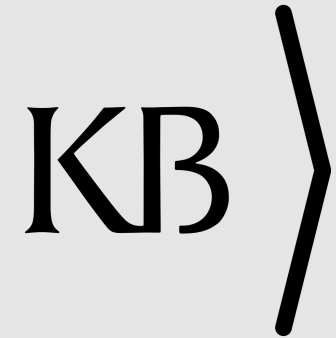


Resultaten fieldlab Online Leerplatform



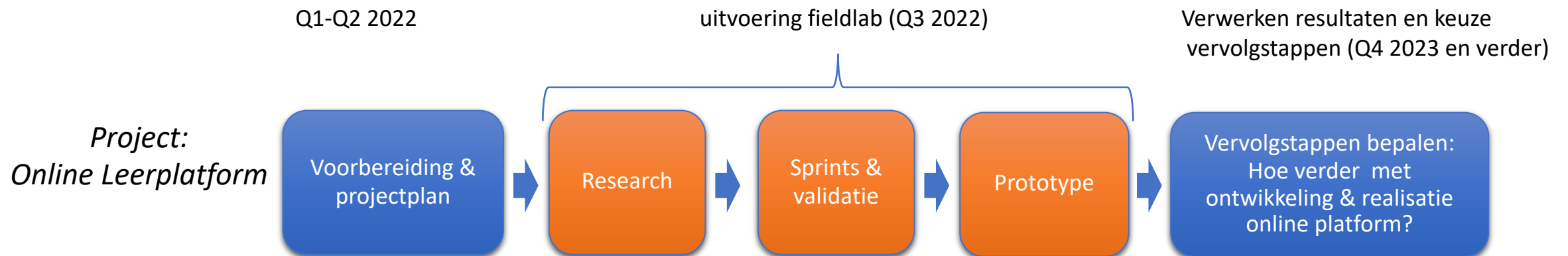
Januari 2023
Henri Huisman



Context Fieldlab

- Het Fieldlab is georganiseerd vanuit de acties van de Netwerkagenda
- De organisatie & coördinatie ervan lag bij Rijnbrink, in nauwe samenwerking met de KB en het externe ontwerpbureau Koos Service Design
- Het resultaat is een gezamenlijk resultaat van het netwerk
- Het Fieldlab is op zich zelf staande fase van het KB-project: Online Leerplatform

Samenhang project en fieldlab Online leerplatform:



Samenwerking Fieldlab

| Projectteam Fieldlab | Betrokken bibliotheken | Betrokken partners |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| - Rijnbrink | - Heiloo | - Oefenen.nl |
| - KB | - Oost Achterhoek | - Stichting Lezen en Schrijven |
| - Koos Service Design | - Waterland - Theek 5 - OBA - Westfriesland | - Digisterker/Digivitaler |

In het fieldlab hebben de betrokken partijen intensief samengewerkt

Op verschillende manieren is de benodigde input opgehaald:

- Observaties in bibliotheken bij taal- en digitale lessen
- Gesprekken met partners
- Interviews met leden van de verschillende doelgroepen
- Bij 10 bibliotheeklocaties zijn begeleiders gesproken
- Met partners is gesproken over hun visie en ideeën

De opdracht



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



Hoe ziet de customer journey eruit voor de diverse doelgroepen (laagtaalvaardige NT1'ers, niet-digivaardigen, nieuwkomers) die gebruik gaat maken van het platform?

De Doelgroepen voor het fieldlab

geïnterviewden:
6 taalvragers
6 digitaalvragers
12 begeleiders
3 partners



Taalvragers

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

N=6



Digitaalvragers

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

N=6



Begeleiders

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

N=12



Partners

De bedrijven die het lesmateriaal ontwikkelen en aanbieden

N=3

Aanpak 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 ontwerpfase



Klantonderzoek Taal



Klantonderzoek Digitaal



Prototype 0.5



Prototype 0.8



Prototype 0.9



Bespreken projectteam



Bespreken projectteam

Projectmanagement

Disseminatie uitkomsten



- ✓ Eindpresentatie Koos aan projectteam



- ✓ Presentaties eindresultaten
- ✓ Eindrapportage fieldlab
- ✓ Akkoord stuurgroep Fieldlabs
- ✓ Nieuwsbrief KB
- ✓ Verspreiding netwerk

