



Fieldlab Online leerplatform

Project eindrapportage & geleerde
lessen

Henri Huisman



Het Fieldlab Online Leerplatform

- Het Fieldlab Online Leerplatform heeft plaatsgevonden in het najaar van 2022
- Het Fieldlab onderzocht de behoefte bij gebruikers voor één online toegangsplatform voor het digitale leeraanbod.
- De aanname dat deze behoefte nadrukkelijk aanwezig is, kwam vanuit het project Online Leerplatform. Het project was er op gericht om een dergelijk platform te realiseren.
- Het Fieldlab was een zelfstandige fase in het project Online Leerplatform.
- De gebruikers (doelgroepen) van het Fieldlab waren:
 - De kwetsbare groepen in de samenleving (minder taalvaardigen (NT1 en NT2) – en digitaalvaardigen)
 - 2. De begeleiders/docenten van de bibliotheek

Uitvoering & opdracht Fieldlab

- Het fieldlab is onder leiding van **Rijnbrink** in samenwerking met de **KB** uitgevoerd.
- Het fieldlab kenmerkt zich door een **vraaggestuurde aanpak**, waarbij de doelgroepen (eindgebruikers en bibliotheken) nauw betrokken zijn bij de ontwikkeling van een oplossing.
- Voor het ontwerp van het prototype is het ontwerpbureau **Koos Service Design** via onderhandse aanbesteding geselecteerd.

De opdracht aan Koos Service Design was als volgt:

- *Hoe ziet de customer journey eruit voor de diverse doelgroepen (laagtaalvaardige NT1'ers, niet-digivaardigen, nieuwkomers) die gebruik gaat maken van het platform?*
- *Ontwerp een gebruiksvriendelijk prototype waarmee diverse doelgroepen (NT1, NT2, minder digitaal vaardigen) drempelloos toegang krijgen tot lesstof van verschillende aanbieders.*

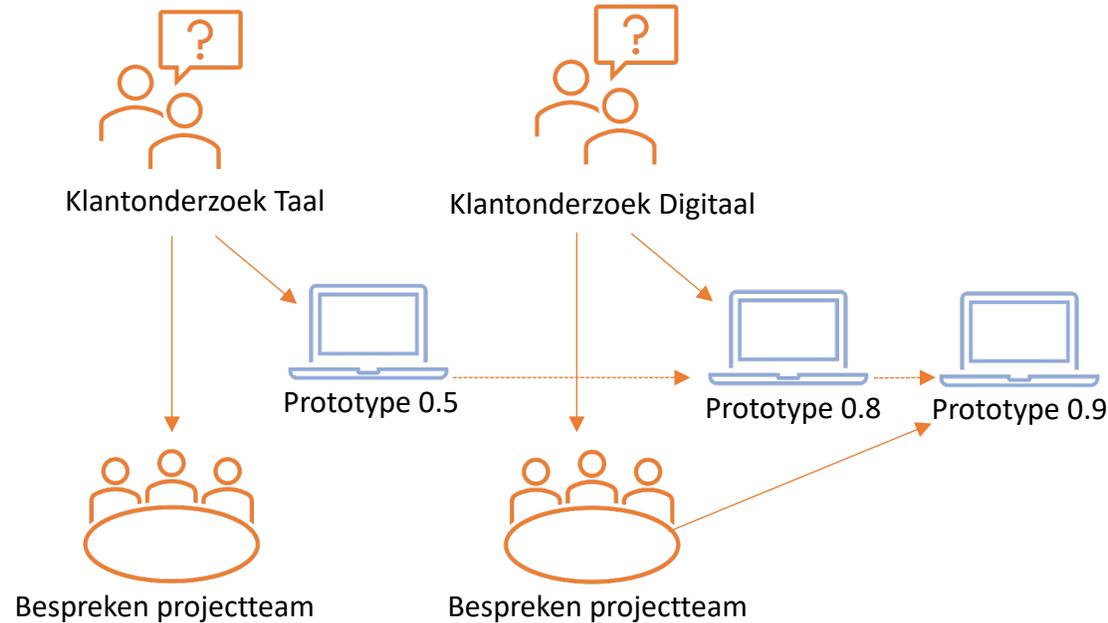
Projectaanpak Fieldlab

Vorbereidingsfase



- Diverse gesprekken met Koos en projectteam
- Kick-off met Koos, KB en Rijnbrink
- Interviews van Koos met:
 - Rijnbrink
 - Docent
 - Stichting Lezen en Schrijven
 - Digisterker
 - Oefenen.nl

