21 FEBRUARI 2021

VOORONDERZOEK

WERKEN MET BEELDBEGELEIDEN IN EEN HYBRIDE LEEROMGEVING

ANNIE SLOTBOOM-MEMELINK
MASTER ONTWERPEN VAN EIGENTIJDS LEREN

Inhoud

Het innovatievraagstuk 2
Voorlopige probleemstelling 3
Ideaalsituatie 4
Voorlopig ontwerpvraag op microniveau 4
Theoretische verkenning 5
Beoordelen 5
Begeleiden 6
Methode vooronderzoek 9
Onderzoeksvraag en doel 9
Onderzoeksvraag 10
Deelvragen 10
Onderzoeksdoel 10
Aanpak vooronderzoek - Plan van aanpak 10
Wie zijn de betrokkenen 10
Methodenonderzoek 11
Analyseren 12
Resultaten 13
Conclusies op basis van het vooronderzoek 18
Gewenste situatie en feitelijke situatie 19
Voorlopige voorwaarden 20
Succescriteria 20
Ontwerpprincipes 20
Reflectie vooronderzoek 21
Literatuurlijst 22
Bijlagen 24
Ideeën voor leerarrangement vanuit de coaches 24
Vanuit het Designteam is de deelvraag 25

Het innovatievraagstuk

Vanaf januari 2020 is er sprake van een nieuwe praktijk- en lesruimte voor de opleiding Retail van het Graafschap College in het stadscentrum van Doetinchem. Het is een hybride leerafdeling waar het leren van het beroepsproces het uitgangspunt is. De opleiding valt onder de sector Economie en Dienstverlening en heeft twee managers. De taken van het management zijn met ingang van dit schooljaar verdeeld op basis van niveaus, dit voor niveau twee en voor niveau drie en vier. Binnen de opleiding kan de student kiezen voor de Beroepsbegeleidende leerweg of de Beroeps opleidende leerweg. Studenten van de beroeps opleidende leerweg werken per niveau een dag in de week in de hybride leerafdeling. Daarnaast zijn ze twee dagen per week op school en twee dagen per week zich beroeps specifiek aan het ontwikkelen in het werkveld.

Er is een bewuste keuze gemaakt om geen docenten in de hybride leerafdeling te zetten, maar twee collega's die als praktijkinstructeur zijn aangesteld. Zoals Aalsma (2011) stelt "Soms is het nodig specifieke grenzen expliciet te maken om het leren optimaal te laten verlopen". Vanuit de MBO raad, ECBO (2016) spreken ze van praktijkinstructeur als ondersteuner in het onderwijs. Bij de hybride leerafdeling ligt niet de behoefte voor een instructeur in de ondersteuning van het onderwijs, maar iemand die studenten begeleid en ondersteund op ontwikkelingsniveau. Dit doen ze door bij studenten bewustwording te creëren, reflecteren, mogelijkheden bieden om persoonlijk en professioneel door te groeien, sturen op eigen kunnen en kwaliteiten ontwikkelen. Vanuit de Retailopleiding zien wij de collega's functioneren in de rol van coach in plaats van praktijkinstructeur. Van hieruit spreken we niet meer van praktijkinstructeur maar van coaches. Door het aanstellen van twee professionele krachten uit de Retail kunnen we spreken over boundary crossing, Bakker & Akkerman (2014). De grens tussen onderwijs en werkveld is aan het vervagen en de interactie tussen praktijk en opleiding toegenomen. De twee coaches zijn zeer ervaren praktijkopleiders, waarvan een ondernemer in de Retail. De afgelopen jaren hebben beiden veel studenten opgeleid in de praktijk.

Met ingang van juni 2020 is een Designteam begonnen met het innovatievraagstuk, 'werken met beeldopnames van studenten binnen de hybride leerafdeling'. Het vooronderzoek is gedeeltelijk een beschrijving van het proces over het innovatievraagstuk wat al is gestart. Het Designteam spreekt over learning analytics met het werken van beeldopnames. Of hier sprake is van learning analytics zoals benoemd vanuit het Designteam valt op dit moment niet vast te stellen. De meningen lopen hierover uiteen, de beelden worden niet door een software programma geanalyseerd, en vervolgens besproken. Of deze toepassing er ook moet zijn om van learning analytics te kunnen spreken is nu niet vast te stellen. Het doel van het onderzoek is niet gericht welke term van toepassing is, daarom spreken we vanaf nu over beeldbegeleiden. Het begeleiden en beoordelen met behulp van beeldopnames geeft de student en coach mogelijkheden om rustig terug te kijken en de real time waarnemingen te bespreken. Door dit onderzoek wil het Designteam inzicht krijgen of de student hiervoor open staat, op de beelden kan reflecteren en vooruitgang boekt. Hier is voor de coach een grote rol weggelegd. Het biedt de coach de kans om op ieder gewenst moment op basis van de beelden zowel individueel als in een groep de student objectiever van feedback te voorzien. Voor de opleiding kan dit mogelijkheden bieden om op deze manier de professionele ontwikkeling van de student meer te volgen en individueel te begeleiden. In de nabije toekomst zal er binnen de hybride leeromgeving ook sprake zijn van het afnemen van praktijkexamens. Daarbij kan de opleiding kijken

of hier mogelijkheden liggen om deze beelden te gebruiken voor het zo objectief mogelijk beoordelen van beroeps specifieke werkprocessen.

Voorlopige probleemstelling

De Retail opleiding kan met het innovatievraagstuk 'werken met beeldopnames van studenten binnen de hybride leerafdeling' kijken of er mogelijkheden zijn om deze beelden te gebruiken voor het zo objectief mogelijk beoordelen van beroeps specifieke werkprocessen. De opleiding heeft op basis van het innovatievraagstuk samen met coaches van de hybride leerafdeling en het designteam de onderstaande vragen beantwoord. Dit om de probleemstelling beter te kunnen onderzoeken.

1. Wie heeft een probleem (student of opleiding)
2. Wat is het probleem(feitelijke beschrijving)
3. Waar is het probleem(waar speelt het zich vooral af)
4. Wanneer is het een probleem(op welke momenten loop je er tegenaan)
5. Waarom is het een probleem(wat gebeurt er als je het niet oplost)
6. Hoe is dit probleem tot stand gekomen(geschiedenis, mogelijke oorzaken)

In een onderzoek van de onderwijsinspectie (2016) over het examineren in de reële beroepscontext geven ze aan dat dit het liefst onafhankelijk en zo objectief mogelijk plaats moet vinden. De opleiding zal moeten investeren om de beoordelingseisen te vertalen en uit te werken die past in de hybride manier van werken die de opleiding aan het implementeren is. Dit in combinatie met het innovatievraagstuk 'werken met beeldopnames' om binnen de hybride leerafdeling de beoordeling zo kwalitatief en objectief mogelijk plaats te laten vinden.

Tot op heden is de beroeps specifieke ontwikkeling volledig extern bij de stagebedrijven met drie contactmomenten per schooljaar. Met ingang van dit schooljaar zijn de studenten zich zowel bij de stagebedrijven als in de hybride leerafdeling aan het ontwikkelen. Het blijkt niet altijd mogelijk om de examinering van alle werkprocessen zoals gewenst in het werkveld uit te voeren. Niet altijd zijn de mogelijkheden bij de leerbedrijven aanwezig. Praktijkervaring heeft de opleiding geleerd dat de beoordeling regelmatig op basis van intuïtie en eenzijdige waarneming in combinatie met de winkelformule bij de leerbedrijven plaatsvindt. Bij de opleiding is hier aandacht voor en dit is de reden om binnen de hybride leerafdeling onder gelijke omstandigheden studenten op te leiden en in de toekomst te beoordelen.

De leerbedrijven en op termijn de opleiding maken beiden gebruik van de extern ingekochte beoordelingsmodellen van de beroepspraktijkvorming examens. Deze zijn in drie fases, t.w. ontwikkel-, voorgangs-, en examenfase. Afhankelijk van het niveau heeft de student respectievelijk een of twee jaar om zich hierin te ontwikkelen

Zoals gesteld uit een inspectie-onderzoek van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2016) over examinering in de reële beroepscontext is het onderdeel verkoopgesprek een veel benoemd werkproces wat lastig te examineren valt. Bij reële beroepscontext refereert het ministerie naar het werkveld. Binnen alle niveaus loopt het beroeps specifieke werkproces verkoopgesprek als een rode draad door de opleiding. Dit is een essentiële vaardigheid voor het beroep en dat maakt dat dit werkproces in combinatie met het onderzoek van het Designteam in de hybride leerafdeling een mooi uitgangspunt is voor de opleiding om zich hier verder in te gaan verdiepen. Om de

kwaliteit van het beoordelen van het examen verkoopgesprek meer te borgen en de student te betrekken bij de ontwikkeling in de fase waarin het zich bevindt is het uitgangspunt om dit zo objectief mogelijk plaats te laten vinden. Hierbij komen ook vragen als; " Welke mogelijkheden zijn er om dit zo objectief mogelijk plaats te laten vinden, "Welke rol krijgt de student hierin" en "Wat zijn mogelijkheden en opbrengsten voor de student" en "Wat levert inzicht in zijn ontwikkeling de student op"? "Hoe en wanneer is de inbreng van de coach effectief", "Welke onderliggende normen worden gehanteerd" en "Hoe leg je het leerproces vast"?

Door gesprekken met coaches, docenten en studenten weet de opleiding dat door de komst van de hybride leerafdeling het in staat is om de professionele groei van de student te zien, te volgen en hierop te anticiperen. Coaches reageren snel op vragen en suggesties die van studenten komen en zien waar de ontwikkelpunten liggen. Studenten kunnen hierdoor zich specifieker ontwikkelen op werkprocessen die lastig voor ze zijn. De ontwikkeling van de student staat bij de opleiding centraal, door de komst van de hybride leerafdeling kan en wil de opleiding de student dan ook actief betrekken bij het zien van zijn ontwikkeling. Hier liggen mogelijkheden om de student ook werkelijk te laten ervaren dat er tijd en aandacht is voor zowel de persoonlijke als professionele ontwikkeling.

Ideaalsituatie

Op basis van de bovengenoemde problemen kan de opleiding kijken naar;

- Op welke wijze kan beroeps-specifieke ontwikkeling en beoordeling van het werkproces verkoopgesprek zo objectief mogelijk plaatsvinden?
- Wat hebben de coaches nodig om de student te begeleiden op basis van de beeldopnames?
- Hoe ervaart de student het werken met beeldopnames?
- Op welke wijze kan de opleiding de student actief betrekken bij het zien van zijn ontwikkeling.

Voorlopig ontwerpvraag op microniveau

Gaande het proces van het innovatievraagstuk van het Designteam 'werken met beeldopnames in een hybride leerafdeling' in combinatie met de ontwikkelingen en mogelijkheden binnen de hybride leerafdeling om het beroeps-specifieke werkproces verkoopgesprek zo objectief mogelijk te begeleiden en beoordelen komen we tot de voorlopige ontwerpvraag.

'Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden dit zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen´?

Theoretische verkenning

Beoordelen

Als je spreekt over 'zo objectief' mogelijk beoordelen is het uitgangspunt dat de beoordeling op basis is van feiten en niet op basis van een mening of beeldvorming wat je over een student hebt. Het is een betrouwbare manier van beoordelen. Feiten zijn gebeurtenissen waarvan de werkelijkheid vaststaat. Beoordelen is een cruciale taak van een docent, stelt ECBO (2018) . Naast het summatieve en formatieve beoordelen stellen zij er een derde vorm van beoordelen toegepast kan worden, het duurzaam beoordelen, Sluijsmans, (2010). Bij duurzaam beoordelen is er sprake van het verweven van formatief en summatief beoordelen. Deze is gericht om het leren in de toekomst te reguleren. In een tijdschrift voor lerarenopleiders hebben, Van der Steen, J., Van schilt-Mol, T., Joosten, D. , Van der Vleuten, C. (2020) een beschouwend artikel over Formatief evalueren geschreven: naar een programma van formatieve leeractiviteiten. Hierbij stellen ze dat bij summatief beoordelen de feedback te laat voor de student komt en bij formatief beoordelen bewezen is dat het bijdraagt aan de ontwikkeling, het lange termijn leren en betrokkenheid van de student versterkt.

Het duurzaam beoordelen is gebaseerd op meerdere kenmerken, deze kenmerken zijn samengevat in drie pijlers;

- Een goed ontwerp van onderwijs waarbij leren en beoordelen samensmelten
- Een heldere communicatie met studenten en collegá's over het waarom, wat en hoe van beoordelen
- Het stimuleren van een zelfsturende houding

Bij duurzaam beoordelen ligt de focus niet op het afronden van een leercyclus, maar op het starten van een nieuwe korte leercyclus op een formatieve basis gericht op het volgende leerdoel. Dit op individueel niveau, studenten zijn niet op hetzelfde moment met dezelfde beoordelingscriteria aan het werk. Bij duurzaam beoordelen kunnen criteria en standaarden flexibel worden aangepast en de beoordelingen vinden continue plaats. Op deze manier zijn beoordelingen informatierijker en is sprake van continuïteit in de communicatie en het beoordelen. Leren en beoordelen krijgen hiermee een meer informatief karakter en zijn niet volledig gericht op de vastgestelde einddoelen.

Uit onderzoek van Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018) blijkt dat als studenten elkaars werk gaan 'beoordelen' de feedback niet goed werkt als de omschreven leerdoelen vaag omschreven zijn. Zij stellen voor om studenten te betrekken bij het omschrijven van de gevraagde vaardigheden, naast betrokkenheid herkennen ze de gevraagde vaardigheid en kunnen ze hier feedback op geven en ontvangen. Hoewel het beoordelen van studenten onderling in dit onderzoek niet de vraag is, het maakt wel duidelijk dat de opleiding studenten kan betrekken bij het omschrijven van de leerdoelen. Hiermee kan de opleiding zorgen dat de begeleiding en beoordeling op de gevraagde leerdoelen beter te begrijpen zijn voor de studenten.

Sluijsmans en Brouwer (2010) stellen dat het ipsatieve beoordelingsmodel past bij het duurzaam beoordelen. Ipsatief beoordelen is het beoordelen van de student op basis van het niveau van de voorgaande prestaties. Hierbij ligt de essentie dat tot op zekere hoogte de prestaties van de student worden vergeleken met de prestaties van de deelnemer zelf en niet worden afgezet tegen

groepsgemiddelden of vastgestelde standaarden op een aantal criteria. Om hier vorm aan te geven kan de coach de beeldopnames achter elkaar plaatsen. Op deze manier krijgt de student inzicht in zijn professionele ontwikkeling.

Deze duurzame manier van beoordelen van het werkproces verkoopgesprek levert de student inzicht over zijn kennen en kunnen op. De student moet voorafgaande aan de leerroute geïnformeerd zijn over de methode en de leerdoelen. Kirschner (2018) geeft aan dat de student inbreng kan hebben maar nooit leidend kan zijn in het leerproces. Een opleiding mag niet verwachten dat een student weet wat het beste is om te doen en op welke wijze dit plaats moet vinden. De beoordeling heeft betrekking op opleidingseisen die gesteld worden vanuit het kwalificatiedossier. In het geval voor de opleiding zijn het vastgestelde summatieve beroeps specifieke werkprocessen als verkoopgesprek.

Zoals Hattie (2014) aangeeft is de leeropbrengst het hoogst als vooraf de verwachtingen zijn besproken. Daarbij stelt hij dat formatieve evaluatie en feedback effectieve interventies zijn, het leerproces voor de student kun je hiermee inzichtelijk maken. Studenten zullen kritisch naar zichzelf moeten kijken op basis van vooraf opgestelde criteria, wat moeten ze nog doen om zich verder te ontwikkelen en professioneel te groeien. De beoordelingscriteria zullen bij duurzaam beoordelen vooraf duidelijk vastgesteld moeten worden, dit zowel bij studenten als beoordelaars. Dit om de kwaliteit te kunnen borgen. Door de student actief te betrekken in zijn persoonlijke leertraject kan dit bijdragen in eigen verantwoordelijkheid, welke kan leiden tot een hogere motivatie.

Hoewel de student de vastgesteld einddoelen niet zelf kan bepalen kan het wel eigenaar zijn van de leerroute. Zelfsturing kan hiermee een effectieve factor voor leren zijn, door de student actief bij het leerproces te betrekken kan de opleiding het zelfsturen wel activeren. De hybride leerafdeling biedt voor de student wel mogelijkheden om de gevraagde leerdoelen optimaal te kunnen ontwikkelen. Door studenten te betrekken bij het opzetten van het innovatievraagstuk beeldbegeleiden versterk je de betrokkenheid, ervaren en kunnen studenten de leeropbrengsten en ruimte om zich persoonlijk te ontwikkelen zien en volgen.

Begeleiden

Bij het begrip begeleiden gaan we vanuit de opleiding uit van het ondersteunen bij een studie, dit binnen de hybride leerafdeling gericht op het bevorderen van de professionele zelfredzaamheid van de student. Bij beeldbegeleiden gaat het Designteam er vanuit uit dat studenten zich bewust worden van het eigen handelen in de hybride leerafdeling en de coach de student ondersteunt bij het ontdekken van patronen in dit handelen. Zo spreekt M. Bouwhuis (2020) over beeldbegeleiden van leraren in opleiding. De benoemde praktische aandachtspunten zijn echter goed toepasbaar in de rolverdeling student en coach. Er wordt gesproken over een ‘gidsende stijl’, hier gaat het over de kenmerken van begeleidingsstijl, dit zijn, volgen, meedenken, begeleiden, ondersteunen, perspectief bieden en sturen. Tijdens het gesprek is het van belang dat de coach zich beperkt tot de kern van het onderwerp. Het formuleren van haalbare kleine doelen die de student stap voor stap naar het gewenste resultaat kunnen leiden. De begeleider moet zich beseffen dat van bewustzijn van bepaald gedrag naar het kunnen uitvoeren van het nieuwe gedrag voor de student groot kan zijn. De student wordt uit zijn comfortzone gehaald. Advies is dan ook volgens Bouwhuis om bij de beelden te blijven zoeken naar momenten waarop het beoogde gedrag wel zichtbaar is. Bij het starten met het werken

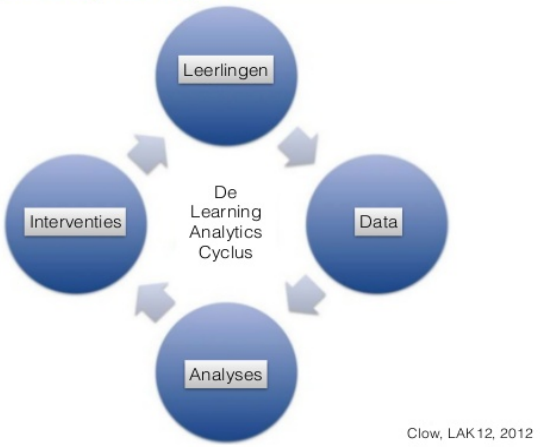
van beeldopnames is het van belang om in het begin dit samen te doen, dit biedt de student structuur en geeft een kijkrichting. De beelden ook regelmatig stil zetten tijdens de interventie, maar stop wel op het juiste moment, hiermee voorkom je dat er niet gesproken wordt waar de essentie ligt maar over het moment waarop de beelden achteraf stil worden gezet. Interpreteren is een valkuil voor de begeleiders, benoem alleen wat de beelden weergeven. Zowel de begeleider als student wordt geadviseerd om te noteren wat je wilt laten zien en waarom. Dit om het vanuit beide perspectieven te benaderen, onderbouw vanuit beide kanten het waarom er voor dit moment is gekozen. Een document met een interactie analyse is een hulpmiddel om de gedragspatronen zichtbaar te maken. Het is handig om na de eerste opname een langere termijn analyse te maken, zo is voor de begeleider zichtbaar of er sprake is van toeval of een patroon. Een grondige analyse kan waardevolle informatie toevoegen en heeft als voordeel dat er hierdoor minder vanuit een eigen referentiekader wordt gekeken.

Bovendien krijgt de student een minder gekleurd beeld over zijn eigen functioneren. Het is essentieel dat er een professional moet zijn die in de begeleiding betekenis aan de data geeft en de mogelijkheden ziet om de aanpak of inhoud op individueel niveau aan kan passen. In een onderzoek van Den Otter, M. , Haassen, Hoek, I., Rackwits, S., Semmekrot, M., Van Bergen, J., Trouwbors, E., Van den Heijkant, E. (2004) waarbij het gaat over wat het zien van beelden met studenten doet spreken ze over sociale ondersteuning. De basis ligt in het affectief-rationele component, hierbij ligt de vertrouwensband tussen begeleider en student centraal. De studenten moeten openlijk durven spreken over de ervaringen en de kwetsbare positie die beelden kunnen geven moet door de begeleider worden gezien en begrepen. Het informatieve component verwijst naar de kwaliteit en helderheid van de informatie en de uitleg die de student krijgt over het ontwikkelpunt en de wijze hoe het mee om kan gaan en zich hierin kan verbeteren. Als laatste het gedragsregulerende component waarbij het geholpen wordt bij het zoeken van een oplossing van het ontwikkelpunt.

In een katern wat door onderzoek opgeleverde inzichten over begeleiding van het werkplekleren van leraren in opleiding oplevert, Kroeze (2018), zien we dat het belangrijk is om de begeleiding centraal te stellen en niet de begeleider. De begeleidingsrelatie die worden opgelegd en die ze als ‘formeel begeleiden” bestempelen kunnen ook een negatieve bijdrage leveren aan het leren. Voor de zogenaamde “klik” is geen wetenschappelijk geen bewijs, maar mensen ervaren deze wel. Er zal de voldoende verbinding tussen student en coach moeten zijn om succesvol te begeleiden. Hoewel hier sprake is van een onderzoek bij leraren in opleiding kunnen we er vanuit gaan dat binnen de Retailopleiding de hybride leeromgeving als werkplekleren mag worden gezien.

