

# Memo: Analyse DLO End User Evaluation

Aan: DLO-Board  
CC: CAB-DLO, FIM's  
Door: Birgitta Seegers, Daniël Driittij, David Schoon, Pieter de Wit, Pieter van Langen  
Datum: 21 juni 2021  
Versie: 0.9

---

## Inleiding

Voor de besturing van de DLO is het essentieel om voldoende gebruikersfeedback te krijgen, als bouwsteen voor het komen tot een DLO-inrichting die bijdraagt aan een goede gebruikerservaring. Met de periodieke (jaarlijkse) eindgebruikersevaluatie meten we aanvullend op de dagelijkse contacten bij een groter deel van de docenten en studenten de tevredenheid en halen we hun feedback op.

Er is medio mei 2021 een enquête uitgezet onder alle studenten en medewerkers (docenten) via de *Welcome Widget* in Brightspace. Gedurende twee weken hebben alle Brightspace-gebruikers daarmee de gelegenheid gehad om de enquête in Qualtrics in te vullen. De vragenlijst is in grote lijnen besproken binnen de DLO-Board en definitief vastgesteld door de auteurs van deze memo.

Het primaire doel is om te bepalen of de DLO voldoende facilitering (functionaliteiten, mogelijkheden, gebruiksgemak) biedt. We sluiten met de enquête aan bij geformuleerde doelen in de DLO-visie: in hoeverre we realiseren dat 'de DLO stimuleert bij het vormgeven en uitvoeren van Blended & Online Onderwijs' (onder docenten), en dat 'de DLO een optimale gebruikerservaring biedt als onderdeel van de HvA-informatievoorziening' (onder studenten)? Daarnaast is bij de docenten uitvraag gedaan naar de tevredenheid over de ondersteuning bij het gebruik van de DLO.

Zie ook: *Memo - Voorstel invulling DLO End User Evaluation* (besproken in DLO-Board dd. April 2021).

## Disclaimer

- De overall respons ligt onder de 10% van alle docenten en studenten. Voorzichtigheid is daarom geboden bij het trekken van verregaande conclusies en te ver uitsplitsen van beoordelingen en meningen in subgroepen.
- We verwachten dat het duiden van (grote) verschillen op faculteitsniveau net wél betrouwbaar kan (bijv. op geboden ondersteuning per faculteit). Op opleidingsniveau is dat echter niet te doen. Om de anonimiteit van de respondenten te bewaken worden de data ook uitsluitend en alleen op instellings- en faculteitsniveau verspreid.
- Vergelijk met data uit voorgaande enquêtes is nu nog niet of nauwelijks zinvol. De context (vorige jaar zeer kort na start van corona-crisis) en de vraagstelling zijn onvoldoende vergelijkbaar. Het is de ambitie om de gebruikte vragenlijst vanaf nu wel enkele jaren redelijk stabiel houden.
- In deze memo is een poging gedaan om de belangrijkste trends te vatten, te duiden en te komen tot adviezen voor een mogelijk vervolg. Het is geen objectief onderzoeksrapport. En daarmee dus vooral voeding voor gesprek over de doorontwikkeling en het gebruik van de DLO in o.a. DLO-Board, CAB-DLO en de facultaire teams.

## Gevraagd aan de DLO-Board

- Reactie op conclusies o.b.v. input studenten en medewerkers
- Reactie op adviezen voor vervolg (in relatie tot Jaarplan DLO-Board 2021-2022)
- Bevestiging wens tot HvA-brede terugkoppeling (mogelijk via HvA-Nieuwsbrief)

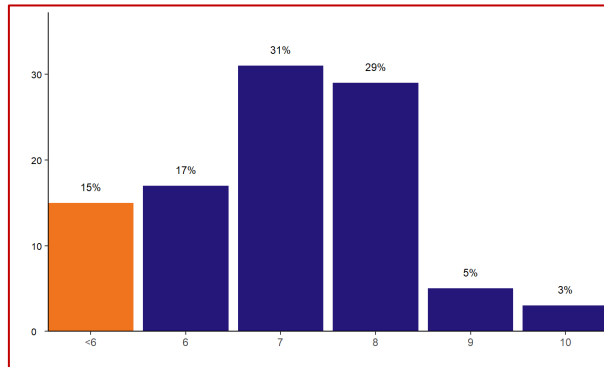
# Studenten

## Respondenten STD

- Totaal 1093 respondententen (FBE 145, FBSV 50, FDMCI 154, FG 77, FMR 108, FOO 189, FT 144, Onbekend 226)
- Relatief brede vertegenwoordiging:
  - o 46% propedeuse, 27% jaar 2, 24% jaar 3/4, 3% hoger dan jaar 4.
  - o 45% basis, 46% gevorderd, 8% expert (eigen inschatting beheersing ICT-vaardigheden)
- 98% werkt primair op desktop/laptop, 2% op mobiel

## Overall beeld door STD

- Gemiddeld cijfer voor de DLO als geheel: 6,8.  
Dit vormt een referentiekader voor ontwikkeling komende jaren.



