



Hoe permanente educatie voor Amerikaanse verpleegkundigen werd getransformeerd

De American Nurses Association werkt met D2L om een boeiende en gepersonaliseerde ervaring voor permanente educatie te creëren

Om de betrokkenheid en het kennisbehoud onder zijn leden te vergroten, koos de ANA voor Brightspace, het leerervaringsplatform van D2L dat gebruikmaakt van de nieuwste wetenschappelijke inzichten om méér aan te bieden dan simpele PowerPoints, namelijk een interactieve, dynamische leerervaring.

Organisatie

De **American Nurses Association (ANA)** is de langst bestaande beroepsvereniging in de VS en de nummer één belangenbehartiger voor de 3,6 miljoen geregistreerde verpleegkundigen in het land. De ANA helpt het vak van verpleegkundige vooruit door hoge standaarden te handhaven, een veilige en ethische werkomgeving na te streven, de gezondheid en het welbevinden van verpleegkundigen voorop te zetten en zich sterk te maken voor issues in de gezondheidszorg die verpleegkundigen en patiënten raken.

INDUSTRY

Gezondheidszorg

UITDAGING

- Acht Learning Management Systemen (LMS) samenvoegen tot één systeem met een gestroomlijnde e-commerce storefront
- Interactieve leermodules introduceren om de betrokkenheid en het kennisbehoud te verbeteren

OPLOSSINGEN

Brightspace-platform van D2L

- Brightspace Capture
- Intelligente software voor online en blended learning
- Enquêtes, polls, discussiefora
- Course Merchant voor e-commerce

RESULTATEN

- De net promotor score ging van een 5 naar een 8-10 met nieuwe, interactieve cursussen
- 4.000 nieuwe leden wisten het leerportaal te vinden, twee keer zoveel als voorheen
- 60% hogere conversie dankzij een nieuwe cursuscatalogus en de toevoeging van een e-commerce storefront
- Meer dan 400 cursussen afgerond door ANA-leden via het Brightspace-platform van D2L

De uitdaging

Professionele ontwikkeling in de verpleegkunde betekent dat je permanente educatie aanbiedt om er zeker van te zijn dat patiënten de beste medische zorg krijgen. De American Nurses Association (ANA) is de grootste beroepsvereniging in de VS met in totaal 3,6 miljoen geregistreerde verpleegkundigen. Het is hun missie om te zorgen dat al deze leden zich kunnen blijven ontwikkelen door te leren.

Zoals veel verenigingen bestaat de ANA uit meerdere dochterorganisaties, die elk hun eigen LMS hadden met een eigen manier waarop leden toegang konden krijgen tot content. Hierdoor ontstond er verzuiling in het aanbod van leermateriaal. Er was niet één centraal portaal waar leden van de ANA naartoe konden om te leren. Daardoor was leren weinig aantrekkelijk en maakten maar weinigen gebruik van de mogelijkheid om bij te leren.

Om iets aan deze issues te doen, stelde de ANA zich ten doel om het leren voor hun leden aantrekkelijker, gepersonaliseerder en toegankelijker te maken.

“Voor ons is betrokkenheid niet mooi meegneomen, maar een absolute vereiste”, aldus dr. Nancy Robert, uitvoerend vicevoorzitter en marketingmanager bij de ANA. “Wat wij graag wilden weten, was hoe we de nieuwste inzichten in neurowetenschap en volwassenenonderwijs konden samenbrengen. Ook wilden we graag technologie inzetten om mensen te helpen overstappen op nieuwe leerpatronen. Het doel was om een interactievere, aantrekkelijkere leerervaring neer te zetten.”

Om het idee van één portaal vorm te geven, wilde de ANA de acht bestaande Learning Management Systems samenvoegen in één enkel gestroomlijnd systeem, zodat alle leden zich konden inschrijven voor online cursussen via het NursingKnowledgeCenter van de ANA.



