



Vlaanderen
is werk

Customer journey van niet-participerende en participerende burgers aan levenslang leren

Een onderzoek naar de persona's, drempels en hefboomen van
burgers met een leernood

december 2021

Maaïke Van Cauwenberghe – DWSE – Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen
Lise Nackaerts – IDEA Consult
Leonie Levrouw & Grisha Verlinden – The Argonauts

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

IDEA
CONSULT thinking ahead



vlaanderen.be/departement-wse

Onderzoek in opdracht van het Departement Werk & Sociale Economie

Gerealiseerd door een samenwerking tussen:

Vlaamse overheid

DEPARTEMENT WERK & SOCIALE ECONOMIE – Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen

Koning Albert II-laan 35 bus 20

1030 Brussel

T: 02 553 08 88

*Ditte Kimps

*Maaïke Van Cauwenberghe

IDEA Consult

02 553 08 88

Jozef II-straat 40 B1

1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10

info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

*Ella Desmedt

*Lise Nackaerts

The Argonauts BV

The Beacon – 5de verdieping

Sint-Pietersvliet 7

2000 Antwerpen

info@theargonauts.be

<https://www.theargonauts.be/>

*Joost Thurman

*Leonie Levrouw

*Grisha Verlinden

*Carley Hamaway

Figuren op voorblad en in rapport door The Argonauts

Gelieve deze publicatie te citeren als:

Van Cauwenberghe, M., Nackaerts, L., Levrouw, L., Verlinden, G. (2021). Customer journey van niet-participerende en participerende burgers aan levenslang leren: Een onderzoek naar de persona's, drempels en hefboomen van burgers met een leernood. Brussel: Departement Werk en Sociale Economie.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	4
Woordenlijst.....	7
1. Inleiding.....	8
2. Conceptueel raamwerk.....	10
3. Onderzoeksmethodologie.....	15
3.1 Doelstellingen.....	15
3.2 Onderzoeksmethoden.....	16
3.2.1 Design thinking.....	16
3.2.2 Customer journey mapping.....	17
3.3 Dataverzameling.....	18
3.3.1 Afbakening respondentengroep.....	18
3.3.2 Samenstelling respondentengroep.....	20
3.3.3 Analyse.....	21
4 Resultaten.....	23
4.1 Ontwikkeling en gebruik persona's en customer journeys.....	23
4.1.1 Persona's.....	23
4.1.2 Customer journeys.....	26
4.2 Luik 1: de geïnteresseerde niet-participerende burgers – door IDEA Consult en The Argonauts.....	29
4.2.1 De berekende bijblijver.....	29
4.2.2 De autodidact voor een gesloten deur.....	33
4.2.3 De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk.....	38
4.2.4 De steunzoekende toekomstbouwer.....	43
4.3 Luik 2: de participerende burgers – door Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen en The Argonauts.....	48
4.3.1 De gestimuleerde bijblijver.....	48
4.3.2 De autodidact vindt een gepaste deur.....	53
4.3.3 De herontdekkingsreiziger met tijd.....	58
4.3.4 De gesteunde toekomstbouwer & de hulpbehoevende toekomstbouwer.....	62
4.4 Vergelijkende analyse persona's en customer journeys.....	69
4.5 Overige beïnvloedende factoren.....	74
4.6 Samenvattende Customer journeys.....	76
5 Conclusie en beleidsaanbevelingen.....	81
6 Beperkingen van de studie.....	84
Lijst met figuren.....	86
Bijlage: Beeld brede oproep naar geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA consult en The Argonauts).....	87
Bronnen.....	88

SAMENVATTING

Deze studie heeft als **onderzoeksdoelstelling** een inzicht te geven in de factoren die motivatie bij lerenden beïnvloeden, de belemmeringen die burgers moeten overwinnen om te kunnen deelnemen aan een leeractiviteit en de factoren die de beslissing om al dan niet te leren beïnvloeden. Dankzij een beter inzicht in de verschillende noden en behoeften van lerenden in de verschillende fasen van hun traject naar een opleiding, kunnen beleidsinitiatieven gericht ingezet worden.

Dit geïntegreerde rapport bundelt twee kwalitatieve studies, waarin via customer journey onderzoek als **onderzoeksmethode** de reis van burgers voorafgaand aan het leren in kaart gebracht wordt (pre-learner fase). Het traject voorafgaand aan het leren omvat alles wat een lerende doet, voelt en ervaart – vanaf het moment dat de lerende een leernood ervaart tot en met de inschrijving voor een leeractiviteit – vanuit het perspectief van de lerende. Elke customer journey wordt vervolgens in kaart gebracht vanuit het perspectief van één type persona (een karakterisering van een type eindgebruiker). De persona's zijn ontwikkeld op basis van mindsetsegmentatie (attitudes en noden van eindgebruikers). Dat geeft o.a. beleidsmakers een beter inzicht in de verschillende types lerenden, met hun verschillende leernoden, motivaties, contexten en drempels.

Om de ervaring van volwassenen te bevragen werden twee onderzoekspopulaties onderzocht, namelijk burgers die effectief aan het deelnemen waren of deelgenomen hadden aan een opleiding (participerende burgers – bevestigd door het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen), en burgers die een leerintentie hadden maar uiteindelijk de opleiding niet volgden (geïnteresseerde niet-participerende burgers – bevestigd door IDEA Consult en The Argonauts). Hiervoor werd een brede doelgroep bevestigd, met het oog op een diversiteit in lerenden (alle Vlaamse volwassenen – niet beperkt tot de actieve beroepsbevolking) en een diversiteit aan opleidingstrajecten bij diverse opleidingsverstrekkers (kortlopende/langlopende opleidingen, formele/non-formele opleidingen, arbeidsgerichte/persoonsgerichte opleidingen). Het onderzoek naar de customer journey van burgers aan levenslang leren werd gevoerd door middel van afname van semigestructureerde diepte-interviews, waarvoor een interviewleidraad gehanteerd werd.

Op basis van de data-analyse van de interviews komen als **onderzoekresultaten** acht persona's naar boven: vier in het onderzoek naar de geïnteresseerde niet-participerende burgers en vier in het onderzoek naar de participerende burgers (met inbegrip van één persona opgebouwd uit twee subpersona's). Deze persona's zijn fictieve personen die op een levendige manier een subgroep beschrijven. Die subgroepen zijn geïdentificeerd op basis van hun ambitie, dus de intentie waarmee ze opleidingen willen gaan volgen (om bij te scholen, om te scholen, zich persoonlijk te ontwikkelen...). Een individu kan echter onder verschillende persona's vallen, afhankelijk van de leernood en -ambitie van het individu op een specifiek moment in zijn of haar leven/loopbaan.

Voor elk van deze persona's is onderzocht hoe ze zich bewust werden van een leernood/wens en welke stappen ze daarna ondernamen tot de beslissing om al dan niet deel te nemen aan levenslang leren. Dat is samengevat in een customer journey of klantreis, waarbij een compleet beeld gegeven wordt van de activiteiten en interne beleving van een persona doorheen dit hele proces. Op die manier bieden de customer journeys een empathisch inzicht in de noden van een individu binnen een subgroep. Persona's bieden over het algemeen een goed hulpmiddel om op een geïntegreerde en holistische manier naar burgers te kijken. De customer journeys bieden een gestructureerd zicht op de klantreis van de lerende,

waarbij geïdentificeerd wordt in welke fase van de reis concrete drempels voorkomen, en in welke fase hefbomen kunnen worden ingezet.

Uit de vergelijkende analyse blijkt dat de persona's uit beide onderzoeken elkaars spiegelbeeld vormen, zo vormt bijvoorbeeld de berekende bijblijver het spiegelbeeld van de gestimuleerde bijblijver. De spiegelpersona's koesteren eenzelfde leerambitie, maar de participerende persona ondervindt meer hefbomen dan de niet-participerende persona. Hierdoor worden de aanwezige drempels voor de participerende persona minder hoog en ervaart deze een vlottere reis tot opleidingsdeelname. De verschillen in drempels en hefbomen tussen de spiegelpersona's komen meestal neer op de aan- of afwezigheid van kwalitatieve steun door de werkgever en/of door de overheid, begeleiding door begeleidingsinstanties en/of opleidingsverstrekkers, en het al dan niet voorhanden zijn van een flexibel en/of lokaal opleidingsaanbod.

Dit onderzoek bevestigt dat de beslissing tot opleidingsdeelname beïnvloed wordt door een complex samenspel van motivatie, drempels en hefbomen en dat deze samen geïnterpreteerd dienen te worden. De lerende maakt een balans van de drempels en hefbomen die hij/zij ondervindt. Dat de balans tussen drempels en hefbomen positief is voor de participerende burgers, faciliteert hun opleidingsdeelname. Zo wordt duidelijk dat, als drempels van een persona gemitigeerd worden, opleidingsdeelname gefaciliteerd kan worden.

De onderstaande tabel geeft een overzicht weer van de verschillende persona's.

Geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA consult en The Argonauts)	Participerende burgers (Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen en The Argonauts)	Ambitie
De berekende bijblijver	De gestimuleerde bijblijver	Nieuwe competenties verwerven om zijn/haar werk graag en goed te kunnen blijven uitvoeren
De autodidact voor een gesloten deur	De autodidact vindt een gepaste deur	Voelt de nood om een diploma te halen om zo erkenning te krijgen en professioneel door te groeien
De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk	De herontdekkingsreiziger met tijd	Zichzelf persoonlijk verrijken door bij te leren
De steunzoekende toekomstbouwer	De gesteunde toekomstbouwer De hulpbehoevende toekomstbouwer	Een nieuwe professionele weg inslaan die aansluit bij zijn/haar persoonlijkheid.

Daarnaast werden een aantal factoren onderscheiden die niet eigen zijn aan één persona, maar een invloed ressorteren op de klantreis van lerenden overheen de verschillende persona's (bijvoorbeeld digitale geletterdheid of afhankelijkheid van uitkeringen).

Op basis van deze bevindingen formuleert dit rapport enkele **aanbevelingen**. Bestaand beleid omtrent levenslang leren hanteert heterogene doelgroepen die gebaseerd zijn op één enkele eigenschap of indicator – zoals opleidingsniveau, leeftijd en arbeidsstatuut – en houdt dus geen rekening met sociodemografische en motivationele verschillen. Inzicht in de diversiteit van lerenden heeft daarom potentieel belangrijke beleidsimplicaties.

Dit onderzoek maakt duidelijk dat de lerende onderhevig is aan een ruime verscheidenheid van factoren en dat context een grote rol speelt in de mogelijkheid tot leren. De verschillende persona's komen in



contact met uiteenlopende instanties (VDAB, vakbond, RIZIV, werkgever, etc.), drempels en hefboomen. De Vlaamse Regering heeft als doelstelling de opleidingsparticipatie bij alle Vlaamse volwassenen te verhogen. Om dit succesvol te verwezenlijken, is het aangewezen dat alle partijen hun verantwoordelijkheden opnemen: individuen, opleidingsverstrekkers, organisaties, begeleidingsinstanties en alle beleidsdomeinen die een impact hebben op opleidingsdeelname.

Persona's en customer journeys bieden over het algemeen een goed hulpmiddel om op een geïntegreerde en holistische manier naar burgers te kijken. De verkregen inzichten op de noden en behoeften van de lerende kunnen op verschillende manieren gebruikt worden.

1. Om bepaalde beleidsinitiatieven gericht in te zetten, aangepast naar het type lerende en het moment in zijn of haar klantenreis.
2. Om gerichte communicatie- en mobilisatiecampagnes op te zetten.
3. Om leerloopbaanbegeleiding vorm te geven, meer specifiek als kaders voor leerloopbaanbegeleiders in hun individuele adviezen t.a.v. volwassenen.
4. Om aanbieders te helpen het opleidingsaanbod af te stemmen op de lerende, alsook om gericht informatie en begeleiding te bieden aan lerenden.
5. Om werkgevers te sensibiliseren en aan te zetten tot het ontwikkelen van een leercultuur binnen hun organisatie.
6. Om – op basis van de inzichten in het gebruikersgedrag van lerenden – toekomstig systeemdesign en productontwikkeling omtrent levenslang leren scherp te stellen.

Ten slotte identificeert dit rapport een aantal algemene beleidsaanbevelingen die onderverdeeld zijn in vier soorten strategieën, namelijk strategieën om lerenden beter te informeren, strategieën om lerenden beter te begeleiden naar en in het leren, strategieën om een stimulerende leeromgeving te ontwikkelen en strategieën die de combinatie leren – werken – leven faciliteert.

WOORDENLIJST

Leernood: Een leernood is een actuele nood die een individu ervaart om zich te begeven naar de start van een opleiding. Deze nood kan ook opgelegd worden door een externe partij.

Leerwens: Een leerwens is een wens die gevoeld of ervaren wordt door een individu om zich te begeven naar de start van een opleiding.

Trigger: Een trigger is het aanleiding waardoor een leernood of leerwens actueel wordt voor het individu.

Formele leeractiviteiten: “Formeel leren of regulier onderwijs (met inbegrip van leercontract en sociale promotie) speelt zich af in reguliere onderwijs- en opleidingsinstellingen en wordt gekenmerkt door een goed gestructureerde hiërarchie van onderwijsactiviteiten waarbij overgang naar het ene niveau het succesvol beëindigen van het voorgaande niveau vereist.” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.22).

Non-formele leeractiviteiten: “Niet-formeel leren gebeurt buiten de grote onderwijs- en opleidingsstructuren en mondt niet noodzakelijk uit in het verkrijgen van officiële diploma’s of getuigschriften. Deze vorm van leren kan gebeuren op de werkplek of binnen maatschappelijke organisaties of groeperingen (jeugdverenigingen, vakbonden of politieke partijen).” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.22).

Informele leeractiviteiten: “Informeel leren is een bijzonder uitgestrekt domein. In de EAK beperkt dit zich tot zelfstudie die door het individu zelf beschouwd wordt als een bijdrage tot zijn of haar (zowel beroepsmatige als persoonlijke) kennis en vaardigheden.” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.22). Deze vorm van opleiding zal in dit rapport buiten beschouwing blijven.

Situationele drempels: “Drempels gebonden aan de situatie waarin iemand zich bevindt zoals je werk- en familiesituatie. De situationele drempels worden onderverdeeld in tijdsgebrek (door werk en/of familiale situatie) en een gebrek aan steun van de werkgever of VDAB.” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.35).

Institutionele drempels: “Drempels verbonden aan het opleidings- en onderwijssysteem. Zo kan de plaats van de opleiding moeilijk bereikbaar zijn of kan een persoon niet voldoen aan de vereiste voorwaarden. De kost van opleiding vormt ook een institutionele drempel, maar wordt hier apart besproken als financiële drempel.” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.35).

Dispositionele drempels: “Deze drempels zijn eerder psychologische drempels die het leren verhinderen, zoals negatieve leerervaringen, gezondheid en leeftijd.” (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020, p.35).

Informationele drempels: Onder informationele drempels verstaan we de beschikbaarheid van informatie over het opleidingsaanbod, de voordelen van leren en mogelijke opleidingsincentives. De interactie tussen vraag en aanbod van leermogelijkheden is onderhevig aan de vaardigheden en mogelijkheden van de lerenden om deze informatie terug te vinden en te interpreteren. Digitale drempels kunnen hier een rol in spelen. (OECD, 2005; Desjardins & Rubenson, 2013; Van De Broeck & Bloemen, 2013)



1. INLEIDING

Onze samenleving wordt geconfronteerd met heel wat grote uitdagingen. De toekomstige uitdagingen inzake arbeidsmarktkrapte, digitalisering en duurzaamheid zullen de maatschappij grondig hertekenen, waardoor personen steeds nieuwe vaardigheden en competenties nodig zullen hebben om actief te kunnen blijven. Bovendien wordt verwacht dat de wereld voortdurend in transitie zal zijn. Volwassenen zullen zich voortdurend moeten leren aanpassen aan deze wijzigende context. Opleidingsparticipatie kan een belangrijke hefboom vormen voor volwassenen om weerbaar te blijven ten aanzien van de vele sociale, economische en ecologische uitdagingen.

Jammer genoeg werd in de OESO Skills Strategie (2019) vastgesteld dat er in Vlaanderen nog geen sterke leercultuur is. Vlaanderen is een middelmatige leerling in de OESO-klas wat betreft deelname aan levenslang leren, en scoort zelfs zwak in verhouding tot het Europees gemiddelde wat betreft deelname aan formeel leren. Op basis van de Adult Education Survey (2016) wordt vastgesteld dat slechts 6,8 % van de Vlaamse volwassenen participeren aan formeel leren, 44,4 % aan non-formeel leren, en 63,4 % aan informeel leren. Naast deze grote verschillen in deelname naar opleidingsvorm, zijn er ook grote ongelijkheden in wie deelneemt aan levenslang leren. 55-plussers, kortgeschoolden en niet-beroepsactieven nemen minder vaak deel aan opleiding. Deelname aan levenslang leren is in Vlaanderen dus ongelijk: opleiding bereikt de kwetsbare groepen nog te weinig (Van Langenhove et al., 2020).

De lage opleidingsparticipatie kan deels verklaard worden door drempels die volwassenen ervaren tot leren, zoals het gebrek aan tijd of geld en minder goede leerervaringen. Frappant is bovendien de zorgwekkend lage bereidheid tot deelname. Vlaanderen telt een grote groep volwassenen die niet heeft deelgenomen aan opleidingen en ook niet wensen deel te nemen (cf. aandeel van 41,9 %). Een grote meerderheid (58 %) van diegenen die niet participeerden en dit ook niet willen, doen dit niet omdat ze geen leernood ervaren. Ook hier zijn de statistieken minder gunstig voor kwetsbare groepen. Bij groepen zoals kortgeschoolden, 55-plussers en niet-beroepsactieven, geeft bijna 40% aan geen leernood te ervaren (Van Langenhove et al., 2020).

In Vlaanderen doet zich dus een mattheuseffect voor in deelname aan levenslang leren. Hoogopgeleide individuen nemen immers relatief vaker deel aan opleidingen, waardoor ze steeds meer voordelen accumuleren, terwijl laagopgeleiden steeds meer achterop geraken. Nochtans is de impact van opleidingsdeelname groter voor laagopgeleiden. Zo bevordert opleidingsdeelname de sociale inclusie van laagopgeleiden relatief meer dan voor hoogopgeleiden. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat laaggeschoolden naderhand opmerkelijk sterker worden in taalbeheersing, alsook dat deze kwetsbare groep zich merkbaar meer maatschappelijk gaat engageren en eenvoudiger nieuwe contacten legt (De Greef, Verte & Segers, 2015). Bovendien verdienen laagopgeleiden doorgaans meer dan hun niet-participerende peers indien ze deelnemen aan levenslang leren (Van Nieuwenhove et al., 2021). Er moet dus meer specifieke aandacht gaan naar kwetsbare groepen om zo de ongelijkheid te doen afnemen. Hiervoor dienen kennis en beleid ontwikkeld te worden met oog voor de diversiteit in lerenden, en voor hun specifieke context, en noden.

Om op een effectieve manier een leercultuur in Vlaanderen te stimuleren, is het noodzakelijk dat er voldoende inzicht is in factoren die intrinsieke motivatie bij lerenden beïnvloeden, in de belemmeringen die burgers moeten overwinnen om te kunnen deelnemen aan een leeractiviteit en de factoren die de beslissing tot leren faciliteren. Het besluitvormingsproces van een individu tot opleidingsdeelname is een complex proces, waarbij sociodemografische factoren en gedragskenmerken van het individu interageren



2. CONCEPTUEEL RAAMWERK

In wat volgt bieden we een overzicht van het conceptueel raamwerk voor deze studie. De beslissing tot opleidingsdeelname is het resultaat van een complex non-lineair besluitvormingsproces, waarin verschillende fasen onderscheiden kunnen worden, onderhevig aan verschillende individuele en contextuele factoren (Kyndt & Baert, 2013; Boeren, 2017). Eerst zal het concept van de leernood toegelicht worden. Vervolgens focussen we op de zelfdeterminatietheorie van Deci & Ryan, het conceptuele kader dat in deze studie gehanteerd zal worden om de motivatie van volwassenen te bespreken. Nadien besteden we aandacht aan het besluitvormingsproces van de lerende in zijn/haar beslissing tot opleidingsdeelname, dat het resultaat is van een interactie tussen de motivatie en leerintentie van het individu en externe factoren. Deze interactie zullen we bestuderen aan de hand van vier soorten drempels die een individu kunnen hinderen bij zijn/haar beslissing tot opleidingsdeelname.

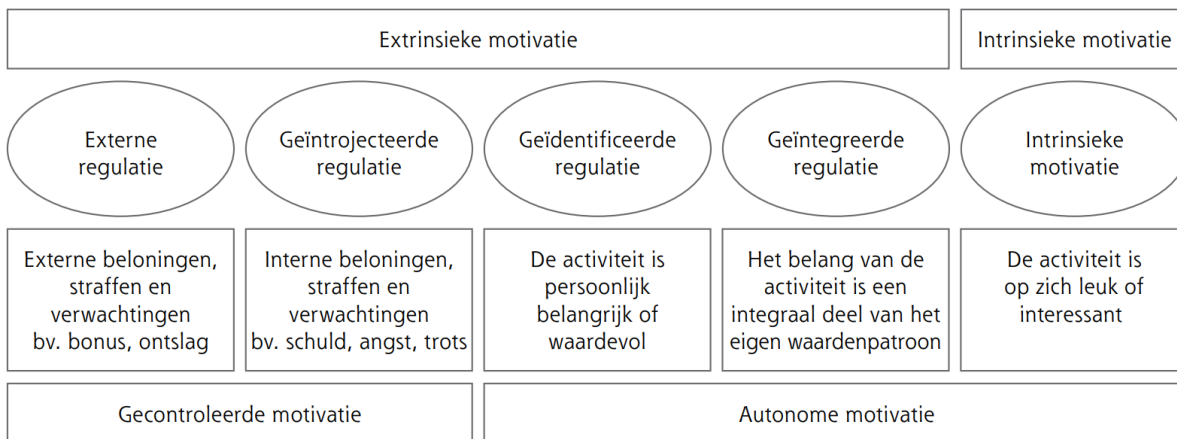
De leernood

De identificatie van een leernood is een eerste, noodzakelijke, stap tot opleidingsdeelname. In deze fase voelt de volwassene een discrepantie aan tussen de huidige en de gewenste situatie, waarbij de volwassene een nood voelt om een verandering aan te brengen in zijn of haar leven. Deze algemene aangevoelde discrepantie kan evolueren in een leernood, indien de volwassene ervaart bepaalde vaardigheden niet (of te weinig) te beheersen, en er bovendien van overtuigd is dat een opleiding zijn/haar nood kan beantwoorden (Kyndt & Baert, 2013).

Zoals eerder vermeld, participeert een grote groep Vlaamse volwassenen niet aan levenslang leren, omdat ze geen leernood ervaren. 40 % van de kwetsbare groepen, waaronder kortgeschoolden, geven aan dat een gebrek aan een aangevoelde leernood de reden is om niet deel te nemen aan opleidingen (Van Langenhove et al., 2020). De resultaten van grootschalige enquêtes leiden tot de zorgwekkende conclusie dat wie het meest gebaat zou kunnen zijn bij leren, het minst een leernood ervaart en het minst participeert (Van Langenhove et al., 2020). Zo lopen kortgeschoolde werknemers een hoger risico hun job te verliezen door automatisering en digitalisering (OESO, 2019).

Motivatie tot leren

Voor dit rapport maken we gebruik van de zelfdeterminatietheorie van Deci & Ryan (2000), één van de meest onderzochte en omvattende motivatietheorieën, waarin ze de traditionele opsplitsing in intrinsieke en extrinsieke motivatie overstijgen. Naast intrinsieke motivatie waarbij lerenden de leeractiviteit op zichzelf interessant of leuk vinden, onderscheidten ze diverse vormen van extrinsieke motivatie waarbij lerenden leeractiviteiten doen om een doel te bereiken los van de leeractiviteit op zich. Deze vormen van extrinsieke motivatie plaatsten de onderzoekers op een continuüm (figuur 1).



Figuur 1: Het zelfdeterminatiecontinuüm (aanpassing van Ryan & Deci, 2000). Bron: Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Lens, & Andriessen, 2009)

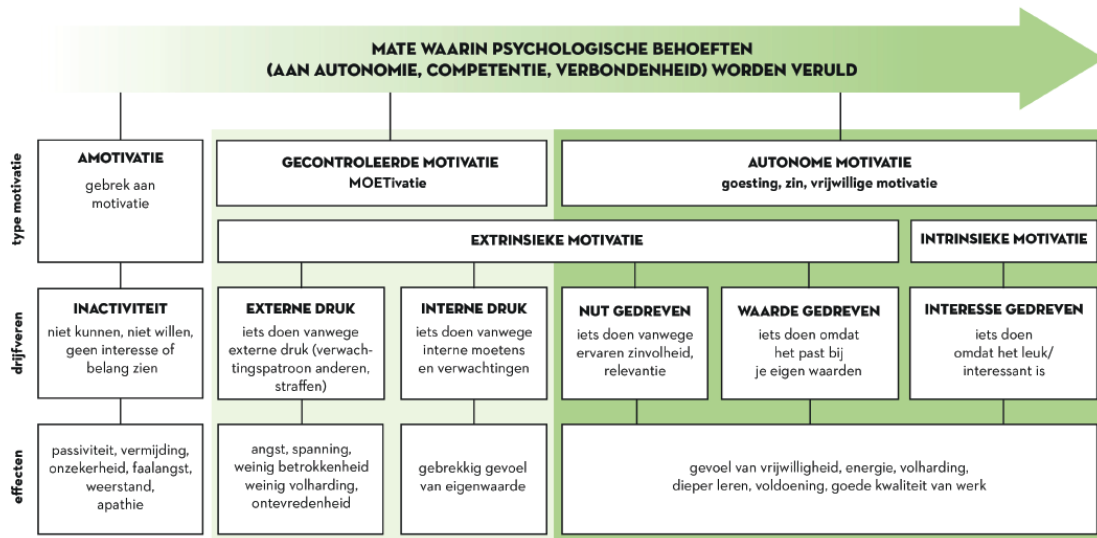
Net als intrinsieke motivatie zijn geïntegreerde regulatie en geïdentificeerde regulatie ook vormen van autonome motivatie. Lerenden willen leeractiviteiten doen vanuit een eigen wil, zonder dat ze daarbij een vorm van dwang ervaren. Bij geïntegreerde motivatie kiezen lerenden voor leeractiviteiten omdat deze passen binnen hun waarden. De reden waarom ze een leeractiviteit willen doen, hebben ze volledig geïntegreerd. Bij geïdentificeerde regulatie daarentegen gaan lerenden zich identificeren met de reden waarom ze een leeractiviteit willen doen. Ze hebben interesse in de leeractiviteit omdat ze deze belangrijk of zinvol vinden (Digital Frontrunners, 2019).

Daarnaast onderscheidde de onderzoekers twee vormen van gecontroleerde motivatie waarbij de lerenden een vorm van druk of dwang ervaren. Bij geïntrojecteerde regulatie koppelen lerenden hun eigenwaarde aan de reden waarom ze een leeractiviteit willen doen. Deze koppeling maken ze om negatieve gevoelens (bijv. schuld of angst) te vermijden of juist positieve gevoelens (bijv. trots) op te wekken. Bij externe regulatie daarentegen is het doen van een leeractiviteit voor lerenden gefocust op



het vermijden van het krijgen van straffen (bijv. ontslag) of het verkrijgen van beloningen (bijv. promotie, bonus).

SOORTEN MOTIVATIE VOLGENS ZELFDETERMINATIETHEORIE



Figuur 2: Soorten motivatie volgens zelfdeterminatietheorie (Bron: Vlaams Instituut Gezond Leven, 2020)

Voor de verwoording van deze theorie in ons onderzoek gebruikten we de aangepaste versie van het Vlaams Instituut Gezond Leven (2020) (figuur 2).

Besluitvormingsproces tot leren

Een aantal economische theorieën benaderen een beslissing tot opleidingsdeelname vanuit rationale-keuze perspectief. Zo is volgens de human capital theory een beslissing tot deelname aan een opleiding het resultaat van een **kosten-batenafweging** (Becker, 1994). Hoe kan dan verklaard worden dat mensen die het meest gebaat zijn bij leren, toch het minste deelnemen? Voor laagopgeleiden zou opleidingsdeelname gepaard gaan met grotere risico's. Zo zouden ze een relatief groter deel van hun inkomen moeten spenderen aan leren in vergelijking met hoogopgeleiden, en zijn ze vaker tewerkgesteld op basis van een tijdelijk contract. Door deze hogere risico's wegen de kosten, zoals vervoerskosten en minder vrije tijd, niet op tegen de baten, zoals jobzekerheid (Van Nieuwenhove & De Wever, 2021). De kosten-batenafweging is verschillend voor elk individu. Op basis van surveys, zoals de International Adult Literacy Survey (IALS), Adult Literacy and Lifeskills Survey (ALL), en Eurobarometer over Levenslang Leren, stelden Desjardins et al. (2006) dat deze afweging de opleidingsdeelname deed afnemen bij een aantal socio-economische groepen, zoals ouderen, laagopgeleiden, migranten, volwassenen met een lagere socio-economische achtergrond en volwassenen die jobs uitoefenen waarvoor weinig competenties nodig zijn.

Echter, deze economische theorieën worden sterk bediscussieerd gezien ze er te veel vanuit gaan dat besluitvorming van mensen het resultaat is van een rationele overweging. De beslissing tot deelname wordt immers eveneens beïnvloed door sociale en psychologische factoren, hetgeen een besluitvormingsproces compliceert. Fishbein en Ajzen (1980) ontwikkelden in navolging van hun theorie van beredeneerd handelen, **de theorie van gepland gedrag**. Volgens deze theorie komt bewust gedrag voort uit de intentie om het gedrag te vertonen. In deze context zou de leerintentie, de belangrijkste

factor tot gepland gedrag, beïnvloed worden door drie voorspellende factoren. Deze drie voorspellers zijn: de attitude ten aanzien van het gedrag (hier: de leerattitude, ofwel de houding t.a.v. leren), de subjectieve norm rond het concrete gedrag (hier: de attitude van de sociale omgeving t.a.v. leren), en de waargenomen gedragscontrole (hier: in hoeverre de persoon gelooft dat het eenvoudig is om deel te nemen aan een opleiding).

De belangrijkste kritiek op deze theorieën is dat er een kloof bestaat tussen intentie en effectief gedrag. Belemmeringen zorgen ervoor dat een intentie tot stellen van gedrag, hier de leerintentie, niet steeds resulteert in werkelijke handelingen, hier opleidingsdeelname. Deze belemmeringen kunnen echter wel gemitigeerd worden door interventies door de overheid of het onderwijssysteem, waardoor meer volwassenen zullen participeren (Boeren et al.; 2010).

