

The background of the entire page is a dense, overlapping collection of circular buttons, each featuring a different national flag. Visible flags include the United States, Canada, Sweden, China, Argentina, Australia, the United Kingdom, Germany, and Samoa. A solid green rectangle is positioned in the top-left corner, partially overlapping the text box.

Jaarverslag 2016 - 2017

Lectoraat
International Relationship
Management

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Visie, missie en doelstellingen	4
	Visie	4
	Missie	4
	Doelstellingen	5
3.	Personele samenstelling	6
	Leden van het lectoraat	8
4.	Activiteiten in 2016-2017	10
	Beroepspraktijk en maatschappij	10
	Onderwijs en professionalisering van docenten	14
	Wetenschap	18
5.	Kwaliteitszorg	22
	Visitatie	22
	Scholing	23
	Raad van Advies	24
6.	Financieel overzicht 2016-2017	26
	Inkomsten	27
	Uitgaven	27
7.	Vooruitblik	28
	Belangrijkste doelen voor 2016-2017	28

Inleiding

Wanneer je in het hoger onderwijs werkt en terugblijkt op een collegejaar, is de verleiding groot om te vervallen in clichés. Dan vertel je dat het enerverend is geweest, dynamisch, af en toe hectisch, maar vooral ook weer heel productief. En dat je toch wel blij was dat je op het einde mocht genieten van een lange, rustige zomervakantie.

De bovenstaande beschrijving is zonder meer van toepassing op het afgelopen lectoraatsjaar. Maar daarnaast was 2016-2017 ook het jaar waarin onze periodieke externe visitatie plaatsvond, en we een nieuwe promovenda aanstelden die onderzoek doet naar interacties met chatbots. Een jaar waarin we niet minder dan negen presentaties verzorgden op wetenschappelijke congressen, en tien workshops en lezingen voor collega-docenten en studenten. Een jaar waarin nieuwe leden toetraden tot onze Raad van Advies, en een lectoraatslid van het eerste uur met pensioen ging.

Over dit alles (en meer) kunt u lezen in dit jaarverslag. We hopen u hiermee een compleet en duidelijk beeld te geven van onze doelen en activiteiten, en u aan te sporen contact met ons op te nemen als u meer wil weten.

Wederom veel leesplezier gewenst!

dr. Mark Pluymaekers
Lector International Relationship Management
Zuyd Hogeschool



Visie

Voor bedrijven en organisaties die opereren in een internationale context, staat of valt succes met de mate waarin ze vruchtbare en langdurige relaties aan kunnen gaan met klanten, leveranciers en andere stakeholders. Vanuit dit besef investeren steeds meer organisaties in systemen voor Customer Relationship Management (CRM) en Supplier Relationship Management (SRM).

Hoewel dergelijke systemen zeker meerwaarde hebben, is het belangrijk om de menselijke maat niet uit het oog te verliezen. Om een succesvolle relatie op te bouwen, is het niet voldoende om gegevens te verzamelen over de andere partij. Wie echte 'customer intimacy' wil creëren, moet ook aandacht besteden aan betekenisvolle interacties, zeker wanneer die door de fysieke afstand tussen beide partijen relatief schaars zijn. Daarom zijn interculturele, communicatieve en emotionele competenties onmisbaar voor professionals die werkzaam zijn in een internationale context.

Door onderzoek te doen naar de ontwikkeling van deze competenties en hun effect op de kwaliteit van internationale zakenrelaties, wil het lectoraat International Relationship Management uitgroeien tot een internationaal erkende onderzoeksgroep die relevante en actuele kennis ontwikkelt voor studenten, professionals en bedrijven met grensoverschrijdende ambities.

Missie

Het lectoraat International Relationship Management ziet het als zijn missie om de kennis over relatiemanagement in een internationale context verder te ontwikkelen, waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de rol van interculturele competenties en communicatie in de interacties tussen organisaties, medewerkers en klanten.

Deze kennisontwikkeling vindt plaats in samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en instellingen enerzijds en lectoraats-medewerkers, docenten en studenten van Zuyd Hogeschool anderzijds.

Als kenniscentrum binnen de faculteit International Business and Communication van Zuyd Hogeschool wil het lectoraat International Relationship Management: (1) studenten aanzetten tot de ontwikkeling van een onderzoekende en relatiegerichte houding, (2) docenten professionaliseren op het gebied van onderzoek en relatiemanagement en (3) het Euregionale bedrijfsleven versterken door praktijkgericht onderzoek te doen en relevante onderzoeksresultaten breed toegankelijk te maken.

Doelstellingen

Een lectoraat binnen het hoger beroeps-onderwijs is in de eerste plaats een onderzoeksinstituut, maar dat betekent niet dat de lectoraatsleden zich louter bezighouden met het verzamelen en analyseren van data. Behalve voor het ontwikkelen van kennis is er ook veel aandacht voor het verspreiden ervan en het verwerken van onderzoeksresultaten in de curricula van verschillende opleidingen van Zuyd. Ten slotte is het een expliciete taak van een lectoraat om bij te dragen aan de professionalisering van het docentencorps. Hieronder worden de vier doelstellingen van ons lectoraat puntsgewijs omschreven en toegelicht:

1. Kennisontwikkeling

- Ontwikkeling van toepasbare inzichten in de rol van interculturele competenties en communicatie tijdens de interacties tussen organisaties, medewerkers en klanten
- Uitvoering van praktijkgericht onderzoek, waar mogelijk in de vorm van maatwerk ten behoeve van instellingen, bedrijven en overheden
- Uitvoering van fundamenteel-wetenschappelijk onderzoek in de vorm van promotietrajecten
- Ontwikkeling van kennisproducten waarmee verbreding en verdieping kunnen worden gecreëerd binnen bestaande bachelor- en masterprogramma's

