

Instellingsbreed Programma Onderwijs IPO OU

mijnOU.nl

**Proef met een sociale netwerkdienst binnen de Open
Universiteit**

Jannes Eshuis
Henry Hermans

April 2010

IPO rapporten reeks

De OU ontwikkelt en verzorgt open hoger afstandsonderwijs. Omdat de OU wil transformeren van een instelling van voornamelijk schriftelijk afstandsonderwijs met face-to-face begeleiding naar een instelling waarbij sturing via het web centraal staat, is in 2007 het Instellingsbreed Programma Onderwijs (IPO) in het leven geroepen. Alle centrale innovatieve onderwijsprojecten van de OU worden in dit programma samengebracht. Het doel van het programma is een bijdrage te leveren aan de onderwijskwaliteit van de OU en aan de transitie van de OU naar een instelling die kwalitatief hoogstaand, flexibel, open, gedigitaliseerd (webgestuurd) afstandsonderwijs aanbiedt. In het programma staan de volgende thema's centraal: de elektronische leeromgeving, begeleiding, toetsing en tentaminering, kwaliteitszorg, multimedia en onderwijsontwikkeling.

De IPO rapporten reeks bevat de publicaties uit de diverse projecten en richt zich vooral op docenten, onderwijsontwikkelaars en onderwijsadviseurs in het hoger onderwijs.

De IPO rapporten kunnen worden besteld bij:

OU
Secretariaat IPO
Postbus 2960
6401 DL Heerlen
Tel. 045-6762450
Ria.wijermans-overman@ou.nl
OU
ISBN: 978-90-79447-42-8

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	6
1.1 Mod 2.0	6
1.2 Deelproject 'Profiel dienst'	6
1.3 Doel	7
1.3.1 <i>Binding</i>	7
1.4 Vraagstelling	8
2 Aanpak	9
2.1 Behoeft onderzoek	9
2.2 Pilots	9
2.2.1 <i>Opzet</i>	9
2.2.2 <i>Prototype sociale netwerksite</i>	10
2.3 Evaluatie onderzoek	12
3 Resultaten	14
3.1 Behoeft onderzoek	14
3.1.1 <i>Gebruikersprofielen</i>	15
3.1.2 <i>Gebruik van sociale netwerksites</i>	15
3.1.3 <i>Een sociale netwerksite voor de OU?</i>	17
3.1.4 <i>Gewenste functionaliteit</i>	18
3.2 Pilots	21
3.3 Evaluatie onderzoek	23
3.3.1 <i>Gebruikerstypen</i>	23
3.3.2 <i>Gebruikersactiviteiten</i>	26
3.3.3 <i>Evaluatie-enquête</i>	28
3.3.4 <i>Het doel bereikt?</i>	32
4 Conclusies	34
4.1 Niet 'of?'	34
4.2 ... maar 'hoe?'	35
4.2.1 <i>Socialiseren</i>	35
4.2.2 <i>Profileren, communiceren, netwerken</i>	36
4.3 Advies	37
Referenties	38
Bijlage #1: Beschrijving functioneel ontwerp van mijnOU.nl	39
Bijlage #2: Vragenlijst ten behoeve van behoefteonderzoek mijnOU.nl	51
Bijlage #3: Vragenlijst ten behoeve van evaluatie onderzoek mijnOU.nl	60

Samenvatting

In de periode maart - december 2009 is binnen een tweetal cursussen ervaring opgedaan met een prototypische sociale netwerksite genaamd mijnOU.nl. Deze netwerksite is ontwikkeld vanuit de veronderstelling dat een dergelijke voorziening de binding tussen studenten onderling en tussen student en OU zal versterken.

De pilotcursussen waarin het prototype is uitgetest zijn de cursussen Inleiding in de psychologie (S48112) en Academische competentie in de bachelor (T06311) van Informatica. Voorafgaand aan de pilots is onder de populatie studenten van beide cursussen een uitgebreid behoefteonderzoek uitgevoerd gericht op enerzijds kennis en gebruik van publieke sociale netwerken, en anderzijds op gewenste functionaliteit indien de OU een dergelijke dienst ter ondersteuning van het onderwijsproces zou aanbieden.

De resultaten van het behoefteonderzoek, dat mede ten dienste aan de pilots is uitgevoerd, bevestigt de veronderstelling dat studenten behoefte hebben aan een dergelijke voorziening. De studenten spraken via dit onderzoek duidelijk de voorkeur uit voor een sociale netwerksite onder beheer van de OU boven een vergelijkbare voorziening die via bestaande publieke sites zoals Facebook wordt aangeboden.

De pilotfase is afgesloten met een evaluatie-enquête die is verspreid onder studenten die in meer of mindere mate, op eigen initiatief gebruikgemaakt hebben van de aangeboden voorziening mijnOU.nl.

Pilots en evaluatie maken duidelijk dat socialiseren met medestudenten in een afgeschermd, academische context een belangrijke bezigheid is, waarin studenten zich momenteel onvoldoende ondersteund voelen. Het beheren van een persoonlijk profiel, het zoeken van studiematjes en het communiceren op persoonlijke basis zijn de belangrijkste activiteiten die studenten wensen uit te voeren binnen een dergelijk kader.

Specifiek gericht op de academische context wensen studenten ook via een dergelijke netwerksite experts te kunnen raadplegen voor ondersteuning bij hun studie. Studenten met een hoger competentieniveau kunnen deze rol vervullen, maar deelname door docenten is een welkome aanvulling.

Op grond van de resultaten uit dit project verdient het aanbeveling om het gebruik van sociale netwerkvoorzieningen, zoals beproefd via het ontwikkelde prototype, te verbreden naar facultair niveau en in te zetten als prominent onderdeel van het toekomstige studentenportaal van de OU. Dit vergroot de binding tussen studenten onderling en tussen student en de OU.

1 Inleiding

1.1 Mod 2.0

Tijdens de Samenwerkweek in november 2007 is besloten te investeren in de ontwikkeling van nieuwe diensten voor het BAMA-onderwijs, die sporen met de uitgangspunten van de Persoonlijke Leer- en Werkomgeving (PLWO) (Verjans et al., 2008).

Het IPO project 'Mijn Onderwijsdiensten 2.0' betreft een paraplu-project, dat tot doel heeft tot eind 2009 een aantal onderwijsdiensten te onderzoeken en te specificeren, die binnen de infrastructuur van de OU een plaats zouden krijgen.

De onderzochte diensten hebben gemeen dat zij vooral het perspectief van de student kiezen in die zin dat zij de student de gelegenheid bieden

- o zichzelf (veel duidelijker) te profileren, waarmee een basis ontstaat tot het vormen van (leer)netwerken
- o relevante informatie met anderen te delen (sharing), binnen of buiten een (persoonlijk) netwerk
- o allerlei vormen van feedback te geven (in de vorm van ratings, commentaren, stemmen, evaluaties) op een breed spectrum variërend van de bruikbaarheid van bronmateriaal tot evaluatie van een volledige cursus
- o zelf informatie te ordenen en te beschrijven (mbv tagging en annotaties)
- o te kunnen kiezen via welke dragers en formaten (statische) onderwijsmaterialen te bekijken.

Vanwege de variatie en diversiteit van de beoogde diensten is in deelprojecten gewerkt. Dit rapport doet verslag van het deelproject 'Profielendienst', waarin (1) de behoefte van studenten aan sociale netwerkvoorzieningen bij hun studie is onderzocht, (2) een prototypische omgeving is ontwikkeld om studenten in concrete pilots ervaring op te laten doen (3) een evaluatiestudie naar gebruik en waardering van sociale netwerkvoorzieningen is uitgevoerd.

1.2 Deelproject 'Profielendienst'

Voor de huidige generatie internetgebruikers worden sites meer en meer gepersonaliseerd aangeboden. Zeker voor het portaal waardoor gebruikers een organisatie betreden kan deze aanpak uitermate zinvol zijn. De gebruiker hoeft dan niet meer eindeloos te zoeken naar voor hem relevante informatie, maar krijgt een pakket van specifiek op zijn situatie toegesneden informatie en diensten aangeboden.

Idealiter staat in een dergelijk portaal de gebruiker en zijn online identiteit in de vorm van een profiel centraal. Met dat profiel kan de gebruiker zich kenbaar maken en zodoende op een tweetal wijzen de digitale toegang tot de organisatie beter benutten. Ten eerste biedt een betere profilering de gebruiker – in geval van de OU is dat primair de student – een concretere ingang tot het sociale netwerk rondom de organisatie. Betere en gedetailleerdere zichtbaarheid maakt het gemakkelijker om

contacten aan te knopen met andere gebruikers – in dit geval zijn dat bijvoorbeeld medestudenten en docenten – en het aangelegde netwerk te onderhouden.

Ten tweede kan de student, op basis van de persoonlijke gegevens in zijn profiel, vanuit de organisatie bediend worden van informatie die specifiek op zijn profiel is toegesneden – bijvoorbeeld over activiteiten op de studiecetra in de desbetreffende regio, advies over voor de hand liggende vervolgcursussen of een mogelijk studiematje bij hem of haar in de buurt. In het beste geval kan de gebruiker vervolgens in grote mate zelf de interface inrichten bijvoorbeeld met behulp van portlets, oftewel configureerbare componenten van een webpagina, en zodoende zelf bepalen welke informatie hij wel en niet wil zien of ontvangen.

In dit deelproject is een stap gezet op weg naar de ontwikkeling van een dergelijk gepersonaliseerd portaal waarin niet de organisatie, maar de student centraal staat. Hierbij heeft de nadruk gelegen op de spil van een dergelijk portaal – het persoonlijk profiel – en het sociale aspect – de ontsluiting van het sociale netwerk.

1.3 Doel

Het ideaal van een volledig gepersonaliseerd startportaal, waarin studenten via een Single Sign On (SSO) toegang vinden tot al het leermateriaal waarop zij rechten hebben verworven, relevante informatie vinden over activiteiten op studiecetra, contacten kunnen aanknopen met studiegenoten en docenten, kortom een omgeving waarin zij alles kunnen doen en vinden wat voor hun studie nodig is, is in de loop van het project leidend geweest, maar niet doelstellend. Binnen dat kader is in dit project geconcentreerd op sociale netwerkvoorzieningen, waarmee de student zich kan profileren en contacten kan leggen en kan communiceren met medestudenten.

1.3.1 Binding

De oorspronkelijke doelstelling van dit project was te onderzoeken of sociale netwerkvoorzieningen behulpzaam kunnen zijn bij het creëren van binding tussen studenten onderling en het vergroten van de wederzijdse betrokkenheid tussen student en de OU.

Om dit te onderzoeken is gekozen voor de ontwikkeling van een prototype (website) met in de kern een gepersonaliseerde startpagina die gebruikers in staat moest stellen om

1. hun eigen identiteit tot uitdrukking te brengen (profiel dienst)
2. profielen van andere studenten te benaderen (communicatieplein, who's online, zoekfunctie etc.)
3. de relaties die ze hierbij aanknopen grafisch te ordenen (contactenlijst)
4. voor hen relevante OU-bronnen eenvoudig te ontsluiten (snelkoppelingen naar Studienet, studieaanbod, digitale werkboeken).

De doelstelling van het project is gedurende de looptijd van het project nagenoeg ongewijzigd gebleven, met dien verstande dat zaken genoemd onder punt 4 in het prototype hoofdzakelijk zijn nagebootst. Hierdoor kregen gebruikers wel een idee van het uiteindelijk doel van deze functionaliteit, zonder dat er daadwerkelijk gepersonaliseerde informatie op hen werd afgestuurd. Met het wegvallen van punt 4 hierboven, kwam de focus dus te liggen op een profiel dienst, waarmee studenten hun

eigen identiteit tot uitdrukking kunnen brengen en kunnen netwerken en communiceren met andere leden van de pilotpopulatie.

Daarbij is vertrokken vanuit de aanname dat een dergelijke dienst voor meer binding in die gemeenschap zorgt. Immers, eerste voorwaarden voor dergelijke binding zijn dat leden van de gemeenschap 1) zichzelf zichtbaar kunnen maken, 2) met anderen in contact kunnen komen en 3) deze contacten kunnen consolideren. De beoogde website maakt precies dit mogelijk door 1) een profieldienst te bieden met daaraan gekoppeld 2) specifieke zoek- en communicatiefuncties en 3) een contactenlijst waarin relaties geordend kunnen worden.

1.4 Vraagstelling

Centrale doel van het project was dus het opleveren van specificaties voor een dergelijke uitgebreide profieldienst met netwerkfunctionaliteiten. Dit is gedaan vanuit de aanname dat een dergelijke sociale netwerkvoorziening de binding kan verhogen tussen studenten onderling enerzijds en de student en de OU anderzijds. Gedurende de pilot is dus geconcentreerd op deze binding.

Activiteiten die daartoe digitaal ondersteund dienen te worden zijn: profileren, communiceren en netwerken. Uitgangspunt daarbij was niet om te onderzoeken *of* een dergelijke netwerksite nodig zou zijn, maar eerder *hoe* deze ingericht zou moeten worden. De kernvragen tijdens het project waren dan ook de volgende:

1. Welke functionaliteit is nodig volgens behoefteonderzoek onder toekomstige gebruikers?
2. Hoe gaan gebruikers deze functionaliteit daadwerkelijk benutten?
3. Hoe beoordelen gebruikers deze functionaliteit na gebruik?
4. Ervaren gebruikers een sterkere binding met medestudenten en de OU na gebruik van deze functionaliteit?
5. Ervaren gebruikers deze functionaliteit als motiverend en/of behulpzaam bij de uitvoering van hun studie?

Oorspronkelijk was het de bedoeling om met de antwoorden op deze vragen, te komen tot concrete specificaties voor een centrale dienst die als startpagina geïmplementeerd zou worden in het toekomstige portaal van de OU. Ontwikkeling van dit portaal was bij het opstellen van de planning en het uitwerken van het prototype belegd bij het project Web2008. Over deze toekomstige voorziening is diverse malen contact geweest met de projectleiding van Web2008. Samen met het stopzetten van Web2008 is dit contact echter weer beëindigd. Daarmee is het specifieke doel van een concrete implementatie weggefallen, en heeft dit rapport dus een meer algemeen, adviserend karakter gekregen.

2 Aanpak

Genoemde vragen zijn onderzocht met behulp van een behoefteonderzoek, een pilot met een prototype – mijnOU.nl – en een evaluatieonderzoek. Deze activiteiten zijn hoofdzakelijk serieel uitgevoerd. Ontwikkeling van het prototype voor de pilot heeft deels parallel gelopen aan het behoefteonderzoek.

De resultaten van het behoefteonderzoek hadden, in de eerste fasen van het project ook een richtinggevende functie. Ten eerste bevestigden de resultaten de aanname die ten grondslag lag aan het project, namelijk dat er behoefte is aan een sociale netwerkvoorziening en dat deze bij voorkeur door de OU zelf beheerd wordt.

Daarnaast was het behoefteonderzoek bedoeld om informatie op te leveren over gewenste functionaliteit van het prototype. In de laatste voorbereidende fasen is informatie uit het behoefteonderzoek dus ook medebepalend geweest voor de ontwikkeling van het prototype.

Tijdens de pilots met het prototype is een grote hoeveelheid gegevens verzameld over gebruik en gedrag van studenten in een enigszins gecontroleerde omgeving. Na afloop van de pilotperiode zijn deze gebruikers tevens bevraagd over hun ervaringen tijdens de pilot. Al deze activiteiten samen hebben geleid tot dit rapport waarin verslag gedaan wordt van de belangrijkste resultaten die zijn geboekt.

2.1 Behoefteonderzoek

Voorafgaande aan de pilots is een behoefteonderzoek uitgevoerd onder studenten. Doel van dit onderzoek was tweeledig. Het eerste doel was te achterhalen in hoeverre studenten van de OU bekend zijn met sociale netwerksites en in hoeverre ze daar gebruik van maken. Het tweede doel was een inventarisatie van benodigde functionaliteit voor de op te zetten pilots binnen de OU.

Het onderzoek bestond uit een online survey dat is verstuurd naar (1) studenten die op dat moment (februari 2009) ingeschreven waren voor de cursus Inleiding in de psychologie (S48112) van de faculteit Psychologie en (2) studenten ingeschreven voor de cursus Academische competenties in de bachelor (T06311) van de faculteit Informatica. De resultaten van dit onderzoek hebben mede richting gegeven aan de ontwikkeling van het prototype dat is gebruikt voor de pilots.

- Zie paragraaf 2.2 voor informatie over deze pilots.
- Zie paragraaf 3.1 voor resultaten van de survey.

2.2 Pilots

2.2.1 Opzet

Oorspronkelijk was een drietal pilots voorzien om ervaring op te doen met gebruik van social networking in een academische context. Uiteindelijk zijn er twee gerealiseerd.

Eén bij de faculteit Psychologie, met de studenten van de cursus Inleiding in de psychologie (S48112), en één bij Informatica, met de studenten uit de cursus Academische competenties in de bachelor (T06311). Over een derde pilot, bij de Master Actief Leren van Onderwijswetenschappen, zijn verschillende gesprekken gevoerd, maar tot concreet resultaat heeft dit niet geleid.

In beide pilots zijn initieel alle zittende studenten per e-mail uitgenodigd voor gebruik van de website. Hierna zijn wekelijks alle nieuw ingeschrevenen langs dezelfde weg uitgenodigd.

Studenten zijn zo veel mogelijk vrijgelaten in het gebruik van de website. Moderatie is daarbij bescheiden en op de achtergrond gebleven. Hiervoor zijn twee redenen. Ten eerste ligt de opvatting hieraan ten grondslag dat een dergelijke netwerksite in wezen op zichzelf moet kunnen staan. Daarbij wordt vaak gesproken over de 'kritische massa' die nodig is voordat de beoogde doelgroep van zo'n netwerksite tot een actieve gemeenschap wordt. Deze pilot maakt het dus mogelijk om te zien waar die kritische massa ongeveer ligt.

Ten tweede stelt een pilot zonder deelname van docenten ons in staat om een neutrale uitgangspositie te creëren op basis waarvan studenten bevraagd konden worden over de mogelijke actieve deelname van docenten. Halverwege de looptijd zijn studenten hierover ondervraagd, en na een positieve reactie zijn plannen gemaakt om studiebegeleiders tot de pilotomgeving toe te laten. Deze plannen zijn vanwege onderbezetting echter niet gerealiseerd.

2.2.2 Prototype sociale netwerksite

2.2.2.1 Functioneel ontwerp

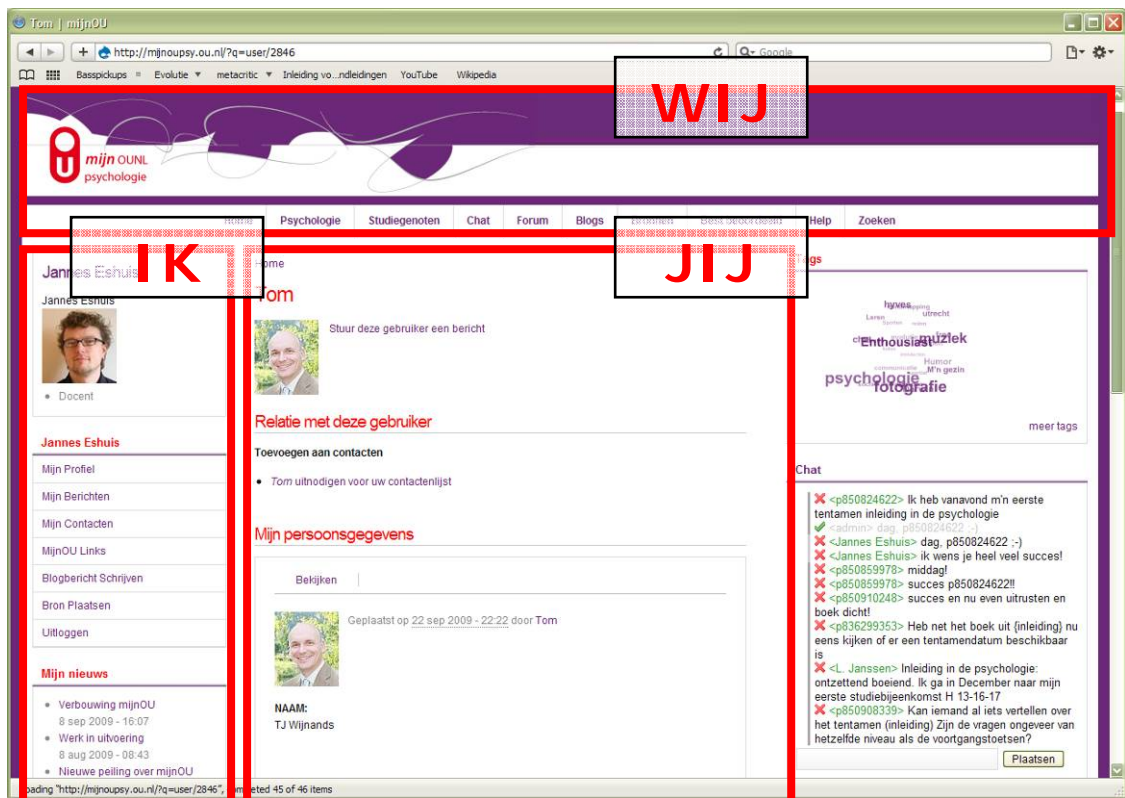
De oorspronkelijk doelstelling omschreef een viertal functionele domeinen die in het ontwerp zouden moeten worden geïntegreerd:

1. een *profiel dienst* met gebruikersinformatie die centraal staat in het ontwerp van het portaal en de gebruiker in staat stelt om zich te profileren en de gemeenschap te betreden
2. diverse *communicatiekanalen* waarlangs medestudenten benaderd kunnen worden (denk aan chat, forum, blog, personal messaging etc.)
3. een *contactenlijst* waarin deze contacten geconsolideerd en geordend kunnen worden
4. diverse (zo veel mogelijk gepersonaliseerde) *snelkoppelingen naar OU-bronnen* die de profiel dienst in de digitale leeromgeving verankeren (denk aan koppelingen naar studienet, studieaanbod, digitale werkboeken etc.)