Een beslissing tot opleidingsdeelname is duidelijk een complex probleem, gezien volwassenen in het nemen van beslissingen enerzijds zelf een kosten-batenafweging maken, maar anderzijds ook beïnvloed worden door de context waarin ze zich bevinden. Volgens de **bounded agency theorie**, is de beslissing van een individu tot opleidingsdeelname het resultaat van een complex samenspel tussen de leerintentie van de volwassene, opleidingsinstellingen en de overheid (Rubenson & Desjardins; 2009 ; Boeren, 2017). Boeren (2017) bouwde verder op deze theorie met haar **Comprehensive Lifelonglearning Participating Model**. Het model beschouwt de beslissing tot opleidingsdeelname niet enkel als een individuele beslissing, maar als een gelaagd resultaat van een interactie tussen verschillende actoren. Ten eerste is er de lerende, met enerzijds diens sociodemografische factoren, zoals inkomen, leeftijd, achtergrond; en anderzijds gedragskenmerken als diens noden, leerattitude en leerintentie. Ten tweede, zijn er de opleidingsverstrekkers, waaronder onderwijsinstellingen en werkgevers. De derde actor is de overheid, wiens sociaal beleid de participatie tot levenslang leren beïnvloedt. Ten slotte, hebben ook de werkgever en begeleidingsdiensten een invloed op de vraag en aanbod, en aldus de participatie, van levenslang leren. De verschillende actoren op de verschillende niveaus interageren met elkaar, waardoor het individu geconfronteerd wordt met belemmeringen die hem beperken in zijn/haar handelsvrijheid. Doordat het individu niet geïsoleerd is, en beïnvloed wordt door externe factoren, is de deelname aan levenslang leren een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van alle hierboven genoemde actoren.

Vier soorten drempels

Drempels tot leren werden lange tijd opgesplitst in drie soorten, namelijk situationele, institutionele en dispositionele drempels (Cross, 1981). Voor deze studie houden we eveneens rekening met een vierde soort, namelijk de informationele drempel, die naderhand aan de literatuur omtrent drempels tot leren werd toegevoegd (OESO, 2005; Desjardins & Rubenson, 2013). Situationele drempels zijn drempels waar de volwassene geen controle over heeft. Deze zijn gebonden aan de persoonlijke situatie van de volwassene, zoals de werk- en familiesituatie. Een aantal voorbeelden van deze drempels zijn het competentieniveau, de financiële situatie, de leeftijd, de gezinsrol en een gebrek aan tijd door zorgtaken of een drukke job (Van Nieuwenhove et al., 2021). Institutionele drempels zijn drempels die voortvloeien uit praktijken en procedures, die eigen zijn aan het opleidings- en onderwijssysteem. Een aantal voorbeelden zijn financiële steun van de overheid, de nabijheid van het opleidingsaanbod of steun van de werkgever (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020). Dispositionele drempels kunnen niet los gezien worden van de leefwereld van de volwassene, en houden verband met de eigen attitudes, percepties en overtuigingen ten aanzien van leren. Zo zorgen o.a. psychologische onzekerheden, een laag niveau aan zelfeffectiviteit en negatieve leerervaringen in het initiële onderwijs ervoor dat volwassenen minder geneigd zullen zijn om deel te nemen aan opleidingen (Van Langenhove & Vansteenkiste, 2020). Deze drempels worden vaker aangegeven door laagopgeleiden, ouderen en, in het algemeen, volwassenen die niet wensen te



participeren. Ten slotte spelen ook informationele drempels een rol in de participatie aan levenslang leren (Lavrijsen & Nicaise, 2017). Deze drempels gaan over de beschikbaarheid van informatie voor de lerende over zowel het opleidingsaanbod als de voordelen van leren en de mogelijke opleidingsincentives. Hier is ook van belang dat de informatie duidelijk en overzichtelijk is voor de volwassene. De interactie tussen vraag en aanbod van leermogelijkheden is bovendien onderhevig aan de vaardigheden van de lerenden om deze informatie terug te vinden en te interpreteren (Van De Broeck & Bloemen, 2013). Door de digitale kloof is informatie op het internet niet voor iedereen beschikbaar, een deel van de bevolking heeft immers geen toegang tot digitale infrastructuur en beschikt mede daardoor over onvoldoende digitale vaardigheden. Informationele drempels kunnen verlaagd worden mits hoogkwalitatieve informatieverstrekking door de opleidingsverstrekker en door loopbaanbegeleiding, die aldus de deelname tot levenslang leren kunnen doen toenemen (OECD, 2005).



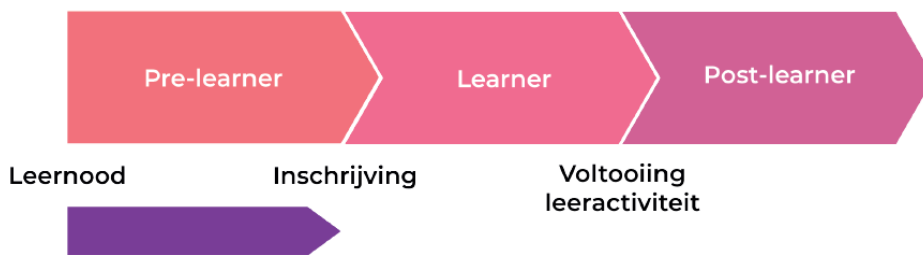
3 ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Dit hoofdstuk start met de doelstellingen. Nadien wordt toegelicht waarom design thinking als overkoepelende methodologie en customer journey mapping als design research methode gehanteerd werd, en wordt meer uitleg gegeven over de dataverzamelmethode, data-analyse en analysemethode.

3.1 DOELSTELLINGEN

De Vlaamse regering ambieert in de conceptnota 'De lerende samenleving' om de leercultuur in Vlaanderen te stimuleren, en aldus de participatie tot levenslang leren te verhogen. Om volwassenen aan te zetten tot leren is het noodzakelijk dat er voldoende inzicht is in factoren die motivatie bij lerenden beïnvloeden, in de belemmeringen die burgers moeten overwinnen om te kunnen deelnemen aan een leeractiviteit en de factoren die de beslissing tot leren faciliteren.

In deze studie wordt aan de hand van customer journey onderzoek de reis van burgers voorafgaand aan het leren in kaart gebracht (pre-learner fase). Het traject voorafgaand aan het leren omvat alles wat een lerende doet, voelt en ervaart, vanaf het moment dat de lerende een leernood ervaart tot en met de inschrijving voor een leeractiviteit, vanuit het perspectief van de lerende (figuur 3).



Figuur 3: Traject van een lerende in het kader van het volgen van leeractiviteiten

Het customer journey onderzoek bij de burgers heeft de hieronder volgende doelstellingen.

1. Beter begrijpen waarom burgers beslissen om terug te gaan leren (identificatie van de leernood).
2. Inzicht geven in welke stappen/acties burgers ondernemen vooraleer ze kunnen deelnemen aan een leeractiviteit.
3. Inzicht geven in de factoren die de deelname aan levenslang leren faciliteren (motivatie/hefbomen).
4. Inzicht geven in de drempels die burgers ervaren bij de beslissing tot deelname, en inzicht krijgen welke drempels geïdentificeerd worden als reden waardoor ze uiteindelijk beslissen niet deel te nemen aan een leeractiviteit (aandacht voor situationele, institutionele, dispositionele en informationele drempels).
5. Opportuniteiten en potentiële beleidsinterventies identificeren om burgers beter te ondersteunen in hun reis voorafgaand aan leren en tijdens het leren.

Om de ervaring van verschillende types volwassenen te bevragen werden twee populaties onderzocht. Het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen voerde onderzoek uit naar de pre-learner fase van burgers die effectief aan het deelnemen waren of deelgenomen hadden aan een opleiding. Aanvullend daaraan, werd door IDEA consult en The Argonauts, in opdracht van het Expertisecentrum, onderzoek uitgevoerd naar de ervaring van burgers die een leerintentie hadden, maar uiteindelijk de opleiding niet volgden. Het onderzoek naar de customer journey van burgers aan LLL werd gevoerd door middel van afname van



semi-gestructureerde diepte-interviews, waarvoor een interviewleidraad gehanteerd werd. Deze was voor beide onderzoekspopulaties grotendeels identiek, mits enkele beperkte verschillen naargelang de onderzoekspopulatie.

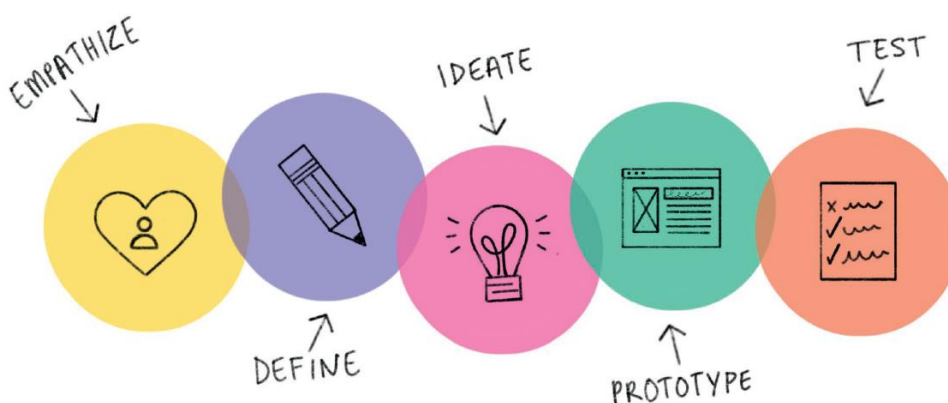
3.2 ONDERZOEKSMETHODEN

Bovenstaande onderzoeksdoelstellingen worden bereikt door middel van kwalitatief onderzoek, waarbij design thinking als overkoepelende methodologie en customer journey mapping met persona's als design research methode gehanteerd wordt.

3.2.1 Design thinking

Het traject werd overkoepelend vormgegeven via design thinking. Dat is een creatieve, mensgerichte en instinctieve methode die ingezet wordt om complexe problemen aan te pakken en snel tot verrassende resultaten te komen. Met de methode kan je de klant of gebruiker beter begrijpen waardoor je betekenisvolle oplossingen kan ontwikkelen die veel waarde genereren voor de gebruiker. Dat gebeurt door de échte gebruikersnoden in kaart te brengen en hierop in te spelen door het ontwikkelen van creatieve oplossingen die meteen uitgetest en gevalideerd worden (Razzouk & Shute, 2012).

De methode bestaat uit vijf stappen (figuur 4): (1) inleven, (2) definiëren, (3) ideeën genereren, (4) prototypes ontwikkelen en (5) testen en valideren.



Figuur 4: Design thinking methode

In deze studie ligt de focus op de inlevingsfase van het design thinking proces. Deze fase tracht de gebruiker volledig te begrijpen, hoe deze denkt en voelt. In deze studie vertaalde dit zich in het écht proberen te begrijpen waarom burgers met een leerintentie ervoor kozen om een leeractiviteit aan te vatten (of waarom niet), welke stappen ze daarin zetten en welke gedachten en gevoelens ze daarbij hadden. Om daarin te slagen, kruipen onderzoekers 'in het hoofd van een gebruiker' en leven zich volledig in in hun perspectief en hun manier van denken en voelen. Zo kunnen ze diepgaand begrijpen wat de motivatie is van de gebruikers, wat hun behoeften zijn, maar ook hun aarzelingen en zorgen.

3.2.2 Customer journey mapping

Om de inzichten die onderzoekers ontwikkelen doorheen de inlevingsfase op een overzichtelijke en systematische manier in kaart te brengen, kan customer journey mapping ingezet worden. Dat is een specifieke en krachtige methode binnen design thinking waarmee gestructureerd een customer journey 'klantreis' in kaart gebracht wordt. Deze customer journey brengt het verhaal - de reis - in kaart van een klant of gebruiker die overweegt om een bepaalde dienst te gebruiken of een bepaald product te kopen (Voorhees et al., 2017).

Het in kaart brengen gebeurt daarbij steeds vanuit het perspectief van de klant of gebruiker waardoor het inzicht genereert in de totale beleving van die klant of gebruiker. Het helpt om de noden en pijnpunten van de gebruiker tijdens zijn of haar 'reis' beter te begrijpen en aan te pakken. Op die manier kan de ervaring van de klant of de gebruiker bij het gebruiken van een dienst of bij de aankoop van een product geoptimaliseerd worden (Lemon & Verhoef, 2016).

Deze customer journey omvat veelal diverse lagen waarin verschillende vormen van informatie onder elkaar in kaart worden gebracht. Hierdoor kan de customer journey zowel horizontaal als verticaal onder de loep genomen worden. Dat kan door respectievelijk te focussen op één laag in de customer journey (horizontaal analyseren) of door te focussen op één stap in de customer journey die vervolgens voor de verschillende lagen vergeleken wordt (verticaal analyseren). De verschillende lagen van de customer journey bestaan veelal uit (1) de verschillende stappen die de klant of gebruiker in de 'reis' onderneemt, (2) de verschillende raakpunten, 'touchpoints', waarmee de klant of gebruiker met anderen of met informatiekkanalen in contact komt, alsook (3) de gevoelens en gedachten van de gebruiker tijdens de 'reis'. Op die manier slaagt customer journey mapping erin een rijke hoeveelheid van informatie over de gebruikerservaring samen te brengen en in relatie te brengen met elkaar. Hieruit kunnen vervolgens opportuniteiten en kansen geïdentificeerd worden waarmee de 'reis' voor de gebruikers geoptimaliseerd kan worden (Lemon & Verhoef, 2016). Bij het uitwerken van een customer journey wordt veelal gebruik gemaakt van 'storytelling' en visualisaties om het geheel aan informatie overzichtelijk in kaart te brengen en het begrijpen en interpreteren van de informatie te vereenvoudigen (Lemon & Verhoef, 2016).

Persona's

Veelal vertrekt het uitwerken van customer journeys vanuit persona's. Dat zijn beschrijvingen van een type eindgebruiker die het profiel, de context, de drijfveren, problemen en noden samenvatten. Persona's zijn op onderzoek gebaseerde personages die ontwikkeld worden om de echte ervaringen te begrijpen van mensen die gebruik maken van een dienst, of beïnvloed worden door beleid. De persona's geven een empathisch inzicht in de noden van een individu binnen een subgroep. Dit maakt het voor beleidsmakers, opleidingsverstrekkers, werkgevers en leercoaches eenvoudiger om zich in te leven in de drempels die iemand tegenkomt op zijn/haar zoektocht naar een opleiding.

De persona's voegen kenmerken en verhalen van de respondenten samen, en zijn dus niet representatief voor een individu. Het zijn uitgekristalliseerde versies van persoonskenmerken, om zo unieke profielen te creëren waar duidelijke interventies aan gekoppeld kunnen worden. Het is dus belangrijk om te duiden dat eenzelfde individu onder verschillende persona's kan vallen, afhankelijk van de leernood en -ambitie van het individu op een specifiek moment in zijn of haar leven/loopbaan.

Elke customer journey wordt vervolgens in kaart gebracht vanuit het perspectief van één type persona. Verschillende customer journeys zijn op die manier beter onderscheidbaar van elkaar waardoor verschillen en gelijkenissen tussen de diverse journeys duidelijker zichtbaar worden.



3.3 DATAVERZAMELING

Om de ervaring van verschillende types volwassenen te bevragen werden twee populaties onderzocht. Het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen voerde onderzoek uit naar de pre-learner fase van burgers die effectief aan het deelnemen waren of deelgenomen hadden aan een opleiding. Aanvullend daaraan, werd door IDEA Consult en The Argonauts, in opdracht van het Expertisecentrum, onderzoek uitgevoerd naar de ervaring van burgers die een leerintentie hadden, maar uiteindelijk de opleiding niet volgden. Het onderzoek naar de customer journey van burgers aan levenslang leren werd gevoerd door middel van afname van semigestructureerde diepte-interviews, waarvoor een interviewleidraad gehanteerd werd. Deze was voor beide onderzoekspopulaties grotendeels identiek, mits enkele beperkte verschillen naargelang de onderzoekspopulatie.

3.3.1 Afbakening respondentengroep

Om respondenten voor de interviews te kunnen rekruteren, was het in eerste instantie belangrijk de doelgroep goed af te bakenen. De twee luiken van deze studie bevatten twee verschillende onderzoekspopulaties. Binnen luik 1, de geïnteresseerde niet-participerende burgers, werden enkel burgers bevraagd die het initieel onderwijs hadden afgerond, een leerintentie voelden om deel te nemen aan een leeractiviteit in het kader van levenslang leren, maar uiteindelijk de leeractiviteit toch niet aangevat hebben en er niet voor ingeschreven hebben. Binnen luik 2, over de participerende burgers, werden burgers bevraagd die het initieel onderwijs hadden afgerond, een leerintentie voelden om deel te nemen aan een leeractiviteit in het kader van levenslang leren, en die wél beslisten om zich in te schrijven en deel te nemen aan de opleiding. Burgers die nog geen leerintentie voelden, vallen buiten de scope van de studie.

Concreet streefden we in de samenstelling van de respondentengroepen uit beide luiken een evenwichtige vertegenwoordiging van de hieronder volgende doelgroepen na.

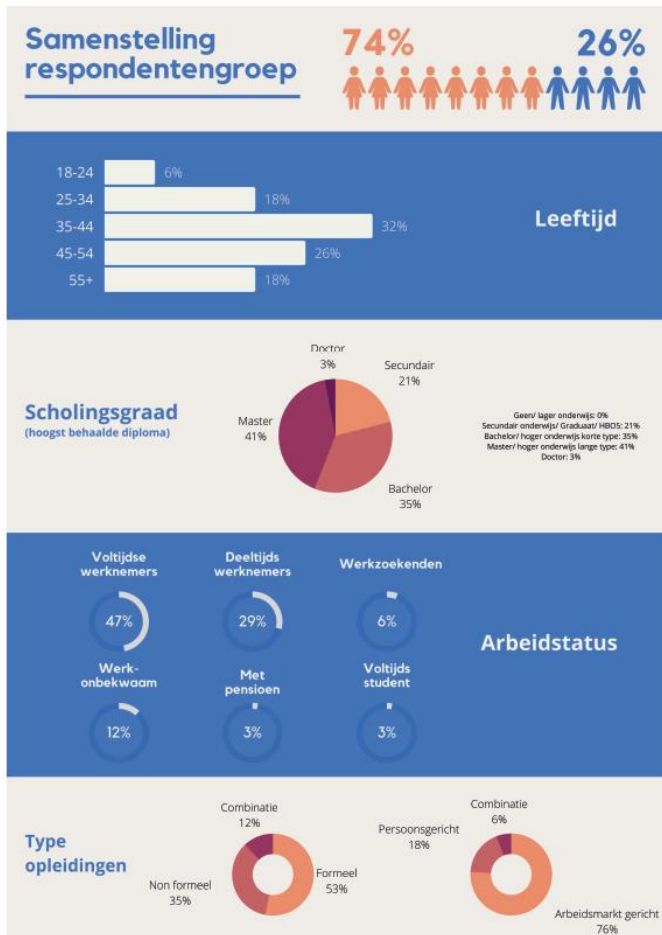
- Zowel formele als non-formele leeractiviteiten waaraan burgers wensten deel te nemen na het afronden van het initieel onderwijs
- Zowel burgers met interesse in kortlopende opleidingen als burgers met belangstelling voor langlopende opleidingen
- Zowel arbeidsgerichte opleidingen als opleidingen gericht op de persoonlijke ontwikkeling
- Niet beperkt tot de actieve bevolking, ook de niet-actieve beroepsbevolking op arbeidsleeftijd, werkzoekenden, gepensioneerden en tijdelijk werklozen.

Daarnaast hadden we tijdens de rekrutering specifieke aandacht voor een aantal bevolkingsgroepen, zoals ouderen en kortgeschoolden, gezien zij significant minder aan levenslang leren participeren.

respondenten niet gerekruteerd op basis van sociodemografische factoren. Vooral in een latere fase gebeurde de rekrutering via de opleidingsverstrekkers op een gerichte manier, om de diversiteit van de steekproef te waarborgen. In de tweede fase gebeurde de rekrutering via de organisaties binnen het Partnerschap Levenslang Leren, en via organisaties zoals VDAB, Ugain, ACV, TEO en Colruyt.

3.3.2 Samenstelling respondentengroep

Luik 1: de geïnteresseerde niet-participerende burgers



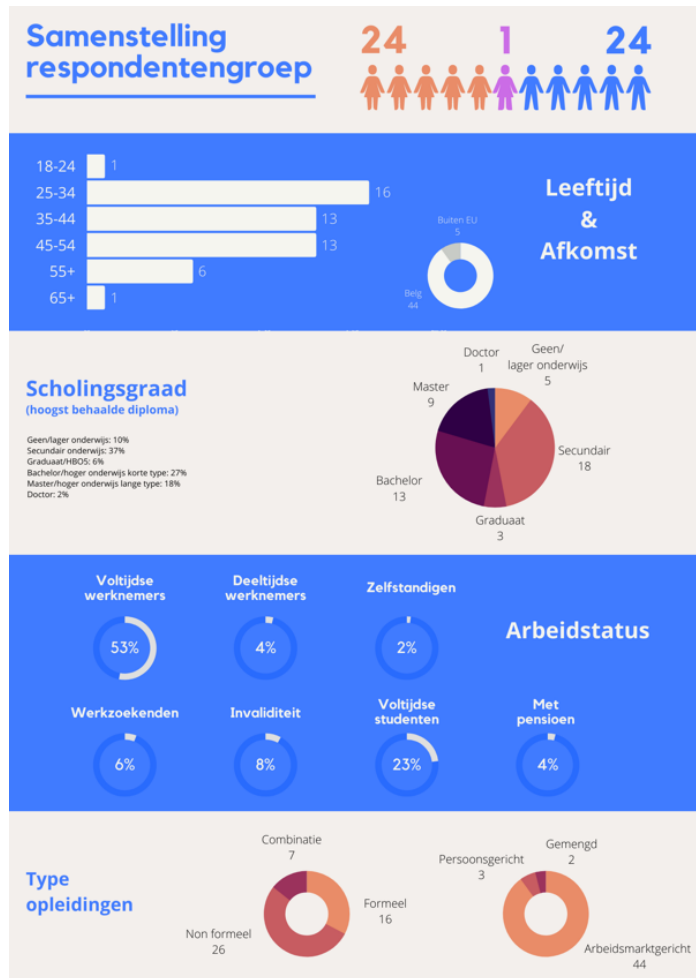
Via de oproep voor het eerste luik meldden zich uiteindelijk 69 burgers aan. Daarna ontvingen de geïnteresseerden een infofiche met extra informatie over het onderzoek en de aanpak. 34 van hen besloten op basis van deze informatie deel te nemen aan het onderzoek.

De grootste groep respondenten met wie een interview werd afgenomen waren: (1) vrouwen, (2) burgers tussen de 35 en 44 jaar, (3) in het bezit van een diploma hoger onderwijs en (4) voltijdse en deeltijdse werknemers. Met betrekking tot het type opleidingen kwamen in het grootste aandeel van de interviews formele opleidingen met een arbeidsmarktgerichte focus aan bod. Een aantal groepen bleven in de studie eerder ondervertegenwoordigd ondanks een aantal gerichte acties die we ondernamen om hen te bereiken. Zo konden in mindere mate de perspectieven en ervaringen van (langdurig) werkzoekenden, burgers zonder diploma en zelfstandigen meegenomen worden in de resultaten.

Figuur 5: Samenstelling respondentengroep geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA Consult & The Argonauts)

Luik 2: de participerende burgers

Voor dit luik werden 49 interviews afgenomen van burgers die op het moment van het interview deelnamen aan levenslang leren, of die in de laatste 12 maanden deelgenomen hadden aan levenslang leren. De samenstelling van de steekproef is weergegeven in figuur 6, waarbij de scholingsgraad van de steekproef een correcte afspiegeling biedt van de Vlaamse volwassen bevolking. Daarnaast werd in dit luik ook het generevenwicht bewaard. Met betrekking tot het type opleidingen kwamen diverse opleidingsvormen aan bod, overwegend met een arbeidsmarktgerichte focus. Twee groepen bleven ondervetegenwoordigd in de steekproef, namelijk de groep van zelfstandigen en de groep van deeltijdse werknemers. Met betrekking tot de groep werkzoekenden dient opgemerkt te worden dat de groep voltijdse studenten quasi exhaustief burgers betreft die uitkeringsgerechtigd werkloos zijn, maar omwille van opleidingsdeelname aan specifieke opleidingen een vrijstelling ontvingen van een aantal werkloosheidsverplichtingen door VDAB of uitbetalingsinstellingen. Werkzoekenden zijn dus niet ondervetegenwoordigd in de onderzoekspopulatie van de participerende burgers, niettegenstaande de oververtegenwoordiging van voltijdse studenten.



Figuur 6: Samenstelling respondentengroep participerende burgers (Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen)

3.3.3 Analyse

De interviews werden getranscribeerd om er vervolgens een kwalitatieve analyse op te kunnen uitvoeren. Deze analyse vond plaats middels twee sporen die elkaar voedden via een proces van iteratie. In het eerste spoor gingen de onderzoekers via cocreatie aan de slag met de transcripties om er de belangrijkste thema's en parameters uit te distilleren waarmee ze (1) een eerste set van persona's konden opstellen en (2) de verschillende stappen in de klantreis konden identificeren. De persona's werden vervolgens verder verfijnd, tot afgelijnde en duidelijk onderscheidbare persona's omschreven konden worden. Het proces stond in continue uitwisseling met het tweede spoor, waarin via een open en axiale codering van de transcripties een codeboom met bijhorende quotes opgesteld werd met behulp van het programma NVivo. Met de informatie uit de codeboom konden de onderzoekers de gepaste informatie aan de persona's en de customer journeys toevoegen en deze verfijnen. De visualisaties van de persona's en customer journeys van beide onderzoeksluiken gebeurde door The Argonauts.

De onderzoekers van IDEA Consult en The Argonauts gingen als eerste aan de slag met de ontwikkeling van de persona's en journeys van de geïnteresseerde niet-participerende burgers. De ontwikkeling van de persona's en journeys van de participerende burgers gebeurde naderhand, in twee stappen. Tijdens de eerste stap werden enkel de interviews van de participerende burgers in ogenschouw genomen. Op basis van de data-analyse van de interviews werden vier persona's onderscheiden, met inbegrip van één persona dat opgebouwd werd uit twee subpersona's. Na de gefocuste analyse van de participerende burgers, werd een vergelijkende analyse uitgevoerd van de persona's van het customer journey onderzoek van de geïnteresseerde niet-participerende burgers en de persona's van de participerende burgers.



4 RESULTATEN

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van het customer journey onderzoek naar geïnteresseerde niet-participerende burgers en participerende burgers weer. Eerst volgt een toelichting bij de ontwikkeling van de persona's en de customer journeys van beide onderzoekspopulaties. Vervolgens wordt gefocust op het eerste luik van het onderzoek, waarin de onderzoekspopulatie van de geïnteresseerde niet-participerende burgers onderzocht wordt door IDEA Consult en The Argonauts. Daarna worden de resultaten besproken van luik 2, namelijk het customer journey onderzoek over de participerende burgers, dat het Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen realiseerde. Vervolgens worden een aantal beïnvloedende factoren toegelicht die niet eigen zijn aan één persona, maar een invloed ressorteren op de klantreis van lerenden overheen de verschillende persona's. Ten slotte, biedt dit hoofdstuk een vergelijkende analyse tussen de customer journeys en drempels en hefbomen van de spiegelpersona's van de beide onderzoekspopulaties.

4.1 ONTWIKKELING EN GEBRUIK PERSONA'S EN CUSTOMER JOURNEYS

4.1.1 Persona's

Persona's zijn fictieve personen (cf. supra 3.2.2.) die op een levendige manier een subgroep van respectievelijk de geïnteresseerde niet-participerende burgers en de participerende burgers beschrijven. De persona's zijn geïdentificeerd op basis van hun ambitie voor levenslang leren, de intentie waarmee ze opleidingen levenslang leren willen gaan volgen. Aangezien de persona's in deze studie gebaseerd zijn op behoeften, zijn demografische gegevens veelal weggelaten uit de beschrijving, mede aangezien sommige demografische gegevens weinig impact hebben op de weg die de pre-learner aflegt, en anderen niet gelinkt zijn aan een specifiek persona. Deze factoren worden besproken in het hoofdstuk overige beïnvloedende factoren (cf. infra 4.5.).

Op basis van de data-analyse van de interviews kwamen acht persona's naar boven, vier in het luik van de geïnteresseerde niet-participerende burgers, vier in het luik van de participerende burgers, inclusief twee subpersona's. Hierbij werd vastgesteld dat de persona's uit beide onderzoeken elkaars spiegelbeeld vormen. Immers, uit analyse blijkt dat de persona's van de participerende burgers in vergelijking met de persona's van de geïnteresseerde niet-participerende burgers ofwel een aantal onoverkomelijke drempels minder ervaren, ofwel hefbomen ondervinden die helpen om de drempels te overwinnen. De lerende maakt een balans van de drempels en hefbomen die hij/zij ondervindt. Dat de balans tussen drempels en hefbomen positief is voor de participerende burgers, faciliteert opleidingsdeelname voor hen (Kantar, 2018).

Opbouw en leeswijzer van een persona

De persona's worden voorgesteld aan de hand van hun cv, waar de meest belangrijke informatie samengevat wordt. Deze informatie wordt niet steeds in de tekst herhaald, waardoor het belangrijk is de informatie uit de cv te lezen naast de tekst. In het lege sjabloon (Figuur 7) wordt toegelicht welke informatie gegeven zal worden per onderdeel. Het cv beschrijft per persona het volgende: ('Naam' persona) heeft een (motivatie) om (ambitie) te bereiken, en komt hierbij (drempels) en (hefbomen) tegen die zijn/haar reis beïnvloeden. De persona zou het meest geholpen zijn met (opportunities).

'Naam' persona: toepasselijke naam die de behoefte van de persona samenvat.



Contacteer mij: de kanalen die de persona typisch gebruikt, gelinkt aan de ambitie. Het daadwerkelijke gebruik van deze kanalen zal afhankelijk zijn van individuele persoonskenmerken.

Motivatie: situering van de motivatie binnen de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2000). Dit geeft inzicht in de specifieke leermotivaties binnen extrinsieke en intrinsieke motivatie.

Ambitie: doelen die de persona wil bereiken door middel van opleidingen.