- In zijn algemeen een positief beeld:  
85% geeft een voldoende, 68% een 7 of hoger.  
Verschillen tussen faculteiten van gemiddeld 6,6 (min) tot 7,2 (max).

## De vier belangrijkste trends uit alle open antwoorden en opmerkingen bij STD

1. Er is behoefte aan meer structuur en uniformiteit in de inrichting van de Courses door docenten. Zodat lesmaterialen beter, logischer en sneller vindbaar zijn zonder veel doorklikken. *Deze behoefte staat met stip op 1 van meest genoemd!*
2. Meer overzicht is gewenst op niveau van MijnHvA/DLO (HvA IV-systemen) en binnen Brightspace. Met focus op belangrijke en (uitsluitend) relevante informatie: bijv. alleen de vakken die nú gevolgd worden, en alle persoonlijke en relevante data/deadlines bij elkaar.
3. Verbetering van het gebruiksgemak (UX) van Brightspace. Denk aan: ongebruikte tools en functionaliteiten verbergen, eenvoudigere navigatie, verbetering Nederlandse terminologie, minder of specifiekere notificaties.
4. Op specifieke tools: duidelijke wens tot keuze voor één tool voor video conferencing (online lesgeven) zodat er niet steeds geswitcht hoeft te worden (met een voorkeur voor MS Teams Meetings), en klachten over Brightspace ePortfolio (laatste alleen relevant voor FOO).

### Ad 1) Structuur en uniformiteit

Veruit de meeste opmerkingen van studenten gaan over een gebrek aan overzicht dat ze ervaren als ze één ding mogen noemen ter verbetering van de DLO. Er wordt met name een gebrek aan structuur en uniformiteit ervaren (tussen de verschillende Courses binnen de opleiding), die ten koste gaat van de vindbaarheid van materialen en te veel clicks oplevert. Studenten geven aan (daarom) soms belangrijke informatie mis te lopen, of veel te lang te moeten zoeken.

Regelmatig stellen studenten dat de HvA haar docenten betere training moet geven in het gebruik van de DLO en dat docenten hun cursussen meer uniform kunnen inrichten: behoefte aan uniform cursusontwerp en 'alles op één plek'.

#### Advies voor vervolg (1)

Dit moet worden opgelost op opleidingsniveau. Het gaat er daarbij om dat een opleiding een gemeenschappelijke wijze van DLO-inrichting en gebruik afspreekt die past bij de opleidingsvisie en het curriculumontwerp en zorgt voor een goede online ervaring voor de student. Deze werkwijze kan dan in Brightspace gefaciliteerd worden met bijv. Course Templates.

Op verschillende plekken is hier al aandacht voor. In gezamenlijkheid zouden de DLO-Innovatiepartners en facultaire ICTO-teams het ondersteuningsaanbod hierop kunnen door-ontwikkelen en een soort campagnes op kunnen voeren (ter inspiratie vanuit Radboud Universiteit: *maak van je Brightspace-course geen puzzel*).



### Ad 2) Overzicht en integratie MijnHvA- en DLO-systemen

Studenten lijken minder duidelijk onderscheid te maken tussen de diverse systemen van de HvA. MijnHvA, SIS, Rooster, DLO, Brightspace... het hoort allemaal bij elkaar en zou ze in samenhang moeten helpen bij studenten. Voor de studenten vormt alles samen de digitale leeromgeving. Meer overzicht en logica is daarbinnen gewenst.

Specifiek genoemd worden:

- Vakoverstijgend schema/agenda. Met overzicht in taken en deadlines. Behoefte om alle deadlines bij elkaar te zien (agenda), en geen deadlines van andere groepen daarin weergegeven. Rooster beschikbaar in de DLO?
- Overzicht van Brightspace-cursussen (in een soort dashboard). Daarin zelf kunnen kiezen of sorteren welke vakken je ziet, geen vakken zien die niet langer gevolgd worden en mogelijkheid te filteren op periode.
- Een (centraal) overzicht met inzicht in voortgang (bijv. voltooid / niet voltooid), behaalde cijfers binnen Brightspace én SIS. Koppeling tussen Brightspace en SIS-cijfers.
- Verbetering van (e-mail)notificaties vanuit diverse systemen.
- Betere zoekfunctie binnen DLO en Brightspace.

#### Advies voor vervolg (2)

Prioriteit leggen op creëren van beter overzicht over nieuws/meldingen, rooster/data en beoordelingen/cijfers.

Mogelijkheden moeten we onderzoeken en afstemmen met programma Goed Georganiseerd Onderwijs (GGO), en specifiek met MijnHvA-student (voorheen: OnderwijsPortal). Laten terugkomen als ambitie in Jaarplan DLO-Board.



### Ad 3) UX Brightspace

Over de gebruiksvriendelijkheid van de DLO, en specifiek die van Brightspace, zijn veel opmerkingen geplaatst:

- Eenvoudiger maken: ongebruikte tools en functionaliteiten verbergen voor studenten.
- Duidelijkere navigatie, met verbetering Nederlandse terminologie en niet door elkaar gebruiken met Engels.

