



Faculteit Sociale Wetenschappen

Departement Opleidings-en Onderwijswetenschappen

Interdisciplinair Project

Academiejaar 2018-2019

## Het samenbrengen van ICT-coördinatoren op KlasCement: Do's en don'ts.

### Productverslag

Kelly Desimpelaere

Niko D'Haes

Isabelle Dijkmans

Robin Dilen

Ilse Scheers

Hilde Van Poppel

Jonas Verdickt

*Procesbegeleider:* Prof. dr. Jozef Colpaert

*Externe opdrachtgever:* Davy Van Hemelen en Lien Vandendoorent i.o.v. KlasCement



## Dankwoord

Na een intensieve periode blikken we terug op een leerrijk academiejaar waarbij we het project tot een goed einde wilden brengen. In dit proces gingen zowel theorie als praktijk hand in hand. Het is een periode geweest waarbij we zowel op wetenschappelijk vlak als op persoonlijk vlak veel hebben bijgeleerd. De verwezenlijking van dit project is tot stand gekomen dankzij de hulp en steun van verschillende personen. Via deze weg willen we iedereen bedanken die een bijdrage geleverd heeft aan dit project.

We willen graag in de eerste plaats onze procesbegeleider prof. dr. Jozef Colpaert bedanken voor de fijne begeleiding waarbij de juiste handvatten werden aangereikt om ons naar de goede richting te brengen. We werden met raad en daad bijgestaan.

Vervolgens willen we onze tweede lezer Tine Van Daal bedanken voor haar constructieve opmerkingen bij het tussentijdse rapport.

Daarnaast willen we ook graag onze opdrachtgevers Bram Faems, Davy Van Hemelen en Lien Vandendoorent bedanken voor hun advies en praktische hulp die ze ons hebben verleend. Hun inzicht en deskundige kennis hebben een duidelijke meerwaarde gegeven aan dit project. We hopen dat de resultaten van dit project een bruikbaar aandeel kunnen leveren aan KlasCement.

Tot slot willen we de ICT-coördinatoren bedanken voor hun professionele bijdrage via een survey, focusgroepen of interactieve workshop. Het wordt erg geapprecieerd dat jullie tijd hebben gemaakt in jullie drukke agenda.



# Inhoud

Dankwoord .....	3
Lijst van figuren en tabellen .....	7
1. Inleiding - probleemstelling - situering .....	8
2. Literatuur .....	10
2.1. Algemene begrippen en fenomenen.....	10
2.1.1. Collectief leren .....	10
2.1.2. Onderwijsnetwerken .....	12
2.1.3. De motivatie om te netwerken .....	13
2.1.4. Actieve deelname binnenin een netwerk .....	14
2.1.5. De groepssamenstelling binnenin een netwerk.....	15
2.1.6. Takenpakket van ICT-coördinatoren .....	16
3. Vooronderzoek.....	18
3.1. Analyse webapplicaties .....	18
3.1.1. Facebook .....	18
3.1.2. eTwinning .....	19
3.1.3. Twitter .....	19
3.1.4. Edmodo .....	20
3.1.5. LinkedIn .....	20
3.2. Workshop ICT-coördinatoren .....	20
3.3. Congres ICT-coördinatoren .....	21
4. Doelstellingen van het project – onderzoeksvragen.....	22
5. Opzet - methodologie van het project.....	24
5.1. Onderzoeksdesign .....	24
5.2. Onderzoeksmethoden.....	26
5.2.1. Survey .....	26
5.2.2. Focusgroepen .....	26

5.2.3. Studiedag.....	27
5.2.4. Semi-gestructureerde interviews.....	28
5.2.5. Controle advies.....	28
6. Resultaten – producten.....	29
6.1. Survey.....	29
6.1.1. <i>One-minute survey</i> .....	29
6.1.2. Uitgebreide survey.....	29
6.2. Studiedag.....	32
6.3. Interviews.....	36
6.3.1. Respondent 1.....	36
6.3.2. Respondent 2.....	37
6.3.3. Respondent 3.....	39
6.3.4. Respondent 4.....	40
6.3.5. Samenvatting bevindingen interviews.....	42
6.3.6. Resultaten controle advies.....	43
7. Discussie en conclusie.....	45
7.1. Delen van kennis en competenties.....	46
7.2. Collegiale ondersteuning.....	47
7.3. Emotionele ondersteuning.....	48
8. Literatuur.....	49
9. Bijlagen.....	52
9.1. Bijlage 1: one minute survey.....	52
9.2. Bijlage 2: uitgebreide survey.....	53
9.3. Bijlage 3: informed consent.....	62
9.4. Bijlage 4: casussen studiedag.....	64
9.5. Bijlage 5: interviewleidraad.....	65

## Lijst van figuren en tabellen

<i>Figuur 1: Vijf categorieën die leiden tot netwerken</i> .....	23
<i>Figuur 2: Synthese onderzoeksopzet</i> .....	25
<i>Figuur 3: Opleiding genoten in functie van job als ICT-coördinator</i> .....	29
<i>Figuur 4: Aantal jaren ervaring als ICT-coördinator</i> .....	29
<i>Figuur 5: Takenpakket respondenten lange survey</i> .....	30
<i>Figuur 6: KlasCementweb</i> .....	34

## 1. Inleiding - probleemstelling - situering

Kort na de doorbraak van het internet zag Hans De Four de mogelijkheid om een onlinenetwerk op te richten door en voor leraren. Bijgevolg richtte hij in 1998 het netwerk 'KlasCement' op. Dit netwerk had als doel om concreet lesmateriaal zoals werkbundels, interactieve oefeningen en presentaties te delen. Daarnaast werden ook apps, educatieve websites, links naar interessante evenementen en activiteiten aangeboden. Om de kwaliteit van de leermiddelen te garanderen, werden er vrijwilligers ingezet om de ingezonden leermiddelen na te kijken. In 2002 detachteert het Vlaamse Ministerie van Onderwijs en Vorming een eerste halftijdse leraar bij KlasCement. Over de jaren heen bleef KlasCement groeien, waardoor de organisatie vanaf 2014 opgenomen werd in het Departement Onderwijs en Vorming.

Het doel was echter niet om zich te beperken tot een databank van lesmateriaal. Hans De Four wilde een succesvol onlinenetwerk realiseren. Hierdoor heeft KlasCement veel geïnvesteerd in de bruikbaarheid en het gebruiksgemak van de website. Daarnaast tracht men aan de hand van een puntensysteem de interactie te versterken tussen leden. Door bijvoorbeeld te registreren en reageren, verdienen leden punten die ze vervolgens kunnen spenderen aan downloadbaar materiaal. Omwille van het puntensysteem kunnen gebruikers niet zomaar downloaden zonder limiet. Deze aanpak blijkt te werken aangezien KlasCement zelf aangeeft dat er na deze actie een toenemend ledenaantal is en een verhoogd gebruik.

Toch merkt KlasCement veel passieve gebruikers op. Bij bevestigingen blijkt dat leerkrachten weinig interesse tonen in netwerkfuncties zoals het plaatsen van reacties, uitwerken van profielen en vragen stellen en beantwoorden via een forum (de los Arcos, Faems, Comas-Quinn & Pulker, 2017). Aan de andere kant blijkt dat leerkrachten wel netwerken in Facebookgroepen. In deze groepen vertellen ze over hun onderwijspraktijk, vragen ze om hulp en delen af en toe hun eigen materiaal. De opdrachtgever van KlasCement stelt daarbij de vraag waarom KlasCement voornamelijk gebruikt wordt als databank van open educatieve leermiddelen en niet als netwerk.

Deze groep passieve gebruikers bestaat bovendien voor een groot deel uit ICT-coördinatoren. Uit de gebruikersdata van KlasCement blijkt dat veel ICT-coördinatoren achterblijven en de site niet gebruiken als een netwerk. Nochtans bestaat er op Facebook een groep voor ICT-coördinatoren met meer dan duizend leden die regelmatig informatie delen en hulp aanbieden. Hieruit kan worden afgeleid dat er een behoefte is om te netwerken. Het geheel van de nood naar ondersteuning bij ICT-coördinatoren werd bijgevolg duidelijk. Zowel KlasCement als de Vlaamse ICT-coördinatoren Liga (Vicoli) en Hilde Crevits erkennen deze noodzaak. Vicli schreef bijgevolg een memorandum dat onrechtstreeks de aanleiding vormt voor dit onderzoek.



De onderzoekers willen achterhalen wat een Vlaamse ICT-coördinator tegenhoudt om te netwerken op KlasCement. Huidig onderzoek moet aantonen aan welke randvoorwaarden KlasCement moet voldoen om te spreken van een actief netwerk. De behoeften van ICT-coördinatoren zullen achterhaald worden door middel van een survey, focusgesprekken en interviews. Na analyse van deze behoeften kunnen de randvoorwaarden bepaald worden. Vervolgens willen de onderzoekers concrete aanbevelingen uitschrijven voor KlasCement om ICT-coördinatoren aan te zetten tot actief netwerken.

## 2. Literatuur

Verschillende begrippen en kaders worden in dit hoofdstuk verklaard. Eerst wordt er algemeen vertrokken bij het begrip 'netwerk'. Vervolgens wordt specifiek gekeken naar een netwerk in de onderwijscontext. Wanneer het gegeven 'netwerk' duidelijk is, volgt een omschrijving van de motivatie om al dan niet actief deel te nemen aan een netwerk. Daarna wordt dieper ingegaan op het belang van de groepssamenstelling. Ten slotte wordt het takenpakket van ICT-coördinatoren verklaard.

### 2.1. Algemene begrippen en fenomenen

#### 2.1.1. Collectief leren

Het doel van KlasCement is om professionalisering te versterken en kennis te delen. KlasCement wil niet enkel een databank zijn, maar wil ook een netwerk zijn om aan voorgaand doel tegemoet te komen. Om het concept 'netwerken' echter in zijn totaliteit te begrijpen, wordt eerst getracht duidelijkheid te creëren tussen de verschillende vormen van collectief leren.

Collectief leren bestaat uit leerprocessen die in een sociale context verlopen, waarbij collectieve kennis wordt geconstrueerd binnenin een organisatie. Individuen kunnen een bijdrage leveren aan de organisatie om samen te leren (Castelijns, Koster & Vermeulen, 2009). Deze leerprocessen kunnen op verschillende manieren tot stand komen. Hierin onderscheiden de onderzoekers drie vormen: teamleren, *community of practice* en netwerken.

- **Teamleren**

In een onderzoek dat reeds is uitgevoerd beschrijven Decuyper, Dochy en van den Bossche (2010) teamleren als de interactie tussen teamleden die tot een verandering of verbetering leidt voor het team, de teamleden, de klant of de organisatie. Hierbij worden er drie basisprocessen geformuleerd van teamleren die een rol spelen:

1. **Delen:** Communiceren over kennis, competenties, meningen of creatieve ideeën met de andere teamleden.
2. **Co-constructie:** Gedeelde kennis ontwikkelen en een gedeelde betekenis construeren in een wederzijds proces van voortbouwen en modificeren van ingebrachte ideeën.
3. **Constructief conflict:** Onderhandeling of dialoog om diversiteit in identiteit, meningen en standpunten te integreren.

Kan er echter gesproken worden van een team wanneer het gebruikersbestand van KlasCement bijna 200 000 leden omvat? Op de huidige website komen leden met elkaar in contact via het uploaden van documenten, plaatsen van reacties en beoordelen van documenten aan de hand van

sterren. Op welke wijze kan deze gang van zaken evolueren zodat KlasCement voldoet aan de drie basisprocessen?

- **Community of practice**

Wenger is de eerste die het begrip *communities of practices* (CoP's) geïntroduceerd heeft in 1991 (Lave & Wenger, 1991). Een *community of practice* is een groep van mensen die een zorg of een passie delen op professioneel niveau. Door regelmatig met elkaar in interactie te gaan, trachten ze zich professioneel te verbeteren. CoP's maken het delen van professionele en culturele kennis mogelijk (Hara, 2007). Ondanks dat het in het bedrijfsleven al een bekend fenomeen is, is er in het onderwijs nog weinig ervaring opgedaan met CoP's (Probst & Borzillo, 2008). Toch is professioneel leren geen individuele aangelegenheid. Iemand die start binnen het onderwijs, zonder veel voorkennis, heeft vaak behoefte aan een gezamenlijke vorm van informeel leren.