Uitvoerings- en ontwerpfasen



Disseminatie uitkomsten



- ✓ Eindpresentatie Koos aan projectteam



- ✓ Presentaties eindresultaten
- ✓ Nieuwsbrief KB
- ✓ Eindrapportage fieldlab

Projectmanagement

Resultaat

- ✓ Offerte selectie
- ✓ Scope vastgesteld
- ✓ Voorbereiding met bibliotheken

- ✓ Prototype
- ✓ Customer journeys

- ✓ Eindpresentatie Koos
- ✓ Eindrapportage fieldlab

Projectuitvoering

- **Projectleiding:** Henri Huisman
- **Projectteam:** Henri Huisman, Mariël Voogel (Rijnbrink), Stephanie Verhagen, Stephanie Kuijper (Koninklijke Bibliotheek)
- **Betrokken bibliotheken:** Theek5, Oost-Achterhoek, OBA, Waterland
- **Ontwerpbureau:** Koos Service Design
- **Uitvoering fieldlab:** sept. – okt.'22
- **Uitwerking resultaten:** nov.'23 – jan.'22

Procesverloop

- We zijn **tevreden over het behaalde eindresultaat** via het fieldlab. We hebben nieuwe inzichten gekregen over de doelgroep en de eerder bedachte oplossing voor het online inloggen en het gebruik van de leermiddelen.
- We zijn **later gestart** met het project dan oorspronkelijk gepland. Dit had te maken met de beschikbaarheid van middelen, verandering van scope van het project tot alleen het fieldlab en personele wisselingen bij KB.
- De **betrokken bibliotheken** zijn **minder betrokken** geweest dan vooraf gewenst. Dit kwam vooral door de gewijzigde aanpak van Koos Service Design en personele wisselingen bij een van de bibliotheken.
- De **organisatie van het fieldlab** in combinatie met het ontwerpbureau Koos Service Design is **wisselend verlopen**. Dit had een paar oorzaken:
 - De aanpak van Koos Service Design is in het begin op hun verzoek aangepast. Meer agile met de doelgroep, maar hierdoor bleek weinig tijd voor het creëren van draagvlak en het betrekken van de bibliotheken bij het gehele proces. De inbreng van hun vraagstukken (zoals aansluiting op lokale leeraanbod) zijn hierdoor nauwelijks aan de orde gekomen.
 - Koos Service Design hanteerde een strak doorloopschema van 6 weken fulltime voor hun ontwerpproces. Dit heeft het projectteam zich te weinig gerealiseerd. Deze tijdsdruk is lastig in combinatie met de werving van deelnemers. Er was geen aanloopfase in september om dit goed te organiseren, waardoor de participerende bibliotheken minder zijn betrokken dan gewild. Koos is nu op bezoek gegaan bij andere bibliotheken (Amsterdam, Purmerend) bij hun in de buurt om informatie op te halen en het prototype te toetsen. Dit maakte het onderzoek en de uitkomsten kwetsbaar.
 - Er was minder ontzorging in de organisatie dan verwacht door de projectleiding. Bijna dagelijks overleg was nodig om de uitvoering goed af te stemmen.
 - Het team van Koos Service Design was door uitstel aan onze kant anders van samenstelling, waardoor kennis van de doelgroep ontbrak. De kennis en ervaring moest eerst worden opgedaan; dit was een vertragende factor.

Behaalde resultaten

- Er is een **eerste prototype ontwikkeld en onderzocht**. Dit heeft het volgende opgeleverd:
 - Mockups voor een toegangsplatform;
 - Tussen NT1, NT2 en digitaalvragers bestaan grote verschillen. Termen als inloggen, inschrijven en account aanmaken worden door elkaar gehaald. Social media icoontjes om mee in te loggen worden niet begrepen. Er is grote angst voor bijv. verificatie via mail of mobiel;
 - De doelgroep wil zo weinig mogelijk prikkels, dus als er een inlogplatform wordt ontwikkeld, dan met een eigen domeinnaam en met zo min mogelijk afleiding aan tekst en visualisaties.
- Inzicht in de diversiteit van de doelgroep is uitgewerkt in de 3 ontwikkelde **customer journeys**.
- Echter is uit het fieldlab ook **een heel ander resultaat en inzicht** gekomen:
 - De doelgroep volgt vaak niet meer dan één cursus. De inloggevens worden nu vaak door een begeleider in een schriftje genoteerd.
 - Taalvragers leren graag op locatie en niet online thuis. Vanwege prioritering (thuis liggen andere taken) en schaamte.
 - Begeleiding is altijd nodig. Zelfstandig online leren gebeurt zelden.
 - Het online cursusaanbod wordt lang niet altijd ingezet door de begeleiders. Door onbekendheid of door eigen aanpak.
- Introductie **nieuwe begrippen** voor doelgroep: taalvragers en digitaalvragers.
- **Vraaggestuurd werken** bleek heel waardevol. Het betrekken van de doelgroepen heeft tot een ander inzicht geleid.