Deze opsomming van functies is het uitgangspunt geweest voor het functioneel ontwerp.

2.2.2.2 Grafische interface: IK, JIJ, WIJ

Voor de grafische ordening van deze functionaliteit is allereerst een verkenning uitgevoerd van bestaande sociale netwerksites zoals Hyves, LinkedIn en Facebook.



Figuur 1: Globale indeling van de functiegroepen IK, JIJ en WIJ in mijnOU.nl

Deze maken over het algemeen gebruik van een interface-indeling die te typeren is als een IK, JIJ, WIJ-structuur. IK is daarbij de gebruiker die zichzelf presenteert, JIJ is daarbij een willekeurig andere gebruiker die bekeken en gecontacteerd kan worden en WIJ is een verzameling additionele functionaliteit die IK en JIJ gezamenlijk kunnen gebruiken.

Voor elk van deze drie personae is een afgebakend deel van de interface gereserveerd, dat elk als een aparte functiegroep beschouwd kan worden. De functiegroep IK stelt de gebruiker in staat zich uit te drukken. De functiegroep JIJ stelt de gebruiker in staat te interacteren met specifieke medegebruikers. De functiegroep WIJ stelt de gebruiker in staat om de gemeenschap te betreden en daaruit nieuwe bronnen en contacten te putten.

Meer specifiek biedt de IK in dit ontwerp de gebruiker een avatar met daaraan gekoppeld een uitgebreid persoonlijk profiel en een menu met toegang tot zijn activiteiten binnen de website. Daarbij moet men denken aan persoonlijke berichten, een prikbord, een contactenlijst, een blog, bookmarks etc. JIJ biedt een vergelijkbaar overzicht, maar dan van een andere gebruiker die door de IK bekeken wordt. Ook hier gaat het weer om een avatar met profiel, een blog, een contactenlijst etc. WIJ, ten slotte, biedt toegang tot collectieve functionaliteit zoals een forum, chat, een systeem om bronnen te delen, een zoekfunctie etc.

Let wel: wanneer de gebruiker zijn eigen gegevens bekijkt, blog leest of anderszins, dan is in dat geval de IK tevens de JIJ. De bekekenen is dan tevens de kijker. Dat verandert echter niets aan de functionele opmaak van de interface.

Opvallend is dat in een systeem met een dergelijke opbouw eigenlijk geen plaats is voor ZIJ. Er is een IK en er zijn verschillende JIJ's, maar omdat het een gepersonaliseerde pagina betreft is de gebruiker bij elk vorm van collectiviteit per definitie vanuit zijn perspectief betrokken en betreft het dus WIJ. Natuurlijk kan het goed zijn dat er verschillende gebeurtenissen plaatsvinden in het netwerk waar IK niet bij betrokken is, maar omdat het een gepersonaliseerde site is, zal de IK dat niet merken in zijn interface.

Om tegemoet te komen aan de intuïtie van de gebruiker is aangesloten bij deze globale inrichting, wat – afgezien van specifieke functionaliteit – leidde tot de interface zoals die te zien is in figuur 1. De onbenoemde rechterkantlijn is daarbij hoofdzakelijk ingezet om overige informatie aan te bieden, zoals een tag cloud, een overzicht van laatste forumberichten en een overzicht van de laatste actieve gebruikers. Dit vormt dus in feite een soort samenvatting van WIJ.

2.2.2.3 Technische implementatie

Naar aanleiding van eigen verkenning van bestaande systemen en het genoemde behoefteonderzoek is het ontwerp vervolgens op het Drupal-platform geïmplementeerd. Hierbij is de focus gelegd op de sociale functionaliteit: het profiel, de contactenlijst en de communicatiemiddelen.

De beoogde personalisatie binnen het prototype (persoonlijk nieuws, studieadvies, toegang tot cursussen waarvoor rechten zijn gekocht etc.) is niet volledig gerealiseerd. Reden hiervoor was dat de benodigde infrastructurele koppelingen met andere OU-systemen niet aanwezig waren en het niet tot de doelen van dit project behoorde om die koppelingen technisch te realiseren. Daarom is ervoor gekozen om deze personalisatie in het systeem na te bootsen.

Om een integratie van het ontwerp in het toekomstige portaal van de OU mogelijk te maken is indertijd besloten om zo veel mogelijk aan te sluiten bij technologiekeuze van Web2008. Hieromtrent zijn verschillende afstemmingsgesprekken gevoerd met de projectleiding van Web2008. Hieruit bleek dat implementatie in Drupal de beoogde integratie het beste mogelijk maakte. De keuze voor Drupal als bouwplatform was met name hierdoor ingegeven. Het project Web2008 is echter medio 2009 stopgezet, waarna binnen de OU inmiddels andere technologiekeuzes zijn gemaakt.

Bij de inrichting van Drupal is zo veel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande kant en klare modules die door een beperkte wijziging van beschikbare parameters tot een snel bruikbaar resultaat hebben geleid. Drupal is daarbij een platform gebleken dat vrij eenvoudig in zeer hoge mate en tot in detail configureerbaar is.

- Zie paragraaf 3.2 voor een korte beschrijving van het definitieve ontwerp.

2.3 Evaluatieonderzoek

De evaluatie van genoemde pilots bestaat uit twee onderdelen. Ten eerste zijn gedurende de looptijd van de pilots allereerste gebruikerstatistieken verzameld. Deze statistieken geven een goed inzicht in de interesse van studenten in het algemeen, en het gebruik van de verschillende functionaliteiten die zijn aangeboden in het bijzonder.

In de laatste maand van de pilotperiode zijn alle studenten die gereageerd hebben op de uitnodiging voor de website en dus minstens eenmaal op de site hebben ingelogd om hun account te activeren, uitgenodigd een online survey in te vullen.

- Zie paragraaf 3.3.1 voor een overzicht van gebruiksstatistieken
- Zie paragraaf 3.3.2 voor de resultaten van de evaluatie-enquête

3 Resultaten

De resultaten van dit project zijn drieledig. Ten eerste zijn er de uitslagen van het behoefteonderzoek dat is uitgevoerd vooraf aan de pilots. Deze zijn te vinden in paragraaf 3.1. Ten tweede is er een werkend prototype van een sociale netwerkdienst. Een functionele beschrijving van dit prototype is opgenomen in de bijlagen van dit verslag. Een korte samenvatting is te vinden in paragraaf 3.2. Paragraaf 3.1 biedt een overzicht van het evaluatieonderzoek, bestaande uit een analyse van gebruiksgegevens en de resultaten van een evaluatie-enquête onder gebruikers.

3.1 Behoeftonderzoek

Primaire insteek bij het behoefteonderzoek was niet om te achterhalen of de beoogde doelgroep in het algemeen behoefte had aan een sociale netwerksite specifiek voor de OU, maar vooral welke vorm deze moest aannemen en welke functionaliteit daarin beschikbaar zou moeten zijn. Dit onderzoek is parallel aan het ontwikkelproces uitgevoerd. Uitslagen van het onderzoek zijn in de laatste fasen van ontwikkeling wel richtinggevend geweest voor de uiteindelijke vorm van het prototype.

Hiertoe is een enquête uitgestuurd naar alle zittende studenten van de twee pilotcursussen. Voor de S48112 waren dat 1731 studenten, voor de T06311 waren dat er 52. Respons op de enquête was respectievelijk 19% en 48%. Voor enquêtes per e-mail is dat gebruikelijk. De respons bij Informatica is zelfs uitzonderlijk.

Tabel 1: Gegevens over profiel van en computergebruik door de beoogde doelgroepen bij Psychologie en Informatica

	Psychologie (n = 329)	Informatica (n = 25)
Persoonskenmerken		
Geslacht (M/V)	28%/72%	88%/12%
Leeftijd	m=39 (sd=10)	m=42 (sd=8)
Opleidingsniveau		
Basis/Lbo/Mavo	6%	0%
Havo/Vwo	18%	24%
Mbo	20%	12%
Hbo	40%	48%
Universitair	16%	16%
PC Vaardigheden		
	7,2	8,2
Computergebruik (meerdere antwoorden mogelijk)		
Informatie	90%	96%
Communicatie	90%	92%
Tekstverwerking	72%	72%
Entertainment	52%	40%
Administratie	39%	32%
Data-analyse	16%	44%
Software engineering	7%	76%
Internetgebruik		
Minder	25%	12%
5-10 u/w	26%	16%
10-20 u/w	28%	56%
Meer	21%	16%

3.1.1 Gebruikersprofielen

Om zicht te krijgen op de groepen waarmee de pilots zouden worden uitgevoerd, is om te beginnen gevraagd naar een aantal relevante karakteristieken. In tabel 1 is een samenvatting te vinden van die gegevens.

Het profiel dat hieruit naar voren komt, is zoals we het kennen van studenten van de OU. Het merendeel is tussen de 30 en 50 jaar oud met een gemiddelde rond de 40, heeft in het verleden een hbo-opleiding afgerond en is nu dus bezig aan om- of bijscholing. Zij beoordelen hun computervaardigheden als ruim voldoende tot goed, gebruiken de computer hoofdzakelijk voor het zoeken van informatie, voor communicatiedoeleinden en voor tekstverwerking en zijn gemiddeld genomen meer dan 10 uur per week op internet te vinden.

Verschillen tussen psychologie en informatica zijn er nauwelijks, behalve dat de groep psychologen voor het overgrote deel uit vrouwen bestaat en de groep informatici juist uit mannen. Voor de hand liggende verschillen zijn verder dat de informatici hun computervaardigheden met één punt hoger beoordelen, dat zij meer op internet te vinden zijn en dat zij hun computer veel meer dan psychologen ook gebruiken voor data-analyse en software engineering.

3.1.2 Gebruik van sociale netwerksites

Die laatste verschillen betekenen overigens niet dat informatici ook meer gebruik maken van sociale netwerksites, zoals duidelijk blijkt uit de gegevens in tabel 2. Wanneer in het algemeen gevraagd wordt naar gebruik van sociale netwerksites, dan zegt slechts 13% van de psychologen en 12% van de informatici nooit dergelijke sites te bezoeken. 65% van de psychologen en 60% van de informatici heeft zich zelfs geregistreerd bij een of meer sites. Bijna 90% van onze studenten maakt dus gebruik van sociale netwerksites, en bijna tweederde is geregistreerd lid.

Tabel 2: Bekendheid met, bezoek van en registratie bij sociale netwerksites door de beoogde doelgroepen

	Psychologie (n = 329)	Informatica (n = 25)
Bezoek en registratie		
Nooit bezocht	13%	12%
Wel bezocht, geen registratie	22%	28%
Geregistreerd	65%	60%
Bekendheid (top 5) (meerdere antwoorden mogelijk)		
Youtube	64%	56%
Hyves	57%	24%
Schoolbank	41%	20%
LinkedIn	30%	60%
Facebook	28%	²
Flickr	¹	40%
Actief gebruik (zelfde 5 sites) (meerdere antwoorden mogelijk)		
Youtube	8%	0%
Hyves	25%	12%
Schoolbank	2%	0%
LinkedIn	12%	28%
Facebook	7%	²
Flickr	²	8%

¹ Deze site komt niet voor in de top 5 bij de desbetreffende faculteit.

Opvallend is wel dat sites die meer in de privésfeer (Hyves, Schoolbank, Facebook) liggen aanmerkelijk populairder zijn bij de faculteit Psychologie, terwijl de meer professioneel georiënteerde site LinkedIn juist beter scoort bij de informatici.

Wanneer gevraagd wordt naar actief gebruik van de desbetreffende sites, dan blijkt dat er eigenlijk maar twee sites echt van belang zijn. Zowel bij studenten psychologie als bij studenten informatica zijn Hyves en LinkedIn de enige twee sites die er echt uitspringen. Ook hier is wel weer duidelijk dat de psychologen primair gericht zijn op het sociale Hyves, terwijl informatici primair gericht zijn op het professioneler LinkedIn.

Ook opvallend is dat sites voor het delen van bronnen zoals – Youtube voor video- en Flickr voor fotomateriaal – in het passieve gebruik wel populair zijn, maar dat weinigen hiervoor geregistreerd zijn als actief gebruiker. Men is dus wel geneigd bronnen te consumeren, maar niet om ze actief te produceren en beschikbaar te stellen. De sites die wel veel actief gebruikt worden zijn sterk gericht op profileren en netwerken, en niet zozeer op het delen van materialen.

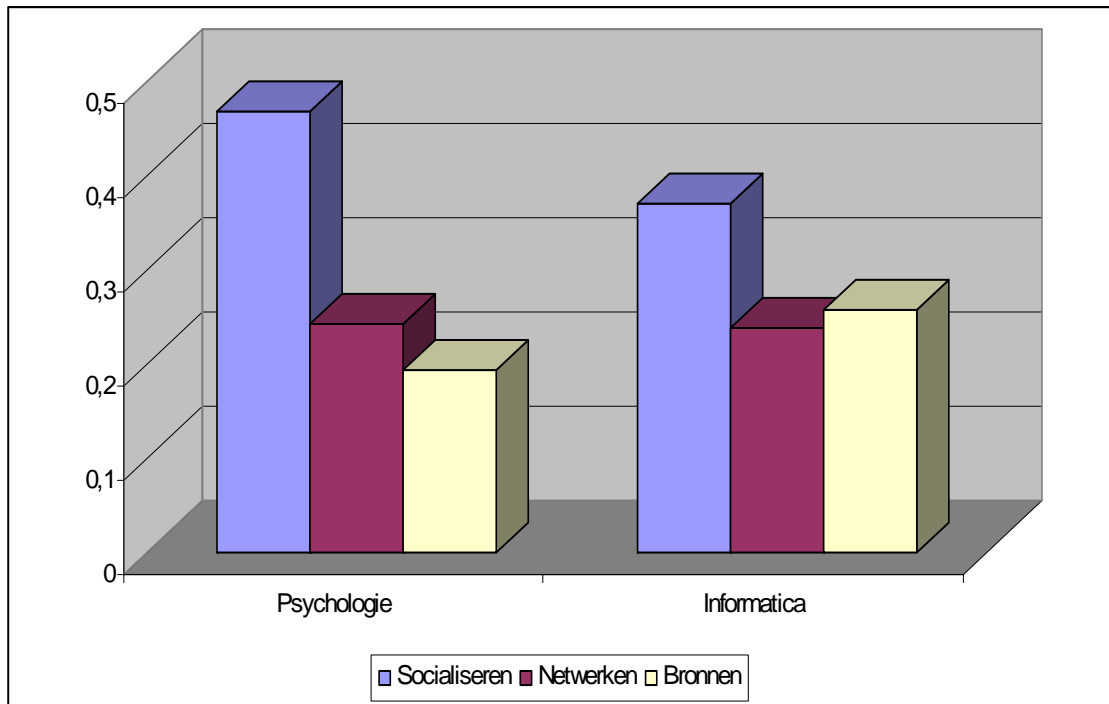
Vervolgens is aan hen die aangaven actief gebruik te maken van netwerksites gevraagd naar registratieduur, gebruiksfrequentie en gebruikscontext. Resultaten zijn te vinden in tabel 3.

Het merendeel van de actieve digitale netwerkers geeft aan al meer dan één jaar actief lid te zijn van een of meerdere netwerksites. Bij de informatici is dat sterker het geval dan bij de psychologen, maar het gaat ook om een klein groepje, waarvan gegevens dus wat onbetrouwbaar kunnen zijn. Het merendeel van hen is ook wekelijks, zo niet dagelijks op die sites te vinden.

Gevraagd naar de primaire gebruikscontext zien we weer het verschil dat we eerder ook al constateerden. Psychologen gebruiken netwerksites vrijwel uitsluitend voor privédoeleinden (82%) en slechts sporadisch in een professionele sfeer. Bij informatici ligt dat andersom. Zij gebruiken netwerksites juist primair voor hun werk (53%) en pas in tweede instantie voor privédoeleinden (40%).

Tabel 3: Registratieduur, gebruiksfrequentie en context. Vragen zijn uitsluitend voorgelegd aan studenten die actief deelnemen aan sociale netwerksites.

	Psychologie (n = 214)	Informatica (n = 15)
Registratieduur		
< 1 mnd	3%	-
1 mnd – 6 mnd	14%	-
6 mnd – 1 jr	17%	-
> 1 jr	56%	93%
Weet niet	10%	7%
Gebruiksfrequentie		
Dagelijks	27%	20%
Wekelijks	44%	54%
Maandelijks	18%	13%
Zelden tot nooit	11%	13%
Primaire context		
Werk	15%	53%
Studie	3%	7%
Privé	82%	40%



Figuur 2: Relatief belang van de functies socialiseren, netwerken en kennis en bronnen uitwisselen

Tot slot is aan deze groep gevraagd welke functie het gebruik van netwerksites voor hen heeft. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen socialiseren met bestaande contacten, netwerken met potentiële nieuwe contacten of het uitwisselen van kennis en bronnen. Elke functie is gemeten met zeven items. Een samengestelde maat daarvan is te zien in figuur 2. Deze laat het relatieve belang van de drie functies zien, voor beide faculteiten.

Omdat het hier samengestelde maten betreft, waarvoor geen normscores beschikbaar zijn, zeggen de absolute waarden niet zo veel. Zij maken echter wel goed duidelijk wat het relatieve belang van deze drie functies is. Hoewel de verschillen bij Informatica wat kleiner zijn dan bij Psychologie, moge duidelijk zijn dat het socialiseren met bestaande contacten voor beide groepen de primaire functie is. Netwerken of bronnen en kennis delen is aanzienlijk minder belangrijk. Het sociale aspect, en dan met name het onderhouden van bestaande contacten, staat dus voorop bij het gebruik van sociale netwerksites.

3.1.3 Een sociale netwerksite voor de OU?

Opvallend aan de voorgaande gegevens is dat relatief weinig mensen sociale netwerksites gebruiken in een studiecontext. De vraag is echter of dit komt door een gebrek aan interesse van de student of door een gebrek aan gericht aanbod vanuit onderwijsinstellingen in het algemeen en in dit geval meer specifiek de OU.

Juist voor studenten aan een instituut voor afstandsonderwijs zoals de OU zou het zinvol zijn om sociale netwerksites te gebruiken. Die stellen hen immers in staat om de sociale leernetwerken te vormen en onderhouden die zij ontberen omdat zij niet regelmatig fysiek contact hebben met medestudenten en docenten.

Daarom werd studenten voorgelegd dat de OU momenteel alleen discussiegroepen en e-mail biedt om digitaal contact tussen studenten te faciliteren. Vervolgens werd gevraagd of zij dit voldoende vinden, of dat zij behoefte hebben aan een digitaal platform dat hen in staat stelt om contacten te leggen en te onderhouden en welke vorm dat zou moeten krijgen. De resultaten staan in tabel 4.

Ongeveer de helft van onze studenten vindt de discussiegroepen in Studienet en e-mail voldoende om contacten te onderhouden en heeft weinig behoefte aan een sociale netwerksite die gerelateerd is aan de OU. De andere helft geeft echter aan de site wel te zullen gebruiken als deze er zou zijn. Bovendien beschouwt ongeveer 10% van de ondervraagden een dergelijk initiatief als noodzakelijk.

Gevraagd naar de vorm die een dergelijke site zou moeten aannemen, is bijna tweederde voorstander van een site die door de OU zelf beheerd wordt. Ongeveer 20% ziet dit liever gebeuren via een bestaande site zoals Hyves, Facebook of LinkedIn. De overige ondervraagden moedigen beide initiatieven aan.

Samenvattend kan gesteld worden dat voor ruim de helft van onze studenten een studiegerelateerde sociale netwerksite een welkome tot noodzakelijke aanvulling zou zijn aan de digitale leeromgeving. De meerderheid geeft daarbij de voorkeur aan een site die door de OU zelf beheerd wordt. Dit laatste heeft bovendien voor de OU als voordeel dat een site in eigen beheer het beter mogelijk maakt om gebruikersgedrag te monitoren en de resulterende informatie aan te wenden bij studiebegeleiding of voor marketing doeleinden. Ook wordt het dan gemakkelijker om specifieke, op het profiel van de gebruiker afgestemde informatie naar de gebruiker te pushen en zodoende de site meer te personaliseren.

3.1.4 Gewenste functionaliteit

Studenten is ook gevraagd over welke functionaliteit zij zouden willen beschikken indien de OU een sociale netwerksite zou gaan aanbieden. Daarbij is zowel gevraagd naar profielvelden waarmee men zich wil profileren als naar velden die men in het profiel van andere gebruikers zou willen zien. Grote verschillen tussen die twee categorieën zijn niet gevonden.

Tabel 4: Heeft de student behoefte aan een sociale netwerksite, en welk vorm zou die moeten krijgen?