- Beter overzicht (per cursus) van mededelingen en minder notificaties (geen onbelangrijke berichten zoals “inhoud aangemaakt” of “Discussion ..”).
- Fijner kunnen gebruiken op mobiel of tablet.

**Advies voor vervolg (3)**

Diepgaander gebruikersonderzoek is nodig om helder te krijgen welke verbetering van de UX nodig is én om te bepalen wat daarvan (technisch) te realiseren is binnen de SaaS-oplossing. Laten terugkomen als ambitie in Jaarplan DLO-Board.

**Ad 4) Tools**

Studenten lijken niet of nauwelijks tools te missen. De DLO biedt wat zij nodig hebben. Voor de beoordeling van de tools: zie aparte beoordeling verderop in dit document.

## Gebruik van de DLO. Beoordeling door STD

Gesorteerd van negatief (verbeterruimte) naar positief (tevreden).



Aanvullend op de overall conclusies hierboven lijkt de meeste verbeterwens te zitten op:

- Beter inzicht in de eigen voortgang. In de open antwoorden wordt het weinig genoemd. Maar vanwege lage score blijken goede overzichten/dashboard wel de ontbreken.
- Meer betekenisvolle feedback vanuit docenten op hun werk in de DLO.
- En het meest genoemde punt in de open velden: meer consistentie en duidelijkheid in de inrichting van Courses (zie: samenhangend geheel, heldere verwachtingen).

Studenten zijn het meest tevreden over:

- De voorbereiding op de toetsing (62%). Kennelijk zijn de communicatie, informatie en studiematerialen in de Courses daarvoor nuttig en belangrijk.
- De informatie, werkvormen en de structuur (>50%). Dit lijkt in tegenspraak met de matige consistentie van inrichting. Kennelijk worden individuele Courses wel als voldoende gestructureerd en gevuld ervaren, maar is het vooral de consistentie en het grote geheel waar gebrek aan is waardoor studenten per Course zich opnieuw moeten oriënteren en wennen aan de stijl van de docent.

Tot slot wordt door studenten de behoefte geuit om makkelijker contact te kunnen maken met docenten en medestudenten (vanwege volledig online onderwijs nu prominenter), en met hen online te kunnen samenwerken. Vanwege veelal volledig online onderwijs dit jaar worden behoeftes genoemd zoals: makkelijk contact met docent kunnen opnemen (contactgegevens vinden), een goede chat-functie, samenwerken in cloud, omgevingen voor communities (zoals Discord), en aandacht voor studentenwelzijn. Het lijkt verstandig om te monitoren hoe dit zich ontwikkelt wanneer onderwijs 'terug naar normaal' gaat en of de beoogde betere integratie van MS Teams in het Onderwijs voldoende verbetering biedt. Afhankelijk van deze ontwikkeling zou dit een specifiek aandachtspunt kunnen vormen voor het nieuwe instellingsbrede Programma Blended Learning.

## Onderdelen (tool/functionaliteiten) van de DLO. Beoordeling door STD

Gesorteerd van negatief (verbeterruimte) naar positief (tevreden). NB: Bij de sorteren is oordeel n.v.t. buiten beschouwing gelaten (het gaat dus om het relatieve aandeel negatief). De score voor n.v.t. is een goede maat voor de (on)bekendheid van de tool.



Studenten konden bij de Likert-schaal ook als optie kiezen voor 'niet van toepassing'. Dat is een goede maatstaf voor de adoptie en de bekendheid van diverse onderdelen van de DLO. Waar Brightspace bij >99% van de studenten bekend is, geldt voor:

- Padlet: 48% bekendheid
- FeedbackFruits: 60%
- Bongo Virtual Classroom: 87%
- MS Teams Meetings: 90%

De onbekendheid met Padlet en FeedbackFruits wordt veroorzaakt doordat (nog) niet alle opleidingen deze tools inzetten. Daar liggen mogelijk dus nog kansen (mits licentie Padlet gecontinueerd wordt).

In zijn algemeenheid geldt dat over geen van de losse tools enorm hoge ontevredenheid is. Voor alle tools is de score op 'volledig oneens' lager dan 10%. Wanneer we 'volledig oneens' en 'eens' bij elkaar optellen dan is de hoogste score 28% ontevredenheid (voor de mogelijkheden van Bongo VC). Zeker Brightspace en MS Teams Meetings scoren behoorlijk goed met resp. 60 en 70% tevredenheid.

De belangrijkste conclusies op basis van de bovenstaande beoordeling en de open antwoorden:

- Kies één video-conferencing tool voor online lesgeven. Dus niet Bongo VC, MS Teams Meetings en Zoom (ondanks niet officieel in gebruik toch soms nog genoemd) door elkaar. Teams heeft daarbij de voorkeur boven Bongo. Hoewel de tevredenheidsscores elkaar niet extreem ontlopen wordt over Bongo geschreven: is gebruiksonvriendelijk, niet goed op mobiel beschikbaar en kwaliteit is ondermaats.