“In vergelijking met ons vorige LMS is er veel meer personalisatie mogelijk. Ook is er meer contact tussen deelnemers en experts, en meer interactie tussen deelnemers onderling. Dat was eerder simpelweg niet mogelijk.”

Dr. Nancy Robert, uitvoerend vicevoorzitter en marketingmanager

De oplossing

De ANA was op zoek naar een leerplatform dat niet alleen zou zorgen voor meer betrokkenheid en effectiviteit, maar dat ook met de organisatie mee kon groeien en makkelijk was aan te passen aan een vakgebied dat constant in beweging is. Hiervoor wilde de organisatie graag samenwerken met een innovatief bedrijf dat kennis heeft van leren en toegewijd is aan de klant.

“We hadden een slim en flexibel leerplatform nodig dat ons zou helpen content creatief te presenteren”, zegt onderwijsprogrammacoördinator Ashley Lee van de ANA. De ANA wilde een systeem waarmee content customizable was om zo de betrokkenheid onder cursisten te vergroten. Op het wensenlijstje stonden onder meer discussiefora, interactieve content en intelligente software, maar ook game-based learning en awards voor individuele cursisten. Om beter aan te sluiten bij de academische wereld wilde de organisatie ook dat het platform competentiegericht onderwijs zou ondersteunen en gegevens over cursisten in rapporten zou vatten om de betrokkenheid en de resultaten te meten.

Na een achttien maanden durende zoektocht naar de juiste oplossing koos de ANA voor het next-gen leerplatform Brightspace van D2L, om het dynamische, interactieve leermodel dat ze voor ogen hadden, te bouwen.

DOOR WETENSCHAP ONSTAAT BETROKKENHEID

Het team van de ANA werkte samen met D2L om, op basis van de recentste inzichten uit de neurowetenschap en volwassenenonderwijs, alle lesmateriaal te onderzoeken en cursussen te herstructureren met als doel om de betrokkenheid te vergroten en te zorgen dat kennis beter blijft hangen. De mogelijkheden van het Brightspace-platform stelden de ANA in staat om content te groeperen en externe content zoals tests en onderzoekjes eenvoudig in specifieke cursussen op te nemen met behulp van SCORM.

Brightspace Capture, de videosoftware van het platform, wordt veel gebruikt om lesmateriaal op te nemen en in cursussen te verwerken, maar ook om webinars op te nemen of live te streamen. Game-elementen zoals badges en awards binnen Brightspace stimuleren nog meer betrokkenheid.

“Uit strategische overwegingen vonden we het heel belangrijk dat de features van ons platform verder gingen dan de doodsaai kennisoverdracht via PowerPoints”, zegt Robert. “We besloten om alleen te gaan voor de hoogste kwaliteit en daarmee voor een hoge betrokkenheid.”



EEN VERBETERDE LEERERVARING

Om aantrekkelijk cursusmateriaal en specifieke content te bieden die leerlingen uitdaagt om dieper in de materie te duiken, maakt de ANA gebruik van het Brightspace-platform van D2L, waarin ze makkelijk kunnen linken naar externe bronnen en experts in het vakgebied.

“Zelfs als wij bepaalde stukjes informatie niet hebben, geeft Brightspace ons de mogelijkheid om ze elders te vinden en direct vanuit het platform naar die externe content te linken”, zegt Robert. “Dit is heel belangrijk met het oog op onze gebruikers.”

Via de eenvoudige gebruikersinterface van Brightspace kunnen leden van de ANA hun voortgang zien, wat helpt om ze bij de les te houden. De vereniging maakt ook in bijna alle cursussen gebruik van de intelligente software van D2L, waarmee via het platform makkelijk direct contact kan worden gelegd met leden en grote groepen deelnemers. Door middel van polls en onderzoeken wordt regelmatig feedback gevraagd van deelnemers, waarna de ANA content en leermodules flexibel kan aanpassen om kennisiaten op te vullen en leertrajecten waar nodig kan personaliseren. Doordat Brightspace laat zien wat de vereisten zijn voor creditering, krijgen cursisten meer inzicht in hun permanente educatie en wat er nodig is om het vak te mogen blijven uitoefenen.