	Psychologie (n = 329)	Informatica (n = 25)
Behoefte aan een netwerksite?		
Huidige tools zijn voldoende, ik heb geen behoefte aan additionele tools.	52%	40%
Huidige tools zijn voldoende, maar ik zou meer tools gebruiken als ze er waren.	36%	52%
Huidige tools zijn niet voldoende, ik heb behoefte aan additionele tools.	12%	8%
Bestaande site of 'mijnOU'?		
De OU moet gebruik maken van een bestaande site (zoals Hyves, Facebook of LinkedIn).	18%	24%
De OU zou een eigen site moeten inrichten voor haar sociaal netwerk.	63%	64%
De OU zou gebruik moeten maken van bestaande sites en een eigen site inrichten.	19%	12%

Verschillen tussen beide faculteiten zijn groter. Voor informaticastudenten zijn zaken als expertise, werkverleden, beroep, opleidingsverleden en werkgever relevanter dan voor psychologen. Andersom geven psychologen meer om velden als toekomstplannen, interesses, gezinssituatie en studiemotivatie. We zien hier wederom dat informatici het netwerken duidelijk meer betrekken op de werksfeer, terwijl psychologen het eerder zien als een sociale activiteit. Toch zijn deze verschillen niet zo groot dat hun ordening naar populariteit er sterk door verschilt.

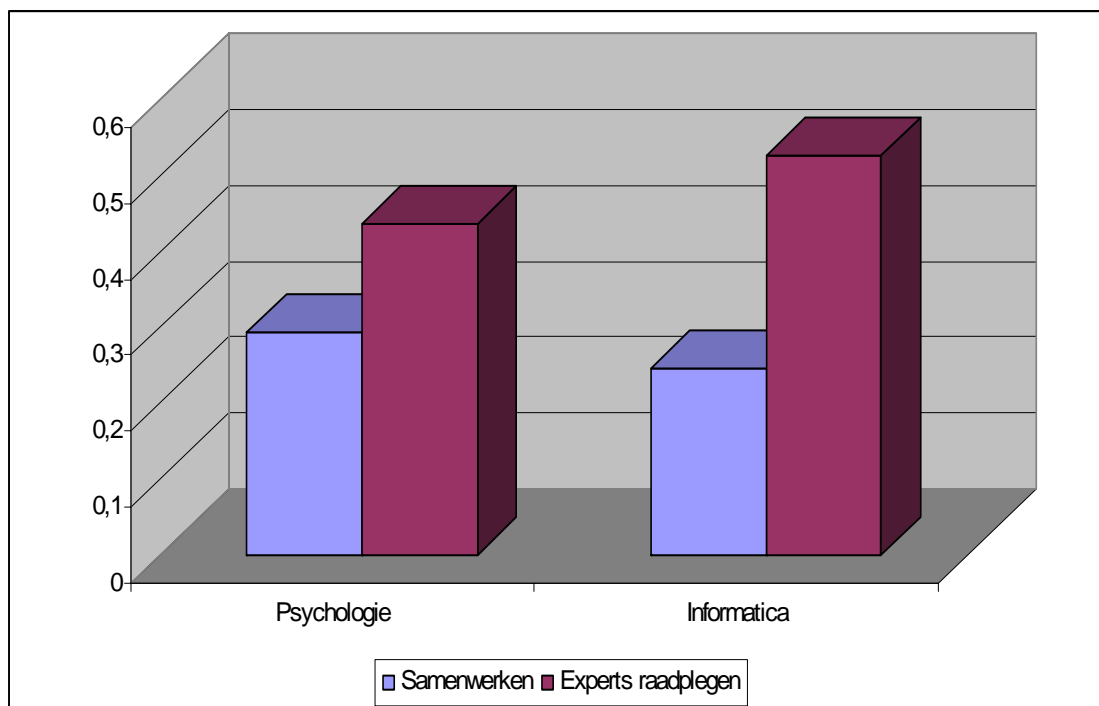
Wanneer we die ordening maken voor beide faculteiten en deze vervolgens middelen, komen we tot de gegevens in tabel 5. We zien hier duidelijk dat een eenvoudig, overzichtelijk profiel van NAW-gegevens met een indicatie van opleiding en expertise de voorkeur verdient boven allerlei privé-informatie over activiteiten in het verleden of plannen voor de toekomst. Ook opvallend is dat er weinig behoefte is aan web2.0 georiënteerde velden als links naar profielen op andere netwerksites, contactcounters of persoonlijke tags.

Ook in het overzicht van gewenste functionaliteit is dit goed zichtbaar (zelfde tabel). Men wil duidelijk een studiegerelateerde netwerksite met de mogelijkheid om studiemaatjes te zoeken, een contactenlijst bij te houden, documenten te delen en samen te werken. Web2.0 functionaliteiten zoals social bookmarking, blog en wiki worden minder relevant gevonden. Ook communicatiekanalen mogen over het algemeen simpel blijven. Een forum is welkom, maar chat of videoconferencing worden betrekkelijk irrelevant gevonden.

Ook in de sfeer van informatievoorziening houdt men het bij voorkeur dicht bij de studie. 51% geeft aan zich graag te abonneren op specifieke informatiestromen, maar daarbij gaat het wel vooral om cursusnieuws en in mindere mate nieuws uit de faculteit. Minder belangrijk is nieuws uit de studiecetra, algemeen nieuws uit de OU, externe bronnen of van studieverenigingen. Wat men vooral graag ziet aan gepersonaliseerd aanbod is een eenvoudige toegang tot digitale werkboeken, studienet en een geautomatiseerd studieadvies.

Tabel 5: Gewenste profielvelden, functionaliteit en informatievoorziening (zoals genoemd door % van de respondenten, gemiddelde van beide faculteiten)

Profielvelden		Functionaliteit		Informatie toegang	
Naam	91%	Documenten delen	81%	Cursusnieuws	86%
Geslacht	71%	Contactenlijst	72%	Toegang werkboeken	83%
Leeftijd	67%	Study buddy	55%	Toegang studienet	73%
Beroep	67%	Forum	54%	Nieuws faculteit	73%
Opleiding	65%	Abonneren	51%	Auto. Studieadvies	62%
Studiemotivatie	61%	Samenwerkcomgeving	50%	Nieuws studiecetra	52%
Woonplaats	51%	Bookmarks	40%	Nieuws OU	45%
Expertise	46%	Wiki	38%	Nieuws extern	37%
Interesses	36%	Chat	32%	Nieuws SV	29%
Pasfoto	34%	Videoconferencing	32%		
Opleidingsverleden	34%	Agenda	20%		
Werkverleden	21%	Blog	15%		
Werkgever	18%				
Toekomstplannen	17%				
Netwerkmotivatie	16%				
Gezinssituatie	15%				
Tags	15%				
Contactcounter	15%				
Link naar andere SNS	10%				
Woonadres	5%				



Figuur 3: Relatief belang van de hoofdfuncties in het studieproces: samenwerken met medestudenten en experts raadplegen

Het beeld dat ontstaat is dat van een studiegerelateerde site waar men primair een overzicht kan krijgen van wie iemand is (naam, leeftijd, geslacht en beroep) en wat deze persoon bij de OU zoekt (opleiding, studiemotivatie). Op basis van dergelijke informatie wil men studiemaatjes kunnen zoeken, deze kunnen ordenen in een contactenlijst, basaal kunnen communiceren en documenten kunnen delen.

Dit overzicht wekt sterk de indruk dat studenten niet zitten te wachten op een gecompliceerde omgeving die hen in staat stelt om allerlei internetbronnen nogmaals ergens te integreren. Noch wekt het de indruk dat zij zitten te wachten op brede informatiestromen. Zij wensen een afgebakende omgeving die hen efficiënt toegang verschaft tot de fysieke en menselijke bronnen die betrekking hebben op hun studie.

Bovendien lijkt de aanwezigheid van experts daarbij nog belangrijker dan de aanwezigheid van medestudenten. Dit laatste blijkt met name uit een meting van een tweetal hoofdfuncties aangaande de onderwijsondersteuning: samenwerking met medestudenten en experts raadplegen. Deze zijn elk gemeten met zeven items en uitgezet in figuur 3. Hoewel de verschillen bij Psychologie ditmaal kleiner zijn dan bij Informatica, is duidelijk dat beide groepen vooral hopen experts te kunnen raadplegen via de site. Aan samenwerking met medestudenten heeft men minder behoefte.

Een gedetailleerdere analyse van deze en additionele gegevens uit het behoefteonderzoek is onderdeel geweest van flankerend onderzoek, uitgevoerd in samenwerking met CELSTEC (Berlanga, Rusman, Eshuis, Hermans, & Sloep, 2009).

3.2 Pilots

Op basis van informatie die is opgedaan in voorverkenning van bestaande systemen en het behoefteonderzoek, is een prototype ontwikkeld voor een sociale netwerksite voor de OU. Een volledige bespreking van het functioneel ontwerp is te vinden in bijlage #1. Hieronder treft u een kort overzicht van de belangrijkste kenmerken.

Studenten worden bij voorbaat ingeschreven voor mijnOU.nl als slapend lid van de gemeenschap en vervolgens per e-mail uitgenodigd. Indien zij op die e-mail reageren, wordt hun account geactiveerd. Daarbij ondertekenen zij een gebruiksovereenkomst die een aantal zaken op het gebied van beveiliging en auteursrechten vastlegt. Eenmaal geregistreerd, beschikt de student over een eigen profiel dat ingevuld kan worden met persoons- en studiegegevens.

Wanneer een dergelijke website definitief onderdeel wordt van de leeromgeving van de OU, zou hierin met de juist koppelingen alle informatie beschikbaar kunnen zijn die bij de OU reeds over de desbetreffende persoon bekend is. De student zou deze informatie deels zelf kunnen beheren – denk bijvoorbeeld aan adreswijzigingen – en zelf kunnen kiezen voor wie dergelijke informatie zichtbaar moet zijn. Hierbij kan gedacht worden aan publicatie in een aantal gradaties, bijvoorbeeld alleen voor eigen gebruik, zichtbaar voor contacten van de gebruiker of voor iedereen in het netwerk.

Na inloggen komt de gebruiker op de homepage van mijnOU.nl terecht. Deze homepage is ingedeeld volgens de eerder beschreven IK, JIJ, WIJ-structuur. De IK-functionaliteit bevindt zich in het linker kantlijnmenu. Waar de gebruiker ook is in het systeem, deze IK blijft altijd ongewijzigd aanwezig. De gebruiker blijft dus altijd duidelijk zicht hebben op zichzelf en behoudt deze IK als uitgangspunt voor alle activiteiten in mijnOU.nl. Via dit menu kan de gebruiker onder andere:

- account en profiel bekijken en wijzigen, met het studentnummer als onveranderbare identificatie. Bij definitieve implementatie van een dergelijke website zou dit de ideale plek zijn voor administratieve handelingen als adreswijzigingen etc.
- het interne berichtensysteem benaderen waarmee persoonlijke gesprekken gevoerd kunnen worden met leden uit de gemeenschap
- een contactenlijst bijhouden. Leden van de gemeenschap dienen daartoe uitgenodigd te worden en vervolgens toestemming te geven voor opname in deze lijst.
- bijdragen leveren aan de activiteit in het netwerk door een blog te schrijven of literatuur- en webtips toe te voegen aan het bronnensysteem.

Inhoud die via dit menu wordt aangeroepen, verschijnt rechts van het menu op de locatie die wordt aangeduid als JIJ. De gebruiker IK kijkt in dit geval dus als het ware in de spiegel en beziet zichzelf als JIJ. Het enige verschil tussen het bekijken van zichzelf en het bekijken van een ander, is dat de gebruiker bij het bekijken van zichzelf beschikt over de mogelijkheid om verschillende velden te bewerken.

Tot slot bevindt zich onder het menu een aantal gepersonaliseerde overzichten van nieuwsberichten, cursussen die momenteel gevolgd worden – inclusief toegang tot bijbehorende websites in Studienet en Moodle – studieadvies en de laatst bezochte pagina's in mijnOU.nl. Alleen het laatstgenoemde overzicht was daadwerkelijk geautomatiseerd, voor het overige waren deze overzichten nagebootst. De

koppelingen met administratieve systemen die hiervoor benodigd zijn, waren tijdens dit project niet realiseerbaar.



Figuur 4: Voorbeeld van de homepage van mijnOU.nl, met links de gebruiker en diens functionaliteiten (IK), in het centrale scherm diverse bijdragen van anderen (JIJ) en bovenlangs de toegang tot collectieve functies (WIJ).

Centraal in de interface bevindt zich de ander, de JIJ. Hier kan de gebruiker interacteren met specifieke medegebruikers, diens profiel inspecteren, een blog lezen, hem of haar berichten sturen of uitnodigen voor de contactenlijst.

Tot slot is er de WIJ-functionaliteit. Deze is te scheiden in twee soorten: de aggregaten van gebruikersbijdragen, en de algemene communicatiemiddelen. WIJ bevindt zich bovenlangs de pagina en is net als IK onveranderlijk aanwezig in de interface. Deze groep bestaat onder andere uit een thuispagina, de facultaire pagina, een studiegenotenpagina waar met specifieke filters op naar een studiemaatje gezocht kan worden, een collectieve chat, een discussieforum en een overzicht van recente blogs en bronnen. Vrijwel alle inhoudelijk onderdelen van de site zijn bovendien te voorzien van persoonlijke tags, ratings en comments.

3.3 Evaluatieonderzoek

Evaluatie bestond uit twee onderdelen: verzameling van gebruiksstatistieken gedurende de pilots en een evaluatie-enquête onder gebruikers. De uiteindelijke populatie bij Informatica was overigens te klein om een bespreking van kwantitatieve gegevens zinvol te maken. Het betreft dus enkel de pilot bij Psychologie.

3.3.1 Gebruikerstypen

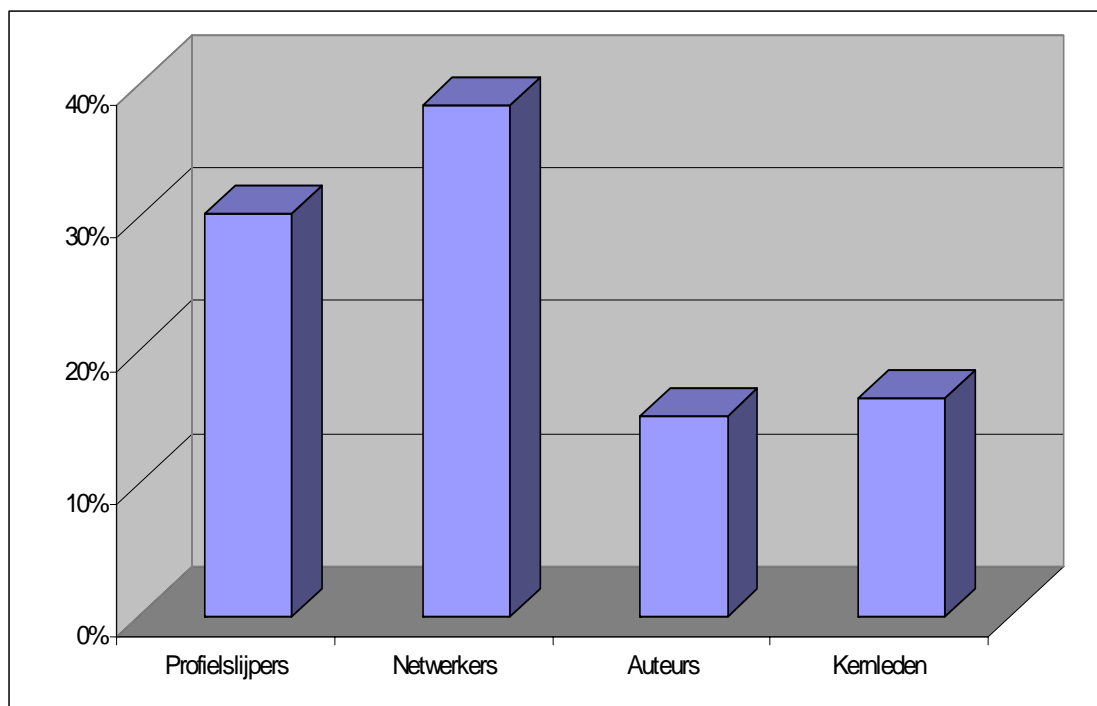
De pilotperiode heeft geduurd van 5 maart 2009 tot 4 januari 2010. Over deze periode van 10 maanden zijn in totaal 3138 mensen uitgenodigd voor deelname aan mijnOU.nl. Daarvan hebben er 661 gereageerd op de uitnodiging. 21% van de groep heeft dus spontaan gereageerd op de uitnodiging deel te nemen aan een OU-netwerksite. Interesse voor het initiatief is er dus zeker.

Bovendien moet bedacht worden dat in de eerste week alle 1731 studenten met geldige inschrijving voor de cursus zijn uitgenodigd. Hoeveel studenten daarvan al bijna klaar waren met de cursus of vroegtijdig waren afgehaakt is onzeker. Een steekproef aan het eind van de pilot zal dus indicatiever zijn voor de verhouding tussen uitnodigingen en reacties. Uit tabel 6 blijkt dan dat de werkelijke respons ongeveer 29% bedraagt. Afhankelijk van de benadering is dus 21% tot 29% van de studenten geïnteresseerd in deelname aan een netwerksite voor de OU, ondanks dat deze expliciet gepositioneerd wordt als een *tijdelijke* en *experimentele* dienst.

Van de 661 personen die hebben gereageerd op de uitnodiging, zijn er 502 (76%) die slechts af en toe komen en nauwelijks actie ondernemen. Het enige dat zij doen is rondkijken en minimale wijzigingen aanbrengen in hun profiel. Deze groep is het best te typeren als 'lurkers': mensen die enkel rondkijken in de gemeenschap. Dat betekent allerm minst dat zij irrelevant zijn. Elke webgemeenschap ontleent haar bestaansrecht voor een groot deel aan dit zwijgende publiek dat de webgemeenschap wel bezoekt maar vrijwel onzichtbaar blijft en nauwelijks bijdraagt.

Tabel 6: Gemiddelde respons op de uitnodiging gedurende de looptijd van de pilot bij de faculteit Psychologie

	Uitnodigingen	Nieuwe leden	Respons (in %)
Week 46	43	10	23%
Week 44	55	18	33%
Week 40	43	13	30%



Figuur 5: Gebruikerstypen, gemeten naar specifieke gebruikersactiviteiten in mijnOU

Gemiddelde respons 29%

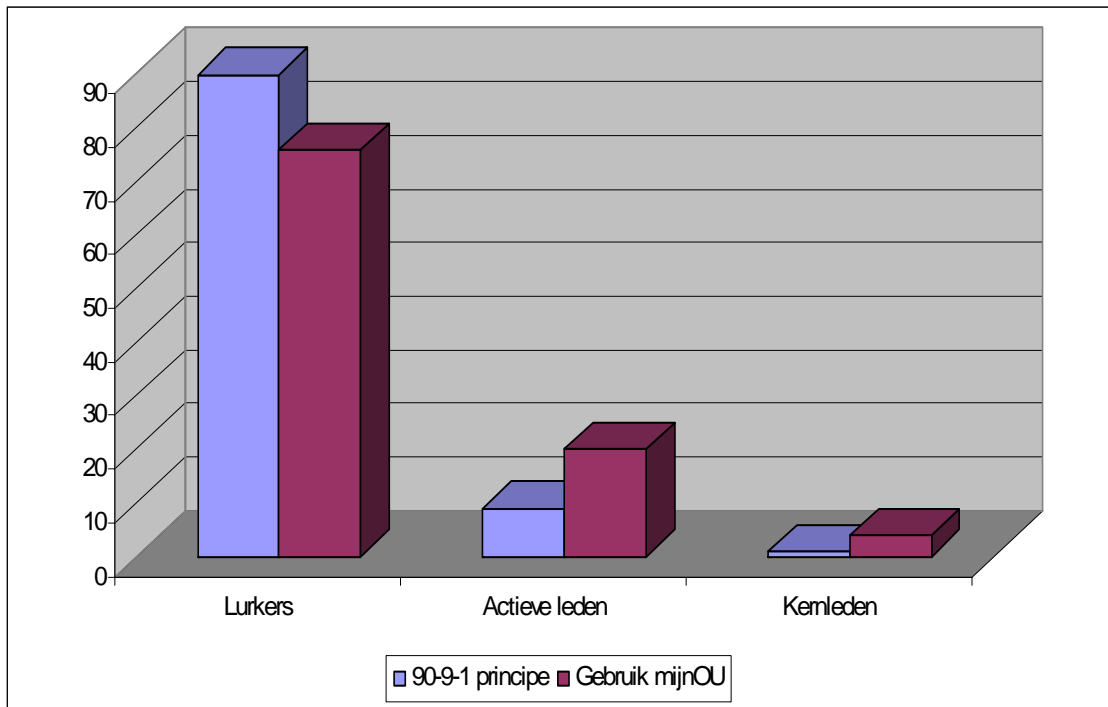
De 159 personen die wel actief zijn geworden zijn in vier groepen in te delen. Dit gedrag is gedurende de pilot gemeten aan de hand van de volgende activiteiten: wijziging van studiegegevens in het profiel, publicatie van forumberichten, publicatie van blogberichten, publicatie van bronnen (literatuur- of internettips), verzonden contactverzoeken, geaccepteerde contactverzoeken en verzonden persoonlijke berichten. Combinaties van deze metingen leveren vier elkaar uitsluitende gebruikersprofielen op: de profielslijper, de netwerker, de auteur en het kernlid.

3.3.1.1 De profielslijper

De profielslijper (30% van de actieve populatie) besteedt veel aandacht aan het volledig invullen van het profiel. Opvallend is dat profielslijpers minder geneigd zijn om verder tot actie over te gaan. Zozeer zelfs dat hun activiteit negatief correleert met andere activiteiten binnen het netwerk. Slechts 10% van hen is bijvoorbeeld in het forum te vinden, terwijl dat voor de meesten juist de spil van hun activiteit is.