2. Kennisuitwisseling

- Uitvoering van kennis- en onderzoeksopdrachten, coaching, consultancy en master classes voor interne en externe opdrachtgevers
- Disseminatie van onderzoeksresultaten in de vorm van publicaties, lezingen en presentaties voor het internationale bedrijfsleven
- Deelname aan internationale congressen, seminars en cursussen om de eigen vergaarde kennis te verspreiden en op de hoogte te blijven van door anderen ontwikkelde nieuwe inzichten

3. Curriculumontwikkeling:

- Verwerking van onderzoeksresultaten in het onderwijsaanbod op bachelor- en masterniveau
- Ontwikkeling van onderwijs op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor verschillende bachelor- en masterprogramma's van Zuyd

4. Professionalisering van docenten

- Verzorging van cursussen op het gebied van onderzoeksvaardigheden voor docenten
- Participatie van docenten in onderzoeksprojecten van het lectoraat
- Disseminatie van onderzoeksresultaten richting docenten

3

Personele samenstelling

In september 2016 mochten we twee nieuwe leden verwelkomen bij het lectoraat: Joris Boonen en Michelle van Pinxteren. Joris, sinds 2015 als docent onderzoeksvaardigheden verbonden aan de opleiding OTC, had eerder dat jaar zijn proefschrift over de vorming van politieke voorkeuren bij adolescenten succesvol verdedigd bij de Katholieke Universiteit Leuven. Daardoor had hij recht op één jaar onderzoeksfinanciering vanuit het College van Bestuur (de zogeheten postdoc-voucher), en tot ons grote genoegen koos hij ervoor die financiering te verzilveren binnen het Global Minds-programma van ons lectoraat.

Michelle was al voor de zomervakantie aangetrokken als promovenda binnen het Business Intelligence and Smart Service (BISS) Institute. Elders in dit jaarverslag kunt u meer lezen over haar promotie-onderzoek. In het tweede semester van 2016-2017 verzilverde ook Veronica Lifrieri, docent Engels bij OTC, haar postdoc-voucher bij IRM, maar omdat haar aanstelling bij Zuyd afliep in augustus 2017 maakt zij inmiddels geen deel meer uit van het lectoraat.

In november 2016 ging Geer Hoppenbrouwers, lectoraatslid van het eerste uur, met pensioen. We zullen zijn grote bijdrage aan ons cursusportfolio onderzoeksvaardigheden, de eerste versie van de Global Mind Monitor en de sfeer tijdens lectoraatsdagen en uitstapjes niet snel vergeten.

Dit jaar was het traditionele lectoraatsuitstapje van sportieve aard: we kregen een roeiclinic van een aantal enthousiaste dames van de Maastrichtse studentenroeivereniging Saurus (zie foto's). Daarna nuttigden we een aperitief in de kantine van Saurus en een diner bij restaurant 't Drifke in Maastricht.



Leden van het lectoraat in 2016-2017

<i>Lid / Datum van toetreding</i>	<i>Rol</i>	<i>Faculteit</i>	<i>Aanstellings- omvang</i>
dr. Mark Pluymaekers 1 februari 2009	Lector Programmaleider <i>Message Design</i>	FIBC	0,6 FTE
dr. Ankie Hoefnagels 1 maart 2009	Senior-onderzoeker Programmaleider <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
prof. dr. José Bloemer 1 mei 2008	Promotor / co-lector	FIBC	0,1 FTE
drs. Svenja Widdershoven 1 september 2011	Promovenda <i>Emotional contagion in a social media context</i>	FIBC	0,4 FTE
Michelle van Pinxteren MSc 1 september 2016	Promovenda <i>Customer interfaces in smart services</i>	FIBC	0,6 FTE
dr. Hilde Hanegreefs 1 september 2014	Projectmedewerker <i>Message Design</i> en <i>Global Minds</i>	HFM	0,4 FTE
dr. Gys-Walt van Egdom 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,3 FTE
dr. Luis Alfredo Pérez Salazar 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Message Design</i>	FIBC	0,2 FTE

<i>Lid / Datum van toetreding</i>	<i>Rol</i>	<i>Faculteit</i>	<i>Aanstellings- omvang</i>
ing. Armand Odekerken MBA 1 september 2009	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	HFM	0,2 FTE
dr. Joris Boonen 1 september 2016	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,2 FTE
Martine Prins MA 16 november 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Veronica Lifrieri 1 maart 2017	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	FIBC	0,2 FTE
dr. Barbara Piškur 1 februari 2015	Projectmedewerker <i>Global Minds</i>	APCZ	0,1 FTE
dr. Jacqueline Tanghe 1 maart 2014	Programmaleider <i>Research Skills</i>	FIBC	0,2 FTE
Leila Medjadji 1 september 2014	Office Management	FIBC	
Totaal			4,1 FTE

Beroepspraktijk en maatschappij

Zoals we beschrijven in onze missie, streven we ernaar om kennis te ontwikkelen in samenwerking met bedrijven en instellingen die met deze kennis direct hun voordeel kunnen doen. In de praktijk blijkt het echter niet eenvoudig om bedrijven structureel aan je te binden als samenwerkingspartner. Daarom zijn we blij dat we sinds september 2016 met twee lectoraatsleden (Mark Pluymaekers en Michelle van Pinxteren) vertegenwoordigd zijn binnen het BISS-instituut op de Brightlands Smart Services Campus in Heerlen. Daar krijgen we de kans om met vertegenwoordigers van andere campuspartners, zoals APG, Obvion en Accenture, te denken over en werken aan interessante onderzoeksprojecten. Michelle is daarnaast bezig met haar promotie-onderzoek naar Customer Interfaces in Smart Services. Wat dat precies inhoudt, legt ze op pagina 13 uit.