**Advies voor vervolg (4)**

Gebruikers vragen expliciet om de keuze voor inzet van één platform voor het geven van online lessen. Duidelijk naar voren komt (ook in de open opmerkingen) een hogere waardering van MS Teams Meetings t.o.v. Bongo Virtual Classroom, met name op het gebied van de mogelijkheden van de tool. De genomen beslissing door de DLO-board wordt hiermee nogmaals bevestigd.



- Het Brightspace ePortfolio tool werkt niet fijn, werkwijze is omslachtig en onhandig (open opmerkingen, tool alleen bij FOO in gebruik). Door docenten wordt ook veel gevraagd om een passend en prettig digitaal portfolio, daar is het advies voor vervolg hierop opgenomen (zie verderop in dit document).
- Bij het gebruik van FeedbackFruits en Padlet lijkt wat meer begeleiding nodig te zijn omdat de tevredenheid voor zowel gebruiksgemak als mogelijkheden niet heel hoog is. Overigens is specifiek voor FbF Peer Feedback (de meest gebruikte tool) een grote verbetering van de interface aangekondigd door de leverancier.



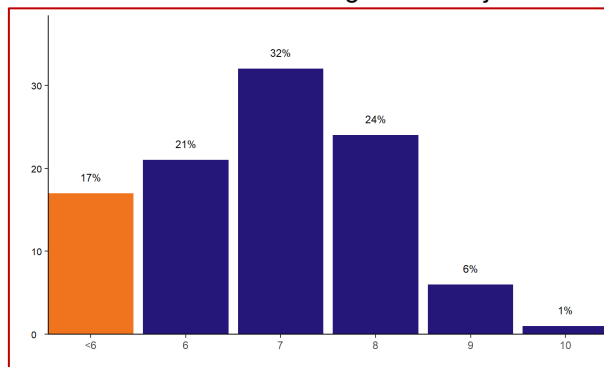
## Docenten (Medewerkers)

### Respondenten MDW

- Totaal 180 respondenten (FBE 30, FBSV 7, FDMCI 40, FG 11, FMR 15, FOO 26, FT 26, Onbekend 25)
- Relatief brede vertegenwoordiging:
  - o 31% 0-5 jaar ervaring als docent, tot 12% meer dan 20 jaar ervaring
  - o 22% beginner, 66% gevorderd, 12% expert (eigen inschatting als DLO-gebruiker)
- 100% werkt primair op desktop/laptop

### Overall beeld door MDW

- Gemiddeld cijfer voor de DLO als geheel: 6,7.  
Dit vormt een referentiekader voor ontwikkeling komende jaren.



- In zijn algemeen een positief beeld:  
83% geeft een voldoende, 63% een 7 of hoger.  
Verschillen tussen faculteiten van gemiddeld 6,3 (min) tot 7,2 (max).  
NB: Verdeling hoog/laag tussen faculteiten heel anders dan bij studenten.

### Algemeen: MDW vragen om een rijke DLO, maar ook om eenvoud, stabiliteit en rust

We kunnen de positieve conclusie trekken dat de DLO momenteel als rijk en compleet ervaren wordt, en dat in de ogen van docenten ook moet zijn om hen te faciliteren. De keerzijde van de medaille is dat docenten snel het overzicht kwijtraken door de veelheid aan functionaliteiten en tools.

De DLO wordt (mede daardoor) nog niet als een logisch geïntegreerd geheel ervaren. In de open opmerkingen wordt heel veel genoemd wordt dat DLO niet voldoende intuïtief, onoverzichtelijk en (te) complex is. Bovendien geven docenten aan vaak niet de tijd te hebben om zich te verdiepen in de DLO om optimaal van de mogelijkheden gebruik te kunnen maken.

Daarnaast geven docenten aan behoefte te hebben aan stabiliteit. Ze zien graag niet te veel wijzigingen aan de DLO. Het kost hen veel inspanning zich iets nieuws eigen te moeten maken, of van applicatie te moeten switchen (*stysteemstress*). Extra verzoek om daarbij rekening te houden met de werkdruk van docenten (bijv. geen changes tijdens drukke periodes).

### De vijf belangrijkste trends uit alle open antwoorden en opmerkingen bij MDW

*Opmerking vooraf: Docenten spreken regelmatig ook voor/namens hun studenten blijkt uit de tekst.*

1. Net als studenten wensen docenten meer en betere integratie met andere HvA-systemen zoals MijnHvA, SIS, Rooster, MS Teams, Qualtrics, agenda/rooster. Maar ook met onderwijstools zoals FeedPulse.
2. Er is behoefte aan meer en duidelijker inzicht in het leerproces van studenten in de DLO.
3. Op specifieke tools: Er wordt redelijk wat onvrede geuit over Bongo Virtual Classroom. En er wordt specifiek om een digitaal portfolio gevraagd.
4. Voor functionaliteit in Brightspace wordt gevraagd om beter kunnen werken met groepen, en beter of eenvoudiger beoordelen (becijferen, werken met Rubrics).
5. Er wordt veel gevraagd om goede documentatie en beschikbare persoonlijke ondersteuning.