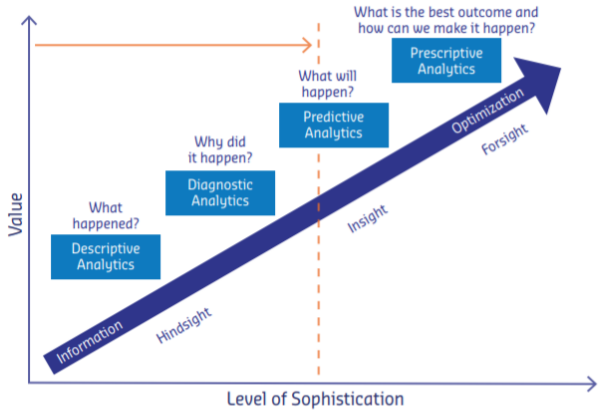
Bij het beroeps-specifieke onderdeel verkopen draait het om het contact tussen verkoper en klant. Vanuit het Designteam is de verwachting dat studenten zich bewust worden van de wijze van verbale en non-verbale communicatie, houding tijdens het verkoopgesprek en wanneer de student de klant aanspreekt. Maar ook de lengte van het gesprek, de positie en plaats waar de student zich in de winkel bevindt. De toepassing van de beeldopnames zal een gesloten karakter moeten krijgen, een zogenaamde embedded analitycs, hierbij is sprake van een gesloten systeem. Het digitale leermiddel zal alleen intern tussen studenten en coach worden gebruikt. De vraag is, hoe en waar deze opnames blijven kan in deze niet worden beantwoord. Daarnaast is het maken van opnames met klanten in het kader van privacy wetgeving niet zomaar toepasbaar.

Voor de begeleidingsactiviteit kan de opleiding gebruik maken van het learning analytics groeimodel van Clow (2012). Hier is sprake van een cyclische weergave hoe de route van interventies met de coaches toe kunnen worden gepast. Hierbij is duidelijk de rol van de student zichtbaar, het bekijkt eerst zelf de opname, analyseert het en vervolgens is er sprake van een interventiemoment met de coach. Hoewel we nog spreken over beeldbegeleiden en niet over learning analytics is het cyclische karakter van dit model in de praktijk goed toepasbaar.



In een onderzoek van Kennisnet (2016) geven ze aan dat technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau. Bij het maken van beeldopnames gaat de opleiding technologie gebruiken, dit vanuit het innovatievraagstuk van het Designteam. Hierbij is nog niet vastgesteld welke technologieën er worden toegepast. Omdat het vooronderzoek al gedeeltelijk is gestart door het innovatievraagstuk van het Designteam en er sprake is van technologie kan de opleiding gebruik maken van het DDPP-model. Deze is gebaseerd is op de taxonomie van Bloom (1956). Taxonomieën zijn ontstaan om goede toetsing mogelijk te maken en uitgegroeid tot modellen die richting aan een leerproces geven. Uitgangspunt bij de taxonomie van Bloom is de student eerst moet onthouden wat het moet doen en begrijpen om het uit te kunnen voeren. De basis van kennis en begrijpen wat je als student moet doen is essentieel om de beeldopnames van de verkoopgesprekken te analyseren en zelfs te evalueren. Het komen tot nieuwe inzichten en mogelijkheden om je als student te verbeteren kunnen leiden het doorgroeien van de leeractiviteit.

Figuur 2: DDPP-model



Bij het DDPP-model is er sprake van twee assen, Verticaal staat de as welke de waarde van de data weergeeft. De horizontale as staat voor de mate van ontwikkeling of ge-avanceerdheid van de student welke nodig is deze waarde te kunnen leveren. De diagonale lijn staat voor de ontwikkeling van de student. In de praktijk kan het DDPP-model als volgt worden uitgewerkt;

Descriptive: Hier kan de student beschrijven wat het waarneemt.

Diagnostic: De student kan verklaren wat het ziet, welke stappen zijn gezet om op dit niveau te komen.

Predictive: In afstemming met de coach de verwachting vastleggen hoe de ontwikkeling doorzet en waar denk de student vooraf gestelde periode denkt te staan

Prescriptive: Wat is er nodig om de gestelde doelen te behalen.

Bij de onderdelen Descriptive en Diagnositic kijken studenten vooral terug naar het proces, bij Predictive en Prescriptive fase kijk de student vooruit naar de ontwikkeling. Hierbij is duidelijk de kanttekening geplaatst dat vooruitkijken altijd lastiger is dan terugkijken. Hattie (2012) benadrukt dat het geven van feedback de kloof verkleint tussen waar de leerling staat en waar het professioneel moet zijn. Uitgangspunten zijn de getoonde resultaten en gevraagde succescriteria. Daarbij maakt hij de kanttekening dat bij het geven van positieve feedback niet de feedback over het leren moet worden ontkracht.

Methode vooronderzoek

Op basis van de theoretische verkenning is het duidelijk dat er voor de opleiding mogelijkheden zijn om de studenten duurzaam te begeleiden en te beoordelen. Als eerste is er een onderzoeksvraag met daarbij een aantal deelvragen. Om de analyse in het vooronderzoek verder uit te kunnen voeren worden docenten, designteam, coaches en studenten van de Retailopleiding hierbij betrokken. In het plan van aanpak wordt gebruik gemaakt van een passend meetinstrument, beschreven hoe de analyse van meting plaatsvindt en wat de resultaten zijn.

Onderzoeksvraag en doel

Door de probleemanalyse is het duidelijk geworden dat door de komst van de hydride leerafdeling de opleiding anders kan kijken naar het beoordelen en begeleiden van studenten. De kernbegrippen zijn in de probleemanalyse verduidelijkt. Doordat het duurzaam begeleiden en beoordelen niet bekend is voor de opleiding Retail, is het wenselijk om alle betrokken partijen bij het vooronderzoek te betrekken. De docenten, designteam, coaches en studenten hebben ieder vanuit de eigen rol ervaring met het werkproces verkoop en kunnen hier informatie en persoonlijke inzichten kenbaar maken. Doel van het vooronderzoek is om deze informatie te verzamelen en duidelijk te krijgen hoe ze over duurzaam begeleiden en beoordelen denken. Door het vooronderzoek uit te zetten onder alle vier betrokken partijen geeft het informatie uit verschillende invalshoeken en is de verwachting dat er vanuit een breder perspectief over het duurzaam begeleiden en beoordelen wordt nagedacht en hier informatie over wordt gegeven.

Onderzoeksvraag

Hoe ziet een goed leerarrangement van het werkproces verkoopgesprek er volgens studenten, coaches en de docenten van de Retailopleiding, niveau 3-4 van het Graafschap College eruit om dit binnen de hybride leerafdeling dit met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen?

Deelvragen

De huidige beschreven werkprocessen van het verkoopgesprek zijn vaag beschreven. Om deze te verhelderen zodat studenten en beoordelaars ze goed begrijpen vraagt het betrokkenheid van de gebruikers. Naast het verhelderen van de beoordelingscriteria kan er gekeken worden naar welke criteria belangrijk worden gevonden om de kwaliteit te borgen. Het werken met beelden en dit op een duurzame manier te begeleiden en beoordelen is nieuw voor de Retailopleiding. Er zal gekeken moeten worden waar en hoe de beelden en beoordelingen vast moeten worden gelegd. Daarbij kan de vraag worden gesteld in welke mate er behoefte is en er mogelijkheden zijn om de beelden te bekijken en beoordelen, de zogenaamde interventiecyclus.

Door de theoretische verkenning zijn er een aantal nieuwe deelvragen;

- Welke beoordelingscriteria worden vooraf vastgesteld met studenten en beoordelaars om de kwaliteit te borgen?
- Hoe en waar leg je de beelden vast in het kader van privacy van zowel student als klant?
- Hoe sta je tegenover beeldbegeleiden en hoe vaak is er behoefte aan een interventiecyclus?

Onderzoeksdoel

Doel van het vooronderzoek is om te kijken welke criteria nodig zijn om tot een goed leerarrangement met beeldbegeleiden te komen. De betrokkenen kunnen vanuit de eigen rollen aangeven hoe ze over tegenover beeldbegeleiden staan en waar de behoefte van interventiecyclus ligt. Bij de vragen die in het vooronderzoek worden gesteld wordt het belevingsaspect meegenomen. Doel hiervan is om duidelijk te krijgen wat studenten en beoordelaars maar ook de docenten belangrijk vinden of dat er bezwaren zijn.

Aanpak vooronderzoek - Plan van aanpak

Wie zijn de betrokkenen

Bij het vooronderzoek worden vier partijen betrokken. Dit zijn studenten van de Retailopleiding die nu wekelijks bij de hybride leerafdeling betrokken zijn, dit van niveau drie en vier en zitten of in het tweede of derde jaar van de opleiding. De leeftijdscategorie is van 16 tot en met 22 jaar. Om de

informatie te krijgen hoe de studenten het werkproces verkoopgesprek ervaren en hoe ze over beeldbegeleiden denken is het belangrijk om ze in het vooronderzoek mee te nemen.

Docenten van het Retail team die zowel vanuit het vakgebied, mentoraat of regietaak binnen de opleiding betrokken zijn bij de hybride leerafdeling. Beoordelen valt onder de verantwoordelijkheid van de opleiding. Omdat het over nieuwe manier van beoordelen gaat is nodig om de opleiding en dus de docenten hierbij te betrekken.

De coaches die iedere week werkzaam zijn in de hybride leerafdeling en de begeleiding en beoordeling van het werkproces verkoopgesprek onder de huidige afspraken afnemen. Voor de coaches is het duurzaam begeleiden en het werken met beelden nieuw en zij zullen dit in de praktijk gaan toepassen. Om inzicht te krijgen hoe ze er over denken en welke mogelijkheden ze zien worden ze in het vooronderzoek meegenomen.

Het designteam, hierin zitten docenten vanuit verschillende opleidingen, t.w. Facilitair medewerker en Retail, een coach uit de hybride leerafdeling, medewerker van Strax, het innovatiecentrum van het Graafschap College en een onderzoeker van de HAN. Het Designteam kijkt vanuit de praktijk naar het innovatievraagstuk. Het werken met beelden en in het kader van privacy rondom opnames en waar deze op te slaan worden ze meegenomen in het vooronderzoek.

Methodenonderzoek

De methodenonderzoek bestaat uit een praktijkonderzoek. Om antwoord te krijgen op de ontwerpvraag wordt voor het vooronderzoek drie instrumenten ingezet. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een digitale enquête, een open vraag en gesprekken. Hierbij is gekeken naar de rol die respondenten binnen de opleiding hebben of anderzijds bij het ontwerp betrokken zijn. De deelvragen zijn hierbij niet allemaal aan dezelfde betrokkenen gesteld.

Er is gekozen voor een digitaal instrument onder studenten en docenten wegens de lockdown. Bovendien neemt de opleiding iedere periode een enquête af onder studenten om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Van deze methodiek is gebruikt gemaakt en zijn de docenten voor dit vooronderzoek hierin ook betrokken. Voor docenten en studenten is de vragenlijst gebaseerd op twee deelvragen en zijn op deze manier te categoriseren. Doel van de enquête is om inzicht te krijgen hoe gedacht wordt over het werkproces verkoopgesprek, beeldbegeleiden en of ze openstaan om met beelden te werken. Hoe vaak ze een interventiecyclus zouden willen en of ze willen participeren in het ontwerp van het leerarrangement. Waar zitten de overeenkomsten en waar de verschillen. Deze informatie kan mee worden genomen bij het ontwerp van het leerarrangement.

De vragenlijst voor docenten en studenten zijn gebaseerd op de volgende twee deelvragen;

- Welke beoordelingscriteria worden vooraf vastgesteld met studenten en beoordelaars om de kwaliteit te borgen?
- Hoe sta je tegenover beeldbegeleiden en hoe vaak is er behoefte aan een interventiecyclus?

De vragen zijn in de volgende categorieën geplaatst;

- Het werkproces verkoopgesprek
- Het beeldbegeleiden en of ze openstaan om met beelden te werken
- De interventiecyclus
- Het duurzaam beoordelen
- Participeren in het ontwerp om de gevraagde vaardigheden minder abstract te beschrijven.

De Forms enquête bevat meerkeuzevragen. De gegevens zijn anoniem en zijn niet herleidbaar naar studenten.

Voor de coaches is gekozen voor een open vraag, voorafgaand aan de open vraag is er een overleg in de winkel geweest en heb ik de coaches uitgelegd waar het vooronderzoek over gaat. De open vraag voor de coaches was gericht op het werkproces verkoopgesprek. De vraag was "Uit welke onderdelen zou het leerarrangement verkoopgesprek eruit moeten zien en hoe zou je duurzaam beoordelen in de praktijk toe willen passen"? Omdat zij diegenen zijn die direct betrokken zullen zijn bij het ontwerp van het leerarrangement en uitvoering van de onderzoeksvraag is bewust gekozen om de vraag open te laten en er ruimte is om meer visie en inzichten vanuit de praktijk in het vooronderzoek mee te nemen.

Het designteam gaat meer praktisch te werk, ideeën worden besproken en bekeken waar mogelijkheden liggen en welke toepasbaar zijn. Dit zijn gesprekken waarin techniek en praktische knelpunten worden besproken. Hierin komen vragen of welke technische middelen kunnen we inzetten en waar slaan we de opnames op naar voren. Voor dit vooronderzoek is de deelvraag "Hoe en waar leg je de beelden vast in het kader van privacy van zowel student als klant", neergelegd. Hier is gekozen voor een gesprek omdat hier sprake is van een nieuw aspect van het beoordelen en het gehele Designteam bij het innovatievraagstuk betrokken is. Doel van het gesprek is om duidelijk te krijgen aan welke wettelijke voorwaarden de opleiding moet voldoen rondom de privacy van student en klant.

Analyseren

De analyse van de deelvragen zal plaatsvinden op basis van de gegevens van respectievelijk de coaches, de studenten en docenten en die van het designteam.

De analyse zal uit drie onderdelen bestaan, het beschrijven van de gegevens, de data met elkaar vergelijken en bij welke categorieën zijn er overeenkomsten en verschillen. Dit kan op basis van de deelvragen gericht aan coaches, studenten en docenten. De deelvraag rondom de privacywetgeving vanuit het designteam is een specifiek gestelde vraag en gaat niet mee worden genomen in de vergelijking van data en de analyse in overeenkomsten en verschillen.

Resultaten

Coaches

De open vraag voor de coaches was gericht op het werkproces verkoopgesprek. De vraag was “Uit welke onderdelen zou het leerarrangement verkoopgesprek eruit moeten zien en hoe zou je duurzaam beoordelen in de praktijk toe willen passen”? De antwoorden van de coaches bestaat uit vier onderdelen, dit zijn de succescriteria, beoordelingsmethodiek, mate van interventiecyclus en de verwachting hoe klanten openstaan om mee toe werken aan de beeldopnamen.

De succescriteria voor het leerarrangement verkoopgesprek bestaat volgens de coaches uit een gesprekscyclus waarbij meerdere gesprektechnieken toegepast kunnen worden. Dit van aanvang van het gesprek tot het afscheid nemen van de klant. Correct taalgebruik een open houding worden expliciet benoemd.

Als beoordelingsmethodiek gaan de coaches uit van vier levels van ontwikkeling. Hierbij hebben ze aangegeven om met kleuren te willen werken. Dit met groen als de basisvaardigheid aanwezig is, oranje als er sprake is van een voldoende passend bij het niveau. Blauw als de student goed is in het leerarrangement en geel als er sprake is van excellent.

Als interventiecyclus stellen de coaches voor om 1x per dag met een student een gesprek op te nemen, dit met toestemming van de klant. Als reden geven de coaches dat ze verwachten dat het klanten afschrikt als met opnamen wordt gewerkt. Daarnaast nemen ze leeftijd van de doelgroep 50+ in de hybride leerafdeling mee in het ontwerp. Ze gaan er vanuit dat deze groep klanten het lastig zullen vinden om geconfronteerd te worden met ‘aparte’ technische dingen. Ze adviseren om rustig te starten met het maken van opnames omdat het voor iedereen nieuw is. Ze zien het middel beeldbegeleiden om hier van te leren en gaan er vanuit dat studenten dit als iets moeten zien waar ze plezier in kunnen krijgen. Zodat het meer gaat leven onder deze doelgroep.

Designteam

Vanuit het Designteam is de deelvraag “Hoe en waar leg je de beelden vast in het kader van privacy van zowel student als klant”, gesteld. Om deze deelvraag rondom wet en regelgeving van opnames en het bewaren van de beelden te kunnen beantwoorden is collega Claartje Uitterhoeve van het Graafschap College uitgenodigd. Claartje is functionaris gegevensbescherming binnen het college. Verzoek hierbij was om het kort en concreet te noteren zodat studenten, coaches en studenten het in de praktijk ook toe kunnen passen. Op het moment van het gesprek was er sprake om met een zogenaamde “bodycam’ te gaan experimenteren. Dit ziet eruit als een broche maar heeft een digitale verbinding met de laptop waar de opnames binnenkomen. Claartje heeft dit uitgezocht en verklaarde als de klant akkoord gaat met het opnemen van het gesprek met beelden dit op de opnames terug te vinden moet zijn. Met andere woorden, als de student uitlegt wat de bedoeling is en vraagt of de klant akkoord gaat, moet dit op de opnames staan.

De opnames kunnen bewaard worden in de digitale opslag van de opleiding, de student mag de opnames voor zichzelf bewaren. De opleiding mag de opnames zonder toestemming van de student niet verspreiden.

Docenten en studenten

Onder docenten en studenten is er een Forms-enquête met meerkeuzevragen uitgezet. Dit gebaseerd op de volgende twee deelvragen;

- Welke beoordelingscriteria worden vooraf vastgesteld met studenten en beoordelaars om de kwaliteit te borgen?
- Hoe sta je tegenover beeldbegeleiden en hoe vaak is er behoefte aan een interventiecyclus?

Er is sprake van 18 respondenten. Hiervan zijn er drie docent van de opleiding Retail. De vraagstelling was verdeeld over de vijf categorieën, het werkproces verkoopgesprek, beeldbegeleiden, duurzaam beoordelen, de interventiecyclus en of ze mee willen denken in de ontwikkeling van het ontwerp.

Of werkproces verkoopgesprek moeilijk is, geeft 78% aan dat dit niet het geval is. Van de respondenten is 83% wel van mening dat hier veel aandacht voor moet zijn. Daarbij geeft 83% aan dat hier een rol voor de coach weg is gelegd.

Op de vraag over het beeldbegeleiden waarbij een viertal opties zijn gegeven om dit plaats te laten vinden, na ieder verkoopgesprek, iedere week, 2x per periode van 10 weken en 3 x per periode van 10 weken. Hierbij geeft 55% aan dit 2 x per periode te willen, 28% wil dit 3 x per periode, 11% na ieder verkoopgesprek en 6% iedere week. Daarbij geeft 83% aan dat terugkijken naar de beelden nieuwe inzichten oplevert maar hier ook aan zal moeten wennen.

Bij de vragen over duurzaam beoordelen is een korte uitleg over duurzaam beoordelen gegeven, 72% staat open om met duurzaam beoordelen te werken, 50% van de respondenten zou zich zelf wel eerst willen beoordelen en dit naderhand met de begeleider bespreken, 67% hoeft geen beoordeling in de vorm van een cijfer na een interventie. Bij de vraag of eenvoudig taalgebruik bij het beoordelingsmodel van verkoopgesprek zou helpen bevestigd dit 83%. Van de respondenten geeft 44% aan het lastig te vinden als klasgenoten de opnames van anderen te zien. Toch staat 72% hier wel voor open.

Bij het opnemen van beeldopnames zijn bij de vraagstelling drie opties gegeven, bij ieder verkoopgesprek, 2x per periode van 10 weken en 3x per periode van 10 weken. De respondenten gaven 50% aan dit 2x per periode van 10 weken te willen doen, 39% aan dit 3x per periode van 10 weken te willen doen. Er is 11% die dit bij ieder verkoopgesprek zouden willen doen. Om naar de beelden terug te kijken, de zogenaamde interventiecyclus, wil 50% dit 2x per periode, 28% 3x per periode en 22% na ieder verkoopgesprek.

Participeren in de ontwikkeling en het beoordelingsmodel van het ontwerp wil 78% van de respondenten wel.

Om de data van studenten en docenten te vergelijken wordt het onderverdeeld in de volgende categorieën; werkproces verkoopgesprek, beeldbegeleiden, interventiecyclus, beoordeling en participeren in het ontwerp. Deze vijf categorieën zijn gebaseerd op twee deelvragen.

Rol	Student	Docent
Proces verkoopgesprek		
Denk je dat het verkoopgesprek een moeilijk werkproces is?	20% ja 80% nee	66.6% ja 33.3% nee
Ben je van mening dat er veel aandacht moet zijn voor het onderdeel verkoopgesprek in Details?	80% ja 20% nee	100% ja
Wil je dat de coach veel aandacht besteed aan het werkproces verkoopgesprek?	80% ja 20% nee	100% ja

Rol	Student	Docent
Beeldbegeleiden		
Hoe vaak zou je willen dat er een begeleidingsgesprek is over de voortgang op het werkproces verkoopgesprek?	Iedere week 6,67% Na ieder verkoopgesprek 13,3% 2 x per periode 20% 3x per periode 27%	- - 2 x per periode 66.7% 3 x per periode 33.3%
Denk je dat terugkijken naar beelden van het verkoopgesprek je nieuwe inzichten en kennis van je prestaties oplevert?	80 % ja 20 % nee	100% ja
Denk je dat je moet wennen aan het terugkijken van je eigen verkoopgesprek?	80 % ja 20 % nee	100% ja

Rol	Student	Docent
Interventiecyclus		
Hoe vaak wil je terugkijken naar de beelden?	Na elk opgenomen verkoopgesprek 26.7% 2 x per periode 53.3% 3 x per periode 20%	- 2 x per periode 33.3% 3 x per periode 66.7%
Hoe vaak zou je opnames van verkoopgesprek willen maken?	Bij ieder verkoopgesprek 13,3% 2 x per periode 53.3% 3 x per periode 33.3%	- 2 x per periode 33.3% 3 x per periode 66.7%

Rol	Student	Docent
Beoordelen		
Bij het beoordelen kennen we formatief beoordelen dit is de voortgang beoordelen en summatief beoordelen, dit is het eindresultaat beoordelen. Dit kan de opleiding samen met de coaches ook anders doen. Dit noemen we duurzaam beoordelen, je krijgt een beoordeling bij ieder begeleidingsmoment. Sta je open om het werkproces verkoopgesprek duurzaam te beoordelen?	66.7 % ja 33.3 % nee	100% ja
Zou je willen dat je als student jezelf kan beoordelen, en dit naderhand bespreken met de coach?	40 % ja 60 % nee	100% ja
Zou jij willen dat iedere beoordeling een cijfer oplevert?	40 % ja 60 % nee	100% nee
Zou de beoordelingscriteria van het werkproces verkoopgesprek in eenvoudig taalgebruik je helpen om je talent hierin verder te ontwikkelen?	80 % ja 20 % nee	100% ja
De opnames worden niet gedeeld binnen het Graafschap College, denk je dat je het lastig gaat vinden als een klasgenoot je beelden ziet	33.3 % ja 66.7 % nee	100% ja
Zou je er voor open staan om samen met een klasgenoot naar de beelden te kijken?	66.7 % ja 33.3 % nee	100% ja

Rol	Student	Docent
Participeren in het ontwerp		
Zou je de opleiding en coaches willen helpen om het onderwijs te verbeteren?	66.7 % ja 33.3 % nee	100% ja
Zou je mee willen denken over hoe een beoordeling eruit moet zien?	73.3 % ja 26.7 % nee	100% ja

Om de antwoorden van docenten en studenten te vergelijken worden deze per categorie op basis van de twee deelvragen vergeleken. Hier wordt gebruik gemaakt van de vijf categorieën; werkproces verkoopgesprek, beeldbegeleiden, interventiecyclus, beoordeling en participeren in het ontwerp van toepassing.

