

Eindrapportage iXperium designteam Graafschap College 2020-2021

Werk aan de winkel

Aanleiding en praktijkvraag

Naast “Gepersonaliseerd leren” en “Innovatie” is “Hybride onderwijs” één van de speerpunten van het Graafschap College. In dit kader heeft men bij de opleiding tot verkoopmedewerker in de binnenstad van Doetinchem een winkel geopend (de conceptstore ‘Details’) waarin studenten in de praktijkervaring kunnen opdoen met dit vakgebied. De vraag was hierbij in welke mate en op welke manier deze hybride onderwijsvorm tegemoetkomt aan gepersonaliseerd leren en bijdraagt aan het verhogen van het leerrendement. Feedback over de leerprestatie aan student en docent speelt hierbij een belangrijke rol. Tijdens de vraagarticulatie kwam de vraag naar voren in hoeverre de inzet van learning analytics hierbij een zinvolle bijdrage kan leveren.



Werkhypothese/ontwerpvraag

De eerste vraag was gericht op het onderzoeken of de inzet van learning analytics een zinvolle bijdrage kon leveren aan een verhoogde leeropbrengst in de vorm van motivatie, transfer en effectiviteit in een hybride les- en organisatievormen. Na een uitwerking van de werkhypothese en onderzoek naar de (on)mogelijkheden van learning analytics als ‘harde data’ en de inzet daarvoor om het leren van de leerlingen Retail te versterken bleek de gekozen richting niet te passen bij het doel dat het team wilde bereiken.

De praktijkvraag werd aangepast naar de volgende ontwerpvraag: “Op welke wijze kan de opleiding Retail samen met studenten in de hybride leerafdeling het werkproces verkoopgesprek op basis van beelden zo objectief mogelijk begeleiden en beoordelen?”

Activiteiten

Het designteam is voor het werken met beeldopnames van studenten binnen de hybride leerafdeling gestart met verkennend onderzoek op het gebied van innovatie/technologie en verzamelen van beelden in een praktische context en AVG in relatie tot het verzamelen van de videobeelden in een hybride leeromgeving.

Er is met studenten gebrainstormd en er zijn praktijktesten met studenten gehouden over wat het meest kan bijdragen aan het versterken van de inzichten van studenten over hun handelen in de praktijk. Er zijn gegevens over het leren/handelen van de studenten verzameld in de praktische context van de winkel.

Vanaf februari 2021 is de winkel opgestart met de studenten (nog zonder klanten), waardoor er meer mogelijkheden ontstonden voor het experimenteren met de opzet voor het designteam. Er is geëxperimenteerd met diverse soorten camera's in de winkel waarmee het gedrag van de studenten kan worden vastgelegd. Het idee is vervolgens dat de studenten zelf de videobeelden actief verwerken/ editen en (mede daardoor) op hun eigen gedrag reflecteren.

Een van de docenten aan dit iXperiumdesignteam nam deel aan de Master Ontwerpen Van Eigentijds Leren (MOVEL). Daarmee ontstond een vruchtbare wisselwerking tussen het ontwerp van het iXperiumdesignteam en het ontwerp van de masterstudent.

Voor de uitwerking van het beoogde leerarrangement zijn de volgende ontwerpprincipes opgesteld (Slotboom, 2021¹):

- 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.

Aan de hand van de ontwerpeisen is het ontwerp uitgewerkt en heeft de opzet van onderzoek naar de inzet van het arrangement vorm gekregen.