Virtuele CoP's kunnen, mede door de mogelijkheid tot plaats- en tijdsafhankelijke communicatie, een vernieuwende bijdrage aan de professionalisering van onderwijsgeevenden bieden (Brown & Duguid, 1991). Met behulp van CoP's is het haalbaar om via veel meer geavanceerde technologieën een persoonlijke verbinding te maken tussen de betrokken personen in een virtuele omgeving (Aramburu & Sáenz, 2007). Dit draagt bij aan het verbeteren van kennis door middel van informeel leren waar meestal impliciete kennis ontstaat (Blankenship & Ruona, 2009).

Ook binnenin dit kader heeft KlasCement een zekere gelijkenis. Aan de hand van technologische toepassingen tracht KlasCement zowel leerkrachten als andere leden van het onderwijs te ondersteunen in hun professioneel leren. Met name op "plaats -en tijdsafhankelijke communicatie" kan KlasCement waardevol zijn. Maar ook de informele wijze van informatie-uitwisseling kan drempelverlagend werken voor heel wat gebruikers.

- **Netwerken**

Om tot een daadwerkelijke interactie en tot het delen van kennis te komen, wordt er gesteld dat kennis het meest natuurlijk gedeeld kan worden in een netwerk van mensen die verbonden zijn door een gedeelde praktijk (Wenger, 1998; Brown & Duguid, 2001). In dit kader wordt er door de auteurs verwezen naar kennisnetwerken. Geerling-Eiff, Hubeek en Van Baalen (2005, p.11) geven hierbij de volgende definitie: "*Kennisnetwerken zijn samenwerkingsverbanden tussen mensen en/of instellingen waarin verschillende kennisprocessen (kennisontwikkeling, -opslag, -deling, -toepassing, -evaluatie) plaatsvinden. Deelname aan een kennisnetwerk impliceert het aangaan van sociale relaties om nieuwe kennis te verwerven en daarmee de individuele strategische ruimte te vergroten*".

Leren in netwerken is de meest losse vorm om ideeën uit te wisselen en elkaar te helpen. Het is vrijwillig van aard en biedt een grote vrijheid om samen over een bepaald onderwerp of thema te communiceren. Bovendien wordt het netwerk door individuele onderwijsmedewerkers opgebouwd en dus niet gestuurd van bovenaf.

De aspecten die in de onderdelen teamleren (delen, co-constructie en constructief conflict) en *community of practice* (informeel leren, plaats en tijdsafhankelijke communicatie) aan bod komen, horen in zekere mate ook thuis bij netwerken, maar omvatten nog veel meer. De vrijwillige en gedecentraliseerde aard van netwerken, maakt dit *framework* toegankelijk voor de verscheidene soorten van leden binnenin KlasCement. Ze bepalen zelf hun eigen inbreng en nood voor het delen van informatie.

### 2.1.2. Onderwijsnetwerken

Aangezien de leden van KlasCement mensen zijn die werken in het onderwijs, is het belangrijk om te definiëren wat er verstaan wordt onder netwerken binnenin het onderwijs. Van Waes (2017) definieert onderwijsnetwerken als samenwerking of interacties die docenten of leerkrachten aangaan met anderen over hun vorm van onderwijs. Deze leerkrachten kunnen onderscheiden worden in drie grote groepen: ervaren experts, ervaren niet-experts en starters. Omwille van het gebrek aan onderzoek gericht op ICT-coördinatoren en het overgrote merendeel van ICT-coördinatoren die ook leerkracht zijn, wordt deze definitie doorgetrokken naar ICT-coördinatoren.

De ervaring van de deelnemende netwerklers heeft invloed op de wijze waarop er aan netwerken wordt gedaan. Het zijn vooral starters en ervaren experts die meer bezig zijn met netwerken en meer diversiteit willen in de samenstelling van hun netwerk. Terwijl ervaren niet-experts zich beperken tot personen met dezelfde leeftijd en/of ervaring. Ervaren experts ondervinden meer afhankelijkheid vanuit deze netwerken omdat meer interactie zorgt voor meer effectieve verandering. Door gebruik te maken van verschillende onderwijsrelaties, trachten ze verschillende vormen van interactie te bereiken. Starters zijn ook afhankelijk van hun netwerken. Niet zozeer voor effectieve veranderingen, maar wel voor ondersteuning. Aan de hand van deze kenmerken kan afgeleid worden dat, afhankelijk van de ervaring van het lid, andere profielen nodig zijn om effectieve veranderingen of ondersteuning te realiseren.

In functie van ICT-coördinatoren is ervaring en expertise een belangrijk gegeven voor hun nood aan netwerken. Deze twee aspecten op zich zijn echter te oppervlakkig. Door de grote verscheidenheid in onderwijsniveau, onderwijsnet en onderwijskoepel kan de job-omschrijving van een ICT-coördinator zeer gevarieerd zijn. Verbinding creëren tussen deze grote variatie van profielen zal bepalend zijn voor het kunnen verwezenlijken van een netwerk.

### 2.1.3. De motivatie om te netwerken

Het doel van een netwerk is om verschillende kennisprocessen tot stand te brengen in verscheidene samenwerkingsverbanden. De motivatie om deze samenwerkingsverbanden tot stand te brengen kan echter verschillend zijn. Hew en Hara (2007) onderscheiden hieronder vier hoofdmotivatoren die ook in andere onderzoeken worden aangehaald:

1. **Collectiviteit:** Er wordt kennis gedeeld om het welzijn van leden van de gemeenschap te verbeteren.
2. **Wederkerigheid:** Men wil kennis delen, omdat ze hulp van anderen hebben ontvangen en dit willen teruggeven.
3. **Persoonlijk gewin:** Kennis delen helpt om zelf nieuwe kennis te verwerven.
4. **Altruïsme:** Empathie voelen voor anderen en anderen willen ondersteunen door suggesties te delen.

Hur (2009) onderscheidt vijf motivatoren die deels overeenkomen met de bevindingen van Hew en Hara (2007):

1. **Delen van emoties:** Bij het delen van negatieve emoties kwamen er twee soorten reacties: (1) aanbieden van steun en (2) aanbieden van oplossingen.
2. **Gebruik maken van de voordelen:** Vrijheid om te delen. In de eigen school zouden collega's je kunnen beschouwen als incapabel.
3. **Bestrijden van isolatie:** Men bepaalt zelf de tijd dat men wil investeren in de community.
4. **Ideeën ontdekken:** Je vindt sneller een persoon in een gelijkaardige situatie, je hebt bewijs dat het echt werkt, je krijgt een waaier aan mogelijkheden.
5. **Het gevoel van kameraadschap ervaren:** Er zijn ook anderen die moeite hebben of dezelfde visie delen.

Deze motivatoren hebben invloed op de wijze waarop leden zich gaan engageren binnenin een netwerk en zijn bepalend voor hun noden. Afhankelijk van deze noden, zal de wijze van communicatie variëren. Daarom verdelen Lantz-Andersson, Lunidn, en Selwyn (2018) *communities* onder in twee categorieën, namelijk formele en informele *communities*. Bij formeel ontwikkelde *communities* worden *communities* bedoeld die tot stand zijn gekomen door gebruik te maken van de professionele kanalen zoals Learning management systems, blogs en e-mailverkeer met als doel voornamelijk formele interactie tussen leden te ondersteunen. Er worden drie categorieën geïdentificeerd van redenen waarom iemand zich zou aansluiten bij een formele *community*:

- Het is een manier om informatie te delen en uit te wisselen.
- Het is een bron voor collegiale ondersteuning, waardoor de leden zich minder geïsoleerd voelen.
- Het is een bron voor emotioneel engagement en reflectie. Waarbij verschillende invalshoeken meer mogelijkheden bieden om de eigen professionele aanpak te analyseren.

Informeel ontwikkelde *communities* komen tot stand op platformen die specifiek ontwikkeld zijn met als doel informele interacties tussen leden te ondersteunen. Ook hier worden drie categorieën geïdentificeerd van redenen waarom mensen zich hierbij aansluiten:

- Het is een bron om nieuwe ideeën te delen. Deze zijn echter zeer oppervlakkig en leiden zelden tot diepe discussies.
- Het filteren, selecteren en organiseren van nieuwe ideeën met als doel zinvolle informatie van minder relevante informatie te onderscheiden.
- Het is een bron voor emotionele en professionele ondersteuning. Door de niet-hiërarchische structuur van de *community* is er een meer democratische aanpak voor professioneel leren. Er wordt meer aangemoedigd om risico's te nemen en succes en falen te delen.

In beide vormen van *communities* worden gelijkaardige redenen aangehaald. Om het overzicht te bewaren, worden de hoofdredenen om deel te nemen aan een netwerk gebundeld:

- Het delen, selecteren en filteren van ideeën.
- Professionele ondersteuning.
- Emotionele ondersteuning.

#### 2.1.4. Actieve deelname binnenin een netwerk

Bovenstaande bevindingen met betrekking tot motivatie om actief deel te nemen, worden in verschillende onderzoeken ondersteund (Booth, 2012; Maria & Garcia, 2016; Lantz-Andersson et al., 2018; Robson, 2018). Uit de studie van Preece, Nonnecke en Andrews (2004) valt echter op dat voornamelijk een kleine groep van kernleden verantwoordelijk is voor een grote hoeveelheid aan activiteiten, terwijl de andere leden passief zijn. Binnenin deze passieve groep is er een deel dat voornamelijk gaat 'lurken'. Ze vermijden interactie en dragen niet actief bij, maar ze maken wel gebruik van de informatie die vrijkomt. Uit de inleiding en probleemstelling komt dit fenomeen ook naar boven bij KlasCement. De passieve houding van de gebruikers kan te wijten zijn aan één van volgende redenen (Preece et al, 2004):

1. **Er is geen nood om te posten.**

Veel lurkers voelen niet de noodzaak om iets te posten, doordat ze krijgen wat ze nodig hebben. Anderen willen enkel informatie en hadden geen interesse om te communiceren of iets terug te geven.

2. **Eerst de groep ontdekken.**

Sommigen hebben nog geen vertrouwen in de groep en willen bijgevolg de sfeer en communicatiestijl eerst leren kennen. Hierna kunnen ze beslissen of ze willen deelnemen of niet. Bijkomende problemen die vertrouwen in de community vermoeilijken: Verlegenheid, moeilijkheden met de taal en tijdsinvestering om het onderwerp te leren kennen.

3. **Ervaren het eigen gedrag als behulpzaam.**

Sommigen denken dat ze bijdragen aan het welzijn van de community door niets te posten. Ze beschouwen zichzelf als goede luisteraars en geloven dat ze alleen iets moeten zeggen wanneer het de moeite waard is. Daarnaast hebben ze schrik om iets te zeggen dat niet klopt of waardoor ze zichzelf onterecht als expert profileren.

4. **Kunnen niet met de software werken.**

5. **De groepsdynamiek is onaangenaam of men voelt zich niet aanvaard.**

Ook de kwaliteit van de discussie kan leiden tot minder activiteit in de community. Sommigen hebben schrik voor agressieve reacties.

### 2.1.5. De groepssamenstelling binnenin een netwerk

Uit het onderzoek van Ludford, Cosley, Frankowski en Terveen (2004) hebben de factoren gelijkheid (*similarity*) en uniekheid (*uniqueness*) een positieve invloed op participatie binnenin een groep.

Proefpersonen die in een groep zaten met verschillende soorten leden, droegen meer bij. Ze vonden het leuk om te weten te komen op welke manier ze uniek waren in hun groep. Dit zorgde voor een verhoging in participatie. "*To increase member's contribution to and satisfaction with a community, tell them how they are special with respect to the group and its purpose*" (Ludford et al., 2004).

Groepsleden dragen meer bij als de leden van de groep hetzelfde profiel (ethniciteit, inkomen, onderwijsniveau, religie, enz.) hebben of meer op elkaar lijken. Hierdoor stijgen de positieve gevoelens t.o.v. elkaar en stijgen de contributies. Deze herkenning van kenmerken dat personen het gevoel geeft dat ze op een gelijke voet staan, omvat het begrip 'gelijkheid'.

Uniekheid daarentegen komt tot stand wanneer leden meer willen bijdragen, zodat ze bijzondere vaardigheden kunnen aantonen die een meerwaarde zijn voor de groep. Voor de gelijkheid met zijn peers te garanderen, zal deze zijn eigen volwaardige inbreng willen realiseren.

Het opstellen van een eigen profiel binnenin KlasCement geeft leden de mogelijkheid hun eigen unieke karakter en gelijkenissen met hun peers te identificeren. De vraag blijft echter op welke wijze deze karakteristieken deel uit dienen te maken van KlasCement. Hoe gedetailleerd kan je op een gestructureerde manier je eigen profiel specificeren? Op welke wijze kan een uitgebreid profiel bijdragen tot het versterken of activeren van de deelname aan een netwerk?