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

- ✓ Prototype
- ✓ Customer journeys

- ✓ Eindpresentatie Koos
- ✓ Eindrapportage fieldlab

Ophalen kennis

Gesprekken met begeleiders bij bibliotheeklocaties

- Bibliotheek Heiloo
- Bibliotheek Oost Achterhoek:
 - locatie Ruurlo, Borculo, Eibergen, Lichtenvoorde
- Bibliotheek Waterland:
 - locatie Purmerend, Volendam
- Theek 5
- OBA: locatie Bos en Lommer, Mercatorplein
- Bibliotheek Westfriesland

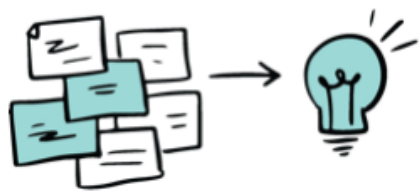
Gesprekken met partners

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

Via observaties

- Taalles (NT1), Purmerend (5 deelnemers)
- NL-plein (NT2), Purmerend (20 deelnemers)
- Klik & Tik cursussen in Volendam, Eibergen, Lichtenvoorde (20 deelnemers)
- Openingsceremonie 'Hulp bij Digitaal' OBA (20 aanwezigen)
- 'Hulp bij Digitaal, IDO, OBA, inloopochtend

Resultaten fieldlab



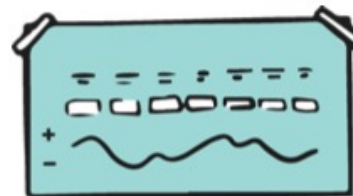
Hoofdzichten exploratief klantonderzoek

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.

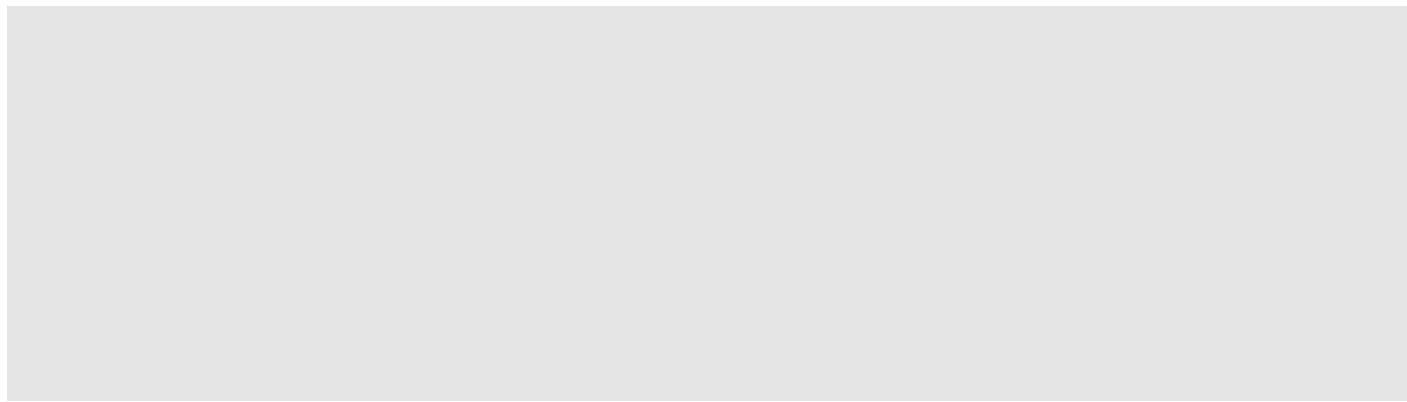


Aanbevelingen & vervolgstappen

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

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

Hoofdinzichten exploratief gebruikersonderzoek



Hoofdinzichten (algemeen)

- Taalvragers en digitaalvragers zijn duidelijk verschillende takken van sport
- Een taalvrager kan best wel digivaardig zijn
- Het standaardmateriaal voor een laaggeletterde kan voor een hoger opgeleide buitenlander te simpel zijn (voelt zich niet serieus genomen)
- Differentiatie van cursusmateriaal is nodig, cursist wil op eigen niveau worden aangesproken



Hoofdinzichten Taalvragers & -begeleiders



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



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.