3.3.1.2 De netwerker

De netwerker is vooral gericht op persoonlijk, één-op-één contact. Hiervan zijn er verreweg het meest (38% van de actieve populatie). Netwerkers versturen vooral persoonlijke berichten en maken veel gebruik van de contactenlijsten. Zij gebruiken de site dus om contact op te nemen met specifieke personen en het contact met hen te onderhouden. 48% van hen heeft een uitgebreid profiel, en gebruik van het forum is voor hen al belangrijker dan voor de profielslijper: 28% van hen is er te vinden.



Figuur 6: Activiteit in mijnOU, afgezet tegen het 90-9-1-principe

3.3.1.3 De auteur

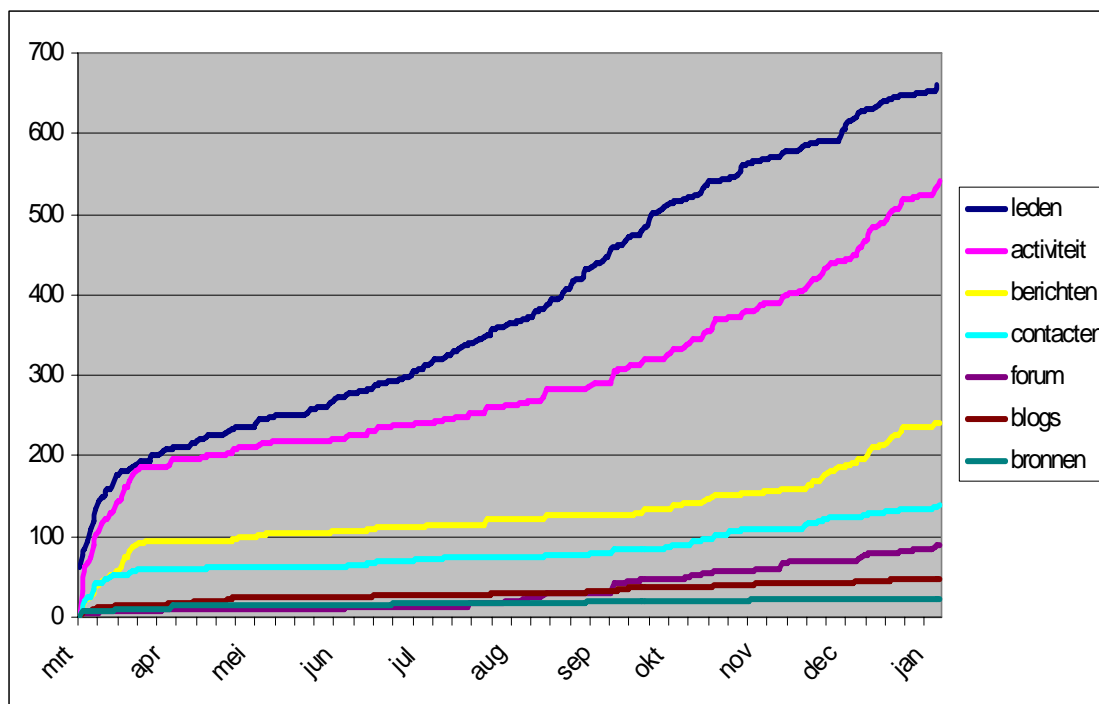
De auteur (15% van de actieve populatie) bemoeit zich relatief weinig met sociale contacten. Auteurs publiceren vrijwel uitsluitend via blogs, het bronnensysteem of het forum, en meestal slechts langs één van deze kanalen. Persoonlijke berichten verzenden zij niet, zij onderhouden geen contactenlijst en slechts 17% van hen heeft een uitgebreid profiel. Overigens is 50% van hen wel in het forum te vinden.

3.3.1.4 Het kernlid

Tot slot het kernlid (16% van de populatie). Het kernlid is zowel auteur als netwerker. Kernleden maken gebruik van het bronnensysteem, verzenden persoonlijke berichten en houden een contactenlijst bij. Bovendien is 50% van hen in het forum te vinden en heeft 62% van hen een uitgebreid profiel. Opvallend is dat het forum voor elke groep – met uitzondering van de profielslijpers – een functie vervult. Het forum lijkt daarmee het integratiepunt van de gemeenschap te zijn. Van mensen die daar actief worden, is het aannemelijk dat zij op termijn uitgroeien tot volwaardig kernlid.

3.3.1.5 Het 90-9-1-principe

Ten aanzien van gebruikersactiviteit in webgemeenschappen wordt vaak verwezen naar het zogenaamde 90-9-1-principe. Een veelvuldig aangehaalde vuistregel die stelt dat 90% van een gemeenschap uitsluitend toekijkt en feitelijk niets onderneemt. Gebruikte terminologie verschilt wat van auteur tot auteur (e.g. McKee, 2009; Nielsen, 2006) maar meestal wordt deze groep aangeduid als 'lurkers'. De overige 10% van de gemeenschap bestaat dan uit actieve leden, die verder onder te verdelen zijn in 9% 'editors' – mensen die reageren op en bijdragen aan de content van anderen – en 1%



Figuur 7: Groei van ledenbestand en gebruikersactiviteit (zowel gesommeerd als uitgesplitst naar persoonlijke berichten, contactenlijst, forum, blog en bronnensysteem).

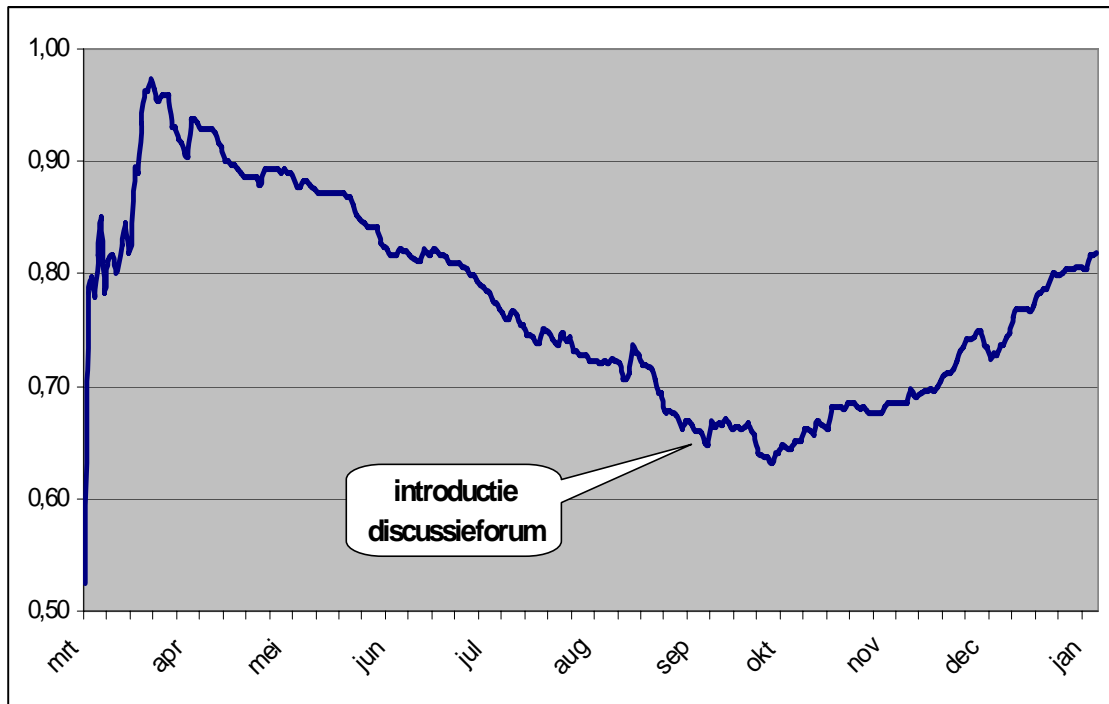
'creators' – mensen die nieuwe content leveren en zich actief met de gemeenschap bemoeien.

Het ledenbestand van mijnOU.nl lijkt daar positief tegen af te steken. Eerder zagen we al dat we met 661 lurkers te maken hebben (slechts 76% van de totale respons) en met 159 actieve leden (24% van de totale respons). Die laatste groep is vervolgens verdeeld in 133 leden die zichtbare activiteit ontplooiën (profielslijpers, netwerkers en auteurs) en 26 kernleden. Dit is respectievelijk 20% en 4% van de totale respons. Uitgezet in figuur 6 laten deze gegevens zien dat de activiteit in mijnOU boven verwachting te noemen is.

3.3.2 Gebruikersactiviteiten

Zoals ook uit de voorgaande bespreking van gebruikerstypen blijkt, wordt netwerkfunctionaliteit zoals het persoonlijke berichtensysteem en de contactenlijst over het algemeen meer gebruikt dan auteursfunctionaliteit als blog, brondeling of zelfs het forum. Dit is vanaf de start het geval geweest, zoals te zien is in figuur 7.

Al direct na de opstartfase van ongeveer een maand – waarin de groei van zowel ledenbestand als gebruikersactiviteit explosief en grillig verliep – is duidelijk zichtbaar dat het systeem voor persoonlijke berichten verreweg het meest gebruikt wordt. Gevolgd door het gebruik van de contactenlijst. Deze twee functionaliteiten worden vervolgens op grote afstand gevolgd door auteursfunctionaliteiten als het blog en het bronnensysteem. Aan het eind van de pilotperiode waren met de maten die hier gehanteerd worden, in totaal 541 gebruikersactiviteiten gemeten. Deze activiteiten bestonden uit 242 persoonlijke berichten (45%), 140 uitnodigingen en acceptaties voor contactenlijsten (26%), 90 forumberichten (17%), 47 blogs (9%) en slechts 22 literatuur- of internettips in het bronnensysteem (4%).



Figuur 8: Totaal aantal gebruikersactiviteiten gedeeld door het totaal aantal gebruikers, weergegeven per dag voor de gehele pilot periode.

3.3.2.1 Het discussieforum

Uit het voorgaande blijkt overduidelijk dat studenten de website gebruiken om te communiceren en te netwerken, en dat met name op persoonlijke basis. Dit laatste blijkt met name ook uit het feit dat het collectieve forum veel minder gebruikt wordt dan de persoonlijke berichten. Daar komt nog bij dat het overgrote deel van de berichten in het discussieforum draait om het zoeken naar studiemaatjes, niet de inhoudelijke discussie over de leerstof.

Bij het gebruik van het discussieforum moet overigens wel aangetekend worden dat het forum in eerste instantie de vorm had van een gastenboek. Al na een maand of drie bleek echter dat gebruikers dat hoofdzakelijk gebruikten als forum. Dit gebeurde niet alleen met het gastenboek, maar ook met blogs en bronnen en de daaraan gekoppelde reactiemogelijkheden. In wezen werd alles waarmee dit technisch mogelijk was, ingezet als platform om op elkaar te reageren.

In reactie daarop is een peiling uitgezet op de homepage van mijnOU.nl, met de vraag 'heeft u behoefte aan een discussieforum?'. De reactie daarop was duidelijk. 89% was voor de introductie van een echt discussieforum, 11% had daar geen behoefte aan. Het gevraagde discussieforum is vervolgens geïmplementeerd en heeft met ingang van de zesde pilot maand het oude gastenboek vervangen.

Deze interventie lijkt een behoorlijk effect te hebben gehad. Zoals in figuur 8 te zien is, liep sinds de startperiode de gemiddelde activiteit per gebruiker per dag behoorlijk terug. Met de introductie van het discussieforum is deze terugloop afgeremd en na ongeveer een maand omgezet in een groei van gebruikersactiviteit. Deze groei is niet alleen toe te schrijven aan een toename van het gebruik van het forum, maar, zoals in

figuur 7 te zien is, ook een toename van het gebruik van persoonlijke berichten en van de contactenlijst. Schijnbaar wakkert de additionele activiteit in het forum ook activiteit elders in de site aan.

Alternatieve verklaringen voor deze toename van gebruikersactiviteit zijn overigens niet uit te sluiten. Het is bijvoorbeeld goed mogelijk dat met de grote instroom van nieuwe studenten in september een kritische massa bereikt is die ertoe heeft geleid dat er voldoende activiteit op de site was om meer gebruikersactiviteit te genereren.

Het blijft echter opvallend dat dit moment samen is gegaan met de introductie van het forum. Te meer daar uit de eerder opgestelde gebruikersprofielen ook bleek dat activiteit in het forum de gemeendeler is van alle gebruikerstypen, behalve van de profielslijpers. Deelname aan het forum lijkt positief samen te hangen met alle andere activiteiten elders in de site, uitzonderlijke aandacht voor de invulling van het profiel hangt daar juist negatief mee samen. Kortom, het forum lijkt een spilfunctie te vervullen in de activiteit binnen de gemeenschap.

3.3.3 Evaluatie-enquête

In de tweede helft van november – de negende maand van de looptijd – is een evaluatie-enquête verstuurd naar alle gebruikers die voor 15 november 2009 hadden gereageerd op de uitnodiging om deel te nemen aan de pilot. Het gaat dus om studenten die minimaal één keer naar mijnOU.nl zijn gekomen om hun account te activeren. Dat waren indertijd 578 studenten. Daarvan hebben er 129 (22%) gereageerd op de evaluatie-enquête.

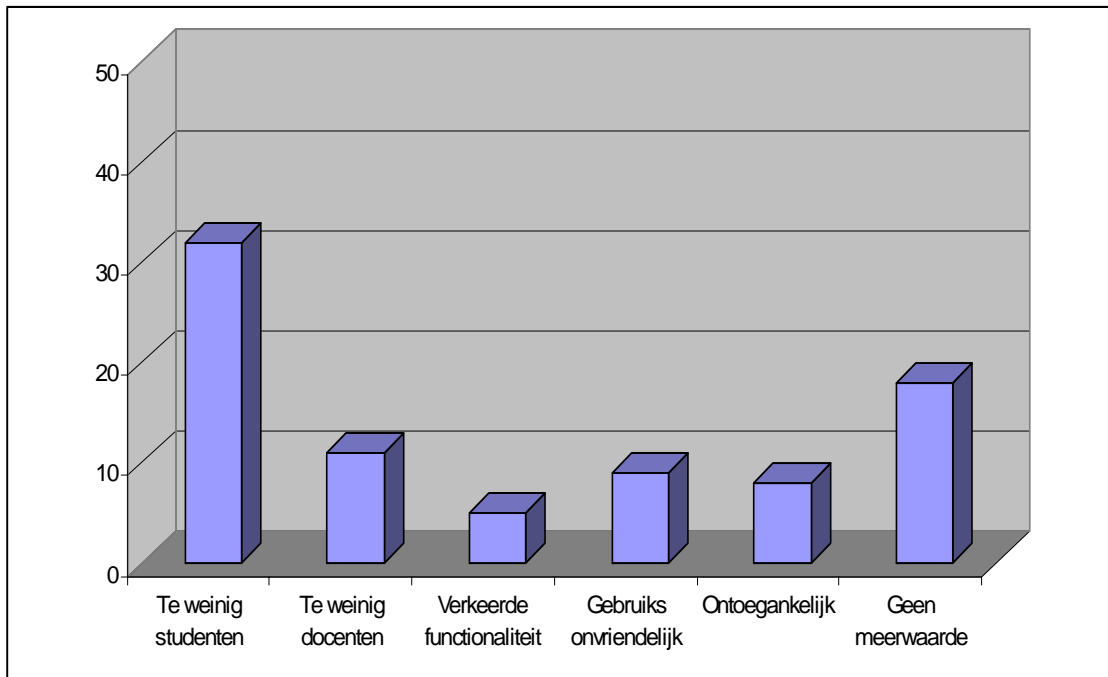
Vooraf aan verdere analyse is gekeken of er een duidelijk verschil is tussen de oorspronkelijke populatie uit het behoefteonderzoek en de groep die nu gebruikmaakt van mijnOU.nl. Deze groepen komen echter overeen op leeftijd, geslacht, regio, frequentie en doel van internetgebruik. Een duidelijk factor die zou kunnen verklaren waarom juist deze mensen op de uitnodiging zijn ingegaan is dus niet aan te wijzen op basis van de beschikbare gegevens.

3.3.3.1 Gebruik en eerste indruk van mijnOU.nl

Bijna de helft (47%) van de respondenten geeft aan vaker dan vijf keer op mijnOU.nl geweest te zijn (tabel 7). Het aantal gebruikers dat herhaaldelijk is terug gekeerd is dus zeker niet te verwaarlozen. Zeker wanneer men beseft dat het hier om een tijdelijke, experimentele dienst gaat, die in de uitnodiging ook expliciet zo bestempeld is. Bovendien is het een nieuwe dienst, die nog niet druk bevolkt is, terwijl voor sociale netwerksites juist de aanwezigheid van een kritische massa van medegebruikers doorslaggevend is in de beslissing om de site vaker te gebruiken. Mede daarom is het dus veelbelovend dat bijna de helft aangeeft herhaaldelijk terug te keren naar de site. 7% is er zelfs vaker dan 20 keer geweest.

Tabel 7: Gebruik van mijnOU.nl

Psychologie (n = 129)	
Gebruiksfrequentie	
1 keer	19%
2 tot 5 keer	34%
6 tot 10 keer	24%



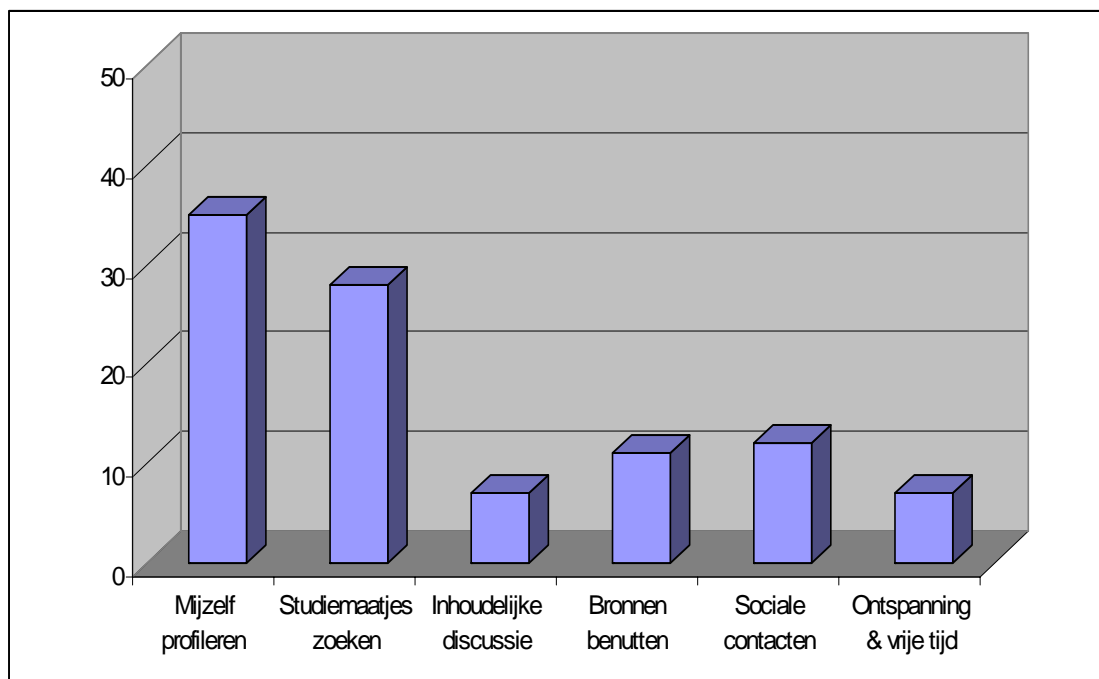
Figuur 9: Redenen voor gebrek aan activiteit in mijnOU. Meerdere antwoorden mogelijk. Per categorie % respondenten dat het antwoord van toepassing achtte.

11 tot 20 keer	16%
Meer dan 20 keer	7%

In een peiling op de site zelf is gedurende de maand april mensen gevraagd naar hun eerste reactie. Daarin laat 97% weten een positieve eerste indruk te hebben gekregen. Slechts 3% is bij het eerste bezoek teleurgesteld. Ook in de evaluatie-enquête achteraf zijn mensen overwegend enthousiast. Daar geeft 72% aan dat de site aan hun verwachtingen voldeed of deze zelfs overtrof. Dat betekent overigens wel dat na gebruik van de site 28% van de gebruikers vindt dat de site niet voldoet aan hun verwachtingen.

Gevraagd naar de reden waarom zij de site niet vaker hebben gebruikt, geeft het merendeel (32%) te kennen dat er onvoldoende medestudenten op de site actief zijn. Dit onderstreept maar weer hoe belangrijk het is om een netwerksite tijd te geven zich te ontwikkelen tot een actieve gemeenschap. Daarnaast geeft 18% aan niet goed te zien wat de meerwaarde van de site is, kennelijk moet op dat punt duidelijker gecommuniceerd worden. Bovendien geeft 18% aan eigenlijk te weinig tijd te hebben om actief te worden op de site. Dit laatste antwoord was geen onderdeel van de standaardopties, maar kwam zeer regelmatig terug in de vrije response die is gegeven bij de antwoordoptie 'overig'.

Technische aspecten hebben op dit punt weinig meegespeeld. Gebrekkige gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid of functionaliteit van de site zelf (genoemd door respectievelijk 9%, 8% en 5%) worden nauwelijks genoemd als een reden om weg te blijven. Ook het feit dat er geen docenten actief zijn op de site wordt niet erg relevant gevonden. Slechts 11% noemt dit als een reden om niet terug te keren naar de site. Op dit laatste punt is in de maand mei 2009 een peiling gehouden op de website zelf. Daar reageerde 86% positief op de vraag of docenten actief moesten worden op de site. 14% was expliciet tegen deelname door docenten. Geconcludeerd kan dus worden dat deelname van docenten dus wel als positief ervaren wordt, maar gebrek daaraan geen reden is om weg te blijven.