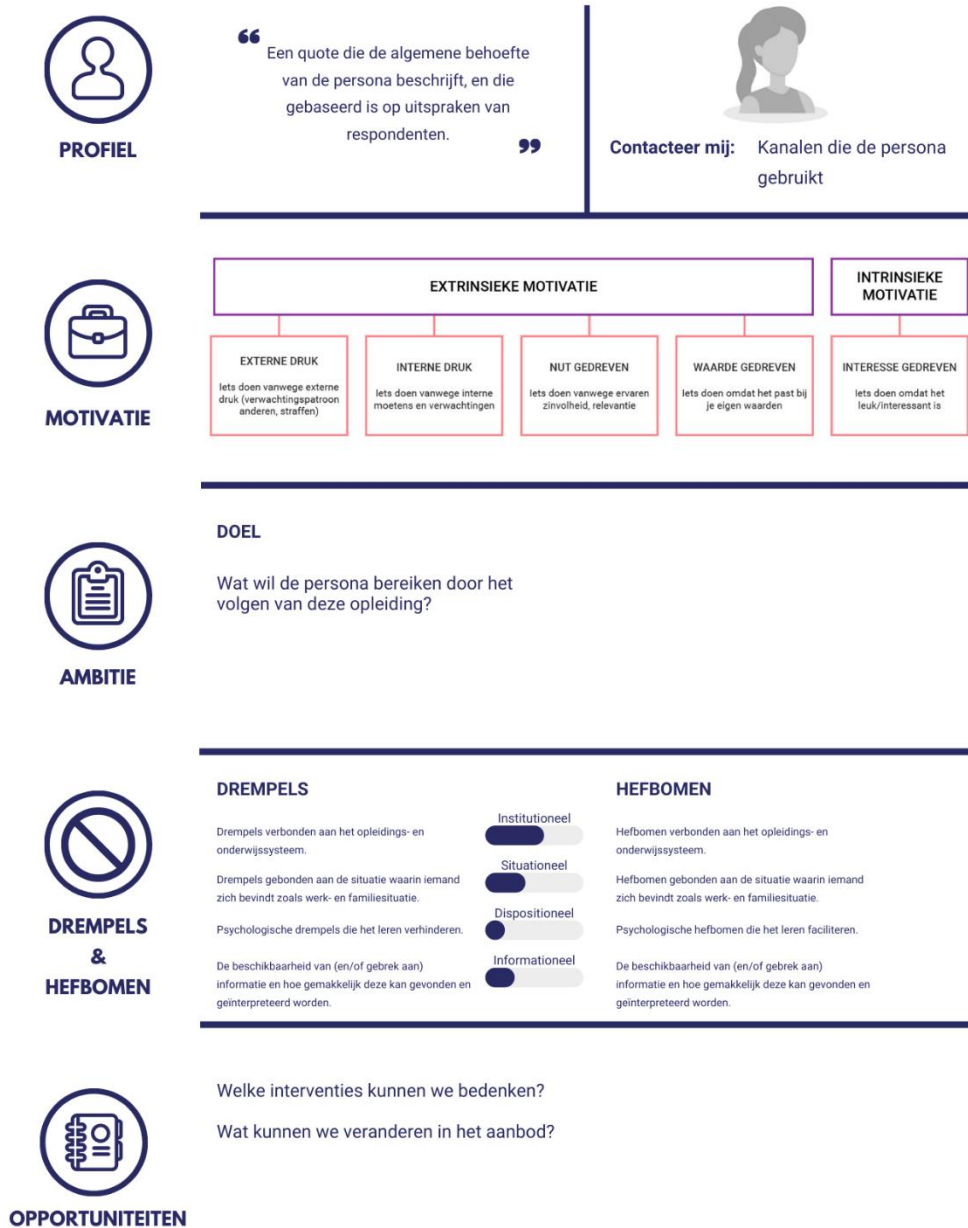
Drempels: er wordt aangegeven in welke mate institutionele, situationele, dispositionele en informationele drempels een rol spelen voor deze persona, met korte toelichting van de concrete drempels die voorkomen bij dit persona.

Hefbomen: er wordt aangegeven in welke mate institutionele, situationele, dispositionele en informationele hefboomen een rol spelen voor deze persona, met korte toelichting van de concrete hefboomen die voorkomen bij dit persona.

Opportunities: eerste inzichten in hoe deze persona het beste geholpen zou kunnen worden door een aangepast aanbod of interventies.



PERSONA



Figuur 7: cv van een persona

Zoals beschreven, zijn de persona's bewust geëxtrapoleerd tot 4 spiegelpersona's, die telkens een participerend persona (expertisecentrum), en een geïnteresseerd niet-participerend persona (IDEA Consult en The Argonauts) omvatten. Deze spiegelpersona's zijn unieke en duidelijke onderscheidbare profielen,

gebaseerd op een specifieke leerintentie en behoefte. Een individu kan verschillende leernoden en leerintenties hebben in een andere situatie. Daardoor zal een individu hoogstwaarschijnlijk nooit voortdurend binnen eenzelfde persona vallen. Daarom is een korte leeswijzer toegevoegd als leidraad voor een correcte interpretatie van een persona.



Figuur 8: leeswijzer van een persona

4.1.2 Customer journeys

Voor elk van deze persona's werd bekeken hoe ze zich bewust worden van een leernood/wens, en welke stappen ze daarna ondernemen tot de beslissing van niet-deelname. Dit werd samengevat in een customer journey of klantreis (figuur 9), waarbij een compleet beeld gegeven wordt van de activiteiten en interne beleving van een persona doorheen dit hele proces (Voorhees et al., 2017; Kantar, 2018). De stappen die de persona onderneemt, zijn samengevat in de volgende fasen.

Precontemplatie: dit is de fase die voorafgaat aan het besef van willen of moeten leren. Tijdens deze fase worden de eerste zaadjes geplant om uiteindelijk ooit met een opleiding te starten.

Trigger en identificatie van de leernood of leerwens: in deze fase vindt een moment plaats waarin het individu zich bewust wordt van een leernood of leerwens.

Oriëntatie leermogelijkheden: tijdens de oriëntatie gaat het individu in op de trigger om voor een eerste maal het opleidingsaanbod te bekijken.

(Pre-)selectie van (een) opleiding(en): in de (pre-)selectie wordt een keuze gemaakt van één of meerdere opleidingen waar het individu interesse in heeft.

Informer en vergelijken: tijdens deze fase zal het individu zich informeren over de verschillende opleidingen en vindt bijgevolg een vergelijking plaats.

Afwegen: deze fase wordt gekenmerkt door een proces van nadenken, overwegen en het bezinken van alle informatie die het individu tot zich heeft kunnen nemen.

Beslissing: het individu maakt in deze fase een beslissing om (niet) te participeren aan de opleiding.

Inschrijving: in deze fase wordt de inschrijving of registratie voor de opleiding uitgevoerd.

Start opleiding: de opleiding gaat van start tijdens deze fase. Voor de onderzoekspopulatie van de participerende burgers werd deze fase vervangen door de fase 'deelname'.

Met de diverse lagen (zowel horizontaal als verticaal) in de customer journeys kan een antwoord worden geboden op de vijf centrale onderzoeksvragen van deze studie. Dat gebeurt door in de lagen aandacht te hebben voor (1) de leernoden, (2) de diverse stappen binnen de pre-learner journey, (3) de faciliterende factoren om aan levenslang leren te participeren, (4) de drempels en (5) de hefboomen die een individu ervaart tijdens de journey, alsook (6) de opportuniteiten waarmee de journey geoptimaliseerd kan worden.



Figuur 9: fasen van de customer journey

In de visuele customer journey kunnen al deze details gevonden worden. Deze informatie wordt niet steeds in de tekst herhaald, waardoor het belangrijk is de informatie uit de customer journey te lezen naast de tekst. Om de doelstellingen van het onderzoek te behalen, is het belangrijk om inzicht te krijgen in de drempels, hefboomen en opportuniteiten. Concreet zijn de customer journeys opgebouwd met de hieronder beschreven lagen.

- **Fasen:** die burgers doorlopen om te komen tot registratie leeractiviteit (leervraag stellen, opleidingen verkennen, evaluatie van opleidingsinstellingen, aanvraag ...).
- **Raakpunten:** interactiemomenten tussen de burger en
 - werkgever, vakbond, leerwinkel, VDAB, opleidingsverstrekkers ...
 - familie, vrienden, collega's
 - dragers van de contactmomenten (website, e-mail, F2F, infodagen ...)
- **Ervaringscurve:** wat de burgers voelen tijdens hun journey, en welke factoren uiteindelijk verhinderen dat de burger deelneemt aan de leeractiviteit.
- **Gedachtegang:** de redeneringen die gemaakt worden en gedachten die meespelen.
- **Drempels:** situationele, institutionele, dispositionele en informationele drempels.
- **Hefboomen:** situationele, institutionele, dispositionele en informationele hefboomen.

- **Opportunities:** mogelijk potentiële beleidsinterventies om burgers beter te ondersteunen in hun reis voorafgaand aan leren.

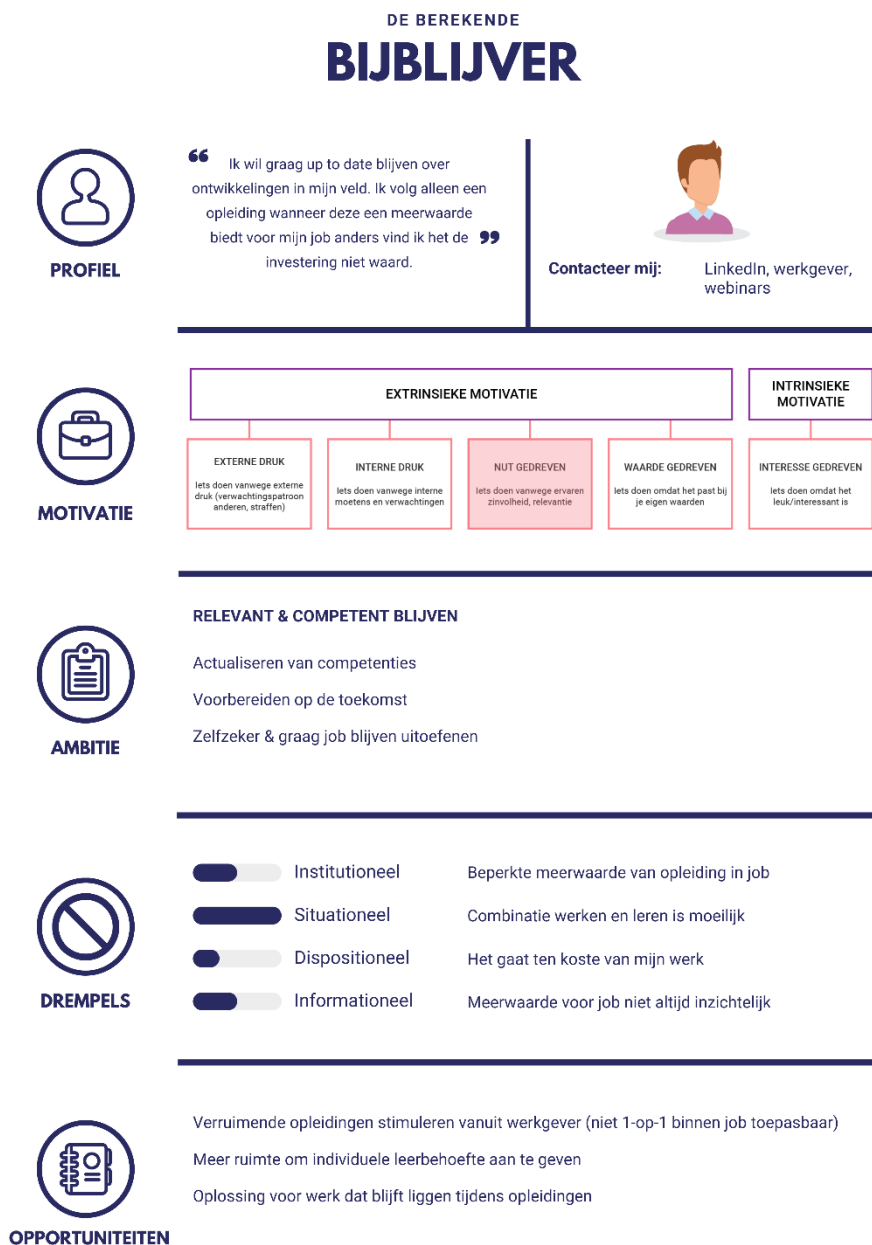


Figuur 10: leeswijzer van een customer journey

4.2 LUIK 1: DE GEÏNTERESSEERDE NIET-PARTICIPERENDE BURGERS – DOOR IDEA CONSULT EN THE ARGONAUTS

4.2.1 De berekende bijblijver

De berekende bijblijver wil nieuwe competenties verwerven om zijn/haar werk graag en goed te kunnen blijven uitvoeren, maar de meerwaarde van opleidingen is niet altijd in verhouding met de inspanningen om die te combineren met werk. De berekende bijblijver zou het meest gebaat zijn bij flexibele oplossingen in samenspraak met de werkgever.



Figuur 11: cv van de berekende bijblijver

De customer journey van de bijblijver

De berekende bijblijver merkt dat er grote veranderingen zijn in zijn/haar vakgebied, en dat hij/zij nieuwe competenties nodig heeft in zijn/haar job. Daarom gaat hij/zij op zoek naar opleidingen met directe toepasbaarheid in zijn/haar job. Het is niet altijd gemakkelijk om de meerwaarde van opleidingen te zien, wat hem/haar tegenhoudt om een opleiding te kiezen. Wanneer hij/zij dan toch verder gaat kijken naar een specifieke opleiding, merkt hij/zij dat het combineren met werk een uitdaging is. De werkgever laat opleidingen wel toe, maar het werk blijft liggen. De druk wordt te hoog, waardoor de berekende bijblijver ervoor kiest niet deel te nemen (figuur 12 en figuur 13).

De berekende bijblijver is sterk gemotiveerd vanuit een nutgedreven mentaliteit. Deze persona is op zoek naar zinvolheid en relevantie. Bij de zoektocht naar een nuttige opleiding ervaart de bijblijver voornamelijk situationele, maar ook informationele drempels.

Drempels

Weinig inzicht in de meerwaarde en toepasbaarheid van een opleiding

Het is niet altijd zeer duidelijk voor de bijblijver wat de relevantie of meerwaarde is van een bepaalde opleiding. Voor dit persona is het van groot belang dat de inhoud van de opleiding direct toepasbaar is binnen de job of het werkveld. Dit is niet altijd duidelijk en vormt een drempel.

Tijd, geld en energie

Hiernaast merken we dat ook de situationele drempels in tijd, geld en energie terug te vinden zijn. De bijblijver vraagt zich af of de investering in een opleiding het waard is en of de opgeofferde tijd een probleem kan vormen voor het werk dat onze bijblijver potentieel laat liggen tijdens het volgen van de opleiding. Dit kan ook zorgen voor stress of wrijving met de werkgever.

Interventies

Meerwaarde van opleidingen visualiseren, communiceren en kwantificeren

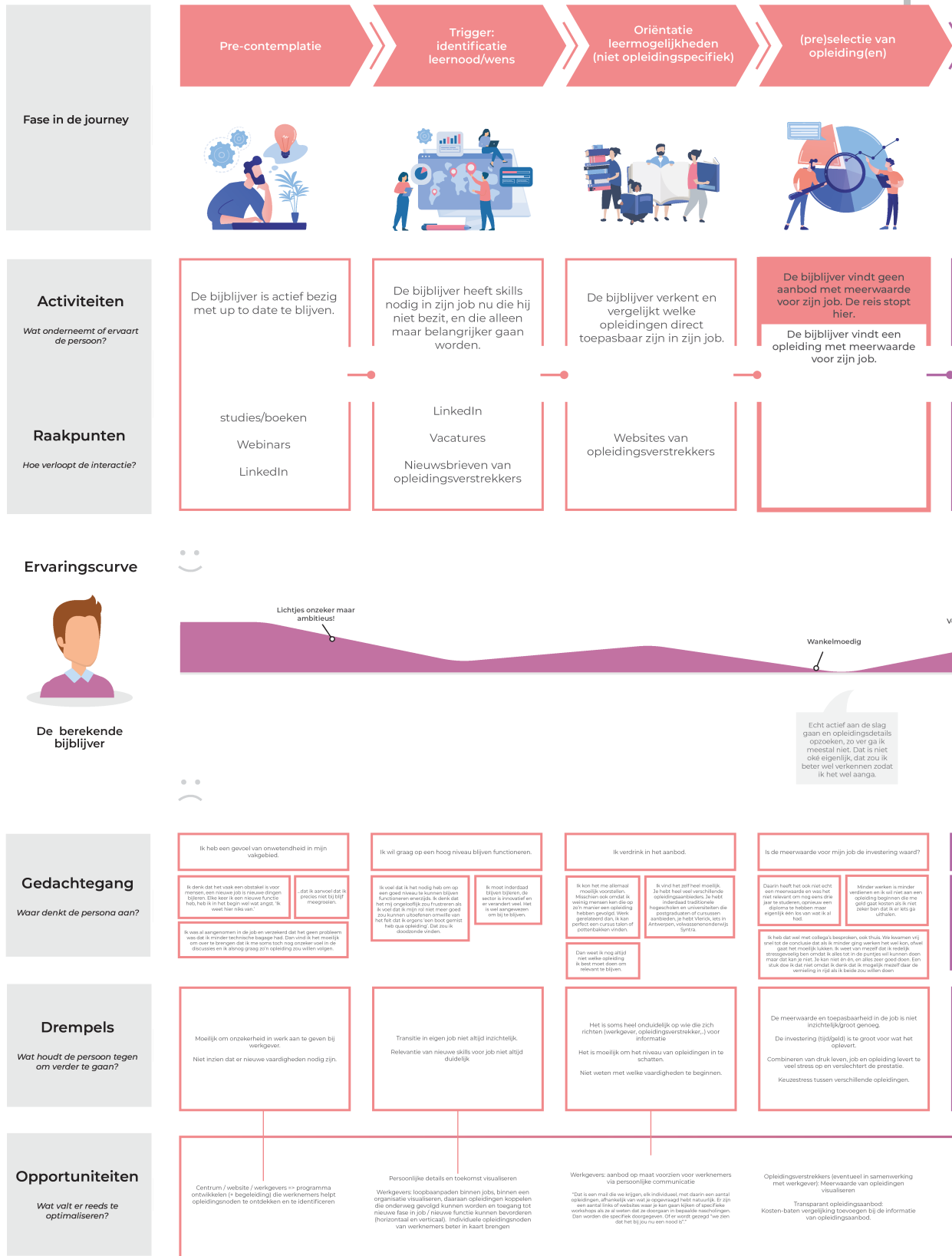
Het moet zeer duidelijk worden wat juist het belang en de meerwaarde zijn van concrete opleidingstrajecten. Het kan helpen om de toegevoegde waarde van steeds opgeleide en up-to-date werknemers op verschillende manieren te communiceren en te visualiseren. Getuigenissen van andere werkgevers, simulaties, trends, campagnes en statistieken kunnen hier ondersteuning in bieden.

Overzicht van alle relevante opleidingen met verschillende filters

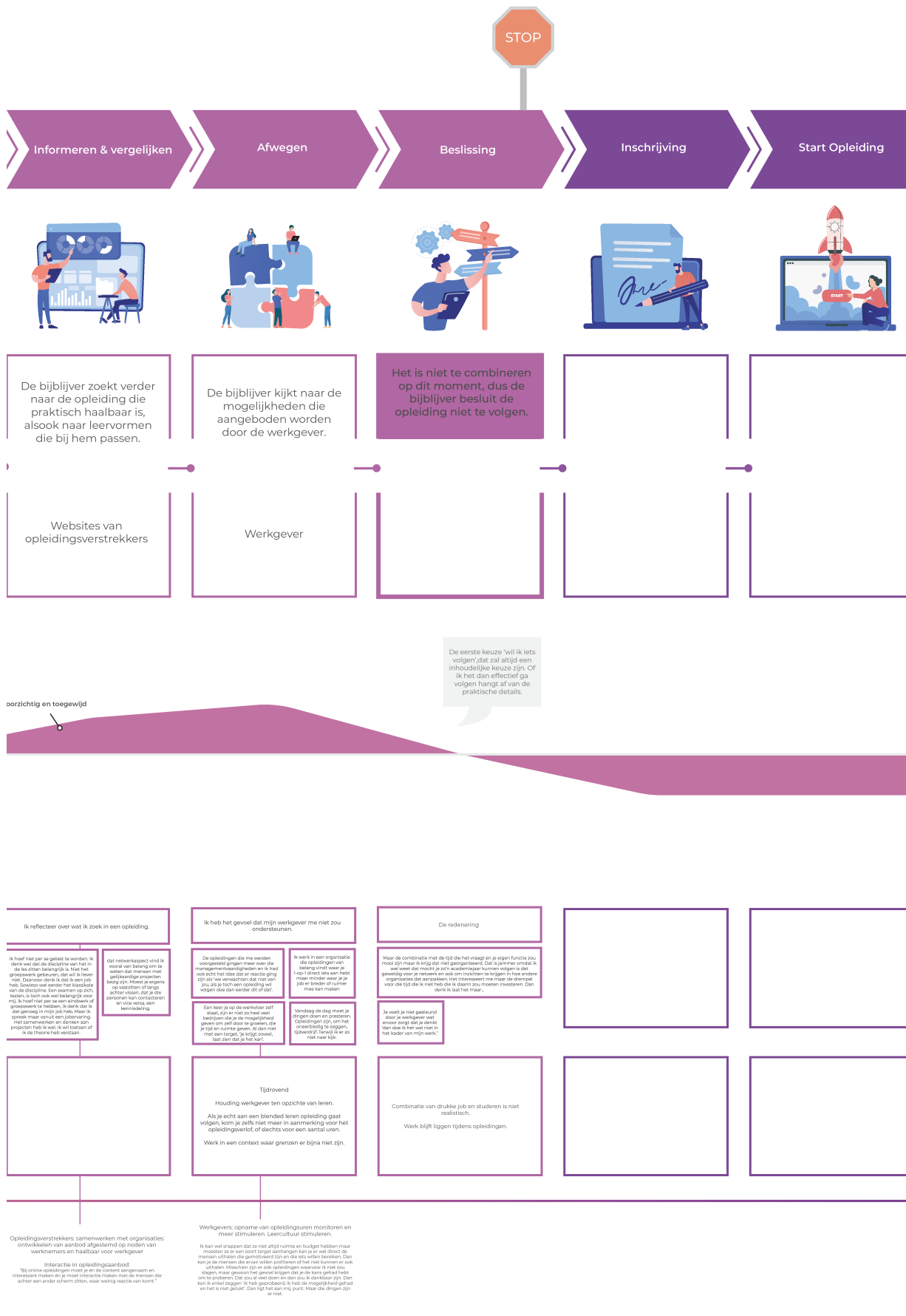
Ook is het belangrijk dat de persona een overzicht aangeboden krijgt met relevante opleidingen binnen het interesseveld of het vakgebied. Dit kan de afstand tussen werknemer en werkgever verkleinen indien beide partijen toegang hebben tot een dergelijk platform, en bijgevolg eenvoudiger kunnen communiceren.



Customer Journey - Leerwegen



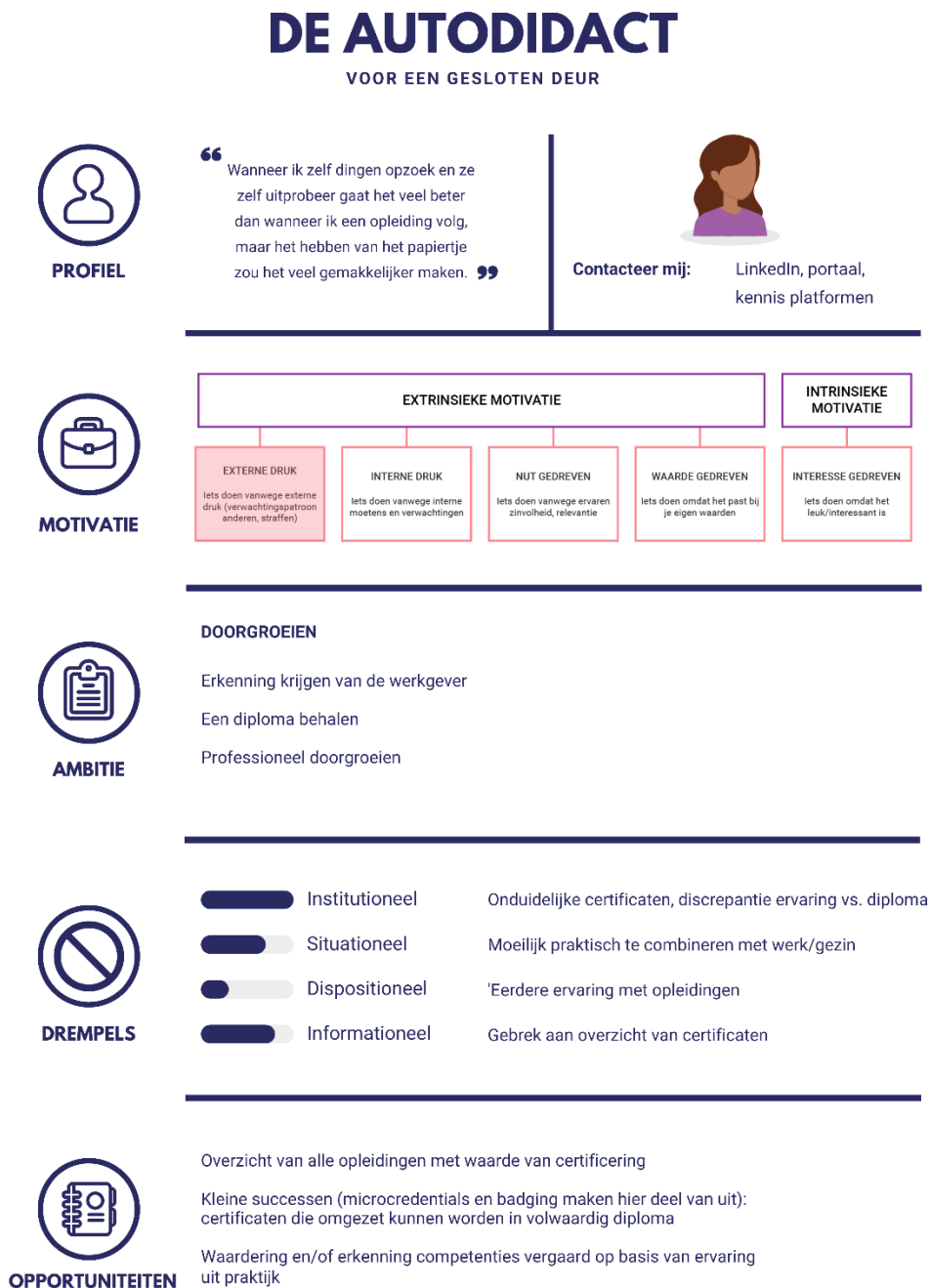
Figuur 12: customer journey van de berekende bijblijver (deel 1)



Figuur 13: customer journey van de berekende bijlijver (deel 2)

4.2.2 De autodidact voor een gesloten deur

De autodidact krijgt de gewenste doorgroeikansen niet, waardoor die een nood voelt om een diploma te halen om zo erkenning te krijgen. Dit is alleen mogelijk bij een volledige, langdurige opleiding – die te uitgebreid is en snel veroudert. De autodidact zou het meest geholpen zijn met overzichtelijke modules die samen te voegen zijn tot een volwaardig diploma.



Figuur 14: cv van de autodidact voor een gesloten deur

De customer journey van de autodidact

De autodidact is graag bezig met zelf informatie uitzoeken. De aanleiding om naar opleidingen te kijken is dus extern gedreven. Hij/zij komt voor een gesloten deur te staan omdat zijn/haar werkgever de ervaring en behaalde certificaten niet erkent om te mogen doorgroeien. Daarom is de belangrijkste factor voor een opleiding het certificaat of diploma, maar de autodidact mist hier een overzicht en vergelijking tussen alle verschillende certificaten. Deze onduidelijkheid zorgt dat het moeilijk is om de juiste opleiding te vinden. Vaak komt de autodidact dan toch uit bij een langdurige opleiding met een volwaardig diploma, omdat dit het meeste gewaardeerd wordt door de werkgever. De autodidact zoekt dan naar praktische mogelijkheden om werk en opleiding te combineren, maar dit is vaak moeilijk. In combinatie met de lage waarde die de autodidact zelf hecht aan 'het papiertje', wordt de opleiding uiteindelijk niet gevolgd. De autodidact is er namelijk van overtuigd dat hij/zij het zelf kan leren en beter in praktijk zal snappen dan wat mogelijk is binnen een formele opleiding (figuur 15 en figuur 16).

Zoals eerder toegelicht, ondervindt de autodidact voornamelijk institutionele en informationele drempels. Deze persona heeft een sterke nood aan het behalen van een diploma met de daarbij horende erkenning voor alle ervaring die hij/zij bezit. Dit is ook te zien in de drempels die hij/zij ervaart.

Drempels

Een gebrek aan de erkenning van ervaring

De autodidact is een persona met jarenlange ervaring die niet altijd volledig erkend of gewaardeerd wordt. Bepaalde certificaten of diploma's kunnen deuren openen waar hij/zij spijtig genoeg geen toegang tot heeft, ondanks de uitgebreide ervaring die hij/zij bezit. Dit kan erg teleurstellend of zelfs beledigend werken voor dit persona. Hij/zij stelt zich de vraag waarom de ervaring niet gelijkgesteld kan worden aan een certificaat of diploma en dit op een eenvoudige en efficiënte manier.

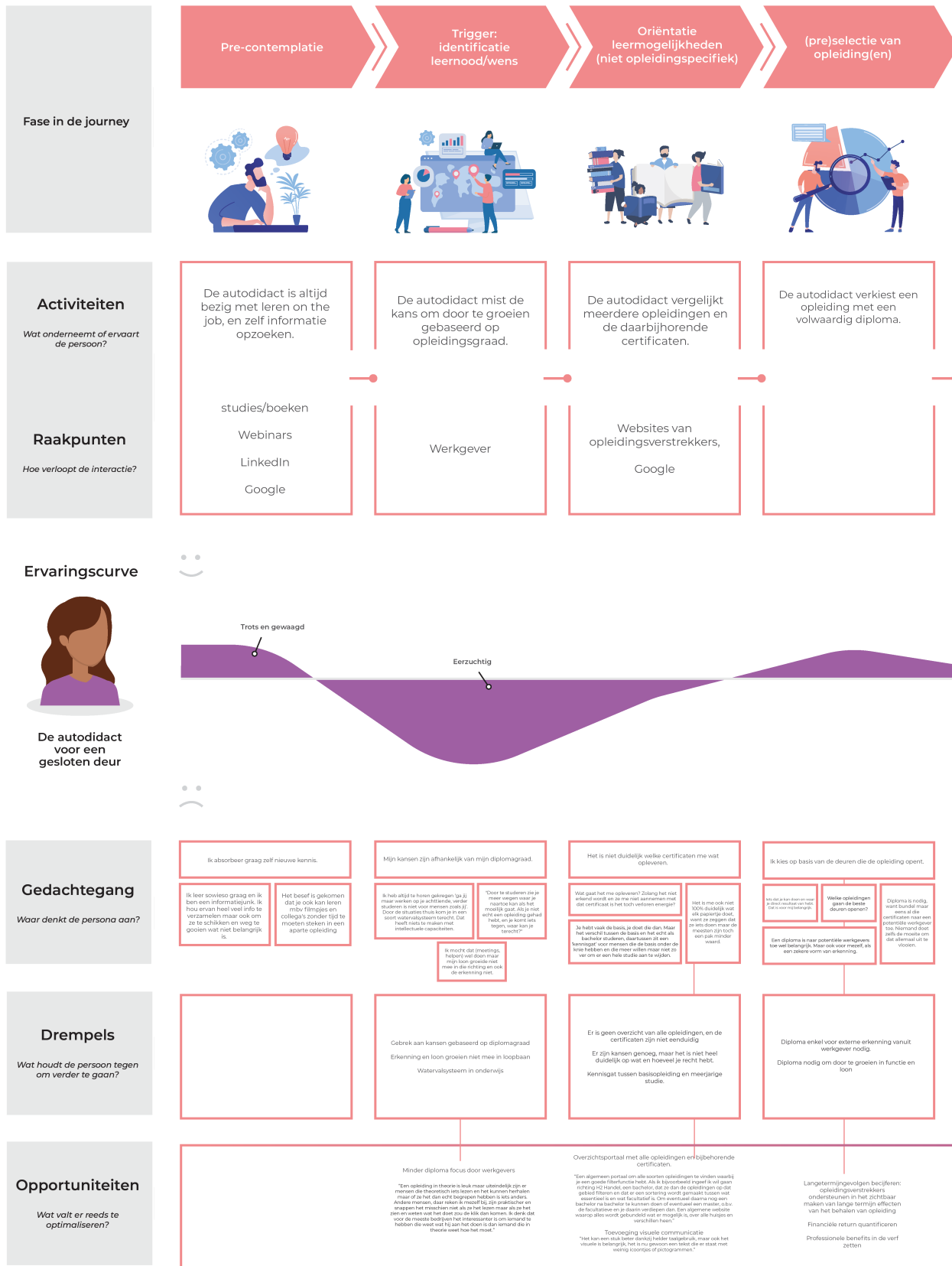
Een gebrek aan kansen gebaseerd op de diplomagraad

De autodidact voelt zich buitengesloten van verschillende opportuniteiten die mensen met een bepaald certificaat of diploma wel hebben. Ook deze ervaring is zeer teleurstellend voor de autodidacten, omdat ze deze informatie vaak wat later doorheen hun 'reis' ontdekken. Dit maakt de teleurstelling des te heviger voor hen.