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



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.



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.



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.



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.

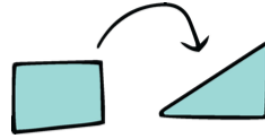
Hoofdinzichten Digitaalvragers & -begeleiders



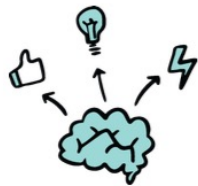
Digitaalvragers hebben angst en zijn onzeker over de digitale wereld waardoor het spannend is om hiermee aan de slag te gaan. Het geeft begeleiders veel voldoening wanneer ze dit gevoel kunnen omzetten in zelfvertrouwen.



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.



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.



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.



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



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.



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.

Inzichten & aannames

Aan het onderzoek lagen een zestal aannames ten grondslag
Op basis van de bevindingen komen we tot de volgende inzichten:



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 behoefte om buiten de lessen om zelfstandig te oefenen



Digitaalvragers hebben behoefte om buiten de lessen om zelfstandig te oefenen



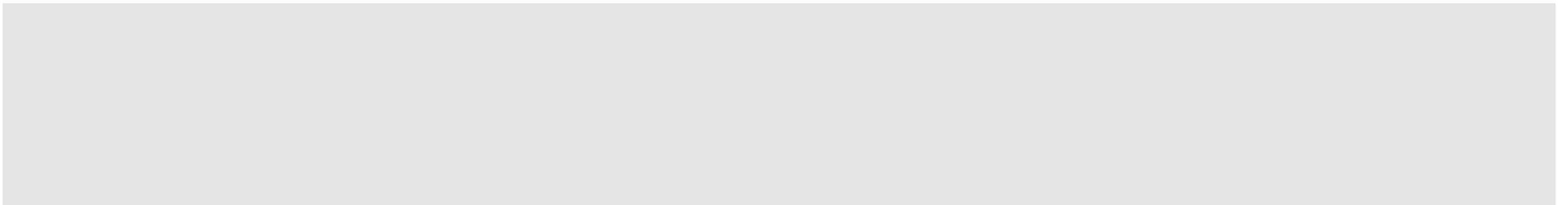
Begeleiders zijn zich bewust van al het beschikbare lesmateriaal en weten hoe ze dit het beste kunnen inzetten



Cursisten kunnen zelfstandig met het digitale lesmateriaal leren



Klantreizen



3 klantreizen ontwikkeld

Klantreis 1: De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek

Klantreis 2: Digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek

Klantreis 3: Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

De Nederlandse taal leren 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. Dit kan bestaan uit contactmomenten tussen de klant en de organisatie en geeft inzicht in de behoeftes, moties en emoties van de klant gedurende deze reis.

Project Inhoudsopgave

Hieronder worden de activiteiten van de klantreis in kaart gebracht. Dit kan bestaan uit verschillende stappen die de klant moet doorlopen om zijn doel te bereiken.

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 is de Nederlandse taal leren bij de bibliotheek de focus. Dit wordt ondersteund door de activiteiten van de andere twee klantreizen.

Legenda

KB nationale bibliotheek x **koos service**

https://miro.com/app/board/uXjVPPd4WsM=?share_link_id=348499476921

Digitale ondersteuning vragen 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. Dit kan bestaan uit contactmomenten tussen de klant en de organisatie en geeft inzicht in de behoeftes, moties en emoties van de klant gedurende deze reis.

Project Inhoudsopgave

Hieronder worden de activiteiten van de klantreis in kaart gebracht. Dit kan bestaan uit verschillende stappen die de klant moet doorlopen om zijn doel te bereiken.

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 is de digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek de focus. Dit wordt ondersteund door de activiteiten van de andere twee klantreizen.

Legenda

KB nationale bibliotheek x **koos service**

https://miro.com/app/board/uXjVPPd4WsM=?share_link_id=348499476921

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. Dit kan bestaan uit contactmomenten tussen de klant en de organisatie en geeft inzicht in de behoeftes, moties en emoties van de klant gedurende deze reis.

Project Inhoudsopgave

Hieronder worden de activiteiten van de klantreis in kaart gebracht. Dit kan bestaan uit verschillende stappen die de klant moet doorlopen om zijn doel te bereiken.

