

ADVIESRAPPORT MIRO_

DIENST LAAGDREMPELIGE TOOLS



DLT-team

Brian Pawirodinomo en Milou Salemans

April 2025

INLEIDING	4
1 WERKWIJZE EVALUATIE	5
1.1 Doel evaluatieonderzoek	5
1.2 Opzet evaluatieonderzoek	5
1.2.1 Gebruikersonderzoek	5
1.2.2 Interview Functioneel beheer	5
1.2.3 Eigen onderzoek DLT	6
1.3 Betrokkenen, taken en verantwoordelijkheden	6
1.4 Stappen onderzoeksfase	6
2 RESULTATEN	7
2.1 Gebruikersonderzoek	7
2.1.1 Algemeen	7
2.1.2 Functionaliteit en didactiek	7
2.1.3 Gebruiksvriendelijkheid	7
2.1.4 Eindoordeel	8
2.2 Functioneel beheer	8
2.2.1 Gebruiksvriendelijkheid	8
2.2.2 Ondersteuningsbehoefte	8
2.2.3 Laagdrempeligheid	8
2.2.4 Contact met leverancier	8
2.2.5 Toekomstig gebruik	8
2.3 Eigen onderzoek DLT	9
2.3.1 Didactische en organisatorische doelen	9
2.3.2 Privacy en security	9
2.3.3 Landschap	9
2.3.4 Kosten en baten	9
2.3.5 Contact eigenaar	9
3 CONCLUSIES EN ADVIES	10
3.1 Conclusies	10
3.1.1 Functionaliteit	10
3.1.2 Frequentie gebruik	10
3.1.3 Didactische doelen	10
3.1.4 Organisatorische doelen	10
3.1.5 Gebruiksvriendelijkheid	10
3.1.6 Meerwaarde voor het Onderwijs	11
3.1.7 Privacy en security	11

3.1.8 Kosten en baten.....	11
3.2 Advies	11
3.2.1 Korte toelichting op het advies	11
OPMERKELIJK M.B.T. AANVULLENDE OPMERKINGEN	12

INLEIDING

Jaarlijks evalueren wij, Dienst Laagdrempelige Tools (DLT), het gebruik van de DLT-tools. We voeren een gebruikersonderzoek uit, bevragen Functioneel Beheer en voeren een eigen onderzoek uit. Met de resultaten van dit onderzoek adviseren we de eigenaar van de DLT om het komende jaar de tool wel of niet te continueren. Ook geven we advies over eventueel benodigde opschaling of afschaling.

In de evaluatie van de tools richten we ons op de volgende criteria:

- Functionaliteit
- Frequentie gebruik
- Didactische doelen
- Organisatorische doelen
- Gebruiksvriendelijkheid
- Meerwaarde voor het Onderwijs
- Privacy en security
- Kosten en baten.

In dit adviesrapport lichten we eerst de gehanteerde werkwijze toe. Daarna bespreken we de resultaten van het onderzoek waarna we in hoofdstuk 3, op basis hiervan, een advies formuleren.

1 WERKWIJZE EVALUATIE

In dit hoofdstuk staan we stil bij het doel van het onderzoek. Waarom doen we het en wat willen we precies weten? Verder lichten we toe wat de opzet is van het evaluatieonderzoek. We lichten toe wie er bij het onderzoek betrokken is geweest en welke taken en verantwoordelijkheden die betrokkenen hebben gehad. Tot slot lichten we het tijdspad van de evaluatie kort toe.

1.1 Doel evaluatieonderzoek

Het doel van het evaluatieonderzoek is te bepalen (op basis van de criteria) of de tool wel of niet moet worden gecontinueerd. Het onderzoek levert de gegevens aan op basis waarvan een gefundeerde beslissing kan worden genomen. Indien het advies is een tool te continueren, dan adviseren we ook over eventuele op- of afschaling van de benodigde licenties.

Het advies wordt neergelegd bij de eigenaar van de tool, in dit geval het Hoofd Services OOK. Uiteindelijk zal beslissing door de eigenaar worden genomen.

1.2 Opzet evaluatieonderzoek

Het evaluatieonderzoek bestaat uit een gebruikersonderzoek, interview functioneel beheer en eigen onderzoek DLT.