### Ad 1) Integratie MijnHvA- en DLO-systemen

Zie opmerkingen bij studenten.

### Ad 2) Inzicht in leerproces

Docenten geven aan dat meer en beter inzicht is gewenst in het leerproces van studenten. Denk aan overzichten van het bekeken materiaal, de behaalde resultaten, etc. Ook een soort dashboard wordt daarbij vaak genoemd. De exacte behoefte (per Course, per student, per activiteit) wordt niet gespecificeerd.

#### Advies voor vervolg (5)

Voorzien in deze behoefte valt (grotendeels) onder de doelen van project Onderwijsdata. Behoud dit als ambitie in het Jaarplan DLO-Board en geef prioriteit aan stapsgewijze realisatie.



### Ad 3) Tools

Docenten lijken nauwelijks tools te missen. De DLO wordt als zeer rijk ervaren en biedt bijna alles wat zij nodig hebben. Expliciet genoemd wordt daarbij het aanbod (behoud) van tooling voor online brainstorming/whiteboarding (wordt aan gewerkt) en toevoeging van een Audience Response Tool (wordt gerealiseerd). Dat is een mooie bevestiging van de reeds ingezette acties.

Additioneel wordt vooral om de beschikbaarheid van een goed digitaal portfolio gevraagd. Daarop is additionele actie benodigd.

#### Advies voor vervolg (6)

Behoud de ambitie in het Jaarplan DLO-Board om goede competentie- en/of portfolio-tooling aan te gaan bieden binnen de DLO.



Voor de beoordeling van de tools: zie aparte beoordeling verderop in dit document.

### Ad 4) DLO/Brightspace-functionaliteit

Hoewel de mogelijkheden/opties in Brightspace als groot worden ervaren worden twee onderwerpen regelmatig genoemd voor verbeterwensen:

- Behoeft aan tool om eenvoudig(er) groepen te maken (en te hergebruiken). Vooral in Brightspace, maar ook in ander applicaties zoals break-out rooms bij online lesgeven, of in MS Teams.
- Verbetering aan het beoordelingsproces. Eenvoudigere/betere cijferberekening. Mogelijkheden/gebruik van de Rubrics-tool.

#### Advies voor vervolg (7)

De echte wensen/doelen zijn nog niet helemaal helder, noch de onderliggende oorzaak (missende functionaliteiten, onvoldoende integratie, en/of gebrek aan kennis). Daarom wordt geadviseerd om met het CAB-DLO op deze onderwerpen verdieping te zoeken.



## Ad 5) Documentatie en ondersteuning

Voor heel wat docenten blijkt een groot deel van de DLO nog onontgonnen gebied en onbekend terrein. Dat is deels te duiden in het licht van de corona-pandemie waardoor veel docenten gedwongen (en wellicht niet volledig voorbereid/getraind) nagenoeg volledig online onderwijs moesten gaan geven. Docenten geven soms aan echt nog wat te rommelen met hoe Brightspace in elkaar zit (navigatie, gebruiksvriendelijkheid, opties/mogelijkheden).

Concreet (vaak) genoemd:

- Behoeft aan goede (en eenvoudige) documentatie, handleidingen en stappenplannen.
- Middelen om cursus beter te structureren en consistent te houden met andere cursussen.
- Meer training om reeds aanwezige mogelijkheden te benutten, behoefte aan demo's en delen van best practices.
- Medewerkers spreken voor de ondersteuning een sterke voorkeur uit voor directe, persoonlijke en ad hoc hulp bij facultaire stafdiensten als Onderwijslabs/ICTO'ers/O&O'ers.