#### 2.1.6. Takenpakket van ICT-coördinatoren

Tenslotte rest er de taakomschrijving van de ICT-coördinator zelf. Om de noden van de ICT-coördinatoren te kunnen definiëren, kan de taakomschrijving mogelijke inzichten bieden. ICT-coördinator is een functie die reeds enkele jaren is ingevoerd in het onderwijslandschap. Toch is het een minder tastbare functie waardoor het door iedereen anders wordt ingevuld.

Terwijl in de jaren tachtig ICT-coördinatoren voornamelijk praktische problemen omtrent de installatie en het gebruik van computers behandelden, is volgens het onderzoek van Devolder, Vanderlinde, van Braak en Tondeur (2010) de functie van ICT-coördinatoren onder te verdelen in vier rollen:

1. **Planner:** Dit onderdeel omvat een plan opmaken om wijzigingen in het curriculum toe te passen en te implementeren door materiaal en middelen beschikbaar te stellen. Kortom zorgt de ICT-coördinator voor de vertaling van ICT-gebruik volgens de schoolvisie en het ontwikkelen van een schoolplan.
2. **Budgetteerder:** in dit onderdeel gaat het om het uitgeven en het beheren van een ICT-budget om beslissingen te nemen omtrent de aankoop van software en hardware om vervolgens te verdelen over de verschillende klassen van een school. Dit alles is in functie van de uitbouw en de optimalisatie van het ICT-gebruik op de school.
3. **Technisch ondersteuner:** hier neemt de ICT-coördinator de verantwoordelijkheid met betrekking tot het beheer en het onderhoud van software en hardware op zich. Tevens moet de ICT-coördinator beschikbaar zijn voor communicatie wanneer er problemen of technische vragen zijn.
4. **Pedagogisch ondersteuner:** dit onderdeel staat in voor het beschikbaar stellen van trainingssessies aan leerkrachten om hen te ondersteunen bij de implementatie van het ICT-gebruik in de klas. Interne nascholingen aanbieden voor leerkrachten en hen vervolgens ondersteunen, behoort eveneens tot de taak van pedagogisch ondersteuner.

Uit onderzoek van Devolder et al. (2010) blijkt dat de ICT-coördinatoren de meeste tijd besteden aan het vervullen van de technische rol. Meer dan de helft van de taken die de ICT-coördinatoren specificieerden, werden onder de technische rol geplaatst. Voorbeelden die worden aangegeven door ICT-coördinatoren zijn: programma's installeren, technische reparaties uitvoeren en het netwerk van



de school met de schoolwebsite onderhouden. De bevindingen uit het onderzoek geven echter aan dat de rol als planner (uitschrijven en opvolgen van een ICT-actieplan) zelden wordt voorgelegd door de ICT-coördinatoren in vergelijking met de technische rol. Na de bevraging in dit onderzoek heerst er onder de ICT-coördinatoren een grote bezorgdheid. Ze vragen meer uren om hun job te kunnen uitvoeren met de behoefte naar meer middelen om de infrastructuur op peil te houden. Dit leidt tot een te grote druk en ontevredenheid bij ICT-coördinatoren.

Tevens wordt er aangegeven in het onderzoek van McGarr en McDonagh (2013) dat tijd de grootste uitdaging vormt voor ICT-coördinatoren bij het uitvoeren van hun taken en dat hun takenpakket voornamelijk van technische aard blijft. In dit onderzoek wordt er gesuggereerd dat de ICT-coördinatoren zich bekwaam voelen in hun job, ondanks dat de helft van de respondenten in dit onderzoek aangeven dat ze de behoefte hebben aan verdere professionalisering in technische kennis en vaardigheden.

Met deze kennis willen de onderzoekers dieper ingaan op de behoeften van ICT-coördinatoren. Het is duidelijk geworden dat de taken van de ICT-coördinatoren steeds meer veeleisend en complex zijn geworden, waardoor het in de praktijk niet altijd zeer vlot verloopt. Het is niet de bedoeling om kant-en-klare oplossingen aan te leveren, maar om suggesties uit te werken die verband houden met de noodzaak en de opvattingen van de ICT-coördinatoren.

### 3. Vooronderzoek

Tijdens het doornemen van de bestaande literatuur over netwerken bij ICT-coördinatoren, werd het gebrek hieraan al snel duidelijk. Daarom voerden de onderzoekers ter aanvulling op de literatuurstudie, enkele eigen vooronderzoeken uit. Het eerste verkennende onderzoek bestaat uit de analyse van succesvolle webapplicaties. Vervolgens wordt een workshop, gegeven door KlasCement aan ICT-coördinatoren, besproken waarbij enkele onderzoekers aanwezig waren. Naast deze workshop wordt ook een bijgewoond congres besproken.

#### 3.1. Analyse webapplicaties

Om inzicht te krijgen in de sterktes en zwaktes van webapplicaties, maakten de onderzoekers een analyse van de voor- en nadelen van succesvolle netwerken.

##### 3.1.1. Facebook

De omgeving van de webapplicatie Facebook is ontworpen om onder andere netwerken mogelijk te maken. Via open en gesloten groepen delen gebruikers informatie en bestanden. Er is een moderator aangesteld in elke groep die de groepsleden motiveert en stimuleert om een veiligheidsgevoel te creëren. Facebook maakt gebruik van *social bookmarking*, dit omvat het *bookmarken* van webpagina's op basis van advertenties, taggen, delen en liken. De acties van het taggen, delen en liken zorgen dat gebruikers netwerken. Deze online omgeving is ontworpen met het oog op een zo groot mogelijk gebruiksgemak, waaronder de eenvoud om informatie te delen en te koppelen. De chatfunctie tussen gebruikers staat centraal. De populariteit van Facebook maakt het gebruik van deze groepen laagdrempelig. Ook de bereikbaarheid vanuit verschillende apparaten, zoals computers, smartphones en tablets zorgt ervoor dat deze groepen snel te bereiken zijn zonder veel moeite. Deze populariteit zorgt er echter ook voor dat geplaatste reacties oppervlakkiger van aard zijn en in mindere mate leiden tot constructieve dialogen. Dit is dan ook typerend voor informele *communities*.

Op facebook bestaat de groep 'ICT-coördinatoren'. Deze groep telt meer dan 1900 leden en wordt dagelijks gebruikt om informatie te delen. In deze groep wordt echter ook vastgesteld dat er een groot deel passieve gebruikers zijn. Eén van de opvallendste nadelen bij deze applicatie, is de vluchtigheid van informatie. Zonder een gestructureerd archief kan informatie dan ook moeilijk teruggevonden worden.

### 3.1.2. eTwinning

De activiteit op eTwinning is volgens de onderzoekers veel hoger in vergelijking met KlasCement. De meest opvallende verschillen hierbij zijn dat projecten worden uitgewerkt in gesloten groepen, waarbij ze zelf de optie hebben om '*lurkers*' toe te laten of niet. Indien *lurkers* niet toegelaten zijn, kunnen ze alleen de beschrijving van het project lezen. De focus bij deze projecten gaat naar een specifieke tijdsperiode waarbinnen het project uitgevoerd zal worden. Voor verdere ontwikkeling staat constante evaluatie en peerfeedback centraal. Hiervoor is interactie noodzakelijk om een project succesvol af te ronden.

Het verwezenlijken van zo'n project gaat als volgt: Een gebruiker dient een aanvraag in om samen te werken aan een project. Alle gebruikers hebben hier toegang toe en kunnen bij interesse de vragende partij aanspreken. Bij voldoende interesse stelt de vragende partij een gesloten groep op waar alleen actieve deelnemers toegang tot krijgen. Bij deze tool ligt de focus voornamelijk bij leerkrachten die een multicultureel aspect willen toevoegen binnenin hun lessen.

### 3.1.3. Twitter

Twitter bevat verschillende onderdelen die de omgeving krachtig maken. Ten eerste kan elk individu kiezen welke personen en bedrijven hij wil volgen. Er is de mogelijkheid om privéberichten te versturen, zaken te tweeten en retweeten. Indien er zaken of personen zijn die jou niet bevallen, kan je deze altijd ontvolgen, negeren, blokkeren of rapporteren.

Door een '#' (hashtag) te gebruiken kan je berichten op andere plekken laten verschijnen of een specifieke doelgroep aanspreken. Het zorgt er enerzijds voor dat je heel gericht rond een bepaald thema kan tweeten en anderzijds dat je heel gericht kan zoeken. Doordat men op Twitter vaak zeer snel reageert, wordt het beschouwd als een rijk medium met snelle reacties. Rosell-Aguilar (2018) toont aan hoe een groep taalleerkrachten Twitter gebruikt als instrument voor voortdurende, professionele ontwikkeling via de #MFLtwitterati hashtag. De discussies tussen de groepsleden worden gevoerd op Twitter, maar voor het delen van PowerPoints, documenten, enz. gebruiken zij een gedeelde Dropbox. Met betrekking tot netwerken is de beperkte woordenlimiet het grootste nadeel van Twitter. Net zoals facebook zorgen deze beperkingen voor een vluchtige aanpak en past ook deze applicatie onder het luik informele community.

#### 3.1.4. Edmodo

Het gebruiksgemak bij Edmodo is hoog. Er is steeds een knop zichtbaar 'Nodig uit' zodat men andere gebruikers kan contacteren. Buiten je eigen gecreëerde klasomgeving kan je lid worden van *communities*. Niet elke community is even goed onderhouden, maar wanneer je een goede community vindt, is het een waardevolle bron. Een kleinere groep kan positief werken voor het gevoel van veiligheid bij de gebruikers. Net zoals bij KlasCement kunnen leden de vorderingen van andere gebruikers opvolgen. De mogelijkheid tot het plaatsen van hashtags is een optie binnen Edmodo om posten snel te vinden.

#### 3.1.5. LinkedIn

Op LinkedIn kan de gebruiker ervoor kiezen om het netwerk zelf uit te bouwen. Op de hoofdpagina heb je allerlei nieuwtjes en vacatures om de gebruikers in te lichten. De profielpagina bij LinkedIn is bijzonder uitgebreid. Je kan onder andere werkervaringen en diploma's delen. De omgeving wordt echter wel beperkt tot de businesswereld waarbij weinig ruimte is tot speelsheid. Het formele karakter geeft de gebruiker dan ook weinig vrijheid.

### 3.2. Workshop ICT-coördinatoren

Om een idee te krijgen van de realiteit, hebben twee groepsleden de workshop bijgewoond waar Bram Faems van KlasCement, op vraag van ICT-coördinatoren, informatie gaf over het gebruik van KlasCement door ICT-coördinatoren.

Aan het einde van de workshop vroeg Bram Faems aan de aanwezige ICT-coördinatoren hoe KlasCement aan hun noden tegemoet kan komen. Opvallend is de tegenstrijdigheid waarmee de coördinatoren aangeven afgeschermd te zijn van elkaar, maar tegelijkertijd via verschillende sociale netwerkanalen informatie uit te wisselen. Een verklaring hiervoor kan schuilen in het gebrek aan structuur en gebruiksgemak dat gepaard gaat met bijvoorbeeld een groep op Facebook. Ze geven bijgevolg aan dat er een nationaal platform ontbreekt waar op een gestructureerde wijze informatie te vinden is en een specialist bereikbaar is om vragen te beantwoorden. Er is met andere woorden nood aan een nationaal netwerk voor ICT-coördinatoren.

De nood aan een specialist duidt op de complexiteit van problemen waar ICT-coördinatoren op botsen. De hedendaagse technologie is voortdurend in verandering en dit zorgt voor een ontembare stroom van unieke problemen. Daarom wendden de coördinatoren zich eerst tot Google en nadien pas tot Facebook of andere sociale kanalen. Bovendien onderscheiden ze grofweg twee soorten ICT-coördinatoren, coördinatoren met en zonder technische opleiding. Hieruit kan worden afgeleid dat de

noden sterk kunnen variëren. Deze vaststelling werd al eerder bevestigd bij het onderzoeken van het mogelijke takenpakket van een ICT-coördinator.

Tot slot ervaren ze zelf het fenomeen waarbij enkele coördinatoren veel informatie bieden via sociale kanalen en een zeer grote groep *lurkers* zijn, zoals eerder omschreven (Preece et al., 2004). De aanwezigheid van *lurkers* vinden ze een gebrek van onlinenetwerk platformen. De ICT-coördinatoren die aanwezig waren bij de workshop gebruiken KlasCement zelden tot nooit.