Figuur 10: Redenen voor gebruik van mijnOU. Meerdere antwoorden mogelijk. Per categorie % respondenten dat het antwoord van toepassing achtte.

3.3.3.2 Redenen voor gebruik

Al met al lijkt dus het gebrek aan kritische massa de belangrijkste reden om de site niet intensief te gebruiken. Ondanks dat heeft een behoorlijk aantal mensen de site herhaaldelijk bezocht. De vraag is dan vooral waarom zij dat gedaan hebben.

Gevraagd naar hun activiteiten bij het gebruik van de site geeft 68% aan alleen te hebben rondgekeken zonder de site echt te gebruiken. Van de overige respondenten is, op basis van de gemeten gebruikersactiviteit (paragraaf 3.3.2), te verwachten dat zij de site hoofdzakelijk hebben gebruikt vanwege de netwerkfunctie. In figuur 10 komt dat beeld duidelijk terug. Op de vraag waarvoor men de site gebruikt heeft, geven respondenten aan dat zij zich vooral hebben geprofileerd (genoemd door 35%) en dat zij actief hebben gezocht naar studiematjes (genoemd door 28%). Voor de gezelligheid van sociale contacten of voor ontspanning komen zij niet (respectievelijk genoemd door slechts 12% en 7%), evenmin als voor inhoudelijke discussie of bronnenmateriaal (respectievelijk genoemd door slechts 7% en 11%).

Samenvattend kan gesteld worden dat ongeveer tweederde van de genodigden slechts één of enkele keren langskomt, wat rondkijkt en niet echt actief wordt. Dit aantal komt aardig dicht in de buurt van het aantal gebruikers dat puur op basis van hun gebrekkige activiteit eerder al werd aangeduid als 'lurker'. Mensen die wel actief worden, zitten duidelijk niet te wachten op inhoudelijke of sociale uitwisseling. Zij komen om gericht te zoeken naar een studiematje. Dat verklaart ook waarom inactiviteit van medestudenten zo'n belangrijke reden is om weg te blijven.

3.3.3.3 Gebruikte functionaliteit

Wanneer we kijken naar het gerapporteerde gebruik van verschillende functionaliteit wordt dit beeld bevestigd. Respondenten is gevraagd om op een vijfpuntsschaal van

elke functie binnen de website aan te geven hoe vaak zij deze gebruikt hebben. Cijfers zijn hier wat moeilijk te interpreteren omdat zo veel gebruikers slechts af en toe naar de site zijn gekomen. 'Regelmatig' gebruik van een functie is dan eigenlijk al veel. De scores in tabel 8 moeten dan ook niet gezien worden als een absolute waardering, maar vooral als een ordening van de verschillende services die in de site worden geboden.

Wat mensen volgens zelfrapportage het meest gebruikt hebben zijn gek genoeg de onderdelen die eigenlijk het minst te maken hebben met de sociale netwerkdienst, of de achterliggende web2.0 gedachte. Het zijn gewoon de pagina's met faculteits- en cursusinformatie en de koppelingen naar Studienet en het digitaal werkboek. Deze scores verreweg het hoogst. Wat kennelijk het meest aanspreekt aan het ontwerp is de portaalfunctie die toegang biedt tot informatie over de studie en bronnen die benodigd zijn bij de studie, ondanks dat de dienst niet als zodanig is gepresenteerd. Een citaat van een gebruiker tijdens een chatsessie spreekt wat dit betreft voor zich.

<Jannes Eshuis>: *wat vind je verder van mijnOU..? de hele website bedoel ik.*

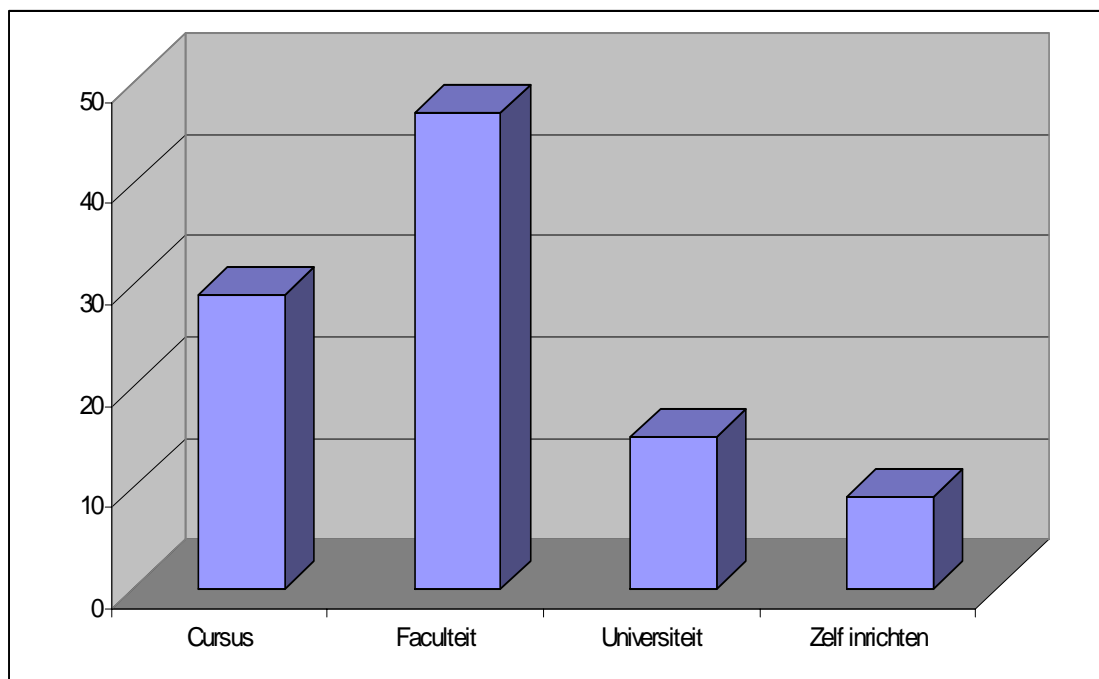
<Meinalda>: *Ik vind hem wel prettig, goed en snel te navigeren. Kan hier bijna alles vinden wat ik wil weten. En kan overal naartoe vanuit hier, ik hoef dus maar 1 pagina op te starten om overal bij te kunnen. Is goed over nagedacht.*

Het betreft uiteraard de reactie van slechts één gebruiker, die nooit meer dan illustratief kan zijn, maar het is een authentieke reactie die op geen enkele ander manier gevoed of uitgelokt is, anders dan dat de voorafgaande vraag werd gesteld in dialoog over de bruikbaarheid van de website. De cijfers in tabel 8 bevestigen dit beeld dat de portaalfunctie, de toegankelijke ordening van studie-informatie in de website het meest gewaardeerd wordt.

Wat daarna het meest gebruikt wordt, is de netwerkfunctionaliteit: het eigen profiel, de studiegenotenpagina, het persoonlijke-berichtensysteem en de contactenlijst. Voorop staat dus de studiegerelateerde informatie, daarna komt pas de netwerkfunctionaliteit.

Tabel 8: Gebruik van functionaliteit in mijnOU, gemeten op een vijfpuntsschaal (1 = niet tot 5 = veel)

Functionaliteit	Psychologie (n = 129)
Faculteitspagina	2,7
Link naar studienet / DWB	2,5
Cursuspagina's	2,4
Mijn profiel	2,2
Zoekpagina voor studiegenoten	2,1
Mijn berichten	2,0
Contactenlijst	1,9
Mijn berichten	2,0
Bronnen	1,9
Forum / Gastenboek	1,8
Studieadvies	1,8
Bookmarks	1,6
Comments	1,5
Ratings	1,4
Tags	1,4
Chat	1,4
Blog	1,4



Figuur 11: Het geprefereerde niveau van een community site als mijnOU binnen de organisatie in %

Waar men blijkbaar het minst op zit te wachten zijn typische web2.0 functies als ratings, tags, comments, bookmarks, blogs en de chat. Dit kan deels natuurlijk komen door onbekendheid met dergelijke functionaliteit, maar het punt blijft dat zij erg weinig zijn gebruikt en dat men ook aangeeft in de zelfrapportage deze niet te gebruiken.

Deze tendens blijkt ook uit een peiling op de homepage van mijnOU.nl die is gehouden in de maand juni 2009. Hier werd gevraagd welke functionaliteit als eerste verwijderd zou moeten worden uit ontwerp. Hoewel het meest voorkomende antwoord hier 'niets' was (31%), stonden op een tweede en derde plaats de 'ratings' (23%) en de 'chat' (15%). Kennelijk zien studenten hiervan niet het nut voor hun studieactiviteiten.

Gezien deze resultaten en het daadwerkelijke gebruik zoals gerapporteerd in paragraaf 3.3.2, lijkt een gemeenschapssite voor de Open Universiteit waarin studenten enerzijds hun studiemateriaal en informatie kunnen vinden, en anderzijds gericht op zoek kunnen naar studiegenoten een wenselijke toevoeging aan het digitale landschap van de Open Universiteit.

Ten aanzien van het niveau waarop een dergelijke website geïmplementeerd zou moeten worden, geeft een meerderheid van 47% de voorkeur aan een afgeschermd site voor elke faculteit (figuur 11). Slechts 29% ziet een dergelijk website graag bij elke cursus en slechts 15% kiest voor één website voor de hele universiteit. Een situatie waarbij studenten dergelijke gemeenschapssites zelf kunnen inrichten is verreweg het minst populair. Slechts 9% prefereert die situatie.

3.3.4 Het doel bereikt?

Tot slot is in de evaluatie-enquête een aantal vragen gesteld over de algemene effectiviteit van het systeem. Hierbij is gemeten op drie thema's: effectiever

netwerken, efficiënter studeren en tevredenheid over de website. Per thema zijn twee stellingen voorgelegd waarvan respondenten konden aangeven in hoeverre ze het daarmee eens waren. Ook zijn twee stellingen voorgelegd over de ervaren binding die de website opleverde. Resultaten zijn weergegeven in tabel 9.

Antwoorden op deze items zijn gegeven op een vijfpuntsschaal en zweven rond het gemiddelde. Dat wil zeggen dat studenten betrekkelijk neutraal staan tegenover de voorgelegde stellingen. Zij hebben niet het gevoel dat mijnOU.nl in zijn huidige vorm hen echt helpt effectiever te netwerken of hen helpt efficiënter te studeren. Bij beide is de gemiddelde score 2,8. Het gevoel van binding dat zij ontlenen aan de site komt er iets beter vanaf met een score van 3,0.

Vanuit de gedachte dat een gemeenschapssite als mijnOU.nl pas echt effectief is wanneer deze drukbevolkt is, is echter ook een toekomstscenario voorgelegd waarin mijnOU.nl drukker bevolkt zou zijn met medestudenten en docenten. Vanuit dat scenario hebben respondenten nogmaals de desbetreffende stellingen beoordeeld. De scores vallen in dat geval aanzienlijk positiever uit.

Opvallend daarbij is vooral dat het grootste verschil aangetroffen wordt bij de items betreffende het efficiënter studeren. Hier stijgt de score met een heel punt van 2,8 naar 3,8. De score voor het effectiever netwerken stijgt met een half punt van 2,8 naar 3,3 en de score voor binding stijgt van 3,0 naar 3,7. Kennelijk verwachten studenten van een drukbevolkte netwerksite op facultair niveau toch vooral dat deze hen zal helpen beter te studeren.

Het doel van dit project was onder andere om te onderzoeken of een sociale netwerksite voor de Open Universiteit meer binding zou kunnen creëren tussen studenten onderling en tussen studenten en de Open Universiteit. Op basis van deze gegevens kan op deze vraag een voorzichtig positief antwoord gegeven worden. Gegeven de huidige pilotsituatie waarin mijnOU.nl verkeert, zal de website weinig bijdragen aan die binding. Echter, wanneer deze in de toekomst op facultair niveau zou worden geïmplementeerd en drukker bevolkt zou worden, verwachten studenten daar wel degelijk een bindend effect van te ondervinden.

Tabel 9: De meerwaarde van mijnOU, zoals ervaren door de gebruikersgroep, zowel nu als gedacht vanuit een toekomstscenario waarin mijnOU een drukbevolkte netwerksite zou zijn

Effecten van mijnOU	Psychologie (N = 129)	
	Nu	Toekomst
Effectiever netwerken	2,8	3,3
mijnOU maakt mij betere zichtbaar	2,8	3,2
Ik kom naar mijnOU om studiemaatjes te zoeken	2,8	3,4
Efficiënter studeren	2,8	3,8
Ik kom naar mijnOU voor ondersteuning bij mijn studie	2,8	4,0
mijnOU heeft positieve invloed op mijn studiemotivatie	2,8	3,6
Binding	3,0	3,7
mijnOU geeft een gevoel van binding met de OU	3,1	3,6
mijnOU geeft een gevoel van binding met medestudenten	3,0	3,7

4 Conclusies

Het beschreven behoefteonderzoek met het oog op kennis en gebruik van bestaande sociale netwerken, en gewenste functionaliteit indien de OU dit soort diensten ter ondersteuning van het onderwijsproces zou aanbieden, is uitgevoerd onder een specifieke populatie van studenten van de faculteiten Psychologie en Informatica. Deze populatie blijkt wat betreft karakteristieken een goede afspiegeling van de gehele populatie OU-studenten. De studenten die tevens deelgenomen hebben aan de pilot en bijbehorende evaluatie, zijn daar een deelverzameling van, maar niets wijst erop dat deze groep wat betreft samenstelling wezenlijk verschilt van de volledige populatie.

Voor de groep studenten van Psychologie geldt bovendien dat de desbetreffende cursus hun eerste kennismaking met het afstandsonderwijs van de OU is. Het is dan ook aannemelijk dat de behoefte aan online netwerkvoorzieningen zoals mijnOU.nl bij vervolginsschrijvingen of het volgen van een volledig programma allengs toe zal nemen.

Uit het behoefteonderzoek blijkt dat bijna 90% van onze studenten reeds actief is op sociale netwerksites en daar wekelijks, zo niet dagelijks te vinden is. De populairste sites zijn Hyves – dat gericht is op de privésfeer – en LinkedIn – dat hoofdzakelijk is gericht op professionals. Deze sites worden dan ook voornamelijk in de privé- en werksfeer gebruikt. Voor studiedoeleinden worden zij vooralsnog niet of nauwelijks benut, wellicht ook door een gebrek aan sites die daarop toegesneden zijn.

Op dit vlak lijkt dus een taak te liggen voor een instituut als de OU. Juist met haar focus op voortdurende om- en bijscholing via afstandsonderwijs – Leven Lang Leren – ligt het voor de hand dat zij dit hiaat invult met een omgeving die specifiek gericht is op hoogwaardige, academisch kennisuitwisseling binnen, en in een latere fase wellicht ook buiten het netwerk van de OU.

4.1 Niet 'of?'...

De aanname die ten grondslag heeft gelegen aan deze pilot – dat er onder studenten van de OU een behoefte is aan een sociale netwerkdienst naar het model van bestaande sociale netwerksites zoals Hyves, Facebook en LinkedIn – wordt door zowel het behoefte- als het evaluatieonderzoek bevestigd. De helft van de onderzochte populatie geeft te kennen een dergelijke dienst als een welkome aanvulling te beschouwen. Eén op de tien studenten beschouwt het zelfs als een noodzakelijk onderdeel van het digitale landschap van de Open Universiteit.

Ook uit de respons op de pilot blijkt deze interesse. 21% van de aangeschreven populatie is ingegaan op de uitnodiging om deel te nemen aan mijnOU.nl, terwijl de website nadrukkelijk als een tijdelijke en experimentele dienst werd omschreven. Als de omvang van deze populatie wordt gecorrigeerd voor studenten die bij aanmelding reeds waren gestopt met de cursus of deze vrijwel hadden afgerond, ligt het percentage een aanzienlijk stuk hoger. Een reële schatting op basis van het einde van de looptijd van de pilot komt dan uit op een respons van 29%.

Van de geregistreerde studenten blijkt vervolgens 24% echt actief te worden op de site. De overige 76% betreft 'lurkers'. Dit beeld steekt positief af tegen de activiteit van gebruikersgroepen op vergelijkbare, publieke communities en netwerksites, die hun bestaansrecht voor een groot deel ontleen aan dergelijke lurkers die primair consumeren, en niet produceren. Als bovendien gelet wordt op het gebrek aan kritische massa binnen de pilot en de wetenschap bij studenten dat het een tijdelijke voorziening betrof, is de waargenomen deelname zondermeer boven verwachting te noemen.

Dit onderschrijft de relevantie van een dergelijke sociale netwerkdienst in de dienstverlening van de OU. De vraag is dus inderdaad niet *of* een dergelijke dienst geïmplementeerd zou moeten worden, maar vooral *hoe* deze vormgegeven dient te worden.

4.2 ... maar 'hoe?'

Hoewel het voor de hand lijkt te liggen om een dergelijk dienst via reeds bestaande netwerksites te gaan aanbieden – daarbij kan gedacht worden OU-communities binnen LinkedIn of Facebook – dient een sociale netwerkdienst bij voorkeur door de OU aangeboden en beheerd te worden. De meerderheid van onze studenten geeft aan een veilige, academische context te prefereren boven aanbod via publieke netwerksites.

Bijkomend voordeel van een netwerksite in eigen beheer is dat het voor de OU mogelijk wordt om kennis over studenten op te bouwen en daarop gepersonaliseerde dienstverlening te baseren. Hierbij kan gedacht worden aan op het individuele profiel toegesneden studieadvies of begeleiding en gerichte informatievoorziening. Dit kan de binding tussen OU en studenten positief beïnvloeden ('de OU kent u'). Bovendien kan deze kennis benut worden om potentiële doelgroepen in kaart te brengen en deze aan te wenden voor marketingdoeleinden. Dergelijke kennisopbouw over klanten van de OU is dus op meerdere punten zinvol.

Ondanks dat een netwerksite in eigen beheer dus de voorkeur heeft, moet een integratie met publieke sites niet uit het oog verloren worden. Studenten beschikken vaak al over een meer of minder uitgewerkte online identiteit en het verdient aanbeveling om daarbij aan te sluiten. Om op dit punt maatwerk te bieden moeten studenten in de mogelijkheid gesteld worden om (delen van) deze online identiteit in een OU-netwerkdienst binnen te halen, bijvoorbeeld in de vorm van widgets. Andersom zou een OU-netwerkdienst zo uitgewerkt dienen te worden dat onderdelen hiervan op vergelijkbare wijze in andere netwerksites geïncorporeerd kunnen worden.

4.2.1 Socialiseren

Bij het gebruik van reeds bestaande sites is het socialiseren met bestaande contacten voor onze studenten verreweg de belangrijkste functie. Deze bevinding bevestigt de eerder geformuleerde aanname dat dergelijke diensten primair de binding tussen studenten onderling kan versterken. Het delen van bronnen is minder relevant. Bestaande sites die dat mogelijk maken worden enkel passief, consumptief gebruikt en nauwelijks om zelf ook bronnen beschikbaar te stellen. Ook het netwerken, het zoeken naar nieuwe contacten is minder relevant.

Bij de inrichting van een netwerksite voor de OU dient die socialisatie dan ook de primaire focus te zijn. Daarbij moet echter niet uit het oog verloren worden dat

studenten verwachten dat een specifieke OU-dienst nadrukkelijk gericht is op de academische context. Het gaat dus niet alleen om socialiseren, maar vooral ook om leren in een sociale context. Studenten geven bijvoorbeeld nadrukkelijk te kennen dat zij binnen een netwerksite voor de OU hopen experts te kunnen raadplegen die hen kunnen ondersteunen bij hun studie. Dat is voor hen belangrijker dan het samenwerken met medestudenten. Het is dan ook te verwachten dat een actieve inbreng van de facultaire staf hierin een positief invloed zal hebben.

Studenten geven overigens aan de inbreng van docenten niet als noodzakelijk te ervaren, maar wel als een welkome aanvulling. Binnen een netwerksite voor de OU dient dan ook vooral gezorgd te worden dat studenten van verschillende competentieniveaus elkaar weten te vinden. Gebrek aan activiteit van medestudenten wordt niet voor niets als voornaamste reden aangedragen om zelf niet actiever te worden. Een sociale netwerkdienst zou dan ook breder ingezet moeten worden dan in deze pilots het geval is geweest. Hiermee wordt de potentiële gebruikersgroep groter en zal eerder een kritische massa ontstaan binnen de gemeenschap. Aannemelijk is dat het bereiken van die kritische massa zal leiden tot een toename van activiteit per gebruiker.

Deze verbreding dient bij voorkeur plaats te vinden tot het niveau van de faculteit. De onderzochte populatie geeft te kennen een afgeschermd gemeenschap per faculteit te prefereren boven gemeenschappen op cursus- of organisatieniveau. Voordeel van deze verbreding is dat zodoende inderdaad een vermenging optreedt van beginners, gevorderden en experts, waardoor zinvolle kennis overdracht tussen studenten onderling mogelijk wordt. De beperking tot het niveau van de faculteit legt bovendien een natuurlijke, inhoudelijke begrenzing aan waardoor het kennisdomein waarop overdracht dient plaats te vinden duidelijk blijft.

4.2.2 Profileren, communiceren, netwerken

Gelet op specifieke gebruikersactiviteiten blijkt dat studenten de pilotomgeving primair gebruiken voor persoonlijke communicatie, het onderhouden van hun reeds bestaande netwerk en het zoeken naar nieuwe studiemaatjes. Het schrijven van blogs of het delen van bronnen is van secundair belang. Ook hier blijkt dus uit dat het sociale aspect voorop dient te staan.