Bij de vragen over het leerarrangement verkoopgesprek is 80% van de studenten van mening is dat het werkproces niet moeilijk is. Wel vindt 80% dat er veel aandacht voor moet zijn en de coaches hier aandacht aan moeten besteden. Vanuit de opleiding is dit 100%, alle docenten van mening dat hier veel aandacht voor moet zijn maar zijn niet unaniem dat het een moeilijk werkproces is.

De frequentie bij beeldbegeleiden geeft een verschil, de studenten geven hier een grotere behoefte aan om in gesprek te gaan over de voortgang dan de docenten. Docenten denken unaniem dat studenten moeten wennen aan het kijken van beelden, de studenten zijn het daar niet allemaal mee eens.

De interventiecyclus is geeft een verschil, studenten hebben meer behoefte aan een kortere cyclus dan docenten. Het zien van beelden van een klasgenoot zien docenten als lastig, een meerderheid van de studenten ook. Maar docenten en een meerderheid van de studenten staan wel open er samen naar te kijken.

Bij het beoordelen staan docenten volledig open om dit te veranderen, een merendeel van de studenten ook. Er zit verschil in het eerst zelf beelden bekijken en beoordelen bij het bekijken en dit naderhand met de coaches bespreken, staan docenten 100% positief tegenover, hier staat 60% van de studenten negatief tegenover. Van de studenten wil 40% dat het direct een cijfer oplevert, dit tegen 100% van de docenten die hier negatief tegenover staan.

Om mee te denken aan een ontwerp en het onderwijs te verbeteren staan docenten voor 100% voor open, hierbij respectievelijk 73% en 67% bij de studenten. De beschrijving van het werkproces vereenvoudigen ziet 80% van de studenten zitten, docenten 100%.

Door de verschillende manieren om aan data te komen, een enquête onder docenten en studenten, en de open vraag naar beide coaches geeft dit in de uitkomsten verschillen. Het verschil zit in de vraagstelling tussen de coaches en studenten en docenten. De open vraag naar de coaches, en de functie van de coaches maakt dat ze vanuit eigen perspectief de vragen beantwoorden. De hybride leeromgeving staat centraal in dit vooronderzoek, dit zien we terug in de antwoorden van coaches. Deze nemen bij het antwoord de klantenervaring mee, dit vanuit het commerciële oogpunt. Hierdoor zijn de verschillen te verklaren. Bovendien hebben de coaches samen de open vraag beantwoord, hier kan al sprake van afstemming zijn geweest.

Het Designteam heeft in de deelvraag zich gericht op het ethische en wettelijke vraagstuk, en wordt niet meegenomen in de verschillen en overeenkomsten.

Conclusies op basis van het vooronderzoek

Hierbij wordt uitgegaan van de antwoorden van de deelvragen gericht op het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

- Welke beoordelingscriteria worden vooraf vastgesteld met studenten en beoordelaars om de kwaliteit te borgen?

Op basis van de deelvragen zijn studenten en docenten in meerderheid van mening dat het terugzien van de beeldopnames kan helpen bij het ontwikkelen van het werkproces verkoopgesprek Hattie (2014). Vooraf aan het beoordelen zal rekening moeten worden gehouden met een gewenningsperiode, Den Otter, M. , Haassen, Hoek, I., Rackwits, S., Semmekrot, M., Van Bergen, J., Trouwbors, E., Van den Heijkant, E. (2004). Het taalgebruik van de beoordeling mag volgens docenten en een meerderheid van studenten eenvoudiger en ze spreken de verwachting uit dat het de studenten bij de professionele ontwikkeling helpt. Voor een duurzame beoordeling, Sluijsmans, (2010) staat een meerderheid van de studenten open, de docenten staan hier volledig achter. De studenten en docenten zijn in meerderheid van mening dat niet bij iedere interventie er sprake moet zijn van een beoordeling in de vorm van een cijfer. De coaches zien mogelijkheden om met kleuren te werken in de beoordeling. Vanuit de literatuur is het gebruik van een interactieformulier, M. Bouwhuis (2020) om gedragspatronen zichtbaar te maken een goede aanvulling voor de praktijk. Deze kan gekoppeld worden aan het ipsatief beoordelingsmodel, Sluijsmans en Brouwer (2010).

- Hoe sta je tegenover beeldbegeleiden en hoe vaak is er behoefte aan een interventiecyclus?

Van de studenten geeft 80% aan te moeten wennen aan het kijken van de beelden, vanuit de literatuur, Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018) wordt dit bevestigd. Een gewenningsfase is wenselijk, bovendien is de verstandhouding tussen begeleider en student erg belangrijk. Dit kan mee worden genomen in het deelontwerp, een pilotfase is wenselijk om de gewenningsperiode goed te begeleiden. Docenten hebben aangegeven dat studenten eerst de beelden en dus het functioneren beoordelen voordat de interventie met de coach plaats gaat vinden, Clow (2012). Studenten staan hier minder positief tegenover. Studenten spreken een grotere behoefte uit aan begeleidingsmomenten over het verkoopgesprek dan docenten , Onderzoek heeft uitgewezen, Van der Steen, J., Van schilt-Mol, T., Joosten, D. , Van der Vleuten, C. (2020), dat bij formatief beoordelen lange termijn denken en betrokkenheid van de student toeneemt. Ook in het maken van opnames en het terugkijken naar beelden geven studenten aan hier vaker een interventie te willen met de coach dan de docenten

De hoofdvraag van het onderzoek was:

Hoe ziet een goed leerarrangement van het werkproces verkoopgesprek er volgens studenten, coaches en de docenten van de Retailopleiding, niveau 3-4 van het Graafschap College eruit om dit binnen de hybride leerafdeling dit met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen?

Om tot een goed leerarrangement te komen zijn de gevraagde vaardigheden van het werkproces verkoopgesprek volgens de respondenten te vaag omschreven en vragen om per level van

ontwikkeling eenvoudig taalgebruik in het leerarrangement. Om het samen met studenten en coaches in eenvoudige taal uit te schrijven kunnen de studenten het beter begrijpen waarin ze zich verder kunnen ontwikkelen. Er zal rekening gehouden moeten worden met een gewenningsperiode waarin studenten moeten wennen aan het werken en bekijken van de beelden. Deze gewenningsperiode kan eerst in een pilotperiode toe worden gepast en in het deelontwerp mee worden genomen. De verwachting is dat het terugkijken naar de beelden kan helpen bij de ontwikkeling van het werkproces. Uitgangspunt bij het opnemen van de beelden kan er van de gemiddelde uitkomst van het vooronderzoek uit worden gegaan. Dit zal dan twee maal per periode van tien weken kunnen plaatsvinden. Op basis hiervan is er sprake van een interventiecyclus. De duurzame beoordeling vraagt niet direct om een cijfer, level van ontwikkeling kan ook bestaan uit kleuren.

Gewenste situatie en feitelijke situatie

Zoals uit het vooronderzoek en het literatuuronderzoek is gebleken levert het werken met beeldopnames inzicht in ontwikkeling op en biedt het de mogelijkheid om het in de hybride leerafdeling duurzaam te beoordelen. Op basis van de ontwerpvraag en de deelvragen zijn de gewenste en feitelijke situatie naast elkaar geplaatst. Hierbij zijn de vijf categorieën, werkproces verkoopgesprek, beeldbegeleiden, interventiecyclus, beoordeling en participeren in het ontwerp en deelvraag rondom privacy meegenomen.

Onderwerp	**Gewenste situatie**	**Feitelijke situatie**
Participeren in het ontwerp van het leerarrangement verkoopgesprek	Leerarrangement verkoopgesprek is mede ontwikkeld met studenten en docenten	Werkproces verkoopgesprek is extern ontwikkeld
	Leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in taalgebruik wat studenten goed begrijpen	Werkproces verkoopgesprek is globaal beschreven
Beeldbegeleiden	Er is sprake van een interventiecyclus welke past binnen de hybride leerafdeling	Er is geen sprake van een vast moment in de begeleiding.
	De opnames van het verkoopgesprek wordt meerdere malen tijdens de opleidingsduur bekeken en besproken door student met begeleider en duurzaam beoordeeld.	Er is sprake van drie beoordelingsmomenten, nul-voortgang- en examenmoment zonder beeldmateriaal.
Interventiecyclus	Het verkoopgesprek wordt meerdere malen tijdens de opleidingsduur opgenomen om de prestatie in beeld te hebben en te volgen.	Verkoopgesprek wordt op basis van beeldvorming en interpretatie gevolgd zonder opnames.
Duurzaam beoordelen	Beoordelingscriteria zijn uitgeschreven in taalgebruik wat studenten goed begrijpen en	Beoordelingscriteria zijn globaal beschreven en gericht op het einddoel in het kwalificatiedossier

	gericht op het einddoel beschreven in het kwalificatiedossier	
	Er is een interactieformulier opgesteld om gedragspatronen zichtbaar te maken	Er is geen sprake van het documenteren van patronen in gedrag.
	Duurzaam beoordelen gaat op basis van levels en kleur	Tussentijds beoordelen levert een onvoldoende of voldoende op
Regels rondom privacy voor student en klant	Opnames worden opgeslagen in de digitale werkomgeving van de opleiding onder de naam van de student.	Er is geen sprake van het maken van opnames.

Voorlopige voorwaarden

Door het theoretisch onderzoek en het vooronderzoek kunnen we tot succescriteria en ontwerpprincipes komen. Deze zullen mee worden genomen naar het deelontwerp.

Succescriteria

Om aan de wensen en behoeften van het ontwerp en studenten en coaches en opleiding te kunnen voldoen worden er succescriteria opgesteld.

- *Een aantal studenten van niveau 3 en 4 kunnen meedenken met het ontwerp leerarrangement verkoopgesprek*
- *Een aantal studenten van niveau 3 en 4 kunnen meedenken met het taalgebruik van leerarrangement verkoopgesprek*
- *De studenten, coaches en docenten kunnen feedback geven op het ontwerp*
- *Er wordt gestart met de level van professionalisering van het beoordelingsmodel over het verkoopgesprek*
- *Een aantal studenten van niveau 3 en 4 kunnen meedenken met het opstellen van het interactieformulier*
- *De coaches kunnen meedenken met het opstellen van het interactieformulier*
- *Een aantal studenten kunnen deelnemen deel een try out fase om te wennen aan het werken met beelden*

Ontwerpprincipes

Om het ontwerp uit te kunnen voeren worden er ontwerpprincipes voorgesteld.

- *Het ontwerp moet uitvoerbaar zijn in de hybride leerafdeling*
- *Het Leerarrangement verkoopgesprek is mede ontwikkeld door studenten van de Retailopleiding niveau 3-4*
- *Beoordelingscriteria zijn uitgeschreven in taalgebruik wat studenten goed begrijpen en gericht op het einddoel beschreven in het kwalificatiedossier.*
- *Er is een interactieformulier in eenvoudige taal opgesteld om gedragspatronen zichtbaar te maken.*
- *Het aantal interventiemomenten moet toepasbaar zijn in de hybride leerafdeling.*
- *Er is een interactieformulier in eenvoudige taal opgesteld om gedragspatronen zichtbaar te maken.*

- *Er is sprake van een try out fase voor student en coach om de interventiecyclus welke past binnen de hybride leerafdeling toe te passen.*
- *De opnames van het verkoopgesprek worden in het begin samen bekeken en besproken door student met coach en duurzaam beoordeeld.*
- *Studenten kijken samen met de coach naar de beelden en zien en noteren de ontwikkelpunten .*
- *Duurzaam beoordelen gaat op basis van levels en kleur*
- *Opnames worden opgeslagen in de digitale werkomgeving van de opleiding onder de naam van de student.*

Reflectie vooronderzoek

Het was een interessant maar ook een dynamisch vooronderzoek, dynamisch in de zin van de vele mogelijkheden die er zijn tot het kiezen en jezelf beperken in het maken van keuzes. Innovaties in het onderwijs hebben mij altijd al aangesproken. Maar deze waren tot op heden vooral praktisch van aard. Door het theoretisch onderzoek heeft het mij inzichten opgeleverd zoals het betrekken van studenten bij innovaties. Mijn visie om een hybride leerafdeling te ontwikkelen krijgt nu een vervolg. Dat geeft mij energie, dat het nu al twee maal tot een lockdown is gekomen maakt het niet makkelijker. De gewenste weg is niet mogelijk, ik moet mijn stuurkracht nu nog breder inzetten en communicatie is essentieel omdat alles op afstand plaatsvindt. De betrokkenheid van studenten, coaches en collega's is groot. Daar kan ik blij van worden. De hybride leerafdeling geeft zoveel informatie over leeropbrengsten dat ik mijn echt moet beperken in mijn onderzoek. Zoals veel van mijn studenten ben ik een doener, in het vooronderzoek kwam ik mijn valkuil tegen door veel te snel over het uitvoerende aspect na te denken. Dit werd versterkt door het starten van het Designteam met het innovatievraagstuk "beeldbegeleiden van studenten in een hybride leerafdeling". Dit heeft ook geresulteerd in een vooronderzoek waarbij op een aantal onderdelen al een start is gemaakt. Dit maakte het schrijven van het vooronderzoek niet makkelijker.

Om het op micro niveau uit te kunnen voeren ga ik mij beperken om te werken met studenten die meedenken en participeren in de uitvoering van het onderzoek. Door de opzet van het onderzoek model krijgt de student hierin een prominente rol. Die betrokkenheid en het serieus nemen van je opleiding is voor mij 'als een kers op de taart'. Motivatie is ruimschoots aanwezig en maakt dat ik meer plezier in mijn werk heb. Als ik kijk naar de definitie van eigentijds onderwijs is dat voor mij niet alleen de toepassing van ICT als middel om te leren maar ook het samen met studenten verder door te ontwikkelen en dit binnen de hybride leerafdeling. Een co-create in dit geval.

Het koste mij veel tijd om tot een concrete onderzoeksvraag te komen, de vele interpretatiemogelijkheden maakte het niet makkelijker. Mijn ervaring met onderzoeken is minimaal, dit heeft geresulteerd dat ik meer tijd nodig had om mij hierin te ontwikkelen. Ik kijk uit naar de periode van ontwikkeling en proefdraaien met beelden. Door het vooronderzoek in combinatie met de deelname in het Designteam ben ik al begonnen met de eerste stappen van het ontwerp. Hoewel het een uitermate lastige tijd is om met onderwijs bezig te zijn en het niet altijd makkelijk is om de balans van werken en onderzoeken te vinden kan ik wel tot de conclusie komen dat leren mij energie geeft. Hoe groot de struggle soms ook is.

Literatuurlijst

A Committee of College and University Examiners, & Bloom, S. (1956). *TAXONOMY OF EDUCATIONAL OBJECTIVES*. DAVID McKAY COMPANY, INC. Geraadpleegd van https://www.uky.edu/~rsand1/china2018/texts/Bloom%20et%20al%20-Taxonomy%20of%20Educational%20Objectives.pdf

Aalsma, E. (2011). De leermeesters. Eburon. Geraadpleegd van https://deleermeesters.nl/Resources/pagina%201tm29a.pdf

Bakker, A., & Akkerman, S. F. (2014). Leren door boundary crossing tussen school en werk. *Leren door boundary crossing tussen school en werk*, *2014*(4), 1–11. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/publication/258977089_Leren_door_boundary_crossing_tussen_school_en_werk

Bazalt. (2017). Hattie: Lijst van effecten op prestaties [Lijst met effecten op prestaties van leerlingen]. Geraadpleegd van https://visible-learning.org/nl/hattie-lijst-van-effecten-op-prestaties/

Bouw, E., Zitter, I., & De Bruijn, E. (2019 mei). Leeromgevingen op de grens van school en werk. Vaktijdschrift Profiel, 2019(4). Geraadpleegd van https://husite.nl

Bouwhuis, M. (2020). *Handboek voor beeldbegeleiding in het onderwijs*. Huizen, Nederland: Pica.

Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018). Een comparatieve aanpak voor peer assessment in het hoger onderwijs. *Leereffecten van comparatieve peer feedback*, 93–95. Geraadpleegd van https://icto.foo.hva.nl/wp-content/uploads/sites/2/2018/11/D-Pac-Een-comparatieve-aanpak-voor-peer-assessment-in-Toetsrevolutie.pdf

Clow, D. (2012). *The learning analytics cycle: closing the loop effectively*. Geraadpleegd op 12 november 2020, van http://oro.open.ac.uk/34330/

Den Otter, M., Haasen, M., Hoek, I., Rackwitz, S., Semmekrot, M., Bos, J., … Van den Heijkant, C. (2004). *Wat je ziet ben je zelf*. Apeldoorn, Nederland: Garant Uitgevers.

Ecbo. (2018). Beoordelen van leren. Leraar 24. Geraadpleegd van https://www.leraar24.nl/423467/beoordelen-van-leren/

Ecbo, Brouwer, P., Fond Lam, J., Thomsen, M., & Van den Berg, J. (2016). *Onderwijsondersteuners in het MBO*. Ecbo. Geraadpleegd van https://ecbo.nl/onderzoekspublicatie/onderwijsondersteuners-in-het-mbo/

ECBO, Zitter, I., & Hoeve, A. (2012). Hybride leeromgevingen: Het verweven van leer- en werkprocessen. ECBO. Geraadpleegd van https://ecbo.nl/wp-content/uploads/sites/3/2013-02-Hybride-leeromgevingen-het-verweven-van-leer-en-werkprocessen-2.pdf

Hattie, J. (2014). Leren zichtbaar maken (Vol. 6de druk). Rotterdam, Nederland: Bazalt.

Kennisnet. (2016). Data-analyse helpt leerkracht bij optimale ontwikkeling van het kind (Laat ICT werken voor het onderwijs). Zoetermeer, Nederland: Auteur.

Kirchner, J. (2018, 7 juni). Onderwijsvernieuwing [Blog]. Geraadpleegd van https://didactiefonline.nl/blog/paul-kirschner/paul-kirschner-legt-het-nog-een-keer-uit

Platform Samen Opleiden & Professionaliseren, & Kroeze, C. (2018). *Begeleiding in de opleidingsschool* (Kwaliteitsreeks/Verdieping). Platform Samen Opleiden & Professionaliseren. Geraadpleegd van https://www.platformsamenopleiden.nl/wp-content/uploads/2018/02/180206-BEGELEIDING-IN-DE-OPLEIDINGSSCHOOL-DEF-LR.pdf

Kruithof, F. C., & Havekes, K. M. (2016, 11 oktober). Design thinking. Geraadpleegd op 11 november 2020, van https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2017/20161011-design-thinking-handleiding-def.pdf

Ministerie van het Onderwijs. (2016). Examinering in de reële beroepscontext (Oplossingsrichtingen voor gesignaleerde problemen en dillema's). Den Haag, Nederland: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Bongers, F., Jager, C. J., & te Velde, R. (2015). Big Data in onderwijs en wetenschap. Den Haag, Nederland: Dialogic.

Sluijsmans, D. (2010, maart). Beoordelen met het oog op de toekomst. *Tijdschrift voor de toetspraktijk*, *2010*. https://sluijsmans.net/wp-content/uploads/2019/02/beoordelen-met-het-oog-op-de-toekomst.pdf

Universiteit Utrecht. (2002). Kunnen we CSCL ondersteunen? Onderwijskundige, sociale en technologische affordances voor leren. Geraadpleegd op 22 december 2020, van https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/16891/kirschner_02_kunnen_we_cscl_ondersteunen.pdf?sequence=1

van Beek, M., & Tijmes, I. (2013). Leren coachen (6de editie, Vol. 1). Amsterdam, Nederland: Boom/Nelissen.

Velon. (2020). Tijdschrift voor Lerarenopleiders 41 (4) 2020 (Project titel). *Tijdschrift voor lerarenopleiders*, *41–2020*(4). Geraadpleegd van https://registratiesite.brlo.nl

Winthagen, V. (2017). *Doen Denken*. Someren, Nederland: Drukkerij Claessens.

Zitter, A., Beausaert, I., de Bruin, S., & de Bruin, E. (2016 maart). Ontwikkeling van vakmanschap vraagt om leren in verbinding. Geraadpleegd op 11 november 2020, van https://www.kpcgroep.nl/media/1518/ontwikkeling-van-vakmanschap-vraagt-om-leren-in-verbinding.pdf

Bijlagen

Onderzoeksresultaten

Ideeën voor leerarrangement vanuit de coaches

Criteriapunten

- Begroet de klant;
- Achterhaal de koopwens d.m.v. concrete open vragen;
- Beheerst diverse vraagtechnieken;
- Durft een bij-verkoop te verkopen;
- Rond het verkoop gesprek goed af door correct taalgebruik te gebruiken;
- Heeft een open houding, waardoor de klant zich gehoord en gezien voelt;
- Klant verlaat de winkel met een goed gevoel en komt (hopelijk) nogmaals terug .