### 3.3. Congres ICT-coördinatoren

Donderdag 28 maart vond het congres voor ICT-coördinatoren, georganiseerd door Vicli, plaats in Hasselt. Niet alleen ICT-coördinatoren waren die dag uitgenodigd. Alle mensen die een rol spelen in ICT-coördinatie op school waren die dag welkom. Er was dus een mix van ICT-coördinatoren, directies van scholen, afgevaardigden van onderwijskoepels, lerarenopleiders, bedrijven enz. aanwezig. Ook de Vlaamse Overheid was van de partij, meer bepaald KlasCement. Davy Van Hemelen, Hans De Four, Jan Redant enz. hebben toen de themasessie 'Ondersteuning ICT-coördinatie vanuit de Vlaamse Overheid' voorgezeten. Tijdens deze themasessie gaven ze meer info over hun tegemoetkoming aan één van de vier aanbevelingen van het memorandum dat Vicli opstelde.

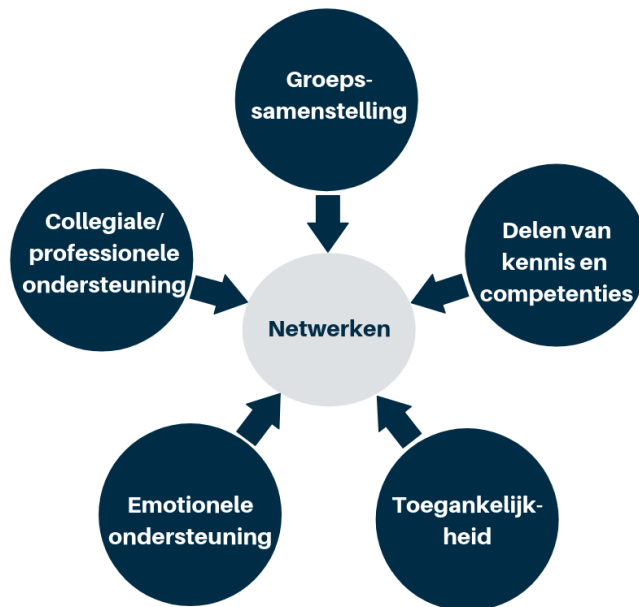
Het Memorandum 'Aanbevelingen voor de ICT-coördinator in Vlaanderen' stond het gehele congres centraal en de themasessies waren hier dan ook op gericht. De aanbeveling waarop KlasCement zich had gericht, was het opstarten van een netwerk. De themasessie werd tweemaal gegeven en kon de eerste keer op meer gegadigden rekenen dan de tweede keer. Al bij al leken de ICT-coördinatoren open te staan voor een netwerk, hoewel sommigen er ook sceptisch tegenover stonden. Het netwerk zal namelijk aan heel wat voorwaarden moeten voldoen om te slagen in de ogen van de ICT-coördinatoren. Tevens hadden ze op dat moment wat meer belangstelling voor één van de andere aanbevelingen, namelijk het ambt van ICT-coördinator. Heel wat ICT-coördinatoren staan in het secundair onderwijs en daar bestaat het ambt van ICT-coördinator niet, terwijl dat in de lagere school wel bestaat. Uiteraard kan KlasCement daar niets aan veranderen, maar gelukkig kan KlasCement wel een oplossing voorzien voor het netwerk. Zoals eerder vermeld, zal het netwerk enkel slagen als het voldoet aan de criteria die de ICT-coördinatoren hebben gesteld.

## 4. Doelstellingen van het project – onderzoeksvragen

Vanuit de literatuurstudie werd getracht vooral kennis te maken met de wereld van online netwerken. Daarbovenop voerden de onderzoekers een eigen vooronderzoek uit om alvast een beeld te krijgen van de realiteit. Dit was noodzakelijk omdat er vanuit de literatuur een gebrek is aan studies die gericht zijn op Vlaamse ICT-coördinatoren. Wanneer terug wordt gegrepen naar het doel van KlasCement, namelijk ICT-coördinatoren verbinden via een netwerk, verwoordt dit zich in vijf categorieën (zie figuur 1). Drie categorieën zijn gebaseerd op de literatuur, twee categorieën op het vooronderzoek.

De eerste categorie vanuit de literatuur ligt aan de basis, namelijk het zoeken en geven van informatie (en kennis) om oplossingen te vinden en de eigen professionalisering te versterken. Dit wordt samengevat onder het ‘Delen van kennis en competenties’. Het is echter cruciaal dat de gedeelde informatie relevant is. Wanneer een ICT-coördinator een vraag, opmerking of document deelt in een netwerk, kan dit resulteren in verschillende reacties van andere ICT-coördinatoren. De reacties zijn afhankelijk van de inhoud en context. De twee volgende categorieën hebben betrekking tot dit gegeven. Een ICT-coördinator kan bewust of onbewust een bepaalde reactie verkrijgen. Er worden twee soorten van reacties onderscheiden. Aan de ene kant kan het gaan over een nood aan verduidelijking op technisch of inhoudelijk vlak. Een reactie van deze aard wordt geplaatst onder de tweede categorie, namelijk ‘Professionele en collegiale ondersteuning’. Aan de andere kant kan er nood zijn aan bevestiging of feedback over de wijze waarop de ICT-coördinator zijn job uitoefent. Deze inhoud wordt geplaatst onder de derde categorie, namelijk ‘Emotionele ondersteuning’.

Vanuit het vooronderzoek wordt vastgesteld dat de activiteit binnenin applicaties versterkt kan worden door het gebruiksgemak, de anonimiteit of het onderverdelen van de community in bepaalde groepen. Deze kenmerken kunnen een aanleiding zijn voor de populariteit van digitale platformen en mogen daarom ook niet onderschat worden. Vanuit deze invalshoek komen dan ook de categorieën ‘Toegankelijkheid’ en ‘Groepssamenstelling’ naar boven. Met toegankelijkheid ligt de focus op de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van KlasCement. Op vlak van groepssamenstelling trachten de onderzoekers te achterhalen of het afscheiden van ICT-coördinatoren van leerkrachten en andere personen (bijvoorbeeld organisaties) een voordeel kan zijn.



*Figuur 1: Vijf categorieën die leiden tot netwerken*

Voor deze verschillende categorieën stellen de onderzoekers vragen op om vervolgens via een online enquête (kwantitatief) en nadien via focusgesprekken en interviews (kwalitatief), een analyse van de noden van Vlaamse ICT-coördinatoren op een onlinenetwerk te maken. Ten slotte wordt een advies geformuleerd over hoe KlasCement aan deze noden tegemoet kan komen. Het advies wordt ter controle voorgelegd bij ICT-coördinatoren.

Zoals eerder vermeld maakte voorgaand onderzoek duidelijk dat ICT-coördinatoren wel netwerken, maar niet via KlasCement. Daarom vraagt KlasCement zich af waarom de website voornamelijk gebruikt wordt als databank van open educatieve leermiddelen en welke stappen gezet moeten worden om te evolueren naar een volwaardig netwerk van verbonden leden. Deze vaststellingen leiden naar de volgende onderzoeksvragen:

**Wat zijn de noden van Vlaamse ICT-coördinatoren om kennis te delen en te netwerken op KlasCement?**

**Aan welke randvoorwaarden kan KlasCement voldoen om ondersteuning te bieden aan ICT-coördinatoren, vertrekkende vanuit de vijf beïnvloedende factoren?**

## 5. Opzet - methodologie van het project

De doelstellingen van het onderzoek zijn driedelig:

### 1. **Behoeftanalyse:** Wat hebben ICT-coördinatoren nodig?

Uit het kwantitatief onderzoek van de los Arcos et al. (2017) bleek dat leden de netwerkingselementen minder belangrijk achten dan de bibliotheek aan leermiddelen. Via kwalitatief onderzoek willen de onderzoekers deze conclusie bekrachtigen, verdiepen of ontkrachten.

### 2. Welke **randvoorwaarden** zijn er?

Naast het blootleggen van de behoeften van ICT-coördinatoren, willen de onderzoekers weten aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan om het netwerken tussen ICT-coördinatoren mogelijk te maken. Wat zegt de literatuur over het creëren en onderhouden van kennisdelingsnetwerken? Welke algemene aanbevelingen zijn er en hoe kunnen die geconcretiseerd worden voor KlasCement? Wat vinden ICT-coördinatoren belangrijk? Welke functies zien zij als waardevol? Wat motiveert een ICT-coördinator om actief te netwerken?

### 3. **Aanbevelingen** voor KlasCement.

Tot slot willen de onderzoekers met dit project een aantal aanbevelingen voor KlasCement schrijven en afoetsen. KlasCement kreeg recent een volledig nieuw uiterlijk. De nieuwe site focust nog steeds sterk op de bibliotheek van leermiddelen. Dit project wil richting geven aan de elementen die toegevoegd moeten worden om ICT-coördinatoren de kans te geven om te netwerken. Een derde doel is dus het schrijven van aanbevelingen voor de ontwikkeling van netwerkelementen. De aanbevelingen worden gevalideerd door middel van interviews en focusgroepen. Uit deze fase volgt een sterkte-zwakke rapport in de vorm van een advies.

### 5.1. Onderzoeksdesign

Om een antwoord te vinden op de twee vooropgestelde onderzoeksvragen, moet data verzameld en geanalyseerd worden. De onderzoekers besloten om grotendeels een kwalitatief onderzoek uit te voeren waarbij de onderzoeksvragen grotendeels verkennend en beschrijvend zijn. Na een grondig literatuuronderzoek is het duidelijk dat er weinig onderzoek is gedaan naar de specifieke groep “ICT-coördinatoren” en naar de invloed van actief netwerken. De onderzoekers maken in dit exploratief onderzoek gebruik van een *mixed method*. Daarin worden zowel kwantitatieve als kwalitatieve data gecombineerd. Deze manier van onderzoeken wordt gehanteerd om data te verzamelen met verschillende instrumenten (survey, focusgroepen, studiedag en interviews) om deze data te analyseren (Creswell, 2003), wat ons de kans geeft om de sterktes van beide onderzoekstechnieken te



combineren. Er is een kwantitatieve gegevensverzameling voorafgegaan aan de kwalitatieve gegevensverzameling. Hiervoor starten de onderzoekers met een survey die verspreid wordt via een besloten facebookgroep en via workshops voor ICT-coördinatoren. Bij het afnemen van de survey worden de respondenten gevraagd of ze willen aansluiten bij de focusgroepen en de studiedag. Deze respondenten worden gecontacteerd nadat ze hun e-mailadres vrijwillig hebben achtergelaten.

Omdat het praktisch onmogelijk is om alle Vlaamse ICT-coördinatoren te contacteren en te bevragen, maken de onderzoekers gebruik van een steekproeftrekking. Deze steekproeftrekking verloopt online via de besloten facebookgroep en face-to-face via de workshops om de ICT-coördinatoren te overhalen om deel te nemen aan de survey. Er wordt gebruik gemaakt van een sneeuwbalsteekproef waarbij er ook contact werd opgenomen met de moderator van de besloten facebookgroep van ICT-coördinatoren om de survey mee te verspreiden via dit netwerk. De oproep om deel te nemen aan de focusgroepen en de studiedag kreeg ook een plek in de nieuwsbrief van KlasCement. Op deze manier hebben reeds beschikbare respondenten ons gebracht naar nieuwe respondenten. Het opzet van een sneeuwbalsteekproef is namelijk om gebruik te kunnen maken van bestaande rasters om bij de geschikte respondenten te belanden voor dit onderzoek (Neuman, 2014).

Om de betrouwbaarheid in dit onderzoek te verhogen, wordt er naast de kwantitatieve methode (afnemen van een survey) ook gebruik gemaakt van een kwalitatieve analyse (focusgroepen, studiedag en semi-gestructureerde interviews). De grootste sterkte van dit onderzoek is de rijkdom en variatie aan data om de geldigheid te versterken door middel van datatriangulatie (Cohen, 2001). Wanneer er onduidelijkheden zijn over de te meten constructen, kan de interne validiteit geschaad worden (Verschuren & Doorewaard, 2007). De interviews en focusgroepen geven de gelegenheid verdieping te geven in de ervaringen van de respondenten waardoor de interne validiteit versterkt wordt. Tijdens het afnemen van de interviews zijn er open vragen gesteld om de vraagsturing minimaal te houden wat de interne validiteit verhoogt. Tevens worden de antwoorden van de respondenten door de onderzoeker steeds samengevat wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Op basis van de verzamelde gegevens wordt een eerste advies geformuleerd. Het advies wordt als laatste controle voorgelegd bij ICT-coördinatoren, op basis van de reacties wordt het finale advies geformuleerd. Figuur 2 toont een synthese van het verloop van het onderzoeksdesign.