Meer dan bij het gerapporteerde gebruik van publieke sites, ligt bij het gebruik van mijnOU.nl het gebruik op het netwerken, het zoeken naar nieuwe contacten. Gekeken naar redenen waarom studenten de site bezoeken, blijken de vooropgezette doelen – profileren, communiceren en netwerken – verreweg het meest van belang. Inhoudelijke discussie of bronnenuitwisseling zijn veel minder relevante motieven. Het gaat daarbij echter duidelijk om *studiegerelateerd* socialiseren. Voor ontspanning en sociale contacten in de vrije tijd komt men niet naar de site.

Ook uit waardering van functionaliteit binnen de pilot omgeving blijkt deze focus. Facultaire en cursusgerelateerde informatiepagina's scoren het best, samen met toegang tot digitale werkboeken en Studienet. Direct daarna volgen functies voor profilering, het gericht zoeken van studiemaatjes, het ordenen van contacten en het sturen van persoonlijke berichten. Het delen van bronnen en web2.0 gadgets als bookmarks, comments, ratings en tags zijn daaraan volledig ondergeschikt. De zoektocht naar studiemaatjes staat dus voor veel gebruikers centraal.

Het forum vervult op veel vlakken een sleutelfunctie binnen de gemeenschap. Hierin komen alle actieve gebruikerstypen samen en zijn veel algemene oproepen voor studiemaatjes in specifieke regio's te vinden. Bovendien lijkt de uitbouw van het forum halverwege de looptijd van de pilot en positieve invloed gehad te hebben op de gemiddelde gebruikersactiviteit. Bij het inrichten van een netwerksite voor de OU zou een centraal forum per faculteit dus een logische uitgangspunt zijn. Van daaruit kunnen mensen zich indien nodig afzonderen in persoonlijke communicatie.

4.3 Advies

Samenvattend kan gesteld worden dat een sociale netwerkdienst als prominent onderdeel van het studentenportaal een zeer relevante, zo niet noodzakelijke aanvulling zou zijn voor de digitale omgeving van de OU. Een dergelijke website dient te bestaan uit functionaliteit die het profileren, communiceren en netwerken binnen de gemeenschap bevordert.

Elke student zou moeten beschikken over een zo veel mogelijk zelf te beheren profiel dat hem of haar in staat stelt uitdrukking te geven aan zijn of haar identiteit. Profielen van studenten dienen daarbij naast de algemene persoonlijke informatie vooral ruimte te bevatten voor studiegerelateerde informatie, die door andere studenten doorzocht kan worden. Dit scheidt voor een implementatieplatform de eis dat er specifieke profielvelden toegevoegd moeten kunnen worden.

Met dat profiel als uitgangspunt moet de student gericht op zoek kunnen naar studiemaatjes. Aangewezen functionaliteit daarvoor is een uitgebreide zoekfunctie die toelaat om met behulp van filters te zoeken naar medestudenten op kenmerken als woonregio, expertise en studietempo. Ook een facultair discussieforum binnen de netwerksite is een essentieel hulpmiddel bij deze zoektocht. Medestudenten die langs deze weg, maar ook langs andere, niet digitale wegen, ontmoet worden, dienen in een contactenlijst geordend te kunnen worden. Een dienst die het mogelijk maakt om vanuit die contactenlijst ook op persoonlijke basis te kunnen communiceren is daarbij een relevante toevoeging.

Een inventarisatie van gewenste functionaliteit laat zien dat met overige toevoegingen zuinig omgesprongen dient te worden. Studenten zitten duidelijk niet te wachten op een overdadige hoeveelheid technologie. Zij willen vooral een overzichtelijke, begrensde netwerksite waarin zij zich binnen de grenzen van hun eigen faculteit kunnen profileren, studiemaatjes kunnen vinden, hun contacten kunnen ordenen en daarmee op persoonlijke basis kunnen communiceren.

Een nauwe verstrengeling van de genoemde vier diensten – profieldienst, contactenlijst, persoonlijke berichtendienst en collectief discussieforum – binnen een website, zoals die in mijnOU.nl is gerealiseerd, kan bij een verdere uitwerking van deze principes als voorbeeld dienen. Van een dergelijke website verwachten studenten niet alleen de beoogde binding met medestudenten en met de OU te ondervinden, maar vooral ook een verhoogde studiemotivatie en betere ondersteuning bij hun studie.

Referenties

- Berlanga, A. J., Rusman, E., Eshuis, J. H., Hermans, H., & Sloep, P. B. (2009). Learning Networks for Lifelong Learning: An Exploratory Survey on Distance Learners' Preferences. *Proceedings of the 7th International Conference on Networked Learning*.
- McKee, J. (2009). The 90-9-1 principle: How users participate in social communities. from <http://www.90-9-1.com/>
- Nielsen, J. (2006). Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute. from http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html
- Verjans, S., Hermans, H., Bertrand, M., Eshuis, J., Janssen, D., Mofers, F., et al. (2008). *Principes voor een persoonlijke leer- en werkomgeving voor de Open Universiteit Nederland*. Heerlen: Open Universiteit Nederland.

Bijlage #1: Beschrijving functioneel ontwerp van mijnOU.nl

Hieronder is een uitgebreide beschrijving van het functioneel ontwerp te vinden. Daarbij wordt zoveel mogelijk geconcentreerd op de interactie tussen student en het systeem, omdat dit bij het ontwerp ook het primaire perspectief is geweest.

Inschrijving

Bij inschrijving in het systeem wordt een account voorbereid, maar nog niet geactiveerd. De student bevindt zich dan dus 'slapend' in de database. Daarbij is een minimaal hoeveelheid informatie van de student opgeslagen die nodig is voor uitnodiging en eerste identificatie.

Deze informatie bestaat uit 1) het studentnummer dat wordt gebruikt als gebruikersnaam, 2) voornaam, achternaam en geboortedatum die gezamenlijk worden gebruikt om een wachtwoord te genereren en 3) het e-mailadres om contact op te kunnen nemen met de persoon achter de account.

Toegang

Na inschrijving in het systeem wordt een automatische e-mail verzonden met daarin een uitnodiging om lid te worden van mijnOU, de link naar de inlogpagina, de gebruikersnaam en een automatisch gegenereerd wachtwoord.

Met een klik op de link komt de student op de inlogpagina. Bij het eerste bezoek wordt hier, na inloggen, een gebruiksovereenkomst getoond. De student dient deze te accepteren om gebruik te kunnen maken van het systeem. In deze overeenkomst worden afspraken vastgelegd over verantwoordelijkheden, rechten en plichten van zowel student als OU op het gebied van persoonsgegevens en publicatie van bronnen in het systeem.

Wanneer de student de gebruiksovereenkomst niet accepteert wordt diens account niet geactiveerd, wordt de student weer uitgelogd en keert hij terug naar de inlogpagina. Wanneer de student deze wel accepteert, wordt de account geactiveerd en worden diens gegevens uit de database gepubliceerd op diens profielpagina.

Publicatie persoonlijke gegevens

In eerste instantie is een zeer beperkt aantal gegevens beschikbaar gesteld voor publicatie: studentnummer, voorletters, achternaam en de cursustitels van de cursussen waarvoor hij of zij ingeschreven is. Van alle overige informatie kan de student vervolgens zelf besluiten deze in te vullen en daarmee te publiceren.

Tijdens de pilots ging dit om een beperkte hoeveelheid gegevens. Wanneer een dergelijke profielpagina definitief onderdeel wordt van de leeromgeving van de OU, zou hierin, met de juist koppelingen alle informatie beschikbaar kunnen zijn die bij de OU over de desbetreffende persoon bekend is. De student zou dan zoveel mogelijk zelf

moeten kunnen kiezen of hij of zij deze informatie wel of niet in het profiel wil publiceren.

Bij dat publiceren van gegevens kan bovendien gedacht worden aan publiceren in een aantal gradaties, bijvoorbeeld alleen voor de persoon zelf, voor contacten van die persoon of voor iedereen in het netwerk. Dit is in de pilot niet gerealiseerd, maar wel een veelgebruikte methode in andere netwerksites als facebook en hyves.

IK

Na inloggen komt de gebruiker op de homepage van mijnOU terecht. Deze homepage is, zoals eerder beschreven, ingedeeld volgens een IK, JIJ, WIJ structuur.

De IK functionaliteit bevindt zich in de linkerkantlijn. Waar de gebruiker ook is in het systeem, deze IK blijft altijd ongewijzigd aanwezig. De gebruiker blijft dus altijd duidelijk zicht hebben op zichzelf en behoudt deze IK als uitgangspunt voor alle activiteiten in het systeem.

Avatar

De avatar, gesitueerd in de linker bovenhoek van het scherm, is de kern van de digitale gebruiker en bestaat uit een pasfoto, de gebruikersnaam en een indicatie van de rol in het systeem (student, docent etc.). De avatar is tevens een hyperlink naar het profiel van de gebruiker. Deze avatar is als het ware het anker waarmee de gebruiker zich bewust blijft van zijn centrale plaats in de site, en waarmee hij altijd kan terugkeren naar zijn uitgangspunt: zijn eigen profiel.

Noot over het rollensysteem: in de pilot is gebruik gemaakt van slechts drie rollen, student, docent en administrator. Student en docent rollen waren uitsluitend in naam verschillend en waren, globaal gesproken, gerechtigd om de inhoud van het eigen profiel en de eigen bijdragen te wijzigen en gebruik te maken van de gezamenlijke communicatiekanalen. Alleen de administrator rol had overstijgende rechten en was gemachtigd om alle inhoud te wijzigen, en ook functionele wijzigingen door te voeren. Bij eventuele opschaling moeten zowel de rollen als de daaraan gekoppelde rechten nauwkeuriger vastgelegd worden.

Mijn menu

Onder de avatar bevindt zich een menu dat toegang verschaft tot alle persoonlijke functionaliteit. Inhoud die via het menu wordt aangeroept verschijnt rechts van het menu op de locatie die wordt aangeduid als JIJ. De gebruiker IK kijkt in dit specifieke geval als het ware in de spiegel en bezielt zichzelf als JIJ. Het enige verschil tussen het bekijken van zichzelf en het bekijken van een ander, is dat de gebruiker bij het bekijken van zichzelf beschikt over de mogelijkheid om verschillende velden te bewerken. Bij het bekijken van een ander ontbreekt die mogelijkheid.

Het menu bevat toegang tot de volgende onderdelen.

Mijn profiel

Dit is de kern van de site voor elke gebruiker. Hierin drukt de gebruiker zijn identiteit uit. Het profiel bestaat uit drie bewerkbare secties, en twee overzichtsecties die door het systeem gegenereerd worden. De bewerkbare secties zijn alleen bewerkbaar wanneer de gebruiker zichzelf bekijkt.

Account

De eerste bewerkbare sectie is de account zelf. Via een knop 'bewerken' zijn de volgende velden te bewerken

- gebruikersnaam: dit is de naam zoals die door het systeem overal in de site getoond wordt. Het is de naam waarmee de gebruiker dus ook aan andere gebruikers wordt getoond. Dit is tevens de naam die overal in het systeem automatisch wordt omgezet tot een hyperlink naar het profiel van de gebruiker.
- e-mailadres: dit is het adres waarop de gebruiker notificaties ontvangt van belangrijke gebeurtenissen op de site
- wachtwoord: inclusief een tweede veld voor wachtwoord bevestiging
- pasfoto: upload om de pasfoto te vervangen
- settings: deze settings bevatten een aantal opties om aan te geven over wat voor gebeurtenissen in de site de gebruiker een notificatie wenst te ontvangen (bij reacties op forumberichten, bij nieuwe contactverzoeken, bij nieuwe reacties op blogs en bronnen). Deze staan default op aan, maar kunnen door de gebruiker uitgezet worden.
- Tijdzone: een bladermenu waarmee de lokale tijdzone kan worden ingesteld.

Noot over identiteit: Naast deze gegevens zijn in de account nog vastgelegd het studentnummer en de naam zoals bekend bij de OU. Deze waren in de pilot om administratieve redenen niet te wijzigen. Ook bij eventuele opschaling zou minimaal een van deze twee onveranderbaar moeten zijn, om te garanderen dat de identiteit van een gebruiker altijd aan een gegeven gekoppeld blijft. Het studentnummer ligt daarvoor het meest voor de hand.

Persoonlijke gegevens

In de persoonlijke gegevens kan de gebruiker gegevens kwijt die niet primair studiegerelateerd zijn en die vooral uitdrukking geven aan hem zelf.

- Woonplaats
- Land
- Geboortjaar
- Geslacht
- Huidige werkgever
- Voornaamste werkzaamheden
- Werkverleden
- Vaardigheden
- Overige informatie: open veld waarin de gebruiker meer over zichzelf kan vertellen
- Tags: hier kan de gebruiker persoonlijke tags aan zijn eigen profiel koppelen

Noot over NAW gegevens: gedetailleerde adresgegevens zijn in de pilot bewust achterwege gelaten omdat de gebruiker nog betrekkelijk weinig controle heeft over welke gegevens wel en niet gepubliceerd worden. Bij eventuele opschaling en met de

juiste koppelingen zou het volledige profiel gevuld kunnen worden met informatie zoals die bij de OU bekend is. Default zou deze dan alleen voor de gebruiker zelf zichtbaar zijn. De gebruiker kan dan zelf beslissen wat hij wil publiceren. Bovendien zou dit dan een ideale plaats zijn om adres- en andere wijzigingen aan de OU door te geven.

Studiegegevens

Onder de sectie studiegegevens geef de gebruiker aan hoe hij met zijn studie bezig is.

- kennisdomeinen: hier geeft de gebruiker aan in welke kennis hij specifiek geïnteresseerd is
- studiecentra: hier geeft de gebruiker aan naar welke studiecentra hij gaat
- studietempo: hier geeft de gebruiker aan hoeveel uur hij per week aan zijn studie besteed
- studiemotivatie: hier geeft de gebruiker aan waarom hij is gaan studeren
- studieverleden: eventuele voorgaande opleidingen die de gebruiker gevolgd heeft
- studieplan: overzicht van stappen die in de nabije toekomst gezet zullen worden
- overige informatie
- tags

Noot over studiepad: In deze sectie is tevens vastgelegd met welke cursussen de gebruiker momenteel bezig is. Tijdens de pilot was dit vastgelegd in het systeem omdat met specifieke groepen werd gepilot waarvoor uitgebreidere informatie op dit punt niet relevant was. Bij eventuele opschaling en met de juiste koppelingen zou hier een overzicht getoond kunnen worden van cursussen die de student heeft gevolgd en nu aan het volgen is.

Noot over studiemaatjes: Informatie uit deze sectie wordt specifiek gebruikt om het zoeken naar studiemaatjes mogelijk te maken. Meest relevant hiervoor zijn de velden 'studiecentra' (indicatie van geografische locatie), 'cursussen' (indicatie van locatie in het curriculum), 'studietempo' (indicatie van de voortgang) en 'kennisdomeinen' (indicatie van expertise).

Mijn bijdragen en contacten

Deze sectie is een overzicht dat door de gebruiker niet te wijzigen is. Het biedt drie links naar drie verschillende overzichtspagina's

- mijn blog: een overzicht van alle blogs van de gebruiker. Op deze pagina is van elk blogbericht te vinden de titel (tevens de link naar het volledige blogbericht), de eerste twee regels en de datum waarop het bericht gepost is.
- mijn bronnen: een overzicht van de bronnen die de gebruiker op de site beschikbaar heeft gesteld. Dit kunnen verwijzingen zijn naar boeken, artikelen of websites.
- mijn beoordelingen: een overzicht van alle ratings (beoordelingen) die de gebruiker heeft geplaatst.

Naast deze drie links naar de content van de betreffende gebruiker, biedt de sectie een overzicht van de contactenlijst van de gebruiker. Gebruikersnamen in dit overzicht zijn tevens hyperlinks naar profielen van de desbetreffende gebruikers.

Noot over overzichtsecties: de laatste sectie 'mijn bijdragen en contacten' is vooral aangebracht om medegebruikers te informeren. Een gebruiker heeft via zijn eigen menu namelijk vrij eenvoudig toegang tot zijn eigen bijdragen en contacten. Deze zijn voor andere gebruikers echter niet toegankelijk. Om hen toch toegang te bieden tot deze informatie zijn deze secties aangebracht.

Mijn berichten

Onder mijn berichten bevindt zich het persoonlijk berichten systeem waarmee berichten aan specifieke gebruikers kunnen worden gestuurd. Zo'n bericht kan het beste gezien worden als onderdeel van een gesprek. Berichten die worden uitgewisseld met een specifieke gebruiker (of combinatie van gebruikers, want ook dat is mogelijk) worden niet als afzonderlijke berichten opgeslagen, maar als een gesprek, als een serie van opeenvolgende berichten.

Overzicht van gesprekken

De functie opent in het centrale scherm met een overzicht van alle gesprekken die gaande zijn. Dit overzicht toont achtereenvolgens per gesprek het meest recente onderwerp, de deelnemers aan het gesprek en de datum waarop de laatste bijdrage aan het gesprek is geleverd. Het overzicht is sorteerbaar op zowel onderwerp, deelnemers als datum. In dit overzicht kunnen specifieke gesprekken geselecteerd worden waarna een van de volgende acties uitgevoerd kan worden: verwijderen, markeren als gelezen, markeren als ongelezen.

Gesprekspagina

Klikken op het onderwerp van een zo'n gesprek brengt de gebruiker naar de pagina waar dat specifieke gesprek is opgeslagen. Op deze pagina staan de berichten die binnen dat specifieke gesprek zijn uitgewisseld met het meest recente bericht onderaan. Onder dat meest recente bericht is een veld waar een nieuwe reactie geplaatst kan worden. Zodra deze verzonden is, worden de partners die deelnemen aan het gesprek daarvan op de hoogte gesteld doordat het betreffende gesprek in hun eigen berichten als ongelezen gemarkeerd wordt.

De gebruiker kan afzonderlijke berichten uit het gesprek verwijderen, en specifieke auteurs blokkeren. Wanneer dat laatste gedaan wordt, kan de geblokkeerde auteur geen berichten meer verzenden naar de gebruiker.

Nieuwe berichten

Nieuwe berichten kunnen op twee manieren verzonden worden. Ten eerste kan in de sectie 'mijn berichten' een nieuw bericht verzonden worden via 'schrijf een bericht'. Er verschijnt dan een invulformulier waarin de gebruiker moet opgeven de gebruikersnaam of -namen waaraan het bericht gericht is, het onderwerp van het bericht en het bericht zelf. Na verzenden verschijnt het bericht bij alle aangeschrevenen als ongelezen in het overzicht van berichten en kunnen zij op het gesprek reageren.

Om langs deze weg berichten te versturen (lees: gesprekken te starten) moet de gebruiker dus wel op de hoogte zijn van de exacte gebruikersnamen van de personen die hij wil aanschrijven. Daarnaast is het ook mogelijk om via het profiel van een ander een bericht te versturen. Daarvoor is in elk profiel een link aanwezig. Wanneer daarop geklikt wordt verschijnt hetzelfde invulformulier, maar is de gebruikersnaam van de aangeschrevene al ingevuld.

Instellingen

Onder instellingen kan de gebruiker aangeven of hij per email op de hoogte gehouden wil worden wanneer er nieuwe berichten in zijn overzicht verschijnen.

Mijn contacten

Onder mijn contacten kan de gebruiker een lijst beheren waarin hij zijn contacten onderhoud. De knop 'mijn contacten' in het kantlijn menu brengt hem naar een overzicht van zijn contacten in het centrale venster.

Overzicht

In dit overzicht bevindt zich een tabblad met alle contacten, waarvan achtereenvolgens zichtbaar zijn een pasfoto, de gebruikersnaam, het bericht waarmee de betreffende gebruiker het initiële contact mee heeft opgenomen en een knop om de desbetreffende gebruiker uit de contactenlijst te verwijderen. Pasfoto en gebruikersnaam in dit overzicht zijn tevens hyperlinks naar het profiel van de desbetreffende gebruiker.

Uitnodigingen accepteren of weigeren

Op een tweede tabblad staat een overzicht van eventuele uitnodigingen van anderen. Uitnodigingen van anderen kunnen hier geaccepteerd worden – waarna het contact wordt toegevoegd aan het contacten overzicht van beide partijen – of geweigerd worden – waarna de uitnodiging wordt verwijderd uit het overzicht zonder dat deze wordt toegevoegd aan het overzicht van contacten.

Uitnodigingen versturen

Andere gebruikers uitnodigen voor de contactenlijst kan via het profiel. Daarin staat onder de pasfoto een knop 'deze gebruiker uitnodigen voor uw contactenlijst'. Daarmee opent zich een venster waarin eventueel een persoonlijke tekst kan worden getypt, waarna de uitnodiging verzonden kan worden.

Gebruikers krijgen standaard een bericht per e-mail wanneer een nieuw contactverzoek aan hun contactenoverzicht is toegevoegd.

MijnOU links

MijnOU links is een bookmark functionaliteit specifiek voor de site. Onder aan afzonderlijke contentpages, blogs en bronnen bevindt zich een knop 'voeg toe aan

mijnOU links'. Daarmee wordt in dit overzicht een hyperlink aangebracht naar de betreffende pagina, blog of bron.

Blogbericht schrijven

Dit is een snelkoppeling naar het invulformulier waarop gebruikers in hun blog kunnen schrijven. In dit invulformulier geeft de gebruiker een titel voor het blog, schrijft de bodytekst en geeft eventuele tags op die aan het blog gehangen worden. Nadat de blog opgeslagen is, wordt hij gepubliceerd in het persoonlijke blogoverzicht van de gebruiker, en in het overzicht met alle blogs van de website.