Groen : ***basis***

Oranje : ***voldoende***

Blauw : ***goed***

Geel : ***excellent***

In de basis willen wij 1 x dag, met 1 student een gesprek opnemen (na goedkeuring van de klant) omdat klanten zich snel laten afschrikken door dit soort technische snufjes (opnames).
Zo kunnen we zien wat het effect is op de traffic in de winkel en kunnen we het daarna altijd nog aanpassen. Wij zouden het jammer vinden om onze klanten af te schrikken, zodat ze ons als winkel gaan mijden.

De leeftijd van onze doelgroep ligt gemiddeld boven de 50 denken wij op dit moment, ook af en toe moeders met jonge kinderen dus zo rond de 30 jaar. Met name de groep 50+ vindt het lastig als ze geconfronteerd worden met “aparte” dingen. Goed om het rustig op te starten, ook omdat het voor iedereen nieuw is.

Het is wel een middel voor de student om zichzelf terug te horen in een verkoopgesprek, daarna het samen te bekijken ervan te leren. Zo kunnen ze er al doende plezier in krijgen, wij denken daarom ook niet dat we er cijfers aan moeten gaan hangen. Ze moeten het als een onderzoek/ experiment gaan zien, dan gaat het meer leven onder deze groep mensen!

Vanuit het Designteam is de deelvraag

"Hoe en waar leg je de beelden vast in het kader van privacy van zowel student als klant", gesteld.

Aanleiding:
Vraag vanuit het Designteam:

"Zou jij een A4-tje kunnen maken met de procedure en **aandachtspunten** voor het gebruik van de bodycam en camera in de winkel?"

Opmerking:
24 februari voortzetting DPIA camera gebruik, waarbij Harry, Anke vervangt.
Uit deze Dpia komen aandachtspunten naar voren die we GC breed gaan gebruiken. Bedoeling is dat dit dan ook van toepassing is op "Werk aan de winkel". Zodat we GC breed hetzelfde communiceren. (Een Dpia is een data protection impact assesment = inschatten van risico's en deze mitigeren).

Pagina-einde

<u>Praktische aandachtspunten voor gebruik van bodycam en camera in de winkel:</u>
Begrippen:
Betrokkenen = die personen waarvan er persoonsgegevens verwerkt gaan worden:

- Studenten
- Klanten
- Medewerkers

Bodycam = camera voor beeld- en geluidopname waarmee het klantgesprek wordt opgenomen. Camera duidelijk zichtbaar bevestigd op kleding van de student.
Camera in de winkel = vaste of mobiele camera duidelijk zichtbaar in de winkel opgesteld om klant- en studentgedrag vast te leggen in beeld en geluid.
Persoonsgegevens: beeld- en geluidsmateriaal van de interacties in de winkel.

Relevante AVG principes en hoe deze handvatten te geven in de concrete situatie van bodycam en cameragebruik:

1. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens (=art. 5 AVG)
2. Transparante informatie en communicatie (=art. 12 AVG) over verwerking en rechten van betrokkenen.
3. Te verstrekken informatie wanneer persoonsgegevens bij de betrokkene worden verzameld (=art. 13 AVG)

Als je de eisen uit bovenstaande artikelen combineert en bondig samenvat:

1. Communiceer vooraf duidelijk aan betrokkenen dat er gebruik wordt gemaakt van de bodycam en/of camera.

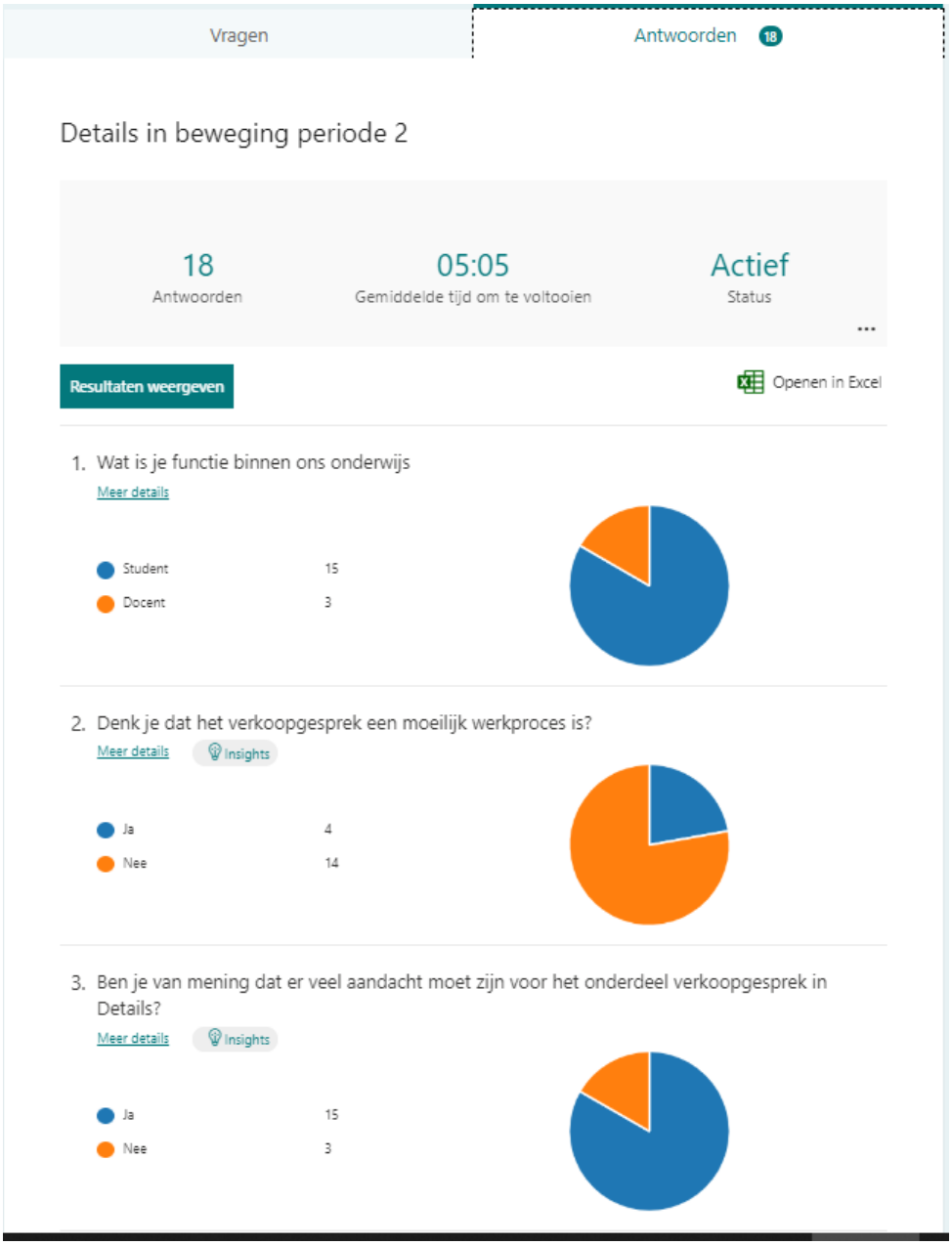
- Bij studenten en medewerkers bij start van deelname aan de lessen.
- Bij klanten bij betreden van de ruimte.

2. Zorg dat eenvoudig de informatie te vinden is wat betreft:

- wat gebeurt er met de beelden
- wie kan de beelden inzien
- hoe lang blijven de beelden bewaard? Wanneer vernietigd?
- hoe zijn de beelden beveiligd?
- op welke wijze betrokkenen hun privacy rechten kunnen uitoefenen? (via meldpunt op de portalen voor studenten en medewerkers, via website voor externen)

3. Wees alert dat er geen eigen downloads gemaakt worden.
4. Bedenk hoe je omgaat met studenten en/of medewerkers en/of cliënten die geen gebruik van de camera willen. Is er voor hen een alternatief.

Forms enquête onder docenten en studenten



4. Wil je dat de coach veel aandacht besteed aan het werkproces verkoopgesprek?

Meer details

Ja	15
Nee	3

5. Hoe vaak zou je willen dat er een begeleidingsgesprek is over de voortgang op het werkproces verkoopgesprek?

Meer details Insights

Iedere week	1
Twee keer per periode (period...	10
Drie keer per periode (periode...	5
Na ieder verkoopgesprek	2

6. Denk je dat terugkijken naar de beelden van het verkoopgesprek je nieuwe inzichten en kennis van je prestaties oplevert?

Meer details Insights

Ja	15
Nee	3

7. Denk je dat je moet wennen aan het terugkijken van je eigen verkoopgesprek?

Meer details

Ja	15
Nee	3

8. Hoe vaak wil je terugkijken naar de beelden

Meer details

Na elk opgenomen verkoopge...	4
Twee keer per periode (period...	9
Drie keer per periode (periode...	5

9. Hoe vaak zou je opnames van je verkoopgesprek willen maken

Meer details

Bij ieder verkoopgesprek	2
Twee keer per periode (period...	9
Drie keer per periode (periode...	7

10. Bij het beoordelen kennen we formatief beoordelen dit is de voortgang beoordelen en summatief beoordelen, dit is het eindresultaat beoordelen. Dit kan de opleiding samen met de coaches ook anders doen. Dit noemen we duurzaam beoordelen, je krijgt een beoordeling bij ieder begeleidingsmoment. Sta je open om het werkproces verkoopgesprek duurzaam te beoordelen?

Meer details Insights

Ja	13
Nee	5

11. Zou je willen dat je als student jezelf kan beoordelen, en dit naderhand bespreken met de coach?

Meer details Insights

Ja	9
Nee	9

12. Zou jij willen dat iedere beoordeling een cijfer oplevert?

Meer details Insights

Ja	6
Nee	12

13. Zou de beoordelingscriteria van het werkproces verkoopgesprek in eenvoudig taalgebruik je helpen om je talent hierin verder te ontwikkelen?

Meer details Insights

Ja	15
Nee	3

14. De opnames worden niet gedeeld binnen het Graafschap College, denk je dat je het lastig gaat vinden als een klasgenoot je beelden ziet?

Meer details Insights

Ja	8
Nee	10

15. Zou je er voor open staan om samen met een klasgenoot naar de beelden te kijken?

Meer details Insights

Ja	13
Nee	5

16. Zou je de opleiding en coaches willen helpen om het onderwijs te verbeteren?

Meer details Insights

Ja	14
Nee	4

17. Zou je mee willen denken over hoe een beoordeling eruit moet zien?

Meer details Insights

Ja	14
Nee	4

2021

Vooronderzoek

Annie Slotboom-Memelink

Master ontwerpen van eigentijds leren

21-2-2021

Inhoud

1. Samenvatting vooronderzoek 32
2. Ontwerpmethode 33
2.1. Ontwerpmethode 33
2.2 Ontwerpprincipes, ontwerpcriteria en succescriteria 35
2.3. Ontwerpprincipes 36
3. Ontwerp 37
3.1.Ontwerp onderzoek 37
4. Plan voor evaluatie van het ontwerp 39
4.1 Evaluatievraag 39
4.2 Plan van aanpak/tijdspad 40
4.3. Koppeling evaluatie aan het ontwerpprincipes en ontwerpcriteria 41
5.Evalueren 41
6. Reflectie 42
Literatuurlijst 43
7. Bijlagen 45

1. Samenvatting vooronderzoek

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting geschreven van het vooronderzoek. Het vooronderzoek is in combinatie uitgevoerd bij de vrij recent geopende hybride leerafdeling, (januari 2020) van de Retailopleiding van het Graafschap College en het Designteam 'werk aan de winkel". De onderzoeksvraag van het vooronderzoek was als volgt;

Hoe ziet een goed leerarrangement van het werkproces verkoopgesprek er volgens studenten, coaches en de docenten van de Retailopleiding, niveau 3-4 van het Graafschap College eruit om dit binnen de hybride leerafdeling dit met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen?

Uit het vooronderzoek blijkt dat om met beeldbegeleiden het werkproces verkoopgesprek te beoordelen leerdoelen helder en eenvoudig beschreven moeten zijn. De basis van kennis en begrijpen wat je als student moet doen is essentieel om de beeldopnames van de verkoopgesprekken te analyseren en zelfs te evalueren. Een meerderheid van de respondenten heeft aangegeven het werken met beelden in eerste instantie lastig te vinden maar staan hier wel voor open en willen participeren in de ontwikkeling. Bij de ontwikkeling zal rekening gehouden moeten met een gewenningsperiode bij studenten.

Bij formatief beoordelen is bewezen dat het bijdraagt aan de ontwikkeling en het lange termijn leren en betrokkenheid van de student versterkt. Door literatuuronderzoek blijkt dat dit op een ipsatieve duurzame wijze plaats kan vinden. Door het bekijken van de beelden krijgt de student een minder gekleurd beeld over zijn eigen functioneren. Hierbij is het essentieel dat het een professional moet zijn die in de begeleiding betekenis aan de data geeft en de mogelijkheden ziet om de aanpak of inhoud op individueel niveau aan kan passen. Een belangrijke basis ligt in het affectief-rationele component, hierbij staat de vertrouwensband tussen begeleider en student centraal. De respondenten spreken in meerderheid de verwachting uit dat werken met beelden de leerprestaties wel toe zullen nemen.

De coach moet zich beperken tot de kern van het onderwerp om stap voor stap de student naar het gewenste resultaat kunnen leiden. Bij het starten met het werken van beeldopnames is het van belang om in het begin dit samen te doen, dit biedt de student structuur en geeft een kijkrichting. De beelden moeten tijdens de interventie op het juiste moment regelmatig stil worden gezet, dit om alleen te praten over de essentie van het moment. Interpreteren is een valkuil voor de begeleiders tijdens de beoordeling. De begeleider moet zich beseffen dat van bewustzijn van bepaald gedrag naar het kunnen uitvoeren van het nieuwe gedrag voor de student groot kan zijn, M. Bouwhuis (2020). De student wordt uit zijn comfortzone gehaald. Advies is dan ook om bij de beelden te blijven zoeken naar momenten waarop het beoogde gedrag wel zichtbaar is. Kennisnet (2016) geeft aan dat technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau. Uit het vooronderzoek blijkt bovendien dat de behoefte aan interventie bij studenten hoger ligt dan bij de docenten. Zowel de begeleider als student wordt geadviseerd om te noteren op een interactieformulier wat je wilt laten zien en waarom en met een lange termijn uitspraak. Door de student actief te betrekken in zijn persoonlijke leertraject kan dit bijdragen in eigen verantwoordelijkheid, welke kan leiden tot een hogere motivatie. In combinatie met het innovatievraagstuk van het Designteam 'werken met beeldopnames in een hybride leerafdeling' heeft het vooronderzoek en literatuuronderzoek de volgende ontwerpvraag opgeleverd.

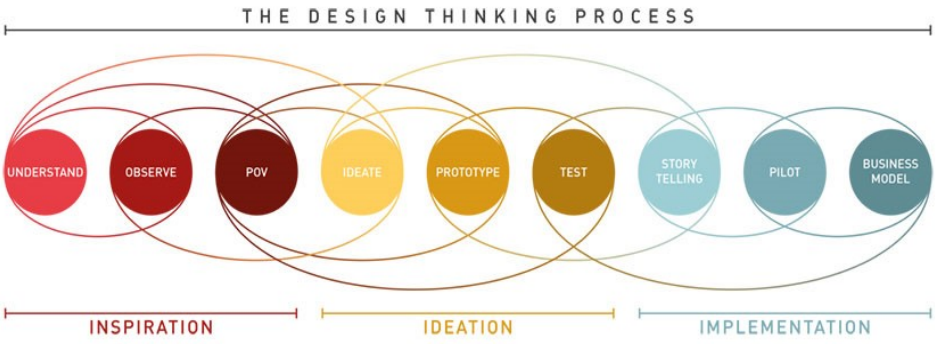
‘Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden dit zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen´?

2. Ontwerpmethode

Om het ontwerpproces te verantwoorden wordt in dit hoofdstuk ontwerp van het leerarrangement verkoopgesprek voor de Retailopleiding van het Graafschap College beschreven aan de hand van de fasen van Design thinking en verder uitgewerkt met het curricululair spinnenweb om het ontwerp navolgbaar te kunnen beschrijven. Hier komen de indicatoren om het succes te kunnen bepalen. En wat zijn de ontwerpcriteria waaraan het ontwerp moet voldoen om uitgevoerd te kunnen worden. In paragraaf 2.2 worden de ontwerpprincipes voor het leerarrangement geformuleerd, hier zijn de principes opgenomen uit de ontwerpeisen die voortgekomen zijn uit de onderzoeksvraag uit het vooronderzoek en de aanvullingen die ontwerp vraagt.

2.1. Ontwerpmethode

Om tot een ontwerp te komen heb ik de fasen van Design thinking doorlopen. Hieronder zal ik volgens de systematiek van Designthinking het ontwerpprincipe toelichten, Hasso Plattner (1965). Design thinking is vooral een mindset. Voor het deelontwerp betekend het vooral dat we voortdurend in gesprek zijn met studenten en coaches. Op deze manier kan de opleiding de coach en studenten betrekken bij het ontwerp en de gevraagde leerdoelen samen omschrijven zodat de studenten deze begrijpen en toe kunnen passen Brouwer, et al (2018).



Bij dit ontwerpprincipe staat de behoefte van de gebruiker staat centraal, de student en coaches. Zij kunnen tijdens het ontwerpproces testen, feedback geven, met ideeën en tot een co-creatie van het proto type komen. Hiermee kan de opleiding tegemoet komen aan de wens van gebruikers dat studenten en coaches moeten wennen aan het werken met beelden. Het affectief-rationele component, Den Otter et al (2004), kan hierdoor toenemen. De stap van implementatie hoeft niet direct te worden genomen. Het model is gebaseerd op drie hoofdlijnen welke

onderverdeeld zijn in verschillende componenten. De drie hoofdlijnen bestaan uit inspiration, ideation en implementation, deze laatste fase is het doel van het onderzoek welke past bij de visie van de opleiding om het werkproces verkoopgesprek in de hybride leerafdeling te examineren. Een aantal fases zijn in het vooronderzoek onderzocht en beschreven.

Fase van design thinking	Praktijksituatie
Define, het vaststellen van het probleem	Het probleem ligt bij de opleiding, die is verantwoordelijk voor de summatieve beoordeling van het werkproces verkoopgesprek. Dit is beschreven in het vooronderzoek.
Research, kijken naar de historie van het probleem	Voor de komst van de hybride leerafdeling werd het werkproces verkoopgesprek in het werkveld summatief beoordeeld en begeleid. Nu wil de opleiding de visie om in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek te examineren uitvoeren, en dit duurzaam met beeldbegeleiden beoordelen. Dit is beschreven in het vooronderzoek.
Idiation, de motivatie en behoeften van de eindgebruiker, de student coachs en opleiding in kaart gebracht.	Samen met coaches en studenten wil de opleiding zoveel mogelijk ideeën genereren en brainstormen over hoe om te gaan met de beelden en hoe studenten het ervaren om de beelden zelf en samen met de coach te bekijken. Bovendien zullen hier de leerdoelen zo beschreven moeten worden zodat studenten ze ook begrijpen. De interventiecyclus zal in deze fase ook mee worden genomen, ook het aantal interventiemomenten zullen hier ter sprake komen. Dit zal beschreven worden in de evaluatie van het deelontwerp.
Prototype hierbij worden meerdere ideeën uitgewerkt en gevisualiseerd.	Door het ontwikkelen van een prototype wil je de opleiding de gehele fase van het begeleiden en beoordelen van het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden door. Hierbij willen we feedback van de eindgebruiker, de student en coaches weer toepassen. Dit zal worden beschreven in de evaluatie van het deelontwerp.
Objectives fase ga je kijken of het prototype voldoet aan de eerder bepaalde doelstellingen.	In deze fase willen we als opleiding kijken naar de vooraf gestelde doelstellingen en mogelijkheden. Vervolgens kunnen studenten en coaches samen het beste idee kiezen. Dit zal worden beschreven in de evaluatie van het deelontwerp.
Implement welke taken horen bij het uitvoeren van het idee en wie en op welke manier gaat dit plaatsvinden.	Het samen bedachte leerarrangement met duurzaam begeleiden en beoordelen op een ipsatieve wijze op het werkproces verkoopgesprek willen we in de praktijk testen en evalueren. Dit zal worden beschreven in de evaluatie van het deelontwerp.
Learn, ga je kijken of je eerder vastgestelde doelstellingen zijn behaald	Als de vooropgestelde doelen niet zijn behaald willen we samen met studenten coaches vaststellen op welk onderdeel het idee of uitvoering aanpast kan worden. Dit doe je op basis van de feedback van de studenten en coaches. Dit zal worden beschreven in de evaluatie van het deelontwerp.

Naast de theorie van 'Design Thinking' om het ontwerpproces in beeld te krijgen heb ik het 'Curriculair Spinnenweb' gebruikt om tot de ontwerpprincipes te komen. Dit model gebruik ik vooral om het ontwerp voor het duurzaam beoordelen van het verkoopgesprek in de hybride leerafdeling navolgbaar en gedetailleerd te beschrijven. Veranderingen in die kern vragen meestal ook om wijzigingen in andere leerplanonderdelen. Een verhelderende manier om dat te visualiseren is het curriculair spinnenweb van Akker (2003).

De kern (visie) en de negen draden van het spinnenweb verwijzen naar tien onderdelen van het curriculum die elk een vraag over het (plannen van) leren door leerlingen betreffen. De visie vormt hierbij de centrale verbindende factor. Dit is een passende keuze bij mijn ontwerp, hiermee kan ik in mijn ontwerp de flexibiliteit van mijn ontwerp laten zien en of er sprake is van consistentie en samenhang. Dit model zal dan ook gebruikt worden om het ontwerp navolgbaar te beschrijven in het volgende hoofdstuk.

2.2 Ontwerpprincipes, ontwerpcriteria en succescriteria

In deze paragraaf worden de ontwerpcriteria en ontwerpprincipes opgesteld, dit op basis van het vooronderzoek. De ontwerpprincipes zijn gebaseerd op inzichten uit literatuuronderzoek, de ontwerpcriteria zijn gebaseerd op de wensen van docenten, studenten en coaches. Daarnaast zijn er een aantal succescriteria, dit zijn de geprefereerde uitkomsten van het ontwerp.