*Figuur 2: Synthese onderzoeksopzet*

## 5.2. Onderzoeksmethoden

### 5.2.1. Survey

Voor het verzamelen van primaire gegevens is voor dit onderzoek eerst gebruik gemaakt van een online *one-minute* survey (zie bijlage 1). Deze vragenlijst telt slechts vijf *multiple choice*-vragen om een hoge respons te bereiken in dit onderzoek. Dit om een snel beeld te verkrijgen van respondenten die geografisch verspreid zijn en hun tijd zeer kostbaar is. Een surveyonderzoek stelt de onderzoeker in staat om kwantitatieve uitspraken te kunnen doen over bijvoorbeeld opvattingen, attitudes, ervaringen of trends die zich voordoen binnen een populatie. Bovendien verlaagt een online vragenlijst de drempel voor het invullen van de survey. Een nadeel daarentegen is dat je geen direct contact hebt met de respondenten om de antwoorden te motiveren. Dit is nadelig met betrekking tot de betrouwbaarheid van het onderzoek. Echter, door het onderzoek aan te vullen met kwalitatieve dataverzameling, wordt de betrouwbaarheid vergroot (Cohen, 2001). Als laatste aantekening in de *one-minute* survey wordt de bereidheid bevraagd om nog verder deel te nemen in de volgende stadia van het onderzoek.

In de tweede survey wordt dieper ingegaan op de noden van ICT-coördinatoren om actief te netwerken. De 40 *multiple choice*-vragen zijn opgesteld volgens de vijf beïnvloedende factoren (zie bijlage 2) en sluiten af met de vrijblijvende vraag om deel te nemen aan de focusgroepen op de studiedag of om een interview af te nemen via skype. De analyse van deze twee vragenlijsten gelden als input voor de focusgroepen en als steunpilaar voor de voorbereiding van de studiedag.

### 5.2.2. Focusgroepen

Een focusgroep is een kwalitatieve dataverzameling om de onderzoeker de kans tot inzicht te verwerven in de wijze waarop de ICT-coördinatoren denken of ervaringen hebben met betrekking tot netwerken op KlasCement. Deze werkwijze geeft de onderzoeker de kans om in een korte tijd meerdere meningen, opvattingen en wensen vanuit de ICT-coördinatoren te horen dan met de individuele interviews (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005). Tijdens de focusgroepen wordt er besproken wat de ICT-coördinatoren nodig hebben om actief netwerken te kunnen verhogen op KlasCement, rekening houdend met de vijf beïnvloedende factoren. De respondenten die deelgenomen hebben aan de survey, hebben zich vrijwillig opgegeven om deel te nemen aan de focusgroepen tijdens de studiedag. Vijf respondenten hebben zich hiervoor opgegeven, maar door onvoorziene omstandigheden zijn er slechts drie respondenten fysiek aanwezig. De drie respondenten hebben schriftelijk toestemming gegeven voor deelname aan de focusgroep door het ondertekenen van een geïnformeerde toestemming (zie bijlage 3). Er is benadrukt dat de data in het onderzoeksverslag anoniem verwerkt zullen worden. Verder gaven ze de toestemming om audio-

opnames te maken, wat de onderzoekers toelaat om in een latere fase te kunnen terugblikken wat ook de interne validiteit versterkt in dit onderzoek (Cohen, 2011).

De focusgroep is georganiseerd in een klaslokaal van de Universiteit te Antwerpen. De beschikbare tijd is drie uur, wat gecombineerd is met interactieve opdrachten, de vragen worden zo gesteld dat zij in interactie met de groep worden beantwoord. Op deze manier kunnen de onderzoekers in kaart brengen wat de noden zijn van ICT-coördinatoren om actief te netwerken, rekening houdend met de vijf beïnvloedende factoren. De drie vrijwillige respondenten hebben voldoende variatie, waardoor de onderzoekers kunnen spreken van drie verschillende types ICT-coördinatoren om verschillende meningen naar voor te kunnen laten komen.

### 5.2.3. Studiedag

Aansluitend aan de focusgroep is er een studiedag gekoppeld zodat de respondenten zich slechts éénmalig moeten verplaatsen naar de Universiteit te Antwerpen. Het doel van deze studiedag is tweedelig. Allereerst willen de onderzoekers een algemeen profiel van ICT-coördinatoren in kaart brengen. Wat is de noodzaak voor deze doelgroep om actief te netwerken, en dit gekoppeld aan de vijf beïnvloedende factoren? Om hiervoor een uitgebreid antwoord te verkrijgen, worden de respondenten uitgedaagd om zes casussen (zie bijlage 4) eerst in stilte te ordenen en er een cijfer van één tot zes aan toe te kennen. Daarna lichten ze de eigen keuzes toe. Ondanks de magere opkomst van respondenten, zijn de casussen uitvoerig besproken en bediscussieerd. Tijdens dit gesprek worden door de observerende onderzoekers kernwoorden genoteerd die aansluitend in de volgende opdracht gehanteerd worden. Deze kernwoorden worden op een kaartje genoteerd die de respondenten in een *mindweb* moeten plaatsen. Hoe dichter de kernwoorden in de kern van het *mindweb* geplaatst worden, hoe beduidender dit item is in het verhaal van de ICT-coördinatoren. Tevens worden deze kernwoorden per categorie geplaatst in de *mindweb* om de invloed van de vijf beïnvloedende categorieën te kunnen verifiëren. De *mindweb* wordt symbolisch gezien als een netwerk.

Ten tweede is het doel om een *member check* uit te voeren, waarbij de ervaringen van de respondenten uit de focusgroep worden afgetoetst en gevalideerd met de resultaten van de survey uit het eerste deel van het onderzoek. Tevens om te verifiëren of er geen onduidelijkheden zijn over de te meten constructen, wat de interne validiteit ten goede komt (Verschuren & Doorewaard, 2007).

#### 5.2.4. Semi-gestructureerde interviews

Cohen (2007) stelt vast dat het nagaan van percepties en opvattingen van respondenten het best plaatsvindt via semigestructureerde interviews zodat er een zekere flexibiliteit is om toe te laten dat respondenten bepaalde zaken aansnijden in het gesprek.

De interviewleidraad (zie bijlage 5) is opgesteld volgens de volgende structuur: achtergrondvragen, introductie, openingsvragen, inleidende vragen, overgangsvragen, kern- en bijkomende vragen, slotvragen en afronding. Vooraf wordt de toestemming gevraagd om geluidsopnames te maken bij het afnemen van het interview. De achtergrondvragen, introductie- en openingsvragen geven de onderzoekers data over de kenmerken van de respondent. De informatie om de respondenten uitgebreid te kunnen omschrijven, kan gebruikt worden bij het analyseren om eventueel typologieën op te stellen. De inleidende vragen stellen de respondent op zijn gemak bij de afname van het interview om uiteindelijk te komen tot het eigenlijke onderwerp via de overgangsvragen. In de kern- en bijkomende vragen wordt de kern van het onderwerp behandeld om een antwoord te vinden op de twee onderzoeksvragen. Op het einde van elk interview krijgt de respondent de kans om nog bijkomende informatie bij te plaatsen wat nog niet aan bod kwam tijdens het interview bij de slotvragen. Bij de afronding van het interview worden de contactgegevens uitgewisseld en kan er later nog steeds verdere informatie bezorgd worden.

De exploratieve aard van dit onderzoek maakt het via een kwalitatieve dataverzameling mogelijk om meer inzicht en verdieping te verkrijgen in de meningen en ervaringen van de ICT-coördinatoren. Alle semi-gestructureerde interviews zijn afgenomen via skype om de toegankelijkheid van de ICT-coördinatoren te optimaliseren en duren maximaal één uur. De kwantitatieve data verkregen uit de vragenlijsten worden naast het verkrijgen van de kwalitatieve data uit de interviews gebruikt om een completer beeld te krijgen. Deze resultaten van de verschillende stadia uit dit onderzoek worden naast elkaar gelegd en met elkaar vergeleken.

#### 5.2.5. Controle advies

Ter controle van het opgestelde advies, werd het advies voorgelegd bij drie ICT-coördinatoren uit de omgeving van de onderzoekers. Bijkomend op het advies werden twee vragen gesteld. Deze vragen zijn:

- Wat zijn uw opmerkingen met betrekking tot dit advies?
- Welke zaken wenst u nog toe te voegen aan het advies?

De verworven informatie wordt meegenomen ter versterking van het advies.

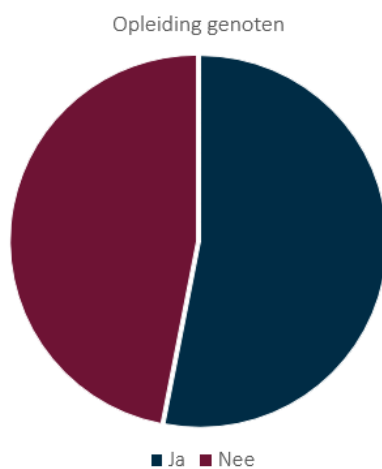
## 6. Resultaten – producten

### 6.1. Survey

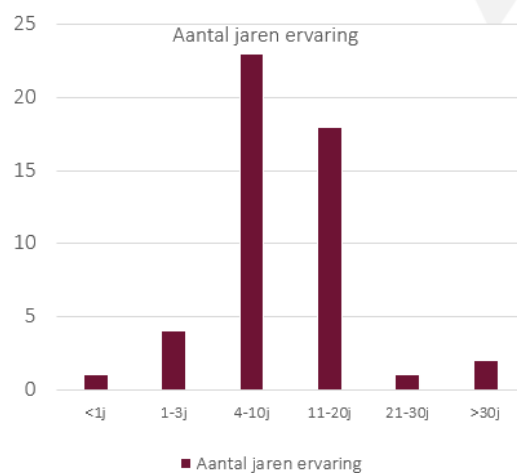
#### 6.1.1. One-minute survey

De *one-minute* survey werd door 42 personen ingevuld. Hiervan vulden 36 personen de survey volledig in. Omwille van deze reden, worden de overige 6 onvolledige antwoorden niet betrokken bij de analyse. Uit deze survey blijkt dat de ondersteuning die een onlinenetwerk kan bieden, als meest belangrijk wordt beschouwd. Ook de bruikbaarheid van het netwerk via verschillende media (laptop, gsm, tablet, ...) ontvangt uitsluitend de scores “belangrijk” en “heel belangrijk”. Het snel ontvangen van een antwoord wordt ook hoog gescoord, op twee respondenten na. Deze dynamiek keert terug bij de twee overige vragen. Met betrekking tot het overzichtelijk terugvinden van informatie geeft de meerderheid de hoogste score terwijl vier respondenten “Niet zo belangrijk” aanduiden. Het deelnemen aan een netwerk om samen tot oplossingen te komen scoort in vergelijking met de andere vragen middelmatig, zowel hoge als lage scores blijven eerder uit.

#### 6.1.2. Uitgebreide survey



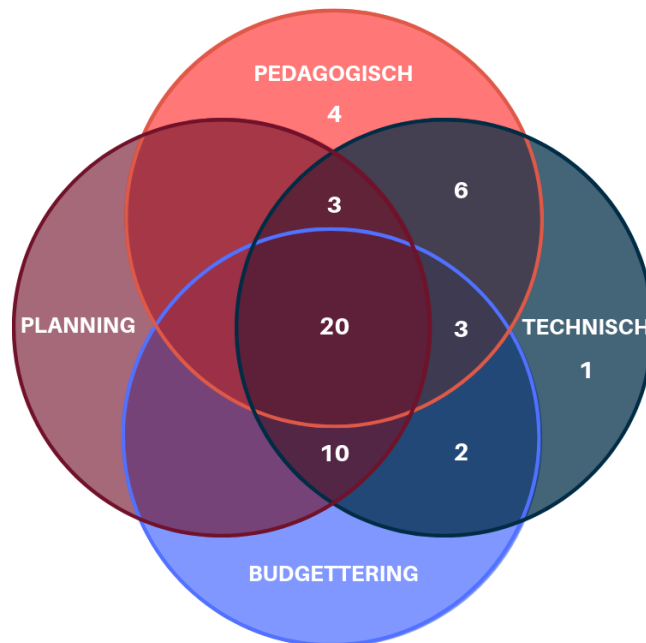
Figuur 3: Opleiding genoten in functie van job als ICT-coördinator



Figuur 4: Aantal jaren ervaring als ICT-coördinator

In totaal werd de survey door 82 ICT-coördinatoren ingevuld. 33 respondenten vulden de survey onvolledig in, waardoor zij niet verder worden betrokken bij de analyse. Binnen het totaal van 49 respondenten, hebben 26 respondenten een opleiding genoten in functie van de rol van ICT-coördinator op zich te nemen (figuur 3). Daarnaast werkt de overgrote meerderheid vier tot tien jaar als ICT-coördinator en elf tot twintig jaar. Verder zijn er enkelen die minder dan vier jaar of meer dan 20 jaar ICT-coördinator zijn (figuur 4). Zoals eerder vermeld, kan het takenpakket van een ICT-

coördinator in vier taken onderverdeeld worden. De combinatie van taken met betrekking tot de respondenten kan worden afgelezen in figuur 5.



