



Rijnbrink

KB } nationale  
bibliotheek

koos service  
design

# Digitale Propositie Basisvaardigheden

Fieldlab Online Leerplatform

Augustus - Oktober 2022



# Introductie

De overheid is aan het digitaliseren, maar helaas is het niet voor alle burgers makkelijk om daarin mee te gaan. In Nederlands zijn er ongeveer 4 miljoen mensen met beperkte taal- en digitale vaardigheden. Om deze burgers te ondersteunen in de digitale transitie investeert de overheid in informatiepunten bij openbare bibliotheken. Hier kunnen burgers onder andere terecht voor het ontwikkelen en bijhouden van taal- en digitale vaardigheden door middel van (digitale) cursussen.

Dit verslag is het resultaat van een onderzoek naar hoe openbare bibliotheken burgers het beste kunnen ondersteunen bij het ontwikkelen en bijhouden van basisvaardigheden zodat iedereen mee kan doen in de (digitale) maatschappij. Dit project is een samenwerking tussen Rijnbrink, de Koninklijke Bibliotheek en Koos Service Design.

De exploratieve- en gebruikersonderzoeken bestaan uit kwalitatieve onderzoeken en worden in detail gedeeld. Alle resultaten zijn als input gebruikt om de propositie voor de doelgroepen vorm te geven.

Veel plezier met het doorlezen van de resultaten en volgende stappen in de propositie!

## Team Koninklijke Bibliotheek

Henri Huisman  
Mariël Voogel  
Stephanie Verhagen  
Stephanie Kuijper

Sr. Adviseur Informatiemanagement, Rijnbrink  
Interim programma manager, KB  
Beleidsadviseur Basisvaardigheden en Digitale Inclusie, KB  
Opgavemanager Basisvaardigheden, KB

## Team Koos



**Joris Hens**

Project Manager &  
Service Design  
Consultant



**Eddo Siep**

UX Design  
Consultant



**Danique Verweij**

Service Design  
Stagiaire



**Ruben Aalbers**

Business  
Development

## Contactpersoon Rijnbrink

Henri Huisman  
henri.huisman@rijnbrink.nl

## Contactpersoon Koos

Joris Hens  
joris@koos servicedesign.com

# Management samenvatting

## Project uitdaging

Ontwerp een gebruiksvriendelijk prototype waarmee diverse doelgroepen (NT1, NT2, minder digitaal vaardigen) drempelloos toegang krijgen tot lesstof van verschillende aanbieders.

## Kwalitatief onderzoek

Voor dit onderzoek zijn er NT1 taalvragers (n=3), NT2 taalvragers (n=3), NT1 digitaalvragers (n=6), taalbegeleiders (n=6) en digitaalbegeleiders (n=6) geïnterviewd.

## Uitkomsten en oplevering

- Inzichten exploratief onderzoek taal- en digitaalvragers en taal- en digitaalbegeleiders;
- Inzichten gebruikersonderzoek taal- en digitaalvragers;
- Klantreizen van taal- en digitaalvragers en taal- en digitaalbegeleiders;
- Een prototype, ontwerprichtlijnen en een Design Library;
- Handvatten vervolgstappen;

## Belangrijkste inzichten exploratief onderzoek

Taal- en digitaalvragers ervaren beide geen problemen met het bijhouden van diverse inloggegevens van verschillende leveranciers.

Zowel taal- als digitaalbegeleiders vinden het vervelend om zelf verschillende inloggegevens voor verschillende platformen te hebben.

Taalvragers hebben meestal geen behoefte om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen met digitaal lesmateriaal.

Digitaalvragers hebben wel behoefte om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen, maar hebben soms moeite dit zelfstandig te doen.

Zowel taal- als digitaalbegeleiders zijn zich niet altijd bewust van het beschikbare lesmateriaal en weten niet hoe ze dit het beste kunnen inzetten.

## Belangrijkste inzichten gebruikersonderzoek (prototype)

Laat begeleiders een eerste aanzet doen tot het maken van een account.

Laat de doelgroep laagdrempelig inloggen door middel van een wachtwoord.

Zet wanneer mogelijk een cursus / les klaar voor de cursist.

Zorg voor een omgeving waarin weinig afleiding bestaat.

Geef mogelijkheden om de pagina voor te laten lezen, de tekst te vergroten of de taal aan te passen.

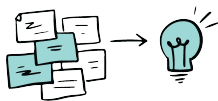
Minimaliseer de hoeveelheid tekst en gebruik minstens tekstgrootte 18pt.

## Aanbevelingen en volgende stappen

Aangeraden wordt om door te gaan met het verder uitwerken van de digitale propositie voor mensen die basisvaardigheden willen ontwikkelen en bijhouden. Focus als eerste op digitaalvragers, het onderzoek toont aan dat deze doelgroep het meest behoeften heeft om buiten de lessen om te oefenen. Focus daarnaast meer op begeleiders, het onderzoek toont aan dat zij een belangrijke rol spelen om de digitale content bij de eindgebruikers te krijgen. Ontwerprichtlijnen voor de propositie zijn in kaart gebracht, maar een ideale ontwerp is nog niet gevonden. Een aantal belangrijke aannames moeten nog worden onderzocht voordat de propositie klaar is voor ontwikkeling. Aangeraden wordt om verschillende experimenten te doen om onzekerheden en risico's van deze aannames te reduceren. Dit kan op verschillende manieren:

- I. Doe gebruiksonderzoeken met begeleiders om te achterhalen hoe zij het beste ondersteund kunnen worden om de digitale content bij de eindgebruiker te krijgen.
- II. Doe kwantitatief onderzoek om sterker bewijs te verzamelen voor de meest risicovolle aannames.

# In dit document staan



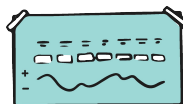
## Hoofdzichten exploratief klantonderzoek

De hoofdzichten geven inzicht in de meest belangrijke algemene inzichten gebaseerd op de interviews met de doelgroepen.



## Het prototype en inzichten van gebruiksonderzoeken

De nieuwste versie van het prototype met daarin alle ontwerprichtlijnen die zijn achterhaald met de gebruikstesten.



## Klantreizen taal en digitaal

De klantreizen beschrijven de activiteiten, behoeften, pijnen en winsten van de verschillende doelgroepen.



## Aanbevelingen propositie

Concrete aanbevelingen rondom de doelgroep en de ontwerprichtlijnen van het prototype.



## Vervolgstappen

Vervolgstappen die genomen kunnen worden om de propositie nog helderder te krijgen.



# Inhoud

<b>Uitdaging aanpak en scope</b>	<b>6</b>	<b>Aanbevelingen, evaluatie en vervolgstappen</b>	<b>32</b>
Achtergrond en uitdaging	7	Aanbevelingen doelgroep	33
De doelgroepen	8	Aannames evalueren	34
De aanpak	9	Project evaluatie en vervolgstappen	41
Observaties, partners en bibliotheken	10		
De scope	11	<b>Bijlagen</b>	<b>47</b>
Meest risicovolle aannames	12	1. Hoofddresultaten Taal	47
		2. Hoofddresultaten Digitaal	55
<b>Exploratief klantonderzoek</b>	<b>13</b>	3. Extra inzichten partners	64
Onderzoeksopzet	14	4. Inzichten prototype Sprint 1 (Taal)	67
Taalvragers en Taalbegeleiders	15	5. Inzichten prototype Sprint 2 (Digitaal)	80
Digitaalvragers en Digitaalbegeleiders	18	6. Interview Guides	88
Klantreizen	21		
<b>Gebbruikersonderzoek prototype</b>	<b>25</b>		
Onderzoeksopzet	26		
Prototype: De nieuwste iteratie	27		
Aanbevelingen ontwerprichtlijnen	30		

# Uitdaging, aanpak en scope

---

Op de volgende pagina's wordt de achtergrond, uitdaging, aanpak en scope van het project in detail toegelicht. Daarnaast worden specificaties van de doelgroep voor dit project gedeeld.

# Achtergrond en uitdaging

De missie van het programma 'Bibliotheek en basisvaardigheden' van de KB is het ondersteunen van openbare bibliotheken die burgers helpen bij het ontwikkelen en bijhouden van basisvaardigheden zodat iedereen mee kan doen in de (digitale) maatschappij.

De KB koopt op landelijk niveau educatieve content in waar bibliotheken gebruik van mogen maken. In dit project wordt er gekeken naar het vormgeven van een gebruiksvriendelijk prototype waarmee diverse doelgroepen drempelloos toegang krijgen tot lesstof van verschillende aanbieders.

## Huidige uitdagingen

### *Te veel inlog inloggegevens*

Bibliotheken en gebruikers ervaren dat het lastig is om alle verschillende inloggegevens van alle lesstof aanbieders te beheren. Ze zien door de bomen het bos niet meer.

### *Privacy problemen*

De bibliotheken bewaren vaak inloggegevens van deelnemers op papier/computer. Dit is privacy gevoelig. Er moet een oplossing komen dat dit niet meer nodig is en mensen hun inloggegevens zelf makkelijk kunnen beheren.

### *Verminderende werkkraft*

De werkkraft bij bibliotheken is aan het afnemen. Hierdoor wordt het lastiger om alle burgers te ondersteunen in hun vragen en behoeften. Het is nodig dat burgers zelfstandiger worden.

## De uitdaging van dit project

**Ontwerp een gebruiksvriendelijk prototype waarmee diverse doelgroepen (NT1, NT2, minder digitaal vaardigen) drempelloos toegang krijgen tot lesstof van verschillende aanbieders.**

# De doelgroepen



## Taalvragers

Burgers die laaggeletterd zijn en daar hulp bij nodig hebben (NT1, NT2)



## Digitaalvragers

Burgers die minder digitaal vaardig zijn en daar hulp bij nodig hebben (NT1, NT2)



## Begeleiders

Begeleiders/vrijwilligers bij de bibliotheek die taal- en digitaalvragers ondersteunen



## Partners

De bedrijven die het lesmateriaal ontwikkelen en aanbieden

Hoofdfocus in dit project

Subfocus in dit project

# De aanpak



## 1. Kick-off en scope

Elkaar leren kennen en scope en doel van het project definiëren.



## 2. Exploratief- en gebruiksonderzoek Taal

In gesprek gaan en het prototype testen met de taalvragers (NT1, n=3 en NT2, n=3) en -begeleiders (n=5).



## 3. Analyse onderzoek Taal

Het definiëren van hoofdinzichten en iteraties maken op het prototype.



## 4. Exploratief- en gebruiksonderzoek Digitaal

In gesprek gaan en het prototype testen met de digitaalvragers (NT1, n=6) en -begeleiders (n=6).



## 5. Analyse onderzoek digitaal

Het definiëren van hoofdinzichten en iteraties maken op het prototype.



## 6. Handvatten volgende stappen

Alle inzichten uit het project gebruiken om vervolgstappen voor de propositie in kaart te brengen.

**Bouwen van klantreizen (taal + digitaal)**

**Bouwen van prototype**

# Observaties, partners en bibliotheken

## Observaties bij taal- en digitale lessen

Naast het exploratief- en gebruikersonderzoek zijn er meerdere observaties gedaan om de context van de doelgroep beter te begrijpen.

- Taalles (NT1), Purmerend (5 deelnemers)
- NL-plein (NT2), Purmerend (20 deelnemers)
- Klik & Tik, Volendam (4 deelnemers)
- Openingsceremonie 'Hulp bij Digitaal' OBA (20-30 deelnemers/geïnteresseerden)
- 'Hulp bij Digitaal' inloopochtend, OBA (IDO)

## Gesprekken met partners

Er zijn gesprekken geweest met onderstaande partners om hun visie op het onderwerp te begrijpen en mee te nemen in het project.

- Oefenen.nl
- Stichting Lezen en Schrijven
- Digisterker/Digivitaler

## Spreiding van bibliotheken (n=10)

In totaal zijn er van 10 verschillende bibliotheeklocaties begeleiders gesproken.

- Heiloo
- Oost Achterhoek (Ruurlo, Borculo)
- Waterland (Purmerend, Volendam)
- Theek 5
- OBA (Bos en Lommer, Mercatorplein)
- Oost Achterhoek
- Westfriesland



# Binnen de scope

Om de scope van het project te bepalen zijn er introductiegesprekken gevoerd met het team van KB. Daarnaast is er een verdiepende scope sessie geweest met het kernteam.

## **Focus voor dit project:**

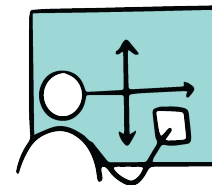
- Exploratief en gebruikersonderzoek taal- en digitaalvragers, zowel NT1 als NT2;
- Exploratief onderzoek taal- en digitaalbegeleiders;
- De wenselijkheid van het prototype testen met taal- en digitaalvragers;
- Een prototype waar inzichten vanuit gebruikersonderzoeken in zitten verwerkt;

# Buiten de scope

- Technische eisen voor het prototype;
- Een getest prototype voor taal- en digitaalbegeleiders;
- Uitgebreid onderzoek naar de rol van partner leveranciers.

# Meest risicovolle aannames voor de wenselijkheid van de propositie

Het doel van dit project is om risicovolle en onzekere aannames rondom de wenselijkheid van de propositie te valideren. Door middel van exploratief- en gebruikersonderzoek worden aannames getest. Vanaf pagina 34 worden onderstaande aannames geëvalueerd op basis van alle onderzoeken.



**Cursisten vinden het vervelend dat ze diverse inloggegevens van verschillende leveranciers moeten bijhouden**

1

**Begeleiders vinden het vervelend dat ze veel verschillende inloggegevens van cursisten moeten bijhouden**

2

**Taalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen**

3

**Digitaalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen**

4

**Begeleiders zijn zich bewust van al het beschikbare lesmateriaal en weten hoe ze dit het beste kunnen inzetten**

5

**Cursisten kunnen zelfstandig met het digitale lesmateriaal leren**

6



# Exploratief klantonderzoek

---

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het exploratieve klantonderzoek gedeeld. Deze resultaten geven inzicht in de context van de doelgroep rondom het leren van de Nederlandse taal en digitale vaardigheden.

# Opzet exploratief klantonderzoek

Exploratief onderzoek is uitgevoerd door middel van semi-gestructureerde interviews met de doelgroepen over het leren van de Nederlandse taal of digitale vaardigheden.

## Doel

Het achterhalen van activiteiten, pijnen, winsten en behoeften tijdens het leren van basisvaardigheden bij de bibliotheek.

## Diepte interviews

Met zowel taal- als digitaalvragers is een gesprek gevoerd van 1 uur. Het eerste halfuur hiervan was een exploratief semi-gestructureerd interview. Het tweede halfuur is bestond uit gebruikersonderzoek waarin het prototype is getest.

Met taal- en digitaalbegeleiders is enkel een semi-gestructureerd interview gedaan, deze duurde een uur.

De uitgebreide onderzoeksresultaten zijn te vinden in bijlage 1 en 2.