De Brightlands Smart Services Campus is uiteraard niet de enige plek waar we als lectoraat de interactie zoeken met het bedrijfsleven. Sinds enkele jaren bieden we vierdejaarsstudenten van de Hotel Management School de mogelijkheid om onderzoek te doen naar communicatie rondom 'service recovery' (het rechtzetten van een tekortkoming in de dienstverlening) in een internationaal hotel. Dit jaar was dat Le Méridien Piccadilly in Londen, waar een groep studenten met behulp van focusgroepen en interviews heeft onderzocht wat gasten ertoe zou kunnen aanzetten om een positieve recovery-ervaring te delen met anderen, bijvoorbeeld via sociale media. In 2017-2018 wordt dit onderzoek voortgezet door een andere groep studenten bij een ander hotel.

Een ander noemenswaardig project dat we in 2016-2017 hebben opgezet met een partner uit de praktijk is een imago-onderzoek voor de stad Genk onder inwoners van Nederlands Limburg. Samen met ongeveer 70 derdejaarsstudenten van de opleidingen Oriëntaalse Talen en Communicatie en European Studies hebben we geprobeerd te achterhalen waarom Genk zo weinig bezoekers trekt uit Nederlands Limburg en welke attracties de stad het beste kan promoten om daar verandering in te brengen. Op de foto hiernaast ziet u Tanith van Damme van de gemeente Genk de studenten informeren over de achtergrond van de opdracht.

Net als in voorgaande jaren hebben we onze kennis ook gedeeld met vertegenwoordigers van de beroepspraktijk gedurende lezingen en workshops. Daarnaast verscheen in februari 2017 een mooi artikel – gebaseerd op een interview met Ankie Hoefnagels – over interculturele competenties in het personeelsblad van de Nederlandse Spoorwegen. Op pagina 12 staat het volledige overzicht van publicaties en presentaties voor beroepspraktijk en maatschappij.





Publicaties

Februari 2017	Artikel over Global Minds in De Koppeling (personeelsmagazine NS)
---------------	---

Lezingen, presentaties en workshops voor professionals

14-10-2016	Presentatie over terminologie tijdens de Translating Europe Workshop van de Europese Commissie (Gys-Walt van Egdom)
19-12-2016	ID Generation Workshop over Emotion Recognition Dashboards voor bedrijven op de Brightlands Smart Services Campus (Michelle van Pinxteren, Mark Pluymaekers)
25-01-2017	Presentatie over de bruikbaarheid van machinevertaling bij sentimentanalyse voor een delegatie van de Vereniging Hogescholen (Gys-Walt van Egdom, Mark Pluymaekers)
07-03-2017	Lezing over Social Media tijdens de LEDI-avond van de Vereniging van Vrouwen met een Academische Opleiding (Svenja Widdershoven)
17-03-2017	Workshop over Global Mind Blogs tijdens The Loop Maastricht (Hilde Hanegreefs, Mark Pluymaekers)
29-03-2017	Workshop over interculturele competenties voor deelnemers aan het Interreg-project EarlyTech (Mark Pluymaekers)
16-06-2017	Presentatie over Global Mind Monitor tijdens Bassinario 2017 (Ankie Hoefnagels, Armand Odekerken)

Michelle van Pinxteren over haar promotie-onderzoek

Sinds 1 september 2016 vertegenwoordig je het lectoraat IRM als promovenda binnen BISS. Kun je kort uitleggen waar je promotie-onderzoek over gaat?

Mijn promotie-onderzoek bij BISS valt binnen het domein Smart Interaction, wat betekent dat ik de interactie bestudeer tussen menselijke klanten en kunstmatig intelligente diensten. Het specifieke doel van mijn PhD is te onderzoeken welke gesprekstechnieken en strategieën ingezet kunnen worden door niet-menselijke gesprekspartners zoals chatbots, avatars of robots om vertrouwen en tevredenheid te creëren bij de gebruikers.

Wat hoop je aan het eind van je promotietraject te hebben bereikt?

Momenteel worden er ontzettend veel slimme producten en diensten ontwikkeld zoals klantenservice-bots, zorgrobots of zelfrijdende auto's. Ondanks dat deze innovaties kunnen helpen met bepaalde taken of deze zelfs effectiever kunnen uitvoeren, worden ze in de praktijk nog weinig gebruikt. Eén van de redenen hiervoor is dat interactie met een robot als onprettig, kil of vervelend wordt ervaren. Ik hoop aan het einde van mijn promotietraject gesprekstechnieken en strategieën in kaart te hebben gebracht die dit kunnen veranderen. Het mooiste zou natuurlijk zijn als deze aan het einde van mijn promotie daadwerkelijk al worden toegepast.

BISS is gevestigd op de Brightlands Smart Services Campus. Merk je dat de bedrijven daar ook geïnteresseerd zijn in het onderzoek dat je doet?

Veel bedrijven zijn momenteel aan het experimenteren met slimme producten en diensten, vaak gewoon door iets te proberen. Ik merk daardoor dat er bij bedrijven een grote interesse is in wetenschappelijke

kennis die dit proces effectiever zou kunnen maken. Dat is mooi om te zien omdat ik tijdens mijn promotie experimenten wil doen met bijvoorbeeld een chatbot of een robot, en dat is lastig zonder een geloofwaardige context. Door samen te werken met bedrijven kan ik die context makkelijker creëren.

