

Ontwikkeling programma's

In twee tot vijf maanden tijd van niets naar livegang!

Dat Therapieland programma's ontwikkelt, is algemeen bekend. Maar hoe gaat zo'n ontwikkeling in zijn werk?

Stap 1: het probleem in kaart

Doelgroepanalyse

Het maken van een doelgroepanalyse helpt het *Content Development Team* om de doelgroep beter te begrijpen en leren kennen. Hierbij bekijken we de doelgroep en de bijbehorende klachten vanuit verschillende perspectieven.

Brainstormen

- Met de potentiële gebruikers van het programma, dus de echte doelgroep.
- Met experts of behandelaren met kennis over de problematiek of de doelgroep.
- Met de collega's van Therapieland.

Doelen

Wat is veranderbaar en wat heeft prioriteit om te veranderen? Dit zijn vragen die helpen om het hoofddoel en de subdoelen van het programma te bepalen. Doelen bieden een duidelijke focus en kaders bij de ontwikkeling van een programma. Zo kunnen hoofd- en bijzaken makkelijker gescheiden worden van de kern.

Literatuuronderzoek

Het doel van literatuuronderzoek is inzicht krijgen in recente en *evidence based* literatuur. Zo hebben we overzicht in wat werkt.

Stap 2: opbouw van het programma

De opbouw van het programma

De informatie uit de vorige stap wordt nu onderverdeeld in verschillende sessies en stappen die samen het programma vormen. Het is vaak even puzzelen om de informatie in de juiste volgorde te krijgen, zodat het logisch is voor de gebruiker en tegelijkertijd ook de diepgang biedt die nodig is.

Stap 3: schrijven van de teksten

Schrijven

Nu de globale opbouw van het programma duidelijk is, is het tijd om de inhoud te gaan uitwerken. Hiervoor moet er veel uitgeschreven worden. Denk bijvoorbeeld aan de videoteksten, extra informatie voor in de Bibliotheek, animaties en natuurlijk de opdrachten.

Testen van teksten

Wanneer de eerste versie van de programmatekst klaar is dan wordt deze altijd gecheckt door de betrokken experts en potentiële gebruikers. Zo krijgen we een beter beeld van of de informatie volledig, passend en duidelijk is. Ook wordt het programma altijd doorgenomen door twee collega's. Zij kijken naar de inhoud, de schrijfstijl en ook de technische mogelijkheden.

Tijd voor overleg

Als er een eerste opbouw van het programma ligt is het tijd voor overleg. De opbouw wordt besproken.

- Met experts en/of professionals en de potentiële gebruikers die ook betrokken waren bij de brainstorm aan het begin van de ontwikkeling. Je kun deze groep zien als de waakhonden van de inhoud. Ze waken ervoor dat alle informatie die nodig is, daadwerkelijk in het programma komt te staan.
- Met het hele Content Development Team. Omdat iedereen programma's ontwikkelt, is er al veel kennis in huis. Hier wordt op deze manier gebruik van gemaakt.



Feedback verwerken

Alle binnengekomen feedback wordt afgewogen en verwerkt.

Taalcheck

Na het verwerken van alle feedback worden alle teksten gecontroleerd op taal- en spelfouten.

Stap 4a: bouwen

Het programma bouwen

In deze stap worden alle sessies en stappen aangemaakt in ons platform, en gevuld met de uitgewerkte informatie. In deze fase worden ook alle afbeeldingen geïllustreerd en toegevoegd.

Stap 4b: media



Filmen

De videoteksten van het programma worden in de filmstudio ingesproken door minimaal twee videotherapeuten, zodat gebruikers kunnen kiezen wie hen het meest aanspreekt. De videobegeleiders zijn vrijwel altijd behandelaar of ervaringsdeskundige.

Animeren

Voor abstracte of ingewikkelde onderwerpen gebruiken we graag animaties. In deze fase worden de animaties gemaakt.



Stap 5: implementatie & livegang

Demo

Nu staat het programma in het Therapieland-platform. Het is zo goed als af, maar niets gaat live zonder het eerst goed te controleren. In de demo bekijken verschillende collega's van Therapieland het programma grondig. Zijn er nog dingen die duidelijker of mooier kunnen? Dan is dit hét moment om dat nog aan te passen.

Stap 6: evaluatie

Monitoren

Het programma wordt vanaf nu gemonitord. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar hoeveel het programma wordt gebruikt, hoe tevreden gebruikers en behandelaars zijn en hoe goed gebruikers zich geholpen voelen. Is er een opvallende (lage) score? Dan wordt er grondig gekeken naar mogelijke redenen hiervoor.

Feedback verzamelen en blijven verbeteren

Soms komt er feedback binnen over een programma. Feedback geeft vaak duidelijke handvatten om een programma te kunnen doorontwikkelen. We kijken altijd of we feedback direct kunnen oppakken. Kan dit niet, dan wordt de feedback genoteerd en meegenomen bij een herziening.

Hoe was dat tien jaar geleden?

Vergeleken met tien jaar geleden is de ontwikkeling in grote lijnen niet veel veranderd. De zes verschillende stappen hebben altijd al bestaan. Wel zijn de stappen grondiger en uitgebreider geworden. We staan nu bij sommige fases langer stil, doordat we meer onderzoek doen en er meer mogelijk is qua functionaliteiten. Tegelijkertijd gaan andere fases juist weer sneller, door extra capaciteit en deskundigheid.



Live zetten

Het is tijd om het programma live te zetten, zodat behandelaars en gebruikers aan de slag kunnen met het programma!