# Hoofdinzichten taalvragers en -begeleiders

# De 7 hoofdzichten - Exploratief klantonderzoek: taal



**Naast het leren van de taal, zijn taallessen een sociale activiteit en een mogelijkheid om hulp te vragen bij praktische zaken. De bibliotheek dient daardoor ook als sociaal vangnet.**

*“Non formeel onderwijs, dat zijn mensen die gewoon langskomen en bijvoorbeeld een spelletje spelen, of samen koffie drinken, en zo proberen te leren.”*  
- Taalbegeleider, NT2



**Het bewustzijn en de intrinsieke motivatie om taal te verbeteren verschilt enorm tussen de taalvragers. Dit heeft invloed op hoe makkelijk het is om de doelgroep te bereiken en te enthousiasmeren.**

*“NT2 komt soms op eigen initiatief binnen, zij zijn dan gemotiveerd.”*  
- Coördinator en taalbegeleider,  
NT2



**Huiswerk maken voor de taallessen wordt niet of nauwelijks gedaan. Taalvragers zijn buiten de lessen om al druk genoeg met het onderhouden van hun eigen leven.**

*“Leven, is eigenlijk oefenen. Als ik een brief krijg, moet ik dat begrijpen en iets mee doen.”*  
- Taalvrager, NT1

# De 7 hoofdinzichten - Exploratief klantonderzoek: taal



**Tijdens de taallessen worden digitale hulpmiddelen veelal als ondersteuning gebruikt, niet als hoofdmiddel om de taal te leren.**

*“We zitten met max 4 mensen achter een laptop, dan gezamenlijk een les maken.”*  
- Taalbegeleider, NT2



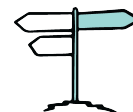
**De bibliotheek is een informele taalschool. Taalvragers zien de les als vrijblijvend en taalbegeleiders zijn gedreven vrijwilligers. Voor beide partijen moet het leuk blijven. Hierdoor is het lastiger om controle te hebben over het leerproces.**

*“Deelnemers komen gewoon in de bieb en gaan dan naar huis. [...] Het gaat om Nederlands oefenen, het is vrijblijvend, het is geen taalschool.”*  
- Coördinator en begeleider



**Het leren van taal is overweldigend. Vaak kunnen taalvragers daar geen andere uitdagingen bij hebben, zoals de taal leren via de computer.**

*“Het is moeilijk voor mij om digitaal taal te oefenen. Omdat ik soms niet goed ben in de computer.”*  
- Taalvrager, NT1



**Er zijn veel onduidelijkheden rondom de beschikbare lesmaterialen en hoe die het beste kunnen worden gebruikt. Hierdoor geven taalbegeleiders vaak een eigen draai aan de lessen.**

*Niet alle toepassingen zijn duidelijk, we weten als vrijwilliger niet goed wat er nieuw is aan materiaal.*  
- Taalbegeleiders

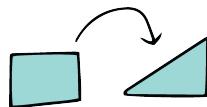
# Hoofdinzichten digitaalvragers en -begeleiders

# De 7 hoofdinzichten - Exploratief klantonderzoek: digitaal



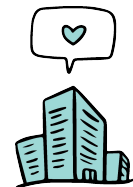
**Digitaalvragers hebben angst en zijn onzeker over de digitale wereld waardoor het spannend is om hiermee aan de slag te gaan. Het geeft begeleiders veel voldoening wanneer ze dit gevoel kunnen omzetten in zelfvertrouwen.**

*“Ook de beveiliging met wachtwoorden enzo, dat vind ik best eng, mensen hebben slechte bedoelingen.”*  
- Digitaalvrager (50 jaar)



**Voor digitaalvragers zijn er verschillende redenen om wegwijs te worden in de digitale wereld. Ondanks alle beschikbare hulp wordt de transitie naar een digitale wereld nog steeds als uitdagend ervaren.**

*“De buitenwereld is intimiderend, want ik moet wel leren omgaan met een digitale wereld. Ik wordt gedwongen, ik kan niet meedoen zonder internet.”*  
- Digitaalvrager (84 jaar)



**De bibliotheek wordt gezien als een veilige, vertrouwde omgeving waar digitaalvragers met aandacht en geduld worden geholpen. Digitaalbegeleiders helpen zo goed mogelijk, maar kunnen niet altijd aan de verwachtingen voldoen.**

*“Het is zo fijn dat mensen nog de moeite nemen om hier naar ons te luisteren!”*  
- Digitaalvrager (79 jaar)

# De 7 hoofdinzichten - Exploratief klantonderzoek: digitaal



Buiten de lesuren oefenen wordt gezien als een toevoeging, niet als een verplichting. Daarnaast vinden digitaalvragers het vaak nog een uitdaging om zelfstandig te oefenen.

*“Wat als ik thuis vastloop? Dan kan niemand me helpen.”*  
- Digitaalvrager (83 jaar)



Digitaalvragers hebben behoefte aan het bijhouden en stap voor stap doorontwikkelen van hun digitale kennis. Vervolgcurssussen worden door digitaalbegeleiders altijd aangeboden, maar het kan lastig zijn om het juiste lesmateriaal op het juiste moment te introduceren.

*“Ik wil een doorlopende leerlijn, dat je aan de deelnemers kan vragen: Wat wil je nu leren? En dat je ze dan kan doorverwijzen.”*  
- Digitaalbegeleider (62 jaar)



Digitaalbegeleiders hebben niet altijd het overzicht van al het beschikbare lesmateriaal. Ze ervaren ook dat er een gat zit tussen het beschikbare lesmateriaal en de praktische uitdagingen waar digitaalvragers hulp bij nodig hebben.

*“Ik en mijn collega's hebben soms ook het overzicht niet meer. Wij moeten regelmatig ook op zoek waar dingen nou precies staan.”*  
- Digitaalbegeleider (56 jaar)



Het niveau en het tempo van de digitaalvragers in een cursus is verschillende. Vooral beginnende digitaalvragers moeten aan de hand worden genomen. Dit kan uitdagend zijn voor de begeleiders.

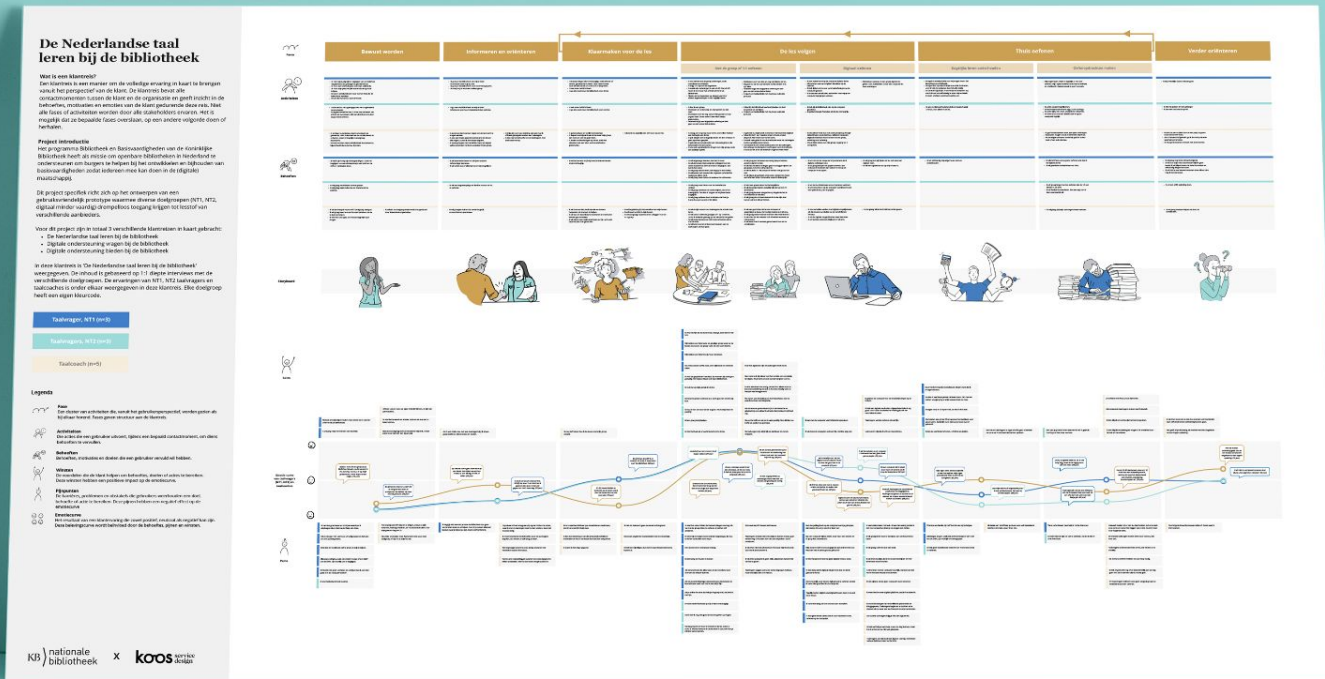
*“Ze helpen om alles in te stellen, voordat ik begin. ik weet niet hoe ik dingen moet openen.”*  
- Digitaalvrager (83 jaar)



# Klantreizen

# De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek

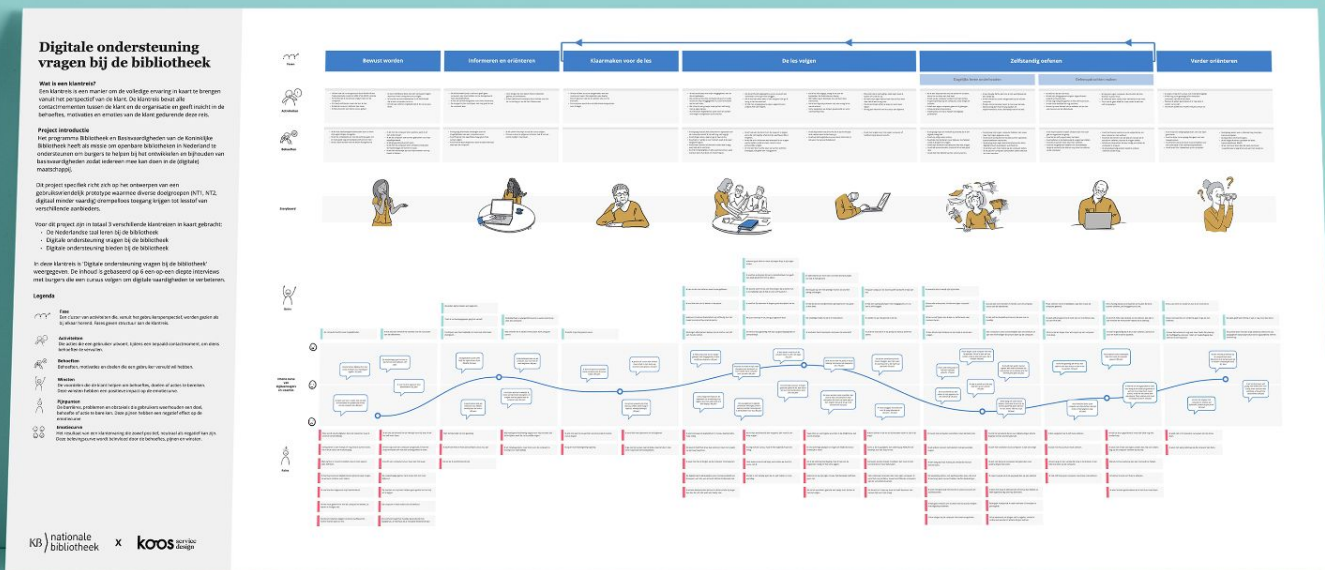
In deze klantreis worden de activiteiten, behoeften, pijnen en winsten van NT1 en NT2 taalvragers en van taalbegeleiders weergegeven.



Klik op de afbeelding om naar deze klantreis te gaan

# Digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek

In deze klantreis worden de activiteiten, behoeften, pijnen en winsten van digitaalvragers weergegeven.



Klik op de afbeelding om naar deze klantreis te gaan

# Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

In deze klantreis worden de activiteiten, behoeften, pijnen en winsten van digitaalbegeleiders weergegeven.

## Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

### Wat is een klantreis?

Een klantreis is een manier om de volledige ervaring in kaart te brengen vanuit het perspectief van de klant. De klantreis bevat alle contactmomenten tussen de klant en de organisatie en geeft inzicht in de behoeften, moties en emoties van de klant gedurende deze reis.

### Project introductie

Het programma Bibliotheek en Basistoelagen van de Koninklijke Bibliotheek heeft als missie om openbare bibliotheken in Nederland te ondersteunen om burgers te helpen bij het ontdekken en bijhouden van basistoelagen zodat iedereen mee kan doen in de (digitale) maatschappij.

De projectspoor heeft niet enkel op het ontwerpen van een gebruikersvriendelijke aanpak, maar ook op het ontwikkelen van een digitaal reisplan voor digitaal begeleiders.

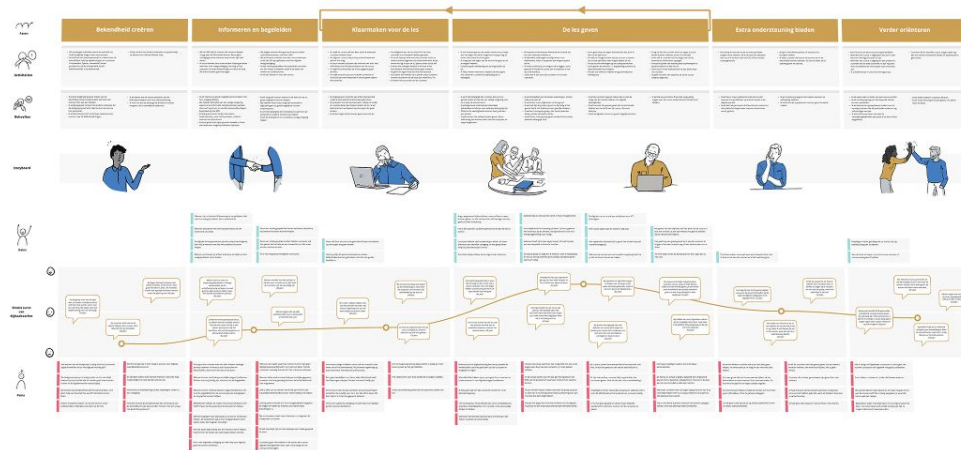
Voor dit project zijn in totaal 3 verschillende klantreizen in kaart gebracht:

- De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

In deze klantreis 'Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek' weergegeven. De inhoud is gebaseerd op 6 eeuw-op-een-dag interviews met medewerkers van de bibliotheek die burgers ondersteunen met hun digitale vragen. Dit concept van hulp bieden is een informatiepunt Digitale Overheid (DOI) tot het geven van cursussen om digitale vaardigheden te verbeteren.

### Legenda

- Case**  
Het kader van activiteiten die vanuit het gebruikersperspectief worden geleefd. Dit kader wordt vaak gebruikt om de reis te visualiseren.
- Behoefte**  
Dit is een gevoel of verlangen dat een gebruiker ervaart op een bepaald moment, en dat kan worden vervuld.
- Behoefte**  
Dit is een gevoel of verlangen dat een gebruiker ervaart op een bepaald moment, en dat kan worden vervuld.
- Winst**  
De voordelen die de klant ervaart van het gebruik van de dienst, zoals het gevoel van succes, het gevoel van behoren en het gevoel van verbinding.
- Pijntje**  
Dit is een gevoel of verlangen dat een gebruiker ervaart op een bepaald moment, en dat kan worden vervuld.
- Doelstelling**  
Dit is een gevoel of verlangen dat een gebruiker ervaart op een bepaald moment, en dat kan worden vervuld.



# Gebruikersonderzoek

---

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het kwalitatieve gebruikersonderzoek gedeeld. Deze resultaten geven inzicht in welke vorm van de propositie het best aansluit op de doelgroep. Daarnaast wordt het nieuwste prototype gedeeld met bijbehorende ontwerprichtlijnen.



# Opzet gebruikers onderzoek

Tijdens het gebruikersonderzoek is het prototype voorgelegd en besproken met NT1 en NT2 taalvragers en minder digitaal vaardige doelgroepen.