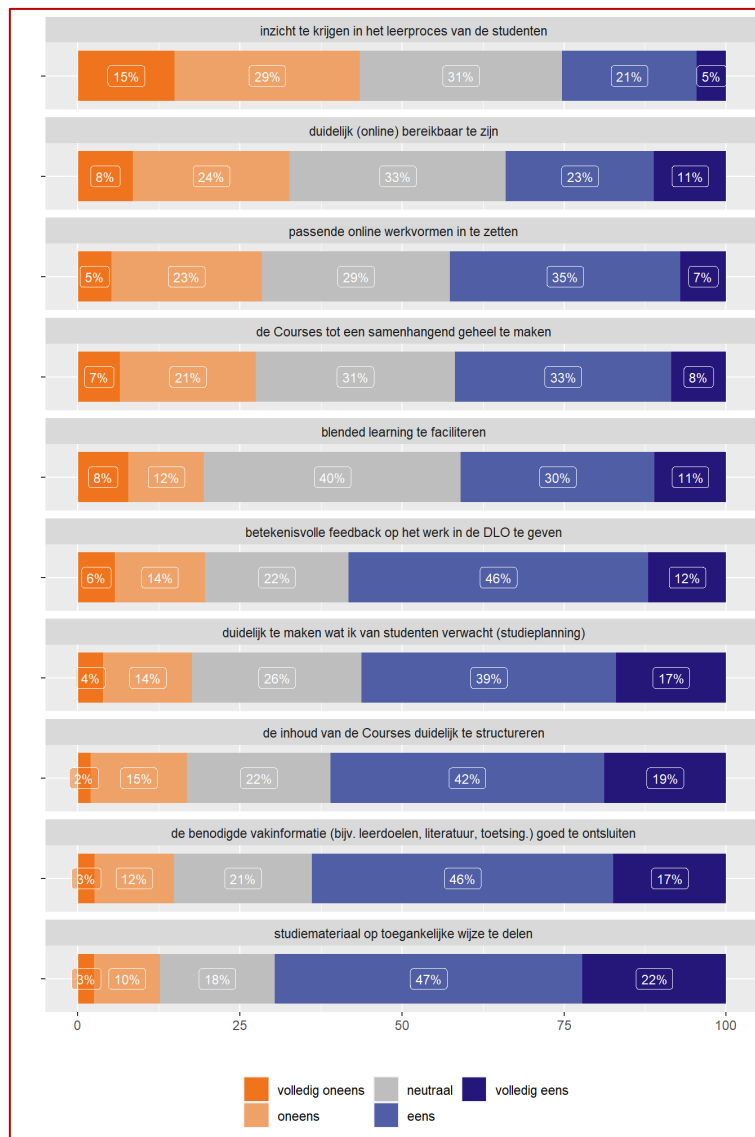
### **Advies voor vervolg (8)**

Neem verbetering van documentatie op als nieuwe ambitie in het Jaarplan DLO-Board. Begin daarbij met een gezamenlijke plek voor vindbare, goede en eenvoudige documentatie, handleidingen en stappenplannen



Vanwege de relatief grote verschillen in de beoordelingen van ondersteuning tussen de faculteiten lijkt het zinvol om te starten met een feitelijke uitwisseling van aanbod en resultaat. Om van daaruit te bepalen welke verbetering (per faculteit of gezamenlijk) wenselijk en haalbaar is.

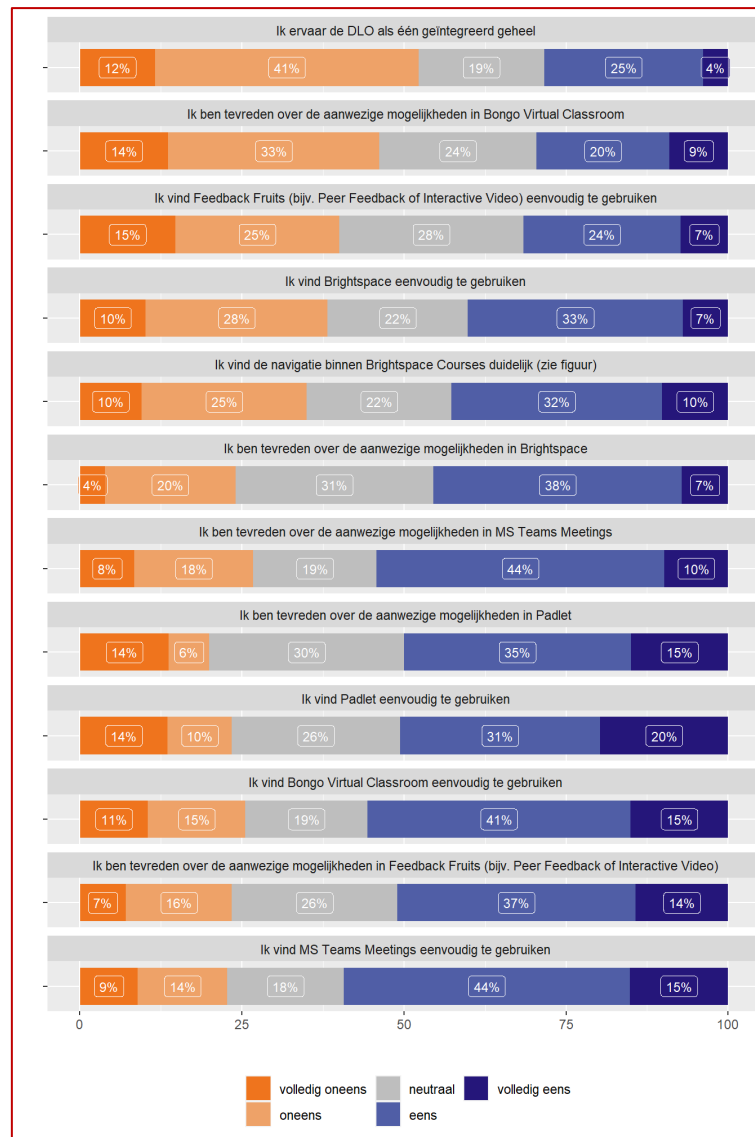
**Didactische mogelijkheden. Beoordeling door MDW**  
*Gesorteerd van negatief (verbeterruimte) naar positief (tevreden).*



Bovenstaande is in lijn met de observaties vanuit de open antwoorden. Interessant is vooral of de relatief lage tevredenheid op 'online bereikbaar zijn' en 'passende online werkvormen bieden' ook na afloop van de pandemie blijft, en of dat (en zo ja, welke) beperkingen dat oplevert bij het vormgeven van online onderwijs. Dit zou een specifiek aandachtspunt kunnen vormen voor het nieuwe instellingsbrede Programma Blended Learning.