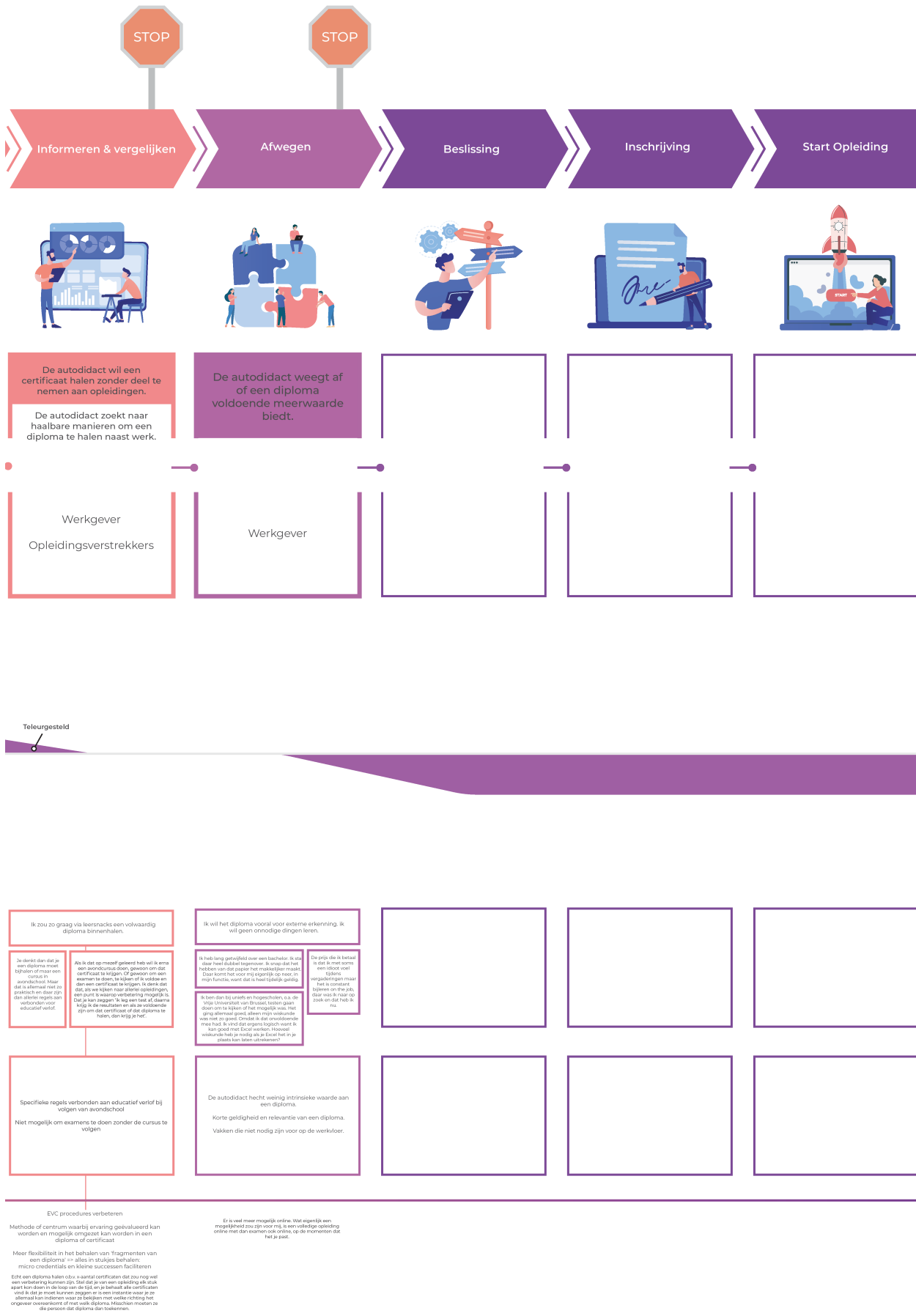
Onduidelijkheid over de rechten en toegang tot opleidingen

Verder is het voor de autodidact niet altijd duidelijk welke opleidingen of trajecten daarbinnen beschikbaar zijn voor hen en voor welke ze toegelaten zouden kunnen worden. Soms is er wel ruimte voor een aangepast of flexibel traject maar wordt dit niet voldoende gecommuniceerd, waardoor de autodidact moeilijk op de hoogte is van de beschikbare opties.

Customer Journey - Leerwegen



Figuur 15: customer journey van de autodidact voor een gesloten deur (deel 1)



Figuur 16: customer journey van de autodidact voor een gesloten deur (deel 2)

Interventies

Kleine successen die kunnen omgezet worden in een volwaardige erkenning, evaluatie en optimalisatie van de EVC-procedures

Het zou allereerst een meerwaarde zijn om de reeds verworven kennis en ervaring via verschillende kanalen toch te kunnen omzetten in een erkenning. Dit kan bijvoorbeeld door verschillende 'micro-credentials' te verwerven of 'leersnacks' die snel en flexibel behaald kunnen worden en die gecombineerd kunnen worden in een aantoonbare erkenning. Daarnaast zouden ook de EVC-procedures geëvalueerd, geoptimaliseerd en breder uitgerold kunnen worden (bijv. toeleiding/begeleiding, kostprijs, gebruikerservaring, efficiëntie procedures ...).

Sensibilisering rond de diplomaafocus

Hiernaast is het nuttig om verdere sensibilisering te voorzien rond de diplomaafocus die overheerst in het werkveld. Incentives voor werkgevers of opleidingsverstrekkers kunnen ondersteunend zijn in de shift naar meer acceptatie van het belang van ervaring en ingesteldheid op de werkvloer.

Persoonlijke begeleiding met heldere trajecten

Om de onduidelijkheid rond rechten en toegang op te vangen, is het voorzien van persoonlijke begeleiding tijdens de trajecten mogelijk een interessante interventie. Deze begeleiding kan op een persoonlijke en individuele manier voorzien worden, bijvoorbeeld via leercoaches die samen met het individu de diverse mogelijkheden uitzoeken. Daarnaast kan dit ondersteund worden door slimme technologie zoals artificiële intelligentie en chatbots. Deze technologie zou burgers op een vlotte manier kunnen leiden door het opleidingslandschap en de verschillende opties die er zijn voor burgers met eerder verworven competenties.

//

4.2.3 De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk

De ontdekkingsreiziger voelt het kriebelen om iets bij te leren ter zelfverrijking, maar vindt niet altijd een aanbod dat aangepast is aan zijn/haar individuele voorkeuren. De ontdekkingsreiziger zou het meest geholpen zijn met een aanbod op maat, waarbij leertempo, leervorm, en leermomenten flexibel zijn.

DE ONTDEKKINGSREIZIGER

OP ZOEK NAAR MAATWERK



PROFIEL

“ Ik wil mezelf verrijken en verruimen. Kruisbestuiving met anderen draagt daar aan bij. Ik zoek een specifieke opleiding, maar ik vind moeilijk iets dat aan mijn wensen voldoet. ”



Contacteer mij: Flyers, netwerk, Instagram



MOTIVATIE



AMBITIE

SOCIALE FOCUS

Nieuwe inzichten door perspectieven te combineren met anderen
 Deel uitmaken van een lerende gemeenschap

INDIVIDUELE FOCUS

Als persoon verrijken en ontwikkelen
 Mijn leergierigheid stillen
 Mezelf uitdagen in nieuwe velden



DREMPELS

<input type="checkbox"/>	Institutioneel	Niet het juiste aanbod 'op maat'
<input type="checkbox"/>	Situationeel	Uitdagens om opleiding te combineren met werken en leven
<input type="checkbox"/>	Dispositioneel	Veeleisend qua aansluiting opleiding bij eigen wensen
<input type="checkbox"/>	Informationeel	Moelijk om meerdere opleidingsverstrekkers te vinden en vergelijken

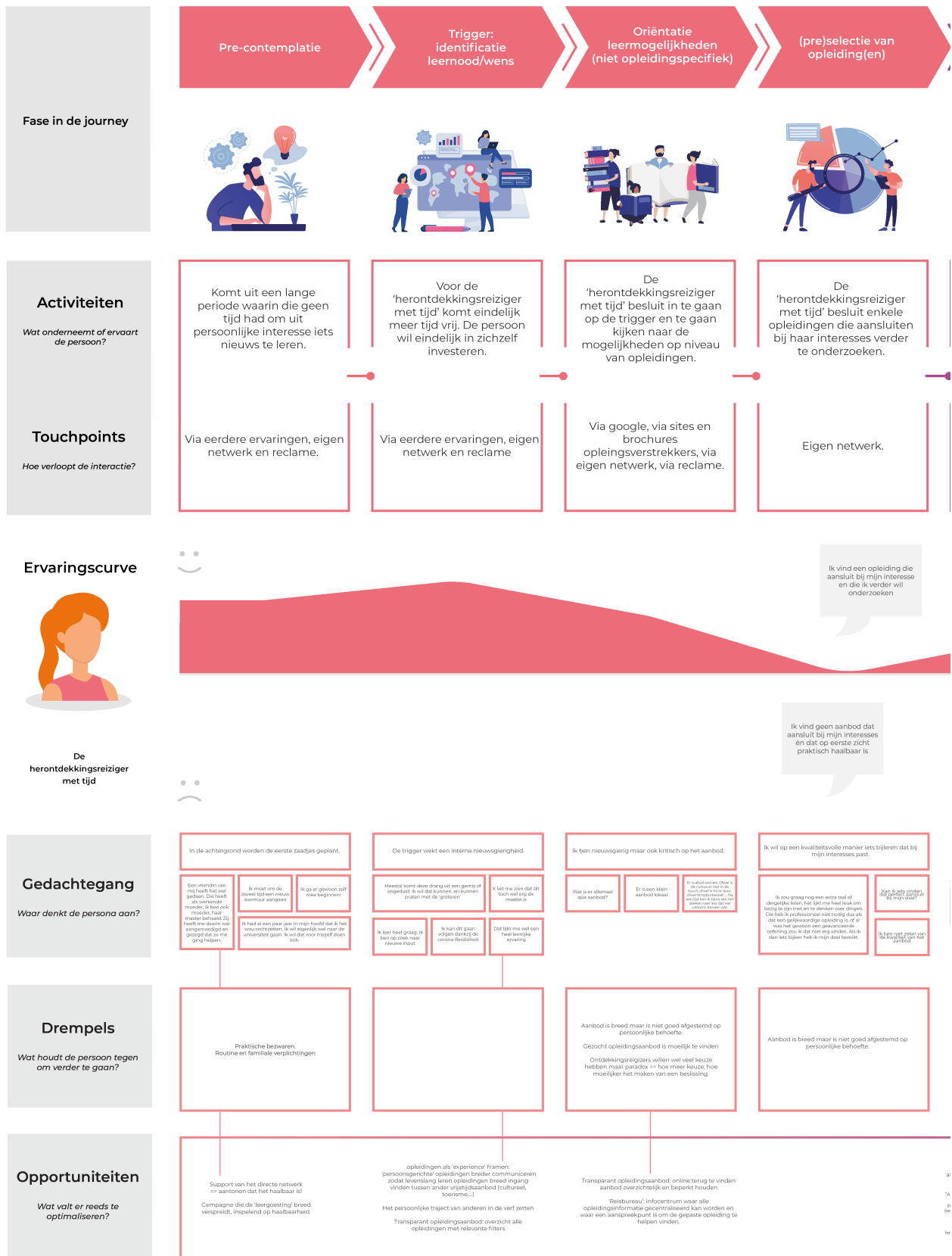


OPPORTUNITEITEN

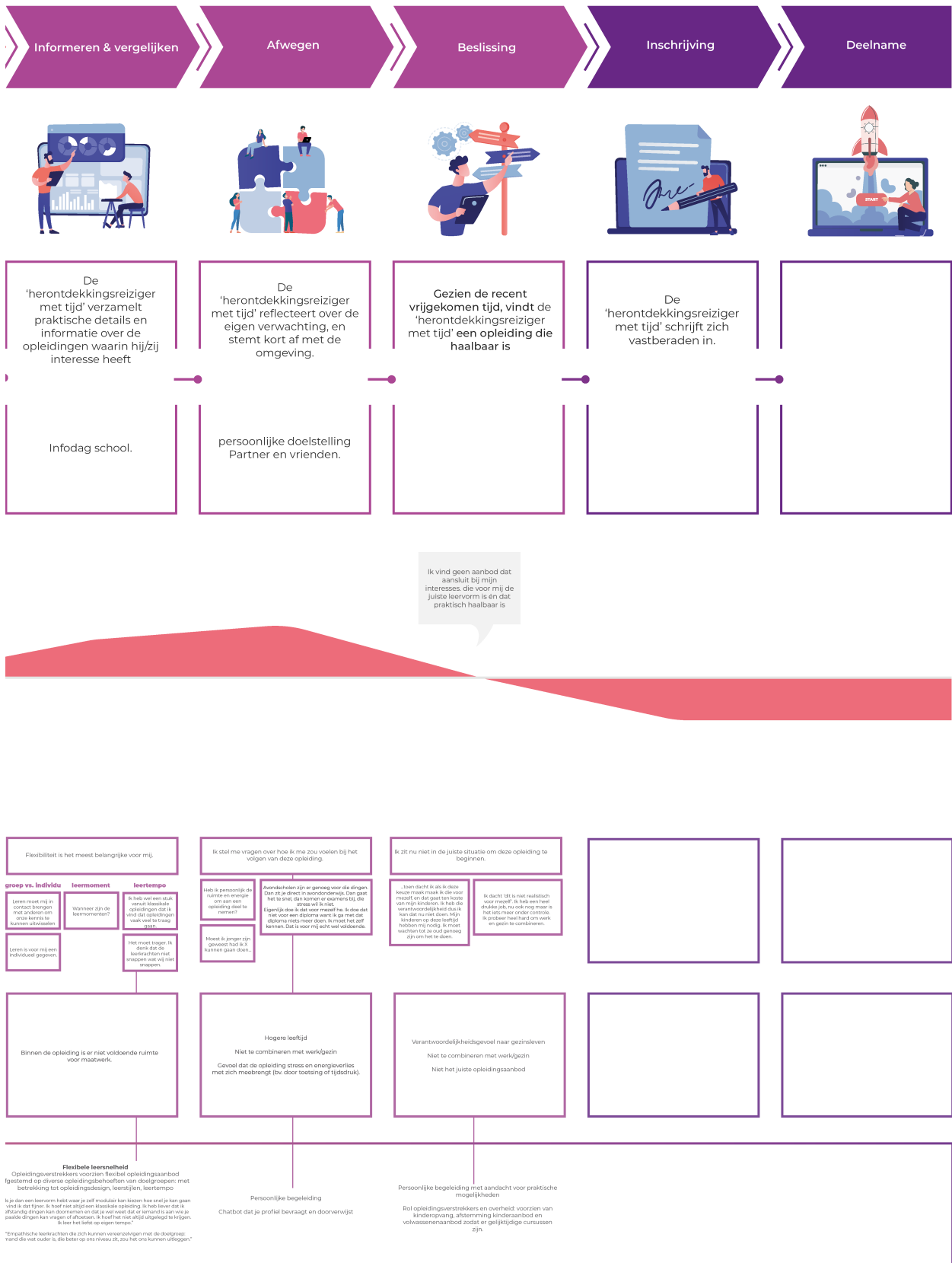
Modulair aanbod met ruimte voor personalisatie
 Opleidingen gefocust op onderhouden van kennis in groepsverband
 Opleidingsvormen die te combineren zijn met werk- en gezinsleven

Figuur 17: cv van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk

Customer Journey - Leerwegen



Figuur 18: customer journey van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk (deel 1)



Figuur 19: customer journey van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk (deel 2)

Interventies

Centralisatie van alle (relevante) informatie

Het toegankelijk maken van de juiste informatie op het juiste moment via de correcte kanalen kan een oplossing bieden voor de moeilijke zoektocht die de ontdekkingsreiziger onderneemt. De ideale opleiding waar dit persona naar op zoek is moet allereerst snel gevonden worden zodat er voldoende tijd en energie over is om een verdere analyse te doen.

Flexibele leertrajecten en aandacht voor specifieke opleidingsbehoeften

Verder kan de zoektocht gemakkelijker worden gemaakt door het aanbieden van flexibele leertrajecten waarin meer aandacht is voor de specifieke opleidingsbehoeften van dit type persona (bijv. aandacht voor diverse leertempo's, diverse leerstijlen, diverse types opleidingsdesign). Op deze manier worden de ontdekkingsreiziger meer kansen geboden een opleiding te vinden die perfect aansluit bij de verwachtingen.

Visualiseren en communiceren over persoonlijke en aangepaste trajecten

Het kan ook een mooie interventie zijn om reeds afgelegde trajecten van andere burgers in de verf te zetten en daarover te communiceren. Via deze weg kunnen de mogelijkheden binnen de opleiding gevisualiseerd worden en wordt aangetoond dat de grens of de obstakels die er zijn bij het persona te overwinnen zijn. Dit kan een emanciperend effect hebben waardoor de motivatie bij dit persona hoog blijft.

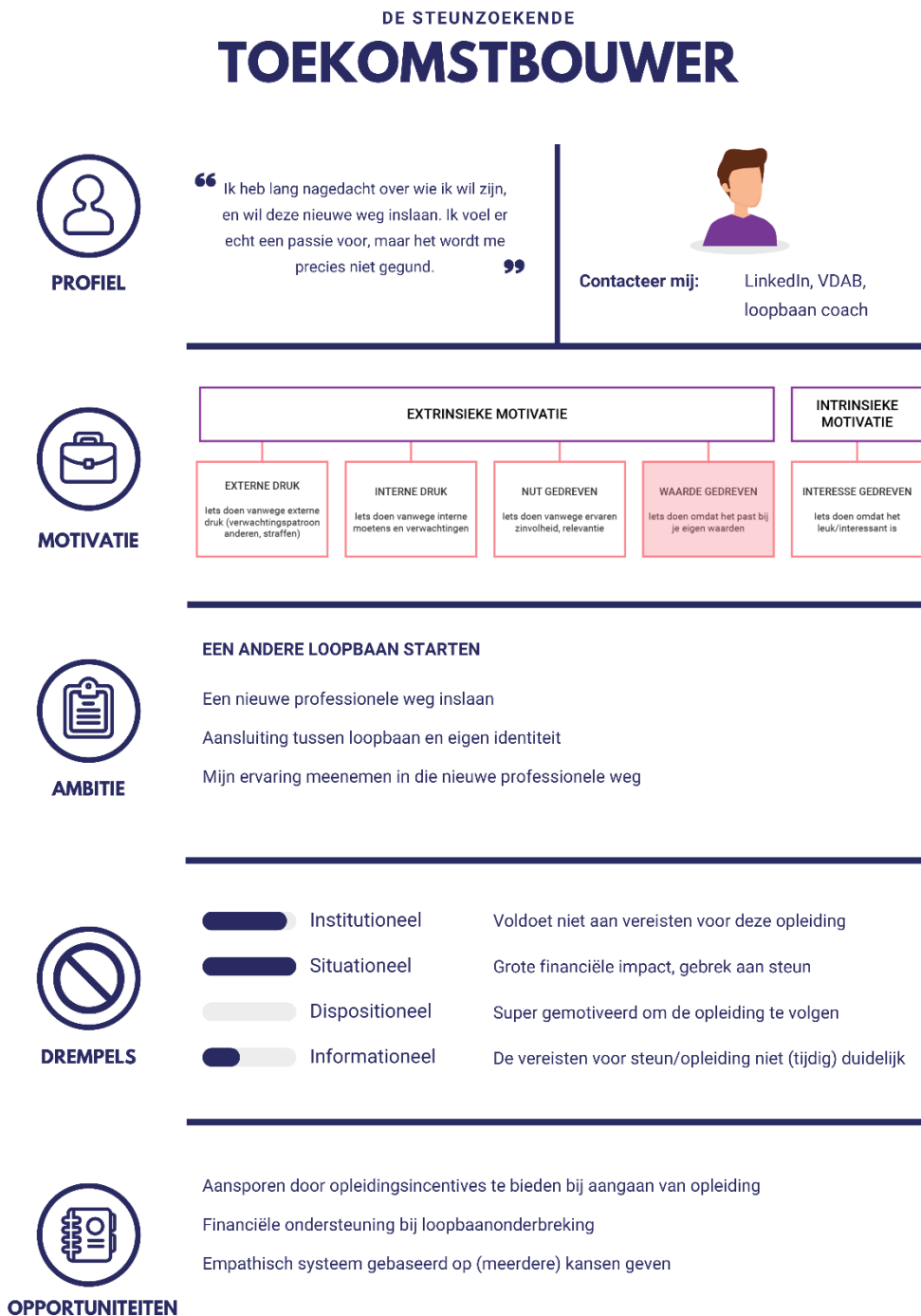
Verhelderen van de output van een opleiding en de verwachtingen

Uiteindelijk is het belangrijk voor dit persona dat er goede inzichten zijn in wat de resultaten (kunnen) zijn van de opleiding. Zo krijgt hij/zij een duidelijk overzicht wat de output en het gewenste effect van de opleiding is. Hiernaast is het ook belangrijk te communiceren over de verwachtingen die er zijn van de deelnemers van de opleiding (bijvoorbeeld verwachtingen met betrekking tot de hoeveelheid voorbereidingen in het kader van de leeractiviteiten, het al dan niet voorkomen van evaluatie/beoordelingsmomenten).



4.2.4 De steunzoekende toekomstbouwer

De steunzoekende toekomstbouwer put geen energie uit de huidige levenssituatie en voelt een drang naar een nieuwe loopbaan die aansluit bij zijn/haar persoonlijkheid. Hij/zij ervaart een gebrek aan steun, die vaak tot uiting komt in financiële drempels. De toekomstbouwer zou het meest geholpen zijn door een empathisch systeem/instituten die mensen een kans geven/stimuleren.



Figuur 20: cv van de steunzoekende toekomstbouwer

De customer journey van de toekomstbouwer

De toekomstbouwer heeft een duidelijk beeld van de nieuwe stap in de loopbaan die hij/zij wil uitgaan. Na er lang over nagedacht te hebben, komt de aanleiding bij de toekomstbouwer vanuit ontevredenheid met de huidige professionele situatie, of een verandering in de persoonlijke situatie die de toekomstbouwer triggert. Het vinden van een opleiding is voor dit persona eerder een rechtlijnig proces, waarbij hij/zij snel de gepaste opleiding kan kiezen. Bij het dieper onderzoeken van deze opleiding, komen de grote drempels naar boven. De toekomstbouwer ondervindt een gebrek aan steun, omdat een nieuwe stap in de loopbaan niet te bespreken is met de werkgever, of door de begeleiding vanuit VDAB, of vanuit de overheid door een gebrek aan financiële ondersteuning. De toekomstbouwer wil dus heel graag deelnemen aan de opleiding, maar wordt geremd door instituten (figuur 21 en figuur 22).

De steunzoekende toekomstbouwer ervaart grote institutionele drempels waarin hij/zij een gebrek aan steun voelt vanuit opleiders, overheid en werkgever. Doordat de toekomstbouwer sterk waardengedreven is zal deze echter niet snel opgeven en blijft de toekomstbouwer denken aan de mogelijk nieuwe opportuniteiten die gefaciliteerd kunnen worden door een opleiding.

Drempels

Achterlaten van financiële zekerheid

De toekomstbouwer start met een zeer optimistisch traject. Hij/zij voelt zich euforisch en begeistert door de opleiding die hij/zij geselecteerd heeft. Het blijft echter moeilijk om de financiële zekerheid van de huidige leefsituatie op te geven om ruimte te creëren voor een nieuw traject.

Afstand tot werkgever: moeilijk bespreekbaar onderwerp

Het zit in de aard van de toekomstbouwer om een nieuwe uitdaging aan te gaan. Een nieuwe stap in de loopbaan (bijvoorbeeld weg van de huidige job, richting een nieuwe sector ...) kan hier dus zeker bij horen. In deze situatie ervaart de toekomstbouwer al snel een drempel om dit onderwerp aan te snijden bij de werkgever, zeker wanneer hij/zij nog niet volledig overtuigd is van het traject. Dit maakt het moeilijk om te communiceren met de werkgever over de opleiding en potentiële opleidingsincentives te bespreken die mogelijk de investering in de opleiding (op vlak van tijd en geld) haalbaar zouden maken.

'No go' van de opleidingsverstrekker zelf

Een zeer grote drempel doet zich bij dit persona voor wanneer hij/zij een beslissing wil maken, maar voor een gesloten deur komen te staan bij de opleidingsverstrekker en te horen krijgen dat hij/zij de opleiding niet kunnen aanvragen. Veelal komt deze informatie van de opleidingsverstrekker teleurstellend en ontmoedigend aan bij dit persona.

Gebrek van steun en vroege inzichten door opleidingsverstrekkers of -aanbieders

De toekomstbouwer vormt tijdens de customer journey een zekere hoop en verlangen naar een nieuw traject. Een groot risico daarbij is dat hij/zij reeds door de complete journey gaat zonder een snelle bevestiging van de leermogelijkheden. De hoop mag niet gesteld worden op veronderstellingen die nog niet gevalideerd zijn. Daarom is het gebrek aan steun en een vroegtijdig inzicht in en validering van de veronderstellingen van de burger een sterke drempel. In principe willen we kunnen faciliteren dat de

teleurstelling om een opleiding niet te kunnen volgen zo vroeg mogelijk in het ganse proces kan gebeuren, waardoor de negatieve mentale impact geminimaliseerd wordt.

Interventies

Inzichten geven in kansen en voorwaarden rond opleidingen op basis van persoonlijke informatie

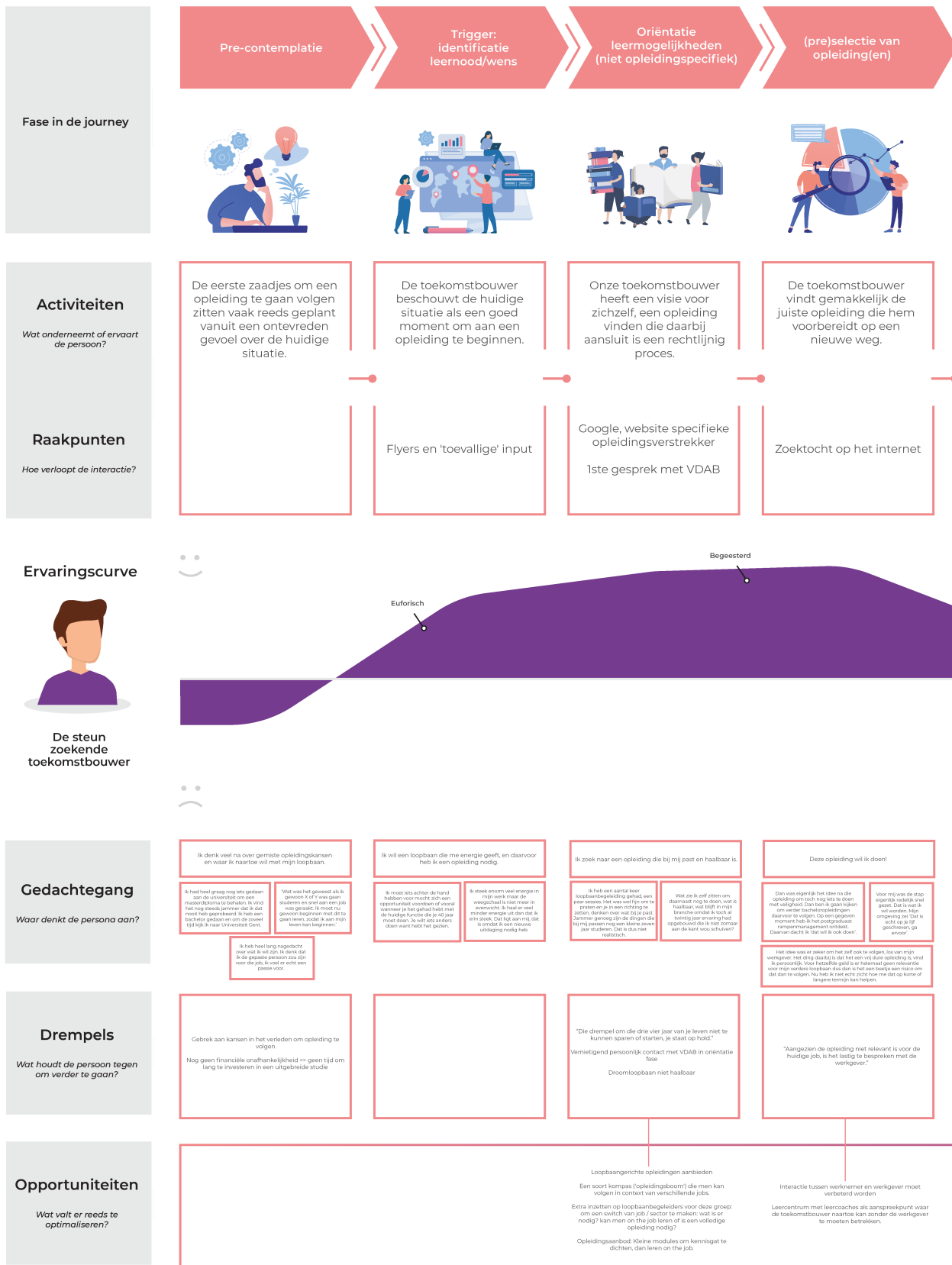
Deze persona heeft nood aan heldere inzichten rond de mogelijke kansen in zijn/haar loopbaan die een nieuwe opleiding met zich meebrengt. Het is namelijk veelal de bedoeling voor dit persona om de opleiding aan te wenden in een professionele omgeving. Vroegtijdig communiceren over de impact van de opleiding in de loopbaan, alsook de voorwaarden om de opleiding te mogen volgen, is cruciaal voor dit persona.