Bron plaatsen

Dit is een snelkoppeling naar het invulformulier waarop gebruikers een bronverwijzing kunnen plaatsen die zij met de gemeenschap willen delen. Dit kan gaan om boeken, artikelen of internetsites. In dit invulformulier geeft de gebruiker zo nauwkeurig mogelijk de titel, auteur, jaar van uitgave, uitgever en de eventuele url. Tot slot geeft de gebruiker aan of het om een boek, artikel of internetlink gaat, en op welke kennisdomeinen deze betrekking heeft. Nadat de bron is opgeslagen wordt deze gepubliceerd in het persoonlijke overzicht van de gebruiker en in het bronnenoverzicht van de website.

Noot over documenten uploads: tijdens de pilot is ervoor gekozen om geen documenten uploads toe te staan om twee redenen. Ten eerste is er het gevaar van virussen of malware die met uploads het systeem kunnen binnenkomen. Ten tweede is er het probleem van copyrights. Het vermenigvuldigen van documenten door ze op de site te plaatsen is in principe strafbaar. Beide problemen zijn te ondervangen door respectievelijk een goede beveiliging en een clausule in de gebruiksovereenkomst, maar om praktisch redenen is hiervan af gezien.

Uitloggen

Tot slot bevindt zich in het menu een knop om mee uit te loggen. Deze knop sluit de sessie van de gebruiker af en stuurt hem terug naar de inlogpagina.

Persoonlijke overzichten

Onder het persoonlijke menu bevinden zich een viertal beknopte persoonlijke overzichten.

Mijn nieuws

Dit is een gefilterd overzicht van nieuwsberichten. Nieuwsberichten worden door de verantwoordelijke docent van een specifieke cursus in diens nieuwsblog gepubliceerd. De site genereert vervolgens voor de gebruiker een overzicht van de laatste nieuwsberichten die zijn gepubliceerd in de nieuwsblogs van de cursussen die aan zijn profiel zijn gekoppeld.

Noot over nieuwsblogs: In de pilot was sprake van slechts één cursus die hard gekoppeld was aan de profielen van alle gebruikers. Bij eventuele opschaling zou op dit punt gedacht kunnen worden aan nieuwsblogs per cursus, faculteit en eventueel studiecentrum. In het profiel van de gebruiker zou dan een tab moeten worden aangebracht waarop de gebruiker kan aangeven op welke van deze nieuwsbronnen hij zich wil abonneren.

Mijn cursussen

Onder mijn cursussen vindt de student een selectie hyperlinks die hem toegang verschaffen tot pagina's van de cursussen die aan zijn profiel gekoppeld zijn, inclusief koppeling naar de bijbehorende pagina's in Studienet en Moodle.

Noot over cursuskoppelingen: net als voor de nieuwsblogs waren deze koppeling tijdens de pilot hard in het systeem aangebracht waardoor voor de gebruiker enkel de suggestie bestond van gepersonaliseerd informatie aanbod. Bij eventuele opschaling zou met name op dit punt nog veel werk te verrichten zijn. In het ideale geval zou de student een overzicht geboden moeten worden van links naar informatiebronnen voor alle cursussen waarop hij rechten heeft verworven. Met de juiste koppelingen is dit realiseerbaar, maar tijdens deze pilot ontbrak de toegang tot de juiste bronnen om dit te automatiseren.

Mijn studieadvies

Onder mijn studieadvies wordt de student een aantal links geboden naar cursuspagina's die voor hem relevant zijn als vervolgcursus.

Noot over studieadvies: ook dit studieadvies was tijdens de pilot gefingeerd. Omdat alle gebruikers zich op hetzelfde punt bevonden in de opleiding kon hier vrij eenvoudig een algemeen geldend advies uitgebracht worden. Bij eventuele opschaling zou hier een gepersonaliseerd aanbod gegenereerd kunnen worden dat op basis van reeds voltooide cursussen een overzicht genereert van mogelijke vervolgcursussen op inhoudelijke gronden dan wel op basis van het curriculum.

Mijn laatst bekeken pagina's

Dit biedt een overzicht van de laatste tien pagina's die de gebruiker in het systeem heeft bezocht.

JIJ

JIJ is het gedeelte van de interface waar de gebruiker overwegend naar een specifieke medegebruiker kijkt, diens profiel inspecteert, een blog leest, een bron raadpleegt enzovoorts.

Primaire interactie

Kijkend naar die JIJ kan de gebruiker een aantal interacties plegen. Bovenaan het profiel bevinden zich twee links voor de primaire interactie tussen gebruikers:

- stuur deze gebruiker een bericht

- nodig deze gebruiker uit voor uw contactenlijst

Secundaire interactie

Daaronder kunnen achtereenvolgens bekeken worden

- De persoonsgegevens
- De studiegegevens
- De bijdragen bestaande uit een overzicht van blogs, bronnen, beoordelingen en contacten van de medegebruiker. Via dat overzicht kunnen de volgende zaken benaderd worden door middel van hyperlinks:
 - Afzonderlijke blogberichten van de medegebruiker
 - Afzonderlijke bronnen van de medegebruiker
 - Blogs en bronnen die door de medegebruiker zijn beoordeeld d.m.v. ratings
 - Profielen van contacten in de contactenlijst van de medegebruiker

Al deze onderdelen van het profiel van medegebruikers kunnen voorzien worden van persoonlijke tags en kunnen met behulp van een knop aan de webmaster gerapporteerd worden als aanstootgevend.

Afzonderlijke blogs en bronnen kunnen bovendien voorzien worden van ratings ('sterretjes' op een vijfpuntsschaal) en comments (korte geschreven reacties) en kunnen als bookmark worden toegevoegd aan mijnOU Links.

Bijzondere instanties van JIJ

Het deel van de interface dat aangeduid wordt als JIJ kan in enkele gevallen een bijzondere vorm aannemen. Ten eerste kan een gebruiker zichzelf bekijken. De IK blijft daardoor onveranderd maar JIJ is op dat moment onderdeel van IK: de gebruiker kijkt zichzelf in de spiegel en is op dat moment dus ook JIJ

Ten tweede wordt in dit gebied soms een aggregaat van verschillende instanties van JIJ getoond, waardoor het in feite onderdeel wordt van WIJ. Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld de homepage van de website, waarop een verzameling recente blogs staat van verschillende leden van de gemeenschap, of het overzicht van Bronnen waarin een overzicht staat van bronnen die door leden van de gemeenschap zijn geplaatst.

WIJ

Tot slot is er de WIJ functionaliteit. Deze is te scheiden in twee soorten: de aggregaten van gebruikersbijdragen aan de site, en de algemene communicatiemiddelen. WIJ bevindt zich bovenlangs de pagina en is net als IK onveranderlijk aanwezig in de interface.

Via WIJ zijn verschillende functies aan te roepen die openen in het centrale venster, dat overwegend JIJ bevat. Achtereenvolgens kunnen de volgende pagina's opgeroepen worden.

Home

Home is de pagina waarop men terecht komt na inloggen. De inhoud van deze pagina wordt in hoge mate door de webmaster of administrator bepaald. Er kunnen blogs of bronnen uit de website op staan die de webmaster naar de homepage heeft gepromoveerd, er kunnen peilingen opgezet worden, of mededelingen van de webmaster.

Psychologie

Psychologie is een puur informatieve sectie, met een korte beschrijving van de faculteit, het onderwijs, de belangrijkste kennisdomeinen binnen de psychologie en enkele links naar belangrijk internetbronnen op deze gebieden.

Studiegenoten

De studiegenoten pagina biedt een van de belangrijkste functionaliteiten binnen de website. Hier kunnen gebruikers zoeken naar studiegenoten. Naast de mogelijkheid om te zoeken op naam en gebruikersnaam bevat de zoekfunctie drie studierelevante zoekfilters die het mogelijk maken om gericht te zoeken naar studenten.

De filters maken gebruik van informatie die gebruikers in hun profiel hebben ingevuld. Zo is het mogelijk om te filteren op studiecentrum, studietempo en kennisdomeinen zoals deze in de profielen van medegebruikers voorkomen. Hiermee wordt het mogelijk om bijvoorbeeld een studiemaatje te vinden in dezelfde regio (zelfde studiecentrum), of die net zo snel studeert als jezelf (studietempo), of om iemand te zoeken die je kan helpen met specifieke expertise (kennisdomein).

Het resultaat van een zoekopdracht wordt getoond in een tabel waarin de gebruikers worden getoond die aan de zoekopdracht voldoen. Van elke gebruiker wordt getoond de pasfoto, de naam, de gebruikersnaam, de opgegeven studiecentra, het opgegeven studietempo en de opgegeven kennisdomeinen.

Noot over cursusfilter: omdat de studenten in de pilot allemaal dezelfde startpositie hadden en aan dezelfde cursus deelnamen, was een filter op studietempo voldoende om studenten te matchen. Bij eventuele opschaling zou het zinvol zijn om de filters uit te breiden met een filter voor cursussen zodat het ook mogelijk wordt om studenten te vinden die met een specifieke cursus bezig zijn.

Op die manier wordt het bijvoorbeeld mogelijk om iemand bij je in de buurt te vinden die met dezelfde cursus bezig is om samen mee te studeren, of om alvast te informeren hoe een cursus bevalt waarvan je de aanschaf overweegt enzovoorts.

Chat

De chat is een basale module die synchrone communicatie mogelijk maakt. Geschikt voor vluchtige communicatie en een eerste ontmoeting.

Forum

Het forum werkt zoals de meeste bekende discussiegroepen voor asynchrone communicatie. Studenten kunnen er zelf een discussie beginnen of reageren op discussies die door anderen zijn gestart. Antwoorden kan met een citeer functie waarbij automatisch het bericht waarop gereageerd wordt, wordt gekopieerd.

Op de overzichtspagina worden discussies gemarkeerd waarin nieuwe berichten zijn verschenen. De discussies worden bovendien automatisch geordend op datum waarop de laatste bijdrage aan een discussie is geleverd. Discussies met de meest recente bijdragen worden daarbij bovenaan geplaatst.

Deze sortering is overigens te wijzigen door de gebruiker, daarbij kan gesorteerd worden op onderwerp, startdatum van de discussie, het aantal berichten in de discussie of de datum van de laatste bijdrage aan een discussie.

Blogs

Deze pagina geeft een overzicht van de blogs die door gebruikers zijn gepubliceerd, gesorteerd op datum met de meest recente bovenaan.

Bronnen

Deze pagina biedt een overzicht van alle bronnen die door gebruikers gedeeld zijn op de site, gesorteerd op datum, met de meest recente bovenaan. Zij worden getoond in een tabel die gesorteerd kan worden op titel, auteur en jaar van uitgave.

De bronnen zijn tevens te doorzoeken op zoektermen en met behulp van twee filters. De eerste filtert het brontype (boek, artikel of internetlink), de tweede het kennisdomein dat aan bronnen gekoppeld is. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om alle artikelen in de categorie 'biologische psychologie' op te roepen enzovoorts.

Best beoordeeld

Deze pagina geeft een overzicht van de blogs en bronnen in de website, geordend naar hun gemiddelde rating. Het is dus een overzicht van de gebruikersbijdragen aan de site, geordend naar het gemiddelde oordeel van de gemeenschap zelf.

Help

Geeft een beknopt beschrijving van de belangrijkste functionaliteit van de website met tips voor het gebruik.

Zoek

Achter deze knop bevindt zich een zeer algemene zoekfunctie waarmee de gehele inhoud van de site doorzocht kan worden op trefwoorden.

De rechterkantlijn

De rechterkantlijn van de site is in wezen een extensie van de WIJ bovenin de site. Deze bevat nog een aantal overzichten, met name van wat er recent in de WIJ functionaliteit is gebeurd.

- Een cloud van veelgebruikte tags
- Een overzicht van de laatste dingen die in de chat gezegd zijn
- Een overzicht van de meest recente bijdragen aan het discussieforum
- Een overzicht van de laatste actieve gebruikers.

Bijlage #2: Vragenlijst ten behoeve van behoefteonderzoek mijnOU.nl

- 1 Wat is uw geslacht?
- 2 Wat is uw geboortejaar?

- Wat was, voordat u aan de Open Universiteit ging studeren, de hoogste opleiding
- 3 waarvoor u een diploma hebt behaald?
 - 1 Basisschool, lagere school
 - 2 Lager beroeps onderwijs (Lbo, Its, vbo, Ito, ihna, leao, vmbo-praktijk e.d)
 - 3 Mavo, Vmbo-theorie, Ivo, mulo (en ten hoogste 3 jaar havo, hbs, vwo, hmo)
 - 4 Havo, VWO, MMS, HBS, Atheneum, Gymnasium
Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, UTS, Politie school, KMS, mds,
 - 5 mba, SPD-1, mhno, inas e.d.)
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HBO-bachelor, HTS (voor 1968 MTS), hds,
 - 6 nlo, politieacademie, moa (2/3e graads), SPD-2/3 e.d.
 - 7 Kandidaatsexamen, WO-bachelor, Mo B (1e graads)
Universitaire opleiding, KIM, KMA (Master, drs., ir., mr., arts, tandarts,
 - 8 apotheker)
 - 9 Universitaire opleiding: gepromoveerd (dr.)

- Bij welke faculteit van de Open Universiteit volgt u momenteel een cursus of opleiding? Wanneer u aan meerdere faculteiten studeert, geef dan aan bij welke
- 4 faculteit u momenteel het meest actief bent.
 - 1 Cultuurwetenschappen
 - 2 Informatica
 - 3 Managementwetenschappen
 - 4 Natuurwetenschappen
 - 5 Onderwijswetenschappen
 - 6 Psychologie
 - 7 Rechtswetenschappen

- 5 Hoeveel uren per week gebruikt u het internet?
 - 1 Minder dan 1 uur
 - 2 1 tot 5 uur
 - 3 5 tot 10 uur
 - 4 10 tot 20 uur
 - 5 20 tot 40 uur
 - 6 Meer dan 40 uur

- Als u uw eigen computervaardigheden moet beoordelen, welk cijfer geeft u uzelf
- 6 dan? (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)
 - 1 Algemene bediening van de computer
 - 2 Informatie zoeken op het internet
 - 3 Communiceren via e-mail
 - 4 Tekstverwerking (bijv. MS Word)
 - 5 Muziek en/of video opslaan en afspelen
 - 6 Werken met complexe software (bijv. Audio-editing, data-analyse, etc.)

- 7 Waarvoor gebruikt u uw computer het meest?
- 1 Informatie zoeken (surfen op internet)
 - 2 Communiceren (e-mail, msn, communities)
 - 3 Documenten bewerking (bijv. MS Office)
 - 4 Administratie (elektronische agenda, boekhouding)
 - 5 Opslaan en afspelen van media
 - 6 Opslaan en bekijken van foto's
 - 7 Spelen van computergames
 - 8 Dataverwerking & analyse
 - 9 Software ontwikkeling
 - 10 Audio & video editing
 - 11 Anders, namelijk

- Hieronder worden een aantal sociale netwerksites genoemd. Met welke van deze netwerksites bent u bekend?
- 8

- 1 Myspace
- 2 Facebook
- 3 Hyves
- 4 LinkedIn
- 5 Hi5
- 6 Schoolbank
- 7 Ning
- 8 Tribe
- 9 Orkut
- 10 Ryze
- 11 Plaxo
- 12 XING
- 13 Flickr
- 14 Youtube
- 15 Lastfm
- 16 Delicious
- 17 Picasa
- 18 Catster
- 19 Dogster
- 20 Habbo Hotel
- 21 Italki
- 22 Live Mocha
- 23 Myhappyplanet
- 24 Meetup
- 25 Match
- 26 Date
- 27 Okcupid
- 28 Relatieplanet
- 29 Parship

- Hebt u zich ooit bij een van de genoemde netwerksites geregistreerd? Daarmee bedoelen we dat u een account voor uzelf hebt aangemaakt zodat u kon inloggen op de netwerksite.
- 9
- 1 Ik heb nooit netwerk sites bezocht
 - 2 Ik heb mij geregistreerd bij een of meerdere netwerk sites
 - 3 Ik heb wel netwerk sites bezocht maar heb mij nooit geregistreerd

Vraag 10 is alleen voorgelegd aan mensen die bij vraag 9 optie 2 of 3 kozen

- Hieronder ziet u de netwerksites waarvan u eerder aangaf dat u deze weleens bezocht had. Kunt u per site aangeven hoe intensief u deze gebruikt?
- 10 Incidenteel bezoeker: u bezoekt de site wel eens, maar u heeft zich niet bij
- 1 de site geregistreerd
 - Geregistreerd bezoeker: u heeft zich wel geregistreerd bij de site, maar
 - 2 maakt niet actief gebruik van de site
 - Actief gebruiker: u bent niet alleen geregistreerd bij de site, maar keert herhaaldelijk terug om uw profiel te wijzigen, contacten aan te knopen of de
 - 3 site anderszins te benutten.

- Zijn er netwerksites die u weleens bezoekt of gebruikt, die hier niet genoemd zijn? Vul deze dan hier in. Geef ook per netwerksite aan of u een incidenteel
- 11 bezoeker, een geregistreerd bezoeker of een actief gebruiker bent.

- Zijn er netwerksites waarvoor u zich ooit geregistreerd heeft, maar die u niet meer gebruikt? Wanneer dat het geval is, omschrijf hieronder per netwerksite
- 12 waarom u deze niet meer gebruikt.

- Wat zijn volgens u de grootste voordelen van netwerksites? (Meerdere
- 13 antwoorden mogelijk)
- 1 Afstand overbruggen
 - 2 Contact legen met oude bekenden
 - 3 Bronnen (documenten, video's etc.) Delen
 - 4 Netwerken; nieuwe contacten leggen
 - 5 Kennis en expertise delen
 - 6 Onderhouden van zakelijke contacten
 - 7 Leren van kennis die door anderen gedeeld wordt
 - 8 Gebruik maken van bronnen die door anderen gedeeld worden
 - 9 Ik zie geen voordelen aan netwerk sites
 - 10 Anders, namelijk

- Wat zijn volgens u de grootste voordelen van netwerksites? (Meerdere
- 14 antwoorden mogelijk)
- 1 Ze nemen teveel tijd in beslag
 - 2 Er zijn teveel netwerk sites
 - 3 Ze bieden te weinig privacy
 - 4 Je moet telkens opnieuw je gegevens invullen
 - 5 Ik wil niet mijn informatie met iedereen delen
 - 6 Je moet telkens opnieuw inloggen
 - 7 Ze sturen me teveel spam
 - 8 Ze leiden me af van andere bezigheden
 - 9 Het is me niet duidelijk wat ik er aan heb
 - 10 Anders, namelijk

- 15 Zou u kennissen of vrienden aanmoedigen om netwerksites te gebruiken?
- 1 Ja
 - 2 Nee
 - Licht uw antwoord toe

Vragen 16 tot en met 24 zijn alleen voorgelegd aan mensen die bij vraag 9 optie 2 of 3 kozen

16 Eerder in deze vragenlijst heeft u aangegeven de onderstaande netwerksites te gebruiken. Welke van deze sites bezoekt of gebruikt u het meest?

17 Hoe lang bent u al geregistreerd voor deze site?

- 1 Minder dan 1 week
- 2 Tussen 1 week en een 1 maand
- 3 Tussen 1 maand en 6 maanden
- 4 Tussen 6 maanden en 1 jaar
- 5 Meer dan 1 jaar
- 6 Ik weet het niet

18 Wat was de belangrijkste reden voor u om zich bij deze site te registreren?

- 1 Nieuwsgierigheid
- 2 Ik wilde in contact blijven met oude bekenden
- 3 Ik wilde nieuwe contacten opdoen
- 4 Ik werd uitgenodigd
- 5 Ik zocht nieuwe carrièreperspectieven
- 6 Ik was op zoek naar informatiebronnen

19 Hoe vaak bent u actief op deze netwerksite?

- 1 Een paar keer per dag
- 2 Een keer per dag
- 3 Een paar keer per week
- 4 Een keer per week
- 5 Een paar keer per maand
- 6 Een keer per maand
- 7 Een paar keer sinds registratie
- 8 Nooit

20 In welke context gebruikt u deze netwerksite het meest?

- 1 Werk
- 2 Studie
- 3 Privé

21 Wat zijn uw belangrijkste doelen bij het gebruiken van deze netwerksite?

- 1 Netwerk uitbreiden
- 2 Nieuwe vaardigheden verwerven
- 3 Nieuwe kennis vergaren
- 4 Zakelijk verkeer
- 5 Vrije tijdsbesteding
- 6 In contact blijven met kennissen
- 7 Nieuwe mensen ontmoeten
- 8 Expertise delen met anderen
- 9 Socialiseren
- 10 Anders, namelijk

22 Welke kenmerken van deze netwerk site waardeert u het meest?

- 1 Gebruiksgemak

- 2 Mogelijkheid om mensen op afstand te ontmoeten
- 3 Persoonlijke berichten versturen
- 4 Discussiëren met anderen
- 5 Kennis delen met anderen
- 6 Nieuwe kennis of vaardigheden leren
- 7 In contact komen met nieuwe mensen
- 8 Contacten onderhouden met kennissen
- 9 Suggesties om mijn netwerk uit te breiden
- 10 De mogelijkheid om bronnen beschikbaar te stellen
- 11 De mogelijkheid om bronnen van anderen te bekijken
- 12 Anders, namelijk

23 Geef een rangorde voor de 5 functies die u het meest waardeert in deze netwerksite, waarbij 1 de meest waardevolle functies is. U kunt kiezen uit de volgende functies

- 1 Eigen profiel
- 2 Eigen contactenlijst
- 3 Eigen bronnen toevoegen
- 4 Eigen communities creëren
- 5 Profielen van andere
- 6 Contactenlijsten van anderen
- 7 Bronnen van anderen
- 8 Communities van anderen
- 9 Zoekfuncties
- 10 Tagging
- 11 Rating
- 12 Bookmaring
- 13 Recommendations
- 14 Commenting
- 15 Abonneren
- 16 Blog
- 17 Discussiegroepen
- 18 Personal messages
- 19 Chat
- 20 Agenda

24 Hoe belangrijk is deze netwerksite voor uw activiteiten? Beantwoord deze vraag voor elk van de drie genoemde contexten (1 = zeer belangrijk, 2 = belangrijk, 3 = neutraal, 4 = onbelangrijk, 5 = zeer onbelangrijk).