Kun je voorbeelden geven van samenwerking met bedrijven binnen BISS en jouw promotie-onderzoek in het bijzonder?

Momenteel werk ik samen met Rabobank. Zij ontwikkelen een chatbot die technische vragen van medewerkers kan beantwoorden en daarmee de ICT-afdeling ontlast. Om de interactie met deze bot soepeler te laten verlopen willen ze graag een aantal communicatiestrategieën inbouwen. Een eerste stap hierin is te onderzoeken welke strategieën effectief zijn in menselijke gesprekken. Daarom ga ik de komende periode klantgesprekken analyseren.

Zijn er ook zaken waar je tegenaan loopt als je samenwerkt met bedrijven? En zo ja, wat zouden we kunnen doen om dergelijke obstakels weg te werken?

Big data spelen binnen bedrijven een steeds grotere rol en de hoeveelheid data die opgeslagen wordt groeit exponentieel. Helaas zijn de meeste datasets te groot om in een enkele database onderhouden te worden. Hierdoor raken data verspreid over databases en afdelingen die allemaal een ander format gebruiken. Data verbinden met de consument waar ze vandaan komen is als zoeken naar een speld in een hooiberg. Ik zou bedrijven willen adviseren goed na te denken over het doel van de data en de databases die worden verzameld, in plaats van dingen op te slaan om het opslaan.

Onderwijs en professionalisering van docenten

Er zijn veel verschillende manieren waarop een lectoraat kan bijdragen aan het onderwijs. Door gastcolleges te verzorgen bijvoorbeeld, of mee te denken over nieuwe curriculumontwikkelingen. Door studenten de mogelijkheid te geven om te participeren in uitdagende onderzoeksprojecten, of door cursussen of presentaties te verzorgen voor collega-docenten. Bij IRM doen we dit allemaal. De volledige lijst met gastcolleges en presentaties die we hebben verzorgd in 2016-2017 staat hiernaast.

Daarnaast waren we als lectoraat nauw betrokken bij de opzet van een nieuw curriculum voor de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie, en verzorgden we twee cursussen voor collega-docenten over respectievelijk het begeleiden van studentenonderzoek en statistische analysemethoden in SPSS. Verder schreven vijf studenten van de opleiding European Studies hun scriptie binnen een van de onderzoekslijnen van het lectoraat, en deed één student binnen de minor Vertaal- en Tolkonderzoek onderzoek naar de bruikbaarheid van machinevertalingen voor sentimentanalyse. Ook dit onderzoek wordt in 2017-2018 voortgezet door andere studenten.



Educatieve publicaties	
November 2016	De Global Mind Monitor. In <i>Internationalisering bij Zuyd: Get inspired!</i> Heerlen: Zuyd Hogeschool.
Gastcolleges, workshops en andere sessies voor studenten en docenten	
03-10-2016	Workshop over Global Minds tijdens Inspiratiesessie Internationalisering Zuyd (Ankie Hoefnagels, Martine Prins)
27-10-2016	Presentatie over het Skills Lab tijdens een bijeenkomst van het Translating Europe Forum (Gys-Walt van Egdom)
18-11-2016	Presentatie over BISS voor collega's van de opleiding Oriëntaalse Talen en Communicatie (Mark Pluymaekers)
16-12-2016	Gastcollege over woordkeus en framing voor studenten van de minor Professioneel Schrijven (Mark Pluymaekers)
19-12-2016	Gastcollege over Customer Intimacy voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)
21-12-2016	Gastcollege over Emoties en Customer Delight voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Svenja Widdershoven)
11-01-2017	Gastcollege over Social Media voor studenten van de Zuydminor Professional English (Svenja Widdershoven)
06-02-2017	Workshop over chatbots voor deelnemers aan de International Week bij FIBC (Michelle van Pinxteren, Mark Pluymaekers)
28-03-2017	Workshop over machinevertaling en post-editing voor studenten van het Skills Lab van de Vertaalacademie (Gys-Walt van Egdom)
06-04-2017	Docentenmiddag Onderzoeksvaardigheden voor docenten van de Hotel Management School Maastricht (Armand Odekerken)
29-05-2017	Gastcollege over Customer Intimacy voor studenten van de Zuydminor Creating Customer Delight (Mark Pluymaekers)

Maar de meest tastbare en wellicht ook meest veelbelovende bijdrage die we leverden aan het onderwijs was de oplevering van een kennistool waar we in de voorgaande jaarverslagen ook al over hebben gesproken: de Global Mind Monitor. Onder leiding van programmamaleider Ankie Hoefnagels heeft het Global Minds-team het afgelopen jaar alles op alles gezet om ervoor te zorgen dat die tool er voor de zomervakantie zou komen. En dat is gelukt: begin juli werd de vernieuwde en verbeterde versie van de voormalige Global Mind Check officieel in gebruik genomen tijdens een feestelijke bijeenkomst op de Hotelschool (zie foto). Ankie Hoefnagels vertelt hiernaast meer over de monitor en de weg ernaartoe.



Ankie Hoefnagels over de Global Mind Monitor

Het heeft bloed, zweet en tranen gekost, maar in juli 2017 is dan toch eindelijk de nieuwe Global Mind Monitor gelanceerd. Kun je kort uitleggen wat de meerwaarde is van dit instrument voor het onderwijs?