Sensibilisering en incentives naar werkgevers toe

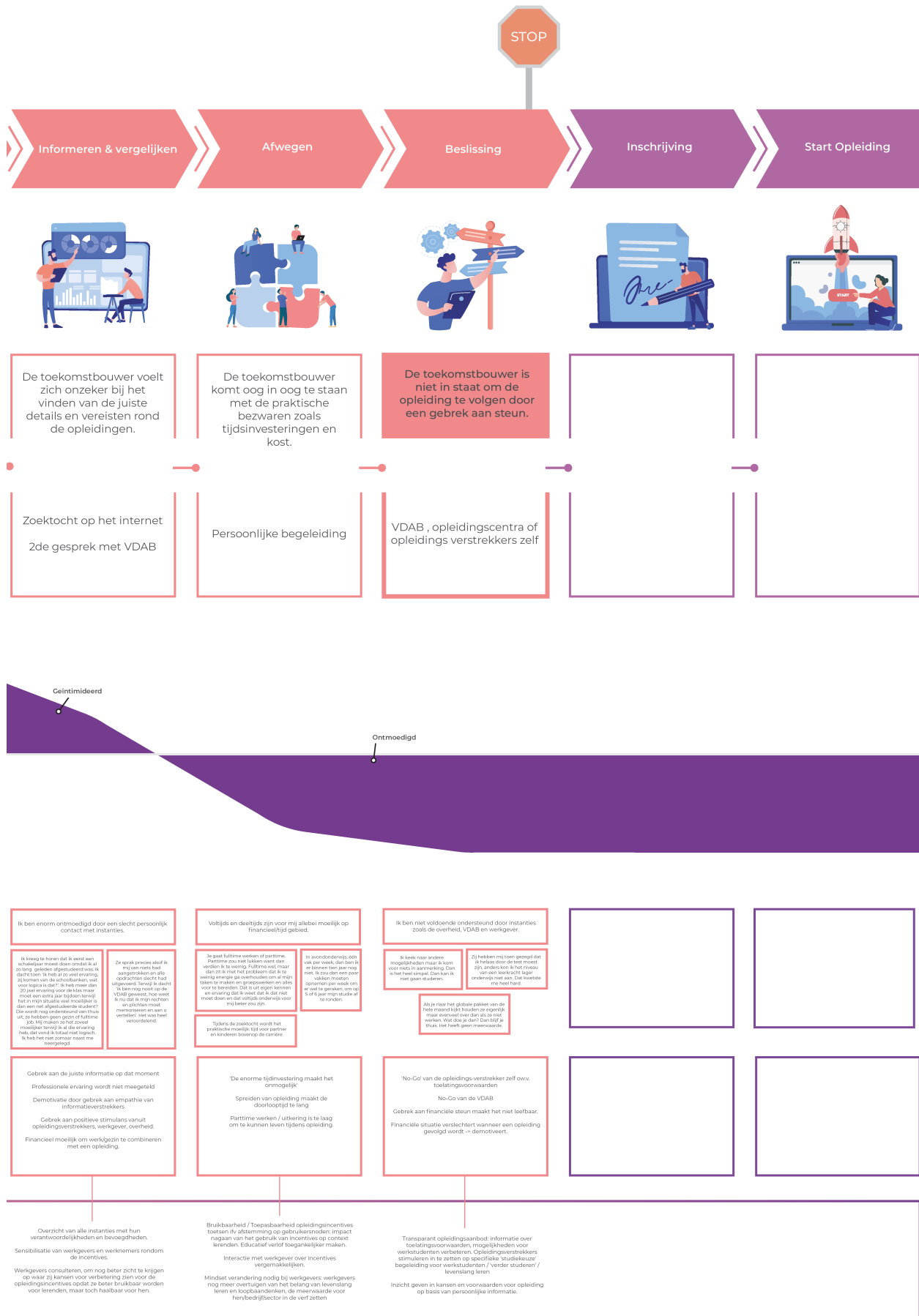
Uiteindelijk is het ook van belang dat er duidelijke incentives zijn en er sensibilisering is naar de werkgevers toe, om de ruimte te creëren voor de werknemer om bij te studeren of een opleiding te gaan volgen. Ook daar moet een mentaliteitsshift ontstaan waarbij opleidingen een hogere waarde wordt toegekend.



Customer Journey - Leerwegen



Figuur 21: customer journey van de steunzoekende toekomstbouwer (deel 1)

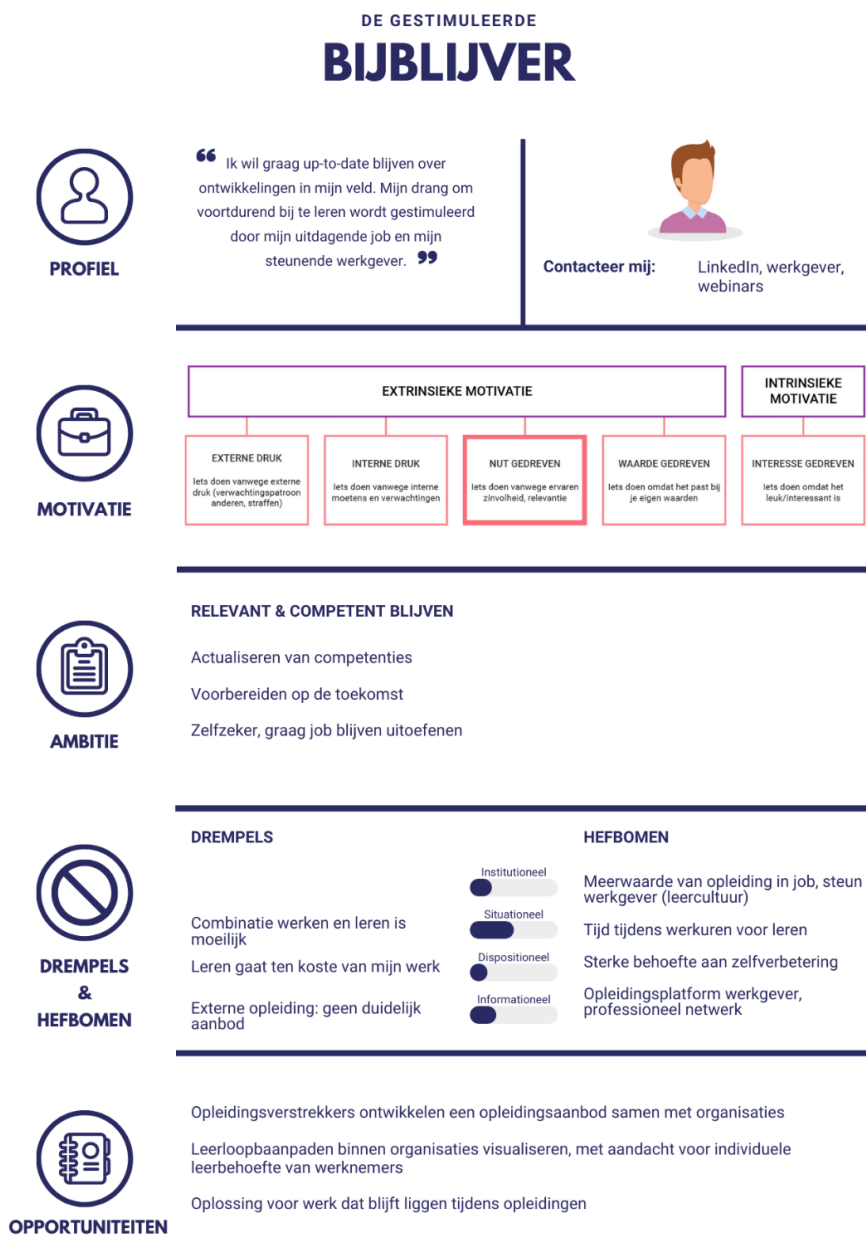


Figuur 22: customer journey van de steunzoekende toekomstbouwer (deel 2)

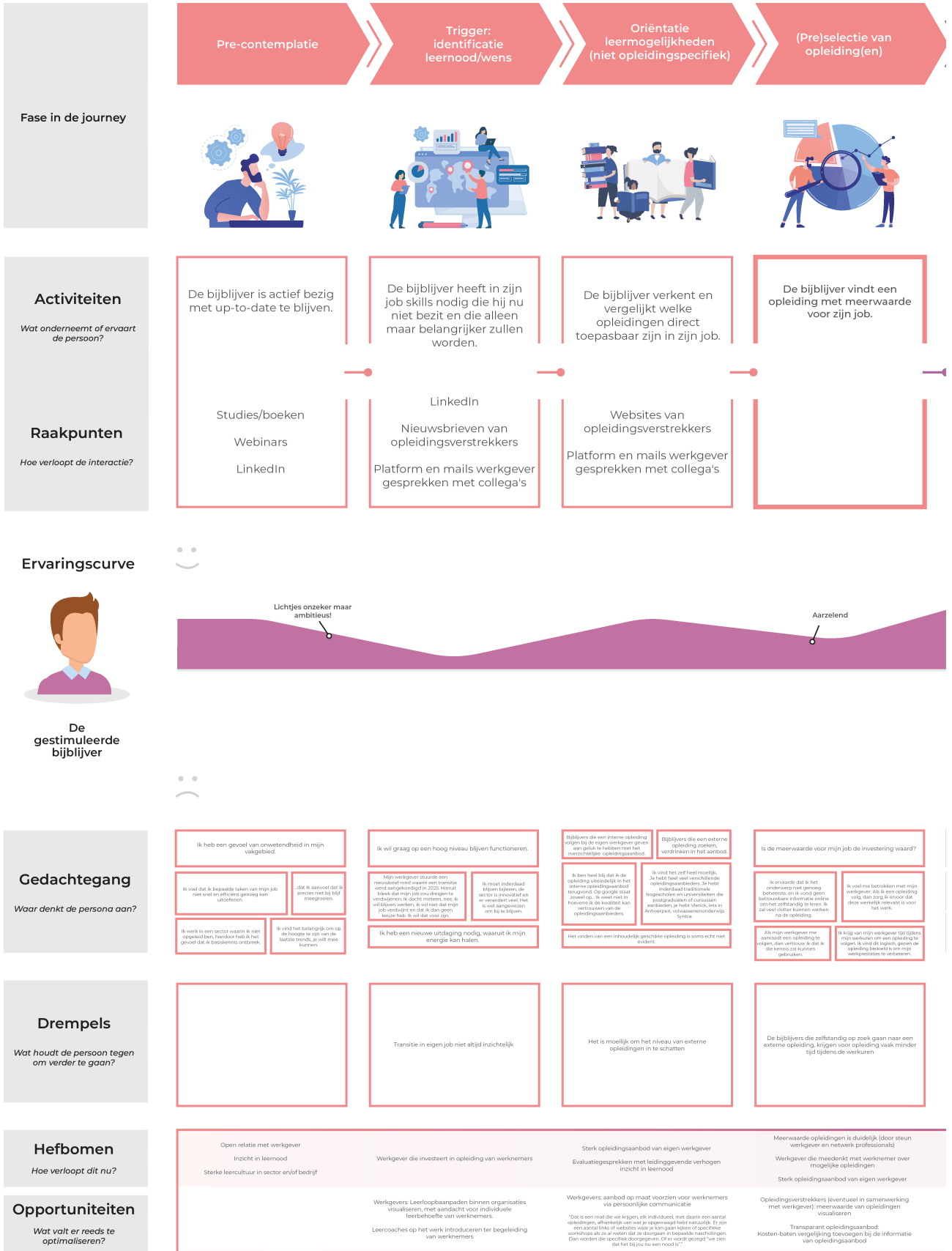
4.3 LUIK 2: DE PARTICIPERENDE BURGERS – DOOR EXPERTISECENTRUM INNOVATIEVE LEERWEGEN EN THE ARGONAUTS

4.3.1 De gestimuleerde bijblijver

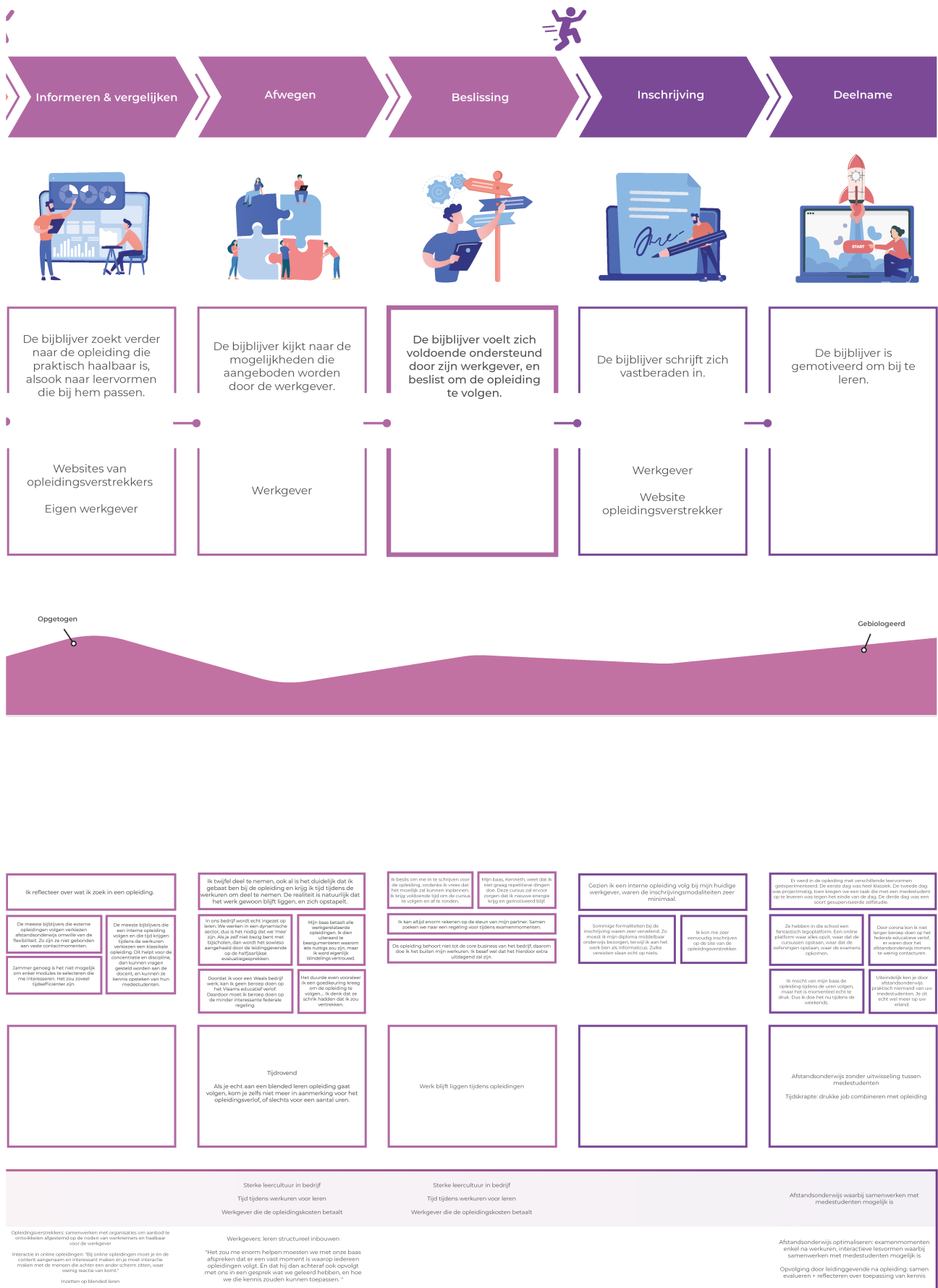
De gestimuleerde bijblijver wil nieuwe competenties verwerven om zijn/haar werk in een uitdagende sector graag en goed te kunnen blijven doen. Dankzij de steun van de werkgever is de meerwaarde van een opleiding duidelijk voor de bijblijver, en vindt de bijblijver een flexibele oplossing om leren te combineren met werken.



Figuur 23: cv van de gestimuleerde bijblijver



Figuur 24: customer journey van de gestimuleerde bijlijver (deel 1)



Figuur 25: customer journey van de gestimuleerde bijblijver (deel 2)

Interventies

Leerloopbaanpaden binnen organisaties visualiseren, met aandacht voor de individuele leerbehoefte van werknemers

Leerloopbaanpaden visualiseren de meest verkozen routes die kunnen gevolgd worden in een organisatie, en maken hierbij voor de werknemer zichtbaar welke vaardigheden en opleidingen nodig zijn om welke stappen te zetten. Respondenten geven aan nood te hebben aan gesprekken waarin hun individuele leerbehoefte geëxploreerd wordt, waarin ook minder bewandelde leerloopbaanpaden toegelicht worden. Zowel de werkgever als de werknemer kunnen gebaat zijn bij de ontwikkeling van leerloopbaanpaden. De paden betekenen immers een strategische investering in menselijk kapitaal ten behoeve van de onderneming op (middel)lange termijn, en terzelfdertijd zal de werknemer meer gemotiveerd zijn om te leren en te werken bij een werkgever die oog heeft voor de ruimere loopbaan van de werknemer. Een mogelijke piste voor werkgevers om op korte termijn het dynamische loopbaandenken te bevorderen, is dat leidinggevenden geëvalueerd zouden worden naar, behalve bedrijfsresultaten, toekomstige inzetbaarheid van hun team. Eenzelfde evaluatiemethode van de werknemer zelf, zou eveneens kunnen zorgen voor een bevordering van de leercultuur.

Oplossing voor werk dat blijft liggen tijdens opleidingen

Tijdens regelmatige feedbackgesprekken kan afgestemd worden over de planning van opleidingen in minder drukke periodes, of over eventuele vervanging gedurende een zekere periode (door collega's).

4.3.2 De autodidact vindt een gepaste deur

De autodidact krijgt de gewenste doorgroeikansen niet, waardoor die een nood voelt om een diploma te halen om zo erkenning te krijgen. De autodidact vindt een passende opleiding dankzij flexibele leerwegen, waarbij ofwel lesmomenten flexibel ingepland kunnen worden, ofwel selecteren van modules mogelijk is. De autodidact heeft vertrouwen in het effect van de erkenning, dankzij leerloopbaanbegeleiding en/of steun van de werkgever.



Figuur 26: cv van de autodidact vindt een gepaste deur

De customer journey van de autodidact

De autodidact is graag bezig met zelf informatie uitzoeken. Hij/zij komt voor een gesloten deur te staan omdat zijn/haar werkgever de ervaring en behaalde certificaten niet erkent, en kan dus niet doorgroeien. De belangrijkste factor voor de autodidact om een opleiding te volgen is het verkrijgen van een erkenning. Hij/zij heeft inzicht in de waarde van de erkenning van opleidingen, dankzij hetzij leerloopbaanbegeleiding, hetzij steun van de werkgever. Door flexibele leerwegen vindt de autodidact een opleiding die hij/zij praktisch kan combineren met werken en leven. Ofwel kiest de autodidact voor een langdurige opleiding waarin lesmomenten flexibel ingepland kunnen worden. Ofwel is de autodidact meer vertrouwd met trapsgewijze leerpaden, waarbij deze persona via een selectie van modules zal bijleren. Bovendien wil de autodidact vindt een gepaste deur ook inhoudelijk iets opsteken van de opleiding om toe te passen in diens huidige job (figuur 27 en figuur 28).

De autodidact ondervindt voornamelijk institutionele drempels. Dankzij een belangrijke institutionele en informationele hefboom, vindt deze persona een flexibele opleiding en beslist deze persona toch tot opleidingsdeelname.

Drempels en hefbomen

Drempel: een gebrek aan erkenning van verworven competenties

De autodidact is een persona met jarenlange ervaring die niet altijd volledig erkend of gewaardeerd wordt. De bestaande EVC-procedures, die toelaten competenties te erkennen die behaald werden buiten de formele opleiding, zijn ofwel nog onvoldoende bekend bij deze persona, ofwel geen redmiddel voor deze persona door de beperkte toepassingsfeer van de EVC-procedures. De autodidact frustreert zich erover dat competenties die hij/zij verwierf tijdens privé- of werkervaring niet gelijkgesteld kan worden aan een erkenning. Bepaalde erkenningen kunnen deuren openen waar hij/zij spijtig genoeg geen toegang toe heeft, ondanks de uitgebreide ervaring die hij/zij bezit. Bovendien is het voor deze persona demotiverend dat hij/zij in een opleiding nauwelijks vrijgesteld wordt van vakken, ondanks verworven competenties op basis van ervaring of tijdens eerdere opleidingen.

Hefboom: flexibele leerwegen

Dankzij flexibele leerwegen vindt de autodidact een gepaste manier om een erkenning te behalen in combinatie met werken en leven. Deze persona is reeds meer vertrouwd met de idee van trapsgewijze leerpaden, waarbij volwassen hun erkenning op een graduele manier vergaren via modules. De autodidact die toch nood heeft aan een erkenning waarvoor een langdurig traject noodzakelijk is, wordt overtuigd tot deelname indien lesmomenten flexibel en op eigen tempo kunnen worden ingepland. Ondanks deze flexibiliteit zorgt het doorlopen van langdurige trajecten voor frustraties, gezien het takenpakket veelal niet afgestemd is op een volwassene die het traject met een voltijdse job combineert.

Hefboom: vertrouwen in het effect van erkenning

De autodidact doet beroep op leerloopbaanbegeleiding om een overzicht en vergelijking van de erkenningen van opleidingen te verkrijgen. De begeleiding informeert de persona over leerpaden waarbij deze via modules erkenning kan vergaren op een trapsgewijze manier. Bovendien zorgt een open communicatie met de huidige of toekomstige werkgever ervoor dat de autodidact verzekerd is dat de erkenning van de gekozen opleiding zou helpen om verder in de loopbaan te vorderen.



Interventies

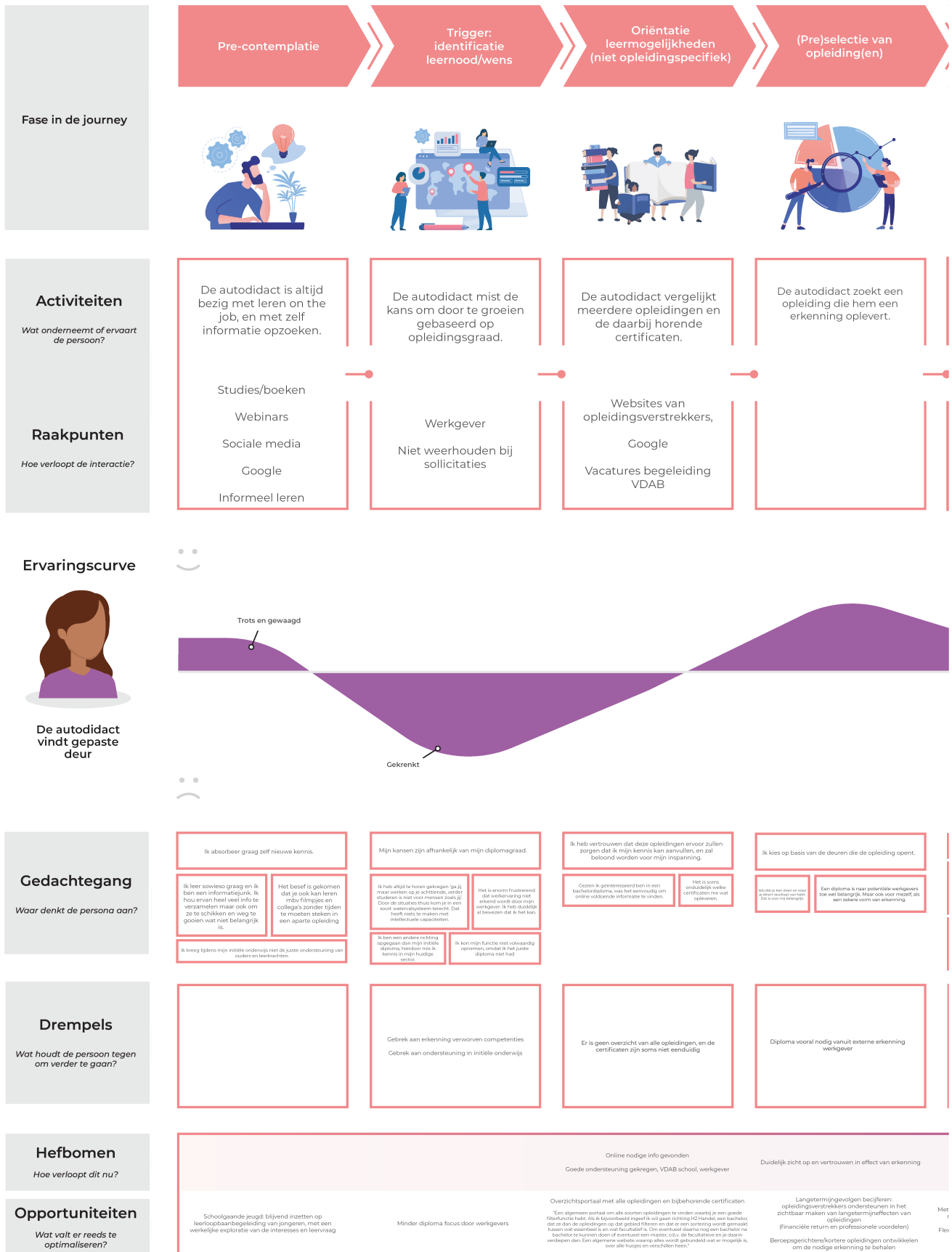
Flexibele leerwegen mogelijk maken: selectie van modules met certificaten die omgezet kunnen worden in een volwaardige erkenning

Uit de interviews blijkt dat het een meerwaarde zou zijn om de reeds verworven kennis en ervaring via verschillende kanalen te kunnen omzetten in een volwaardige erkenning. Dit kan bijvoorbeeld door via een modulair opleidingsaanbod verschillende 'microcredentials' te verwerven die snel en flexibel behaald kunnen worden, en die gecombineerd kunnen worden in een aantoonbare erkenning. Bovendien zou de persona door de selectie van modules zelf het leertempo kunnen bepalen, en zou leren ook inhoudelijk interessanter kunnen worden voor de persona.

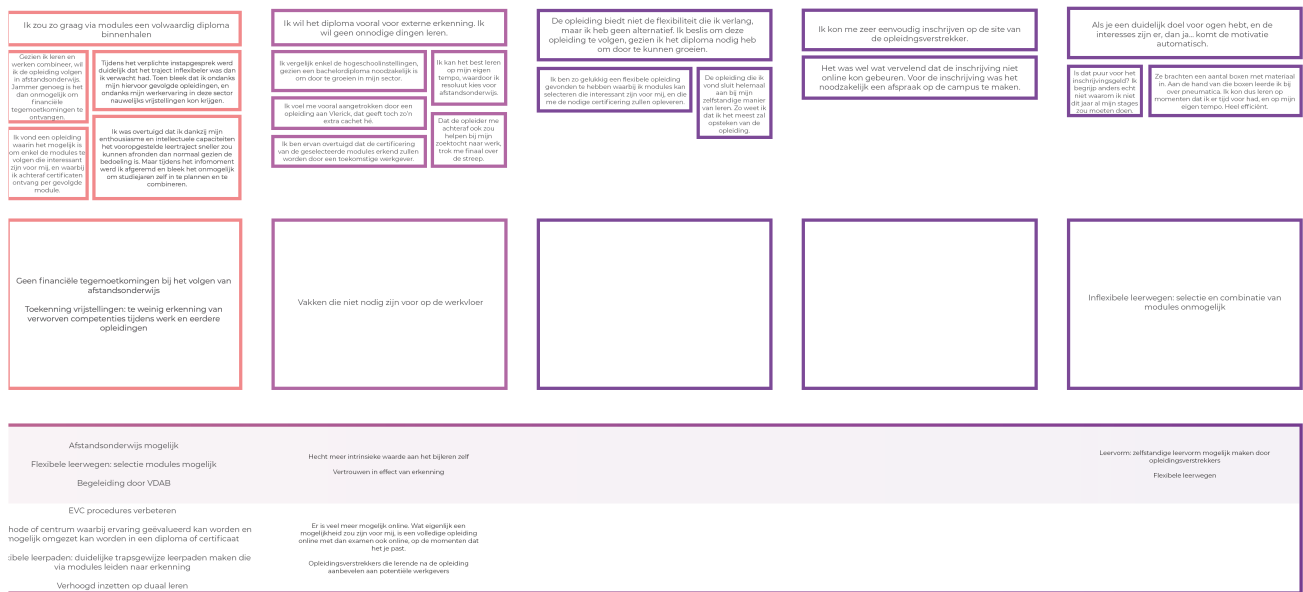
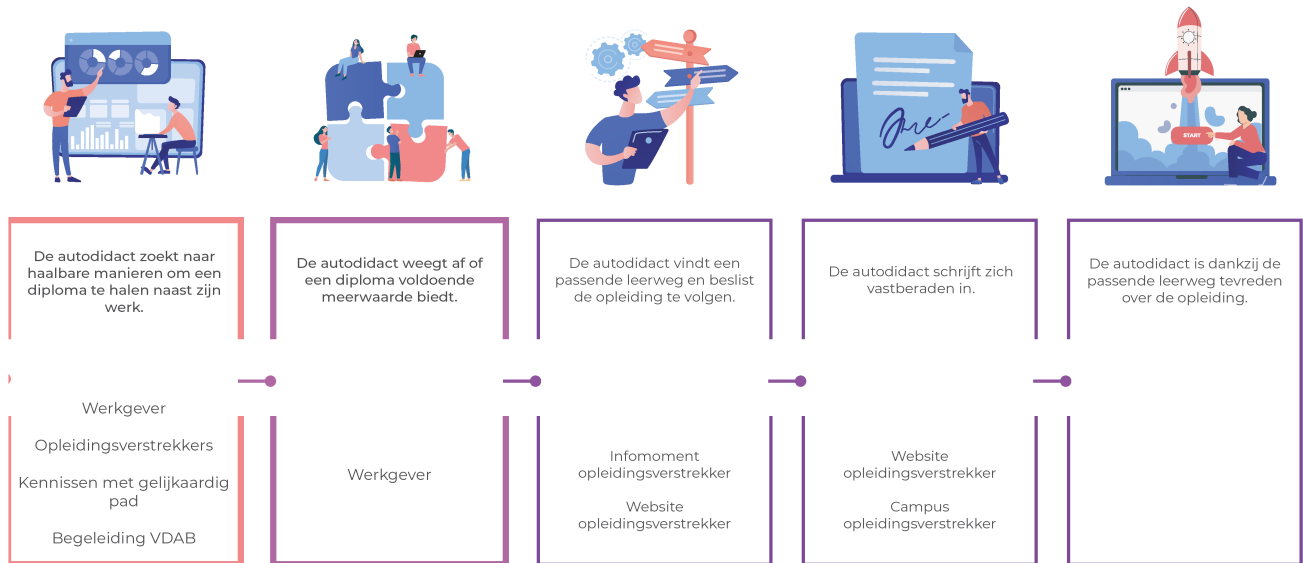
Bredere uitrol EVC-procedures

De EVC-procedures zijn erop gericht om competenties te erkennen die buiten de formele opleiding werden behaald. Competenties die verworven werden tijdens beroepservaring of in de privésfeer, en die niet hebben geleid tot een erkenning, kunnen zo alsnog gevalideerd worden. De EVC-procedures zouden geëvalueerd en geoptimaliseerd dienen te worden opdat het een krachtig en praktisch toepasbaar instrument zou zijn (bijv. toeleiding/begeleiding, kostprijs, gebruikerservaring, efficiëntie procedures ...). Daarnaast dienen de procedures beter bekend te worden bij de Vlaamse bevolking. Zoals hierboven vermeld, waren weinig respondenten op de hoogte van EVC. Ten slotte is ook een bredere uitrol van de EVC-procedures voor meer beroepen en opleidingen aangewezen.