1.2.1 Gebruikersonderzoek

De gebruikers van de tool krijgen een digitale enquête toegestuurd (MS Forms). In de enquête staan essentiële vragen over de tool. Op basis van de hieruit verkregen informatie kunnen we uitspraken doen over de frequentie van het gebruik, de tevredenheid over functionaliteit en didactiek, de gebruiksvriendelijkheid, omgang met de tool qua privacy en de meerwaarde van de tool voor het onderwijs.

1.2.2 Interview Functioneel beheer

In interviews met de Functioneel beheerder gaan we dieper in op de gebruiksvriendelijkheid. We willen boven water krijgen hoeveel behoefte er is aan welke ondersteuning. We willen een beeld krijgen van de veronderstelde laagdrempeligheid van de tool. Is deze inderdaad zo laagdrempelig als we hadden bedacht? Dit is namelijk een voorwaarde voor een DLT-tool. Verder willen we een beeld vormen van het contact met de leverancier van de tool. Hoe zit het met de service en de bereikbaarheid? En ten slotte willen we graag ophalen wat het beeld is van de functioneel beheerder over het toekomstig aantal gebruikers en de kansen en risico's die hij ziet voor het beheer.

1.2.3 Eigen onderzoek DLT

Als DLT-team zoeken we zelf ook een aantal zaken uit. We kijken bijvoorbeeld naar de bijdrage die de tool levert aan didactische en organisatorische doelen. Ook kijken we of de tool past bij onze HAN strategische doelen/koersbeelden.

Privacy en security is een belangrijk thema. We voeren voor elke tool een IB&P-check uit. Ook controleren we of er een verwerkersovereenkomst is. De bevindingen van het Privacy en securityonderzoek leggen we voor aan het Privacy en Securityteam.

Daarnaast kijken we in ons eigen onderzoek naar het landschap (HAN-Infrastructuur). Is dit de meest logische plek? Ook voor de lange termijn? En vinden we dat de tool nog steeds past binnen de range van de DLT-tools?

1.3 Betrokkenen, taken en verantwoordelijkheden

Milou Salemans en Brian Pawirodinomo zijn de vaste leden van het DLT-team. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor de productie en verspreiding van de vragenlijsten, het afnemen van de interviews en het schrijven van het adviesrapport.

Wie	Rol	Taken
Brian Pawirodinomo	Kartrekker DLT-lid	- Coördinatie - Onderwijskundig advies - Vragenlijst maken - Vragenlijst versturen - Resultaten analyseren - Adviesrapport opstellen
Milou Salemans	DLT-lid	- Communicatie met gebruikers - Vragenlijst maken - Vragenlijst versturen - Resultaten analyseren - Adviesrapport opstellen - Tekstredactie

1.4 Stappen onderzoeksfase

De stappen staan hieronder beschreven.

- Evaluaties uitvoeren
- Rapportage evaluatie maken
- Definitieve adviesrapporten opstellen/opleveren
- Definitief besluit continuering

2 RESULTATEN

Hieronder worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Dit doen we per onderdeel van de evaluatie:

- Gebruikersonderzoek
- Interview Functioneel Beheer
- Eigen onderzoek DLT

2.1 Gebruikersonderzoek

De vragenlijst is **aan 185 gebruikers verstuurd**. Hiervan hebben **63 de vragenlijst ingevuld**. Dat is een percentage van **34%**. Vorig jaar was dit een percentage van 42%.

2.1.1 Algemeen

De verhouding tussen gebruikers die de applicatie slechts heel weinig gebruiken en diegene die de applicatie regelmatig gebruiken is vergelijkbaar: met in totaal **24 dagelijkse en wekelijkse gebruikers** en **26 incidentiele gebruikers**. 13 deelnemers gebruiken Miro maandelijks.

Het merendeel, **74%, van de gebruikers denkt in de toekomst vaker of gelijkblijvend van de applicatie gebruik te gaan maken**.

2.1.2 Functionaliteit en didactiek

In de rapportage van 2024 benadrukten we al dat het opviel dat “... *gebruikers van het product niet alleen docenten zijn of het onderwijs.*” Ook nu zien we dit terug in de enquête van dit 2025. Op de vragen met betrekking tot didactiek wordt door een aanzienlijk deel (**gemiddeld 34%**) ‘**neutraal**’ **geantwoord**. Dit wordt veelal beantwoord, wordt uitgelegd in de aanvullende opmerkingen, **omdat zij Miro niet voor onderwijs gebruiken**.