## Doel

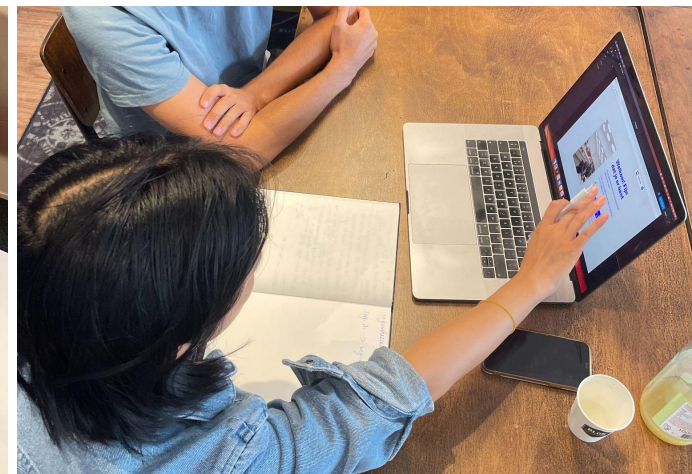
Het achterhalen welke vorm van de propositie het best aansluit op de doelgroepen.

## Opzet gebruiksonderzoek

Met zowel taal- als digitaalvragers is een gesprek gevoerd van 1 uur. Het eerste halfuur hiervan was een semi-gestructureerd interview. Het tweede halfuur is bestond uit gebruikersonderzoek waarin het prototype is getest.

Een klikbaar prototype werd getoont op een laptop zodat de ervaring zo dicht mogelijk bij de realiteit komt.

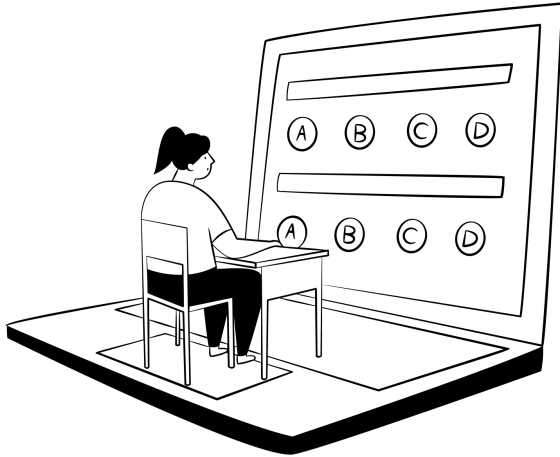
De uitgebreide onderzoeksresultaten zijn te vinden in Bijlage 4 en 5.



# Prototype

De nieuwste iteratie

# Voorafgaand aan het prototype

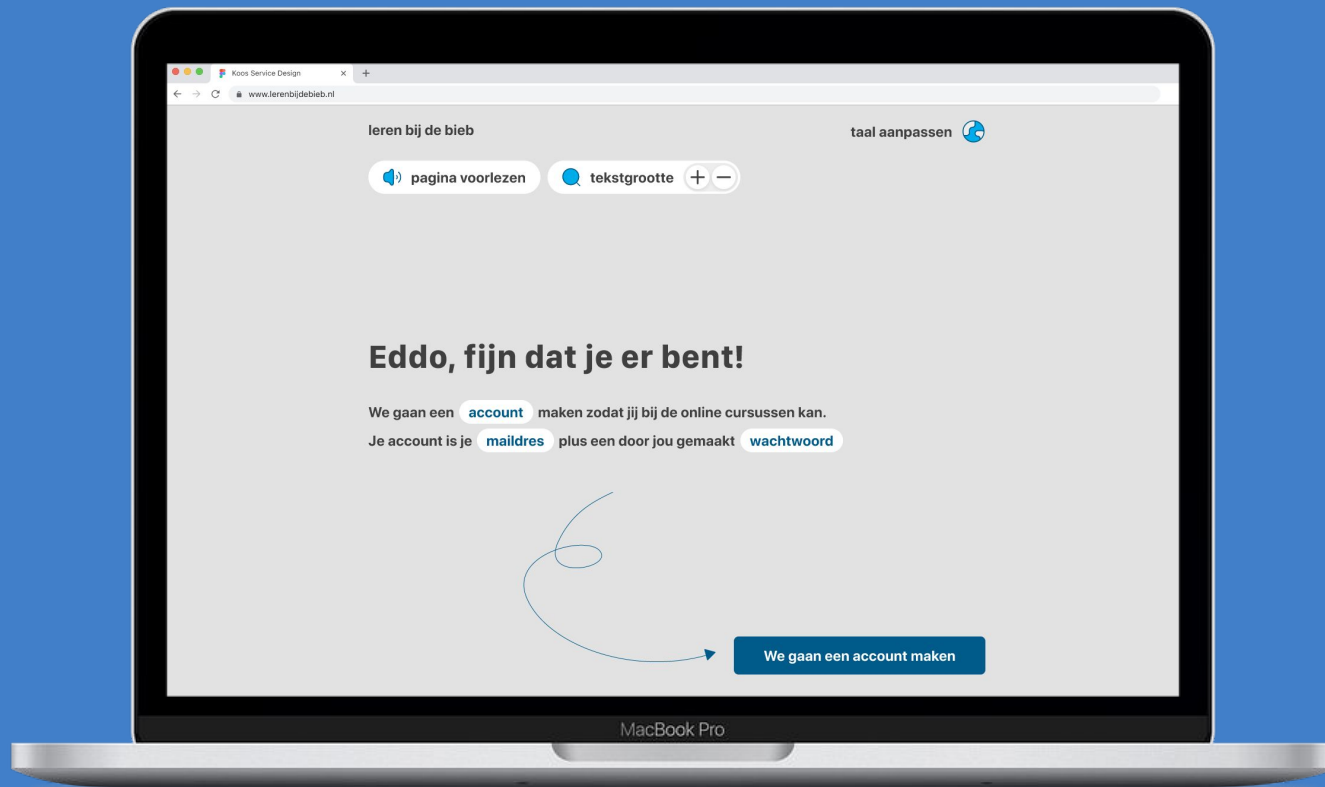


1. Een cursist komt bij een begeleider in de bibliotheek
2. De begeleider bepaalt de behoefte van de cursist
3. De begeleider voegt de cursist toe in een systeem
  - a. Vult de naam van de cursist in
  - b. Vult het mailadres van de cursist in
  - c. Geeft aan welke cursus de cursist gaat doen
4. De cursist krijgt een automatische mail van de begeleider
5. De cursist kan zelf of samen met de begeleider een account aanmaken
  - a. Startend vanuit de mail van de cursist
  - b. Of vanuit een eventuele management omgeving van de begeleider
6. Het wachtwoord is in het beheer van de cursist en kan deze eventueel opschrijven op een voor deze gene logische plek. Zo bewaart de bibliotheek(medewerker) geen inloggegevens van cursisten.
7. De cursist kan starten met een cursus: bij de bibliotheek of zelfstandig



# De nieuwste iteratie

Klik op afbeelding om naar het prototype te gaan



# Aanbevelingen ontwerprichtlijnen



## Eerste zetje

Zorg dat begeleiders een eerste aanzet kunnen geven tot het maken van een account. De doelgroep kan verzanden in digitale terminologie en heeft een grote angst om fouten te maken.

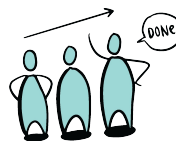
(p 82, 83)



## Laagdrempelig inloggen

Laat de doelgroep laagdrempelig inloggen door middel van een wachtwoord. Een inlogcode via SMS of Magic Link is te complex.

(p 70, 71, 84)



## Richting geven

Zet wanneer mogelijk een cursus / les klaar voor de cursist, het zelf navigeren tussen verschillende cursussen en/of aanbieders is voor hen lastig, omdat zij het omvangrijke aanbod niet goed kennen.

(p 72, 85)



## Omgeving begeleiders

Ontwerp een omgeving waar begeleiders materiaal kunnen klaarzetten voor de cursist en de voortgang kan volgen. Van belang is dat begeleiders vooraf meegenomen worden in de werkwijze van dit platform.

(p 85, 87)

# Aanbevelingen ontwerprichtlijnen



## Creëer focus

Zorg voor een omgeving waarin weinig afleiding bestaat – en in eerste instantie weinig keuze. Te veel afleiding zorgt voor verwarring. Bijvoorbeeld over waar het lesmateriaal gevonden kan worden.

(p 82, 86)



## Toegankelijkheid

Geef mogelijkheden om de pagina voor te laten lezen, de tekst te vergroten of de taal aan te passen.

(p 70, 86)



## Leesbaarheid

In de doelgroepen vallen veel ouderen, veel tekst is voor hun te klein. Zo ook de standaard geadviseerd door het WCAG. Zorg dat tekst minimaal 18pt is.

(p 86)



## Hoeveelheid tekst

Houdt de hoeveelheid tekst zo klein mogelijk. Teksten worden snel sowieso snel overgeslagen en langere teksten worden als een obstakel ervaren die men liever overslaat.

(p 70, 86)

# Aanbevelingen, evaluatie en vervolgstappen

---

In dit hoofdstuk worden de aannames van het project geëvalueerd. Daarnaast wordt de onderzoeksaanpak geëvalueerd en potentiële volgende stappen gedeeld om onzekerheden en risico's rondom de propositie te reduceren.

# Aanbevelingen doelgroep

**Welke doelgroep(en) raden wij aan om de propositie (als eerste) op te focussen?**

## ***Digitaalvragers***

Focus de propositie als eerste op de digitaalvragers. Zij hebben het meeste behoeften om buiten de les om te oefenen. Focus daarna pas op taalvragers die behoeften hebben om buiten de lessen om te oefenen.

## ***Begeleiders***

Betrek begeleiders meer bij het proces om lesstof laagdrempelig bij de doelgroep te krijgen. Deze doelgroep is verantwoordelijk voor het introduceren en klaarzetten van al het lesmateriaal. Daarnaast hebben zij meer behoeften aan content op één centrale plek met één inlog.



# Aannames evalueren

# Meest risicovolle aannames voor de desirability van de propositie

De onderzoeksresultaten zijn gebruikt om de aannames te evalueren. Bevestigd betekent dat de aanname klopt, ontkracht betekent dat de aanname niet klopt en onzeker betekent dat de onderzoeksresultaten nog niet voldoende waren om de aanname te bevestigen of ontcrachten.



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

**Cursisten vinden het vervelend dat ze diverse inloggegevens van verschillende leveranciers moeten bijhouden**



**Begeleiders vinden het vervelend dat ze veel verschillende inloggegevens moeten bijhouden**



**Taalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen**



**Digitaalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen**



**Begeleiders zijn zich bewust van al het beschikbare lesmateriaal en weten hoe ze dit het beste kunnen inzetten**



**Cursisten kunnen zelfstandig met het digitale lesmateriaal leren**



# Aannames evalueren



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

## **Cursisten vinden het vervelend dat ze diverse inloggegevens van verschillende leveranciers moeten bijhouden**

### **Taal- en digitaalvragers**

De taal- en digitaalvragers die wij hebben gesproken volgen niet meerdere cursussen tegelijkertijd en hebben dus niet meerdere accounts bij verschillende leveranciers. Ook begeleiders geven aan dat hun cursisten niet meerdere accounts gebruiken.

Daarentegen vinden de doelgroepen het wel vervelend dat je bijna voor elke website een apart account nodig hebt (e.g. bibliotheek, oefenen.nl, Hema, Bol.com).

### **Taalvragers**

Over het algemeen maken taalvragers geen zelfstandig gebruik van digitale oefeningen. Tijdens de lessen wordt er veel gebruik gemaakt van fysiek lesmateriaal en wordt er gesproken/geschreven of spelletjes gespeeld. Zij hebben dus geen inloggegevens nodig om de lessen te volgen.

### **Digitaalvragers**

Digitaalvragers maken wel gebruik van het digitaal lesmateriaal en hebben hier een account voor nodig. Beginnende cursisten maken niet hun eigen account aan en krijgen inloggegevens op een kaartje mee naar huis. Het wordt ze dus makkelijk gemaakt.

Wij hebben geen gevorderde cursisten gesproken die al meerdere cursussen hebben gedaan. Wellicht dat zij wel problemen ervaren met het bijhouden van meerdere inloggegevens.



# Aannames evalueren



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

## Begeleiders vinden het vervelend dat ze veel verschillende inloggegevens moeten bijhouden

### Taalbegeleiders

Taalbegeleiders maken bij de taallessen sporadisch gebruik van digitaal lesmateriaal. Digitaal is ter ondersteuning om woorden en zinnen uit te leggen en wordt meestal niet als leidraad voor de les gebruikt.

Wanneer digitale hulpmiddelen worden gebruikt is dit meestal in groepsverband en wordt er 1 laptop/computer/ipad gebruikt op het account van de begeleider. Taalbegeleiders hoeven dus niet de inloggegevens van meerdere cursisten te bewaren.

### Digitaalbegeleiders

Digitaalbegeleiders vinden het meestal geen probleem om voor beginnende cursisten een account aan te maken en inloggegevens uit te delen op een kaartje. Cursisten zijn over het algemeen nog niet digitaal vaardig genoeg om dit zelf te doen.

### Taal- en digitaalbegeleiders

Cursisten loggen bij de lessen zelf in. Digitaalbegeleiders hebben vaak een overzicht van alle inloggegevens in een eigen administratie, maar vinden dat prima omdat het digitaal niveau van beginnende cursisten nog niet hoog is.

Pas toen wij de uitdaging van verschillende platformen en inloggegevens ter sprake brachten, kwam naar voren dat begeleiders het vervelend vinden om zelf verschillende inloggegevens voor verschillende platformen te hebben.

Het lijkt dus niet de grootste uitdaging te zijn in het ondersteunen van de doelgroep, maar het kan de begeleiders wel helpen als zij zelf een universele inlog zouden hebben.

# Aannames evalueren



## Taalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen

Voor veel taalvragers dient het onderhouden van het eigen leven al als oefenen met de Nederlandse taal. Extra oefenen buiten de lessen om is geen behoeften aan omdat ze al te druk zijn met eigen levensonderhoud.

Daarnaast heeft de Nederlandse taal leren en oefenen voor NT2 taalvragers niet altijd de hoogste prioriteit. Door culturele verschillen zijn zaken zoals familie- en vrienden relaties onderhouden belangrijker dan thuis Nederlands oefenen.

NT2 taalvragers die ook nog een Nederlandse taalcursus volgen (A1, A2, B1, etc.) zijn intrinsiek erg gemotiveerd. Zij oefenen wel regelmatig thuis.



## Digitaalvragers hebben behoeften om buiten de lesuren om zelfstandig te oefenen

Digitaalvragers willen thuis oefenen om hun kennis bij te houden en stappen te maken in hun ontwikkeling. Echter, ze lopen vaak tegen obstakels aan waardoor dit nog te spannend is of niet lukt, vooral bij beginners.



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

# Aannames evalueren



**Begeleiders zijn zich bewust van al het beschikbare lesmateriaal en weten hoe ze dit het beste kunnen inzetten**

## Taalbegeleiders

Taalbegeleiders zijn zich niet altijd bewust van al het lesmateriaal dat de bibliotheek tot haar beschikking heeft, of hoe dit het best kan worden ingezet. Hierdoor zijn de taallessen minder divers dan mogelijk.

Er is weinig tot geen begeleiding voor taalbegeleiders bij de lessen. Ze worden soms in het diepe gegooid en weten dan niet goed welk lesmateriaal ze kunnen gebruiken.

Taalbegeleiders geven vaak een eigen draai aan de les. Ze nemen zelf lesmateriaal mee naar de les, praten over de dag/weekend of spelen een taalspel, zoals pimpampet met de groep.