2.3. Ontwerpprincipes

In deze paragraaf worden aan de hand van de gegevens uit het in samenhang staande vooronderzoek ontwerpprincipes, ontwerpcriteria en succescriteria geformuleerd waar het ontwerp aan moet voldoen.

Theoretisch inzicht	**Behoeften studenten, coaches en docenten**	**Geprefereerde uitkomsten**
Ontwerpprincipes	Ontwerpcriteria	Succescriteria
1. Het ontwerp verheldert de gevraagde werkprocessen en manier van beoordelen. Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018) De leeropbrengst is het hoogst als vooraf de verwachtingen zijn besproken, Hattie (2014)	1.1. De werkprocessen zijn met studenten, coaches en docenten in begrijpelijke taal herschreven.	1.1.1. De studenten, coaches en docenten begrijpen de gevraagde vaardigheden van het werkproces verkoopgesprek
	1.2. Er wordt gekeken naar de level van professionalisering van het beoordelingsmodel over het verkoopgesprek	1.1.2. De studenten, coaches en docenten komen met mogelijkheden om met levels van professionaliseren te werken.
2. Het ontwerp draagt bij aan het affectief rationeel component. Den Otter, M. , Haassen, Hoek, I., Rackwits, S., Semmekrot, M., Van Bergen, J., Trouwbors, E., Van den Heijkant, E. (2004) Begeleidingsactiviteit kan met gebruik maken van het learning analytics groeimodel van Clow (2012).	2.1. De coaches en studenten krijgen een try out fase om te wennen aan het werken met beelden en het op een ipsatieve duurzame manier beoordelen	2.1.1 Van de participerende studenten is minimaal een opname en begeleidingsgesprek geweest
	2.2. In de opstartfase kunnen coach en student gelijktijdig naar de beelden kijken	2.1.2 Met de participerende studenten heeft er een interventie plaatsgevonden.
	2.3. Een aantal studenten van niveau 3 en 4 kunnen meedenken met het opstellen van het interactieformulier	
	2.4. De coaches kunnen meedenken met het opstellen van het interactieformulier	2.1.3 Er is een interactieformulier in eenvoudige taal opgesteld om gedragspatronen zichtbaar te maken.
3.Technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau. Kennisnet (2016) Ipsatief beoordelingsmodel past bij duurzaam beoordelen Sluijsmans en Brouwer (2010)	3.1. De participerende studenten en coaches kunnen de beeldopnames opslaan in de digitale opslag	3.1.1. Coach kan student op een ipsatieve duurzame manier d.m.v. beelden beoordelen.
	3.2 De studenten kunnen uit de opnames het verkoopgesprek halen die ze samen met coach willen bespreken.	

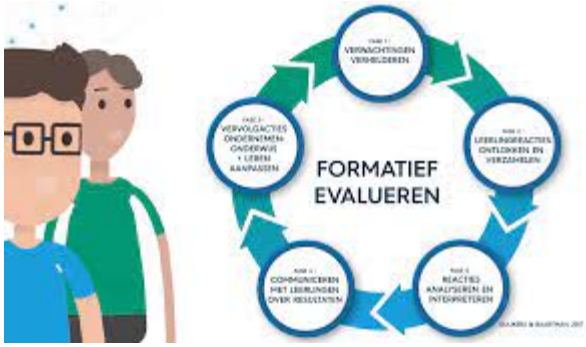
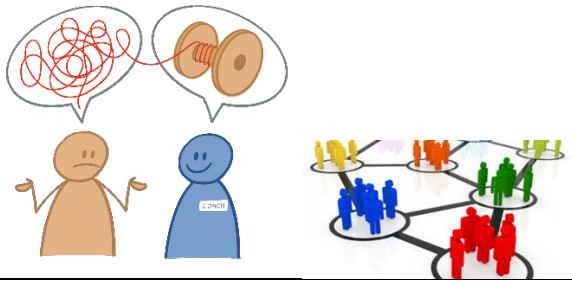
3. Ontwerp

In deze paragraaf wordt naast de theorie van 'Design thinking" het ontwerp van het leerarrangement verkoopgesprek middels het curriculaire spinnenweb navolgbaar en beschreven. Bij gebruik van dit model gaat Akker, (2003) ervanuit dat veranderingen in de kern meestal ook vragen om wijzigingen in andere leerplanonderdelen. Dit model visualiseert de wijzigingen.

3.1.Ontwerp onderzoek

Doel van het ontwerp is om inzichtelijk te maken wie allemaal een taak binnen het ontwerp hebben, ieder met zijn eigen bereik, Akker, (2003).

Onderdelen curriculaire spinnenweb en passende kernvraag	**Concrete vorm in Details**	**Passend bij ontwerpprincipe omdat?**
Basisvisie en kernvraag waartoe leren zij? Studenten van de Retailopleiding van het Graafschap College te Doetinchem (hierna beschreven als 'zij') beschikken over een begrijpelijk geschreven leerarrangement van het verkoopgesprek waarbij ze in staat zijn met beeldopnames en het op ipsatieve duurzaam beoordelen hiermee de eigen ontwikkeling te zien, kunnen bespreken, hierop anticiperen en persoonlijke doelen stellen om door te groeien tot minimaal het gewenste summatieve niveau.	 **Examenopdracht 1: Verkoopgesprek** **Examendatum/-periode:** **W1: Adviseert en voert verkoopgesprekken** **Resultaat:** **VOLDAAN:** Je hebt de klant een voorstel gedaan dat past bij zijn behoefte. Je hebt een collega ondersteund bij een verkoopgesprek. nee **Uitvoering:** **Onvoldoende (0 punten), Voldoende (1 punt), Goed (2 punten), Zeer goed (3 punten)** De examenkandidaat ... 1. gebruikt verschillende vraagtechnieken om de wensen en de koop- en informatiebehoefte van de klant duidelijk te krijgen. 0 2. gebruikt parate product- en assortimentskennis om de klant te informeren. adviseert de klant juist over de materialen, de eigenschappen en de toepassingen van de producten uit het assortiment. 0 3. komt snel met een passend aanbod voor de klant. 0 4. begeleidt de klant naar de verkoopafhandeling. 0 5. deelt zijn expertise met collega's. 0 6. ondersteunt een collega bij het verkoopgesprek met zijn parate product- en assortimentskennis. 0 **Is het werkproces behaald?** nee *(het resultaat moet voldaan zijn en 5 van de 6 criteria moeten minimaal voldoende zijn)* **Toelichting op het oordeel:** **Totaal aantal punten:** 0 *(alleen als het werkproces is behaald)*	1,2,3 Dit past bij deze ontwerpprincipes omdat in de basisvisie alle ontwerpprincipes van toepassing zijn.
Leerdoelen, waarheen leren zij (waar leren zij voor)? Zij leren tot een volleerd betrokken verkoper die goed de wensen van de klant herkent en hierop in kan spelen. Dit leren zij om later in het werkveld als professional in de verkoop te kunnen functioneren		1. Dit past bij ontwerpprincipe 1 omdat het begrijpelijk beschreven leerarrangement een summatief werkproces van de opleiding is en studenten hierin examineren.

Leerinhoud, wat leren zij? Zij leren hun eigen leerproces in te zien en kunnen zich specifiek richten op de te ontwikkelen vaardigheden.		1. Dit past bij ontwerpprincipe 1 omdat de studenten op een essentieel beroepsspecifiek onderdeel van de Retailopleiding zich persoonlijk kunnen ontwikkelen.
Leeractiviteiten, hoe leren zij? Zij leren door te kijken van beelden en op een ipsatieve duurzame manier van beoordelen en kunnen differentiëren op persoonlijke leerdoelen.		2,3. Dit past bij ontwerpprincipe 2 en 3 omdat de studenten gebruik maken van beelden en op basis van voorgaande beelden duurzaam worden beoordeeld en hier persoonlijke leerdoelen kunnen stellen.
Docentenrollen, wat is de rol van de leraar bij hun leren? De coach neemt samen met de student de beelden door en de coach geeft feedback op de verrichtingen. Samen stellen ze nieuwe doelen tot de volgende interventie.		2,3. Dit past bij ontwerpprincipe 2 en 3, de coach gaat samen met studenten de beelden bekijken, het affectieve rationele component is belangrijk.
Bronnen en materialen, waarmee leren zijn? Zij maken gebruik van camera's in de Details (hybride leerafdeling), de opnames komen op een laptop. Zij kunnen zelf kiezen voor de beste opname die ze met de coach willen bespreken.		3. Dit past bij ontwerpprincipe 3 omdat hier sprake is van de ICT omgeving waarmee de opnames worden gemaakt en opgeslagen.
Groepingsvormen, met wie leren zij? Zij starten eerst individueel in samenwerking met de coach, met de mogelijkheid om dit later in peergroepen te bespreken		2. Dit past bij ontwerpprincipe 2 omdat er voor nu uit wordt gegaan dat dit een gesprek gaat zijn tussen coach en student. De gewenningsfase zal eerst doorlopen moeten worden voordat er sprake van peergroepen kan zijn.

Tijd, wanneer leren zij? Zij leren in Details gedurende het gehele schooljaar en kunnen het geleerde ook toepassen bij de stagebedrijven.		1,2,3 Hierbij passen alle ontwerpprincipes, het leerarrangement is in begrijpelijke taal geschreven maar is ook toepasbaar in de stage. Ook al is er geen sprake van interventie, in de tussenliggende periode is de student aan het werk met de persoonlijke leerdoelen.
Toetsing, hoe wordt hun leren getoetst? Zij leren door op een ipsatieve duurzame manier te worden beoordeeld.		2. Hierbij past ontwerpprincipe 2, gedurende de gehele opleiding worden studenten duurzaam beoordeeld, hierdoor weten de studenten dat de formatieve beoordeling verweven is met de summatieve beoordeling.

Om het ontwerp uit te voeren zullen de volgende stappen worden gezet;

Stap 1: Het huidige leerarrangement verkoopgesprek uitwerken en feedback vragen aan studenten, coaches en collega's.

Stap 2: De verkregen feedback verwerken in het leerarrangement.

Stap 3: De digitale omgeving in de hybride leerafdeling om met beelden te werken moet functioneren.

Stap 4: De student en coaches kunnen de digitale omgeving testen en er is sprake van een interventie om het werkproces verkoopgesprek met behulp van het leerarrangement duurzaam te beoordelen.

Stap 5; Eind april tot begin mei zullen de eerste ervaringen van beeldbegeleiden worden geëvalueerd.

4. Plan voor evaluatie van het ontwerp

In dit hoofdstuk wordt het ontwerp geëvalueerd. In paragraaf 4.1 komt de evaluatievraag en in paragraaf 4.2 komt de evaluatie van het ontwerp, waar en hoe de evaluatie plaats gaat vinden.

4.1 Evaluatievraag

Op basis van de ontwerpvraag en de gestelde tijd voor uitvoering is er volgende evaluatievraag;

Is het ontwikkelde leerarrangement, gebaseerd op de summatieve examenbeoordeling van het werkproces verkoopgesprek volgens studenten, coaches en docenten van de Retailopleiding van het Graafschap College, geschikt om dit binnen de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen"?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal deelvragen op basis van het deelontwerp;

Zijn de summatieve beschreven werkprocessen in het leerarrangement in begrijpelijke taal beschreven en hiermee beter toepasbaar tijdens het beoordelen?

Wat zijn de ervaringen van studenten om zichzelf terug te zien op beeld en hierop een duurzame beoordeling te ontvangen?

Lukt het de coaches om concreet het te beoordelen moment te bespreken en met de student het doel tot de volgende interventie te stellen?

4.2 Plan van aanpak/tijdspad

Ontwerpprincipe	Succescriteria	Evaluatie	Wanneer
1. Het ontwerp verheldert de gevraagde werkprocessen en manier van beoordelen. Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018) De leeropbrengst is het hoogst als vooraf de verwachtingen zijn besproken, Hattie (2014)	1.1.3. De studenten, coaches en docenten begrijpen de gevraagde vaardigheden van het werkproces verkoopgesprek 1.1.4. De studenten, coaches en docenten komen met mogelijkheden om met levels van professionaliseren te werken.	Vragenlijst uitzetten onder participerende studenten (bijlage 1) Focusgesprek met coaches en participerende studenten (bijlage 2)	Eind april Eind april
2. Het ontwerp draagt bij aan het affectief rationeel component. Den Otter, et al (2004) Beoordelen is een cruciale taak van een docent, ECBO (2018) Begeleidingsactiviteit kan met gebruik maken van het learning analytics groeimodel van Clow (2012).	2.1.4 Van de participerende studenten is minimaal een opname en begeleidingsgesprek geweest 2.1.5 Met de participerende studenten heeft er een interventie plaatsgevonden. 2.1.6 Er is een interactieformulier in eenvoudige taal opgesteld om gedragspatronen zichtbaar te maken.	Vragenlijst uitzetten onder participerende studenten en coaches (bijlage 1) Observatie van coaches (bijlage 3) Observatie van coaches (bijlage 3)	Eind april Eind april Eind april
3. Technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau. Kennisnet (2016) Ipsatief beoordelingsmodel past bij duurzaam beoordelen Sluijsmans en Brouwer (2010)	3.1.1. Coach kan student op een ipsatieve duurzame manier d.m.v. beelden beoordelen.	Focusgesprek met participerende studenten (bijlage 2)	Eind april

		Observatie van coaches (bijlage 3)	Eind april

4.3. Koppeling evaluatie aan het ontwerpprincipes en ontwerpcriteria

Aan de hand van de eerder opgestelde ontwerpprincipes en ontwerpcriteria zal het ontwerp geëvalueerd gaan worden. Drie dataverzamelingsmethodes zullen hierbij gebruikt worden, namelijk:

Dataverzamelingsmethode	**Methodegebruik gekoppeld aan ontwerpprincipe / ontwerpcriteria (nummer uit tabel)**
Vragenlijst uitzetten onder participerende studenten (bijlage 1)	1.1., 2.1., 2.3 en 3.1
Focusgesprek met coaches en participerende studenten (bijlage 2)	2.1 en 2.2
Observatie van coaches (bijlage 3)	3.1

Ontwerpcriteria ; 1.2., 2.3., 2.4. en 3.2. zullen in dit onderzoek buiten beschouwing worden gelaten in verband met het korte tijdsbestek van uitvoering.

5.Evalueren

In dit hoofdstuk worden de verschillende onderzoekseenheden geevalueerd en onderbouwd waarom voor deze evaluatiemethode is gekozen. In de bijlagen zijn de evaluatie eenheden terug te vinden. De methodiek om gegevens van het kwalitatieve onderzoek wil ik als volgt uitvoeren en verwerken. Vanuit de coaches zal er gebruik worden gemaakt van een observatie instrument om de visuele waarneming van de coaches op een anonieme wijze te kunnen verwerken in de evaluatie. Daarnaast zal er sprake zijn van een focusgesprek om te kunnen discuseren over het proces van beeldbegeleiden en het werken met het herschreven leerarrangement verkoopgesprek.

In bijlage 1; de vragenlijst onder participerende studenten met als onderwerp de ervaringen over het meedenken van het leerarrangement verkoopgesprek, en de eerste ervaring met duurzaam beoordelen. Hier kunnen studenten op individuele wijze de ervaring delen, deze vragenlijst zal via Forms worden aangeboden.

In bijlage 2; het onderwerp voor het focusgesprek met coaches en participerende studenten. Door het herschrijven van het leerarrangement verkoopgesprek en deze met beeldbegeleiden te beoordelen, zal de volgende vraag centraal staan tijdens het focusgesprek. “Denk je dat je nu beter in staat bent om de gevraagde vaardigheden van het verkoopgesprek te ontwikkelen’? Tijdens het focusgesprek kunnen ervaringen worden gedeeld en besproken.

In bijlage 3; de observatielijst voor coaches. Hier worden vragen gesteld over het affectief rationeel component, werken met beelden en de digitale omgeving. Hierbij kunnen de coaches het gedrag van de student observeren, komt de observatie overeen met de beleving van de student?

6. Reflectie

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het proces en de totstandkoming van het ontwerp. Hier kijkend naar eigen kritische houding tijdens het ontwerpproces. Waren er andere mogelijkheden of alternatieven, en op welke manier was de samenwerking met studenten, coaches en docenten en designteam. Waar en wanneer heb ik mijn stuurkracht gezien en toegepast. Dit volgens de Star methode.

Situatie;

Door de tweede lock down is de hybride leeromgeving inmiddels verandert in een examenomgeving. Er zijn meerdere studenten van de Retailopleiding niet in staat om alle summatieve werkprocessen uit te voeren in de reguliere stages. Dit vraagt om tijd en aandacht van het team en de coaches. Dit maakt dat de voortgang van het ontwerp wat stroever verloopt dan gewenst. De digitale omgeving kan bijna niet gerealiseerd worden zonder dat de studenten en coaches hier hinder van ondervinden. Bovendien blijkt dat de gemaakte keuze van camera's en geluidopnames maken niet zo eenvoudig gerealiseerd kan worden als vooraf ingeschat door het Designteam. Om studenten en coaches op een gelijktijdig moment te spreken is in de praktijk niet uitvoerbaar. Dit heeft in verschillende momenten plaatsgevonden.

Taak;

Mijn taak als lid van het Designteam is een stuk prominenter geworden doordat er een onderzoeksvraag aanhangt. Deze is individueler dan die van het Designteam. Bovendien is er inmiddels sprake van tijdsdruk. Hierin merk ik dat er een beroep op mijn stuurkracht wordt gedaan. Om tot een deelontwerp te komen is een fijne fase die mij enorm aanspreekt. Ik kan bijna niet wachten hoe de eerste ervaringen van studenten en coaches zijn.

Actie;

Door het sluiten van de winkel heb ik via mijn manager een collega mogen benaderen die geschoold is als acteur, deze in te zetten in de rol van klant. Hij neemt inmiddels deel als assessor bij het examineren en zal in de rol van klant participeren in de try out fase. Door de lock down merk ik dat ik nog meer moet sturen in het proces om het realiseerbaar te maken.

Resultaat ;

Alle processen om tot het realiseren van de digitale leeromgeving worden nu ingezet, toch blijft het voor mij onrustig of het allemaal binnen de tijd realiseerbaar gaat zijn. Daarbij zal ik moeten accepteren dat het niet eenvoudig gaat zijn om iedereen gelijktijdig te spreken voor de evaluatie. Hier zal ik nog een creatieve oplossing voor moeten vinden.

Literatuurlijst

A Committee of College and University Examiners, & Bloom, S. (1956). *TAXONOMY OF EDUCATIONAL OBJECTIVES*. DAVID McKAY COMPANY, INC. Geraadpleegd van https://www.uky.edu/~rsand1/china2018/texts/Bloom%20et%20al%20-Taxonomy%20of%20Educational%20Objectives.pdf

Akker, J. v. (2003). *Curriculum landscapes and trends.*

Bazalt. (2017). Hattie: Lijst van effecten op prestaties [Lijst met effecten op prestaties van leerlingen]. Geraadpleegd van https://visible-learning.org/nl/hattie-lijst-van-effecten-op-prestaties/

Bouwhuis, M. (2020). *Handboek voor beeldbegeleiding in het onderwijs*. Huizen, Nederland: Pica.

Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018). Een comparatieve aanpak voor peer assessment in het hoger onderwijs. *Leereffecten van comparatieve peer feedback*, 93–95. Geraadpleegd van https://icto.foo.hva.nl/wp-content/uploads/sites/2/2018/11/D-Pac-Een-comparatieve-aanpak-voor-peer-assessment-in-Toetsrevolutie.pdf

Clow, D. (2012). *The learning analytics cycle: closing the loop effectively*. Geraadpleegd op 12 november 2020, van http://oro.open.ac.uk/34330/

Den Otter, M., Haasen, M., Hoek, I., Rackwitz, S., Semmekrot, M., Bos, J., … Van den Heijkant, C. (2004). *Wat je ziet ben je zelf*. Apeldoorn, Nederland: Garant Uitgevers.

Ecbo. (2018). Beoordelen van leren. Leraar 24. Geraadpleegd van https://www.leraar24.nl/423467/beoordelen-van-leren/

Hattie, J. (2014). Leren zichtbaar maken (Vol. 6de druk). Rotterdam, Nederland: Bazalt.

Kennisnet. (2016). Data-analyse helpt leerkracht bij optimale ontwikkeling van het kind (Laat ICT werken voor het onderwijs). Zoetermeer, Nederland: Auteur.

Kirchner, J. (2018, 7 juni). Onderwijsvernieuwing [Blog]. Geraadpleegd van https://didactiefonline.nl/blog/paul-kirschner/paul-kirschner-legt-het-nog-een-keer-uit

Platform Samen Opleiden & Professionaliseren, & Kroeze, C. (2018). *Begeleiding in de opleidingsschool* (Kwaliteitsreeks/Verdieping). Platform Samen Opleiden & Professionaliseren. Geraadpleegd van https://www.platformsamenopleiden.nl/wp-content/uploads/2018/02/180206-BEGELEIDING-IN-DE-OPLEIDINGSSCHOOL-DEF-LR.pdf

Kruithof, F. C., & Havekes, K. M. (2016, 11 oktober). Design thinking. Geraadpleegd op 11 november 2020, van https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2017/20161011-design-thinking-handleiding-def.pdf

Ministerie van het Onderwijs. (2016). Examinering in de reële beroepscontext (Oplossingsrichtingen voor gesignaleerde problemen en dillema's). Den Haag, Nederland: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Bongers, F., Jager, C. J., & te Velde, R. (2015). Big Data in onderwijs en wetenschap. Den Haag, Nederland: Dialogic.

Sluijsmans, D. (2010, maart). Beoordelen met het oog op de toekomst. *Tijdschrift voor de toetspraktijk*, *2010*. https://sluijsmans.net/wp-content/uploads/2019/02/beoordelen-met-het-oog-op-de-toekomst.pdf

Universiteit Utrecht. (2002). Kunnen we CSCL ondersteunen? Onderwijskundige, sociale en technologische affordances voor leren. Geraadpleegd op 22 december 2020, van https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/16891/kirschner_02_kunnen_we_cscl_ondersteunen.pdf?sequence=1

van Beek, M., & Tijmes, I. (2013). Leren coachen (6de editie, Vol. 1). Amsterdam, Nederland: Boom/Nelissen.