*Figuur 3: Takenpakket respondenten lange survey.*

Nog steeds vertrekkende vanuit de vijf beïnvloedende factoren, wordt de survey opgedeeld in drie grote delen: het delen van kennis en competenties, professionele en collegiale ondersteuning en emotionele ondersteuning. Elk van deze drie delen wordt vervolgens nog opgedeeld in algemene vragen over het onderwerp, het onderwerp met betrekking tot toegankelijkheid en het onderwerp met betrekking tot de groepssamenstelling.

De resultaten van de categorie rond het delen van kennis en competenties vallen voor het grootste deel binnen “belangrijk” en “heel belangrijk”. Het kunnen vergaren van kennis op een online platform vinden de respondenten heel belangrijk. Dat de kennis aangeboden wordt in de vorm van een kant-en-klare instructie, is daarbij belangrijk, maar niet in grote mate. Het kunnen bewaren van materialen wordt echter wel beschouwd als eerder heel belangrijk. Wanneer de respondenten op zoek gaan naar informatie op een online platform, dan zijn ze voornamelijk op zoek naar informatie over software en hardware of informatie over software, hardware en pedagogische en didactische ondersteuning. Verder worden ook het delen van de eigen kennis en het terugvinden van informatie gescoord als heel belangrijk. Wanneer het gaat over informatie, is het voor de respondenten geen grote meerwaarde indien de maker expert is. Twee vragen leverden een twijfelachtig resultaat: de mogelijkheid om het netwerk te integreren in een andere elektronische leeromgeving en het toekennen van een waardesysteem aan documenten. De integratie van beide omgevingen ontvangt een verspreide mening van “heel belangrijk” tot “onbelangrijk”, maar het zwaartepunt bevindt zich toch bij

“belangrijk”. Het waardesysteem voor documenten daarentegen scoort het hoogst op “niet zo belangrijk”. De in verhouding hoge score op “onbelangrijk” valt hierbij op.

Het onderwerp professionele en collegiale ondersteuning kenmerkt zich door hoge scores op “belangrijk” en “heel belangrijk”. Dit geldt voor het delen van kennis om de onderlinge band met collega’s te versterken, om nadien hulp te kunnen vragen en om anderen te helpen. Daarnaast worden ook collega’s die hun kennis delen als heel belangrijk beschouwd en het reageren op vragen en het geven van advies en suggesties. Bij de vragen naar enerzijds het verkrijgen van advies of suggesties van een expert of anderzijds van startende ICT-coördinatoren, wordt duidelijk dat er een voorkeur is voor advies van experts. Binnen dit onderwerp zijn de resultaten van vier vragen opvallend verschillend. In tegenstelling tot de andere vragen, wordt de categorie “niet belangrijk” telkens wel aangeduid. Ook de score op “niet zo belangrijk” is hierbij hoog. Het krijgen van erkenning door bijvoorbeeld een puntensysteem scoort uiterst hoog (37 van de 49) in de categorie “niet zo belangrijk”. Het personaliseren van het eigen profiel volgt deze uitkomst, al is het in minder extreme mate. Het ontvangen van notificaties wanneer iemand een vraag heeft met betrekking tot je expertise en het kunnen aanspreken van andere gebruikers, zijn eerder verdeeld. Het zwaartepunt ligt bij beide op “belangrijk”, maar de eerder hoge scores op “niet zo belangrijk” en “onbelangrijk” maken duidelijk dat deze zaken niet essentieel zijn.

Tenslotte volgen de resultaten over de emotionele ondersteuning in een onlinenetwerk. Wanneer de scores van dit onderwerp worden vergeleken met de scores van de twee andere onderwerpen, is de toename in de categorie “onbelangrijk” en de afname in de categorie “heel belangrijk” onmisbaar. De eerste vraag over de mate waarin je zelf emotionele ondersteuning biedt, verklaart de tendens: vierentwintig respondenten reageren hierop “zelden”, zeventien “soms”, vijf “nooit” en drie “altijd”. In het geval van drie vragen bevindt de hoogste score zich bij “belangrijk”. Deze vragen zijn het kunnen reflecteren over de eigen aanpak door naar de aanpak van anderen te kijken, feedback krijgen via een online leerplatform om mijn eigen aanpak te verbeteren en de mogelijkheid tot het samenstellen van groepen. De vraag naar emotionele ondersteuning door personen van een gelijke achtergrond is zowel belangrijk als niet zo belangrijk. Emotionele ondersteuning door experts wordt als eerder niet zo belangrijk beschouwd. Zowel het ontvangen als bieden van emotionele ondersteuning vinden de respondenten niet zo belangrijk. Hierbij aansluitend het verbonden voelen met andere leden. De drie overige vragen scoren hoog op zowel “niet zo belangrijk” als “onbelangrijk”. Deze vragen zijn het kunnen uiten van emoties via een online platform, het ontvangen van beloningen en het krijgen van een notificatie wanneer iemand jou beloont.

Op basis van de uitgebreide survey, concluderen de onderzoekers dat zowel het delen van kennis en competenties en professionele ondersteuning belangrijker zijn dan emotionele ondersteuning.

## 6.2. Studiedag

Ondanks het kleine aantal deelnemers (drie personen) was de studiedag voor de onderzoekers zeer waardevol. Elke deelnemer had zijn eigen expertise en durfde met een gezonde kritische geest zijn mening uiten. Een interessant gegeven kwam al tijdens de lunch naar voor. Een van de deelnemers had recent een interessante bijscholing gevolgd over Schoollink, een nieuwe app van Samsung die in mei gelanceerd zou worden. Het is een app voor en door leerkrachten die de leden zou connecteren. Een app om in de gaten te houden.

De studiedag startte met het casussenspel 'Sangria aan de Costa del Sol'. De deelnemers kregen elks zes casussen (zie bijlage 4). Per casus dienen de deelnemers vervolgens een waardecijfer van één tot zes toe te kennen. Daarna kreeg iedereen de kans om de eigen keuzes toe te lichten.

Casus één toetst af in hoeverre een databank met kant-en-klare instructies en handleidingen een degelijke bron kan zijn om kennis te vergaren. Deze casus kreeg van één deelnemer een eerder hoge score, van de twee andere deelnemers een eerder een lage score. De onderzoekers leerden hieruit dat een databank vrij statisch is en niet het meest geschikte medium voor het vergaren van kennis over complexe zaken. Nochtans kan grasduinen in een databank ook zeer leerrijk zijn, hoewel je niet altijd zeker bent van de kwaliteit van de informatie. Door alle standpunten uit te spitten kwamen de deelnemers toch tot gezamenlijke bevindingen. Gegevens uit een databank kunnen interessant zijn om, bijvoorbeeld op basis van expertise, nuttige informatie te kunnen filteren. De onderzoekers nemen hieruit mee dat het zinvol zou zijn om het domein van expertise kenbaar te maken in de databank. Wanneer eenieder zijn expertise openbaar is, kunnen de juiste personen sneller met elkaar in contact gebracht worden.

Casus twee polste naar het belang dat men hecht aan een review. Deze casus kreeg bij twee van de drie deelnemers een eerder hoge score. Het raadplegen van reviews bleek dus voor de meerderheid een belangrijke bron voor het vergaren van kennis. Aan reviews zijn ook experts verbonden, wat alle deelnemers een waardevol gegeven vonden. Na de toelichting van de deelnemer die een lagere puntenscore toekende aan het raadplegen van reviews, werd duidelijk dat het vooral te maken heeft met het onderwerp. Afhankelijk van het onderwerp was ook voor deze deelnemer een review waardevol.

Casus drie toetst enerzijds het belang af dat de deelnemer hecht aan waarderingen zoals puntensystemen die een gebruiker krijgt bij het delen van een document. Anderzijds polst deze casus naar het belang dat de deelnemer hecht aan persoonlijke feedback op het gedeelde materiaal. De deelnemers geven hier alle drie een eerder hoge score. Twee van de deelnemers zijn van mening dat



groepen opdelen in kleinere gelijkgezinde groepen het delen van materiaal faciliteert. De andere deelnemer denkt dat er een rem zit op het delen in een groep van gelijkgezinden uit schrik om commentaar te krijgen. Verder zijn de deelnemers van mening dat punten schenken niet motiveert. Toegankelijkheid speelt daarentegen een grotere rol. Een netwerk moet je opbouwen, dat heeft tijd nodig en vooral iemand die daar heel veel in energie wil steken. Eén van de deelnemers wijst erop dat een netwerk echt moet onderhouden worden. Een netwerk heeft iemand nodig die er voldoende tijd en energie insteekt om de duurzaamheid te garanderen. Zo niet wordt het een site die stilletjes wegebt. Dit zet ons aan het denken over de rol van een moderator.

Casus vier peilt naar het belang van een kant en klare handleiding. De respondenten zijn het hierover eens: een handleiding is niet duurzaam. Een handleiding is enkel nuttig op korte termijn. Wat wel nuttig is, is de kennis die een persoon heeft over een bepaald onderwerp. Hierbij komt een idee naar voor over het gezamenlijk werken aan die kennis, namelijk het gebruik van een ICT-Wiki. Zo kan er door verschillende personen op een korte termijn aan kennis (of handleiding) gewerkt worden die nuttig en duurzaam kan zijn. Door het feit dat het document door iedereen kan bewerkt worden, kan de kennis mogelijks ook duurzaam blijven.

Casus vijf polst naar de waardering van collega ICT-coördinatoren bij het delen van een oplossing. Deze casus krijgt unaniem een hoge score. De respondenten scoren de waardering hier hoger in, in tegenstelling tot de antwoorden uit de survey. Ze koppelen de waardering aan de inhoud en niet aan de persoon. Zo kan je mensen naar een expert niveau opkrikken op basis van hun expertise en niet op basis van hun activiteit.

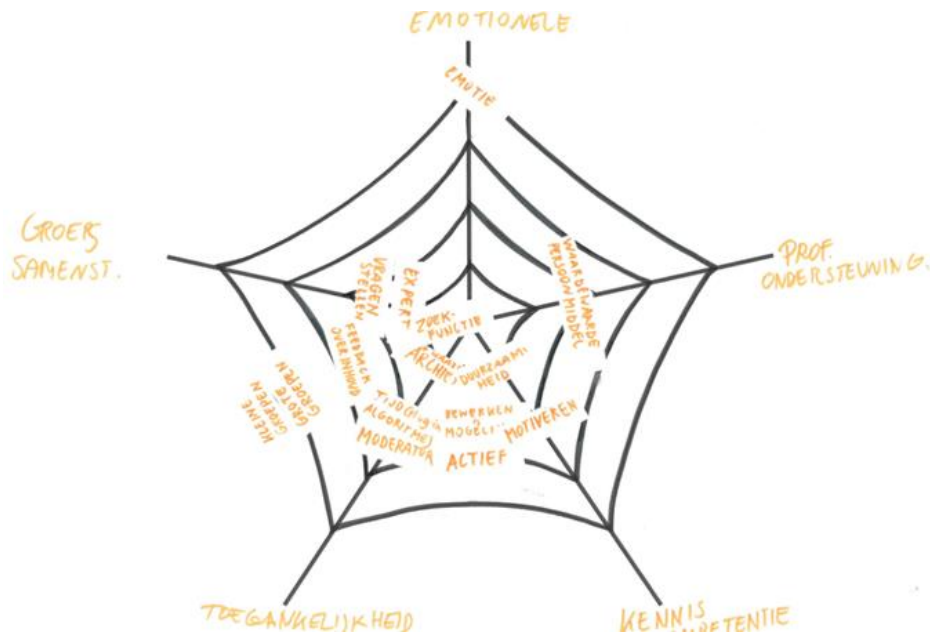
Casus zes zoekt naar samengestelde groepen die samen aan een werk willen werken via een online platform en de bereidwilligheid om hieraan deel te nemen. Uit deze casus wordt duidelijk dat het redelijk belangrijk is om een profiel vorm te kunnen geven.