We verwachtten van onze studenten dat ze aan het eind van hun opleiding startbekwaam zijn in een geglobaliseerde werkomgeving. Dat ze kunnen functioneren binnen een internationale organisatie, maar ook goed kunnen werken in een multicultureel team of met klanten, patiënten uit andere culturen. Om die global mindset te ontwikkelen, biedt Zuyd haar studenten een pakket internationaliseringsactiviteiten, zowel in het buitenland als 'at home'. De Global Mind Monitor biedt de studenten meerwaarde door de effecten van die activiteiten op hun persoonlijke groei zichtbaar te maken. De monitor reikt hen het begrippenkader aan om er ook met een begeleider over te praten. 'Ik heb veel geleerd over de cultuur' hoorde ik vroeger veel van studenten na een buitenlandse stage. Maar ja, wat dan precies? Nu kunnen de studenten praten in concrete termen, waardoor de dialoog sterk verbeterd is. Daarnaast leveren de geaggregeerde data informatie voor het opleidingsmanagement over de leeruitkomsten van internationalisering.

Is er al veel interesse vanuit andere opleidingen binnen en buiten Zuyd?

Zeker. De 'early adopters' binnen Zuyd waren de faculteit International Business and Communication, de Hotel Management School en het Conservatorium, maar we werken nu ook samen met Ergotherapie. Buiten Zuyd is de belangstelling overweldigend. We doen een gezamenlijk onderzoek met de vijf Nederlandse Hotel Management Scholen. Hogeschool Stenden doet met acht

faculteiten mee, de Universiteit Maastricht is begonnen met de opleiding Global Health, maar gaat uitbreiden naar Geneeskunde. En er zijn aanvragen uit China, de V.S. en Colombia. Veel voor zo'n klein lectoraat als het onze, maar fantastisch voor het opbouwen van een internationale onderzoeksdatabase waarmee wij het global minds-gedachtegoed kunnen verspreiden en vernieuwend onderzoek kunnen doen naar internationale leeruitkomsten.

Bij de ontwikkeling van de Monitor werkten jullie als onderzoekers samen met marktonderzoeksbureau E'til. Waarom hebben jullie voor hen gekozen en hoe is de samenwerking verlopen?

E'til is een heel ervaren marktonderzoeker en werkt bovendien al nauw samen met de UM. Zij waren meteen enthousiast. Ze hebben als ondernemers een risico genomen omdat ze in ons product geloven en hebben er fors in geïnvesteerd. We werken echt in co-creatie met hen samen. Het mooie is dat zij ons idee, een onderzoekstool die gebruikers inzicht biedt en onderzoekers data, ook hebben kunnen vertalen naar andere klanten zoals verzekeringsmaatschappijen en zorginstellingen. Die hebben op basis van ons idee bijvoorbeeld een arbeidstevredenheidsmonitor ontwikkeld.

Welke ambities hebben jullie met de vernieuwde Monitor? Wanneer ben je tevreden?

Wij zijn tevreden als de Global Mind Monitor breed ingezet wordt binnen en buiten Zuyd, nationaal en internationaal. Maar vooral als mensen begrijpen dat een global mindset niet alleen van belang is wanneer je naar het buitenland gaat. Een open houding, flexibiliteit, en het vermogen om te kunnen gaan met diversiteit zijn kernkwaliteiten in iedere opleiding en in ieder beroep.



Gys-Walt van Egdom



Svenja Widdershoven

Wetenschap

De meest zichtbare bijdrage vanuit lectoraten aan de wetenschap komt doorgaans voort uit het promotie-onderzoek dat er gedaan wordt. Bij IRM doet Svenja Widdershoven sinds 2012 onderzoek naar de verspreiding van emoties via sociale media. In 2016-2017 mocht zij één publicatie en twee congrespresentaties bijschrijven op haar palmares. Op pagina 20 vertelt ze er meer over.

QUIS was overigens niet het enige wetenschappelijke congres waarop we afgelopen jaar vertegenwoordigd waren. We presenteerden ook in Aarhus (zie de actiefoto van Gys-Walt van Egdom), Barcelona, Boedapest, nog een keer Porto, Antwerpen, Dublin en Utrecht. Uit vier van die congresbijdragen kwam ook een paper voort, zoals hiernaast te zien in het overzicht van publicaties en presentaties.

Wetenschappelijke publicaties

- Hanegreefs *et al.* (2016). The power of effective communication: How the corporate value of 'hospitality' can be promoted through intranet news items. *Proceedings of EuroCHRIE 2016*.
- Sinclair *et al.* (2017). How Twitter challenged McDonald's Japan's 40-year honeymoon with its customers. *Research Journal of the Institute for Public Relations* (February 2017).
- Hanegreefs & Hoefnagels (2017). Curiosity crossing borders: A case of students blogging on international experiences. *Proceedings of EDINEB 2017*.
- Widdershoven *et al.* (2017). Are fellow consumers always more influential than organizations? Evidence from an experiment into emotional contagion on a Facebook brand page. *Proceedings of QUIS 2017*.
- Widdershoven *et al.* (2017). It's kind of a win-win situation: The role of empowerment in keeping both social media agents and their customers happy. *Proceedings of QUIS 2017*.