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

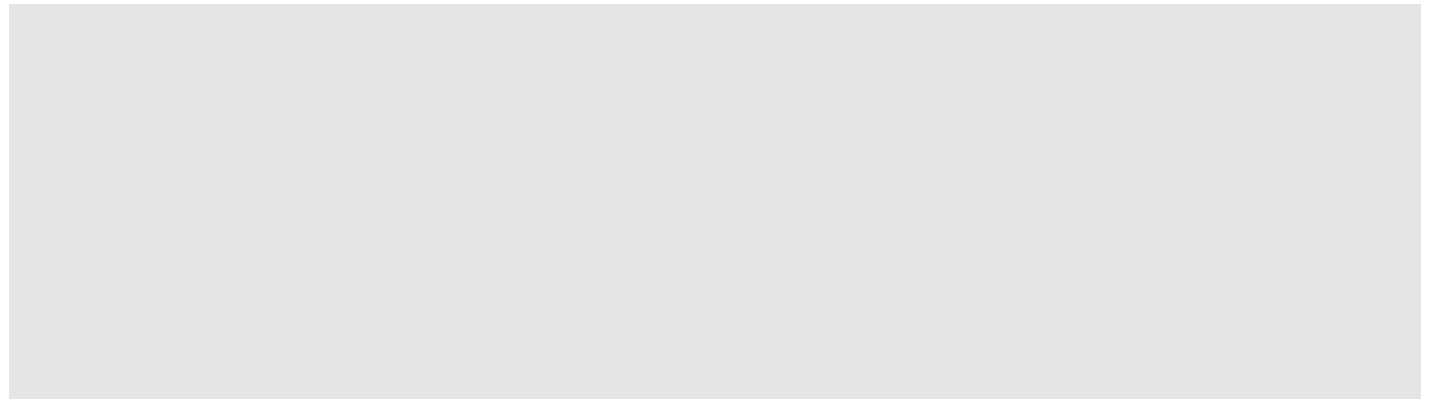
- De Nederlandse taal leren bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning vragen bij de bibliotheek
- Digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek

In deze klantreis is de digitale ondersteuning bieden bij de bibliotheek de focus. Dit wordt ondersteund door de activiteiten van de andere twee klantreizen.

