch over de algemene e-mails. Als belangrijkste verbeterpunt wordt aangegeven 'geen aparte Pdf's. Andere punten van kritiek betreffen onder andere de no-reply afzender (onpersoonlijk, eenrichtingsverkeer), ontbreken onderwerp en afzender in de header, onoverzichtelijkheid, en irrelevante informatie. Verschillende ouders zijn tevreden over communicatie rondom een specifiek schoolkamp.

Ook deze enquête staat weer verstopt in een PDF. Dit zou wat mij betreft eenvoudiger kunnen

Leerlingen zijn vooral kritisch over het feit dat informatie laat wordt verstrekt. Sommige leerlingen uiten ontevredenheid over de verschillende soorten email-adressen van docenten (@hyperionlyceum.nl @hyperionlyceumvova.nl en @vova.nl) en ook over de mails waarin Pdf-bestanden zijn bijgevoegd met daarin links.

Professionaliteit en organisatiecultuur

De weekmemo is voor de meeste teamleden essentieel voor hun functioneren. Een klein deel heeft hier geen mening over of is het oneens.

Bijna alle responderende teamleden vinden aanwezigheid op de donderdagmiddag-werkmiddag vanzelfsprekend. Zes teamleden zeggen hier geen mening over te hebben.

Op het Hyperion Lyceum heerst een gezellig sfeer, is het eensluidend oordeel. Daarentegen voelt niet iedereen zich gehoord binnen de organisatie. Dit geldt voor het ondersteunend en onderwijzend personeel.

Daarnaast zijn collega's op het Hyperion Lyceum niet gewend om elkaar aan te spreken op zaken die niet goed gaan. Een meerderheid van alle ondervraagde personeelsleden zegt het eens te zijn met de stelling "We zouden elkaar als collega's meer moeten te durven bekritisieren". Zaken waar men zich aan stoort zijn onder andere het niet lezen van de weekmemo door collega' en niet aanwezig zijn op werkdagen. Er wordt door veel collega's ervaren dat het soms ontbreekt aan heldere afspraken.

Mentoraat

Ongeveer de helft van alle ouders heeft de vragenlijst ingevuld (334 ouders). Voor ouders zijn de mentoren de meest belangrijke aanspreekpunten binnen de school. Over het geheel gesproken zijn ouders tevreden over dit contact. Ruim driekwart geeft aan dat de mentor goed en snel antwoordt op vragen.

Het contact is goed, de opvolging soms minder

Redenen om kritisch te zijn over het contact met de mentor zijn voor ouders het niet nakomen of opvolgen van gemaakte afspraken, geen of gebrekkige terugkoppeling of trage beantwoording van vragen. Sommige ouders willen vaker contact of updates over gang van zaken.

Ook van de groep leerlingen die de vragenlijst invulde, vindt driekwart de mentor goed bereikbaar. Irritatie is er bij sommige leerlingen vooral over late tijdstip waarop informatie door de mentor wordt verstrekt.

Vaak komt informatie pas op het allerlaatste moment. Dat is irritant

Het mentoraat wordt heel verschillend ingevuld, vinden veel van de responderende ouders. Zij geven daarbij ook aan kwaliteitsverschil te zien tussen de afzonderlijke mentoren. Mentoren zelf geven op hun beurt aan dat zij hun taken het liefst naar eigen inzicht invullen.

Het overgrote deel van de mentoren voelt zich goed voorbereid op het mentoraat.

Wat ouders waarderen in het contact met de mentor zijn “openheid, betrokkenheid, snel reageren en regelmatig contact. Wanneer ouders kritisch zijn over de mentor dan geldt dit vooral de tijdigheid waarop men wordt geïnformeerd over bepaalde zaken, over het feit dat niet snel wordt gereageerd op e-mails. Een aantal ouders meldt dat er geen terugkoppeling komt, of dat afspraken niet worden nagekomen.

Communicatie met het VOvA

Een derde van het onderwijzend personeel dat de vragenlijst invulde, vindt het bedrijfsbureau van het VOvA niet goed bereikbaar. Het ondersteunend personeel vindt het VOvA wel goed bereikbaar.

Overige media

De meeste leerlingen bezoeken de website van het Hyperion Lyceum website alleen als tussenstap naar Magister.

Een aantal ouders geeft aan de website niet mooi en niet overzichtelijk te vinden.

Ik vind de nieuwsbrieven en de website onduidelijk en niet goed gedesigned



De Hyperion Nieuwsbrief wordt sinds kort gemaakt en verspreid. Negen van de tien responderende ouders heeft deze geopend en gelezen. De Nieuwsbrief wordt overwegend positief beoordeeld.

De Schoolkrant Hype wordt door een ruime meerderheid van de leerlingen als leuk tot heel leuk beoordeeld.

Bijna de helft van de leerlingen vindt het leuk om activiteiten van school te zien via social media; “...zoals de foto’s van het schoolfeest” . Bij de ouders is dat aandeel groter; van hen geeft ruim zestig procent aan het leuk te vinden om via social media op de hoogte te blijven van activiteiten op het Hyperion Lyceum.