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

## Digitaalbegeleiders

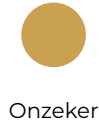
Door de diversiteit aan lesmateriaal kunnen digitaalbegeleiders het overzicht verliezen en is het lastig specifiek lesmateriaal te vinden.

Niet alle digitaalbegeleiders zijn zich bewust van het al beschikbare lesmateriaal. Hierdoor kunnen ze het lastig vinden om digitaalvragers te ondersteunen met het aanbieden van een vervolgcursus of een praktische vraag.

# Aannames evalueren



Bevestigd



Onzeker



Ontkracht

## Cursisten kunnen zelfstandig met het digitale lesmateriaal leren

### Taalvragers

Voor taalvragers is het leren van taal al overweldigend. Vaak kunnen zij daar geen andere uitdagingen bij hebben, zoals de taal leren via de computer.

Daarbij komt dat ze tijdens de les meestal ook geen gebruik maken van digitaal lesmateriaal. Hierdoor zijn ze zich vaak niet bewust van de mogelijkheden om zelfstandig online te leren.

### Digitaalvragers

Beginnende cursisten willen wel thuis oefenen, maar lopen vaak tegen obstakels aan waardoor dit nog te spannend is of niet lukt. Zo krijgen ze de website niet gevonden, de eigen laptop/computer werkt anders, het inloggen lukt niet, etc. Ze vinden het daarom moeilijk om dit helemaal zonder hulp te doen.

Kanttekening hierbij is dat we in het huidige onderzoek Klik & Tik cursisten hebben gesproken, dus geen verder gevorderde cursisten. Zij zullen wellicht beter in staat zijn zelfstandig te oefenen.

# Project evaluatie en vervolgstappen

# Onderzoek evalueren

Het onderzoek dat tot nu toe is gedaan, is erg waardevol, maar heeft ook een aantal beperkingen.

1.

## **Aannames geëvalueerd met kwalitatief onderzoek**

Aannames zijn op basis van kwalitatief onderzoek geëvalueerd. Om met meer zekerheid aannames te bevestigen of ontcrachten is kwantitatief onderzoek nodig.

2.

## **Kunstmatige opzet**

Wanneer mensen zich bewust zijn dat er iets test wordt, kan het zijn dat ze sociaal wenselijke antwoorden geven.

3.

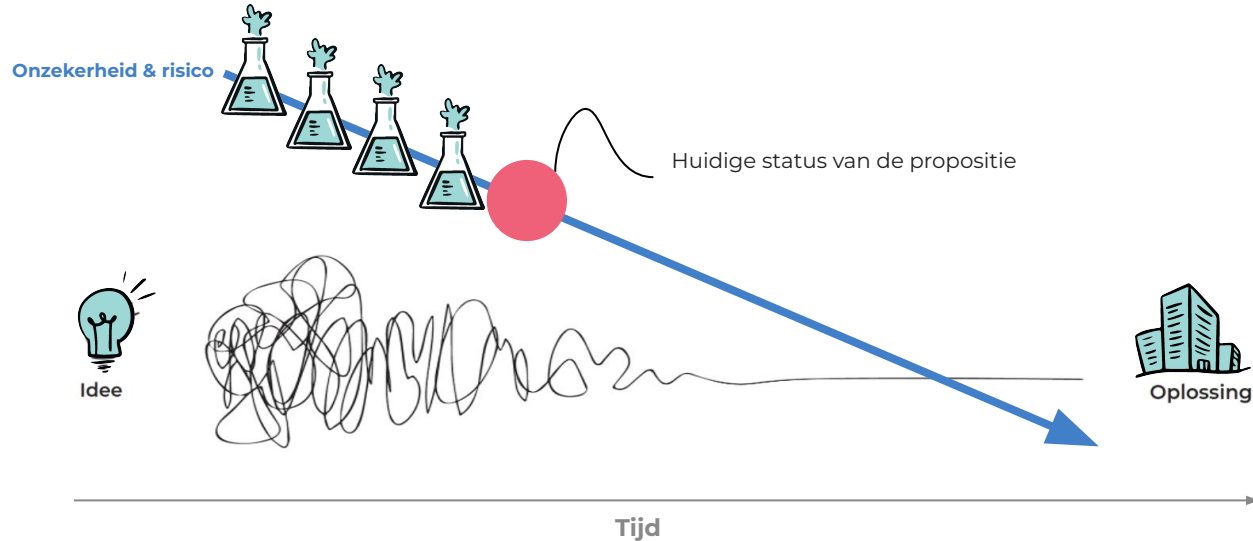
## **Beginnende cursisten**

In het onderzoek zijn er alleen digitaalvragers gesproken die net waren begonnen met een cursus. Het is daardoor nog onduidelijk hoe de aannames gelden voor mensen die al wat verder zijn met digitale vaardigheden.

# Onzekerheden en risico's in de propositie

Het doel van dit project is om risicovolle en onzekere aannames rondom de propositie te valideren. Door middel van exploratief en gebruikersonderzoek zijn er aannames getest. Deze onderzoeksresultaten geven richting aan de propositie en wie de

doelgroep is, maar er zijn nog een aantal vervolgstappen nodig om onzekerheid en risico rondom de propositie nog verder weg te nemen.



# Vervolgstappen - Exploratief en kwantitatief onderzoek



## Begeleiders

Onderzoek hoe begeleiders het beste ondersteund kunnen worden in hun werk. Dit is een doelgroep die een grote rol speelt om de digitale content bij de eindgebruiker te krijgen.



## Behoefteprofielen

Creëer persona's op basis van behoeften. Wij hebben ervaren dat er binnen taal- en digitaalvragers veel uiteenlopende behoeften zijn. Met behoefteprofielen kun je gerichtere proposities ontwikkelen.



## Behoeften kwantificeren

Kwantificeer de behoeften die zijn gevonden in dit en het vervolgonderzoek. Door behoeften te kwantificeren kun je beter de richting en onderdelen van de propositie bepalen.

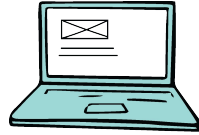


# Vervolgstappen - Prototype



## Kanalen

Kom er in een vervolgonderzoek achter of een apart domein of de website van de leverancier het beste kanaal is voor de cursist om bij een les te komen.



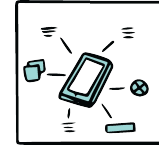
## Leverancier vs cursus

Test of de cursist de meeste herkenning kan vinden bij de naam van de cursus of die van de leverancier – om uiteindelijk bij de cursus uit te komen.



## Techniek in kaart

Kom erachter wat de obstakels zijn om alle inloggegevens onder één paraplu te scharen en wat er voor nodig is om dit te ontwikkelen (in samenwerking met de leveranciers en een development partij).



## Ontwikkeling

Dit is nog niet het juiste moment voor ontwikkeling. Verkrijg zekerheid op de voorgaande punten binnen de doelgroep, voor exploratief onderzoek en de propositie.

# Bedankt!

Geloof jij erin om echte waarde te creëren met design? Geef ons een belletje!

Amsterdam: +31 (0)20 753 01 5

Lisboa: +35 (1) 91 499 8688

Follow Koos

 [linkedin.com/koos servicedesign](https://www.linkedin.com/koos servicedesign)

 [@koos servicedesign](https://www.instagram.com/koos servicedesign)



# Bijlage 1

## Hoofdinzichten taal

---

## Inzicht 1

# Naast het leren van de taal, zijn taallessen een sociale activiteit en een mogelijkheid om hulp te vragen bij praktische zaken. De bibliotheek dient daardoor ook als sociaal vangnet.

Taallessen zijn informele momenten om met elkaar te praten. Taalvragers vinden het gezellig en fijn om met elkaar in gesprek te gaan en zien de groep als een stel vrienden. Het sociale aspect van de taallessen vormt dan ook een grote motivatie om naar de lessen te gaan.

In het dagelijks leven lopen taalvragers regelmatig tegen taal uitdagingen aan. Zij komen lastige taal tegen in bijvoorbeeld brieven van de overheid of een doktersrecept. Deze vragen nemen ze soms mee naar de bibliotheek om te bespreken voor, tijdens of na een les.

Taalbegeleider helpen taalvragers graag met hun uitdagingen, maar hebben niet altijd tijd en/of de nodige kennis om ze te kunnen ondersteunen. Bijvoorbeeld op het gebied van culturele verschillen of eventuele trauma's zijn zij niet getraind.

*"Non formeel onderwijs, dat zijn mensen die gewoon langskomen en bijvoorbeeld een spelletje spelen, of samen koffie drinken, en zo proberen te leren."  
- Taalbegeleider, NT2*

*"De brief van de UWV is zo moeilijk, die moet ik meenemen naar de bibliotheek"  
- Taalvrager, NT1*

*"Bij het lesgeven van NT2 zou het wel goed zijn om te weten hoe je met de trauma's om moet gaan, hoe zij kunnen reageren bijvoorbeeld."  
- Taalbegeleider, NT2*

## Inzicht 2

# Het bewustzijn en de intrinsieke motivatie om taal te verbeteren verschilt enorm tussen de taalvragers. Dit heeft invloed op hoe makkelijk het is om de doelgroep te bereiken en te enthousiasmeren.

De NT1 doelgroep is een lastige te bereiken groep. Ze zijn zich niet bewust van het feit dat ze hulp nodig hebben, dat er hulp beschikbaar is of schamen zich voor de situatie en zoeken bewust geen hulp.

NT1 taalvragers zijn vaak door gemeentelijke instanties of andere sociale diensten bewust gemaakt van de beschikbare hulp bij de bibliotheek.

NT2 taalvragers komen vaker uit zichzelf naar de bibliotheek. Het is een sociaal moment waar ze laagdrempelig Nederlands kunnen oefenen. Vaak worden ze via eigen sociale kringen bewust gemaakt van de mogelijkheden die de bibliotheek aanbiedt.

NT2 taalvragers die ook nog een Nederlandse taal cursus volgen (A1, A2, B1, etc.) zijn intrinsiek erg gemotiveerd. Zij oefenen regelmatig ook nog thuis.

*"Zij (NT1) komen gewoon niet binnen, met diverse redenen: schaamte, faalangst, zien de noodzaak niet."  
- Taalbegeleider, NT1/NT2*

*"Ik ging met een vraag naar de gemeente en die merkte dat ik niet goed wat in taal. Die hebben mij toen gewezen op de hulp bij de bibliotheek"  
- Taalvrager, NT1*

*"NT2 komt soms op eigen initiatief binnen, zij zijn dan gemotiveerd."  
- Coördinator en taalbegeleider, NT2*

*"Ik doe een taal cursus bij IVIO. [...] Ik probeer thuis te leren met mijn boek"  
- Taalvrager, NT2*

## Inzicht 3

# Huiswerk maken voor de taallessen wordt niet of nauwelijks gedaan. Taalvragers zijn buiten de lessen om al druk genoeg met het onderhouden van hun eigen leven.

Voor veel taalvragers dient het onderhouden van het eigen leven al als oefenen met de Nederlandse taal. Extra oefenen in de vorm van huiswerk is geen behoeften aan omdat ze al te druk zijn met eigen levensonderhoud. Hierdoor komen ze naar de les zonder dat het huiswerk af is.

De Nederlandse taal leren en oefenen heeft niet altijd de hoogste prioriteit voor NT2 taalvragers. Door culturele verschillen zijn zaken zoals familie- en vriendenrelaties onderhouden belangrijker dan thuis Nederlands oefenen.

Het komt zelden voor dat er vanuit gemotiveerde taalvragers wel behoefte is naar extra oefenmateriaal. Dit wordt dan door taalbegeleider meegegeven in de vorm van fysieke kopieën van een boek of aanbevelingen voor digitale methoden, zoals oefenen.nl. Echter, er is vervolgens nauwelijks zicht op in hoeverre er van deze hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt.

*"Leven, is eigenlijk oefenen. Als ik een brief krijg, moet ik dat begrijpen en iets mee doen."*  
- Taalvrager, NT1

*"Huiswerk wordt niet echt gedaan, meeste deelnemers komen eerst voor contact dan voor taal. Van de 25-30 doen er 2 of 3 wel eens een huiswerkopdracht, want ze zijn erg druk, bv met kinderen, inburgering, boodschappen etc."*  
- Taalbegeleider, NT2

*"Behalve de heel gemotiveerde mensen, die gaan thuis aan de slag, anderen hebben excuusjes. [...] Ze krijgen een kopie van een fysiek boek mee, een te dik boek werken ze nooit zelf door, dus ik kopieer wat ik ga behandelen."*  
- Taalbegeleider, NT1/NT2

## Inzicht 4

# Tijdens de taallessen worden digitale hulpmiddelen veelal als ondersteuning gebruikt, niet als hoofdmiddel om de taal te leren.

NT1 en NT2 taalvragers leren voornamelijk door op een informele manier met elkaar in gesprek te gaan, niet op de computer. Ze drinken bijvoorbeeld samen koffie en praten voor het weekend, of spelen een spelletje.

Digitale hulpmiddelen, zoals Google Images of Google Translate, worden gebruikt om lastige woorden of zinnen uit te leggen, wanneer de taalvragers in de les of het dagelijks leven vastlopen.

Naast spreken, wordt er in de lessen vooral gebruik gemaakt van fysieke leermethoden, zoals schrijven en boekjes/ artikelen lezen. Taalvragers vinden dat ze de taal beter kunnen leren als ze spreken en zelf dingen opschrijven. Digitaal oefeningen doen is een toevoeging, maar zeker geen vervanging.

Wanneer er in de lessen wel gebruik wordt gemaakt van digitaal lesmateriaal, is dit voornamelijk in groepsverband.

*"Het doel van het taalcafé is onderling communiceren en laagdrempelig in contact komen met taal, ik weet niet goed hoe daar een digitaal leerplatform in past."*  
- Taalbegeleider, NT2

*"Ik gebruik ook digitale hulpmiddelen: google afbeeldingen vooral heel veel"*  
- Coördinator en begeleider

*"NT2 gebruikt de computer eigenlijk vooral voor Google translate."*  
- Taalbegeleider

*"Leren met de computer is misschien een beetje moeilijk, je kan niet horen hoe een woord moet klinken."*  
- Taalvrager, NT2

*"Digitaal materiaal gaan we samen oefening voor oefening doen (beginnen met ja/ nee). Vooral met NT2 digitaal les, dan kan je makkelijk dingen opzoeken, samen achter de computer. We zitten met max 4 mensen achter een laptop, dan gezamenlijk een les maken."*  
- Taalbegeleider, NT2

## Inzicht 5

# De bibliotheek is een informele taalschool. Taalvragers zien de les als vrijblijvend en taalbegeleiders zijn gedreven vrijwilligers. Voor beide partijen moet het leuk blijven. Hierdoor is het lastiger om controle te hebben over het leerproces.

Door de culturele verschillen liggen verwachtingen anders en wordt er anders omgegaan met afspraken. Taalvragers melden zich bijvoorbeeld niet altijd af of stoppen zonder iets te laten weten. Dit kan demotiverend zijn voor vrijwilligers. Bibliotheken ervaren dat er meer doorloop is van vrijwilligers dan zij willen.

Vrijwilligers gaan verschillend om met taalvragers die niet komen opdagen. Ze benaderen de taalvragers niet altijd om dit te vragen, en weten dus niet altijd waarom men niet bij de les is of helemaal niet meer komt. Hetzelfde geldt voor het maken van huiswerk.

De bibliotheek is er fysiek vaak niet op ingericht om taallessen te faciliteren. De behoefte van begeleiders komt niet overeen. Dit brengt voor de begeleiders een aantal logistieke uitdagingen met zich mee.