46% vindt de applicatie belangrijk voor het ontwikkelen van het onderwijs. 38% geeft hier “neutraal” aan, maar dat heeft dus ook te maken met het **grote aantal niet-onderwijs gerelateerde gebruikers**. Dit geven zij ook aan bij de aanvullende opmerkingen.

2.1.3 Gebruiksvriendelijkheid

Over het algemeen is men hierover wel tevreden. **18% van de gebruikers geeft echter aan dat ze moeite ervaren met het product**. Een mogelijke oplossing hiervoor zou het geven van trainingen zijn, maar dan is er geen sprake meer van een laagdrempelige tool. Slechts **25% van het aantal gebruikers heeft interne ondersteuning binnen de HAN aangevraagd**, voornamelijk via AskHAN.

2.1.4 Eindoordeel

Met een eindscore van een **7+** en het voorgaande kunnen we stellen dat de gebruikers over het algemeen tevreden zijn over het product. Er wordt ook al aangegeven dat Miro niet meer is weg te denken voor het uitvoeren van de (uiteenlopende) taken, **waarbij in de opmerkingen opvallend veel onderzoek en organisatie aan bod komt. Dit wordt geduid in bijlage 1.**

2.2 Functioneel beheer

Het functioneel beheer is uitgevoerd door Herwig Goddaert eerst helft van het jaar. Wegens vertrek vanuit de HAN hebben Tijs Kusters en Stephanie Bakker het functioneel beheer overgenomen. De focus heeft m.n. gelegen op het licentiebeheer. Voor de volledigheid is het interview van vorig studiejaar opgenomen.

2.2.1 Gebruiksvriendelijkheid

Op zich gebruiksvriendelijk; het is wel vrij uitgebreid. Je moet er even voor gaan zitten als je het gaat gebruiken.

2.2.2 Ondersteuningsbehoefte

Er zijn weinig inhoudelijke vragen van Miro binnengekomen. Als die vragen er zijn, dan kunnen we ernaar kijken, maar gaan er niet (te) diep op in. Er is ten slotte ook veel instructiemateriaal aanwezig. Toch is er bij sommige gebruikers behoefte aan meer ondersteuning zoals trainingen. De vraag is echter: In hoeverre kan je dan nog spreken van een laagdrempelige tool?

2.2.3 Laagdrempeligheid

Er komen weinig inhoudelijke vragen binnen. Gebruikers hebben weinig tot geen ondersteuning nodig voor het aanmaken van account en inhoudelijke ondersteuning.

2.2.4 Contact met leverancier

De leverancier voldoet aan de verwachtingen en bij vragen aan support meestal vrij snel een antwoord.

2.2.5 Toekomstig gebruik

De applicatie wordt HAN-breed gebruikt en **niet alleen door docenten maar ook bijvoorbeeld onderwijsontwikkelaars en ICT.**

2.3 Eigen onderzoek DLT

Het eigen onderzoek van DLT is in 2024 uitgevoerd door Brian Pawirodinomo. Op de Kosten en baten na (2.3.4), blijft het onderzoek van toen relevant en is dit overgenomen.

2.3.1 Didactische en organisatorische doelen

Met Miro kun je studenten faciliteren om synchroon of asynchroon samen te werken. Je kunt virtuele whiteboards maken, ideeën delen, diagrammen maken en projecten beheren. Het is geschikt voor brainstormen en mindmappen, maar ook voor het visualiseren en rubriceren van informatie. Miro is ook zeer geschikt voor het samenwerken in projecten. Elke update op het board zie je dan ook real-time verschijnen.

2.3.2 Privacy en security

Uit de IB&P check en de verwerkersovereenkomst zijn er geen bijzonderheden uitgekomen. Wel is het belangrijk om mee te nemen in de instructie dat je geen privacygevoelige- en/of bedrijfsgevoelige informatie deelt via Miro. Dit is uiteraard voor elke applicatie van belang, maar voor een applicatie waarin je anoniem kunt brainstormen is het extra belangrijk om dit te benadrukken.

2.3.3 Landschap

Miro is een laagdrempelige tool die zonder of met weinig ondersteuning te gebruiken is. Binnen ons landschap hebben we een soortgelijke brainstorm tool, namelijk MS Whiteboard. Echter past Miro beter bij de behoeften van het onderwijs, waaronder: het synchroon samenwerken met meer dan 300 gebruikers, de beschikbaarheid van honderden templates om verschillende werkvormen mogelijk te maken en een goede weergave op verschillende devices maar ook Windows en Mac (in het kader van inclusiviteit zou je Mac-gebruikers ook niet willen uitsluiten).