Terwijl de casussen werden overlopen, schreven twee onderzoekers kernwoorden op die duidelijk naar voor kwamen met betrekking tot een netwerkomgeving. Deze kernwoorden waren nodig voor de volgende opdracht: creëren van een *'mindweb'*. Hierbij is het de bedoeling dat de deelnemers verschillende kaartjes op een (spinnen)web plaatsen. Dit web heeft vijf hoekpunten. Deze komen overeen met de vijf beïnvloedende factoren die de onderzoekers vaststelden. De kaartjes die voor de deelnemers het belangrijkste zijn, worden onder de juiste beïnvloedende factor in het centrum geplaatst, de minder belangrijke op de buitenste ring van het web. Het web wordt gezien als een netwerk.

Volgende kernwoorden kwamen regelmatig terug: zoekfunctie, waardetoekenning, duurzaam, motiveren, tijdbesparend, mogelijkheid om vragen te stellen, actief gebruik en sociaal netwerk

(emotie). De deelnemers kregen ook een aantal blanco kaartjes. Zaken die ze zelf nog misten in hun vereisten voor een netwerk konden hierop nog worden genoteerd. Dat leverde nog volgende begrippen op: online versus offline, tags, archiveren en WIKI (de mogelijkheid om handleidingen te bewerken).

Na het creëren van een eigen web werd een groot blanco web in het midden gelegd. Door middel van een groepsdiscussie kwamen de deelnemers tot één gezamenlijk netwerkweb, het KlasCementweb (zie figuur 6).



Figuur 4: KlasCementweb

Wat opvalt is de positie van emotionele ondersteuning. Deze werd unaniem als minst belangrijk geklasseerd. Ook de groepssamenstelling is minder van belang. Voor zowel grote als kleine groepen zijn zowel argumenten voor als tegen te vinden. Als er dan toch een winnaar moest zijn, dan werden grotere groepen als belangrijker gezien dan kleine. Eén kernwoord vinden dat zich voor iedereen in het centrum van het web mocht bevinden was moeilijk. De groep was eerder voorstander van een torentje van kernwoorden op elkaar. In dat torentje behoorden zeker de begrippen duurzaamheid, zoekfunctie, expert en archief. Duurzaamheid mag dan misschien op de top van de toren staan. In een duurzaam netwerk is lange termijn denken een must. Iets verder verwijderd van de kern, maar toch ook belangrijke begrippen waren waardetoekenning aan persoon en middel, mogelijkheid tot stellen van vragen, tijd besparen (google plug-in algoritme), en bewerken. Ook motiveren werd op hetzelfde niveau geplaatst. Het belang hiervan kwam tijdens 'Sangria aan de Costa del Sol' ook naar voor. Vooral de bekommernis om mensen gemotiveerd te houden om te delen kwam naar voor. De deelnemers waren het wel eens dat het bestaande puntensysteem binnen KlasCement geen goede motivator is. Ook likes en hartjes zoals op andere sociale media werden niet positief onthaald. Wat volgens onze

deelnemers veel beter zou werken zijn badges. Belonen is een belangrijk item maar het is ons nog niet duidelijk wat de beste vorm is bij delen van informatie in een netwerk.

Minder belangrijk maar niet onbelangrijk waren feedback over inhoud, actief en de aanwezigheid van een moderator. Hoewel de meerderheid van de gebruikers van een netwerk eerder passieve gebruikers zijn, bedoelt men hier met actief eerder 'geen slapende gebruikers'. Daarom werd op datzelfde niveau ook de moderator geplaatst. Een moderator zou mee kunnen sturen om het netwerk actief te houden, om oudere info te archiveren, om mensen te stimuleren tot updaten, om achterhaalde info te verwijderen, want die info zorgt voor "vervuiling".

Hoewel het woord tags niet op het gezamenlijke *mindweb* terechtgekomen is, gaat dit eerder om een slordigheid of een vergetelheid, want de mogelijkheid tot taggen van personen of content werd regelmatig aangehaald.

Wat de onderzoekers uit deze oefening vooral onthouden en kunnen meenemen is dat er gestreefd moet worden naar duurzaamheid en permanente innovatie. KlasCement mag geen oude wijn in nieuwe zakken worden. Materiaal moet up-to-date zijn en blijven. Het bestaan van een WIKI en een moderator om alles in goede banen te leiden zou al een goed begin kunnen zijn. Een degelijke zoekfunctie is een absolute noodzaak. Er zou ook grondig moeten nagedacht worden over een degelijke manier van waardetoekenning.

De onderzoekers onthouden uit de gesprekken ook nog een aantal tips. Deze tips kwamen niet letterlijk naar voor uit de kaartjes, maar toch zouden deze het netwerken kunnen faciliteren of aanmoedigen.

- De mogelijkheid om vragen te stellen aan experts. Er zou kunnen nagedacht worden om na het stellen van een vraag of na het downloaden van materiaal een automatisch bericht te ontvangen waarbij men verplicht wordt een waardering te geven. Die waardering moet vooral toegekend worden op de kwaliteit van de inhoud en niet zozeer op de kwantiteit.
- Waardering via sterren, levels, badges toekennen in combinatie met de snelheid dat iemand antwoordt.
- Mogelijkheid om mensen met dezelfde functies, interesses... te koppelen aan elkaar.
- Werken met gerichte tags om snel het juiste materiaal te kunnen vinden, want ook snelheid is een belangrijk gegeven. Zoekresultaten, al dan niet bekomen via tags, koppelen volgens het meest recente materiaal en volgens de hoogste waardering van experts.
- Eén login voor alle platformen, als dit tenminste niet inboet aan kwaliteit.
- Een moderator is noodzakelijk, maar anno 2019 is er niets voor niets. Hoe kan een moderator vergoed worden?

### 6.3. Interviews

Vier respondenten stemden in met een interview via Skype. Bij elke respondent werd er een semigestructureerd interview afgenomen. De respondenten hebben ervaring als ICT-coördinator van twee tot dertig jaar. Het takenpakket van de twee eerste respondenten heeft betrekking op pedagogisch-didactische taken en technische ondersteuning. Bij de derde en de vierde respondent heeft het takenpakket betrekking op respectievelijk software en IT.

#### 6.3.1. Respondent 1

Om oplossingen te zoeken voor problemen raadpleegt de eerste respondent vooral YouTube en Google en vroeger bezocht hij ook specifieke fora. Onder 'Delen van kennis en competenties' verstaat hij het delen van alles wat hij ooit met betrekking tot ICT heeft gemaakt. Hij is van het principe 'Voor wat, hoort wat' en hoopt dan ook dat ieder zijn eigen vaardigheden deelt met anderen. Volgens hem hoeft je geen expert te zijn om te antwoorden. Als je het gevoel hebt dat jouw bijdrage een meerwaarde kan bieden voor de persoon die de vraag stelt, dan is het jouw plicht om hem of haar een antwoord te bieden. Dat vindt hij de definitie van professionele en collegiale ondersteuning. Het is mogelijk dat iemand met weinig ervaring met een beter idee kan komen dan iemand met veel ervaring. Bovendien is het volgens hem ook zinvol om waarderingen toe te kennen aan mensen die vragen beantwoorden of documentatie posten. Mensen met weinig ervaring krijgen zo ook meer zelfvertrouwen om te delen en te blijven deelnemen aan een netwerk.

Wat emotionele ondersteuning op een online platform betreft, denkt hij dat een moderator wel op z'n plaats is. Sowieso pleit hij voor een moderator op een online platform, omdat het platform op die manier ook levendig kan gehouden worden. Ten slotte kan de moderator ook negatieve boodschappen verwijderen en zorgen voor de algemene vrede op het platform. Hij is minder geneigd om anderen te helpen met hun frustraties of emotioneel beladen boodschappen. Het geven van waarderingen is voor hem ook al een soort van emotionele ondersteuning.

Op het einde van het interview werden er nog wat vragen gesteld over KlasCement en hun plannen om een netwerk op te starten. Het netwerk-gedeelte is volgens hem minder goed uitgebouwd. Het feit dat KlasCement daar nu verandering in wil brengen, lijkt hem een goed idee. Er is nood aan een netwerk voor ICT-coördinatoren. Op dit moment komen vele ICT-coördinatoren samen in een groep op Facebook, maar het nadeel hiervan is dat het niet gestructureerd is. Berichten volgen elkaar op en het antwoord zoeken op een vraag die pakweg zes maanden geleden werd gesteld, is erg moeilijk. Op de vraag hoe KlasCement zo'n netwerk zou kunnen verwezenlijken, denkt hij meteen aan een kanaal zoals YouTube. Het zou zeker up-to-date moeten worden gehouden, maar natuurlijk is veel apparatuur

binnen het onderwijs al een dagje ouder. Handleidingen of tutorials omtrent de oudere versies van software moeten dus ook voorhanden blijven.

Ten slotte werd er gevraagd hoe dit netwerk het best aan de man kon worden gebracht. De respondent antwoordde dat dit het best zou gebeuren via *webinars*. *Webinars* zijn lezingen of workshops die kennis overbrengen via het internet. Tijd is namelijk schaars voor ICT-coördinatoren. Fysiek samenkomen echter is belangrijk om ook op die manier meningen uit te wisselen, maar tijd is toch de grote boosdoener. Een laatste suggestie van onze respondent betrof het aannemen van specialisten. Het zou handig zijn als KlasCement een team van specialisten voorziet dat op vraag van de scholen eens langs kan komen om een probleem te helpen oplossen.

### 6.3.2. Respondent 2

Tijdens de uitoefening van zijn job komt hij soms wel voor een aantal uitdagingen te staan. Eén van die uitdagingen is het gebrek aan tijd. Een andere uitdaging heeft te maken met onderlinge samenwerking. Alle ICT-coördinatoren voeren haast dezelfde taken uit, maar ze leven vaak naast elkaar. Een laatste uitdaging waarmee hij vaak wordt geconfronteerd, is rondkomen met het budget dat voorzien wordt voor ICT. In het onderwijs moet apparatuur zo lang mogelijk meegaan, totdat ze stukgaan. In het bedrijfsleven daarentegen worden computers vaak na drie à vier jaar vervangen.

Wat het onderzoek naar een netwerk voor ICT-coördinatoren betreft, heeft hij wel een duidelijke mening. Een netwerk vindt hij handig om eens feedback te vragen over een bepaald probleem of een bepaalde situatie. In contact staan met anderen kan soms zo veel tijd besparen. Een netwerk voor ICT-coördinatoren is dan ook mooi meegenomen. Zelf neemt hij wel actief deel aan de groep ICT-coördinatoren op Facebook.

‘Delen van kennis en competenties’ heeft voor hem te maken met alles omtrent technologie specifiek voor het onderwijs. Hij spreekt bijvoorbeeld over het uitrollen van tablets in een eerste graad. Voor zo’n situaties zou hij graag de mening horen van andere ICT-coördinatoren. Ook ervaringen delen met betrekking tot het aankopen van hardware plaatst hij onder de noemer van ‘Delen van kennis en competenties’. Puur technische zaken, die niet per se gericht zijn op het onderwijs, dienen voor hem niet gedeeld te worden via een online platform. Handleidingen hiervoor vind je namelijk overal op het internet.

Zelf kennis vergaren doet hij in de eerste plaats via Google. Verder is hij ook nog lid van een groep ICT-coördinatoren op Facebook. Daar is hij wel tevreden over, omdat hij daar doorgaans snel antwoord krijgt op een vraag. Verder is er ook nog een forum op Smartschool, maar daar duurt het vaak lang, voordat je een antwoord krijgt op jouw vraag. Tevens door mails te sturen naar mensen die hij kent of

door bijscholingen bij te wonen, verkrijgt hij vaak ook informatie. Om te bepalen of de informatie die hij krijgt of gevonden heeft betrouwbaar is, past hij het principe van *'trial and error'* toe. Er zijn websites waar men met een waardesysteem werkt, maar daar kijkt hij eigenlijk niet naar. Hij vindt dat eerder subjectief. Voor hem is een goede zoekmachine belangrijker om de juiste oplossing te vinden voor zijn probleem.

'Professionele en collegiale ondersteuning' is duidelijk voor hem, namelijk je helpt elkaar. Uiteraard hoopt hij dan dat er een zekere wederkerigheid is en dat anderen dat ook voor hem zouden doen, als hij in de problemen zou zitten. Dat is voor hem pure collegialiteit. Ook al werken die ICT-coördinatoren niet op dezelfde school. Zelf biedt hij wel wat professionele ondersteuning binnen de groep voor ICT-coördinatoren op Facebook, maar dat blijft toch eerder beperkt. Binnen zijn omgeving beschouwt hij de scholen meer als eilandjes. Eens een vraag binnen de groep voor ICT-coördinatoren op Facebook beantwoord is, verlaat hij de groep om verder te werken. Gebrek aan tijd speelt heel vaak een rol en als hij meer tijd zou hebben, zou hij ook actiever zijn op een online platform.