Figuur 27: customer journey van de autodidact vindt een gepaste deur (deel 1)



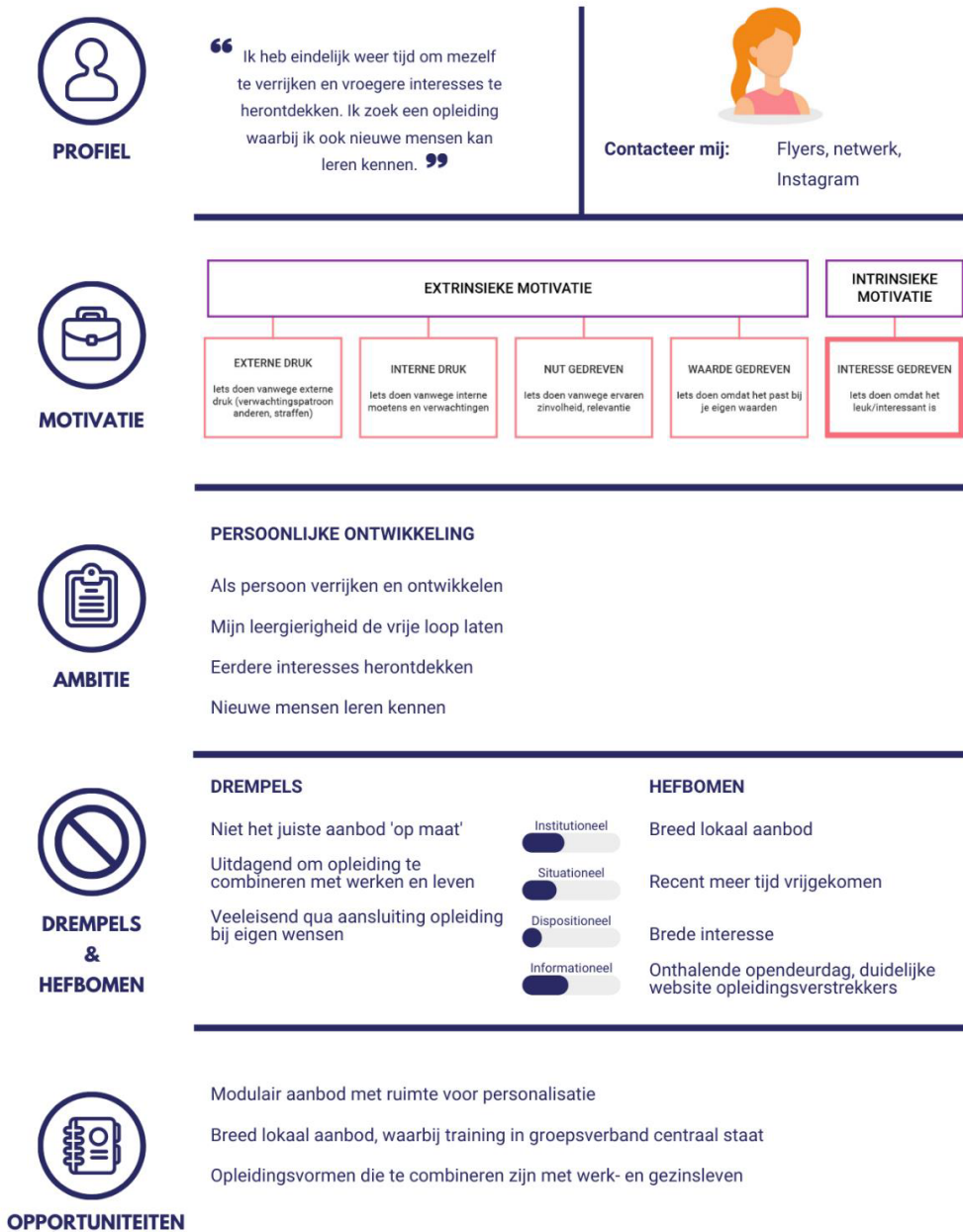
Figuur 28: customer journey van de autodidact vindt een gepaste deur (deel 2)

4.3.3 De herontdekkingsreiziger met tijd

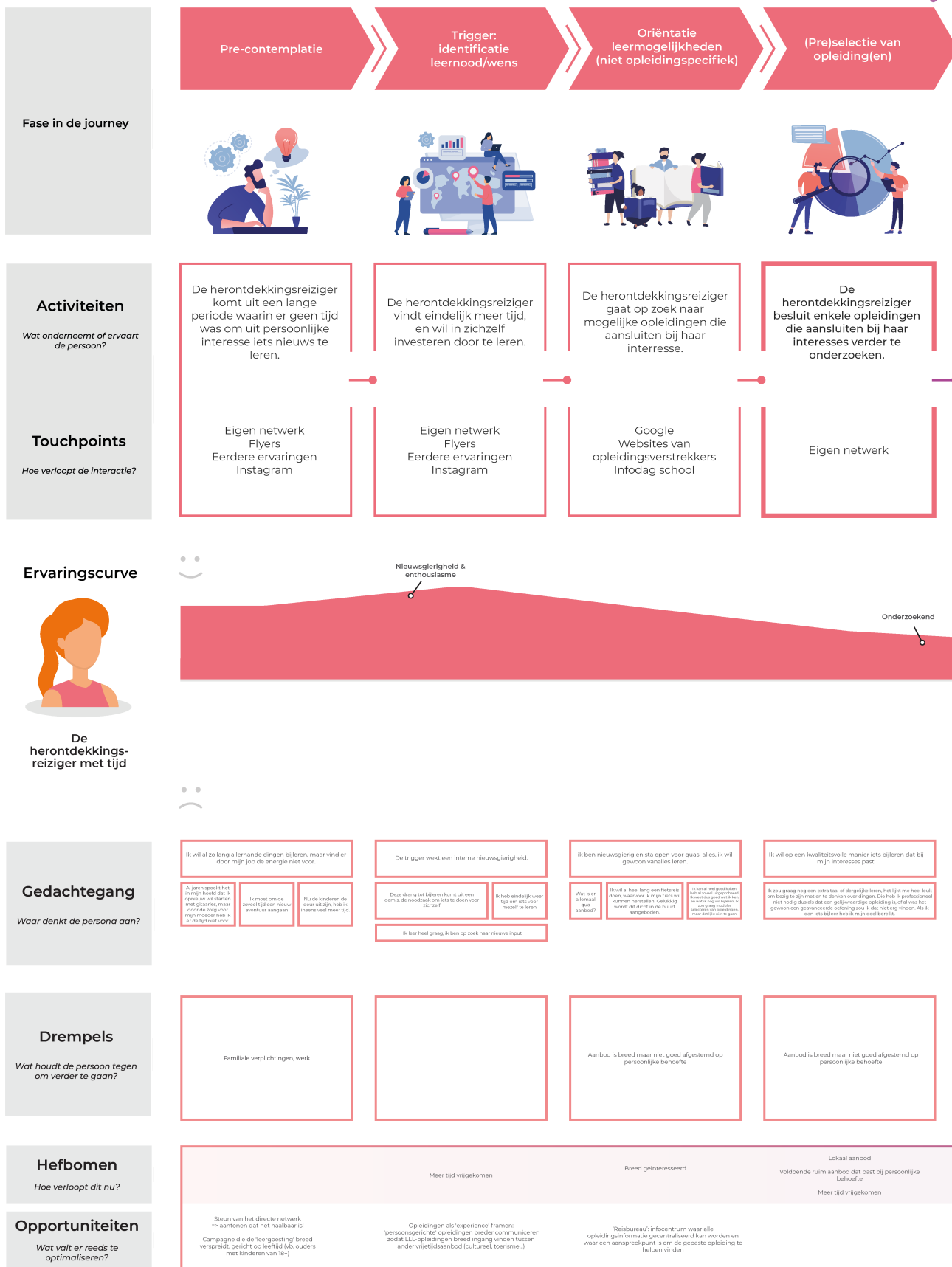
De herontdekkingsreiziger verlangt al een lange tijd zich te verrijken door bij te leren. Door een recente verandering, vindt de herontdekkingsreiziger eindelijk de tijd om zichzelf te herontdekken in eerdere interesses of in thema's die hij/zij hiervoor niet exploreerde door tijdsgebrek. Dankzij een breed lokaal aanbod vindt de herontdekkingsreiziger gemakkelijk een geschikte opleiding.

DE HERONTDEKKINGSREIZIGER

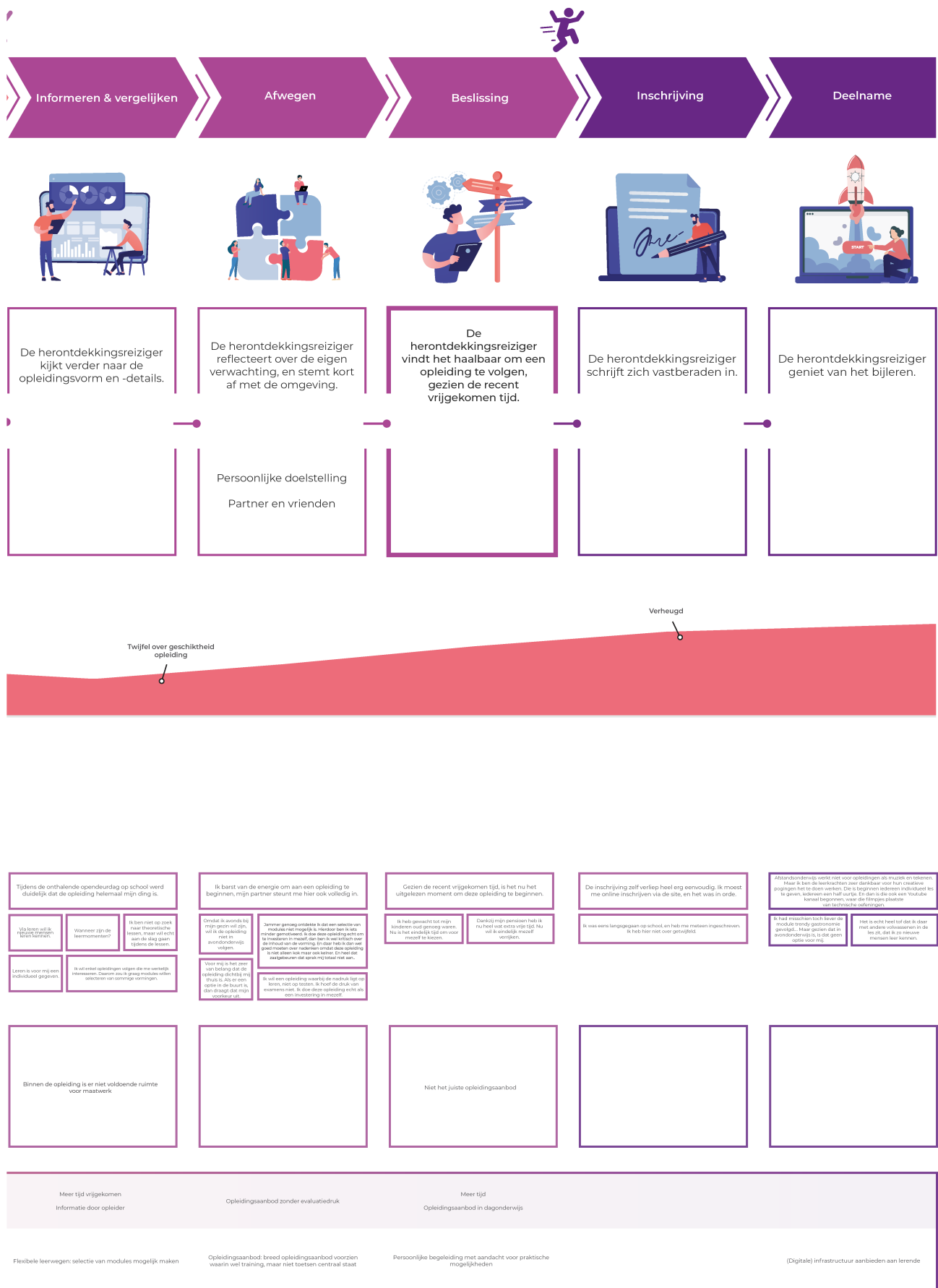
MET TIJD



Figuur 29: cv van de herontdekkingsreiziger met tijd



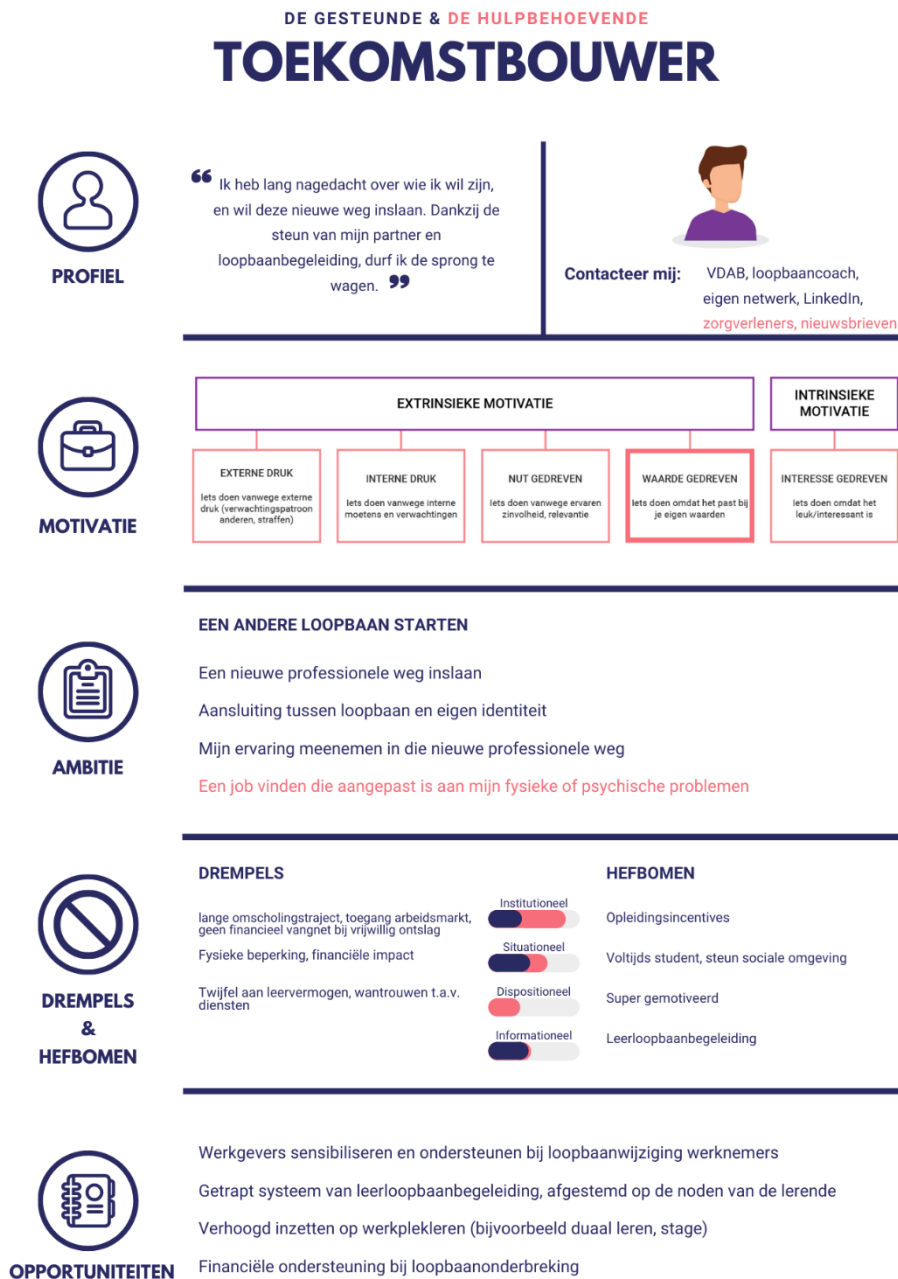
Figuur 30: customer journey van de herontdekkingsreiziger met tijd (deel 1)



Figuur 31: customer journey van de herontdekkingsreiziger met tijd (deel 2)

4.3.4 De gesteunde toekomstbouwer & de hulpbehoevende toekomstbouwer

De toekomstbouwer put geen energie uit de huidige levenssituatie en voelt een drang naar een nieuwe loopbaan die aansluit bij zijn/haar persoonlijkheid. Deze persona durft eindelijk de sprong te wagen, dankzij steun van de dichte sociale omgeving, de overheid en leerloopbaanbegeleiding. Deze persona kiest veelal voor langdurige en tijdsintensieve opleidingen om zich om te scholen, die zorgen voor grote tijds- en financiële drempels. De hulpbehoevende toekomstbouwer is iemand voor wie het pad door zijn specifieke fysieke en psychische problematieken moeilijker is en die, ondanks de reeds ontvangen hulp, toch nog steeds ondersteuning nodig heeft.



Figuur 32: cv van de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwer

De customer journey van de toekomstbouwer

De toekomstbouwer heeft een duidelijk beeld van de nieuwe stap in zijn/haar loopbaan die hij/zij wil uitgaan. Na er lang over nagedacht te hebben, komt de aanleiding bij de toekomstbouwer vanuit ontevredenheid met de huidige professionele situatie of wordt die getriggerd door een verandering in de persoonlijke situatie. Zo beslist de toekomstbouwer bijvoorbeeld opnieuw te gaan leren na het doormaken van een burn-out of het faillissement van diens werkgever. Het vinden van een opleiding is vooral voor de **gesteunde toekomstbouwer** een rechtlijnig proces, waarbij die snel de gepaste opleiding kan kiezen. Bij het verder onderzoeken van deze opleiding, komen grote drempels naar boven die de toekomstbouwer kan overbruggen, dankzij steun van de dichte sociale omgeving, loopbaanbegeleiding en de overheid. De toekomstbouwer kan zich in veel gevallen voltijds focussen op studeren, wat voor deze persona een doorslaggevende factor is om deel te nemen aan de opleiding. De toekomstbouwer ervaart tijdens de opleiding ondanks financiële steun van de overheid veel geldzorgen, gezien deze meestal tijdelijk gestopt is met werken om voltijds te studeren. Toekomstbouwers die het omscholingstraject combineren met hun oorspronkelijke job en de zorg voor een gezin, beleven door tijdsgebrek hevige stressperiodes.

Ondanks de grote overeenkomsten tussen de gesteunde en de hulpbehoevende toekomstbouwer, vertoont de customer journey van de **hulpbehoevende toekomstbouwer** een aantal andere drempels, die voortvloeien uit factoren die eigen zijn aan deze persona. De hulpbehoevende toekomstbouwer ondervindt een of meer belemmeringen van medische, mentale, psychische, psychiatrische of sociale aard waardoor hij/zij niet eenvoudig aansluiting vindt tot de arbeidsmarkt. Deze persona wil een opleiding volgen om een werkbare job te vinden, die evenwel overeenstemt met zijn/haar persoonlijkheid en interesses. Deze persona is iemand voor wie het pad minder rechtlijnig is en die, ondanks de reeds ontvangen hulp, toch nog steeds ondersteuning nodig heeft (figuur 33 en figuur 34).

De toekomstbouwer heeft een duidelijk doel voor ogen, dat deze persona kan bereiken dankzij een combinatie van een hoge motivatie en institutionele, situationele en informationele hefboomen. Toch ervaart de toekomstbouwer situationele en institutionele drempels waarin deze een gebrek aan steun voelt vanuit de overheid. De hulpbehoevende toekomstbouwer ondervindt dispositionele drempels die voortkomen uit diens specifieke fysieke en/of psychische problematieken.

Hefboom: leerloopbaanbegeleiding

De toekomstbouwer doet beroep op loopbaanbegeleiding, wat voor deze persona enorm helpt om vol zelfvertrouwen de stap richting herscholing te wagen. De persona kan bij deze diensten terecht voor zowel informatieve vragen, als voor de exploratie van de leervraag, tot een gezamenlijke opmaak van een actieplan. Daarnaast zorgt de samenwerking tussen begeleidingsdiensten onderling (vb. binnen het inburgeringstraject), en tussen begeleidingsdiensten en opleidingsverstrekkers (vb. tussen VDAB en Odisee) voor een aanzienlijk vlottere klantreis van de lerende.

Ondanks de grote meerwaarde die begeleiding in het algemeen betekent, is contact met begeleidingsdiensten soms ook een bron van frustratie voor de lerende. Deze persona wordt soms gehinderd in zijn/haar pad doordat begeleidingsdiensten traag communiceren of incorrecte informatie verschaffen.

Hefboom: voltijds student kunnen zijn

De toekomstbouwer bevindt zich in een situatie voltijds te kunnen studeren, wat voor deze persona cruciaal is om de stap richting omscholing te zetten. Deze persona heeft financieel de ruimte om te

overwegen voltijds student te worden. Het spreekt voor zich dat veel volwassenen zich niet kunnen veroorloven tijdelijk minder of niet te werken, gezien de afhankelijkheid van hun arbeidsinkomen.

Deze persona kan zich, afgezien van de zorg voor een gezin, volkomen focussen op leren door uiteenlopende oorzaken. In veel gevallen is deze toekomstbouwer voltijds student met behoud van uitkering, doordat deze een door VDAB erkende knelpuntopleiding volgt (vb. leerkracht lager onderwijs, metselaar). VDAB stimuleert werkzoekenden om deze opleidingen te volgen, omdat ze een grote kans bieden op werk. Daarnaast kan de hulpbehoevende toekomstbouwer eveneens meestal voltijds studeren, gezien deze omwille van de arbeidshandicap geen job uitoefent en zich soms in een beroepsherscholingstraject bevindt. Soms is de tijds (- en financiële) drempel minder groot voor de toekomstbouwer door diens burgerlijke staat en relationele status. In een aantal gevallen is deze immers hetzij inwonend bij ouders, heeft hij/zij geen partner of geen eigen gezin met de daarbij horende gezinstaken. Ten slotte kiest deze persona in een aantal gevallen voor omscholing via werkplekleren, een vorm van leren die de combinatie werken en leren als voltijds engagement bewerkstelligt.

Drempel: hogere drempels bij langdurige trajecten

De toekomstbouwer kiest veelal voor langdurige en tijdsintensieve opleidingen om zich om te scholen, waardoor hij/zij geconfronteerd wordt met hoge drempels. Uit de interviews bleek dat zich 2 scenario's kunnen voordoen. In het eerste scenario besluit deze persona uit tijdsoverwegingen voltijds te studeren, waardoor hij/zij financiële moeilijkheden ervaart, ondanks uitkeringen en financiële tegemoetkomingen voor (in)directe kosten. Deze uitkeringen zijn overigens afhankelijk van voorwaarden, zoals het volgen van dagonderwijs. In het tweede scenario combineert deze persona werken met leren, waardoor deze persona een ernstig tijdsgebrek en de daarmee gepaard gaande stress ondervindt. Zo is de combinatie leren en werken praktisch onmogelijk bij opleidingen waarin stage een verplicht onderdeel uitmaakt van het curriculum. Indien lerenden dit toch trachten te combineren, leidt dit tot ernstige frustraties of wordt de opleiding niet voltooid omdat ze een te lange tijd afwezig zouden zijn op hun huidige werk. Hoewel opleidingsincentives als educatief verlof geapprecieerd worden, mitigeren die tijds- en financiële drempels slechts in beperkte mate. In beide scenario's is voor deze persona steun van de dichte sociale omgeving (vnl. partner) van wezenlijk belang om de situatie toch werkbaar te maken.

Institutionele drempel: geen financieel vangnet bij vrijwillig ontslag

Omscholen door middel van een formele opleiding gaat gepaard met hogere inspanningen op vlak van tijd, waardoor het voor deze persona vaak onmogelijk is om de opleiding te combineren met een job. Gezien een burger (meestal) geen recht heeft op een werkloosheidsuitkering bij vrijwillig ontslag, blijft omscholing voorbehouden voor ofwel een economisch bevoorrechte groep, ofwel werkzoekenden, ofwel voor mensen die gedwongen worden door ontslag. In deze gevallen kan een burger deelnemen aan knelpuntopleidingen waarbij deelnemers met behoud van uitkering voltijds studeren, en bovendien financiële tegemoetkomingen ontvangen voor (in)directe kosten. Om toch voltijds te kunnen studeren met behoud van een werkloosheidsuitkering, hadden een aantal geïnterviewden hun werkgever kunnen overtuigen om hen te ontslaan.

Drempel voor de hulpbehoevende toekomstbouwer: angsten en gevoel van onbegrip

De hulpbehoevende toekomstbouwer ervaart sterke dispositionele drempels, die zijn/haar zelfeffectiviteit ondermijnen. Hoewel deze persona initieel een hoge motivatie heeft, raakt deze gedemotiveerd door onder meer leerproblemen en ervaringen met personen die niet vertrouwd zijn met de problematieken van de persona. Deze persona voelt zich vaak niet begrepen in de reguliere dienstverlening, waardoor



deze alsnog zal twijfelen aan het gekozen pad en er gevoelens van wantrouwen ontstaan ten aanzien van de reguliere dienstverlening (zoals leerkrachten en begeleidingsdiensten). Een aangepast begeleidingstraject met aandacht voor het zorgaspect kan hier een hefboom betekenen.

Interventies

Getrapt systeem van leerloopbaanbegeleiding, afgestemd op de noden van de lerende

Gezien een omscholing vaak een grote sprong in het onzekere betekent, heeft de toekomstbouwer een grote behoefte aan ondersteuning. En gezien de noden van lerenden op vlak van ondersteuning uiteenlopend zijn, is er een nood aan een getrapt systeem van leerloopbaanbegeleiding die daarop afgestemd is. De intensiteit en de vorm van begeleiding dient aangepast te zijn aan de aanwezige leernood of de leervraag, en de mate waarin deze duidelijk is voor de lerende. Uit de interviews blijkt ook dat het voor de lerende niet duidelijk is bij welke begeleidingsdiensten hij/zij het beste terecht kan. Zo werd een aantal respondenten van het kastje naar de muur gestuurd. Een aantal respondenten gaven daarom aan dat het eenvoudiger zou zijn voor de lerende indien een centraal aanspreekpunt voor begeleidingsdiensten hem/haar wegwijs zou maken op basis van zijn/haar noden.

De verhoogde noden aan begeleiding van de hulpbehoevende toekomstbouwer vloeien voort uit diens specifieke psychische en fysieke problematieken. Deze persona is gebaat bij een intensief begeleidingstraject dat gelijktijdig inspeelt op exploratie van de leervraag, zorg en werk, en aandacht heeft voor zijn/haar ervaring en expertise, en de extra opleidingen die hij/zij reeds volgde. Binnen deze begeleiding zou ook de nazorg dienen te worden versterkt, waarbij tijdens de opleiding al samen met de lerende nagedacht wordt over de uitwerking van een nazorgplan. Dit nazorgplan kan de onzekerheid over de toekomstige arbeidssituatie opvangen die leeft bij deze persona tijdens het volgen van de opleiding.

Verhoogd inzetten op werkpleklers

De combinatie leren, werken en leven zorgt bij omscholing voor onoverbrugbare drempels, nochtans is er in diverse sectoren een hoge nood aan omscholing. Om deze drempels te overbruggen, gaven respondenten aan dat omscholing mogelijk gemaakt zou moeten worden via andere manieren dan de klassieke formele opleiding. Hiervoor komen verschillende vormen van werkpleklers in het vizier, waardoor geleerd kan worden met behoud van inkomen. Hierbij worden algemene en beroepscompetenties aangeleerd in een werksituatie die terzelfdertijd een leersituatie is die leidt tot kwalificering. Het werktraject zal meestal gecombineerd worden met een klassieke opleiding, die ofwel plaatsvindt voor het werktraject, ofwel terzelfdertijd met het werktraject. Een aantal geïnterviewden die zich hadden omgeschoold via werkpleklers, duidden dit aan als een van de voornaamste hefboomen in hun customer journey.