Leerarrangement

Beschrijving leerarrangement

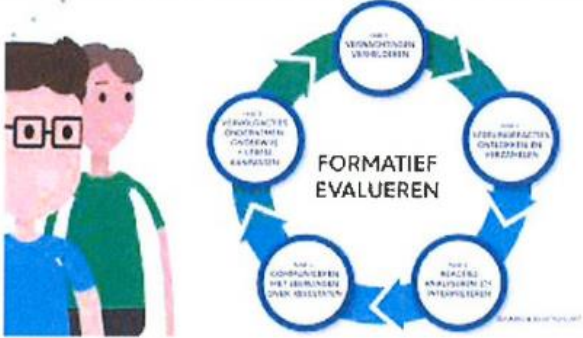
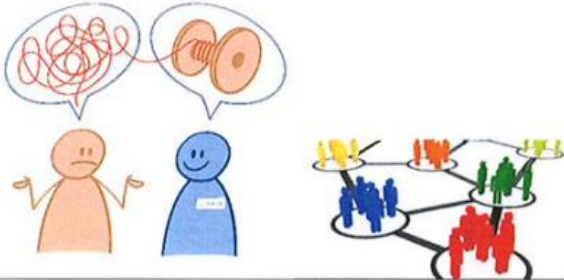
Het designteam heeft een leerarrangement voor het werkproces Verkoopgesprekken ontwikkeld, waarin videobeelden studenten reflectiemogelijkheden geven over hun handelen in de winkel. Het arrangement wordt in onderstaande tabel beschreven aan de hand van het curriculaire spinnenweb van SLO. De ontwerpeisen zijn verbonden aan deze onderdelen (zie Slotboom, 2021).

Het leerarrangement en de reflectieopdracht zijn te vinden op de www.ixperium.nl².

¹ <https://www.ixperium.nl/wp-content/uploads/2022/07/Onderzoek-Designteam-werk-aan-de-winkel.pdf>

² <https://www.ixperium.nl/onderzoeken-en-ontwikkelen/designteams/hybride-onderwijs-bij-graafschap-college-werk-aan-de-winkel/>

Pagina 3 van 7

Leerinhoud, wat leren zij? Zij leren hun eigen leerproces in te zien en kunnen zich specifiek richten op de te ontwikkelen vaardigheden.	 Wie je bent Wat je wilt Wat je kunt! www.desteven.nl	1. Dit past bij ontwerpprincipie 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 ontwerpprincipie 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 ontwerpprincipie 2 en 3, de coach gaat samen met studenten de beelden bekijken, het affectieve rationele component is belangrijk.
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 ontwerpprincipie 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.

Mate van differentiatie en zelfsturing en rol van ict

In het leerarrangement is gekozen voor ipsatief beoordelen van het beeldmateriaal van de studenten. Deze manier van beoordelen past in een context van gepersonaliseerd leren. Het 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 op over zijn kennen en kunnen. Inzichten in eigen handelen en de reflectie op het eigen handelen geven de studenten de mogelijkheid om zelf te zien waar verbetermogelijkheden zijn en deze te versterken.

Onderzoek leerarrangement

Het leerarrangement is onderzocht door een van de docenten in het kader van de Master MOVEL (Slotboom, 2021)³. Er is een vragenlijst afgenomen onder participerende studenten met als onderwerp de ervaringen over het meedenken van het leerarrangement verkoopgesprek, en de eerste ervaring met beoordelen. Ook is er een focusgesprek gevoerd met coaches en deelnemende studenten en een observatielijst gebruikt door de coaches.

Uit het onderzoek blijkt dat het ontwikkelde leerarrangement geschikt is om de hybride leerafdeling met beeldbegeleiden studenten 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 tegen het terugkijken van beelden waar ze zichzelf op zien en onzekerheden bij studenten wat weggenomen.

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

³ <https://www.ixperium.nl/wp-content/uploads/2022/07/Onderzoek-Designsteam-werk-aan-de-winkel.pdf>

interventiecycclus beelden confronterend voor de student waren, maar niet door iedere student als negatief werden ervaren.

Het gebruik van beelden had geen negatief effect op de vertrouwensband tussen de docent/coach en de student. 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 ze waren bovendien kritisch over het eigen functioneren en in staat met verbetervoorstellen te komen.

De ict-omgeving is als gebruiksvriendelijk ervaren. Het bespreken van de beelden met de docent werd over het algemeen door de studenten niet gezien als beoordelen.

Kennis en inzichten

De inzet van beeldbegeleiding bij professioneel handelen is een succes. De inzet van camera's in de winkel om terugkoppeling te geven op het gedrag van de studenten leverde veel op. Studenten werden zich veel meer bewust gemaakt van hun handelen en manier van spreken. Studenten konden eigenlijk heel goed op het gedrag reflecteren. Peerfeedback kwam op een natuurlijke manier tot stand. De zorg van tevoren dat de beelden voor de studenten te confronterend waren zijn niet uitgekomen. De studenten gingen het gesprek aan met de klant en leken niet belemmerd in hun activiteiten.