Financiën

Activiteit	Begroot	Realisatie
Ontwerpbureau	€ 0	€ 0
Projectcoördinator	€ 6.400	€ 8.000
Uren experts bibliotheek	€ 10.000	€ 5.953
Faciliteiten, attenties, onvoorzien	€ 1.500	€ 0
TOTAAL	€ 17.900	€ 13.953

Toelichting op tabel:

- Het ontwerpbureau werd via de KB ingehuurd en betaald, daarom maken die kosten geen deel uit van deze begroting
- Door het ontbreken van een projectleider bij de KB, is vanuit Rijnbrink meer tijd aan coördinatie besteed
- De 'uren experts bibliotheek' zijn ingevuld door de inhuur van 2 externe experts ter ondersteuning van het fieldlab
- De post 'faciliteiten, attenties, onvoorzien' is niet gebruikt
- Er is een onderbesteding van € 3.947 voor het fieldlab

Eindconclusie

- Het fieldlab is succesvol en binnen budget afgerond.
- De gevraagde producten zijn opgeleverd, het resultaat leidde naar andere oplossingsrichtingen dan vooraf gedacht (zie het document: Resultaten Fieldlab Online Leerplatform voor de opgeleverde producten en inzichten).
- De methode om een extern ontwerpbureau in te huren om de behoefte bij eindgebruikers op te halen is waardevol, snel en financieel beheersbaar.
- Meer onderzoek is nodig om de behoeften van zowel begeleiders (gebruiksonderzoek) als de eindgebruiker (kwantitatief onderzoek) scherp te krijgen en risicovolle aannames te onderbouwen. Inzichten zijn nu gebaseerd op kleine n-waarden.
- Bibliotheken en de begeleiders/docenten spelen een zeer belangrijke rol voor het inlog- en leerproces: tijd en plek om te leren, geen afleiding, een veilige omgeving en gezelligheid. Door de belangrijke rol van de medewerkers van de bibliotheken zou in eerste instantie meer aandacht uit moeten gaan naar de ondersteuning in het vinden, selecteren en gebruiken van het leeraanbod.
- Fysieke locatie van bibliotheek om te leren en te oefenen is belangrijk voor alle doelgroepen.
- De vooraf geformuleerde probleemstelling is met name een beheervraagstuk van de begeleiders en geen gedefinieerd probleem van de eindgebruiker. Zij vinden het prima zoals het nu is (met begeleiding en beheer accountgegevens door docent).
- Kwantitatief vervolgonderzoek is nodig voor check aannames en gebruik online leermiddelen.

Geleerde lessen

- Vraaggestuurd werken en betrekken van de doelgroep in het ontwerponderzoek is heel effectief gebleken.
- Aanpak om hoofdaannames te onderbouwen of te ontkrachten met argumentatie van de ondervraagden werkt heel goed en leverde nieuwe inzichten op
- Nog scherper de verwachtingen managen bij de uitvraag van een extern onderzoeksbureau: wij gingen van een langere doorlooptijd uit dan het ingehuurde ontwerpbureau. Hierdoor ontstond onnodige druk op het procesverloop
- Start de uitvoering van een project met vrijwilligers niet in september. Gebruik deze maand voor de voorbereiding en start in oktober of november.
- Kijk goed naar de doorlooptijd. De werving van deelnemers kost tijd
- De deelnemers vonden het erg leuk om betrokken te worden. Vraaggestuurd ontwikkelen werkt goed voor en met de doelgroep.
- Check aannames altijd. Ook al is het een zeer bekend gegeven in de bibliotheeksector. Het gaf dit project nieuwe inzichten, doordat het onderzoeksbureau hier (gelukkig) ook volhardend in was
- De doelgroep taal- en digitaalvragers is zeer divers met uiteenlopende behoeften. Ook binnen één groep als bijvoorbeeld de groep NT1.
- Focus de propositie van het prototype als eerste op de digitaalvragers. Zij hebben het meeste de behoefte om buiten de les om te oefenen