



Ict'ers zijn technisch vaak prima in staat om de meest ingenieuze informatiesystemen te bouwen die een opdrachtgever zich maar kan wensen. In de onderlinge communicatie verstaan ict'ers en klanten elkaar echter niet altijd even goed. Met de inzet van serious games leren ze te communiceren.

Martin van Kollenburg en Catharina Scherder-Besijn

Een ict-medewerker moet op het niveau van de klant de juiste klantvraag naar boven kunnen halen en deze vraag vertalen naar passende ict-oplossingen. Hij moet zich klantgericht, kritisch en flexibel op kunnen stellen met verschillende gesprekstechnieken, zoals luisteren, samenvatten en doorvragen (ook in het Engels), en met basis-interviewtechnieken de behoefte van de opdrachtgever kunnen verhelderen. Idealiter leert hij dat tijdens zijn opleiding. Echter mbo-docenten ondervinden regelmatig problemen als ze hun ict-beheerders in spe proberen te leren omgaan met de opdrachtgevers, hun medewerkers en gebruikers. Het niveau en de kwaliteit van bestaande leermiddelen worden vaak als ontoereikend ervaren. Ook is er in het praktijkonderdeel sprake van een grote diversiteit in kwaliteit en zwaarte van opdrachten. Docenten zouden hiernaast graag handreikingen hebben voor het begeleiden en beoordelen van leerlingen.

Speelse manier

Stichting Praktijkleren, de Open Universiteit en de roc's Nova College en Zadkine werken aan een oplossing in de vorm van een project met serious games, gericht op het verbeteren van de communicatievaardigheden van studenten. In dit project, genaamd SLEM (Serious games voor Leren en Examineren in het Mbo), leren ze deze op een interactieve en multimediale manier. De Open Universiteit heeft veel ervaring met deze vernieuwende onderwijsvorm en kan zulke games effectief en efficiënt ontwikkelen. Stichting Praktijkleren bouwt de games, bij Nova College en Zadkine vinden de gebruikerstests onder de leerlingen plaats. Docenten, medewerkers van Stichting Praktijkleren en van de Open Universiteit begeleiden de leerlingen tijdens deze tests.

Persoonlijke feedback

Via de serious games van het SLEM-project komen leerlingen in aanraking met praktijksituaties die ook in het echt voorkomen. En ze doen ervaring op met de werkprocessen uit het kwalificatiedossier (uitstroom ict-beheerder, kerntaak 1). In de

Serious games

virtuele praktijkomgevingen is een grote hoeveelheid informatie aanwezig: schriftelijke en audiovisuele bronnen, collega's en experts om te interviewen, maar ook opdrachten en toetsen waarop leerlingen terugkoppeling ontvangen. Een virtuele begeleider interviewt de leerling over zijn aanpak na elke fase (behoefteanalyse, functioneel ontwerp, technisch ontwerp, plan van aanpak, testomgeving, rapportage). De leerling leert van de persoonlijke feedback die hij krijgt op basis van zijn keuzes in de interviews. In de serious games worden daarnaast toetsen gebruikt die gericht zijn op product, proces en feedback geven. Ten slotte wordt, afhankelijk van de door de leerling gemaakte keuzes in de toetsen, een score bijgehouden op basis waarvan een globale terugkoppeling kan worden gegeven. De grote voordelen van deze manier van werken: de gebruikelijke papierwinkel kan achterwege blijven, de docent bespaart veel tijd. Hij hoeft geen interviews meer voor te bereiden en af te nemen en er wordt objectief beoordeeld.

Eerste kennismaking

Het eerste gebruikersonderzoek werd gehouden in november. Tweede- en derdejaarsleerlingen bij Nova College en Zadkine maakten in vogelvlucht kennis met de eerste serious game. Ze kregen een relatief simpel ict-beheerprobleem voorgeschoteld: de inrichting van de pc van de directeur van Amerijck (een virtueel vakantiepark waarin Stichting Praktijkleren haar interactieve leermateriaal onderbrengt). Ze doorliepen alle fasen van de game, van behoefteanalyse tot rapportage. Hierna werden zij en hun docenten geïnterviewd over de gebruikersvriendelijkheid en leerbaarheid van de game. De resultaten van dit gebruikersonderzoek worden meegenomen in de volgende versie van de game en in het evaluatieonderzoek dat in februari jl. is gestart.

Begin 2015 beschikbaar

In het voorjaar van 2015 is de hele game (drie modules) klaar. De modules worden bij NOVA College en Zadkine getest. Hierna kunnen roc's die met hun ict-opleiding bij Stichting Praktijkleren zijn aangesloten, via www.stichtingpraktijkleren.nl de game zelf op hun school inzetten. De Open Universiteit onderzoekt gedurende het gehele project of het SLEM-project ook de gewenste verbetering in de communicatie tussen ict'er en klant oplevert. Het resultaat moet een hoogwaardige oplossing zijn die breed in het mbo kan worden benut; op termijn wellicht zelfs ook voor andere beroepsgroepen.

Martin van Kollenburg is productieleider ICT Stichting Praktijkleren, Catharina Scherder-Besijn is coördinator Communicatie Stichting Praktijkleren