Er is in het begin veel literatuuronderzoek gedaan, en vervolgens zijn de deelnemers daar praktisch mee aan de slag gegaan. Uitkomst was dat het gebruik van de data uit de winkel niet zo maar in een theoretisch model was te vatten. Uiteindelijk is het arrangement met de onderbouwing van de opzet door de docent/MOVEL-student (deelnemer van het designteam) beschreven in het kader van de Master Ontwerpen Van Eigentijds leren.

De leidinggevende van een van de docenten geeft aan dat het goed is dat getracht wordt het evidence-informed werken verder te brengen in het mbo, omdat er een steeds hogere mate van deskundigheid wordt gevraagd van docenten. *“Het goed uitzoeken en theorie daaronder leggen, betrekken van diverse scholen en samenwerkingsverbanden vind ik heel sterk. We kunnen in het mbo ook nog veel leren van hbo en andersom.”*

Bevorderende en belemmerende factoren

De enthousiaste docent/probleemeigenaar en trekker van het designteam zorgde voor energie, doorontwikkeling en experimenteren binnen de winkel. Een andere docent geeft aan dat zij ook energie kreeg van de werkwijze van onderzoek doen en evidence-informed ontwerpen in het designteam.

Strax als platform voor het verkennen en in de praktijk brengen van onderwijsinnovaties met ict was sterk ondersteunend voor het proces. De techniek en de tools kwamen beschikbaar en er kon volop mee geëxperimenteerd worden.

Het heeft tijd gekost om goed de richting te bepalen van het vraagstuk: welk probleem moet worden opgelost? De oorspronkelijke vraag van het designteam ging over de inzet van data (learning analytics) voor het versterken van het leren. Dit sloot uiteindelijk niet goed aan bij het vraagstuk. De benodigde tijdsinvestering/druk vanuit de organisatie op tijd is als een belemmering ervaren door de deelnemers. De organisatie rondom de winkel zelf is ook door de leidinggevende als een behoorlijke

tijdsinvestering ervaren: *“Er zijn veel mensen erg druk mee geweest, terwijl het maar een klein onderdeel van het leerproces behelst.”*

Enkele factoren hebben belemmerend gewerkt voor het evidence-informed werken in een designteam. De procesbegeleider was niet helemaal voorbereid op en gefaciliteerd voor zijn rol, waardoor het vastleggen en verwerken van de inzichten, activiteiten en bronnen niet of pas achteraf is gebeurd. De onderzoeker van het iXperium is beperkt betrokken geweest (mede door steeds wisselende COVID-19-maatregelen), waardoor er minder ondersteuning en begeleiding heeft plaatsgevonden bij het evidence-informed werken.

Er zijn tijdens het traject ook wat technische problemen geweest. Zo deden de camera's in de winkel het niet altijd. De ict-afdeling heeft dit goed ondersteund, maar het zorgde er volgens de leidinggevende voor dat de aandacht bij het designteam verschoof van student naar instrument. Als gevolg van de COVID-19-maatregelen is de winkel ook een tijd dicht geweest.

De leidinggevende had graag gezien dat het designteam zichtbaarder was geweest binnen de opleiding en de hele organisatie en zichzelf meer had geëtaleerd (*“Misschien vinden we als nuchtere Hollanders het al snel gewoon wat we doen”*). Dit is een aandachtspunt voor volgende designteams bij Graafschap College.

Implementatie en vervolg

De ervaringen met beeldbegeleiden krijgen een vervolg binnen Graafschap College: het is de bedoeling dat het breder wordt ingezet: bij andere opleidingen en ook op andere niveaus. Het principe van reflectie op basis van opnames kan overal worden ingezet en wordt opgenomen in de hybride leeromgeving van Graafschap College.

Verantwoording

Dit designteam maakte deel uit van de MBO Onderzoekswerkplaats Gepersonaliseerd leren met ict. Het designteam bestond uit drie docenten, een stafdeelnemer en een procesbegeleider van het Graafschap College. Het designteam werd ondersteund door een onderzoeker van het iXperium Centre of Expertise Leren met ict.

Voor deze rapportage is deels gebruik gemaakt van het onderzoek van Annie Slotboom in het kader van de Master Ontwerpen Van Eigentijds Leren (MOVE).