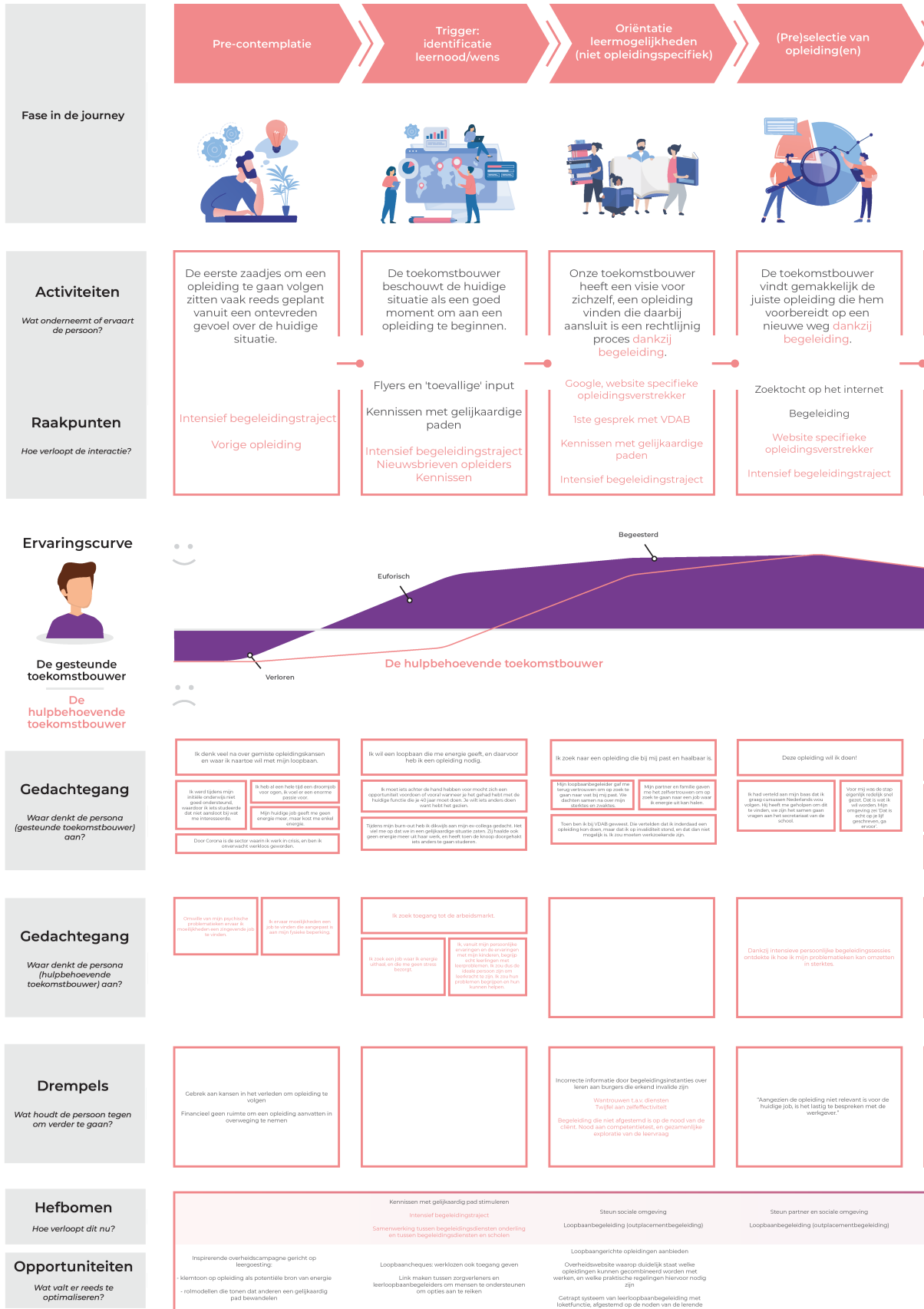
Werkgevers sensibiliseren en ondersteunen de loopbaanwijziging van werknemers

Uiteindelijk is het ook van belang dat er sensibilisering is naar de werkgevers toe, om ruimte te creëren voor werknemers die zich wensen om te scholen. Verschillende respondenten werden gehinderd in hun beslissing tot deelname, omdat ze loopbaanwijziging of het volgen van een opleiding die niets met de huidige functie te maken had, niet durfden te bespreken met hun werkgever. Vanuit het beleid zou aangegeven kunnen worden dat werknemers breder dienen te worden opgeleid, ten behoeve van matching tussen noden en talenten op de lange termijn met de organisatie en/of de arbeidsmarkt als



geheel. Levenslang leren vormt immers een onlosmakelijk onderdeel van een duurzame loopbaan, transitieën maken hiervan deel uit.

Duidelijke incentives zijn nodig om de werkgevers te faciliteren bij loopbaanwijziging van een werknemer. Een mogelijke oplossing is een systeem waarbij de werkgever financieel ondersteund wordt om vervanging te voorzien voor een werknemer die zich omschoolt. Een andere optie is om werk-naar-werktransities te faciliteren door in te zetten op het samenbrengen van organisaties die gezamenlijk mogelijkheden ontwikkelen voor loopbaanontwikkeling van burgers in de tweede loopbaanhelft (cf. proefproject Careerflow VDAB).



Figuur 33: customer journey van de gesteunde en de hulpbehoevende toekomstbouwer (deel 1)



Figuur 34: customer journey van de gesteunde en de hulpbehoevende toekomstbouwer (deel 2)

4.4 VERGELIJKENDE ANALYSE PERSONA'S EN CUSTOMER JOURNEYS

In dit hoofdstuk volgt een vergelijking van de customer journey inclusief drempels en hefbomen, van de verschillende persona's die eenzelfde leerintentie en ambitie hebben. De customer journey van de persona's die elkaars spiegelbeeld vormen (vb. de berekende bijblijver en de gestimuleerde bijblijver) wordt beïnvloed in dezelfde fasen van de customer journey door factoren met een gelijkaardig thema (vb. aan- of afwezigheid van steun van werkgever). De niet-participerende en participerende spiegelpersona's ervaren ongeveer dezelfde drempels tot opleidingsdeelname, echter, de participerende spiegelpersona wordt eveneens beïnvloed door hefbomen die de reis tot participatie aan een opleiding vereenvoudigt, waardoor de persona de drempel in kwestie kan overstappen. De verschillen in drempels en hefbomen tussen de spiegelpersona's komen meestal neer op de aan- of afwezigheid van kwalitatieve steun door de werkgever en/of door de overheid, begeleiding door begeleidingsinstanties en/of opleidingsverstrekkers en het al dan niet voorhanden zijn van een flexibel, transparant, en/of lokaal opleidingsaanbod. Dat bevestigt dat de beslissing tot opleidingsdeelname beïnvloed wordt door een complex samenspel van motivatie, drempels en hefbomen, en deze samen geïnterpreteerd dienen te worden. De lerende maakt een balans van de drempels en hefbomen die hij/zij ondervindt. Dat de balans tussen drempels en hefbomen positief is voor de participerende burgers, faciliteert opleidingsdeelname voor hen (Kantar, 2018). Aldus kan niet eenvoudigweg gesteld worden dat burgers niet participeren louter omdat ze minder gemotiveerd tot of geïnteresseerd zouden zijn in leren.

Hieronder een overzicht van de verschillende persona's.

Geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA Consult en The Argonauts)	Participerende burgers (Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen en The Argonauts)	Ambitie
De berekende bijblijver	De gestimuleerde bijblijver	Nieuwe competenties verwerven om zijn/haar werk graag en goed te kunnen blijven uitvoeren
De autodidact voor een gesloten deur	De autodidact vindt een gepaste deur	Voelt de nood om een diploma te halen om zo erkenning te krijgen en professioneel door te groeien
De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk	De herontdekkingsreiziger met tijd	Zichzelf persoonlijk verrijken door bij te leren
De steunzoekende toekomstbouwer	De gesteunde toekomstbouwer De hulpbehoevende toekomstbouwer	Een nieuwe professionele weg inslaan die aansluit bij zijn/haar persoonlijkheid

Bijblijvers

Vergelijking customer journeys

De verschillende werkcontexten van deze persona's liggen aan de grondslag van de verschillen in de customer journey van deze persona's. De gestimuleerde bijblijver bevindt zich in een stimulerende omgeving, waarbij deze een cognitief uitdagende functie uitoefent en/of de werkgever de persona aanzet tot reflectie over diens leernood en bijstaat in de zoektocht naar een geschikte opleiding. De berekende bijblijver bevindt zich daarentegen in een minder uitdagende omgeving en/of ontvangt minder ondersteuning van zijn/haar werkgever omtrent leren.

De verschillende werkcontext speelt reeds een rol in de oriëntatiefase van de customer journey. Terwijl de berekende bijblijver verdwaalt in het onoverzichtelijke externe opleidingsaanbod, ervaart de gestimuleerde bijblijver een vloeiender pad dankzij stimulerende evaluatiegesprekken en concrete opleidingsvoorstellen van de werkgever (o.a. intern opleidingsaanbod).

De fase waarin de persona een concrete opleiding selecteert, kan reeds de eindfase zijn voor de berekende bijblijver gezien deze geen opleiding vindt die direct toepasbaar is binnen de job. De gestimuleerde bijblijver daarentegen, selecteert makkelijk een opleiding met duidelijk potentiële meerwaarde dankzij de steun van de werkgever. Verder wordt deze persona overtuigd door de flexibele leervorm van de opleiding, die immers via e-leren gevolgd kan worden. De berekende bijblijver besluit niet deel te nemen aan een opleiding, door de eerder negatieve houding van de werkgever ten aanzien van leren, en omdat deze persona geen flexibele optie vindt om leren en werken te combineren. De gestimuleerde bijblijver vindt het haalbaar om een opleiding te volgen, gezien deze financieel gesteund wordt door de werkgever en tijd krijgt tijdens de werkuren. Desondanks aarzelt ook deze persona in deze fase enigszins, omdat werk zich opstapelt tijdens een opleiding. Daarenboven kan de gestimuleerde bijblijver die een externe opleiding volgt, deze zelden tijdens de werkuren volgen. In dat geval maken flexibele werkuren de combinatie van werken en leren toch mogelijk.

Samenvatting vergelijking drempels en hefboomen

De berekende bijblijver wil graag zijn/haar competenties bijschaven, maar vindt geen opleidingen met een meerwaarde voor zijn job (institutionele drempel). Als hij/zij dan toch een geschikte oplossing vindt, ervaart de bijblijver een gebrek aan steun en stimulans door zijn/haar werkgever (institutionele drempel). Uiteindelijk besluit de berekende bijblijver niet deel te nemen omdat een opleiding volgen te tijdrovend zou zijn in combinatie met zijn/haar drukke job (situatiele drempel).

In tegenstelling tot de berekende bijblijver werkt de gestimuleerde bijblijver in een uitdagende context met een sterke leercultuur (institutionele hefboom), waardoor deze persona een sterk inzicht heeft in zijn/haar leernood. Deze persona ondervindt weinig moeite om een opleiding te vinden met meerwaarde voor zijn/haar huidige job, dankzij opleidingsvoorstellen van de werkgever, het interne opleidingsaanbod van de werkgever en input van zijn/haar professioneel netwerk (informatieel hefboom). Deze persona ervaart minder tijdsgebrek, gezien deze de opleiding tijdens de werkuren kan volgen, flexibel kan omspringen met tijd dankzij flexibele werkuren of de cursus via e-leren volgt (situatiele hefboom).

Autodidact

Vergelijking customer journeys

De customer journey van beide persona's verschilt vanaf de oriëntatiefase. In deze fase vergelijkt de autodidact meerdere opleidingen en de bijhorende erkenning. De autodidact voor een gesloten deur vindt geen overzicht in het opleidingsaanbod, waardoor het effect van de erkenningen voor deze persona onduidelijk is. Bijgestaan door de werkgever, opleidingsverstrekker of loopbaanbegeleiding, krijgt de autodidact vindt gepaste deur wel een zicht op het opleidingsaanbod.

In de volgende fase gaat de autodidact op zoek naar een concrete opleiding (preselectie opleiding). Handelend vanuit de onzekerheid in de vorige fase, kiest de autodidact voor een gesloten deur voor een formele opleiding met een lang traject om naderhand verzekerd te zijn van doorgroeikansen. De autodidact vindt gepaste deur selecteert zonder aarzelen een opleiding, gezien deze dankzij de begeleiding in de vorige fase goed op de hoogte is van zijn/haar opleidingsopties. Vervolgens volgt de fase waarin de persona zich verder informeert over concrete opleidingen, hetgeen voor de autodidact voor een gesloten deur veelal de laatste fase zal zijn. De verplichte deelname aan de lessen als voorwaarde voor het behalen van een erkenning verhindert dat deze persona op een zelfstandige wijze kan leren en examens kan afleggen. Als deze persona in deze fase toch nog gemotiveerd is, zoekt deze persona een haalbare manier om leren en werken te combineren (fase afwegen). De autodidact voor een gesloten deur ontvangt echter te weinig informatie en begeleiding over eventuele flexibele leervormen, waardoor deze uiteindelijk beslist niet deel te nemen aan de opleiding. De autodidact vindt gepaste deur, daarentegen, vindt een opleiding die beantwoordt aan zijn/haar vereisten i.v.m. flexibiliteit, waarbij zich 2 scenario's voordoen (fase informeren en vergelijken). Indien de persona een opleiding vindt waarin een selectie van modules mogelijk is, dan zal diens klantreis in deze fase en de daaropvolgende fasen vlot verlopen. Dat staat in schril contrast met de persona die kiest voor een lang traject dat in avondonderwijs aangeboden wordt. De persona frustreert zich geen vrijstellingen te verkrijgen op basis van de verworven competenties en aarzelt om deel te nemen uit tijdsgebrek.

Ten slotte, hebben persona die een opleiding met lang traject volgen een minder goede leerervaring dan de persona die via modules leren, onder andere omdat het takenpakket niet afgestemd is op de context van een volwassene (fase deelname).

Samenvatting vergelijking drempels en hefboomen

De autodidact is geïnteresseerd in opleidingsdeelname vanuit de nood aan een erkenning om doorgroeikansen te krijgen. Beide types autodidacten ervaren een gebrek aan erkenning van hun verworven competenties tijdens privé of werkervaring (institutionele drempel).

De autodidact voor een gesloten deur ervaart moeilijkheden een geschikte laagdrempelige opleiding te vinden, gezien de waarde van de verschillende erkenningen onduidelijk is (informatieele drempel). Hierdoor ziet deze persona geen andere optie dan een langdurig traject (institutionele drempel). Deze beslist zich hiervoor niet in te schrijven, gezien de moeilijke combinatie met werk en/of gezin (situationele drempel).

De autodidact vindt gepaste deur vindt een opleiding die hem/haar toelaat op een flexibele wijze de nodige erkenning te behalen (institutionele hefboom). Hij/zij laat zich in deze zoektocht bijstaan door ofwel leerloopbaanbegeleiding ofwel een werkgever. Hierdoor is de waarde van de erkenning van de

opleiding duidelijker voor deze persona, en heeft hij/zij vertrouwen in de doorgroeikansen die de erkenning zal opleveren (informatiehefboom).

De autodidact vindt gepaste deur beslist dus om deel te nemen aan een opleiding omdat hij/zij, in tegenstelling tot de autodidact voor een gesloten deur, enerzijds begeleid wordt waardoor die inzicht krijgt in het opleidingsaanbod en de daaraan gekoppelde erkenning, en anderzijds omdat hij/zij een opleiding vindt die toelaat om leren flexibel te combineren met werk en gezinsleven.

Ontdekkingsreiziger

Vergelijking customer journeys

De customer journey van deze persona verschilt reeds vanaf de fase waarbij de persona getriggerd wordt tot leren. Beide persona's willen voortdurend bijleren en worden getriggerd door het gemis zich persoonlijk te ontplooiën, maar de herontdekkingsreiziger met tijd ervaart minder belemmeringen, doordat deze persona door een recente verandering eindelijk meer tijd heeft om te leren. Voor deze persona zal dit prille gebrek aan tijdsnood een bepalende factor zijn voor de volgende fasen in de customer journey.

Gezien de (her)ontdekkingsreiziger zo breed geïnteresseerd is, beleven beide persona's een brede oriëntatiefase. De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk ontdekt dat er een breed, maar onoverzichtelijk opleidingsaanbod is en dat de geprefereerde opleidingen daarenboven niet lokaal plaatsvinden. De herontdekkingsreiziger met tijd heeft hier meer geluk, deze ondervindt dat er dichtbij een breed en duidelijk opleidingsaanbod is. Beide persona's ervaren moeilijkheden een opleiding te vinden die beantwoordt aan hun hoge verwachtingen en specifieke wensen naar vorm en inhoud van de opleiding (fase preselectie opleiding). Voor de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk kan deze fase hierdoor reeds het einde van de reis betekenen. De herontdekkingsreiziger met tijd vindt een opleiding die voldoet aan de verwachtingen, geholpen door een opleidingsverstrekker die deze persona wegwijs maakt. Bovendien is deze minder veeleisend doordat deze, in tegenstelling tot de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk, geen prangend tijdsgebrek ervaart.

Wanneer de (her)ontdekkingsreiziger zich verder informeert over mogelijke flexibiliteit van de geselecteerde opleidingen, ontdekt deze dat er weinig ruimte is voor maatwerk. Hierdoor stuit de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk op praktische drempels die voornamelijk te maken hebben met het leermoment en de combinatie met werk en gezin (fase afwegen). Gezien de recent herwonnen tijd, vindt de herontdekkingsreiziger met tijd wel een haalbare en gewenste opleiding.

Samenvatting vergelijking drempels en hefboomen

De ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk wenst zich persoonlijk te verrijken, maar komt niet tot leren toe door de combinatie werk en gezin (situationele drempel). Doordat deze persona vanuit een interessegedreven motivatie vertrekt en tijdsgebrek ervaart, stelt deze hoge eisen aan de inhoudelijke en vormelijke invulling van de opleiding. Bijgevolg vindt deze persona geen juist opleidingsaanbod op zijn/haar maat (institutionele drempel).

Gezien de herontdekkingsreiziger dankzij een recente verandering eindelijk voldoende tijd heeft om bij te leren, ervaart deze minder praktische drempels (situationele hefboom) en aldus een lagere behoefte aan een flexibel opleidingsaanbod. Bovendien vindt deze een geschikte opleiding dankzij het brede lokale

Samenvatting vergelijking drempels en hefboomen

De toekomstbouwer wenst zich om te scholen en is daarvoor geïnteresseerd in een formele opleiding met langdurig traject (institutionele drempel). Een dergelijke opleiding zorgt echter voor hogere tijds- en financiële drempels (situatieve drempel). De steunzoekende toekomstbouwer voelt een gebrek aan steun vanuit opleiders, overheid, begeleidingsdiensten en werkgever. Zo is de loopbaanwijziging onbespreekbaar met de werkgever, ontvangt deze persona onvoldoende begeleiding of beantwoordt deze niet aan de voorwaarden om toegang te krijgen tot de opleiding, waardoor deze persona uiteindelijk zijn/haar opleidingsplannen opbergt (institutionele drempel).

Dat de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwers wel beslissen om deel te nemen aan de opleiding vloeit mede voort uit de lagere tijds- en financiële drempels die ze ervaren dan de steunzoekende toekomstbouwer. Deze toekomstbouwers kunnen veelal voltijds studeren omdat ze zich vaak de facto in een financieel comfortabelere en/of minder zorgvragende gezinssituatie (situatieve hefboom) bevinden. Bovendien kiezen deze toekomstbouwers in veel gevallen voor opleidingen die tijds- en financiële drempels verlagen, zoals werkplekleren (institutionele hefboom). Daarenboven worden de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwers bijgestaan door loopbaanbegeleiding in hun zoektocht naar een geschikte opleiding en naar mogelijkheden om de praktische drempels te verlagen (informatieve hefboom). De samenwerking tussen begeleidingsdiensten onderling, en tussen begeleidingsdiensten en opleidingsverstrekkers draagt bij tot een vlottere klantreis voor deze persona's in vergelijking met de steunzoekende toekomstbouwer (institutionele hefboom).

De hulpbehoevende toekomstbouwer heeft een specifieke psychische of fysieke problematiek, waardoor deze angsten ervaart en het gevoel heeft onbegrepen te worden (dispositionele drempel). Deze persona heeft, ondanks de reeds ontvangen hulp, toch nog meer ondersteuning nodig om ook echt diens leerdoelen te bereiken.

4.5 OVERIGE BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

Sommige factoren, zoals demografische kenmerken of de situatieve context, hebben een invloed op de customer journeys, maar zijn niet personaspecifiek. Deze factoren zijn vaak voorkomend en zijn belangrijk om ter volledigheid aan te halen.

Gezinssituatie

Respondenten met kinderen vonden het allemaal moeilijk om opleidingen te combineren met hun persoonlijke leven. De combinatie van werk en gezin werd al als uitdagend ervaren en het volgen van opleidingen zorgt voor een extra druk op de partner. Voor respondenten die gescheiden waren, was de afwisseling van weken met kind(eren) en zonder kind(eren) een belangrijke drempel bij het volgen van opleidingen. Dit vanwege het wisselende schema, waardoor ze een week amper en de volgende week meer tijd hadden om te besteden aan studies. Respondenten die geen kinderen hadden, of nog inwonend waren bij hun ouders, ervoeren minder tijdsdrempels.

Daarnaast dient ook opgemerkt te worden dat de financiële gezinssituatie de beslissing beïnvloedde. Heel wat participierenden hadden binnen het gezin financieel ruimte om te participeren. Dat verlaagde o.a. drempels om voltijds student te worden bij deelname aan de door VDAB erkende opleidingen. Het spreekt voor zich dat vele volwassenen zich niet kunnen veroorloven tijdelijk minder of niet te werken, gezien de afhankelijkheid van hun arbeidsinkomen.

leertempo, waarbij toetsen niet centraal staan en met docenten die zich in hun leerstijl kunnen inleven. Participerende respondenten gaven deze drempel ook aan, maar hadden het geluk dat er een lokaal opleidingsaanbod was, dat tegemoet kwam aan een aantal van de hierboven vermelde wensen.

(Corona)crisis

De impact die de Covid-19-crisis ressorteerde op (de klantreis naar) opleidingsdeelname, was divers van aard. De Covid-19-crisis zorgde voor belemmeringen op de klantreis, gezien lerenden minder goed informatie konden verzamelen omdat alles online diende te gebeuren en geplande infomomenten vaak geannuleerd werden. Daarnaast werden opleidingen geannuleerd, uitgesteld, of gingen ze online door. Dat laatste zorgde ervoor dat lerenden de opleiding beter konden combineren met werk of familie, maar vele deelnemers gaven aan de sociale interactie tijdens een opleiding te missen. Daarnaast werd de crisis vaak ook aangehaald als reden voor participatie. Respondenten hadden door de crisis meer vrije tijd of werden geconfronteerd met professioneel wijzigende omstandigheden (vb. faillissement onderneming). Door deze triggers deden de respondenten aan zelfreflectie, waardoor ze uiteindelijk meer overwogen om te participeren of effectief participeerden aan een opleiding.

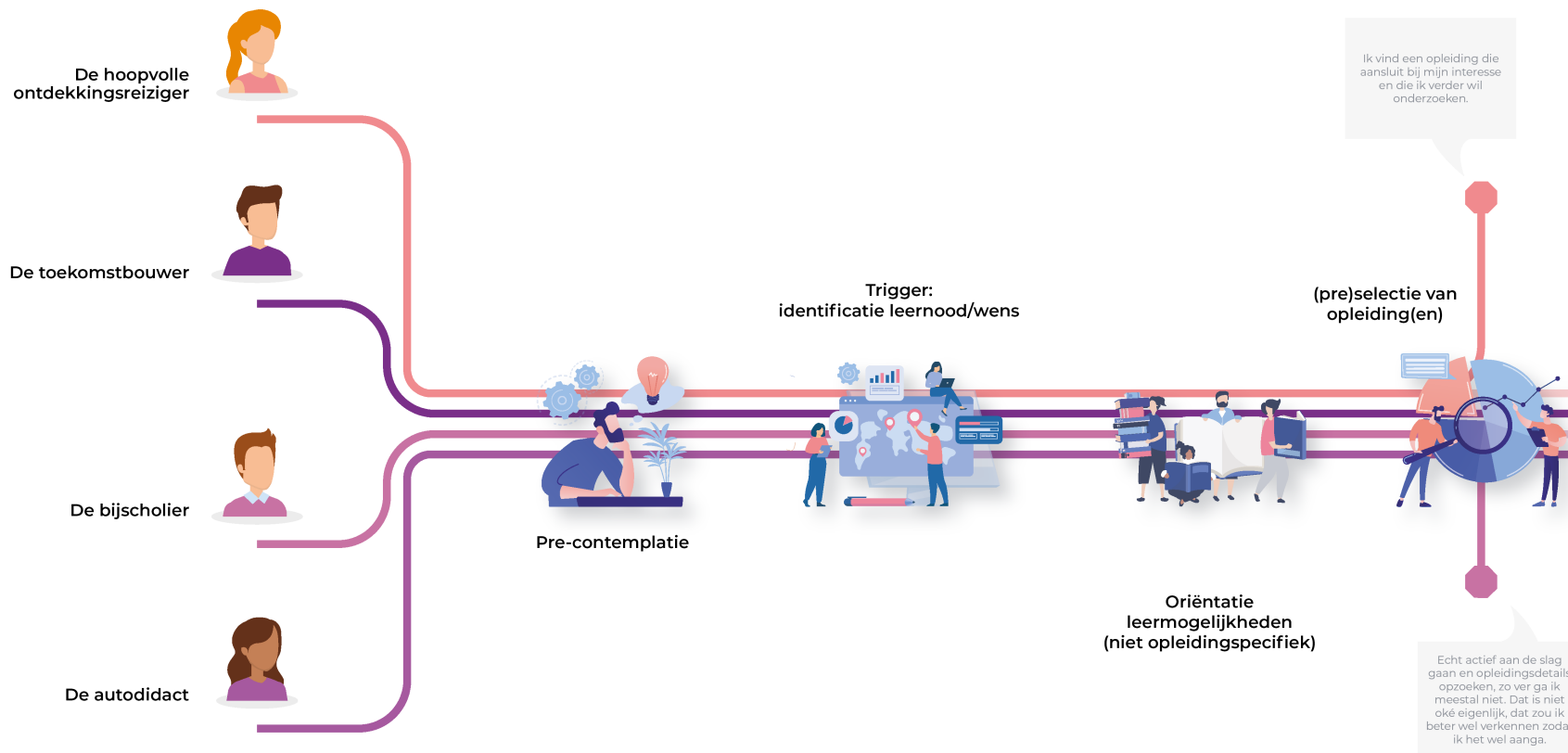
Gezien we in de toekomst geconfronteerd zullen worden met opeenvolgende crisissen, dienen organisaties maatregelen te nemen om in die situaties weerbaar te zijn en lerenden blijvend te ondersteunen in hun (reis naar) opleidingsdeelname.

4.6 SAMENVATTENDE CUSTOMER JOURNEYS

Na het visualiseren van de vier customer journeys werden deze finaal samengevat in een overkoepelende customer journey. Dit overzicht is een nuttige communicatietool met verschillende toepassingen:

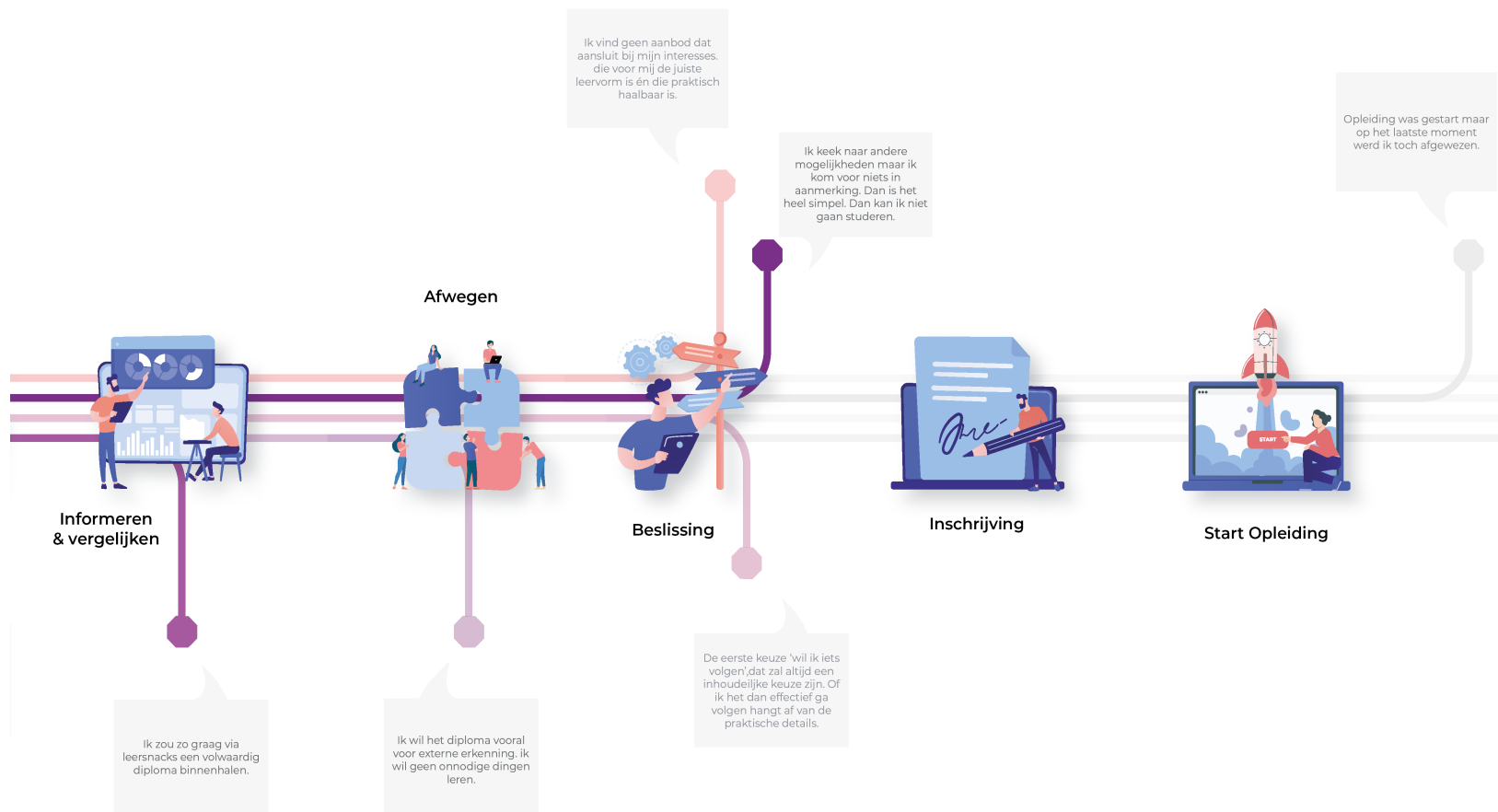
- het overzicht over de trajecten van de verschillende persona's
- het contrast visualiseren tussen de verschillen in de journeys
- het belang, nut en conceptueel gebruik van de customer journey tool toelichten.