Presentaties op wetenschappelijke congressen

16-09-2016	Is full post-editing of machine translations always necessary? Presentatie tijdens EST Congress, Aarhus, Denemarken (Gys-Walt van Egdom, Mark Pluymaekers)
10-10-2016	The quality of post-edited machine translation: What's it to you? Presentatie tijdens T3L, Barcelona, Spanje (Gys-Walt van Egdom)
27-10-2016	The power of effective communication: How the corporate value of 'hospitality' can be promoted through intranet news items. Presentatie tijdens EuroCHRIE 2016, Boedapest, Hongarije (Hilde Hanegreefs)
21-11-2016	Developing intercultural competence of 21st century learners. Presentatie tijdens EAPRIL Annual Conference, Porto, Portugal (Ankie Hoefnagels)
23-05-2017	Can you pin down intercultural competence on the basis of students' language use in grouplogs? Presentatie tijdens Global Advances in Business Communication (GABC), Antwerpen, België (Hilde Hanegreefs, Mark Pluymaekers)
25-05-2017	Two sides to every story: a qualitative study on web-blogging about intercultural experiences. Presentatie tijdens SIETAR, Dublin, Ierland (Barbara Piškur, Ankie Hoefnagels)
01-06-2017	Curiosity crossing borders: A case of students blogging on international experiences. Presentatie tijdens Educational Innovation in Economics and Business (EDINEB), Utrecht, Nederland (Ankie Hoefnagels, Hilde Hanegreefs)
13-06-2017	Are fellow consumers always more influential than organizations? Presentatie tijdens Quality in Services (QUIS), Porto, Portugal (Mark Pluymaekers)
15-06-2017	It's kind of a win-win situation: The role of empowerment in keeping both social media agents and their customers happy. Presentatie tijdens Quality in Services (QUIS), Porto, Portugal (Svenja Widdershoven)

Svenja Widdershoven over haar promotie-onderzoek

Afgelopen februari verscheen in het Research Journal of the Institute for Public Relations een artikel dat je samen met twee collega-onderzoekers uit Canada en de V.S. hebt geschreven. Hoe is die samenwerking tot stand gekomen?

Enkele jaren geleden ontmoette Mark Pluymaekers tijdens een internationaal congres Paul Sinclair, universitair docent aan de University van Regina, Canada, die hem vertelde over een unieke reeks tweets die hij verzameld had. Paul was enthousiast over de verzamelde dataset, maar wist niet zo goed hoe hij de data zou kunnen analyseren. De tweets waren gepost door consumenten als reactie op een nieuwsbericht over het 'falende' management van McDonald's Japan. Mark wist dat ik voor mijn promotieonderzoek geïnteresseerd was in hoe consumenten elkaar beïnvloeden via social media, dacht dat wij Paul konden helpen de meest geschikte analysemethode te vinden en bracht zodoende Paul en mij in contact met elkaar.

Ik heb begrepen dat je ook een keer op werkbezoek bent geweest in Canada. Wat heb je daar kunnen doen?

Klopt. Omdat de tweets in het Japans waren, kon ik ze helaas niet lezen en dus ook niet coderen. Paul heeft, voor mijn bezoek aan Canada, ervoor gezorgd dat de tweets door Japanse natives gecodeerd waren. Tijdens dit proces werden de tweets geplaatst in categorieën op basis van sentiment (positief – neutraal – negatief). Doordat de codering al enige tijd voor mijn geplande vertrek naar Canada afgerond was, kon ik samen met oud-collega Geer Hoppenbrouwers in Nederland enkele analyses uitvoeren met de codes. Na mijn aankomst in Canada hebben Paul en ik de dataset nog eens goed bekeken

en hebben we de analyses doorlopen. Dat was heel prettig want face-to-face overleggen over zo'n unieke dataset werkt toch een stuk efficiënter dan alles per mail bespreken. We hebben tijdens mijn bezoek ook ideeën uitgewisseld voor de twee papers die we zijn gaan schrijven op basis van de uitkomsten. Tot slot heb ik, tijdens het werkbezoek, een presentatie gegeven aan medewerkers van de University van Regina over de verschillende studies binnen mijn promotie-onderzoek.

Hoe gaat de samenwerking na deze publicatie verder?

We werken momenteel samen aan het tweede artikel, dat in meerdere opzichten verschilt van het gepubliceerde artikel. Waar het gepubliceerde artikel voornamelijk gaat over de positie van het bedrijf en wat er is misgegaan op het gebied van PR, focust het tweede artikel op de invloed die consumenten op elkaar uitoefenen. Bovendien heeft het tweede artikel, in tegenstelling tot het eerste, een meer kwantitatieve focus en komen er allerlei berekeningen aan te pas.

Verder mocht je twee studies uit je promotie-onderzoek presenteren tijdens het Quality in Services (QUIS)-congres in Porto. Wat heeft je dat opgeleverd?

Ik heb voor dat congres twee papers ingediend die beide werden geaccepteerd, wat inderdaad betekende ik twee presentaties mocht houden in Porto. De eerste 'opbrengst' is in mijn ogen dat, met de acceptatie van de papers, de relevantie van de studies voor het vakgebied wordt onderstreept. De tweede opbrengst is dat de feedback op één van de studies heeft geleid tot een herpositionering van deze studie.



De afronding van je proefschrift nadert.

Wat zijn je ambities of plannen met betrekking tot onderzoek in de toekomst?

Uiteraard hoop ik in de toekomst onderzoek te blijven doen. Het liefst werk ik dan aan onderzoeksprojecten van korte duur, waarbij wordt samengewerkt met bedrijven en studenten en waarbij analyses worden uitgevoerd met behulp van innovatieve software toegespitst op social media. Enkele jaren geleden heb ik een online cursus gevolgd in social network analysis met Gephi. Hartstikke interessant, maar ik heb nog steeds niet de gelegenheid gehad om met dat programma werken. Daar hoop ik in de toekomst verandering in te kunnen brengen.

Visitatie

In ons vorige jaarverslag meldden we al dat het succesvol doorlopen van de periodieke externe visitatie een belangrijk doel was voor 2016-2017. Op 11 mei werden we bezocht door het visitatiepanel, bestaande uit Huub Ruël (lector Hotelschool Den Haag), Hans Hoeken (hoogleraar Universiteit Utrecht) en Nelleke Barning (hoofd communicatie DSM). Zij spraken die dag met verschillende stakeholders van het lectoraat, waaronder lectoraatsleden, teamleiders bij Zuyd, studenten, docenten en externe samenwerkingspartners. Op basis van deze gesprekken en de eerder aangeleverde documentatie stelde het panel een rapport op waarin het lectoraat werd beoordeeld op vijf landelijk vastgestelde standaarden.