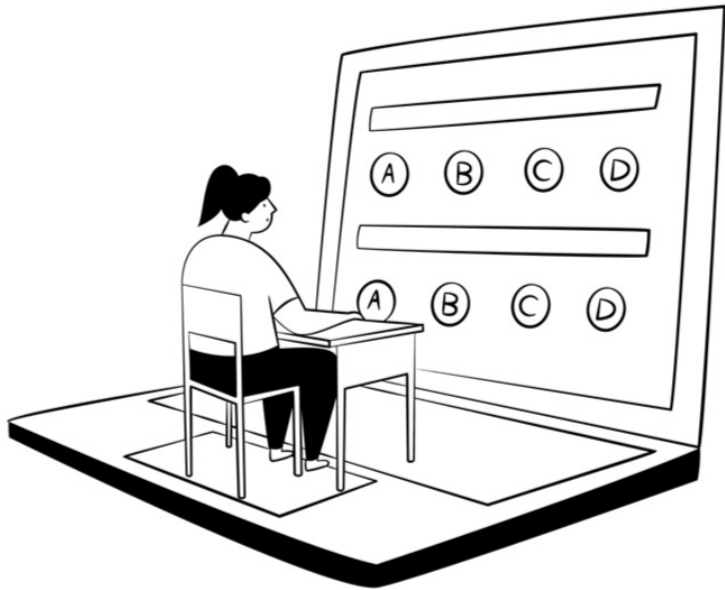
Legenda

KB nationale bibliotheek x **koos service**

Prototype Design & Ontwerprichtlijnen



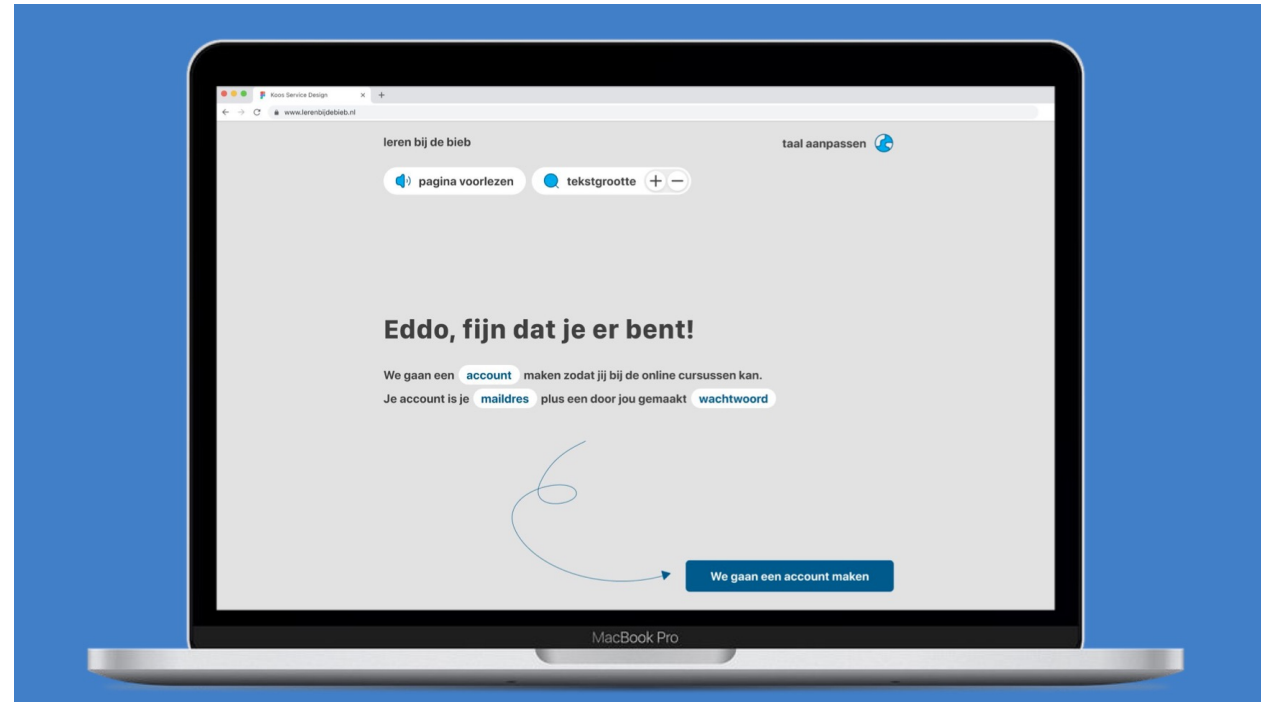
Huidig proces bij de intake



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

Het prototype

Klik op het plaatje en je wordt doorgelinkt naar de site



Aandachtspunten bij ontwikkelen prototype

Focus op taal en begrijpelijkheid

- Vragen bij account aanmaken & inlog-proces
 - Eerst inlog dan account aanmaken of andersom?
 - Wel of niet begeleidende teksten gebruiken?
 - Hoe onthoud ik mijn wachtwoord?
 - Wel of niet 'magic-link' gebruiken?

Bevindingen:

- Behoefte aan begeleiding bij cursisten: angst om fouten te maken
- Aandacht voor hoeveelheid tekst op pagina
- Achterlaten van informatie: wisselende reacties
- Geen overzicht van aanbod: Hoe wegwijs te maken?



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.



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.



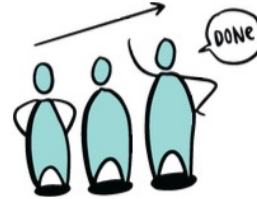
Laagdrempelig inloggen

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



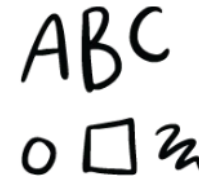
Toegankelijkheid

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



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.



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.