Luik 1: Geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA Consult en The Argonauts)



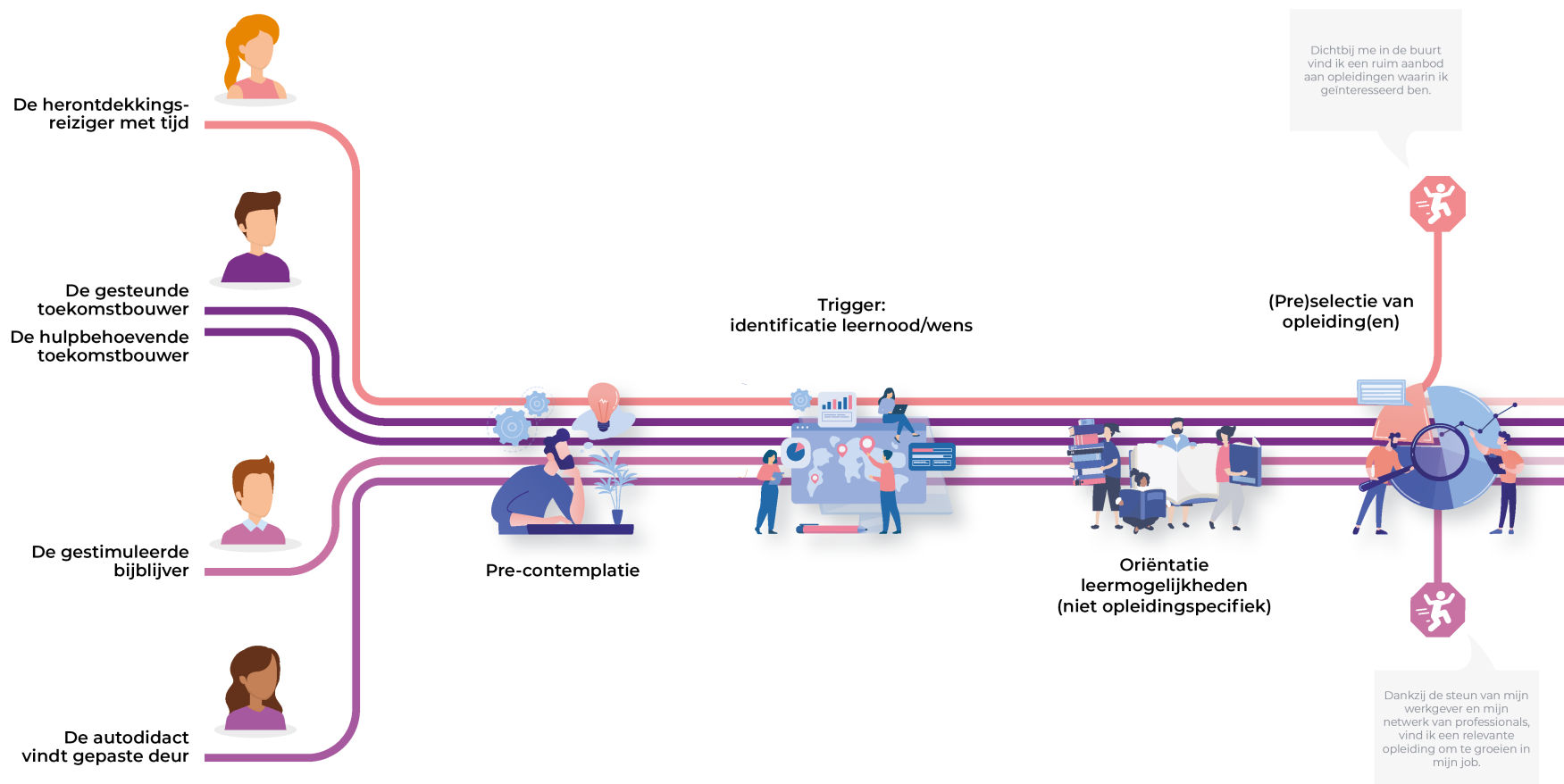
Figuur 35: overkoepelende customer journey van de geïnteresseerde niet-participerende persona's (deel 1)



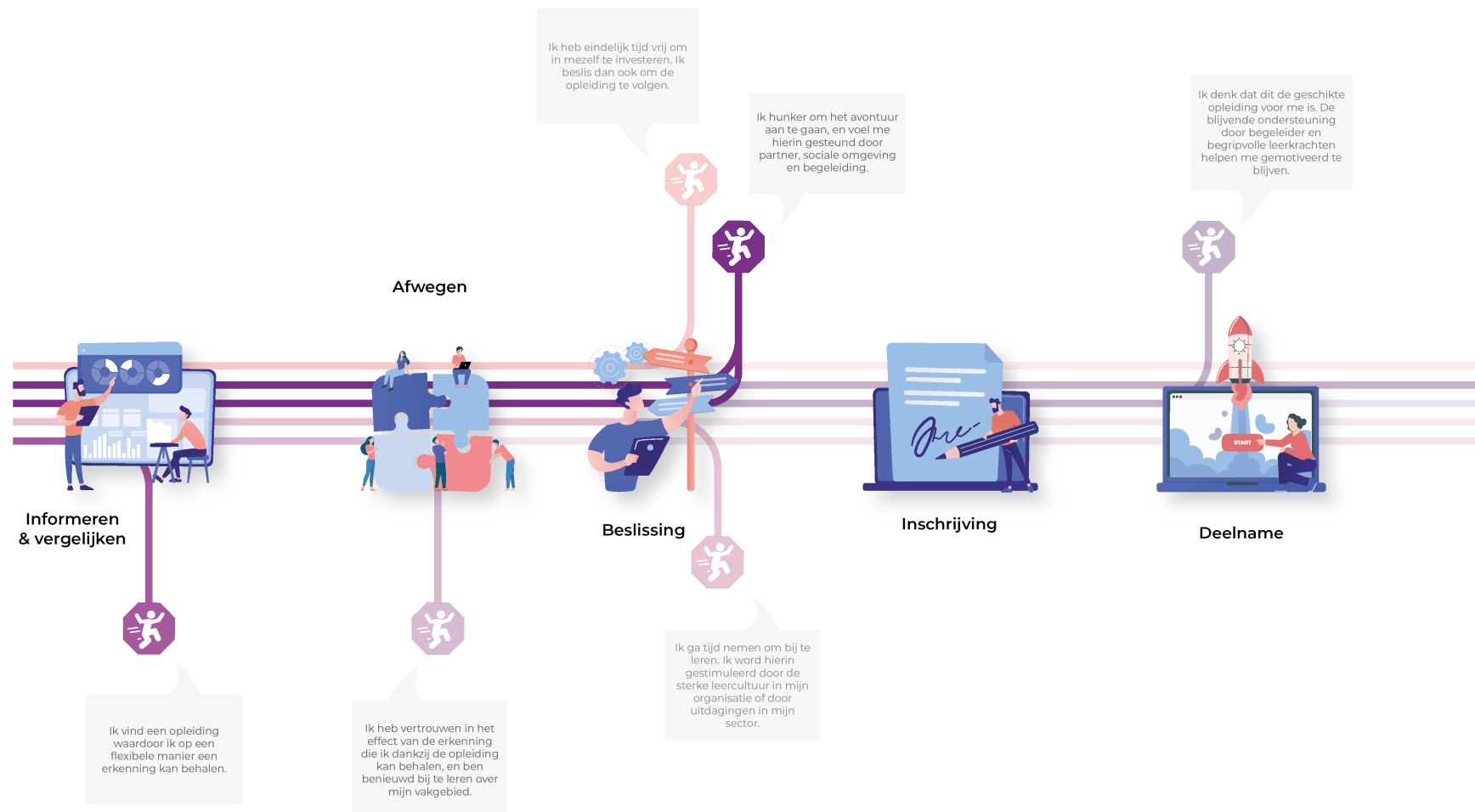


Figuur 36: overkoepelende customer journey van de geïnteresseerde niet-participerende persona's (deel 2)

Luik 2: Participerende burgers (Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen – DWSE en The Argonauts)



Figuur 37: overkoepelende customer journey van participerende persona's (deel 1)



Figuur 38: overkoepelende customer journey van participerende persona's (deel 2)

5 CONCLUSIE EN BELEIDSAANBEVELINGEN

Vlaanderen ambieert meer in te zetten op menselijk kapitaal, om als kenniseconomie weerbaar te worden ten aanzien van de vele toekomstige sociale, economische en ecologische uitdagingen. Helaas is er in Vlaanderen nog geen sterke leercultuur (OECD, 2019). Vlaamse volwassenen participeren relatief weinig aan levenslang leren in vergelijking met andere OESO-landen. De Vlaamse Regering concretiseerde de wens om de leercultuur te stimuleren in de conceptnota 'De lerende Samenleving'. Deze studie wil daarop inspelen en is gericht op het verwerven van inzicht in de motivatie van lerenden, en in drempels en hefbomen die lerenden ervaren die de beslissing tot leren beïnvloeden. Deze kennis is noodzakelijk om op een effectieve manier de leercultuur te stimuleren. De beslissing van een individu tot opleidingsdeelname is het resultaat van een complex besluitvormingsproces, waarbij er een interactie plaatsvindt tussen individu, onderwijssysteem en -instelling, werkgever, overheid en begeleidingsdiensten (Boeren, 2017). Dat lerenden divers zijn in hun noden en behoeften vraagt om een flankerend beleid dat daarop afgestemd is.

Dit onderzoek werd uitgevoerd bij twee verschillende onderzoekspopulaties, namelijk bij burgers die participeerden aan levenslang leren (participerende burgers) en burgers die geïnteresseerd waren in een opleiding, maar uiteindelijk beslisten niet deel te nemen (geïnteresseerde niet-participerende burgers). Dit leidde tot de ontwikkeling van acht persona's, namelijk vier persona's van de participerende burgers en vier persona's van de geïnteresseerde niet-participerende burgers. Per persona werd een customer journey ontwikkeld, waar bovendien per fase beleidsopportunities geïdentificeerd werden. Uit de vergelijkende analyse tussen persona's met dezelfde leerintenties blijkt dat de niet-participerende en participerende spiegelpersona's ongeveer dezelfde drempels ervaren tot opleidingsdeelname. Echter, de participerende spiegelpersona's ervaren terzelfdertijd ook een hefboom waardoor de weg tot opleidingsdeelname minder netelig wordt en de persona de drempel in kwestie kan overstappen. Als drempels van een persona verlaagd worden en/of de persona een hefboom ervaart, wordt een persona gefaciliteerd tot opleidingsdeelname.

Deze persona's met hun customer journeys kunnen aangewend worden om beleidsinitiatieven gericht in te zetten, zowel aangepast naar type lerende, als naar moment in de klantreis van de lerende. Bestaand beleid hanteert doelgroepen die gebaseerd zijn op een enkele eigenschap of indicator, zoals opleidingsniveau, leeftijd en arbeidsstatuut. Dat zorgt echter voor de creatie van heterogene groepen, die geen oog hebben voor de sociodemografische en motivationele verschillen tussen lerenden. De persona's van dit onderzoek daarentegen, bieden een inzicht in de diversiteit in lerenden, met hun verschillende leerdoelen, noden en behoeften. Daarenboven maken de customer journeys de concrete drempels en hefbomen zichtbaar die een type lerende ervaart in de verschillende fasen van de klantreis. Door de persona's onder te verdelen op basis van leerintenties, biedt het onderzoek een aanvulling op bestaand onderzoek en bevragingen die de samenhang tussen sociodemografische factoren en drempels in kaart brachten (AES, 2016; Boeren, 2017).

Dit onderzoek maakt duidelijk dat de lerende onderhevig is aan een ruime verscheidenheid van factoren, en dat de context een grote rol speelt in het faciliteren tot leren. De customer journeys van de verschillende persona's bieden een helder overzicht van de raakpunten met uiteenlopende instanties en de drempels en hefbomen die ressorteren onder, of beïnvloed (kunnen) worden door uiteenlopende beleidsdomeinen. De Vlaamse Regering heelt als doelstelling de opleidingsparticipatie bij alle Vlaamse volwassenen te verhogen. Om dit succesvol te verwezenlijken, is het aangewezen dat alle partijen hun



verantwoordelijkheden opnemen: individuen, opleidingsverstreckers, organisaties, begeleidingsinstanties en alle beleidsdomeinen die een impact hebben op opleidingsdeelname.

Persona's vormen in het algemeen een hulpmiddel om op een geïntegreerde en holistische manier naar burgers te kijken. Dit instrument kan gebruikt worden voor uiteenlopende doeleinden. Ten eerste voor de ontwikkeling en evaluatie van beleid. Deze persona's met hun customer journeys kunnen aangewend worden om beleidsinitiatieven gericht in te zetten, aangepast naar type lerende en moment in de klantreis van de lerende. Beleidsmakers dienen oog te hebben voor de noden en behoeften van de lerende in alle stappen van zijn klantreis en dienen beleid te ontwikkelen dat daarop afgestemd is. Andere landen gingen Vlaanderen hierin vooraf. Zo werd door de overheid van het Verenigd Koninkrijk een 'open policy making toolkit' ontwikkeld, waar de ontwikkeling van persona's ook in opgenomen werd. Met dit instrument wil het Verenigd Koninkrijk beleid vormgeven o.b.v. gezamenlijke aanpak, opdat beleid gestoeld zou zijn op een brede input en expertise en tegemoet zou komen aan gebruikersnoden. Ook het Australisch centrum voor sociale innovatie maakt gebruik van persona's om ouderenzorg te hertekenen naar de noden van de toekomstige gebruikers (Gonzalez de Heredia et al., 2018). Persona's kunnen tijdens elk moment in het proces van beleidsvorming gebruikt worden om te herinneren aan de mensen die beïnvloed worden door de dienst of het beleid en er aldus empathie voor te hebben.

Verder kunnen persona's, en de specifieke communicatiekanalen per persona, gehanteerd worden om gerichte communicatie- en mobiliseringscampagnes op te zetten die inspelen op hun onderscheiden behoeftes en zo de Vlaamse bevolking te sensibiliseren tot leren. Daarnaast kunnen ze ook een hulpmiddel zijn om leerloopbaanbegeleiding vorm te geven en, concreter, als kader fungeren voor leerloopbaanbegeleiders in hun individuele adviezen t.a.v. volwassenen. In diezelfde zin kunnen de persona's ook voor opleidingsverstreckers een instrument zijn om hun opleidingsaanbod af te stemmen op de lerende, alsook om gericht informatie en begeleiding te bieden aan hun volwassen studenten. Bovendien kunnen ze werkgevers sensibiliseren rond de strategische voordelen van investeren in menselijk kapitaal en aldus aanzetten tot het ontwikkelen van een leercultuur die werknemers stimuleert tot opleidingsdeelname. Ten slotte kunnen de inzichten in het gebruikersgedrag van lerenden gebruikt worden om toekomstig systeemdesign en productontwikkeling omtrent levenslang leren scherp te stellen.

De volgende algemene beleidsaanbevelingen vloeien voort uit de onderzoeksresultaten.

Inzetten op strategieën die erop gericht zijn een stimulerende leeromgeving te ontwikkelen

De participerende persona's beschouwen de leercultuur binnen de onderneming en de steun van hun werkgever als een van de belangrijkste hefboomen tot leren. Deze hefboomen kunnen verschillen in vorm en intensiteit. Een minimumvereiste blijkt een open communicatie tussen werknemer en leidinggevende te zijn. Daarnaast zorgen stimulerende evaluatiegesprekken tussen leidinggevende en werknemer, waar levenslang leren een wezenlijk deel van uitmaakt, ervoor dat de lerende zich bewust is van zijn/haar leernood. Uit een recente studie van OESO over leerloopbaanbegeleiding (2021), blijken deze gesprekken waarbij gereflecteerd wordt over loopbaandoelen een belangrijke vorm van begeleiding voor werknemers te zijn. Helaas wordt vaak verwacht dat werknemers zelf de verantwoordelijkheid nemen voor hun loopbaanontwikkeling. Bovendien bieden werkgevers deze vorm van loopbaanbegeleiding vaak enkel aan hoogopgeleide werknemers. Zo gaven participerende respondenten vaak aan dat ze tewerkgesteld waren in een uitdagende omgeving, waarbij ze hun vaardigheden werkelijk nodig hadden in de uitoefening van hun functie. Ten slotte, blijkt ook dat een duidelijk en goed intern opleidingsaanbod van de werkgever leren stimuleert en faciliteert. Het is dus belangrijk dat mensen uitgedaagd worden tot leren binnen hun werkcontext en dat beleidsinitiatieven werkgevers hierin verder ondersteunen.



Inzetten op strategieën waardoor informatie over leren breder verspreid wordt

Uit de analyse blijkt dat een goede stroom van informatie een belangrijke hefboom is in de klantreis van de lerende. Immers, door het versnipperde opleidingsaanbod mist de lerende vaak overzicht, waardoor deze geneigd zal zijn de zoektocht te staken. Hier ligt een belangrijke rol voor beleidsmakers en opleidingsverstrekkers om de bevolking op een heldere manier te informeren over leeropportunities, kosten, toegangsvoorwaarden en financiële steun. Bovendien dient de communicatiewijze aangepast te zijn aan de behoeften en noden van de lerende. De customer journeys van de verschillende persona's, waarbij verschillende communicatiekanalen werden gedetecteerd per persona, kunnen aangewend worden om de communicatie af te stemmen op de doelgroep.

Inzetten op strategieën om lerenden te begeleiden naar en in het leren

Leerloopbaanbegeleiding kan een belangrijke hefboom vormen om de lerende te informeren en te ondersteunen in de zoektocht naar een geschikte opleiding, wat duidelijk bevestigd werd in de interviews. Een groot aantal participerende respondenten benadrukten het belang van ondersteuning via VDAB, de leerwinkel en het inburgeringstraject. Daarnaast vervulde ook de werkgever hier een belangrijke rol voor de respondenten. Helaas wordt ook hier een mattheuseffect vastgesteld, er wordt immers ongelijk gebruik gemaakt van loopbaanbegeleiding (OECD, 2021). Zo blijken hoogopgeleiden, die minder onderhevig zijn aan het risico dat hun job door automatisatie zou verdwijnen, het meest gebruik te maken van loopbaanbegeleiding bij begeleidingsdiensten. Kwetsbare groepen, zoals laagopgeleiden en ouderen, maken er minder gebruik van. Nochtans zouden zij hier meer bij gebaat zijn, gezien deze vaak minder (digitaal) geletterd zijn en dus meer moeilijkheden ervaren in het terugvinden van de benodigde informatie. Gezien ook de noden op vlak van ondersteuning verschillen van lerende tot lerende, wordt ook hier aangeraden om een systeem van leerloopbaanbegeleiding op maat van de lerende toe te passen, waarvoor de customer journeys de basis kunnen vormen. Bovendien kunnen ze een hulpmiddel zijn voor leercoaches om de noden van hun cliënt in te schatten.

Inzetten op strategieën die de combinatie leren-werken-leven faciliteren

De moeilijke combinatie van het volgen van een opleiding met bestaande werkgerelateerde of familiale taken blijft een aanzienlijke drempel. Vooral de lerende die een omscholing ambieert wordt geconfronteerd met hoge tijds- en financiële drempels. Participerende burgers die een regeling getroffen hadden (vb. voltijds student of afspraken met partner) waardoor ze meer tijd vrij hadden voor leren, gaven toch aan dat de combinatie slopend was. Hier betekenden de door VDAB erkende knelpuntopleidingen een belangrijke hefboom, gezien de lerende dan voltijds kan studeren met behoud van uitkering. Ook opleidingen waarin leren en werken gecombineerd wordt (o.a. duaal leren en opleidingstrajecten binnen bedrijven), faciliteren opleidingsdeelname.

Aan de moeilijke combinatie van leren-werken-leven kunnen verschillende beleidsopportunities tegemoetkomen. Het opleidingsaanbod kan hierop inspelen door flexibele leerwegen aan te bieden (o.a. modulair aanbod en afstandsleren), verhoogd in te zetten op werkplekleren, en de lestijden en het takenpakket aan te passen aan de context van de volwassene. Daarnaast kunnen ook praktische zaken tijdsdrempels verlagen, zoals kinderopvang voor en tijdens de werkuren. Bovendien is het aangewezen om werkgevers te ondersteunen bij loopbaanwijziging van hun werknemers, door o.a. financiële ondersteuning voor tijdelijke vervanging van de afwezige werknemer.



6 BEPERKINGEN VAN DE STUDIE

Samenstelling respondentengroep

Allereerst dient opgemerkt te worden dat de kans op een selectiebias steeds reëel is als interviews als dataverzamelmethode gebruikt wordt. De selectiebias kon in deze studie op twee niveaus plaatshebben. Het eerste niveau is de rekrutering via organisaties, waarbij de kans reëel is dat opleidingsverstrekkers, begeleidingsdiensten of werkgevers enkel bepaalde groepen uitgenodigd hebben voor het interview. Het tweede bevindt zich op het niveau van het individu. Onderzoek toont immers aan dat bepaalde groepen meer deelnemen aan interviews na een brede of gerichte oproep.

Daarnaast zijn er een aantal beperkingen m.b.t. de samenstelling van de respondentengroep van de geïnteresseerde niet-participerende burgers. IDEA Consult en The Argonauts dienden de studieopdracht binnen een beperkte tijdspanne uit te voeren, wat beperkingen met zich meebracht. Een brede open oproep bleek een efficiënte manier om snel binnen de korte tijdspanne van het onderzoek een relatief grote groep respondenten te rekruteren. Dat leidde echter in eerste instantie tot de werving van een eerder eenzijdige doelgroep van hoger opgeleide, vrouwelijke werknemers. Hoewel we uiteindelijk tot een meer heterogene respondentengroep konden evolueren, bleven een aantal specifieke doelgroepen toch onderbelicht ondanks een aantal communicaties en acties die specifiek op hen gericht waren.

Zowel (langdurig) werkzoekenden, burgers zonder diploma, als zelfstandigen zijn ondervertegenwoordigd in de resultaten. Deze groepen bleken moeilijker te bereiken via een open oproep. Dat is mogelijk te wijten aan twee factoren. Enerzijds kan dit gerelateerd worden aan de brede oproep. De ondervertegenwoordigde eerder kwetsbare groepen ervoeren als langdurig werkzoekenden en kortgeschoolden mogelijk meer drempels om zich op eigen initiatief aan te melden voor een vrijwillige deelname aan het onderzoek. Bovendien vonden de interviews online plaats wegens de coronacrisis. Dat bracht mogelijk ook een extra drempel met zich mee voor deze groepen. Daarnaast blijft het mogelijk dat de oproep de diverse ondervertegenwoordigde groepen niet bereikt heeft via de informatiekanaalen waarop ingezet is.

Anderzijds kan de ondervertegenwoordiging ook in relatie gebracht worden met de afbakening van de doelgroep waarop we ons gericht hebben. Deze bestond uit geïnteresseerde niet-participerende burgers. De vraag stelt zich of de ondervertegenwoordigde groepen zich niet aangesproken voelden tot deze afbakening en daarom niet reageerden op de oproep. Misschien zijn zij nog niet geïnteresseerd en identificeren zij nog geen leerintenties bij zichzelf of slagen ze daar niet in. Anderzijds is het ook mogelijk dat sommige van deze groepen wel tot deelname komen en bijgevolg niet tot de onderzoekspopulatie van geïnteresseerde niet-participerende burgers behoren.

De respondentengroep van het luik met de participerende burgers was op een aantal vlakken beter samengesteld. Zo was er een beter genderevenwicht en kwam de verdeling in scholingsgraad overeen met de scholingsgraad van de Vlaamse bevolking. Toch bleven ook hier twee groepen ondervertegenwoordigd, namelijk de groep van zelfstandigen en de groep van deeltijdse werknemers. In verder onderzoek zou op deze groepen meer gefocust dienen te worden. Gezien de groep zelfstandigen in beide luiken ondervertegenwoordigd worden, is vooral bijkomend onderzoek nodig over de ervaringen van zelfstandigen. Verder werden relatief weinig individuen bevraagd die geparticipeerd hadden aan een persoonsgerichte opleiding, wat opnieuw mogelijkheden biedt voor bijkomend onderzoek.



Daarnaast raden we ook aan om de resultaten van het huidige onderzoek verder aan te vullen met onderzoek dat focust op de fase die voorafgaat aan de pre-learner fase en de ervaringen van burgers in kaart brengt die niet tot de identificatie van een leernood komen. Op basis van dit onderzoek wordt bovendien aanbevolen om de rekruteringsmethode goed af te stemmen op de doelgroep, zeker indien getracht wordt om ook kwetsbare groepen te bereiken. Een gerichte samenwerking met organisaties zoals de VDAB, OCMW's, CAW's, de CVO's en CBE's die veelvuldig in contact komen met kwetsbare groepen, kan tot een hogere deelname van deze kwetsbare groepen aan het onderzoek leiden.

Validering en betrouwbaarheid van de resultaten

Kwalitatief onderzoek is steeds onderhevig aan de bias van de onderzoeker en de interpretatie van de resultaten door de onderzoeker. Hoewel cocreatie tussen de twee onderzoeksteams dit beperkte, kan dit niet uitgesloten worden.

De beperkte tijdsduur bracht ook beperkte mogelijkheden voor validering van de resultaten met zich mee. Een eerste validering vond plaats door de cocreatie tussen de onderzoekers van IDEA Consult en The Argonauts, het expertisecentrum en medewerkers van de studiedienst van DWSE. Aanbevolen wordt echter om de resultaten verder bij te sturen en te verfijnen door deze te valideren bij andere betrokken partijen. Gedacht wordt daarbij aan de respondenten die deelnamen aan het onderzoek, alsook bij de diverse raakpunten die in het onderzoek geïdentificeerd werden. We denken daarbij aan opleidingsverstrekkers, werkgevers, alsook bijvoorbeeld loopbaancoaches.

Daarnaast zijn persona's uit customer journey onderzoek sterk afhankelijk van het onderzoek waar het op gefundeerd is, waardoor o.a. beperkingen in de samenstelling van de respondentengroepen een impact kunnen hebben op de validiteit van de persona's. Om de validiteit van de persona's te verhogen, zou het onderzoek op grote schaal kunnen herhaald worden bij de Vlaamse bevolking.

Persona's en customer journeys periodiek herzien

De behoeften en ambities van onze lerende bevolking alsook de drempels en opportuniteiten voor opleidingsaanbod en -beleid zijn dynamisch. Daarom raden wij aan periodiek de persona's en hun respectievelijke klantreizen te herzien, door opnieuw met geïnteresseerde niet-participerende burgers en participerende burgers in gesprek te gaan. Op deze manier kan de validiteit van de persona's nagekeken worden, en aangevuld met nieuwe inzichten.

////////////////////////////////////

LIJST MET FIGUREN

Figuur 1: Het zelfdeterminatiecontinuüm (aanpassing van Ryan & Deci, 2000). Bron: Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Lens, & Andriessen, 2009).....	11
Figuur 2: Soorten motivatie volgens zelfdeterminatietheorie (Bron: Vlaams Instituut Gezond Leven, 2020).....	12
Figuur 3: Traject van een lerende in het kader van het volgen van leeractiviteiten.....	15
Figuur 4: Design thinking methode.....	16
Figuur 5: Samenstelling respondentengroep geïnteresseerde niet-participerende burgers (IDEA Consult & The Argonauts).....	20
Figuur 6: Samenstelling respondentengroep participerende burgers (Expertisecentrum Innovatieve Leerwegen).....	21
Figuur 7: CV van een persona.....	25
Figuur 8: leeswijzer van een persona.....	26
Figuur 9: fasen van de customer journey.....	27
Figuur 10: leeswijzer van een customer journey.....	28
Figuur 11: CV van de berekende bijblijver.....	29
Figuur 12: customer journey van de berekende bijblijver (deel 1).....	31
Figuur 13: customer journey van de berekende bijblijver (deel 2).....	32
Figuur 14: CV van de autodidact voor een gesloten deur.....	33
Figuur 15: customer journey van de autodidact voor een gesloten deur (deel 1).....	35
Figuur 16: customer journey van de autodidact voor een gesloten deur (deel 2).....	36
Figuur 17: CV van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk.....	38
Figuur 18: customer journey van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk (deel 1).....	40
Figuur 19: customer journey van de ontdekkingsreiziger op zoek naar maatwerk (deel 2).....	41
Figuur 20: CV van de steunzoekende toekomstbouwer.....	43
Figuur 21: customer journey van de steunzoekende toekomstbouwer (deel 1).....	46
Figuur 22: customer journey van de steunzoekende toekomstbouwer (deel 2).....	47
Figuur 23: CV van de gestimuleerde bijblijver.....	48
Figuur 24: customer journey van de gestimuleerde bijblijver (deel 1).....	50
Figuur 25: customer journey van de gestimuleerde bijblijver (deel 2).....	51
Figuur 26: CV van de autodidact vindt gepaste deur.....	53
Figuur 27: customer journey van de autodidact vindt gepaste deur (deel 1).....	56
Figuur 28: customer journey van de autodidact vindt gepaste deur (deel 2).....	57
Figuur 29: CV van de herontdekkingsreiziger met tijd.....	58
Figuur 30: customer journey van de herontdekkingsreiziger met tijd (deel 1).....	60
Figuur 31: customer journey van de herontdekkingsreiziger met tijd (deel 2).....	61
Figuur 32: CV van de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwer.....	62
Figuur 33: customer journey van de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwer (deel 1).....	67
Figuur 34: customer journey van de gesteunde en hulpbehoevende toekomstbouwer (deel 2).....	68
Figuur 35: overkoepelende customer journey van de geïnteresseerde niet-participerende persona's (deel 1).....	77
Figuur 36: overkoepelende customer journey van de geïnteresseerde niet-participerende persona's (deel 2).....	78
Figuur 37: overkoepelende customer journey van participerende persona's (deel 1).....	79
Figuur 38: overkoepelende customer journey van participerende persona's (deel 2).....	80

BIJLAGE: BEELD BREDE OPROEP NAAR GEÏNTERESSEERDE NIET-PARTICIPERENDE BURGERS (IDEA CONSULT EN THE ARGONAUTS)

Om diverse doelgroepen te bereiken werd een brede oproep gelanceerd. Hiervoor werd een basistekst aangevuld met visualisatie (ontwikkeld door The Argonauts).



Je wilde een opleiding volgen, maar deed het niet?

Dan zoeken wij jou!

Meld je nu aan voor een kort interview

DEPARTEMENT WERK & SOCIALE ECONOMIE

THE ARGONAUTS

IDEA CONSULT thinking ahead



BRONNEN

Becker, G. 1994. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education. 3rd ed. Chicago: University of Chicago Press.

Boeren, E. (2017). Understanding adult lifelong learning participation as a layered problem. *Studies in Continuing Education*, 39(2), 161-175.

Boeren, E., Nicaise, I. & Baert, H. (2010). Theoretical models of participation in adult education: the need for an integrated model. *International journal of lifelong education*, 29 (1), 45-61.

Cross, K. P. (1981). *Adults as Learners. Increasing Participation and Facilitating Learning*. San Francisco: Jossey-Bass

Digital frontrunners et al. (2019) What motivates adults to learn. A rapid evidence review of what drives learning new skills in the workplace. London: Nesta. [What enables and drives adults in work to learn new skills? \(nesta.org.uk\)](https://www.nesta.org.uk/what-enables-and-drives-adults-in-work-to-learn-new-skills/)

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior, *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268, DOI:10.1207/S15327965PLI1104_01

De Greef, M., Verte, D., & Segers, M. (2015). Differential outcomes of adult education on adult learners' increase in social inclusion. *Studies in Continuing Education*, 37(1), 62-78.

Desjardins, R., Rubenson, K. & Milana, M. (2006). *Unequal chances to participate in adult learning: international perspectives*. Paris: UNESCO.

Desjardins, R., & Rubenson, K. (2013). Participation Patterns in Adult Education: the role of institutions and public policy frameworks in resolving coordination problems. *European Journal of Education*, 48(2), 262-280.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Gonzalez de Heredia, A., Goodman-Deane, J., Waller, S., Clarkson, P. J., Justel, D., Iriarte, I., & Hernández, J. (2018). Personas for policy-making and healthcare design. In *DS 92: Proceedings of the DESIGN 2018 15th International Design Conference* (pp. 2645-2656).

Kantar Public & Learning and Work Institute (2018). *Decisions of adult learners*. London: Department for Education. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/.

Kyndt, E. (2015). De leerintentie van kortgeschoolde werknemers: Een samenspel tussen individu en organisatie. In *WSE Arbeidsmarktcongres 2015*.

Kyndt, E., & Baert, H. (2013). Antecedents of employees' involvement in work-related learning: A systematic review. *Review of Educational research*, 83(2), 273-313.



Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., & Walkowiak, T. (2017). Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens. *Journal of Business Research*, 79, 269-280.



Colofon

Samenstelling

Vlaamse overheid
Departement Werk en Sociale Economie
Koning Albert II-laan 35 bus 20
1030 Brussel
02 553 42 56
Maaïke.vancouwenberghe@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/departement-wse

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Vanderpoorten
Secretaris-generaal

Uitgave

december 2021
depotnummer **D/2021/3241/337**