*“Mede daardoor is het verloop van begeleiders vrij groot. Ik heb daardoor veel goede begeleiders zien vertrekken, en dat is gewoon zonde. We moeten ze (de taalbegeleiders) meer koesteren en meer naar ze luisteren.”*  
- Coördinator en begeleider

*“Deelnemers komen gewoon in de bieb en gaan dan naar huis. [...] Het gaat om Nederlands oefenen, het is vrijblijvend, het is geen taalschool.”*  
- Coördinator en begeleider

*“Het lastigste aan het geven van les vind ik het niet hebben van een stille, afgesloten ruimte.”*  
- Coördinator en begeleider



## Inzicht 6

# Het leren van taal is overweldigend. Vaak kunnen taalvragers daar geen andere uitdagingen bij hebben, zoals de taal leren via de computer.

De NT2 taalvragers hebben al moeite met de taal. Navigeren op verschillende websites is daardoor lastiger. Ze waarderen de groeps- en 1:1 gesprekken omdat ze zo dingen kunnen vragen.

Taalvragers zijn al erg druk met het volgen van een taalles en met hun eigen leven. Om daarnaast ook nog digitale vaardigheden te leren is te veel.

*"Ik vind online leren niet leuk. Ik leer dan weinig omdat ik niet met iemand kletsen en vragen kan stellen."*

- Taalvrager, NT2

*"Het is moeilijk voor mij om digitaal taal te oefenen. Omdat ik soms niet goed ben in de computer."*

- Taalvrager, NT1

*"Tegelijk taal en digitale vaardigheid lessen doen is te veel door elkaar."*

- Taalvrager, NT1

## Inzicht 7

# Er zijn veel onduidelijkheden rondom de beschikbare lesmaterialen en hoe die het beste kunnen worden gebruikt. Hierdoor geven taalbegeleiders vaak een eigen draai aan de lessen.

Niet alle taalbegeleiders zijn zich bewust van al het lesmateriaal dat de bibliotheek tot haar beschikking heeft, of hoe dit het best kan worden toegepast. Hierdoor zijn de taallessen minder divers dan mogelijk.

Er is een groot aanbod van lesmateriaal. Taalbegeleiders hebben vaak niet het overzicht van wat er allemaal beschikbaar is en wat ze het beste kunnen gebruiken. Daarnaast zijn er veel verschillende platformen met bijbehorende inloggegevens, dat is vervelend.

Naast de verplichte cursus, is er vaak weinig tot geen begeleiding voor taalbegeleiders bij de lessen. Ze worden soms (vooral bij analfabeten) in het diepe gegooid en weten vaak niet goed hoe het lesmateriaal het best te gebruiken is. Meer advies en begeleiding vanuit het taalhuis of de bibliotheek is daarom wenselijk.

Als gevolg hiervan personaliseren en verrijken de taalbegeleiders het lesmateriaal zelf. De leer methode hangt dus af van de vrijwilligers. Ze halen hierbij inspiratie voor de lessen uit de taalvragers of nemen zelf wat materiaal (bv boeken of spelletjes) mee om het gesprek te starten. Hierbij is je eigen draai aan de lessen geven, is ook wat het leuk maakt.

*Ze (de vrijwilligers) zijn eigenwijs en denken dat ze het wel weten. Je wil hen andere dingen in handen geven om mee te werken, ipv alleen nieuwsbegrip. Want dat is saai, je wil meer variatie.*  
- Coördinator en begeleider

*"Een algemeen platform: dat zou ik geweldig vinden. Als er 1 login zou zijn, vooral voor de vrijwilligers. Als het dan duidelijk is wat er mogelijk is wat ze (de vrijwilligers) kunnen gebruiken, dat ze weten: daar kan ik zoeken wat ik met mijn groep wil doen als ik variatie wil.*  
- Coördinator en begeleider

*"Advies vanuit het taalhuis is wenselijk, ipv dat elke vrijwilliger helemaal zelf aan de slag gaat"*  
- Taalbegeleider, NT2

*"Alle vrijwilligers personaliseren en verrijken het materiaal (soms kwartet). Niveau wordt bepaald doordat er dan gemerkt wordt dat dingen te moeilijk zijn"*  
- Taalbegeleider, NT2

# Bijlage 2

## Hoofdinzichten digitaal

---

## Inzicht 1

# Digitaalvragers hebben angst en zijn onzeker over de digitale wereld waardoor het spannend is om hiermee aan de slag te gaan. Het geeft begeleiders veel voldoening wanneer ze dit gevoel kunnen omzetten in zelfvertrouwen.

Potentiële cursisten zijn zich vaak niet bewust van alle digitale mogelijkheden. Hier komt bij dat ze bang zijn iets verkeerd te doen, zoals op een verkeerde knop klikken. De computer is spannend waardoor de drempel om te beginnen soms hoog ligt.

Beginnende cursisten zijn vaak wantrouwend om hun gegevens online te zetten, omdat ze bang zijn voor hackers en identiteitsfraude. Ze kunnen daardoor terughoudend zijn bij het aanmaken van een account of in het online regelen van dingen als bankzaken.

Het doel van begeleiders is om bij cursisten de angst weg te nemen en zelfvertrouwen te creëren bij het gebruik van de computer/ telefoon. Wanneer zij hierin slagen, geeft dit veel voldoening.

*“Zoveel ouderen zoals ik snappen er geen drol van, zelfs met een goede opleiding. [...] Ik word er misselijk van dat ik het niet kan.  
- Digitaalvrager (79 jaar)*

*“Ook de beveiliging met wachtwoorden enzo, dat vind ik best eng, mensen hebben slechte bedoelingen.”  
- Digitaalvrager (50 jaar)*

*“Angst wegnemen bij kandidaten, meer zelfvertrouwen kunnen geven, en dat mensen dan zelfstandiger worden, geeft mij veel voldoening.”  
- Digitaalbegeleider (52 jaar)*

## Inzicht 2

# Voor digitaalvragers zijn er verschillende redenen om wegwijs te worden in de digitale wereld. Ondanks alle beschikbare hulp wordt de transitie naar een digitale wereld nog steeds als uitdagend ervaren.

Veel digitaalvragers hebben het gevoel mee te moeten doen met het digitale leven, het wordt ze opgelegd vanuit de overheid. Als ze dit niet doen dan kunnen ze minder makkelijk meekomen in de maatschappij.

Digitaalvragers vinden het vervelend dat ze dingen als bankzaken een overheid niet meer fysiek of via de telefoon kunnen regelen. Ze voelen zich daarom genoodzaakt om te leren gaan met digitaal.

Cursisten willen graag digitale vaardigheden leren omdat ze het belangrijk vinden om hun zelfstandigheid te behouden. Vaak speelt mee dat familie of mensen om hen heen geen tijd hebben om ze te helpen of dat ze hen hier niet mee willen belasten.

*De buitenwereld is intimiderend, want ik moet wel leren omgaan met een digitale wereld. [...] Ik wordt gedwongen, ik kan niet meedoen zonder internet.*  
- Digitaalvrager (84 jaar)

*"Je kan niet meer naar de bank bellen, dan zeggen ze dat je moet e-mailen. [...] De basis weet ik wel, maar dan nog loop ik tegen de instanties aan.*  
- Digitaalvrager (84 jaar)

*"Ik vind het een vervelend idee dat ik straks zelfstandigheid ga verliezen."*  
- Digitaalvrager (84 jaar)

*Mensen om mij heen hebben geen tijd om te helpen of zij regelen het zelf heel snel even. Dan weet ik nog steeds niet hoe het moet.*  
- Digitaalvrager (80 jaar)

## Inzicht 3

# De bibliotheek wordt gezien als een veilige, vertrouwde omgeving waar digitaalvragers met aandacht en geduld worden geholpen. Digitaalbegeleiders helpen zo goed mogelijk, maar kunnen niet altijd aan de verwachtingen voldoen.

Digitaalvragers ervaren de bibliotheek en de lessen als een vertrouwde en veilige omgeving waar ze fouten mogen maken. Bovendien vinden ze het prettig dat ze in hun eigen tempo kunnen leren.

Digitaalvragers waarderen dat digitaalbegeleiders ze met aandacht en geduld behandelen. Ze vinden het fijn dat de tijd wordt genomen om hun vragen oplossen. Dit is iets waar ze in hun eigen omgeving tegenaan lopen.

Digitaalvragers vertrouwen de digitaalbegeleiders direct en delen snel hun persoonlijke gegevens om hun vraag op te lossen. Digitaalbegeleiders mogen en kunnen niet altijd helpen vanwege privacy redenen, maar digitaalvragers verwachten dit wel. Hierdoor zijn beide partijen soms teleurgesteld.

Digitaalbegeleiders moeten goed hun eigen grenzen bewaken als het gaat om hulp aanbieden. Het zijn geen sociaal werkers, maar de hulp die nodig is schuurt daar wel vaak tegenaan. Soms moeten ze vragen escaleren naar bijvoorbeeld het buurtteam of andere hulpinstellingen.

*"Ik ben uitermate tevreden hoe deze begeleidster dat allemaal doet, ze neemt de tijd voor je en ze komt vriendelijk over. [...] Ze houdt rekening met mensen die langzamer zijn."*  
- Digitaalvragers (76 jaar)

*"Het is zo fijn dat mensen nog de moeite nemen om hier naar ons te luisteren!"*  
- Digitaalvragers (79 jaar)

*"Je hebt een vertrouwensband met ze. Zij hebben het idee: eindelijk iemand die naar me luistert. Als wij ze dan moeten doorsturen naar het buurtteam, dat voelt als wegsturen en wordt als lastig ervaren."*  
- Digitaalbegeleider (52 jaar)

*"Iemand maakte het soms te bond, dus echt woningen gaan zoeken op woningnet ofzo. [...] Je moet goed je eigen grenzen stellen, je kan niet iedereen problemen oplossen."*  
- Digitaalbegeleider (42 jaar)

## Inzicht 4

# Buiten de lesuren oefenen wordt gezien als een toevoeging, niet als een verplichting. Daarnaast vinden digitaalvragers het vaak nog een uitdaging om zelfstandig te oefenen.

Digitaalbegeleiders leggen aan cursisten uit dat ze thuis kunnen oefenen en hoe dit werkt, maar dit wordt sporadisch gedaan. Het blijft een vrijblijvende cursus en iedereen gaat er in zijn/haar eigen tempo doorheen. Begeleiders ervaren het dan ook niet als iets vervelends als mensen niet thuis hebben geoefend.

Cursisten willen wel thuis oefenen, maar lopen vaak tegen obstakels aan waardoor dit nog te spannend is of niet lukt, vooral bij beginners. Zo krijgen ze de website niet gevonden, de eigen laptop/computer werkt anders, het inloggen lukt niet etc. Ze vinden het daarom moeilijk om dit helemaal zonder hulp te doen.

Digitaalvragers vinden het lastig dat ze geen vragen kunnen stellen als ze thuis ergens tegenaan lopen. Dat kan ze weerhouden om door te gaan. Ze schrijven vragen op en nemen die mee naar de les om te bespreken.

*“Na de les vraag ik ze om thuis te oefenen, het cursusboek door te werken, vragen op te schrijven. Dat verschilt per groep, maar heel vaak doen ze dat niet.”*  
- Digitaalbegeleider (58 jaar)

*“Toen heb ik het ook thuis geprobeerd, maar toen kreeg ik een ander programma. Ik wist niet hoe ik daar heen moest komen, heb het een aantal keer geprobeerd. thuis oefenen vind ik wel een beetje chaotisch.”*  
- Digitaalvrager (88 jaar)

*“Wat als ik thuis vastloop? Dan kan niemand me helpen.”* - Digitaalvrager (83 jaar)

## Inzicht 5

# Digitaalvragers hebben behoefte aan het bijhouden en stap voor stap doorontwikkelen van hun digitale kennis. Vervolgcurssussen worden door digitaalbegeleiders altijd aangeboden, maar het kan lastig zijn om het juiste lesmateriaal op het juiste moment te introduceren.

Digitaalvragers zijn, vooral wanneer ze net beginnen, vaak overdunderd door de mogelijkheden van een computer. Ze willen eerst focussen op de basis voordat ze vervolgcursussen krijgen aangeboden.

Digitaalvragers willen hun kennis graag bijhouden, omdat ze regelmatig vergeten wat ze hebben geleerd. Ze wijten dit zich vooral aan zichzelf, en niet aan de cursus of de begeleider. Het komt hierdoor ook voor dat men een cursus meerdere keren volgt.

Digitaalvragers zijn over het algemeen gemotiveerd om na een begin cursus (klik & tik) verder te leren. Vaak is er vraag naar specifieke dingen, zoals leren over Word, bankzaken of digitale overheid.

Digitaalbegeleider proberen altijd een vervolgcursus aan te bieden die aansluit bij de behoeften en/of obstakels van digitaalvragers. Zij hebben hierin behoefte aan een doorlopende leerlijn, zodat ze hen de juiste vervolgstappen kunnen aanbieden.

*"Ik wist niet wat me te wachten stond voordat ik met de cursus begon"*  
- Digitaalvrager (83 jaar)

*"Je moet het omgaan met computer en telefoon wel bijhouden, anders vergeet je het"*  
- Digitaalvrager (78 jaar)

*"Deelnemers zijn niet geïnteresseerd in Digisterker, maar wel in andere vervolgcursussen over word enzo."*  
- Digitaalbegeleider (64 jaar)

*"Ik wil een doorlopende leerlijn, dat je aan de deelnemers kan vragen: Wat wil je nu leren? En dat je ze dan kan doorverwijzen."*  
- Coördinator en digitaalbegeleider (62 jaar)



## Inzicht 6

# Digitaalbegeleiders hebben niet altijd het overzicht van al het beschikbare lesmateriaal. Ze ervaren ook dat er een gat zit tussen het beschikbare lesmateriaal en de praktische uitdagingen waar digitaalvragers hulp bij nodig hebben.

Begeleiders hebben niet altijd het overzicht van al het lesmateriaal dat vanuit verschillende platformen wordt aangeboden. Daarnaast zijn er ook nog verschillende inloggegevens, dat is lastig bij te houden.

Begeleiders ervaren dat digitaalvragers in het dagelijks leven moeilijkere digitale obstakels tegenkomen dan wat er qua cursussen wordt aangeboden. Daarom worden er soms zelf lesjes over specifieke onderwerpen samengesteld.

In praktijk zien begeleiders dat digitaalvragers met hele praktische vragen komen, een dan een hele cursus volgen, waarna hun vraag nog steeds niet is beantwoord. Het beantwoorden van deze praktische vragen kan voor digitaalvragers waardevoller zijn dan een hele cursus volgen.

*“Ik en mijn collega’s hebben soms ook het overzicht niet meer. Wij moeten regelmatig ook op zoek waar dingen nou precies staan.”*  
- Digitaalbegeleider (56 jaar)

*“Digisterker loopt bij ons helemaal niet goed, geen aanmeldingen. Want de mensen komen maar met 1 vraag.”*  
- Digitaalbegeleider (58 jaar)

*“De vraag ligt niet het hoogst bij digitale cursussen. De grootste behoefte ligt bij hulp met digitale uitdagingen.”*  
- Digitaalbegeleider (52 jaar)

## Inzicht 7

# Het niveau en het tempo van de digitaalvragers in een cursus is verschillende. Vooral beginnende digitaalvragers moeten aan de hand worden genomen. Dit kan uitdagend zijn voor de begeleiders.

Beginnende cursisten hebben hun volle aandacht nodig om de digitale basis te begrijpen. Alle computertermen en mogelijkheden zijn daardoor overweldigend. Hierdoor is het te ingewikkeld om zelf een account aan te maken. Termen als inloggen, account en online zijn lastig te begrijpen, onthouden en uit elkaar te houden.