Omgeving begeleiders

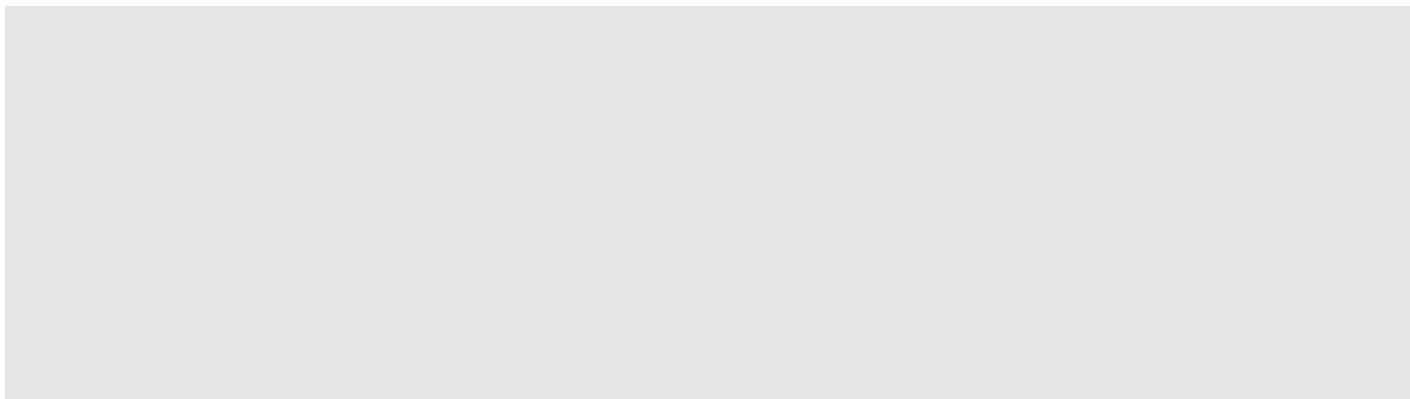
Ontwerp een omgeving waar begeleiders materiaal kunnen klaarzetten voor de cursist en de voortgang kan volgen. Van belang is dat begeleiders vooraf meegenomen worden in de werkwijze van dit platform.



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.

Conclusies & aanbevelingen voor vervolg



Conclusies

- Er lijkt geen behoefte aanwezig te zijn bij de doelgroepen voor één gezamenlijk toegangsplatform via de sites van bibliotheken of leveranciers
- De doelgroep is te divers om het leeraanbod via één toegangsplatform te ontsluiten
- De Resultaten geven geen directe aanleiding om het prototype verder uit te werken en een technische oplossing te gaan bouwen
- Fysieke locatie van bibliotheek om te leren en te oefenen is belangrijk voor alle doelgroepen
- Het beschikbare leeraanbod is onvoldoende bekend bij de begeleiders
- Online leermateriaal voor taallessen wordt weinig/niet gebruikt als hoofdleermiddel
- 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
- Vervolgonderzoek is nodig. Inzichten zijn nu gebaseerd op kleine n-waarden

Aanbevelingen

- Richt je niet op het realiseren van één gezamenlijk toegangsplatform voor alle e-content voor deze doelgroepen
- De begeleiders spelen een grote rol om de digitale content bij de eindgebruiker te krijgen. Onderzoek hoe kunnen zij hierbij het beste ondersteund kunnen worden
- Check aannames altijd. Ook al is het een zeer bekend gegeven in de bibliotheeksector. Het gaf dit project nieuwe inzichten.
- Verder (kwantitatief) onderzoek is nodig om de gevonden inzichten & behoeftes van de doelgroepen helder te krijgen
- Fysiek leren met eventueel digitaal leermateriaal is essentieel gebleken. De fysieke locatie van de bibliotheek vervult meerdere behoeften: tijd en plek om te leren, geen afleiding, een veilige omgeving en gezelligheid. Zet hierop in
- Betrek begeleiders meer bij het proces om de lesstof laagdrempelig bij de doelgroep te krijgen
- Werk aan grotere bekendheid van het beschikbare leeraanbod via KB.
- Help begeleiders met de selectie van passend leeraanbod per individu
- De behoefte van taalvragers aan zelfstandig online thuis leren bleek nauwelijks aanwezig. Dit zou op grotere schaal onderzocht kunnen worden

Informatie



KB

Stephanie Kuijper Stephanie.Kuijper@KB.nl



Rijnbrink

Henri Huisman henri.huisman@rijnbrink.nl