Het algemene oordeel van het panel over het lectoraat was zeer positief, getuige ook de eerste alinea van de samenvatting van het rapport:

Het panel heeft met bewondering kennisgenomen van de activiteiten en producten van het lectoraat International Relationship Management (IRM). Het lectoraat opereert zeer sterk als team, met gedreven, passievolle onderzoekers die allen met hun eigen expertise bijdragen aan het succes van

de groep. De kenniskring wordt met verve geleid door lector Mark Pluymaekers die de afgelopen jaren gezorgd heeft voor een verheldering van de visie en een verscherping van de focus van het lectoraat. Tegelijkertijd verdient het lectoraat veel lof voor de impact en verbindingen die het gerealiseerd heeft in het onderwijs. De methodische kwaliteit van het onderzoek is uitstekend en maakt het lectoraat voor stakeholders een gewaardeerde en waardevolle samenwerkingspartner. Het algemene oordeel van het visitatiepanel ten aanzien van het lectoraat IRM is dan ook goed.

Van de vijf standaarden werd er één als excellent beoordeeld (kwaliteit van onderzoek), twee als goed (onderzoekprofiel en organisatie van de onderzoekseenheid) en een als voldoende (impact en relevantie). Bij die laatste beoordeling merkte het panel – in onze ogen terecht – op dat de impact op het onderwijs de laatste jaren sterk was toegenomen, maar dat onze bekendheid in de beroepspraktijk en de wetenschappelijke wereld daarbij een beetje was achtergebleven. Om dit te veranderen, stelde het panel voor om de samenwerking met bedrijven op de campussen uit te breiden en naast congrespapers ook vaker artikelen in te dienen bij wetenschappelijke en professionele tijdschriften.

De vijfde standaard had betrekking op ons kwaliteitszorgsysteem. Daarin spelen interne en externe peer review een belangrijke rol, net als regelmatige bilaterale contacten tussen programmaleiders en onderzoekers, formele jaargesprekken en lectoraatsvergaderingen, waarin onderzoekscasusities besproken wordt. Het panel kwam dan ook tot de conclusie dat het lectoraat ruim voldoende aandacht besteedt aan kwaliteitszorg.

De positieve uitkomsten van de visitatie waren vanzelfsprekend een grote opsteker, en tegelijkertijd boden de aanbevelingen van het panel veel 'food for thought' richting de toekomst. De volgende stap in het visitatieproces is het formuleren van een officiële reactie op het beoordelingsrapport, die vervolgens wordt besproken met het College van Bestuur van Zuyd. Op basis hiervan wordt er een nieuw lectoraatsplan opgesteld voor de komende lectoraatsperiode. In ons volgende jaarverslag komen wij hier uiteraard op terug.



Scholing

Dat de kwaliteit van ons onderzoek door het visitatiepanel als excellent werd gezien, vervult ons natuurlijk met trots. Dat wil echter niet zeggen dat we nu op onze lauweren kunnen rusten; we blijven op zoek naar manieren om onszelf op methodologisch en analytisch vlak verder te ontwikkelen. Mede daarom volgden zes leden van het lectoraat (Ankie Hoefnagels, Hilde Hanegreefs, Svenja Widdershoven, Armand Odekerken, Mark Pluymaekers en Martine Prins) in juli 2017 een cursus over Atlas.Ti, verzorgd door Elise van Alphen. Samen met enkele collega's van de Hotelschool (zie foto) verdiepten zij zich in de mogelijkheden die deze software biedt voor analyse van kwalitatieve onderzoeksdata. Daarnaast volgde Michelle van Pinxteren in het kader van haar PhD-traject een cursus over affective computing bij de opleiding Knowledge Engineering van Universiteit Maastricht.



Raad van Advies

Sinds jaar en dag fungeren de leden van onze Raad van Advies als onze oren en ogen in de buitenwereld. Met hen bespreken we de relevantie van ons onderzoek voor de praktijk, dilemma's waar we als kleine onderzoeksgroep tegenaan lopen en kansen die voortkomen uit actuele ontwikkelingen in de wereld om ons heen.

Sinds 2015-2016 hebben we een gezamenlijke Adviesraad met ons zuster-lectorat International Trade Management. We hebben het afgelopen jaar – met veel dankbaarheid voor de inzet die zij al die jaren hebben getoond – afscheid genomen van twee leden van het eerste uur, namelijk Margot van Mulken en Jimme Keizer. Daarnaast hebben wij drie nieuwe leden mogen verwelkomen: Mariska van der Giessen van Fontys Hogescholen, Nico Herzig van de Provincie Limburg en Peter Engelen van de Chemelot Innovation and Learning Labs (CHILL). Het volledige overzicht met alle leden staat hiernaast.

In 2016-2017 kwam de Adviesraad zoals gebruikelijk tweemaal bijeen: op 16 november 2016 op Kasteel Vaeshartelt en op 29 maart 2017 bij Hotel Derlon in Maastricht.