Begeleiders zijn vooral in het begin van een cursus druk bezig met het begeleiden, zoals het klaarzetten van de laptop, de inlog etc. Het is daarom fijn de cursus in kleine groepjes te geven en iedereen zijn eigen ding te laten doen, zodat er genoeg ruimte gegeven kan worden aan persoonlijke vragen wanneer men daar behoefte aan heeft.

Begeleiders kunnen het lastig vinden dat deelnemers niet allemaal hetzelfde niveau en tempo hebben. Ze willen iedereen goed kunnen begeleiden, maar soms heeft de een meer aandacht nodig dan de ander. Hierbij zijn didactische en sociale vaardigheden van belang om de digitaalvragers zo goed mogelijk te ondersteunen.

*“Ze helpen om alles in te stellen, voordat ik begin. ik weet niet hoe ik dingen moet openen [...] Het woordgebruik in digitale producten, met engels, vind ik vaak erg moeilijk. Sommige taal, dat is abracadabra voor mij.”*  
- Digitaalvrager (83 jaar)

*“De cursus voelt minder impactvol, als je meerdere mensen onder je hebt, mensen voelen zich dan minder gezien, je kan niet de juiste hoeveelheid persoonlijke aandacht geven, en dat is erg belangrijk in deze doelgroep.”*  
- Digitaalbegeleider (52 jaar)

*“Er is geen homogene groep, dan wil de één sneller dan de ander.”*  
- Digitaalbegeleider (60 jaar)

# Extra inzichten digitaalbegeleiders



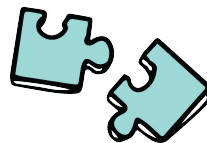
## Faciliteiten bibliotheek

Bibliotheken hebben niet altijd de juiste faciliteiten om digitaalvragers het beste te kunnen ondersteunen. Er zijn niet altijd geschikte ruimtes om mensen met hun persoonlijke vragen te helpen en groepen te voorzien van de cursussen. Daarnaast is er een stijgend tekort aan personeel en moet er meer gebruik worden gemaakt van vrijwilligers om digitaalvragers te voorzien van hulp.



## Verbinding creëren

Om ervoor te zorgen dat digitaalvragers minder snel afhaken worden er 'serieuze' momenten ingebouwd, zoals een intake gesprek of een diploma uitreiking.



## Verskil in aanpak tussen bibliotheken

Elke vestiging heeft zijn eigen manier om digitaalvragers te ondersteunen. Iedereen richt inloopuren en het cursusaanbod op zijn eigen manier in.



## Bewustzijn creëren

Digitaalvragers komen op verschillende manieren in contact met de cursussen van de bibliotheek. Voor bibliotheken kan het werven van digitaalvragers een uitdaging zijn. Het verschilt per regio, en dus vestiging, wat de beste manier van werven is.

# Bijlage 3

## Extra inzichten partners

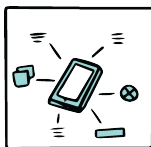
---

# Inzichten van leveranciers



## **Open om content te delen, mits doel en uitwerking goed onderbouwd is**

Leveranciers staan open om samen te werken. Iedereen is gebaat bij de doelgroep en begeleiders zo goed mogelijk ondersteunen. Echter, het doel en de uitwerking van een concept moet goed onderbouwd zijn. Wat is nou eigenlijk het probleem dat we moeten oplossen?



## **UX uitdaging**

Leveranciers hebben op hun eigen platform al onderscheid gemaakt in UX/UI voor begeleiders en de doelgroep. Hoe komt dit er uit te zien wanneer alles wordt samengevoegd op één platform?



## **Rol van begeleiders is cruciaal**

De rol van begeleiders is cruciaal om de doelgroep het beste te ondersteunen. Zij helpen de doelgroep om te navigeren in alle mogelijkheden.



## **Technische uitdaging**

Het samenbrengen van alle leveranciers op één platform is een grote technische uitdaging waar veel tijd en geld in gaat zitten. Noodzakelijk om eerst zeker te weten dat begeleiders en de doelgroep het beste wordt ondersteund dmv een platform.

# Inzichten over oefenen.nl



## Lesmateriaal is erg nuttig

Digitaalvragers die de online cursus klik & tik volgen, geven aan dat ze de lessen leuk vinden. Ook begeleiders vinden het prettig om gebruik te maken van oefenen.nl, omdat digitaalvragers zelfstandig door de lessen heen kunnen en het een houvast geeft aan de leerlijn.



## Geen duidelijke UX

In de praktijk lopen de digitaalvragers op oefenen.nl nog vaak onnodig vast. Zo is het voor hen bijvoorbeeld niet altijd duidelijk of ze al zijn ingelogd of niet, waar ze met de lessen zijn gebleven, en is de tekst in de opdrachten te klein. Hierdoor moeten de digitaalbegeleiders meer helpen.



## Onduidelijkheden

In de Klik & Tik opdrachten is het niet duidelijk wat er van ze wordt verwacht. De afwisseling tussen doe, kijk en luisteropdrachten zorgt bij deze minder digitaal vaardige doelgroep voor verwarring. Zo probeert men bijvoorbeeld dingen in te vullen in een voorbeeldafbeelding, of drukt men zijn/haar eigen laptop uit wanneer hierover wordt geleerd.

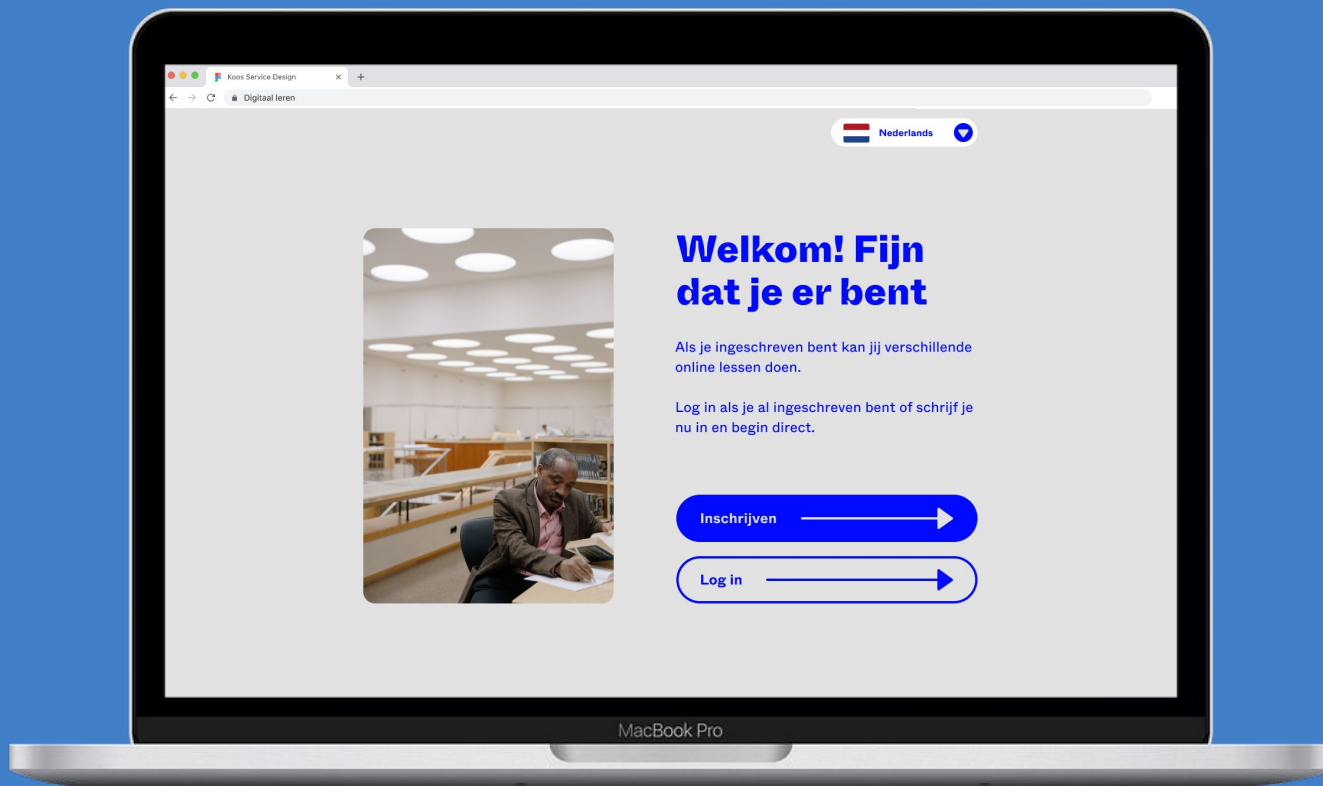
# Bijlage 4

## Inzichten prototype versie 1 - taal

---

# Prototype Versie 1

Klik op afbeelding om naar het prototype te gaan

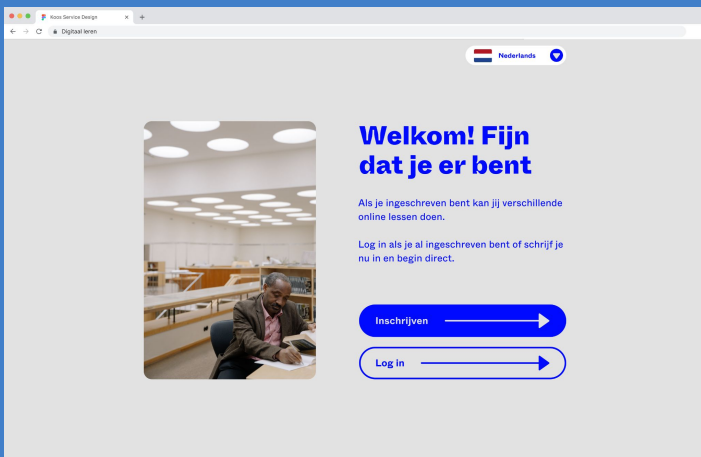




# 1. Inloggen met wachtwoord

|\*\*

☆☆



De **NT1** doelgroep begrijpt de termen als 'inschrijven' en 'log in' omgedraaid.

*'Ik denk dat ik mij kan inschrijven via de login knop'*

De **NT1** doelgroep leest in eerste instantie de korte begeleidende tekst niet. Over het algemeen worden twee zinnen als lang ervaren.

*'De tekst is prima te lezen'*

De **NT2** doelgroep snapt het concept van inloggen en registreren direct wanneer zij de log in knop op de pagina zien.

*'Het is simpel, ik begrijp de tekst en wat ze van mij willen'*

De **NT2** doelgroep wil in eerste instantie met Nederlandse taal-instellingen doorlopen en wanneer het lastig wordt wijzigen naar een andere taal

*'Ik zou niet heel snel de taal veranderen omdat ik kan leren als het in NL staat. Alleen als ik het echt niet begrijp.'*

☆☆

The screenshot shows a web browser window with the URL 'Digitaal leen'. The page has a header with a Dutch flag and the text 'Nederlands'. The main content area features a photograph of a man sitting at a desk in a library. To the right of the photo is a registration form titled 'Inschrijven'. The form contains three input fields: 'Wat is je naam?' with the placeholder 'Jouw naam', 'Wat is je e-mail adres?' with the placeholder 'Voorbeeld@emailadres.com', and 'Kies een wachtwoord' with a masked password field. A blue button with a white arrow and the text 'Klaar, schrijf me in' is positioned below the fields.

De **NT1** doelgroep vindt het logisch om een naam, mailadres, en wachtwoord in te vullen voor 'inschrijven' en vindt het fijn dat er weinig ingevuld moet worden.

*'Gegevens die gevraagd worden zijn duidelijk en logisch'*

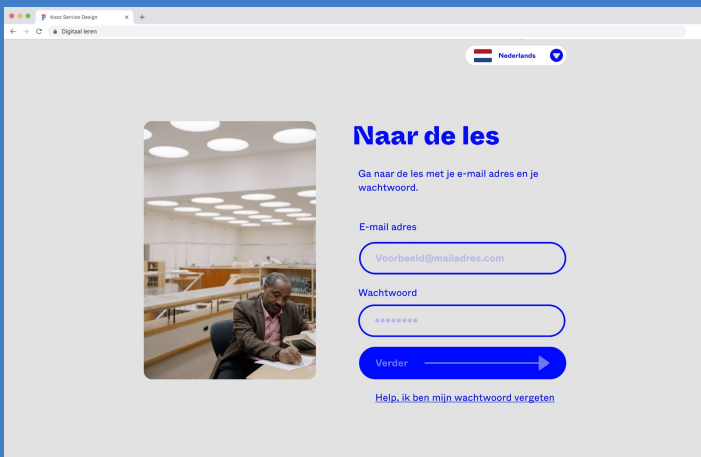
De **NT1** en **NT2** doelgroepen willen na het inschrijven direct naar de beschikbare content genavigeerd worden.

*'Ik denk dat als je op de blauwe klikt dan ga je naar het programma'*

De **NT2** doelgroep vindt het fijn om weinig informatie in te vullen voor 'inschrijven' maar vindt soms slechts eenmalig het wachtwoord invullen weinig, omdat dit minder is dan bij andere registratieprocessen.

*'Waarom maar 1x wachtwoord, andere sites moet je hem dubbel invullen'*

☆☆



The screenshot shows a web browser window with the title 'Digitaal lesen'. The page has a light blue header with a Dutch flag and the word 'Nederlands'. The main content area is white and features a blue heading 'Naar de les'. Below the heading is a sub-heading 'Ga naar de les met je e-mail adres en je wachtwoord.' followed by two input fields: 'E-mail adres' with the placeholder 'Voorbeeld@emailadres.com' and 'Wachtwoord' with a masked password '\*\*\*\*\*'. A blue button labeled 'Verder' with a right-pointing arrow is positioned below the password field. At the bottom, there is a link that says 'Help, ik ben mijn wachtwoord vergeten'. On the left side of the form, there is a small image of a man sitting at a desk in a library or study area.

De **NT1** doelgroep houdt vaak hun wachtwoorden bij in een boekje.

*'Ik ben altijd mijn ww vergeten, ik bewaar het ww in mijn boek'*

Inloggen met mailadres en wachtwoord wordt door de **NT1** en **NT2** doelgroepen als gemakkelijk ervaren.

*'Dan vul je je email en wachtwoord in en dan op het pijltje drukken'*

Na het inloggen verwachten de **NT1** en **NT2** doelgroepen het lesaanbod, of de les waar zij mee bezig zijn, te zien.

*'Wij kunnen lekker met de les gaan beginnen'*

## 2. Inloggen met Magic Link





The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'Digitaal leen'. The page has a light gray background and a blue header with the Dutch flag and the word 'Nederlands'. On the left, there is a vertical image of a man sitting at a desk in a library. To the right of the image, the title 'Inschrijven' is displayed in bold blue text. Below the title, there are two input fields: 'Wat is je naam?' with the placeholder 'Jouw naam', and 'Wat is je e-mail adres?' with the placeholder 'Voorbeeld@mailadres.com'. At the bottom of the form is a blue button with the text 'Klaar, schrijf me in.' and a right-pointing arrow.