Velon. (2020). Tijdschrift voor Lerarenopleiders 41 (4) 2020 (Project titel). *Tijdschrift voor lerarenopleiders*, *41–2020*(4). Geraadpleegd van https://registratiesite.brlo.nl

Winthagen, V. (2017). *Doen Denken*. Someren, Nederland: Drukkerij Claessens.

7. Bijlagen

1 .Vragenlijst voor participerende studenten

In bijlage 1; de vragenlijst onder participerende studenten met als onderwerp de ervaringen over het meedenken van het leerarrangement verkoopgesprek, en de eerste ervaring met duurzaam beoordelen.

Als basis aan de vragenlijst liggen de volgende ontwerpprincipes en ontwerpcriteria;

- De werkprocessen zijn met studenten, coaches en docenten in begrijpelijke taal herschreven.
- De coaches en studenten krijgen een try out fase om te wennen aan het werken met beelden en het op een ipsatieve duurzame manier beoordelen.
- In de opstartfase kunnen coach en student gelijktijdig naar de beelden kijken

Studenten betrekken bij het omschrijven van de gevraagde vaardigheden, naast betrokkenheid herkennen ze de gevraagde vaardigheid en kunnen ze hier feedback op geven en ontvangen. Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018)

1. Wat zijn de positieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal?
2. Wat zijn de negatieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal?
3. Hoe geschikt is het leerarrangement verkoopgesprek nu om met beeldbegeleiden het duurzaam te beoordelen?
4. Wat zijn de voordelen dat je met het leerarrangement met behulp van beelden kunt toepassen?
5. Wat zijn de nadelen dat je met het leerarrangement met behulp van beelden kunt toepassen?
6. Was het spannend om met beelden opnames te maken, en wat deed dat met je?
7. Heb je zelf om een interventie gevraagd?
8. Wat zijn je ervaringen om de beelden terug te kijken en er het juiste opnamemoment eruit te halen?
9. Hoe heb je het interventiemoment ervaren?
10. Heb je gebruik gemaakt van het leerarrangement tijdens de interventie?
11. Denk je dat het een meerwaarde voor je eigen ontwikkeling heeft om jezelf terug te zien en je bewust wordt van je eigen handelen?
12. Kun je uitleggen of je tijdens de interventie het gevoel van begeleiden of beoordelen hebt gehad?

2.Onderwerp focusgesprek met coaches en participerende studenten

In bijlage 2; Door het herschrijven van het leerarrangement verkoopgesprek en deze met beeldbegeleiden te duurzaam te beoordelen, zal de volgende vraag centraal staan tijdens het focusgesprek.

Als basis op het focusgesprek liggen de volgende ontwerpcriteria en succescriteria;

- De werkprocessen zijn met studenten, coaches en docenten in begrijpelijke taal herschreven.
- De coaches en studenten krijgen een try out fase om te wennen aan het werken met beelden en het op een ipsatieve duurzame manier beoordelen.
- In de opstartfase kunnen coach en student gelijktijdig naar de beelden kijken

"wat zijn de eerste ervaringen met het bekijken van de opnames, dit samen te bespreken en dit duurzaam te beoordelen?".

"Denk je dat je nu beter in staat bent om de gevraagde vaardigheden van het verkoopgesprek te ontwikkelen'?

Bij duurzaam beoordelen zijn formatief en summatief beoordelen met elkaar verweven. Sluijsmans, (2010).

3. Observatielijst voor coaches

In bijlage 3; Hier worden vragen gesteld over het affectief rationeel component, werken met beelden en de digitale omgeving.

Als basis aan de observatielijst liggen een aantal ontwerpcriteria en succescriteria.

Van de participerende studenten is minimaal 1 opname en begeleidingsgesprek geweest.

Basis ontwikkelen voor affectief rationeel component. Den Otter, M. , Haassen, Hoek, I., Rackwits, S., Semmekrot, M., Van Bergen, J., Trouwbors, E., Van den Heijkant, E. (2004)

Naam student;

Niveau student;

Datum van observatie;

Interactie	**Effect op leerling**	**opmerkingen**
Is de student nerveus voor het maken van de opnames?		
Wat zijn de signalen waaraan je kunt zien dat hij/zij het spannend vindt?		
Bij het maken van de keuze van het terugkijken van de opnames, onderbouwd de student hierbij zijn keuze?		
Is de student bekwaam met de ICT middelen die nodig zijn om de opnames te maken, opslaan, knippen en terugkijken?		
Is de student nerveus tijdens het beoordelingsgesprek?		
Is het stemgebruik helder en duidelijk tijdens het gesprek?		
Is het taalgebruik tijdens het beoordelingsmoment professioneel?		
Benoemt de student mogelijkheden wat het bij een volgend verkoopgesprek ook kan toepassen?		
Wat is de sfeer tijdens het beoordelingsgesprek?		
Waar heeft het beoordelingsgesprek plaatsgevonden?		
Hoeveel tijd zat er tussen de opname en het begeleidingsmoment?		
Hoe lang duurde het beoordelingsgesprek?		

evaluatie van beeldbegeleiden in een hybride leeromgeving

'Ik was best wel aan het struggelen, oh, ik had eigenlijk op dit moment om hulp moeten vragen'

VOORONDERZOEK

Annie Slotboom

MOVEL

02-06-2021

Inhoud

Inleiding 50
1. De uitvoering van het ontwerp 50
1.1. Feitelijke uitvoering van het ontwerp 50
1.2. Discrepantie-analyse 51
2. De evaluatie van de uitvoering 52
2.1. Evaluatievraag/vragen met eventueel deelvragen 53
2.2. Methodiek (doelgroep/gebruik van instrumenten/wijze van analyseren 53
3. Resultaten 57
3.1. Resultaten per deelvraag/evaluatievraag 57
Deelvraag 1: 57
Deelvraag 2: 58
Resultaten data-instrument focusgesprekken 58
Resultaten data-instrument observatielijsten 60
Gedrag bij aanvang opnames 60
Deelvraag 3: 60
Gesprekskeuze ontwikkeling 61
ICT gebruik 61
Gedrag en sfeer tijdens interventie 61
Bespreken van doelen 61
Plek en tijdsduur van de interventie 61
4. Conclusie 61
4.1. Terug naar de innovatievraag/ontwerpvraag 61
4.2. Conclusie op de innovatievraag/ontwerpvraag op basis van de resultaten van de evaluatie 63
4.3. Beschrijving van de aanpassingen van het ontwerp naar aanleiding van de evaluatie 64
5. Reflectie op uitvoering en evaluatie van het ontwerp 64
5.1. Beperkingen van het onderzoek 64
5.2. Inschatting van de waarde van het onderzoek 64
5.3. Mogelijke vervolgvragen voor onderzoek 64
5.4. Eisen onderzoekshouding en onderzoeksvaardigheden en suggesties voor verbetering 65
Literatuurlijst 66
Bijlagen 67

Inleiding

Door gesprekken met coaches, docenten en studenten van de opleiding Retail van het Graafschap College te Doetinchem, weet de opleiding dat door de komst van de hybride leerafdeling (Details) het in staat is om de professionele groei van de student te zien, te volgen en hierop te anticiperen. Zoals gesteld uit een inspectie-onderzoek van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2016) over examinering in de reële beroepscontext is het onderdeel verkoopgesprek een veel benoemd werkproces wat lastig te examineren valt. Binnen alle niveaus loopt dit werkproces als een rode draad door de opleiding. Dit is een essentiële vaardigheid voor het beroep en dat maakt dat dit werkproces in combinatie met het onderzoek van het Designteam 'werk aan de winkel', het een mooi uitgangspunt is voor het onderzoek beeldbegeleiden in een hybride leerafdeling.

1. De uitvoering van het ontwerp

In deze evaluatiefase van het deelontwerp gaat de onderzoeker basis van het vooronderzoek en het deelontwerp uitgevoerd door Slotboom, (2021) beeldbegeleiden in de hybride leeromgeving (Details) van de opleiding Retail van het Graafschap College in Doetinchem de resultaten analyseren en interpreteren. Gezien het korte tijdsbestek is, zoals beschreven in deelontwerp 2, is een klein onderdeel van ontwerp uitgevoerd. De uitvoering van het ontwerp is naar studenten en coaches als een try out fase gecommuniceerd.

1.1. Feitelijke uitvoering van het ontwerp

In deze paragraaf wordt de feitelijke uitvoering van het ontwerp beschreven, de ontwerpvraag was:

'Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden dit zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen´?

Het ontwerp is naast de theorie van 'Design thinking' met gebruik van het curriculaire spinnenweb, Akker (2003) ontworpen. Door het Design thinking principe toe te passen hebben participanten kunnen meedenken en ervaringen kunnen mee worden genomen in een eventueel vervolg. Zoals in het deelontwerp, plan van aanpak, zijn hier de ontwerpprincipes en succescriteria zoals in deelontwerp 2 beschreven. Hier zijn stappen aan verbonden. Deze stappen en dus de feitelijke uitvoering zijn vanaf februari tot eind april 2021 gezet. De uitvoering van het ontwerp heeft plaatsgevonden in de hybride leerafdeling van de opleiding Retail van het Graafschap College, hierna benoemd als Details. Dit met studenten, collega's van de opleiding Retail, niveau 3 en 4 en coaches van de studenten.

De werkwijze van de uitvoering van het ontwerp is gestart met het herschrijven van het leerarrangement verkoopgesprek, dit summatieve werkproces van niveau 3 en 4 bleek te abstract omschreven voor studenten. Collega's, studenten en coaches zijn betrokken geweest bij het herschrijven. De gegeven feedback is toegepast in het leerarrangement. In de periode februari tot heden is er gewerkt aan de digitale omgeving in Details om met beeldopnames te kunnen werken, het Designteam heeft hier een rol van betekenis in gehad. De testperiode is in twee fases uitgezet. In de eerste fase is er getest met studenten met camera's en microfoons om te kijken naar de gewenste en type camera's en de kwaliteit van de beelden. Doel was om het zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken, dit voor klanten en de opleiding. Daarbij rekening

houdend met de kwaliteit van het geluid en de digitale omgeving waar de beelden bekeken en opgeslagen moeten worden. In de tweede fase die eind april 2021 plaats heeft gevonden is er met studenten en coaches gewerkt met beeldbegeleiden. De verkoopgesprekken zijn opgenomen en hierover zijn een aantal interventies geweest. Tijdens de interventies hebben coaches en een aantal studenten op basis van het leerarrangement de eerste ervaringen met duurzaam beoordelen gehad.

1.2. Discrepantie-analyse

In deze paragraaf wordt de discrepantie analyse van de feitelijke uitvoering van het ontwerp toegepast. Hier maak ik per stap inzichtelijk of met de uitvoering van het ontwerp het ging zoals gepland, waarom en wat er anders ging.

Stap 1: Het huidige leerarrangement verkoopgesprek uitwerken en feedback vragen aan studenten, coaches en collega's.

Het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven voor zowel niveau 3 en 4. In het leerarrangement zit een opbouw van niveau 3 naar niveau 4. In de uitwerking heb ik voor niveau 4 deze opbouw in kaart gebracht door het een andere kleur te geven (blauw). Hiermee maak ik het in een oogopslag inzichtelijk over welk niveau er gesproken wordt. Dit is positief ontvangen door alle betrokkenen die het van feedback hebben voorzien. Hiervoor zijn twee sessies in Details georganiseerd. De coaches werken nooit gelijktijdig en vanuit het management mogen wij ze niet inroosteren om ze gelijktijdig te spreken. De studenten van niveau 4 zijn allemaal op de afspraak gekomen, voor de bijeenkomst van niveau 3 zijn twee studenten niet op de afspraak gekomen. Op mijn verzoek feedback te geven op het leerarrangement hebben niet alle collega's hierop gereageerd. Een interne audit en een hoge werkdruk liggen hieraan ten grondslag. Deze werkdruk wordt veroorzaakt door de lockdown, veel studenten hebben zich een langdurig niet professioneel kunnen ontwikkelen omdat veel winkels dicht zaten. Om deze examenklassen en hiermee studenten toch de kans te bieden om te slagen is er een plan ontwikkeld. Dit plan is ontwikkeld en uitgevoerd in de tijd van de uitvoering en ontwikkeling van het ontwerp.

Stap 2: De verkregen feedback verwerken in het leerarrangement.

De studenten hebben individueel feedback gegeven. Hier is gebruik gemaakt van post-its om dit per werkproces van feed back te kunnen voorzien. De studenten zaten allemaal met de feedback op de begrippen van de gesprekstechnieken. Hier is als oplossing een extra tabblad toegevoegd aan het leerarrangement waar de begrippen uit worden gelegd. Op deze manier zitten alle betrokkenen nog in hetzelfde document te werken en is de verwachting dat dit eenvoudig werkt. Een coach wilde graag toekomstgericht het onderdeel emailadressen in het datasysteem toevoegen. Dit is op dit moment nog niet van toepassing. Het huidige kassasysteem kan dit niet uitvoeren. De collega gaf als feedback dat hij het erg uitgebreid beschreven vond. Studenten en coaches hebben hier niets over gezegd.

Stap 3: De digitale omgeving in de hybride leerafdeling om met beelden te werken moet functioneren.

Door samen te werken met het Designteam 'werk aan de winkel', zijn we al een aantal maanden bezig geweest om de meest wenselijke situatie rondom de digitale omgeving te creëren. Hiervoor zijn er drie try out momenten geweest. De eerste, werken met een spybril was lastig te combineren als een student een bril draagt en kan wat lomp overkomen voor de klant. In de tweede try out is gebruik gemaakt van een camera in de vorm van een broche, deze bleek voor de mannelijke student goed te werken. Maar gezien de plek waar de broche geplaatst moet

worden en de vrouwelijke rondingen stond de camera gericht naar boven en niet op de klant. Dit bracht de conclusie dat de vrouwelijke studenten in een niet natuurlijke positie moesten staan om de klant in beeld te krijgen. In de derde try out zijn er meerdere camera's in de winkel opgehangen. De strategische positie is samen met studenten en coaches bepaald. Waar vinden de meeste verkoopgesprekken plaats was hierbij het uitgangspunt. Bijna alle gewenste plekken zijn nu in beeld te krijgen. Er is kleine ruimte in de winkel waar een vierde camera zou moeten hangen maar deze functioneerde niet altijd. Alle try outs hebben plaatsgevonden tijdens de lockdown en gefaciliteerd door Strax met medewerking van studenten van niveau 3 en 4 en coaches.

Stap 4: De student en coaches kunnen de digitale omgeving testen en er is sprake van een interventie om het werkproces verkoopgesprek met behulp van het leerarrangement duurzaam te beoordelen.

In deze fase is een 'dashboard' waar de camera's allemaal gelijktijdig of afzonderlijk ingesteld kunnen worden gekoppeld aan de laptop. Bij een controle bleek dat dit niet naar wens functioneerde en is opgelost door een ICT-stagiaire. Er is in duo's gewerkt, hier waren vooraf geen afspraken over gemaakt. Een stagiaire van Strax heeft twee dagen meegedraaid, deze student heeft deze twee dagen ook meegewerkt om de knoppen aan het dashboard te bedienen. Hier waren ook geen afspraken over gemaakt. Een coach was niet geheel zeker van haar kunnen en had het verzoek ingediend om de stagiaire een tweede dag te laten komen. Bij de testdag van niveau 3 bleek een microfoon het niet meer te doen, studenten en coach kregen deze niet meer functioneel. Omdat de winkel dicht zat door de lockdown en er ook praktijkexamens af moesten worden genomen waren de omstandigheden niet zoals gepland. Op mijn verzoek bij het management, heb ik een acteur in mogen schakelen om als klant te fungeren. Er waren geen reguliere klanten en bij een aantal studenten is bij de interventie geen gebruik gemaakt van de herschreven leerarrangement maar van het summatieve beoordelingsmodel omdat er sprake was van een examen. De ICT-stagiaire had een 'routekaart' gemaakt om de studenten en coaches 'wegwijs' te maken in de digitale omgeving, hierbij is de toevoeging gemaakt over de plek waar de beelden het in de cloud op worden geslagen.

Stap 5; Eind april tot begin mei zullen de eerste ervaringen van beeldbegeleiden worden geëvalueerd.

De evaluaties hebben allemaal plaatsgevonden voor de meivakantie, dit was een rommelige tijd. De lockdown werd gedeeltelijk opgeheven. Doordat de evaluatie en opstarten van de winkel gelijktijdig plaats moest vinden, en er ook nog examens afgenomen werden, was het onrustig voor de coaches en legde een extra druk op de tijd om de evaluaties plaats te laten vinden.

2. De evaluatie van de uitvoering

In deze evaluatie blikken we terug naar de periode februari tot eind april 2021. Door de lockdown en het inzetten van een acteur welke ook in is gezet bij de praktijkexamens hebben studenten en coaches in een kort tijdsbestek het ontwerp uit kunnen voeren. Hoewel er bij het ontwerp uit was gegaan van een regulier verkoopgesprek met een klant is het niet nadelig geweest voor de uitvoering van het ontwerp. Een goed werkend ICT-systeem is essentieel om het ontwerp uit te kunnen voeren. Door ruim op tijd te starten en het ICT-vraagstuk in twee fases uit te zetten heeft dit bijgedragen aan de uitvoering van het ontwerp. Het herschrijven en doornemen van het leerarrangement heeft ook plaatsgevonden voor het daadwerkelijk testen en uitvoeren van het maken van de beeldopnames en de interventies. Studenten, coaches en de acteur hebben bij de praktische uitvoering van het ontwerp alle mogelijke medewerking verleent.

2.1. Evaluatievraag/vragen met eventueel deelvragen

In deze paragraaf gaan we terug naar de ontwerpvraag en deelvragen. Op basis van de ontwerpvraag en de gestelde tijd voor uitvoering zijn er volgende evaluatievragen;

"Is het ontwikkelde leerarrangement, gebaseerd op de summatieve examenbeoordeling van het werkproces verkoopgesprek volgens studenten, coaches en docenten van de Retailopleiding van het Graafschap College, geschikt om dit binnen de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen"?

Daarnaast zijn er nog aantal deelvragen op basis van het deelontwerp;

1."Zijn de summatieve beschreven werkprocessen in het leerarrangement in begrijpelijke taal beschreven en hiermee beter toepasbaar tijdens het beoordelen"?

2."Wat zijn de ervaringen van studenten om zichzelf terug te zien op beeld en hierop een duurzame beoordeling te ontvangen"?

3."Lukt het de coaches om concreet het te beoordelen moment te bespreken en met de student het doel tot de volgende interventie te stellen"?

2.2. Methodiek (doelgroep/gebruik van instrumenten/wijze van analyseren

In deze paragraaf worden de methodieken beschreven die in zijn gezet om het ontwerp te analyseren. Doelgroep hierbij zijn de participerende studenten van niveau 3 en 4 en coaches. Er is sprake van een praktijkonderzoek waarbij een kwalitatieve analyse plaats zal vinden.

Om de hoofdvraag te kunnen evalueren zijn er drie data-instrumenten ingezet.

- Vragenlijst uitgezet richting studenten
- Focusgesprekken met studenten en coaches
- Observatielijsten van de coaches

Deelvraag 1

"Zijn de summatieve beschreven werkprocessen in het leerarrangement in begrijpelijke taal beschreven en hiermee beter toepasbaar tijdens het beoordelen"?

Methodiek vragenlijst	Doel	Onderzoeks groep	Hoe en waar ingezet	Analyse
De vragenlijst (N =7) bestond uit twaalf vragen, vraag 1 t/m. 5 gingen over het leerarrangement. Op basis van de literatuur van Brouwer, Goossens, Mortier, Lesterhuis & de Maeyer, (2018) Deze zijn gekoppeld aan het ontwerpprincipe; "Het ontwerp verheldert de gevraagde werkprocessen en manier van beoordelen". Daarnaast zijn er ook vragen gesteld op basis van de theorie van Hattie (2014) Deze zijn gekoppeld aan ontwerpprincipe; "De leeropbrengst is het hoogst als	Bij data-instrument vragenlijst zijn studenten individueel in gelegenheid om eigen gevoelens en ervaringen te delen en niet bezwaard of ongemakkelijk te voelen als de student andere ervaringen heeft als klasgenoten. De kans invloed vanuit de groep is hiermee afgenomen. Door de vragenlijst wil de onderzoeker zicht krijgen in hoe de volgende ontwerpprincipe en	Studenten van niveau 3 en 4.	De vragenlijst is eind april 2021 aangeboden in Microsoft Forms	Om de kwalitatieve data objectief te beoordelen zal er sprake zijn van structuur bij het analyseren. Omdat er sprake is van een ontwerpgericht onderzoek is er gekozen voor een open benadering van het analyseren, ook wel bekend als grounded theory, Swet en Munneke (2017). De open vragen worden eerst open gecodeerd. De code vanuit de vragenlijst, vraag 1 t/m. 5 heeft de code

vooraf de verwachtingen zijn besproken".	ontwerpcriteria van het ontwerp uitwerkt. *'De werkprocessen zijn met studenten, coaches en docenten in begrijpelijke taal herschreven.'*			behoeftevoorziening opgeleverd

Vragenlijst aan studenten
13. Wat zijn de positieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal? 14. Wat zijn de negatieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal? 15. Hoe geschikt is het leerarrangement verkoopgesprek nu om met beeldbegeleiden het duurzaam te beoordelen? 16. Wat zijn de voordelen dat je met het leerarrangement met behulp van beelden kunt toepassen? 17. Wat zijn de nadelen dat je met het leerarrangement met behulp van beelden kunt toepassen? 18. Was het spannend om met beelden opnames te maken, en wat deed dat met je? 19. Heb je zelf om een interventie gevraagd? 20. Wat zijn je ervaringen om de beelden terug te kijken en er het juiste opnamemoment eruit te halen? 21. Hoe heb je het interventiemoment ervaren? 22. Heb je gebruik gemaakt van het leerarrangement tijdens de interventie? 23. Denk je dat het een meerwaarde voor je eigen ontwikkeling heeft om jezelf terug te zien en je bewust wordt van je eigen handelen? 24. Kun je uitleggen of je tijdens de interventie het gevoel van begeleiden of beoordelen hebt gehad?

Deelvraag 2

"Wat zijn de ervaringen van studenten om zichzelf terug te zien op beeld en hierop een duurzame beoordeling te ontvangen"?