Raad van advies

Naam	Bedrijf / instelling, functie, achtergrond
Peter Engelen	Directeur Chemelot Innovation and Learning Labs (CHILL)
Mariska van der Giessen	Lector Crossing Borders, Fontys Hogescholen
Ad van Ginneken	Kamer van Koophandel; Adviseur MKB
Hester van Herk	Universiteit van Amsterdam; Hoogleraar Cross-Cultural Marketing Research
Nico Herzig	Provincie Limburg; Vertegenwoordiger in Nordrhein-Westfalen
Frank van Lissum	Provincie Limburg; Programmamanager Innoveren in Limburg
Ed Rohof	Directeur communicatiebureau
Martine Verjans	Universiteit Hasselt; Docent/onderzoeker op het terrein van de Franse taal

6

Financieel overzicht 2016-2017



Inkomsten

1. Inkomsten 1ste geldstroom	€ 205.000
2. Inkomsten 2de geldstroom	€ 61.800
3. Inkomsten 3de geldstroom	€ 10.000
4. Inkomsten interne beleidsmiddelen	€ 137.000

Totaal 1 t/m 4 € 413.800

Uitgaven

1. Uitgaven personele lasten	€ 387.850
2. Uitgaven beheerslasten (incl. huisvesting en deskundigheidsbevordering)	€ 25.000

Totaal 1 t/m 2 € 412.850

Belangrijkste doelen voor 2017-2018

In het jaarplan dat we in het voorjaar van 2017 hebben opgesteld staan onze belangrijkste doelen voor 2017-2018. Hieronder zetten we ze voor u op een rijtje:

1. Meer naamsbekendheid bij en samenwerking met de beroepspraktijk

Zoals eerder benoemd, maakt onze aanwezigheid op de Brightlands Smart Services Campus het makkelijker om contact te leggen met bedrijven die behoefte hebben aan kennis die wij binnen het lectoraat kunnen ontwikkelen. Maar ook buiten die campus liggen er verschillende mooie kansen voor het lectoraat. Nu de Global Mind Monitor af is, kunnen wij deze breed gaan uitrollen, ook buiten het onderwijs. Er zijn immers genoeg organisaties die het belang van interculturele competenties voor hun medewerkers scherp op het netvlies hebben. Zorgorganisaties bijvoorbeeld, maar ook grote, landelijke dienstverleners zoals de NS. Als het ons lukt om dergelijke partijen met ons in zee te laten gaan, kunnen we onze impact op de beroepspraktijk aanzienlijk vergroten.

In dit kader is ook onze samenwerking met het Expertisecentrum voor Innovatieve Zorg en Technologie (EIZT) het vermelden waard. Met ingang van september 2017 komt bij het lectoraat een nieuwe projectmedewerker in dienst die (1) de studenten van de minor Professioneel Schrijven teksten gaat laten produceren voor instellingen die gekoppeld zijn aan dit expertisecentrum en (2) onderzoek gaat doen naar de optimalisatie van deze teksten binnen het lectoraatsprogramma Message Design. Ook hiervan verwachten wij dat het onze naamsbekendheid in de beroepspraktijk zal vergroten. Daarnaast creëren we met deze samenwerking een expliciete verbinding met de onderzoekszwaartepunten van Zuyd.

2. Werving van externe middelen middels valorisatie van kennis en projectaanvragen

In de afgelopen jaren hebben wij onze onderzoekscapaciteit behoorlijk kunnen uitbreiden met behulp van extra beleidsmiddelen, beschikbaar gesteld vanuit het College van Bestuur van Zuyd. Omdat deze middelen wegvallen met ingang van september 2018, is het van groot belang om aanvullende externe fondsen te werven. Hiervoor voeren we een tweesparenbeleid. Enerzijds zetten wij in op de valorisatie van onze kennistools (Global Mind Monitor en 3C-scan) en ontwikkelen we diensten die daaraan gerelateerd zijn, zoals workshops en train-the-trainerssessies. Anderzijds oriënteren we ons op interessante subsidieprogramma's, zoals Interreg en SIA-RAAK. Gezien onze beperkte omvang doen we dit bij voorkeur in samenwerking met anderen. Dat heeft inmiddels al vruchten afgeworpen: in collegejaar 2018-2019 ontvangen we dertigduizend euro subsidie van de Euregio Maas-Rijn en de Provincie Limburg voor onze bijdrage aan een project ter bevordering van grensoverschrijdende stages in het mbo. Daarnaast participeren we actief in andere netwerken, zoals het Centre of Expertise for Global Learning, een netwerk van Nederlandse lectoren die onderzoek doen naar internationalisering van het onderwijs.

3. Vergroting van de impact van onderzoek op het onderwijs binnen de faculteit International Business and Communication

In het visitatierapport werd onze impact op het onderwijs aangemerkt als een sterk punt van het lectoraat. Toch denken we dat er nog veel ruimte is voor verbetering, met name als het gaat om het stimuleren van *research-informed teaching* binnen onze faculteit. Het actief kennis nemen van onderzoek en het verwerken van recente wetenschappelijke inzichten in het onderwijs moet in de toekomst niet voorbehouden zijn aan leden van lectoraten, maar standaard deel uitmaken van onze werkwijze. Als eerste aanzet hiertoe willen we volgend jaar samen met ons zusterlectoraat ITM zogeheten Research Circles gaan opzetten: groepen docenten die met elkaar recente onderzoeksartikelen bespreken die relevant zijn voor het onderwijs. Daarnaast willen we ons ook op andere manieren ervoor blijven inspannen dat steeds meer docenten ervaring opdoen met onderzoek, zodat expertise op dit gebied straks niet meer beperkt is tot de relatief kleine groep medewerkers die participeert in een lectoraat.



Lectoraat International Relationship Management
Zuyd Hogeschool
Brusselseweg 150
6217 HB Maastricht

Colofon

Auteur Mark Pluymaekers
Vormgeving Lückert Design

© Zuyd 2017