## Onderdelen (tool/functionaliteiten) van de DLO. Beoordeling door MDW

Gesorteerd van negatief (verbeterruimte) naar positief (tevreden). NB: Bij de sorteren is oordeel n.v.t. buiten beschouwing gelaten (het gaat dus om het relatieve aandeel negatief). De score voor n.v.t. is een goede maat voor de (on)bekendheid van de tool.



Docenten konden ook als optie kiezen voor 'niet van toepassing'. Dat is een goede maatstaf voor de adoptie en de bekendheid van diverse onderdelen van de DLO. Waar Brightspace door ongeveer 99% van de docenten beoordeeld wordt, geldt voor:

- Padlet: 51% bekendheid
- FeedbackFruits: 60%
- Bongo Virtual Classroom: 84%
- MS Teams Meetings: 91%

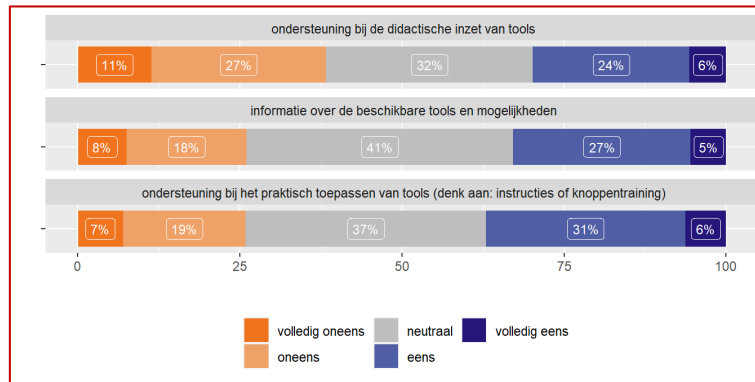
Deze getallen zijn nagenoeg aan die bij studenten. In de open opmerkingen wordt soms ook expliciet verbazing uitgesproken over de aanwezigheid van tools (bijv. Padlet), of het feit dat we die zien als onderdeel van de (brede) DLO (bijv. MS Teams). Dat komt ook terug in de lage score voor de stelling 'ik ervaar de DLO als één geïntegreerd geheel'.

Docenten geven ook expliciet aan de DLO niet als een geïntegreerd geheel te ervaren. Doordat er veel tools worden aangeboden is mens snel het overzicht kwijt. Bovendien hebben docenten vaak niet de tijd om zich te verdiepen in de DLO en optimaal van de mogelijkheden gebruik te maken.

Enkele opvallende zaken:

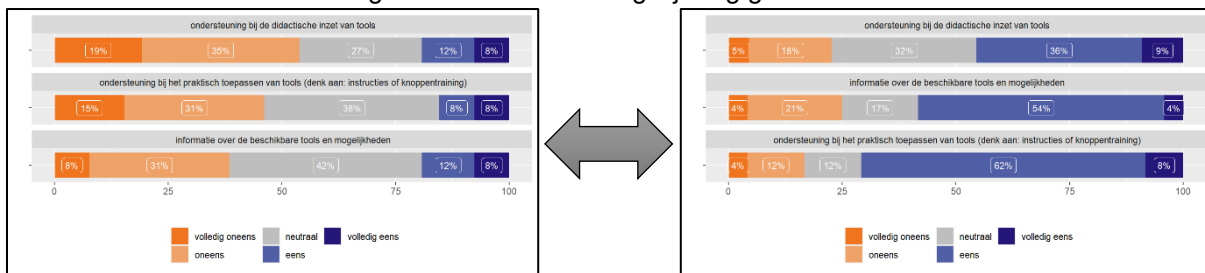
- Er wordt in de open opmerkingen zowel onvrede over MS Teams Meetings als over Bongo Virtual Classroom geuit. Voor Bongo is dat het prominentst: problemen met geluid, video kwaliteit, break out rooms, wens om meer studenten in beeld te hebben. De verwachtingen (of frustraties) over dit type tools lijkt logischerwijs ook hoog vanwege jaar nagenoeg volledig online onderwijs.
- De mogelijkheden van FeedbackFruits scoren opvallend hoog. Een groot verschil met de studenten, en ook veel hoger dan het gebruiksgemak bij beide groepen. Kennelijk waarderen docenten de didactische mogelijkheden die de FbF-suite biedt wel, maar kan gebruik en inzet nog beter. Is dat een kwestie van ervaring en/of begeleiding?
- Docenten scoren het gebruiksgemak van Brightspace opvallend veel lager dan studenten. Wellicht wordt dit verklaart doordat aan docenten als ontwerpers ook veel meer opties en knoppen in het systeem aangeboden krijgen, terwijl studenten alleen de informatie, materialen en opties zien die zij nodig hebben (wanneer de cursus goed ingericht is).