2.3.4 Kosten en baten

Het is een kostbare tool en duurder in vergelijking met Padlet; de tool die Miro sinds 2023 vervangt. De tool wordt echter zeer positief ontvangen en met 200 licenties kunnen wij voorzien in de behoefte vanuit de academies.

2.3.5 Contact eigenaar

Op beslismomenten over het verlengen en beëindigen is er contact met de eigenaar. Alleen bij afwijkingen wordt er geëscaleerd naar de eigenaar. Dit adviesrapport zal worden voorgelegd aan de eigenaar met het verzoek een beslissing te nemen ten aanzien van continuering en eventueel ten aanzien van de opschaling of afschaling van de tool. Dit adviesrapport zal mondeling worden toegelicht.

Ook zullen we dan de vraag meenemen of de communicatie tussen het DLT-team en de eigenaar naar wens is. Eventuele verbeterpunten zullen in het DLT- overleg aan de orde worden gesteld.

3 CONCLUSIES EN ADVIES

Op basis van de hiervoor beschreven resultaten formuleren we conclusies. En op basis daarvan stellen we een advies op voor de eigenaar van Dienst Laagdrempelige Tools (Hoofd OOK Services).

3.1 Conclusies

In de conclusies hanteren we originele criteria. Per criterium formuleren we de conclusie.

3.1.1 Functionaliteit

Over het algemeen zijn de gebruikers tevreden met de functionaliteiten van de applicatie. Wat wel opvalt is dat een aantal mensen Padlet of Mural functioneler vindt dan Miro.

De tool wordt ondertussen al HAN-breed gebruikt en dus niet meer louter voor onderwijskundige ondersteuning; **velen gebruiken het voor onderzoek, organisatie en (instellingsoverstijgende) brainstormsessies en noemen het zelfs onmisbaar.**

3.1.2 Frequentie gebruik

De meeste gebruikers geven aan dat ze denken de tool **evenveel of meer zullen gaan gebruiken in de toekomst.**

3.1.3 Didactische doelen

21% vind de tool onbelangrijk voor het behalen van didactische doelen, tegenover 42% die het wel belangrijk vindt. Een hoog aantal (36%) geeft een de score neutraal aan en dat komt omdat het ook veel gebruikt wordt buiten het onderwijs.

3.1.4 Organisatorische doelen

Hierin scoort de tool veel hoger dan bij de didactische doelen: **51% vindt het belangrijk.**

3.1.5 Gebruiksvriendelijkheid

Hoewel de meeste gebruikers aan de slag kunnen met de aangeboden instructies en de support online zijn er toch gebruikers die aangeven dat ze graag trainingen zouden hebben.

3.1.6 Meerwaarde voor het Onderwijs

Het ontwikkelen en ontwerpen van blended onderwijs.

3.1.7 Privacy en security

DPIA destijds uitgevoerd en goedgekeurd.

3.1.8 Kosten en baten

De tool wordt zeer positief ontvangen en met 200 licenties kunnen wij voorzien in de behoefte vanuit de academies.

3.2 Advies

Op basis van voorgaande adviseren we **wel** te continueren. Voorts adviseren we het aantal licenties gelijk te houden.

3.2.1 Korte toelichting op het advies

De applicatie wordt steeds meer HAN-breed gebruikt. We dienen erover na te denken hoe hiermee om te gaan. Als het aantal licenties gelijk gehouden wordt, zal er kritischer naar de accountaanvragen, en met name de verdeling hiervan, gekeken moeten worden.

Voor volgend studiejaar is het idee om te kijken of Microsoft Whiteboard (op dit moment geen toegang tot externen), Mural of Padlet betere en goedkopere alternatieven zijn. Padlet werd destijds niet veilig bevonden, vanwege privacy & security redenen. Aangezien we twee jaar verder zijn en Padlet nog vaak wordt geroepen als een beter alternatief, is het goed om dit weer te onderzoeken.