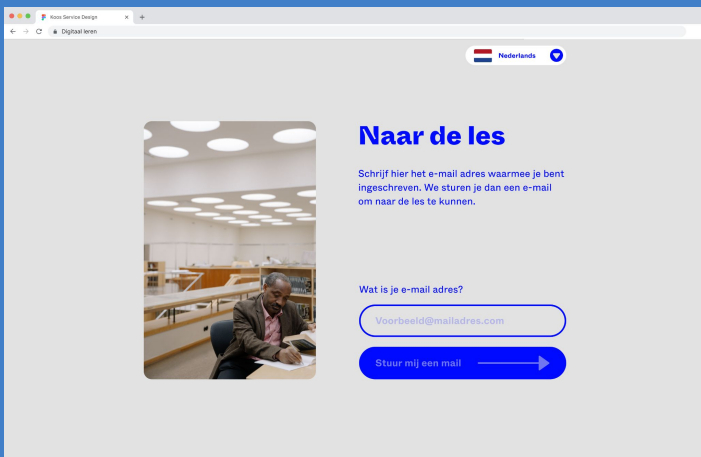
De **NT1** doelgroep vindt het over het algemeen prima om geen wachtwoord te maken, maar zijn soms ook angstig dat anderen dan gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot hun content en voortgang.

*‘Ik heb liever een wachtwoord, anders kan iedereen bij mijn werk’*

In de meeste gevallen vindt de **NT2** doelgroep een account zonder wachtwoord gemakkelijk, maar komt daar op terug wanneer zij weten dat er ingelogd moet worden via een 'Magic link'.

*‘Het wachtwoord wordt naar mij gestuurd via de email?’*

*‘Goed om geen wachtwoord te hebben. Is korter en duidelijker om aan te melden’*

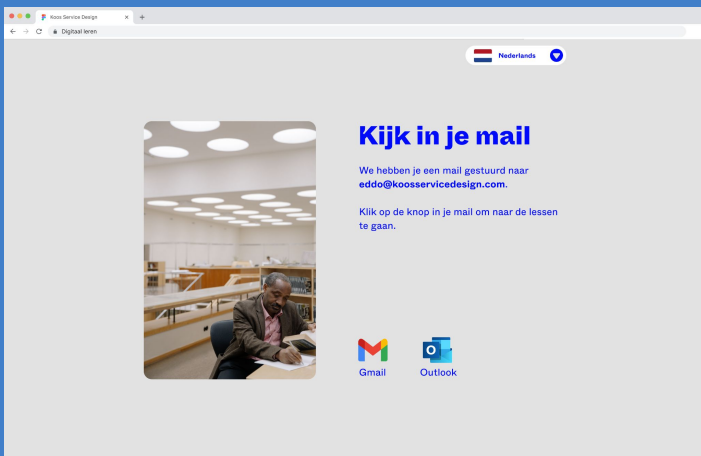


De **NT1** doelgroep vind het concept met 'Magic link' lastig te begrijpen en vinden het daarnaast moeilijk om heen en weer te navigeren tussen mail- en leerplatform – en maakt liever gebruik van een wachtwoord.

*'Ik bekijk mijn email op mijn telefoon. daar krijg ik een bericht binnen'*

De **NT2** doelgroep vind het inloggen in de meeste gevallen omslachtig en maakt liever gebruik van een wachtwoord.

*'Ik begrijp niet waarvoor ze mij een mail moeten sturen'*



De **NT1** doelgroep is niet dermate comfortabel met mail dat zij goed heen en weer kunnen navigeren van leer- naar mailplatform en herkennen soms de iconen niet ondanks dat ze wel een mailadres hebben.

*‘Dan moet ik een 1tje zien omdat ik een mail binnen heb gehad. Als dat 1tje er niet is dan is het niet gelukt’*

De **NT2** doelgroep ervaart de 'Magic link' vooral als omslachtig. Een enkeling maakt het niet uit hoe deze bij de leercontent komt.

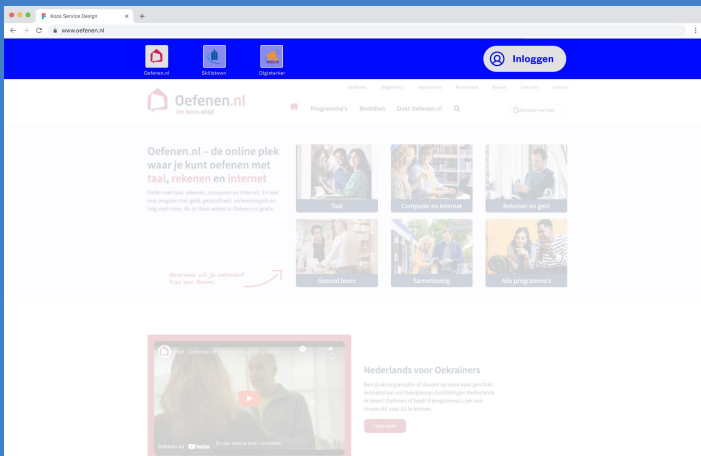
*‘Ik vind het niet prettig dat ik eerst weer naar mijn email moet gaan’*

*‘Ik vind het prima dat er een link naar mijn mail wordt gestuurd, ik kijk elke dag naar mijn mail’*



# 3. Eén inlog-schil, meerdere platformen





Zowel de **NT1** als **NT2** doelgroep vind het idee voor 1 login voor meerdere platformen gemakkelijk, maar kent niet alle platformen en wat zij aanbieden.

*‘Het is inderdaad makkelijker om maar 1 account te hebben voor alle andere platformen’*

De **NT1** en **NT2** doelgroepen gaan afwisselend om met het navigeren naar andere platformen via de iconen. Soms wordt het als logisch ervaren en andere keren als onduidelijk.

*‘Het is fijn om te kunnen zien wat je allemaal kan doen (het liefst visueel)’*  
*‘Niet duidelijk dat je naar andere website kan gaan met de navigatiebalk’*

# Aannames digitaal product evalueren

Inloggegevens zijn door de eindgebruiker moeilijk te onthouden

Wil de gebruiker zelf zijn inlog beheren?

*Ja, de NT1 doelgroep vindt het lastig wachtwoorden te onthouden maar is zich hier bewust van. Vaak schrijven zij hun wachtwoorden op in een boekje, of een lesboek.*

De doelgroep kan zelfstandig toegang krijgen tot het platform

*Wanneer er een account is, kunnen zowel de NT1 als NT2 doelgroep zelfstandig toegang verkrijgen tot het platform. N=%.*

Cursisten willen altijd begeleid worden

*De cursisten vinden het persoonlijk contact het meest fijn aan het volgen van lessen en hebben behoefte aan iemand aan wie zij vragen kunnen stellen.*

Niet iedereen heeft een mailadres

*De kandidaten die wij hebben gesproken hebben allemaal een mailadres. Zelfs de persoon die eigenlijk niets digitaals wil doen.*

Cursisten willen online leren vanuit hun eigen taal

*De NT2 doelgroep wil zoveel als mogelijk in de Nederlandse taal leren. Maar vindt het gemakkelijk om wanneer het te lastig is, een vertaalmogelijkheid te hebben.*

Gebruiken ze de digitale content? Ook thuis?

*De meeste mensen die leren via de bibliotheek leren niet thuis. Vaak is het leven zelf al meer dan genoeg lesmateriaal, of hebben zij een druk leven. Leerders van taal maken op dit moment weinig gebruik van digitale leermiddelen en vooral van fysiek materiaal.*

De doelgroep wil één account voor al het leermateriaal

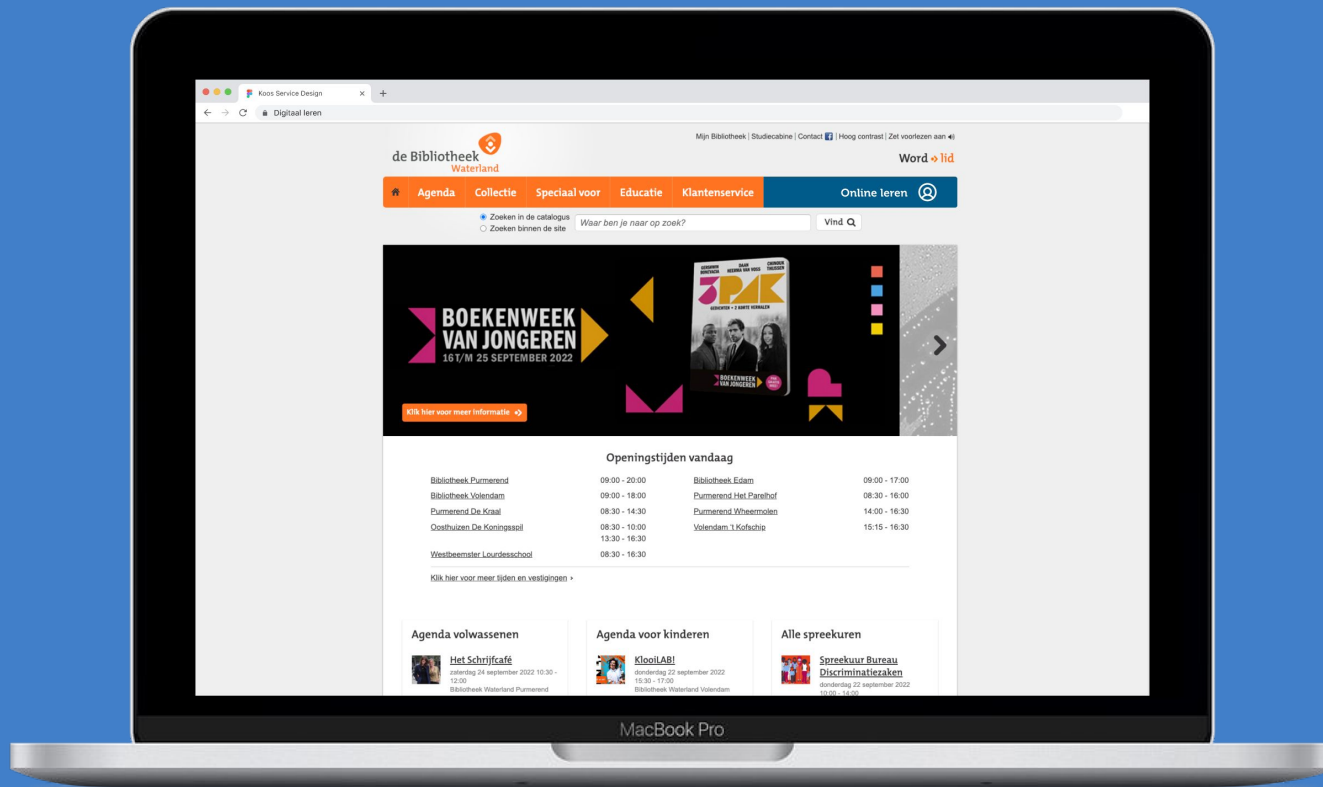
*Het idee om één account te hebben voor meerdere platformen, wordt gezien als een gemakkelijke oplossing wanneer er meerdere platformen zijn. De vraag is wel: tot hoeveel platformen heeft de cursist toegang nodig?*

# Bijlage 5

## Inzichten prototype Sprint 2 - digitaal

---

# Prototype Versie 2



## 1. Angst, ongemak: begeleiding



**Cursisten hebben behoefte aan begeleiding bij het opstarten van online leren, er heerst een angst om fouten te maken**

*'Ik kan niet met de computer omgaan, ik heb begeleiding nodig om te starten. Dit is mijn eerste poging om te leren'*

**Het kan een grote opgave zijn om stappen te doorlopen voor zaken waarvan cursisten weten dat zij er hulp voor nodig hebben. Het volledig neerleggen van het aanmaken van een account bij de eindgebruiker kan voor hen ongemakkelijk aanvoelen.**

*'Ik heb geen idee wat er gaat gebeuren, wat moet ik precies invullen?'*

## 2. De opstap naar een account



**Cursisten zien op een homepage van de bibliotheek te veel informatie om daarbinnen gemakkelijk een specifiek doel te volbrengen**

*'Ik zie iets over de boekenweek en de openingstijden'*

**Over het algemeen wordt 'Ik ben hier voor het eerst' als duidelijk ervaren als ingang om daarna een account aan te maken.**

*'Ik zie hier staan 'ik ben hier voor het eerst' dat is prettig'*

**Er kan verwarring ontstaan tussen de twee termen inloggen en account maken – wel wordt er in de juiste richting gedacht. Een begeleider kan een grote rol spelen in het omzeilen van dit probleem door sturing te geven bij het inschrijvingsproces.**

*(Participant verzand in een eindeloze redenering over wat een account is, wat inloggen is en kiest uiteindelijk verkeerd)*

### 3. Een inlogcode via SMS



**Cursisten reageren wisselend op het achterlaten van een mobiel telefoonnummer. De een vertrouwd de achterliggende organisatie – de ander heeft simpelweg te weinig vertrouwen in digitale media en is angstig.**

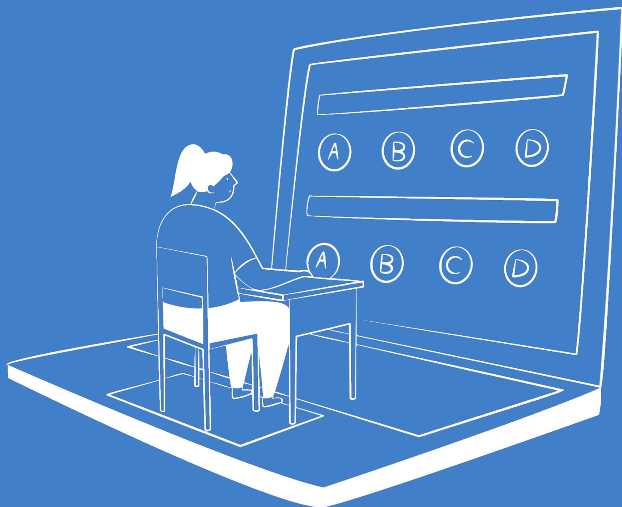
*'Als ik mijn huistelefoon doe, dan heeft mijn vrouw daar ook meteen een account, dat is niet de bedoeling'*

**Het idee om een wachtwoord te genereren spreekt aan omdat er dan geen wachtwoord onthouden hoeft te worden. Ondanks dat - is het geen oplossing die bij iedereen binnen de doelgroep aansluit. SMS en email niet altijd goed onderscheiden.**

*'Hoe komen de cijfers er dan, automatisch?'*



## 4. Het overzicht aan cursussen



Een overzicht aan cursussen op basis van soort wordt als positief ervaren, maar cursisten hebben over het algemeen geen idee welke verschillende aanbieders er zijn of wat ze er precies kunnen leren – er is een zetje in de juiste richting nodig vanuit een begeleider.

*'Digisterker, wat houdt dat in? Digitaal, klinkt ook leuk'*

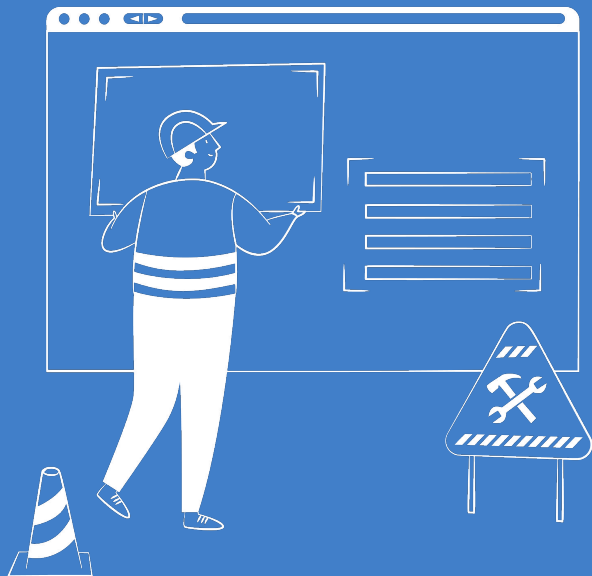
Cursisten ervaren het positief wanneer er een les voor hun is klaargezet. Dit kan een hoop onduidelijkheid besparen ten opzichte van een opzet waarbij zelf naar een les moeten genavigeerd moet worden.