Methodiek vragenlijst /focusgesprek/ observatielijsten	Doel	Onderzoeksgroep	Hoe en waar ingezet	Analyse
De vragenlijst (N =7) bestond uit twaalf vragen, vraag 6 t/m. 12 Op basis van de literatuur van Den Otter, et al (2004) en de literatuur van Brouwer, Goossens, Mortier, Lesterhuis & de Maeyer, (2018) Deze zijn gekoppeld aan het ontwerpprincipe; 'over de ervaringen van het zichzelf terug zien op beelden en het beoordelingsmodel' Daarnaast zijn er ook vragen gekoppeld aan het ontwerpprincipe; "Begeleidingsactiviteit kan met gebruik van het learning analytics groeimodel van Clow (2012).	Door de vragenlijst wil de onderzoeker zicht krijgen in hoe de volgende ontwerpprincipe en ontwerpcriteria van het ontwerp uitwerkt. *'Van de participerende studenten is minimaal een opname en begeleidingsgesprek geweest".* *'De coaches en studenten krijgen een try out fase om te wennen aan het werken met beelden en het op een ipsatieve duurzame manier beoordelen'.* *'In de opstartfase kunnen coach en student gelijktijdig naar de beelden kijken'.*	Onder studenten van niveau 3 en 4.	De vragenlijst is eind april 2021 aangeboden in Forms	Om de kwalitatieve data objectief te beoordelen zal er sprake zijn van structuur bij het analyseren. Omdat er sprake is van een ontwerpgericht onderzoek is er gekozen voor een open benadering van het analyseren, ook wel bekend als grounded theory, Swet en Munneke (2017). De open vragen zijn eerst open gecodeerd. De route van codering heeft op basis van citaten plaats gevonden, dit zijn de volgende vier codes; inzicht, gewenningsproces, professionaliserings-proces en route Deze zijn terug te vinden in bijlage 1

De twee focusgesprekken met studenten en coaches, dit met een niveau 3 en een niveau 4 groep(n= 8) De vragen zijn gesteld op basis van de theorie van Sluismans (2010). Bij duurzaam beoordelen zijn formatief en summatief beoordelen met elkaar verweven. Deze zijn gekoppeld aan het ontwerpprincipe; 'over de ervaringen van het zichzelf terug zien op beelden en het beoordelingsmodel'	Bij de focusgesprekken is gekozen om de ervaringen samen met de coaches te delen. Praktische ervaringen die recent plaats hebben gevonden kunnen een voedingsbodem bieden om van elkaar te leren en te horen hoe er vanuit verschillend perspectief naar de ervaringen is gekeken en ervaren. Door het focusgesprek wil de onderzoeker zicht krijgen in hoe de volgende ontwerpprincipe en ontwerpcriteria van het ontwerp uitwerkt; *"De werkprocessen zijn met studenten, coaches en docenten in begrijpelijke taal herschreven".* *'De coaches en studenten krijgen een try out fase om te wennen aan het werken met beelden en het op een ipsatieve duurzame manier beoordelen'.* *'In de opstartfase kunnen coach en student gelijktijdig naar de beelden kijken'.*	Coaches en studenten van niveau 3 en 4.	De focusgesprekken zijn gehouden in Details. Hierbij was sprake van twee gesprekken, dit met coach en studenten van niveau 3 en ditzelfde met studenten en coach van niveau 4.	Hier zal de data volgens de narratieve analyse plaatsvinden. Dit gebaseerd op onderwerpen die in de focusvragen neer zijn gelegd. Dit zijn ervaringen delen, bespreken van de beelden tijdens de interventie en beleef je dit als een beoordelingsmoment? De opnames zijn alleen toegankelijk voor de onderzoeker, de samenvatting is gedeeld met de coaches, Om de betrouwbaarheid en validiteit van deze gesprekken te borgen heeft een membercheck door de coaches plaatsgevonden.
Observatielijsten van de coaches, De observatielijst bestond uit twaalf vragen, (N=13)	De observatielijsten bieden inzicht vanuit de rol van begeleiding en wat het gedrag van een nieuw element in de opleiding met studenten doet. Gedrag kan andere informatie geven dan woorden.	Coaches werkzaam in Details	De coaches hebben de observatielijsten eind april 2021 in Details ingevuld over het gedrag van de student vlak voor en tijdens en na het maken van de beeldopnames	Hier is sprake van een vaste codering vanuit de observatielijst, dit zijn; gedrag bij aanvang opnames, ICT- vaardigheid van de student, bespreken van de ontwikkeling, gedrag student tijdens het interventiemoment, de plek en tijdsduur waar de interventie plaats heeft gevonden.

	"Is de student bekwaam met de ICT middelen die nodig zijn om de opnames te maken, opslaan, knippen en terugkijken".			Om de betrouwbaarheid en validiteit van deze observatielijsten te borgen heeft een membercheck door de coaches plaatsgevonden.

De vragenlijst aan studenten zijn allen aangeboden bij deelvraag 1
Vragen gesteld bij focusgesprek; "wat zijn de eerste ervaringen met het bekijken van de opnames, dit samen te bespreken en dit duurzaam te beoordelen?". "Denk je dat je nu beter in staat bent om de gevraagde vaardigheden van het verkoopgesprek te ontwikkelen'?
De weergave van observatielijsten is onder deelvraag 3 te vinden.

Deelvraag 3

"Lukt het de coaches om concreet het te beoordelen moment te bespreken en met de student het doel tot de volgende interventie te stellen"?

Methodiek vragenlijst	Doel	Onderzoeks groep	Hoe en waar ingezet	Analyse
De observatielijst bestond uit twaalf vragen, (N=13) Op basis van de literatuur van Kennisnet (2016) zijn de vragen opgesteld. Deze zijn gekoppeld aan het ontwerpprincipe; "Technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau. Met de Daarnaast zijn er ook vragen gesteld op basis van de theorie van Sluismans (2010). Coach kan student op een ipsatieve duurzame manier d.m.v. beelden beoordelen.	Door de vragenlijst wil de onderzoeker zicht krijgen in hoe de volgende ontwerpprincipe en ontwerpcriteria van het ontwerp uitwerkt. *"is de student bekwaam met de ICT-middelen die nodig zijn om de opnames te maken, opslaan, knippen en terugkijken".*	Coaches werkzaam in Details	De coaches hebben de observatielijsten eind april 2021 in Details ingevuld over het gedrag van de student vlak voor en tijdens en na het maken van de beeldopnames	Hier is sprake van een vaste codering vanuit de observatielijst, dit zijn; gedrag bij aanvang opnames, ICT- vaardigheid van de student, bespreken van de ontwikkeling, gedrag student tijdens het interventiemoment, de plek en tijdsduur waar de interventie plaats heeft gevonden.

Observatielijst

Interactie	**Effect op leerling**	**opmerkingen**
Is de student nerveus voor het maken van de opnames?		
Wat zijn de signalen waaraan je kunt zien dat hij/zij het spannend vindt?		
Bij het maken van de keuze van het terugkijken van de opnames,		

onderbouwd de student hierbij zijn keuze?		
Is de student bekwaam met de ICT middelen die nodig zijn om de opnames te maken, opslaan, knippen en terugkijken?		
Is de student nerveus tijdens het beoordelingsgesprek?		
Is het stemgebruik helder en duidelijk tijdens het gesprek?		
Is het taalgebruik tijdens het beoordelingsmoment professioneel?		
Benoemt de student mogelijkheden wat het bij een volgend verkoopgesprek ook kan toepassen?		
Wat is de sfeer tijdens het beoordelingsgesprek?		
Waar heeft het beoordelingsgesprek plaatsgevonden?		
Hoeveel tijd zat er tussen de opname en het begeleidingsmoment?		
Hoe lang duurde het beoordelingsgesprek?		

3. Resultaten

In deze paragraaf worden de drie verschillende data-verzamelingsinstrumenten geanalyseerd. Als eerste is de Forms vragenlijst onder studenten geanalyseerd. Deze analyse is weergegeven in een tabel, deze volledige uitwerking is terug te vinden in de bijlage 1. De resultaten worden weergegeven in woorden.

3.1. Resultaten per deelvraag/evaluatievraag

In deze paragraaf worden de resultaten worden per deelvraag weergegeven.

Deelvraag 1:

"Zijn de summatieve beschreven werkprocessen in het leerarrangement in begrijpelijke taal beschreven en hiermee beter toepasbaar tijdens het beoordelen"?

Resultaten data-instrument vragenlijst.

Hiervoor is de vragenlijst ingevuld door studenten van niveau 3 en 4 (N =7). De gemiddelde tijdsduur van invullen was 6.43 minuten. De kwalitatieve data is objectief beoordeeld middels op coderen. De route van codering heeft op basis van citaten plaats gevonden. Door de open codering zijn hier kwamen 24 open codes uit gekomen. Deze zijn vervolgens axiaal gecodeerd en vervolgens selectief gecodeerd. Hier konden 5 hoofdthema's vast worden gesteld. De route van coderen en het vaststellen van de 5 hoofdthema's is terug te vinden in bijlage 1. De resultaten zijn door de onderzoeker zo objectief mogelijk in het hoofdstuk resultaten weergegeven. De 5 hoofdthema's zijn; behoeftevoorziening, inzicht, gewenningsproces, professionaliseringsproces en route. Bij het hoofdstuk conclusies worden op basis van deze vijf hoofdthema's conclusies getrokken. De code vanuit de vragenlijst, vraag 1 t/m. 5 heeft de code behoeftevoorziening opgeleverd.

Op basis van de resultaten uit de vragenlijsten die studenten in hebben gevuld en gebruik hebben gemaakt van het leerarrangement zijn studenten in meerderheid van mening dat de gevraagde werkprocessen voldoende helder zijn om te begrijpen wat er gevraagd wordt. Studenten en coaches hebben bij het beoordelingsmoment geen enkele opmerking gemaakt dat iets niet duidelijk was in het leerarrangement en of dit onduidelijkheid op zou leveren bij het beoordelen.

Deelvraag 2:

"Wat zijn de ervaringen van studenten om zichzelf terug te zien op beeld en hierop een duurzame beoordeling te ontvangen"?

Resultaten data-instrument vragenlijst.

Hiervoor is de vragenlijst ingevuld door studenten van niveau 3 en 4 (N =7. De kwalitatieve data is objectief beoordeeld middels op coderen. De route van codering heeft op basis van citaten plaats gevonden, dit zijn de volgende vier codes; inzicht, gewenningsproces, professionaliseringsproces en route.

Inzicht

De respondenten geven aan dat het leerarrangement duidelijk is, en dat je het beter en sneller begrijpt. Benoemen geen enkel negatief element. En zijn in meerderheid van mening dat dit helpt bij het bekijken en beoordelen van de beelden.

Gewenningsproces

De respondenten zijn niet unaniem in het beantwoorden van deze vraag. Bijna iedereen noemt het woord "spannend", maar niet in "ik wil het niet". Het onbekende eerste ervaren stonden ze wel voor open.

Professionaliseringsproces

Met name de beelden stil kunnen zetten zien de studenten als meerwaarde. Het in kunnen zoemen op een moment of een handeling zien ze in het professionalisering als heel positief. Het krijgen van inzicht hoe je werkelijk functioneert is 'eng', maar tegelijkertijd zien de studenten dit als 'verhelderend'.

Route

De route hebben de studenten niet als vervelend ervaren, het gevoel van 'er staat een camera op gericht', waren ze snel kwijt. Weinig studenten hadden moeite met de ICT-omgeving.

Resultaten data-instrument focusgesprekken

De resultaten van de focusgesprekken zijn gebaseerd op onderwerpen die in de focusvragen neer zijn gelegd. Dit zijn ervaringen delen, bespreken van de beelden tijdens de interventie en beleef je dit als een beoordelingsmoment? Bij aanvang van het gesprek de participanten uitgelegd wat het doel van het focusgesprek is. Er hebben twee focusgesprekken plaatsgevonden (N=8), hierbij waren de coaches ook aanwezig. Uitspraken van de coaches worden in het verslag niet apart benoemd.

Ervaringen delen

'Wel fijn, had zelf niet door tijdens het proces wat ik deed, door later terug te kijken , komt de feedback beter binnen. Je ziet het zelf nu ook'.

De helft van de studenten van zowel niveau 3 als 4 had geen moeite met het terugkijken van de beelden. Benoemden direct de meerwaarde die het ze kan geven en konden zich focussen op eigen gedrag en houding naar de klanten tijdens het verkoopgesprek. Beoordeelden het gedrag van de verkoper en niet naar eigen stem of kritisch naar jezelf kijken als persoon. Tijdens de focusgesprekken kreeg dit onderwerp de meeste aandacht en wilden de studenten en coaches hier het meest over delen. Er was een student die het koppelde aan procenten en het idee had dat de beelden voor 30% werken en de feedback die regulier wordt gegeven voor 70% werkt. Maar gaf wel toe dat het wel inzicht geeft. Zoals een student het benoemde:

' onbewust gedrag wordt nu bewust'

Bovendien zou er nog meer waarde gegeven kunnen worden door verschillende verkoopgesprekken plaats te laten vinden. En dat je als student zelf kiest welk gesprek je opneemt en terug wilt kijken.

Beide coaches geven aan dat dit meerwaarde geeft aan de feedback, ook zij zien het voordeel in de combinatie. Juist prettig , nog meer gestoeld uitleggen, beeldender maken van je punt, duidelijker toelichten in ondersteuning. Beide coaches zitten op de ondersteuning en gericht op de ontwikkeling. Studenten van niveau 4 deden een aantal beeldende uitspraken:

'Het gaat niet om je stem of hoe je eruit ziet, maar hoe je het doet'.

'Hoe vaker je het doet, hoe meer zelfvertrouwen je krijgt'.

'Ontwikkeling vindt pas plaats als er voor open staat'.

'Rollenpatroon was van invloed omdat er sprake was van een bekend persoon (acteur)'.

'Leerzaam, op een andere manier duidelijk kunt zien wat je goed en niet goed doet'

Er was 1 student die vluchtgedrag liet zien en heel duidelijk was in het zich volledig oncomfortabel voelen bij het terugkijken van de beelden. Dit gedrag werd gezien en benoemd door de coach. Deze student gaf aan heeft niets met beelden te hebben, werkt het beste met feedback, werd opstandig bij het zien van beelden. De student maakte letterlijk afleidingsmaneuvers om het gesprek niet aan te gaan. Coach zag dit in gedrag en houding en vroeg zich af of het meerwaarde heeft om iemand die goed is in het verkoopgesprek en geen moeite heeft met feedback hiermee te laten werken. Zoals de coach het benoemde; 'je ging letterlijk uit', en de student wilde de beelden niet zien. Was ook de enige student die het als een ICT omgeving ervaarde: 'ik heb er ook niets mee'. Student was ook van mening dat hij een lager cijfer zou scoren als er gebruik zou worden gemaakt van beeldbegeleiden dan alleen met feedback. De interventiecyclus zag hij wel zitten, dat zou wel meerwaarde hebben.

Drie andere studenten hadden er wel moeite mee, waarvan er 1 wel heeft gekeken, ondanks het oncomfortabele gevoel, maar juist door het beeld meerwaarde te kunnen hebben van het terugkijken dit wel heeft gedaan. Twee studenten hebben de beelden niet terug gekeken omdat ze het 'niet fijn vinden' om zichzelf terug te zien, maar zouden hier uiteindelijk wel voor open staan. Begrippen als akward om te zien, heeft meer tijd nodig om eraan te wennen, context met meerdere studenten was een barrière.

Het bespreken van de beelden

'*Ik was best wel aan het struggelen, oh, ik had eigenlijk op dit moment om hulp moeten vragen'*

Bij studenten die de beelden hebben bekeken hebben dat niet alleen gedaan, dit gebeurde in duo's.

Met name een aantal niveau 4 studenten koppelde het verkoopgesprek aan de producten die Details verkoopt. Merkten op dat ze vakdeskundigheid over het assortiment misten en het idee hadden dat hierdoor het verkoopgesprek beter zou verlopen. Als er meer affiniteit met de producten zou zijn, zou dit verschil kunnen maken. De coach was het hier niet mee eens, de kunst is juist het 'lezen van de klant'. Het product moet niet uitmaken.

Voordeel van het kijken van andermans beelden*" kun je van leren, manieren van anderen niet perse beter, maar kun je wel meenemen".*

Coaches zien de terugkoppeling als een goede ondersteuning. Studenten waren in het begin wat lacherig en daarna was er een ontspannen sfeer. Gevoel en beleving, het voelde niet als beoordeling. Relaxter, praat makkelijker, en er moet ruimte zijn om te lachten. Stress was niet aanwezig.

'*Verschrikkelijk om je zelf terug te zien, mijzelf terug te zien op film ben ik nooit fan van geweest'. Niet mijn ding.*

'Handig om mijzelf terug te zien, wel met feedback van een ander'.

Studenten waren duidelijk dat alleen beelden niet voldoende zou zijn. Het gevoel van ongemakkelijk was er niet bij studenten die open stonden om terug te kijken. De behoefte om het gehele gesprek terug te kijken was niet bij alle studenten van toepassing. Het zou ook een moment mogen zijn.

Het beoordelingsmoment

'*Inzicht naar zichzelf als persoonlijkheid en wat ze kunnen maakt kwetsbaar'.*

Coaches hebben de interventie niet als examenmoment ingezet, de sfeer was ontspannen. Van de 5 studenten die terug hebben gekeken voelden er geen een druk. Drempel was laag. *"Mooiste is om de ontwikkeling van het hele jaar te zien'* , aldus een coach. "Want ze denken dat het verkoopgesprek heel gemakkelijk is"

Coaches geven beiden aan dat studenten allemaal wat lacherig in het begin waren, houding moesten zoeken. De niveau 4 groep heeft het in twee groepen verdeeld. Voordeel volgens studenten is wel dat als je een keer een mindere dag hebt je hier niet gelijk op wordt beoordeeld. En je kunt je meer focussen op een moment omdat je de beelden stil kunt zetten. Je kunt op ieder moment feedback en een verbetersuggestie krijgen. Dit maakt dat beelden nog betekenisvoller zijn om te focussen op een moment. Gericht advies is prettig. Er was 1 student die wel het gevoel van beoordelen had, de rest van de groep had het gevoel dat het om ontwikkeling ging.

Het proces aan de voorkant is onbekend geeft een coach aan, ' wat gaat er gebeuren'? Daarna volgt het overzicht en blijkt het zo erg niet. De twee studenten die gedurende het focusgesprek de weerstand lieten varen hoorden de ervaringen als, valt allemaal mee, confrontatie was er niet, de angst voor het onbekende nam af en de camera's zijn in de praktijk niet eng en werden niet eens opgemerkt.

Resultaten data-instrument observatielijsten

De observatielijsten zijn ingevuld door de beide coaches (N=13). Ze zijn ingevuld vlak voor, tijdens en na het maken van de beeldopnames, hier is sprake van een vaste codering vanuit de observatielijst, voor het beantwoorden van deelvraag gaat dit over; gedrag bij aanvang opnames.

Gedrag bij aanvang opnames

Naar aanleiding van de observatielijsten hebben de coaches de volgende kenmerken genoteerd. Deze verliep van totaal niet nerveus tot zichtbaar ongemakkelijk gedrag, zoals pulken aan het gezicht en lichamelijk wiebelig gedrag. Geen van de studenten liep compleet vast bij aanvang van de opnames.

Deelvraag 3:

"Lukt het de coaches om concreet het te beoordelen moment te bespreken en met de student het doel tot de volgende interventie te stellen"?

De observatielijsten zijn ingevuld door de beide coaches (N=13). Ze zijn ingevuld vlak voor, tijdens en na het maken van de beeldopnames, hier is sprake van een vaste codering vanuit de observatielijst, dit zijn voor het beantwoorden van deelvraag 3; gesprekskeuze ontwikkeling, ict vaardigheid van de student, gedrag student tijdens het interventiemoment, bespreken van doelen, de plek en tijdsduur waar de interventie plaats heeft gevonden.

Gesprekskeuze ontwikkeling

Bij het onderdeel gesprekskeuze hebben de coaches beschreven dat er studenten waren die de beelden niet wilden zien, volledig in de verdediging gingen, tot goed reflecteren en de wens om de opname helemaal terug te kijken.

ICT gebruik

De studenten hebben met uitzondering van 1 student weinig moeite gehad met het werken van de beelden. Het werken in duo's en het in een gesloten setting uitvoeren zal hier een bijdrage in hebben geleverd. Er waren geen reguliere klanten, er was een 'set' gecreëerd. Er waren ook studenten die het juist leuk vonden en erg makkelijk.

Gedrag en sfeer tijdens interventie

Coaches hebben bij gedrag en sfeer tijdens de interventie lichtelijke spanning gezien door ontwijkend gedrag en het zien van uitstelgedrag. Merendeel van de studenten was juist vrolijk, ontspannen en vooral benieuwd. Merendeel van de studenten hebben de interventie in klein groepsverband uitgevoerd. Dit van 2 tot 4 studenten tegelijk.

Bespreken van doelen

Bij het onderdeel bespreken van doelen konden de studenten die de beelden terug hebben gekeken expliciet aangeven waar ze zich op willen richten. Er was 1 student die het reflecteren lastig vond.

Plek en tijdsduur van de interventie

Alle interventies hebben in Details aan de balie plaatsgevonden, coaches en studenten hebben zich geen van allen teruggetrokken in een aparte ruimte. De interventies duurden gemiddeld zo'n 10 minuten per student.

4. Conclusie

In dit hoofdstuk gaan we terug naar de innovatievraag en evaluatievraag. Hierbij er vanuit gaande dat het praktijkonderzoek in samenwerking met studenten, coaches en collega's is opgezet en uitgevoerd. Dit op basis van het design thinking proces en hiermee gebruik makend van de input van de betrokkenen. Op basis van de drie deelvragen kunnen we de evaluatievraag beantwoorden, hierbij blikken we terug naar de ontwerpprincipes. Op basis van deze evaluatie gaan we terug naar de innovatievraag en kunnen we vaststellen of er nog aanpassingen in het ontwerp plaats moeten vinden.

4.1. Terug naar de innovatievraag/ontwerpvraag

De innovatievraag is;

‘Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden dit zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen´?