Bijlage 1

OPMERKELIJK M.B.T. AANVULLENDE OPMERKINGEN

1. Breed gebruik – niet alleen in onderwijs (genoemd in ongeveer 15 van de 31 reacties)

- Veel respondenten geven aan dat ze Miro **juist buiten het onderwijs** gebruiken, zoals in:
 - onderzoek (minstens 6 reacties)
 - ondersteuning/advies/projectmanagement (minstens 10 reacties)
 - samenwerking met externe partners (minstens 6 reacties)
- Meerdere respondenten vinden het dan ook storend dat de vragenlijst **te eenzijdig op onderwijs** gericht was (minstens 8 reacties).

"Ik zet het als onderwijskundige voornamelijk in tijdens adviestrajecten, workshops, etc., maar ook voor het organiseren van mijn eigen kennis-, voorbeelden- en ervaringendatabase."

"De applicatie is fijn, maar ik gebruik het weinig in mijn onderwijs als docent. Ik gebruik het eerder als samenwerkingsomgeving of tijdens een brainstormfase met collega's."

"Miro wordt nu veel gezien als onderwijstool, maar ik vind het ook heel geschikt voor (ontwerp/actiegericht) onderzoek (vanuit lectoraten). Ik gebruik Miro heel veel (o.a. design thinking in onderwijs en onderzoek) en zou ook graag gebruik willen maken van de functies die nu vanuit de HAN geblokkeerd zijn (AI en talktrack toevoegen). Het zou me erg helpen als er een trainingsdag is vanuit de han. (...) Wat superfijn is, is dat je ook met externen kan werken in Miro. Groot pluspunt. Ik vind het erg belangrijk dat we deze tool houden!"

"Miro is een belangrijke tool voor mij voor samenwerking op landelijk niveau. We maken er stakeholderanalyses in en we werken samen aan zaken die we te ontwikkelen hebben. Erg waardevol bij brainstormsessies en werksessies die online of hybride plaatsvinden."

2. Waardevol voor samenwerking en visueel werken (genoemd in ongeveer 20 van de 31 reacties)

- Miro wordt geprezen als tool voor:
 - **samenwerking** (minstens 10 keer genoemd)
 - **brainstormen en visueel werken** (ongeveer 8 reacties)
 - **online of hybride bijeenkomsten** (minstens 4 reacties)
- Concrete toepassingen zijn o.a. **stakeholderanalyses, roadmaps, mindmaps en design thinking**.

- De optie om met **externen samen te werken** wordt expliciet genoemd als voordeel (minstens 4 reacties).

3. Ondersteuning en toegang kan beter (genoemd in ongeveer 10 van de 31 reacties)

- Behoeftte aan:
 - **workshops of formats** met praktische voorbeelden (minstens 4 reacties)
 - **community of praktijkgroep** binnen de HAN (2 reacties)
 - **trainingen of expertgebruik** (3 reacties)
- Ongeveer 4 gebruikers geven aan dat ze **Miro ingewikkeld of tijdrovend** vinden in gebruik. De **vergelijking met Padlet of Mural** komt in minstens 4 reacties terug.

"Het idee achter Miro vind ik prettig werken. Echter heb ik in een samenwerkingsproject met collega's vanuit de HU al ervaring opgedaan met Mural, een soortgelijk programma, en ik kom tot de conclusie dat ik Mural qua besturing en gebruiksgemak prettiger vindt werken dan Miro."

"Ik heb het idee dat er makkelijkere systemen zijn die hetzelfde doeleinde dienen. Ik vind Miro eigenlijk te veel gedoe om het veel in te zetten. Het zou fijn zijn om een overeenkomst te hebben met bijvoorbeeld Padlet."

4. Toegankelijkheid en licentiebeleid (genoemd in ongeveer 2 van de 31 reacties)

- Sommige respondenten noemen het wenselijk om de **AI-functies** of **Talktrack** van Miro te kunnen gebruiken (2 reacties).

Samenvattend:

- Deze conclusies zijn gebaseerd op 31 reacties, waarvan ongeveer de helft aangeeft Miro **vooral buiten het onderwijs** te gebruiken.
- Ongeveer tweederde van de reacties is positief over de **waarde van Miro voor samenwerking en visueel werken**.
- Er is **behoefte aan betere ondersteuning en toegankelijkheid**, maar dit leeft vooral bij een kleinere, actieve groep gebruikers.

OPEN UP
NEW HAN_ UNIVERSITY
HORIZONS. OF APPLIED SCIENCES