*'Oh er staat klik en tik oefenen, dan gaan we daar op klikken'*

Dat cursisten vanuit een keuzemenu worden doorverwezen naar een andere site met een les - waarbij men direct is ingelogd - wordt niet als obstructief ervaren.

*'De basis daar ben ik, dat moet ik leren'*

## 5. Opbouw van een pagina



**Wanneer er minder content op het scherm staat, zijn de cursisten minder afgeleid en is de te volbrengen taak duidelijker. Het is voor de minder digitaal vaardige doelgroep het best om taken zoveel mogelijk op te knippen.**

*'Ik moet dit invullen en dan daar klikken'*

**De tekstgrootte die is voorgeschreven vanuit de Web Content Accessibility Guidelines is niet voor elke gebruiker binnen de doelgroep digitaal (met vooral oudere gebruikers) groot genoeg – en heeft behoefte aan grotere tekst.**

*'Dit kan ik slecht lezen', 'Dit is te klein', 'Tekst vergroten! Dat is wel belangrijk'*

## 6. Vanuit de begeleider



**Veel verschillende systemen wordt als onhandig ervaren. Onder begeleiders is er een behoefte om alles onder één te scharen, zodat ook zij meer overzicht hebben in het verschillende aanbod.**

*'We bieden heel veel aan bij de bieb, sommige medewerkers hebben het overzicht ook niet'*

**Onder begeleiders is er behoefte aan samenhang tussen inloggegevens – voor zichzelf, en voor de cursist: één inlog voor alle verschillende content, van de bieb tot aan leerplatform.**

*'Een aparte website zou het meest praktisch zijn, [lerenindebieb.nl](https://lerenindebieb.nl) ofzo'*

**Begeleiders willen hun cursisten begeleiden, en zo goed mogelijk. Het helpt hen niet als het platform de cursist overspoelt met mogelijkheden, waardoor zij uiteindelijk vastlopen.**

*'Bij te veel keuzemogelijkheid wordt er uiteindelijk geen keuze gemaakt'*

# Bijlage 6

## Interview guides

---

# Interview guide - Cursist

## Introductie Koos

- Wie is Joris/Eddo/Danique
- Wie is Koos
- Uitleg project

Wij zijn onderzoekers en werken samen met Rijnbrink en de Koninklijke Bibliotheek. Vanuit de bibliotheek en landelijk zijn er veel cursussen beschikbaar om online of bij de bibliotheek te volgen, zoals jullie hier vandaag zitten. We zijn erg benieuwd hoe we de cursussen beter, leuker en gemakkelijker online kunnen aanbieden aan jullie. Daarom zijn wij erg benieuwd naar jouw ervaring met de cursussen en wat je graag zou willen.

- Doel interview: jouw ervaringen en wensen ophalen
- Er zijn geen foute antwoorden, het gaat om jouw eigen ervaring en mening.

## Kennismaking

- Kun je wat meer vertellen over jezelf?
- Wat doe je in het dagelijks leven?
- Wat vind je leuk om te doen?

## Motivatie om deel te nemen

- Waarom doe je mee met de cursus?
  - Wat vind je van de cursus?
  - Wat wil je leren?
- Ontvang je hulp bij het kiezen van een les?
- Wil je meer leren of is dit het enige?
- Zijn er dingen die je lastig vindt?

## Het vinden van een les

- Waar zoek je naar informatie over dit soort lessen?
- Is er iets wat je lastig vindt aan het vinden van een les?
- Hoe wist je dat de cursus gegeven werd in de bibliotheek?

## Het volgen van een les / lesmethoden

- Wat vind je van de lessen die je hier doet?
- Wat vind je het leukst aan de les?
- Wat kan er beter aan de les?
- Wat vind je lastig tijdens de les?
- Hoe oefen je tijdens de les?
- Heb je liever les in een groep of één op één? Waarom?
- Hoe kom je bij de lesstof?
- Moet je eigenlijk inloggen?
- Leer je op de computer? Zou je dat willen?

## Na de les (oefenen)

- Oefen je thuis ook met lessen?
- Hoe denk je over alleen lessen oefenen?
- Zou je wel of niet thuis lessen willen oefenen?
- Op welke manier zou je thuis lessen willen oefenen, waarom?
- Wat heb je nodig om goed te kunnen oefenen?

## Digitale vaardigheden

- Hoe vind je het om gebruik te maken van een computer?
- Volg je wel eens andere lessen online?
- Wat zijn volgens jou websites die makkelijk zijn in gebruik?
- Hoe vind je het om gebruik te maken van een smartphone?
- Wat zijn volgens jou apps die makkelijk zijn in gebruik?
- Maak je gebruik van speciale instellingen op je telefoon (zoals voorleesfunctie en / of tekst groter weergeven)?

## Lesmateriaal

- Wat voor lesmateriaal heb je gekregen?
- Wat vind je fijn of minder fijn aan het lesmateriaal?
- Weet je waar je het lesmateriaal kan vinden?
- Ben je bekend met online lesmateriaal?
  - Welke websites met online lesmateriaal ken je?
  - Wat vind je van deze sites, zijn ze goed of slecht?
  - Wat vind jij dat deze websites met lessen het beter kunnen doen voor jou?
  - Wat vind je ervan dat er verschillende websites met lessen zijn?

## Doorlopen prototype

We hebben een aantal schermen gemaakt om met je te doorlopen. Je hoeft nergens op te klikken, dat zal ik voor je doen. We willen graag weten hoe gemakkelijk je het vindt, of juist niet. Denk vooral hardop na over wat je ziet en wat je ervan vindt.

We gaan verschillende stappen doorlopen, om te zien hoe je bij een les uit kan komen. Dus laten we beginnen.

- In principe laat je gewoon de schermen zien, en de gebruiker gaat jou vertellen wat deze eraan doet.
- Niks voorzeggen, we zijn ook erg benieuwd naar redeneringen die niet overeenkomen met het prototype.
- Als de gebruiker jou een vraag stelt: geen idee, wat denk jij?
  - Wat zie je hier?
  - Wat kan je doen?
  - Wat voor knoppen zijn er?
  - Wat gebeurt er als je erop zou klikken?
  - Wat zou je zien op het volgende scherm?
  - Wat zou je kunnen doen op het volgende scherm?
  - Wat vind je van de tekst?
  - Is deze duidelijk of hoe zou het volgens jou moeten?
  - Wat vind je hier goed aan?
  - Wat vind je hier niet goed aan?
- Als het de gebruiker echt niet lukt, een heel klein zetje, of wat context geven.
- Voor jezelf wanneer de gebruiker een aantal dingen heeft gezegd de pagina doorlopen, van linksboven naar rechtsonder, of je niks hebt gemist waar je nog wat over kan vragen.

# Interview guide - Begeleider

## Introductie Koos

- Wie is Joris/Eddo/Danique
- Wie is Koos
- Uitleg project namens koninklijke bibliotheek: Online leerplatform

Wij zijn onderzoekers en werken samen met de Koninklijke Bibliotheek. De KB wil de NT1 en NT2 doelgroepen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen in het volgen van Taal- en basisvaardigheden lessen. Bibliotheken en vrijwilligers/docenten spelen een essentiële rol in deze context en daarom zijn wij erg benieuwd naar jouw ervaring rondom dit onderwerp.

- Doel interview: kennis ophalen van jouw ervaringen
- Er zijn geen foute antwoorden, het gaat om jouw eigen ervaring en mening.

## Kennismaking

- Kun je wat meer vertellen over jezelf?
- Hoe is het begonnen – hoe ben je in deze rol terecht gekomen?
- Welke werkzaamheden voer je uit binnen jouw rol als vrijwilliger / docent?
- Hoe is het geven van cursussen tot stand gekomen?
  - Geef je nog andere cursussen?
- Hoe ziet een cursusdag/ochtend er voor jou uit?
- Op welke manier sta je in contact met de:
  - Koninklijke Bibliotheek
  - Andere vrijwilligers/ docenten
  - Eindgebruikers / cursisten

## Het geven van een cursus

Wij willen nu graag wat dieper inzoomen op de cursus zelf. Wij zijn benieuwd naar hoe dit allemaal precies in zijn werk gaat.

- Wat doe je voorafgaand aan een cursus?
  - Hoe bereid je je voor?
- Wat doe je tijdens een cursus?
  - Wat doe je bij aanvang?
  - Wat gebeurt er tijdens de les?
- Wat doe je wanneer de cursus is afgelopen?
- Wat aan het geven van een cursus geeft je het meeste voldoening?
  - Waarom?
- Wat vind je het lastigst aan het geven van sessie? Waar loop je tegenaan?
  - Waarom?
  - Hoe ga je hiermee om?
  - *Wat zijn mogelijke oplossingen hiervoor?*

## Deelnemers

Wij willen nu wat dieper inzoomen op de deelnemers van de cursussen.

- Kan je een beschrijving geven van verschillende deelnemers die jij hebt meegemaakt?
  - Hoe kom jij in eerste instantie met hen in contact?
  - Hoe komen deelnemers uit bij een bepaalde cursus?
- Waarin hebben volgens jou cursisten het meest behoefte aan bij het volgen van een cursus?
- Wat zijn volgens jou de grootste uitdagingen die deelnemers tegenkomen?
- Hoe kunnen de deelnemers het beste ondersteund worden volgens jou?
- Hoe bereik je de deelnemers?
- Op wat voor manier heb je contact met de deelnemers?

### Leermethoden

- Op wat voor manier leren de deelnemers het beste volgens jou ervaring?
- Hoe gaan jouw cursisten om met verschillende vormen van lesmateriaal?
  - Hoe gaan ze om met fysiek lesmateriaal
  - Hoe gaan ze om met digitaal lesmateriaal?
- Wat zijn volgens jou de grootste obstakels bij het gebruik van een digitaal leerplatform voor cursisten?
- Begeleid of adviseer je cursisten om online lesmethoden te gebruiken?
  - Wat gaat hierin goed?
  - Wat kan hierin beter?

### Lesmateriaal

- Wat vind je van het beschikbare lesmateriaal?
  - Vind je het nodig om een eigen draai aan het lesmateriaal te geven, hoe doe je dat?
- Wat voor fysiek lesmateriaal maak je gebruik van?
- Wat voor digitaal lesmateriaal maak je gebruik van?
  - Hoe gaan je cursisten om met deze verschillende vormen van lesmateriaal?
  - Wat voor kritiek heb je wel eens ontvangen van cursisten over lesmateriaal?
- In welke mate vind je dat er een goede balans is tussen digitaal en fysiek lesmateriaal?

- Welke online leerplatformen ben jij bekend mee? (bv. oefenen.nl, digisterker, skillstown)
  - Welk platform is volgens jou het beste ingericht en waarom?
  - Wat zijn volgens jou positieve punten aan deze online leerplatformen?
  - Wat zijn volgens jou nadelen aan deze online leerplatformen?
  - Wat voor invloed en controle heb jij op het lesmateriaal op online leerplatformen?
  - Hoe werken deze platformen volgens jou samen?
    - Liggen hierin volgens jou kansen?

### Propositie / project specifiek

- Wat weet je allemaal over dit project?
  - Waaraan moet hierbinnen volgens jou veel aandacht besteed worden?
- Vanuit jouw rol:
  - Wat was je eerste gedachte bij dit project?
  - Wat zijn voor jouw kansen binnen dit project?
  - Wat zijn volgens jou mogelijke uitkomsten?
  - Wat moet hier zeker in zitten of deel van uit maken?
  - Wat hoort hier zeker niet bij en moeten we buiten beschouwing laten?



# Interview guide - Leverancier

## Doel:

- Kennismaking
- Wat heeft deze persoon in relatie tot het online leerplatform
- Kennis ophalen

## Introductie Koos

- Wie is Joris/ Eddo/ Danique
- Wie is Koos
- Uitleg project namens koninklijke bibliotheek

Wij zijn onderzoekers en werken samen met de Koninklijke Bibliotheek. De KB wil de NT1 en NT2 doelgroepen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen in het volgen van Taal- en basisvaardigheden lessen. Leveranciers spelen een essentiële rol in deze context en daarom zijn wij erg benieuwd naar jouw ervaring rondom dit onderwerp.

- Doel interview: kennis ophalen van jouw ervaringen
- Er zijn geen foute antwoorden, het gaat om jouw eigen ervaring en mening.

## Werk

- Wie is (naam)?
- Wat is je functie bij (organisatie)?
- Hoe ziet je dagelijks werk eruit?
- Op welke manier sta je in contact met de:
  - Koninklijke Bibliotheek
  - Vrijwilligers
  - Docenten
  - Eindgebruikers

## Propositie / project specifiek

- Wat weet je allemaal over dit project?
  - Waar komt dit project precies vandaan? Waar is deze op gebaseerd
  - Wat was je eerste gedachte bij dit project?
- Vanuit jouw rol:
  - Wat zijn voor jouw organisatie kansen binnen dit project?
  - Waaraan moet hierbinnen volgens jou veel aandacht besteed worden?
  - Wat zijn volgens jou mogelijke uitkomsten?
  - Wat moet hier zeker in zitten of deel van uit maken?
  - Wat hoort hier zeker niet bij en moeten we buiten beschouwing laten?
- Succes en barriers
  - Welke barrières zouden wij tegenaan kunnen lopen? Waar moeten wij rekening mee houden tijdens de ontwikkeling van deze propositie?
  - Welke kansen liggen hier, waar kunnen we op inhaken, tijdens de ontwikkeling van deze propositie?

## Samenwerking

- De bibliotheek
  - Welke rol speelt de bibliotheek in het aanbieden van jullie content?
  - Zijn er zaken waar jullie tegenaan lopen in jullie samenwerking?
  - Is er een relatie tussen jullie en de docent die cursussen geeft?

- De deelnemer
  - Welke data omtrent het volgen van cursussen houden jullie bij?
    - Zien jullie hierin voor dit project relevante aanknooppunten?
  - Welke drempels ervaren jullie tussen jullie aanbod en de deelnemer?
  - Welke specifieke obstakels kennen jullie met betrekking tot minder digitaal vaardige doelgroepen?
  - Welke stappen ondernemen jullie om materiaal gemakkelijk toegankelijk te maken voor de minder digitaal vaardige doelgroep?
- Andere leveranciers
  - Wat voor invloed hebben andere leveranciers op jullie aanbod?
  - In welke mate werken jullie samen met andere leveranciers?
  - Zijn er volgens jou kansen om het totale content-aanbod vanuit verschillende leveranciers, tot aan de cursist, te verbeteren?

#### Het platform en haar content

- Lesmateriaal
  - Hoe wordt het online lesmateriaal ontwikkeld?
  - Op welke manieren kan jullie content worden aangeboden aan een cursist?
    - Moet dit via jullie eigen website, of kan dit ook anders?
    - Hebben jullie materiaal wat door docenten kan worden gebruikt?
    - Hebben docenten een plek binnen jullie platform?

- Toegang
  - Hoe werkt de toegang tot jullie content?
    - Wat zou volgens jou de meest gemakkelijke manier zijn voor een cursist om toegang te krijgen tot jullie content?
- Een cursus volgen
  - Hoe ziet het gebruik van een online materiaal eruit voor een cursist?
  - Wat voor reacties hebben jullie van gebruikers op jullie materiaal?
    - Waar werden cursisten enthousiast van?
    - Waar waren cursisten kritisch op?
    - Zijn er cursisten die tussentijds afhaken en waarom?

#### Extra

- Wat zijn voorwaarden om met de KB samen te werken?
- Hoe lang duurt een traject om jullie content te integreren in een platform?