Om deze innovatievraag te kunnen beantwoorden is er een evaluatievraag, deze is;

“Is het ontwikkelde leerarrangement, gebaseerd op de summatieve examenbeoordeling van het werkproces verkoopgesprek volgens studenten, coaches en docenten van de Retailopleiding van het Graafschap College, geschikt om dit binnen de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen” ?

Om de evaluatievraag te kunnen beantwoorden, gaan we op basis van de resultaten van de drie deelvragen beantwoorden. Hierbij gaan we terug naar de ontwerpprincipes.

Deelvraag 1

“Zijn de summatieve beschreven werkprocessen in het leerarrangement in begrijpelijke taal beschreven en hiermee beter toepasbaar tijdens het beoordelen”?

Ontwerpprincipes “het ontwerp verheldert de gevraagde werkprocessen en manier van beoordelen” en “de leeropbrengst is het hoogst als vooraf de verwachtingen zijn besproken”. lagen ten grondslag aan deelvraag 1.

Deelvraag 2

“Wat zijn de ervaringen van studenten om zichzelf terug te zien op beeld en hierop een duurzame beoordeling te ontvangen”?

Ontwerpprincipes “het ontwerp draagt bij aan het affectief rationeel component” en “begeleidingsactiviteit kan met gebruik van het learning analytics groeimodel van Clow”, lagen ten grondslag aan deelvraag 2.

Deelvraag 3

“Lukt het de coaches om concreet het te beoordelen moment te bespreken en met de student het doel tot de volgende interventie te stellen”?

Ontwerpprincipes “Technologie kan leiden tot effectievere interventies op groeps- en studentniveau en “Ipsatief beoordelingsmodel past bij duurzaam beoordelen”, lagen ten grondslag aan deelvraag 3.

Conclusie op basis van de drie deelvragen

Om tot een conclusie van de evaluatievraag te komen, voegen we de conclusies uit de drie deelvragen samen, de evaluatievraag was;

“Is het ontwikkelde leerarrangement, gebaseerd op de summatieve examenbeoordeling van het werkproces verkoopgesprek volgens studenten, coaches en docenten van de Retailopleiding van het Graafschap College, geschikt om dit binnen de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen” ?

Het ontwerp op basis van de ontwerpprincipes heeft het volgende bijgedragen. Dit blijkt uit het volgende; het ontwikkelde leerarrangement geschikt is om het binnen de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden duurzaam te beoordelen. Het ontwerp verheldert de gevraagde werkprocessen, de studenten weten nu precies wat er van ze wordt gevraagd. Door samen met de studenten de try out fase te doorlopen zijn weerstand en onzekerheden wat weggenomen. Echter, om dit proces verder te implementeren is het wenselijk om voor aanvang van het

werken met beelden, iedere student een try out moment aan te bieden. Dit omdat bij het opstarten van de interventiecyclus beelden confronterend voor de student waren, maar niet bij iedere student als negatief ervaren. Het affectief rationeel component was geen enkel probleem, door samen als student en coach dit proces te doorlopen was er wel sprake van gezonde spanning. Het zelfbeeld van de student kwam niet altijd overeen met de realiteit die gezien werd, het gevoel van beoordelen kwam bijna niet ter sprake. De studenten die geen moeite hadden met het terugkijken van de beelden bleken juist erg goed in staat om hier de autonomie te pakken. En waren bovendien kritisch over het eigen functioneren en in staat met verbetervoorstellen te komen. Bij deze studenten kon het learning analytics groeimodel van Clow, direct toe worden gepast. Hoewel de volgende ontwikkelingen niet in het onderzoek mee zijn genomen zijn ze bij deze groep studenten wel gezien, dit zijn behoefte aan autonomie, zelfregulatie en de zone van naaste ontwikkeling.

Om de route naar het professionaliseringsproces met gebruik van ICT om het duurzaam beoordelen in kaart te brengen, zullen er nog stappen moeten worden gezet om dit te organiseren. De ICT-omgeving is gebruiksvriendelijk ervaren. Het beoordelen wat je ziet en dit te noteren om een gedragspatroon in beeld te krijgen is in dit onderzoek ook niet meegenomen. Het bespreken van de beelden werd over het algemeen niet gezien als beoordelen. Het beperkte zich tot, het gevoel van minder stress, en studenten hadden niet het gevoel van beoordelen. Maar omdat er nog maar sprake van een enkele interventie is geweest is het niet vast te stellen of de voortgang als duurzaam beoordelen is ervaren.

4.2. Conclusie op de innovatievraag/ontwerpvraag op basis van de resultaten van de evaluatie

In deze paragraaf worden de conclusies getrokken op basis van de innovatievraag.

‘*Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden dit zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen´?*

Hier gaan we terug naar het ontwerp en de geprefereerde uitkomsten.

Het in het ontwerp geprefereerde uitkomst: ‘de studenten, coaches en docenten begrijpen de gevraagde vaardigheden van het werkproces verkoopgesprek’.

De opleiding Retail is in staat gebleken om samen met studenten, coaches en docenten het werkproces ‘verkoopgesprek’ middels de design thinking methode te herschrijven tot een begrijpelijk leerarrangement. Tijdens het onderzoek zijn er bij alle participerende studenten opnames gemaakt en zijn er begeleidingsgesprekken geweest. Vanuit het ontwerp was de onderzoeker er vanuit gegaan dat hier individuele gesprekken plaats zouden vinden. In de praktijk waren dit kleine groepjes studenten samen met de coach.

Het in het ontwerp geprefereerde uitkomst:’ coach kan student op een ipsatieve duurzaam manier d.m.v. beelden beoordelen’. Tijdens de praktische uitvoering van het ontwerp, in de vorm van een try out, er sprake geweest van een enkele interventie. Hiermee kunnen we concluderen dat dit deel van het ontwerp niet uitgevoerd is. Het onderliggende technische aspect, de ICT-omgeving, is als gebruiksvriendelijk ervaren. We kunnen hiermee niet vaststellen of de studenten het als een duurzaam beoordelen moment hebben ervaren.

4.3. Beschrijving van de aanpassingen van het ontwerp naar aanleiding van de evaluatie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op basis van de resultaten van de uitvoering en evaluatie van het ontwerp. Gezien het korte tijdsbestek is niet het gehele ontwerp uitgevoerd.

De uitvoering van het ontwerp heeft in de laatste twee weken van april 2021 plaatsgevonden, door het voortraject rondom de ICT-omgeving door het Designteam heeft dit geen rol gespeeld bij de praktische uitvoering rondom het beeldbegeleiden. Door de try out is duidelijk geworden dat bij het ontwerp het wenselijk is dat er implementatiefase toe wordt gevoegd. In deze periode kan de coach al veel kennis opdoen over studenten en hierop anticiperen bij de rol van begeleiden. Hiermee wordt de drempel voor de student om de beelden te bekijken wat weg genomen. Zoals Hattie stelt, vooraf de leeropbrengsten kunnen verhogen als de verwachtingen bij studenten helder zijn. Binnen het ontwerp is geen differentiatie meegenomen als een student niet mee wil werken met het bekijken van de beelden. Dit zou een toevoeging in het ontwerp kunnen zijn. Hiermee wijkt de opleiding dan wel af van het examenprogramma, dit verloopt via de examencommissie en is niet aan de onderzoeker.

5. Reflectie op uitvoering en evaluatie van het ontwerp

In deze paragraaf blikken we terug op de uitvoering en evaluatie van het ontwerp, of er sprake was van beperkingen, wat de waarde van het onderzoek is geweest en kijkend naar de rol van de onderzoeker.

5.1. Beperkingen van het onderzoek

Binnen het onderzoek zijn er een aantal beperkingen geweest. Dit zat met name in de combinatie lockdown van winkels en het examineren van studenten in Details. Deze combinatie van factoren brachten een hoge druk bij studenten en coaches. Hierdoor heeft een coach bij een groep rechtstreeks bij de interventie het examendocument ingevuld en geen gebruik gemaakt van het herschreven leerarrangement. Door de lockdown is er gebruik gemaakt van een acteur en niet van reguliere klanten en dit hebben studenten en coaches als een gemis ervaren.

5.2. Inschatting van de waarde van het onderzoek

Het onderzoek heeft inzichten opgeleverd over de implementatie van beeldbegeleiden in de Retailopleiding. Zoals gesteld uit een inspectie-onderzoek van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2016) over het lastig examineren van het onderdeel verkoopgesprek, kunnen we concluderen dat deze op valt te lossen door te werken met beeldbegeleiden. Daarbij is er nog een andere waarde, dit is het inzicht wat het de opleiding Retail op heeft geleverd. Door studenten en coaches bij het onderzoek te betrekken geeft dit direct praktijkervaring en kunnen hier op basis van evaluaties vervolgstappen in worden gezet. Betrokkenheid vanuit coaches en studenten was groot, als ervaringsdeskundigen heeft het op individueel niveau, de eerste ervaringen opgedaan en kan dit mee worden genomen in het door ontwikkelen van het beeldbegeleiden gericht op professionele ontwikkeling.

5.3. Mogelijke vervolgvragen voor onderzoek

In deze paragraaf worden mogelijke vervolgvragen benoemd. Dit op basis van het beperkte onderzoek en uitkomsten.

Mogelijke vervolgvragen naar aanleiding van dit onderzoek zijn:

Hoe progressief is de professionele ontwikkeling van de student bij het ipsatief duurzaam beoordelen met gebruik van beelden in Details?

In welke mate kan de Retail opleiding differentiëren door geen gebruik te maken van de beelden en zijn hier alternatieven voor te bedenken om toch tegemoet te komen aan de onderwijsinspectie om het onderdeel verkoopgesprek zo objectief mogelijk te beoordelen?

Zit er verschil in ontwikkeling op basis van criteria en tijd bij een student bij gebruik van beeldbegeleiden en dit duurzaam te beoordelen ten opzichte van de student die alleen met behulp van feed back wordt beoordeeld.

Zijn er bij het introduceren van beeldbegeleiden en dit duurzaam te beoordelen over het werkproces verkoopgesprek bij niveau 2 andere barrières dan bij niveau 3 en 4, en ontwikkeld de student zich hierdoor sneller?

5.4. Eisen onderzoekshouding en onderzoeksvaardigheden en suggesties voor verbetering

In deze paragraaf wordt gekeken naar de onderzoekshouding en vaardigheden van de onderzoeker. De onderzoekshouding is positief, als onderzoeker kan ik de informatie zoeken en gebruiken. Het structureren en analyseren is wat lastiger. De houding van de onderzoeker is pro actief en het ervaren van de gelezen theorieën in de praktijk terug te zien is een prettige ervaring. Het zo specifiek en haarscherp formuleren is nog in ontwikkeling. Het communiceren naar de betrokkenen is goed verlopen. Dit komt ook omdat er sprake is van een klein team.

5.5 Kritische beschouwing over de eigen rol.

In deze paragraaf wordt kritisch gekeken naar de eigen rol in het onderzoek. Draagvlak en betrokkenheid is er geweest door de inzet van de onderzoeker om bij iedere stap die gezet is studenten, coaches en collega's mee te nemen in het proces. Dit heeft organisatievaardigheden van mij gevraagd. Om hierbij aanwezig te kunnen zijn heb ik een aantal dagen vrij genomen. Hierdoor heb ik de regie kunnen nemen. Dit was achteraf gezien ook wel erg prettig. Beeldvorming en onzekerheid bij coaches en studenten heb ik hiermee terug kunnen dringen. Gezien het korte tijdsbestek heb ik behoorlijk de druk op het proces moeten zetten, dat is wel een nadeel als het kernteam zo klein is. Je moet een flink appél doen op een beperkt aantal betrokkenen. Daar voelde ik mij behoorlijk bezwaard onder. Juist door inzet van de participanten is het gelukt om samen te werken en de kennis en ervaringen van het onderzoek te delen. Ik wil ze hiervoor dan ook hartelijk danken! Het heeft in ieder geval wel duidelijk gemaakt dat dit soort processen tijd en organisatie vragen. Deze ervaring neem ik mee naar volgend jaar.

Literatuurlijst

Akker, J. v. (2003). *Curriculum landscapes and trends.*

Bouwhuis, M. (2020). *Handboek voor beeldbegeleiding in het onderwijs*. Huizen, Nederland: Pica.

Brouwer, R., Goossens, M., Mortier, A., Lesterhuis, M., & de Maeyer, S. (2018). Een comparatieve aanpak voor peer assessment in het hoger onderwijs. *Leereffecten van comparatieve peer feedback*, 93–95. Geraadpleegd van https://icto.foo.hva.nl/wp-content/uploads/sites/2/2018/11/D-Pac-Een-comparatieve-aanpak-voor-peer-assessment-in-Toetsrevolutie.pdf

Den Otter, M., Haasen, M., Hoek, I., Rackwitz, S., Semmekrot, M., Bos, J., … Van den Heijkant, C. (2004). *Wat je ziet ben je zelf*. Apeldoorn, Nederland: Garant Uitgevers.

Hattie, J. (2014). *Leren zichtbaar maken* (Vol. 6de druk). Bazalt.

Kruithof, F. C., & Havekes, K. M. (2016, 11 oktober). Design thinking. Geraadpleegd op 11 november 2020, van https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2017/20161011-design-thinking-handleiding-def.pdf

Ministerie van het Onderwijs. (2016). Examinering in de reële beroepscontext (Oplossingsrichtingen voor gesignaleerde problemen en dillema's). Den Haag, Nederland: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Slotboom, A. (2021, maart) Vooronderzoek beeldbegeleiden in een hybride leerafdeling

Sluijsmans, D. (2010, maart). Beoordelen met het oog op de toekomst. *Tijdschrift voor de toetspraktijk*, *2010*. https://sluijsmans.net/wp-content/uploads/2019/02/beoordelen-met-het-oog-op-de-toekomst.pdf

Swet, J., & Munneke, L. (2017). Praktijkgericht onderzoeken in het onderwijs (1ste ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

van Beek, M., & Tijmes, I. (2013). Leren coachen (6de editie, Vol. 1). Amsterdam, Nederland: Boom/Nelissen.

Velon. (2020). Tijdschrift voor Lerarenopleiders 41 (4) 2020 (Project titel). *Tijdschrift voor lerarenopleiders*, *41–2020*(4). Geraadpleegd van https://registratiesite.brlo.nl

Winthagen, V. (2017). *Doen Denken*. Someren, Nederland: Drukkerij Claessens.

Bijlagen

1. *Open codering forms enquête onder studenten niveau 3 en 4*

Citaten	Open codering	Axiaal codering	Selectieve codering
je kan terug lezen als je dingen niet snapt, en je weet wat er mee wordt bedoeld Dat iedereen het snapt Je kunt goed terug zien wat je goed hebt gedaan en wat je fout hebt gedaan Je begrijpt het beter en sneller	Terugvallen op een systeem Iedereen kan het begrijpen Terugkijken naar je functioneren Begrip en inzicht	Ondersteuning	Behoeftevoorziening
je kan jezelf terugzien en jezelf verbeteren het is geschikt voor alle verkoopgesprekken Ik denk dat het goed geschikt is omdat het duidelijker is met beeld	Inzicht in functioneren Breed inzetbaar Verhelderend door de beelden	Ontwikkeling in beeld	Inzicht
je kunt sneller zien waar het goed of fout gaat en dat je er dan sneller op kunt reageren Student kunnen zich zelf zien om te zien wat je nou zelf kan verbeteren en soms is dat beter dan een feedback van een docent Dat je het beeld op pauze kan zetten zodat je weet over welk stukje het gaat Je begrijpt beter waar je zelf staat en wat je nog kan verbeteren	Zien wat je goed of fout doet Beelden werken soms beter dan woorden Selectieve interventie Inzicht in je ontwikkeling en je verbeterpunten zien	Beelden versterken de feedback	Inzicht
die heb ik niet want ik vind dit juist een goed initiatief ik vind dat er geen nadelen aan zitten Je kan er onzeker van worden Even wennen om jezelf te zien maar dat went. Verder geen nadelen	Kwetsbaarheid oproepen	Gevoelig	Gewenningsproces
nee ik vond het niet echt, ik was niet echt gespannen	Ontspannen	Ligt gevoelig	Gewenningsproces

Merkte het niet nee want je merkt niet eens dat er camera's op je gericht staan Nee, maar ik vond het wel ongemakkelijk Beetje spannend. Het maakte mij ongemakkelijk	Onbewust handelen Kwetsbaarheid en spannend		
ik heb mijn beelden niet terug gekregen omdat ik fijn vind om naar mijn zelf te kijken Goed, want je kunt goed zien wanneer je fout deed	Confronterend om mijzelf te zien Inzicht in professioneel handelen	Ligt gevoelig	Gewenningsproces
ja om je zelf te kunnen zien of ik het goed heb gedaan Ja, want we hebben het samen besproken hoe je het anders kan doen	Zelfinzicht krijgen Vertrouwen en verbeteren	Individuele ontwikkeling	Professionaliseringsproces
het is wel beter dan alleen een feedback van je docent want dan besef je echt wat je goed en slecht doet Ja, het heeft zeker een meerwaarde, je begrijpt beter wat je beter kunt doen	Beelden ondersteunen feedback Inzicht krijgen in eigen functioneren	Beelden ondersteunen woorden	Route
nee want als je eenmaal bent begonnen vergeet ik alle andere om me heen Nee, ik heb geen gevoel dat ik beoordeeld werd Een beetje, je krijgt dan feedback en dat geef mij een beetje het gevoel van beoordelen. Maar dat is wel goed want daar leer ik van	Onbewust en gefocust Gesprek had meerwaarde	Ondersteuning in professionalisering	Route

2. Data Forms vragenlijst beeldbegeleiden

1. Wat zijn de positieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal?

1	je kan terug lezen als je dingen niet snapt, en je weet wat er mee wordt bedoeld
2	Duidelijk
3	heel duidelijk en verstaanbaar
4	Dat iedereen het snapt
5	Je kunt goed terug zien wat je goed hebt gedaan en wat je fout hebt gedaan
6	niets
7	Je begrijpt het beter en sneller

2. Wat zijn de negatieve punten dat het leerarrangement verkoopgesprek is uitgeschreven in begrijpbare taal?

1	geen negatieve punten
2	Is er niet
3	er zijn geen negatieve punten
4	Dat mensen het verschillend kunnen oppakken
5	Geen negatieve punten
6	alles
7	Geen

3. Hoe geschikt is het leerarrangement verkoopgesprek nu om met beeldbegeleiden het duurzaam te beoordelen?

1	je kan jezelf terugzien en jezelf verbeteren
2	Heel geschikt
3	het is geschikt voor alle verkoopgesprekken
4	Het is goed
5	Ik denk dat het goed geschikt is omdat het duidelijker is met beeld
6	niet
7	Erg geschikt

4.Wat zijn de voordelen dat je met het leerarrangement en met behulp van beelden dit werkproces in de praktijk kunt toepassen?

1	Je kunt sneller zien waar het goed of fout gaat en dat je er dan sneller op kunt reageren
2	Ontwikkelen
3	Student kunne zich zelf zien om te zin wat je nou zelf kan verbeteren en soms is dat beter dan een feedback van een docent
4	Je kunt zien wat je doen
5	Dat je het beeld op pauze kan zetten zodat je weet over welk stukje het gaat
6	niks
7	Je begrijpt beter waar je zelf staat en wat je nog kan verbeteren

5. Wat zijn de nadelen om te werken met het leerarrangement en de beelden en dit toepassen?

1	die heb ik niet want ik vind dit juist een goed initiatief
2	Zijn er niet
3	ik vind dat er geen nadelen aan zitten
4	Je kan er onzeker van worden
5	Je kan er onzeker van worden
6	alles
7	Even wennen om jezelf te zien maar dat went. Verder geen nadelen

6. Was het spannend om met beelden opnames te maken, en wat deed dat met je?

1	nee ik vond het niet echt, ik was niet echt gespannen
2	Merkte het niet
3	nee want je merkt niet eens dat er camera's op je gericht staan
4	N3e, ik keek er na
5	Nee, maar ik vond het wel ongemakkelijk
6	ja
7	Beetje spannend. Het maakte mij ongemakkelijk

7. Heb je zelf om een interventie gevraagd?

1	Nee
2	nee
3	Nee, omdat ik van me zelf vond dat ik al wel goed doe
4	Nee, Linda was te snel
5	Nee
6	Nee
7	Nee

8. Wat zijn je ervaringen om de beelden terug te kijken en er het juiste opnamemoment eruit te halen?

1	leerzaam
2	Heb ik niet gedaan
3	ik heb mijn beelden niet terug gekregen omdat ik fijn vind om naar mijn zelf te kijken
4	Goed
5	Goed, want je kunt goed zien wanneer je fout deed
6	slecht
7	Goede ervaring

9. Hoe heb je het interventiemoment ervaren?

1	heb ik niet gehad dus niet van toepassing

2	Goed
3	goed
4	Goed
5	Goed
6	niet goed
7	Goed!

10. Heb je gebruik gemaakt van het leerarrangement tijdens de interventie?

1	niet van toepassing
2	Nee
3	ja om je zelf te kunne zien of ik het goed heb gedaan
4	jaa
5	Ja, want we hebben het samen besproken hoe je het anders kan doen
6	nee
7	Ja

11. Denk je dat het een meerwaarde voor je eigen ontwikkeling heeft om jezelf terug te zien en je bewust wordt van je eigen handelen?

1	ja zeker, zo ontwikkel je jezelf
2	Denk het wel maar heb niet mezelf gezien
3	het is wel beter dan alleen een feedback van je docent want dan besef je echt wat je goed en slecht doet
4	Ja, je ziet je zelf duidelijke
5	Ja want je ziet zelf wat je kan verbeteren
6	nee
7	Ja, het heeft zeker een meerwaarde, je begrijpt beter wat je beter kunt doen

12.Kun je uitleggen of je tijdens de interventie het gevoel van begeleiden of beoordelen hebt gehad?

1	ja zeker, zo ontwikkel je jezelf
2	Denk het wel maar heb niet mezelf gezien
3	het is wel beter dan alleen een feedback van je docent want dan besef je echt wat je goed en slecht doet
4	Ja, je ziet je zelf duidelijke
5	Ja want je ziet zelf wat je kan verbeteren
6	nee
7	Ja, het heeft zeker een meerwaarde, je begrijpt beter wat je beter kunt doen

3. Observatielijsten ingevuld door coaches