“Het is heel belangrijk dat je via een systeem deelnemers kunt bereiken wanneer dat nodig is, reminders kunt sturen, mensen in de juiste richting kunt bewegen of ze naar discussiefora kunt laten gaan”, zegt Robert. “In vergelijking met ons vorige LMS is er veel meer personalisatie mogelijk. Ook is er meer contact tussen deelnemers en experts, en meer interactie tussen deelnemers onderling. Dat was eerder simpelweg niet mogelijk.”

EEN INNOVATIEPARTNER VOOR DE LANGE TERMIJN

Naast de technologie om het leren vorm te geven, was de ANA ook op zoek naar een innovatiepartner die hen kon helpen groeien binnen en meebewegen met een veranderend vakgebied.

“Brightspace maakt het ons makkelijker om creatieve en innovatieve content aan te bieden voor onze verpleegkundigen. Het is een slim en intuïtief systeem dat onze mensen zich snel eigen maken”, zegt Lee. “Het platform is extreem flexibel, maar sluit toch aan bij onze eigen IT-infrastructuur. Via single sign-on krijgen we toegang tot gelinkte systemen. De service van D2L is niet minder dan uitstekend. Als we een nieuw idee hebben dat we willen implementeren voor onze verpleegkundigen, helpt D2L ons om het werkelijkheid te maken.”

D2L en het flexibele Brightspace-platform hebben geholpen om de nummer één te worden in professionele ontwikkeling voor verpleegkundigen, en om dat ook te blijven.”

Dr. Nancy Robert, uitvoerend vicevoorzitter en marketingmanager

De resultaten

VERHOOGDE BETROKKENHEID EN TEVREDENHEID

Op dit moment worden er meer dan 400 cursussen aangeboden voor ANA-leden via Brightspace van D2L. Het platform trekt meer dan 4.000 nieuwe leden per maand aan sinds de ANA het inzet. Dat is bijna twee keer zoveel maandelijkse deelnemers als via de voormalige verzulde leersystemen.

Om de resultaten, tevredenheid en kwaliteit van de content te meten, maakt de ANA gebruik van een net promotor score (NPS). Deze meet resultaten op cursusniveau. Deelnemers wordt gevraagd naar hun mening over de presentatie, de content, wat ze eraan hebben in hun werk en wat ze er in de toekomst mee kunnen. In 2015 was de gemiddelde NPS-tevredenheidsscore nog een 5, in 2016, na het invoeren van Brightspace, was dit omhooggegaan naar een 8.

“Het platform was makkelijk in gebruik en heel intuïtief, en als ik technische support nodig had, kon ik meteen terecht”, zegt verpleegkundige Jennifer Graebe, die onlangs haar mastertitel heeft behaald

en Brightspace heeft gebruikt voor haar certificeringsexamen. “Met de oefenvragen in Brightspace kon ik mijn kennis testen en eventueel oppoetsen. Hierdoor had ik er vertrouwen in dat ik het officiële examen zou halen.”

Over een periode van drie maanden zag de organisatie maandelijks een stijging van 50% in deelname aan de zelfgestuurde cursussen. De nieuwe e-commerce storefront, ontworpen dankzij D2L's partnership met Course Merchant, zorgde ervoor dat maar liefst 60% meer bezoekers van de site overgingen naar een daadwerkelijke aankoop nadat ze de cursusmaterialen en -aanbod hadden bekeken.

“We streven naar uitmuntendheid in de verpleegzorg. Om dat te doen, willen we de beste content en cursussen bieden aan onze verpleegkundigen over de hele wereld”, zegt Robert. “D2L en het flexibele Brightspace-platform hebben geholpen om de nummer één te worden in professionele ontwikkeling voor verpleegkundigen, en om dat ook te blijven.”