**Ondersteuning en informatie. Beoordeling door MDW**  
 Gesorteerd van negatief (verbeterruimte) naar positief (tevreden).



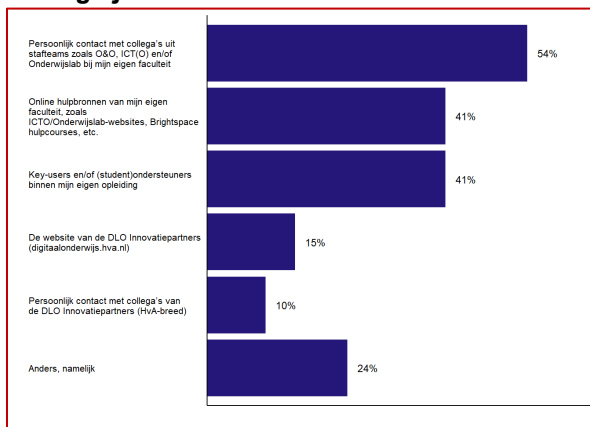
Beginners zijn over geheel genomen wat minder tevreden over de ondersteuning. Daar ligt wellicht een kans voor een betere/intensievere begeleiding bij start van aanstelling als docent.

De verschillen in de beoordeling van de ondersteuning zijn erg groot! Zie deze twee voorbeelden:

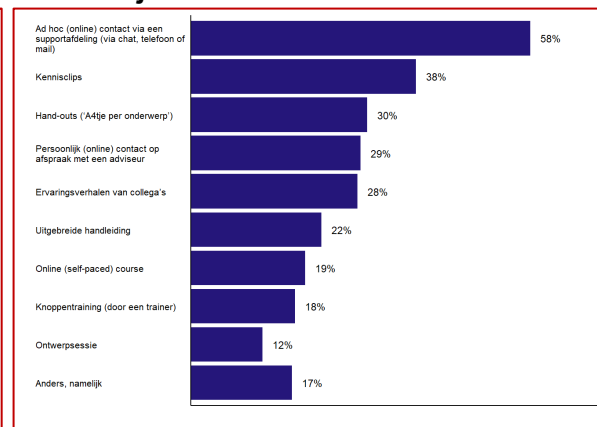


Vanuit de open opmerkingen is geen eenduidige verklaring voor deze verschillen te vinden. De succesfactor daarbij *lijkt* om op een eenduidige en duidelijk manier voor alle docenten instructiemateriaal te ontsluiten, en vervolgens een koppeling maken met de ondersteuning vanuit ICTO, O&O of Key Users voor verdieping en/of onderwijskundige begeleiding.

**Waar ga je naartoe?**



**Wat heeft je voorkeur?**



Enkele illustratieve citaten over de gewenste ondersteuning:

*“Ik vind het belangrijk dat als ik een vraag heb dat ik daar even kort over kan bellen.”*

*“Graag één duidelijk plek/platform waar ik weet dat ik voor alles terecht kan.”*

*“Inventariseer waar docenten behoefte aan hebben, leg in simpele stappen uit hoe dat moet, deel hier een hand out van uit, dus niet een idioot lange handleiding ...”*

*“Dat hangt van de fase af: bij oriëntatie op gebruik een ontwerpssessie en persoonlijk contact; na keuze voor wijze van gebruik een knoppentraining; en gedurende en na afloop implementatie ad hoc en persoonlijk contact.”*

*“We zouden er in de docententeams veel meer gezamenlijk over moeten praten én ik vind het onbegrijpelijk dat er vanuit gegaan wordt dat mensen dit zich veelal eigen (moeten) maken in eigen tijd.”*

Conclusies:

- Docenten hebben een hele grote voorkeur voor persoonlijk support die ad hoc beschikbaar is. Daarvoor zijn diverse plekken (bijv. facultaire O&O of ICTO, key users of ondersteuners binnen eigen opleiding, en ook vooral directe collega's).
- Ook populair zijn online hulpbronnen. Met voorkeur voor een kennisclip of een eenvoudige hand-out (A4tje). In open opmerkingen wordt ook expliciet aangegeven dat men niet zit te wachten op overdadige extensieve handleidingen.
- Ervaringsverhalen van collega's delen scoort ook vrij hoog. Naast directe peer support vanuit collega's, gaat het dus zeker ook om het delen van succesvolle verhalen over (didactische) toepassingen!
- Opvallend is dat er bij de voorkeur in ondersteuningsmiddelen weinig verschil zit tussen de mening van de beginner, gevorderd en expert.