- 1 Professionele activiteiten
- 2 Studie activiteiten
- 3 Privé activiteiten

25 De Open Universiteit biedt momenteel via de discussiegroepen in studienet en via e-mail de mogelijkheid om contact te leggen en te onderhouden met docenten en medestudenten. Is dit voor u voldoende?

- 1 Ja, studienet en e-mail zijn voldoende
- 2 Studienet en e-mail zijn voldoende maar ik zou additionele mogelijkheden gebruiken als zij werden aangeboden
- 3 Nee, studienet en e-mail zijn onvoldoende. De OU moet meer mogelijkheden bieden

Vraag 26 is alleen voorgelegd aan mensen die bij vraag 25 optie 2 of 3 kozen

26 Welke mogelijkheden zou de OU, volgens u, moeten bieden om netwerken te ondersteunen?

27 Stel dat de Open Universiteit gebruik zou gaan maken van netwerksites om het contact tussen studenten en medewerkers te versterken en uw leerproces te ondersteunen. Welke van onderstaande situaties zou u dan prefereren?

- 1 De OU moet bestaande netwerksites benutten
- 2 De OU moet een eigen netwerksite bieden
- 3 De OU moet beide doen

Bij vraag 28 is een toekomst scenario geïntroduceerd waarin de OUNL een studiegerelateerde netwerksite aanbiedt aan haar studenten. De overige vragen hebben betrekking op dat scenario

28 De basis van een netwerksite is het persoonlijk profiel dat elke gebruiker van zichzelf kan aanmaken om zich aan anderen te presenteren. Zo'n profiel bestaat uit een groot aantal persoonlijke gegevens. Welke van de onderstaande gegevens zouden anderen moeten gebruiken om zich aan u te presenteren?

- 1 Naam
- 2 Leeftijd
- 3 Geslacht
- 4 Pasfoto
- 5 Adres
- 6 Woonplaats
- 7 Gezinssamenstelling
- 8 Beroep
- 9 Werkgever
- 10 Werkverleden
- 11 Opleiding
- 12 Studiemotivatie
- 13 Opleidingsverleden
- 14 Professionele expertise
- 15 Overige interesses
- 16 Toekomstplannen
- 17 Aantal contacten binnen de netwerk site
- 18 Motivatie om deel te nemen aan de netwerk site
- 19 Lidmaatschap van andere netwerksites
- 20 Persoonlijke tags (steekwoorden)
- 21 Anders, namelijk

29 Welke van onderstaande gegevens zou u willen gebruiken om uzelf aan anderen te presenteren?

- 1 Naam
- 2 Leeftijd
- 3 Geslacht
- 4 Pasfoto
- 5 Adres
- 6 Woonplaats
- 7 Gezinssamenstelling
- 8 Beroep
- 9 Werkgever
- 10 Werkverleden

- 11 Opleiding
- 12 Studiemotivatie
- 13 Opleidingsverleden
- 14 Professionele expertise
- 15 Overige interesses
- 16 Toekomstplannen
- 17 Aantal contacten binnen de netwerk site
- 18 Motivatie om deel te nemen aan de netwerk site
- 19 Lidmaatschap van andere netwerksites
- 20 Persoonlijke tags (steekwoorden)
- 21 Anders, namelijk

Naast persoonlijke profielen van deelnemers, bestaat een netwerksite vaak uit een grote hoeveelheid andere functionaliteit, zoals contacten- of vriendenlijsten, discussiegroepen, persoonlijke blogs etc. Over welke van onderstaande functionaliteiten zou u willen beschikken in de netwerksite van de Open

- 30 Universiteit?
 - 1 Contactenlijst
 - 2 Blog
 - 3 Chat
 - 4 Discussiegroepen
 - 5 Uitwisseling van bronnen
 - 6 Uitwisseling van bookmarks
 - 7 Wiki
 - 8 Zoekfuncties om studiemaatjes te zoeken
 - 9 Abonnement op nieuwsberichten
 - 10 Persoonlijke agenda
 - 11 Digitale samenwerkruimtes
 - 12 Audio/video conferencing
 - 13 Anders, namelijk

Wanneer de Open Universiteit u via de netwerksite zou benaderen met informatie die op uw persoonlijke situatie is afgestemd, welke informatie zou u dan willen

- 31 ontvangen?
 - 1 Advies over vervolgcursussen
 - 2 Toegang tot cursusinformatie
 - 3 Toegang tot digitale werkboeken
 - 4 Nieuws van cursussen die u volgt
 - 5 Nieuws van uw faculteit
 - 6 Algemeen OU nieuws
 - 7 Nieuwsberichten van studiecentra bij u in de buurt
 - 8 Nieuwsberichten van studenten verenigingen
 - 9 Relevant extern nieuws
 - 10 Anders, namelijk

Stel dat de Open Universiteit een netwerksite zou opzetten om u te ondersteunen bij het leren. Wat zou in die site in elk geval aanwezig moeten zijn, om u over te

- 32 halen om deel te nemen aan de netwerksite?
 - 1 Experts die me kunnen helpen
 - 2 Zoekfunctie om relevante cursussen te vinden
 - 3 Discussiegroepen
 - 4 Overzicht van veelgestelde vragen (FAQ)
 - 5 Uitgebreide profielen van andere gebruikers

- 6 Actieve gebruikers
- 7 Goed gedocumenteerde ervaringen van andere gebruikers
- 8 De mogelijkheid om door te linken naar andere netwerksites
- 9 Aardige en interessante mensen
- 10 Duidelijk gestructureerde inhoud
- 11 Mogelijkheden om met andere gebruikers samen te werken
- 12 Veel verschillende communicatie middelen (chat, skype, mail, msn, etc.)
Een systeem dat me andere gebruikers kan aanbevelen als
- 13 samenwerkingspartner
- 14 Anders, namelijk

33 Kies de vijf aspecten, onderdelen of kenmerken van een netwerksite die volgens u het meest van belang zijn bij de ondersteuning van uw studieproces.

- 1 Relevante betrouwbare informatie
- 2 Toegankelijke communicatiemiddelen
- 3 Rondkijken zonder zelf actief te zijn
- 4 Informatie over activiteiten van andere gebruikers
- 5 Mogelijkheid om contact op te nemen met medestudenten
- 6 Gebruiksgemak
- 7 Systeem dat me een studiemaatje kan aanbevelen
- 8 Feedback op mijn studie van experts
- 9 Koppelingen naar andere netwerksites
- 10 Eenvoudige toegang tot cursusmateriaal
- 11 Veel activiteit van andere gebruikers
- 12 Indicatie van studievoortgang

34 Welke aspecten, onderdelen of kenmerken van deze site zullen u het meest motiveren bij uw studieproces?

- 1 Betrouwbare informatie
- 2 Een snelle oplossing bij problemen
- 3 Gebruiksgemak
- 4 Actuele informatie
De mogelijkheid om onderscheid te maken tussen beginners en experts in
- 5 het netwerk
- 6 Reputatie van de netwerksite
- 7 De mogelijkheid om samen te werken met anderen
- 8 Interessant cursusmateriaal
- 9 Een grote hoeveelheid aan communicatiemiddelen
- 10 Duidelijke, aantrekkelijke opzet van de site
- 11 Feedback op mijn studiewerk van experts of medestudenten
- 12 Zelftoetsen om mijn voortgang en vaardigheden te testen
- 13 De mogelijkheid om eenvoudig contact op te nemen met medestudenten
- 14 Anders, namelijk

35 Welke aspecten, onderdelen of kenmerken van een dergelijke site zouden u weerhouden van deelname aan en gebruik van de site?

- 1 Ongevraagde reclame
- 2 Verplichte betaling voor het abonnement op de site
- 3 Als ik veel informatie moet invullen in mijn profiel
- 4 Te veel bureaucratie (aanmeldprocedures etc.)
- 5 Als ik niet het gevoel krijg controle hebben over de site
- 6 Gebrek aan gebruiksgemak
- 7 Afwezigheid van echte experts op de netwerksite

- 8 Grote hoeveelheden irrelevante bronnen
- 9 Als het gebruik van de site me teveel tijd kost
- 10 Gebrek aan mogelijkheden om contacten met anderen te leggen
- 11 Als de netwerksite te druk is
- 12 Als de netwerksite te specifiek op één onderwerp gericht is
- 13 Als het me teveel tijd kost om te leren de site te gebruiken
- 14 Anders, namelijk

36 Stel dat u vanuit de netwerksite gericht hulp en advies zou kunnen krijgen van medestudenten, docenten of experts. Wat voor hulp en advies zou u dan willen krijgen?

- 1 Algemene feedback
- 2 Antwoord op inhoudelijke vragen
- 3 Advies over mogelijke vervolgcursussen
- 4 Beoordeling van uw studiewerk
- 5 Samenwerking bij de studie
- 6 Anders, namelijk

37 Stel dat u lid bent van de netwerksite en u hebt hulp nodig van anderen om verder te komen met uw studie. Op welke wijze zou u dan iemand willen vinden die u kan helpen?

- 1 Ik wil iemand kiezen uit een lijst
- 2 Ik wil dat de site me iemand aanbeveelt
- 3 Beide opties

38 Stel dat iemand via de netwerksite uw hulp inroept bij zijn of haar leerproces. Wat zouden voor u de belangrijkste redenen of voorwaarden zijn om die persoon te helpen?

- 1 Als het me niet teveel tijd kost
- 2 Als het een uitdagende vraag betreft
- 3 Als ik daar reputatie mee kan verwerven
- 4 Ik ben nou eenmaal een hulpvaardig persoon
- 5 Als mijn expertise relevant is voor het vraagstuk
- 6 Om anderen aan te moedigen ook vragen te stellen en te beantwoorden
- 7 Als het me niet teveel moeite kost
- 8 Uit collegialiteit
- 9 Omdat ik daarmee mijn eigen vaardigheden kan verbeteren
- 10 Omdat ik daarmee het contact met anderen kan onderhouden
- 11 Omdat ik verwacht dat iemand anders in de toekomst mij dan ook zal helpen
- 12 Anders, namelijk

39 Geef van onderstaande aspecten en onderdelen aan hoe belangrijk deze voor u zouden zijn in de netwerksite van de Open Universiteit.

- 1 Onderwijs via de netwerksite
- 2 Contacten leggen met medestudenten
- 3 Contacten leggen met experts
- 4 Contacten leggen met gebruikers die kunnen helpen bij mijn studie
- 5 Doorzoeken van relevante bronnen voor zelfstudie
- 6 Advies over vervolg van mijn studie
- 7 Advies over wie mij kan helpen bij mijn studie

40 Heeft u verder nog vragen of opmerkingen?

Bijlage #3: Vragenlijst ten behoeve van evaluatie onderzoek mijnOU.nl

1 Wat is uw geslacht?

2 Wat is uw geboortejaar?

3 Wat was, voordat u aan de Open Universiteit ging studeren, de hoogste opleiding waarvoor u een diploma hebt behaald?

- 1 Basisschool, lagere school
- 2 Lager beroeps onderwijs (Lbo, Its, vbo, lto, ihna, leao, vmbo-praktijk e.d)
- 3 Mavo, Vmbo-theorie, Ivo, mulo (en ten hoogste 3 jaar havo, hbs, vwo, hmo)
- 4 Havo, VWO, MMS, HBS, Atheneum, Gymnasium
Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, UTS, Politieschool, KMS, mds,
- 5 mba, SPD-1, mhno, inas e.d.)
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HBO-bachelor, HTS (voor 1968 MTS), hds,
- 6 nlo, politieacademie, moa (2/3e graads), SPD-2/3 e.d.
- 7 Kandidaatsexamen, WO-bachelor, Mo B (1e graads)
Universitaire opleiding, KIM, KMA (Master, drs., ir., mr., arts, tandarts,
- 8 apotheker)
- 9 Universitaire opleiding: gepromoveerd (dr.)

4 Bij welke faculteit van de Open Universiteit volgt u momenteel een cursus of opleiding? Wanneer u aan meerdere faculteiten studeert, geef dan aan bij welke faculteit u momenteel het meest actief bent.

- 1 Cultuurwetenschappen
- 2 Informatica
- 3 Managementwetenschappen
- 4 Natuurwetenschappen
- 5 Onderwijswetenschappen
- 6 Psychologie
- 7 Rechtswetenschappen

5 Hoe lang volgt u al onderwijs aan de Open Universiteit?

- 1 Minder dan 1 jaar
- 2 1 tot 2 jaar
- 3 2 tot 3 jaar
- 4 3 tot 4 jaar
- 5 Meer dan 4 jaar

6 Hoeveel uren per week gebruikt u de computer?

- 1 Minder dan 1 uur
- 2 1 tot 5 uur
- 3 5 tot 10 uur
- 4 10 tot 20 uur
- 5 20 tot 40 uur
- 6 Meer dan 40 uur

- 7 Waarvoor gebruikt u de computer hoofdzakelijk?
 - 1 Privé
 - 2 Studie
 - 3 Werk

 - 8 Hoeveel uren per week gebruikt u het internet?
 - 1 Minder dan 1 uur
 - 2 1 tot 5 uur
 - 3 5 tot 10 uur
 - 4 10 tot 20 uur
 - 5 20 tot 40 uur
 - 6 Meer dan 40 uur

 - 9 Waarvoor gebruikt u het internet hoofdzakelijk?
 - 1 Privé
 - 2 Studie
 - 3 Werk

 - 10 Hoe vaak bezoekt u sociale netwerksites zoals Hyves, Facebook of linkedIn?
 - 1 Minder dan 1 keer per maand
 - 2 1 keer per maand
 - 3 Een paar keer per maand
 - 4 1 keer per week
 - 5 Een paar keer per week
 - 6 1 keer per dag
 - 7 Een paar keer per dag
 - 8 Ik gebruik nooit netwerksites

 - 11 Waarvoor gebruikt u sociale netwerksites hoofdzakelijk?
 - 1 Privé
 - 2 Studie
 - 3 Werk
 - 4 Ik gebruik nooit netwerksites

 - 12 In welke maand kwam u voor het eerst op mijnOU?
 - 1 Maart 2009
 - 2 April 2009
 - 3 Mei 2009
 - 4 Juni 2009
 - 5 Juli 2009
 - 6 Augustus 2009
 - 7 September 2009
 - 8 Oktober 2009
 - 9 November
- Toen u voor het eerst naar mijnOU kwam, had u waarschijnlijk bepaalde verwachtingen over wat u zou aantreffen. In hoeverre kwam mijnOU overeen met
- 13 die verwachtingen? Bij voorkeur ligt u uw antwoord toe in de tekstbox hiernaast.
 - 1 MijnOU voldeed niet aan mijn verwachtingen
 - 2 MijnOU voldeed wel aan mijn verwachtingen
 - 3 MijnOU oversteeg mijn verwachtingen in positieve zin

14 Hoe vaak hebt u mijnOU bezocht?

- 1 1 keer
- 2 2 tot 5 keer
- 3 6 tot 10 keer
- 4 11 tot 15 keer
- 5 16 tot 20 keer
- 6 Meer dan 20 keer

15 Waarvoor hebt u mijn u voornamelijk gebruikt? U kunt meerdere antwoorden geven.

- 1 Mijzelf zichtbaar maken met behulp van persoonlijk profiel, blog etc.
- 2 Studiemaatjes zoeken via forum, chat, de pagina 'studiegenoten' etc.
- 3 Sociale contacten aanknopen in forum, chat etc.
- 4 Inhoudelijke discussie met medestudenten in forum, chat etc.
- 5 Relevante bronnen delen met medestudenten
- 6 Ontspanning en gezelligheid
- 7 Ik heb alleen rondgekeken, maar de site niet echt gebruikt

16 Waarom hebt u mijnOU niet vaker gebruikt?

- 1 Er zijn te weinig studenten actief op mijnOU
- 2 Er zijn te weinig docenten actief op mijnOU
- 3 MijnOU bevat niet de juiste functionaliteit
- 4 MijnOU is gebruiksonvriendelijk
- 5 MijnOU is niet voldoende toegankelijk
- 6 Ik zie niet in wat mijnOU kan bijdragen aan mijn studie

17 MijnOU bevat allerlei functionaliteit, kunt u per functie aangeven of en hoe vaak u deze gebruikt hebt? (1 = nooit, 2 = zelden, 3 soms, 4 = regelmatig, 5 = vaak)

- 1 Psychologie pagina
- 2 Cursuspagina's
- 3 Bronnen
- 4 Favorieten (mijnOU links)
- 5 Toegang tot leermateriaal (mijn cursussen)
- 6 Studieadvies
- 7 Ratings (best beoordeeld)
- 8 Comments (reacties)
- 9 Tags (steekwoorden)
- 10 Mijn profiel
- 11 Persoonlijke berichten (mijn berichten)
- 12 Studiegenoten pagina
- 13 Contactenlijst (mijn contacten)
- 14 Forum / Gastenboek
- 15 Chat
- 16 Blog

18 Kunt u van de onderstaande stellingen aangaande in hoeverre u het er mee eens bent? (1 = helemaal oneens, 2 = enigszins oneens, 3 = neutraal, 4 = enigszins eens, 5 = helemaal eens)

- 1 MijnOU is gebruiksvriendelijk
- 2 MijnOU is makkelijk toegankelijk

- 3 MijnOU is gezellig
- 4 MijnOU helpt mij beter te studeren
- 5 Ik kom naar mijnOU voor ontspanning
- 6 MijnOU geeft mij het gevoel verbonden te zijn met de Open Universiteit
- 7 MijnOU geeft mij het gevoel verbonden te zijn met medestudenten
- 8 MijnOU heeft een positieve invloed op mijn studiemotivatie
- 9 Ik kom naar mijnOU om een studiemaatje te vinden
- 10 MijnOU geeft mij het gevoel er niet alleen voor te staan
- 11 Ik kom naar mijnOU om mij beter zichtbaar te maken voor anderen
- MijnOU is een positieve toevoeging aan de digitale leeromgeving van de
- 12 Open Universiteit

- 19 Wanneer een community site als mijnOU breder wordt ingezet bij de Open Universiteit, welke situatie zou u dan prefereren?
- 1 Een afgeschermd community voor elke cursus
 - 2 Een afgeschermd community voor elke faculteit
 - 3 Een community voor de hele Open Universiteit
 - 4 Ik zou zelf communities willen kunnen inrichten

- 20 Stelt u zich voor dat mijnOU een drukbezochte community site was. Geef vanuit dat perspectief aan in hoeverre u het met de onderstaande stellingen eens bent. (1 = helemaal oneens, 2 = enigszins oneens, 3 = neutraal, 4 = enigszins eens, 5 = helemaal eens)
- 1 Ik zou naar mijnOU komen voor gezelligheid
 - 2 Ik zou naar mijnOU komen voor ondersteuning bij mijn studie
 - 3 Ik zou naar mijnOU komen voor ontspanning
 - 4 Door mijnOU zou ik mij verbonden voelen met de Open Universiteit
 - 5 Door mijnOU zou ik mij verbonden voelen met mijn medestudenten
 - 6 MijnOU zou een positieve invloed hebben op mijn studiemotivatie
 - 7 Ik zou naar mijnOU komen om een studiemaatje te vinden
 - 8 Door mijnOU zou ik het gevoel hebben er niet alleen voor te staan
 - Ik zou naar mijnOU komen om mijzelf beter zichtbaar te maken voor
 - 9 anderen
 - Een druk bezochte mijnOU zou een positieve toevoeging zijn aan de digitale
 - 10 leeromgeving

- 21 Wanneer u kon kiezen, waar zou u dan het liefst contact hebben met docenten en studiebegeleiders?
- 1 In de cursuscontext van Studienet
 - 2 In de sociale context van mijnOU

- 22 Wanneer u kon kiezen, waar zou u dan het liefst contact hebben met uw medestudenten?
- 1 In de cursuscontext van Studienet
 - 2 In de sociale context van mijnOU

- 23 Wanneer u kon kiezen, welk kanaal gebruikte u dan het liefst om te communiceren met docenten en studiebegeleiders?
- 1 Fysieke begeleidingsbijeenkomsten
 - 2 Telefoon
 - 3 E-mail
 - 4 Digitale discussiegroepen
 - 5 Chat

- 6 Virtuele klassen in studienet
- 7 Een community site zoals mijnOU

24 Wanneer u kon kiezen, welk kanaal gebruikte u dan het liefst om te communiceren met medestudenten?

- 1 Fysieke begeleidingsbijeenkomsten
- 2 Telefoon
- 3 E-mail
- 4 Digitale discussiegroepen
- 5 Chat
- 6 Virtuele klassen in studienet
- 7 Een community site zoals mijnOU

25 Wat vindt u goed aan mijnOU?

26 Wat vindt u niet goed aan mijnOU?

27 Wat zou volgens u moeten veranderen aan mijnOU?