De jobfunctie of het aantal jaren ervaring van de mensen die ondersteuning bieden of aan wie hij ondersteuning biedt, is niet van belang voor hem. Goede ideeën kunnen namelijk van iedereen komen. Tenzij mensen bepaalde kritiek uiten, gaat hij wel na wie deze kritiek heeft geuit. Indien het gaat over een andere ICT-coördinator, dan acht hij die informatie wel als betrouwbaar. Wanneer het echter over een fabrikant gaat, staat hij hier al wat meer sceptisch tegenover. Daarom vindt hij het ook goed dat de groep voor ICT-coördinatoren op Facebook wat meer wordt afgeschermd en dat deze wat meer besloten is. Op die manier worden zij niet voortdurend geconfronteerd met reclame of spam. Ten slotte was er nog het deel over 'Emotionele ondersteuning'. Dit zal hij echter niet zoeken noch aanbieden op een online platform. Hiervoor heb je jouw partner of vrienden. Een online platform is niet de plek om je hart te luchten of frustraties te uiten, volgens hem.

Op het einde van het interview werden er nog wat vragen gesteld over KlasCement en hun plannen om een netwerk op te starten. De respondent spendeert normaal niet veel tijd op KlasCement, omdat er niet veel te vinden is rond informatica. Wat de plannen van KlasCement betreft omtrent het opstarten van een netwerk, heeft hij wel een aantal twijfels. De groep op Facebook is zeer populair, omdat mensen er in hun vrije tijd ook tijd op spenderen. Bij KlasCement is dat anders. Daar moet je je voor werk gerelateerde zaken apart op aanmelden. Tenzij KlasCement een applicatie ontwikkelt, waarbij er telkens notificaties zijn, wanneer iemand een vraag stelt. Dat is volgens hem wel een goed idee.

### 6.3.3. Respondent 3

Een netwerk is voor hem vooral belangrijk om niet altijd zelf het warm water uit te moeten vinden. Scholen en ICT-coördinatoren worden vaak met gelijkaardige problemen geconfronteerd en er zijn ook wel altijd mensen die oplossingen kunnen bieden. Op internet vind je ook heel veel oplossingen, maar hij ervaart een gesprek met peers als een extra voordeel van een netwerk.

Delen van kennis en competenties betekent voor hem: aan elkaar kunnen vragen hoe anderen iets hebben aangepakt. Van zijn voorganger kreeg hij veel informatie, maar dat is maar één standpunt. Door een informele babbel met bevriende ICT-coördinatoren kon hij bevragen hoe zij bepaalde zaken aanpakken en organiseren.

Zijn vorm van netwerken bevindt zich echter meer offline. Face-to-face zaken bespreken leidt voor hem vaak tot creatieve oplossingen en voldoende sturing om zijn probleem zelfstandig aan te pakken. Op deze wijze heeft dit ook invloed op zijn eigen professionalisering en beperkt dit zich niet alleen tot een *quick-fix*.

Online netwerken heeft hij nog niet veel gedaan. Dit omwille van het feit dat zijn problemen vaak te specifiek zijn. Zijn initiële stap is dan ook om Google te raadplegen. Daar vindt hij heel veel terug, maar houdt in het achterhoofd steeds na te gaan of de informatie relevant en actueel is. Indien hij geen oplossing vindt zal hij eerder geneigd zijn een helpdesk te contacteren.

Het geven van collegiale ondersteuning vermijdt hij ook. Dit is hoofdzakelijk omdat ze enorm overbevraagd zijn. Als hij zelf niets te winnen heeft steekt hij er ook liever geen tijd in. Ook zijn beperkte ervaring als ICT-coördinator weerhoudt hem deel te nemen.

Op vlak van emotionele ondersteuning begeeft hij zich vaak op de achtergrond. Dit met de veronderstelling dat de reactie die hij zou geven al wel ergens vermeld zal staan. Een andere reden die hem tegenhoudt is het vermelden van de naam. Zeker als het om delicate kwesties gaat. Bepaalde meningsverschillen kunnen nu eenmaal escaleren.

Hoewel uit de survey blijkt dat emotionele ondersteuning minder van belang is, is dit voor hem toch niet onbelangrijk. Vooral in kleine scholen, waar ICT-coördinatoren vaak geïsoleerd zijn lijkt het hem handig om die ondersteuning ergens te kunnen vinden.

Algemeen geeft hij aan dat een ICT-coördinator zich in een moeilijke situatie bevindt. In de eerste plaats is de ICT-coördinator de persoon die er het meeste van kent, maar uiteindelijk ligt de eindverantwoordelijkheid bij de directie. Het gevolg hiervan is dat leerkrachten taken van ICT-coördinator op zich nemen, wat ook wel *grey-IT* wordt genoemd. Hierbij kregen deze collega's

toestemming van de directie om zelf stappen te ondernemen binnenin een systeem waar ze onvoldoende van kennen. Wat vervolgens leidt tot verwarring of problemen binnenin het systeem. Ten tweede is er een tekort aan tijd. Als ICT-coördinator word je een bepaald aantal uren gegeven om je job uit te voeren, maar in de praktijk is dit onvoldoende en klop je meestal meer uren. Dit is ook een reden waarom hij zich weerhoudt van online netwerken, het is nu eenmaal niet tijdbesparend.

KlasCement is voor respondent 3 niet onbekend, maar hij maakt er weinig gebruik van. Het is al zes maanden geleden dat hij nog eens gekeken heeft, omdat er voor hem te weinig bruikbaar opstaat. Hij heeft echter wel een aantal ideeën die volgens hem een meerwaarde kunnen zijn voor ICT-coördinatoren en waarbij KlasCement bij kan helpen:

Als beginnende ICT-coördinator loop je gemakkelijk verloren. In zijn eerste jaar vroeg hij aan zijn directie contactgegevens binnenin zijn scholengemeenschap. Dit met als doel het netwerken te vergemakkelijken. Hij wacht echter nog steeds op deze gegevens. KlasCement zou hier een oplossing in kunnen bieden. Met de verschillende profielen en inzichten in de verschillende schoolgemeenschappen kunnen zij beginners sturen naar de juiste instanties.

Op vlak van pedagogische zaken kan KlasCement ook heel wat betekenen. Van ICT-coördinatoren wordt er verwacht dat zij collega's nascholen over nieuwe tools en applicaties. Al die nieuwigheden zelf gaan testen is echter tijdrovend. Een overzicht van allemaal tools & applicaties getest door coördinatoren en leerkrachten, met duidelijke beoordeling kan wel eens een meerwaarde zijn. Een jaarlijkse rangschikking kan hierbij een mooie aanvulling zijn. Op deze manier kunnen coördinatoren applicaties selecteren zonder ze allemaal uit te proberen. Hierbij moet er wel rekening gehouden worden met de doelgroep. Leden uit het lager onderwijs hechten immers belang aan andere soorten apps/tools tegenover leden uit het secundair onderwijs, kleuteronderwijs, hoger onderwijs, etc.

Voor het opzoeken van technische zaken is respondent 3 eerder voorstander van Google. Dit is opboksen tegen Goliath, dit is een strijd dat ze niet kunnen winnen.

#### 6.3.4. Respondent 4

Delen van kennis en competenties betekent voor hem: het delen van kennis die misschien nog niet door iedereen gekend is, zodat mensen niet zelf tijd moeten steken in iets dat al uitgevonden is en dan hopen dat het omgekeerde ook gebeurt, wanneer hij zelf op zoek moet gaan naar iets. Of nog beter dat hij op de hoogte wordt gebracht vooraleer hij met het probleem te maken krijgt.

Hij zou die kennis in eerste instantie zoeken op een plek op internet of een gemodereerde app. Wat niet werkt voor hem is een plek waar mensen gewoon overal wat tips & tricks plaatsen. Hij weet



bijvoorbeeld dat er een Facebookgroep is voor ICT-coördinatoren. Hij vindt het mooi dat dat bestaat, maar voor hem is dat veel te ongestructureerd.

De meeste bestaande gemodereerde apps zijn volgens hem jammer genoeg niet voldoende toegespitst. Bijvoorbeeld SLACKS en Whatsapp, hij ziet niet direct hoe dit gebruikt kan worden om te professionaliseren. Hij ziet echter wel veel mogelijkheden in 'Microsoft Teams'. Hier kan je mensen buiten je eigen organisatie koppelen, maar het werkt volgens hem het beste als je de mensen kent. Als hij iets nodig heeft, belt hij ook vaak naar de helpdesk. Als hij in contact komt met een nieuwe app is hij wel vaak benieuwd wat andere mensen hiervan vinden en grijpt dan snel naar Google. Daarom is hij ook geen fan van Nederlandstalige apps, want van Engelse apps vindt men veel meer terug.

Wat hij verstaat onder professionele en collegiale ondersteuning vindt hij moeilijker, want de profielen zijn zo verschillend. Wat hij doet is vaak iets compleet anders dan wat de webmaster doet. Daarom lijkt een draaiboek voor beginnende ICT-coördinatoren waar zij alle informatie terug kunnen vinden wel interessant. Bijvoorbeeld met contactgegevens van ICT-coördinatoren die dienen om andere coördinatoren te ondersteunen en bij te scholen over zaken waar je als beginnende geen weet van hebt. Dit zou voor hem iets voor KlasCement kunnen zijn, zodat die beginnende coördinatoren al direct een rugzak ter ondersteuning kunnen krijgen.

Bij collega's ventileren over de moeilijkheden van de job, maar ook andere mensen hierover horen praten en zelf op zoek gaan naar een oplossing zijn voor hem voorbeelden van professionele ondersteuning. Ook in de andere richting, dus in een scholengroep uitleg geven over eigen expertise is hiervan een voorbeeld. Of deze ervaring motiverend werkt om meer mensen te ondersteunen is voor hem heel dubbel. Je eigen werklast komt er natuurlijk ook nog wel bij en dat moet je blijven bewaken. Maar hij vindt van zichzelf al onderwijservaring genoeg te hebben om hierover te waken.

Hij heeft het gevoel in een onlinenetwerk minder gevonden te worden. Mensen sturen hem nog steeds voornamelijk via mail in plaats van een gemodereerde omgeving.

Net als in de survey is emotionele ondersteuning voor hem van minder belang. De reden daarachter is dat het daar niet bij mag blijven. Hij verwijst daarbij naar mensen die op zo'n netwerk niets anders doen dan negatieve uitlatingen posten (over hun werkgever, gebrek aan tijd, ...). Dat ervaren mensen dan ook als zeer negatief. Wanneer van dat negatieve ventileren iets constructiefs kan gemaakt worden, dan kan emotionele ondersteuning er zeker bij horen, op voorwaarde dat het dan goed wordt gemodereerd.

Hij heeft te weinig ervaring met KlasCement om hier uitspraken over te doen, want de laatste jaren is hij zelfs niet meer actief geweest op KlasCement. Een aparte pagina op KlasCement zou volgens hem

een voordeel kunnen zijn gezien de verscheidenheid aan materie voor leerkrachten en ICT-coördinatoren.

Op onze vraag wat KlasCement zou moeten aanbieden om hem te kunnen lokken naar de website, verwijst hij naar Tweakers, een website met nieuws en informatie over hardware, software, games en internet. Hij vindt het zelf heel moeilijk om zonder zelf alle verschillende onderwijssites en blogs op te volgen een overzicht te krijgen van wat er leeft qua software binnen onderwijs. Een soort van Tweakers dus om softwareapplicaties vergelijken.

### 6.3.5. Samenvatting bevindingen interviews

Vier interviews is niet veel. Toch konden de onderzoekers hier waardevolle informatie uit halen om mee te nemen. Zo nemen de onderzoekers mee dat Google en YouTube niet weg te denken zijn in de zoektocht naar informatie. Rond delen van kennis en competenties zijn de meningen vergelijkbaar. Niemand van de respondenten is tegen het voor-wat-hoort-wat principe. Ze zijn het er ook allen over eens dat het te gek is telkens opnieuw het warm water uit te vinden. Ook hier komt 'verbondenheid' dus naar voor. De kennis en competenties zijn voor hen alles wat met ICT voor onderwijs te maken heeft. Zowel op technologisch als pedagogisch vlak.

Uit de antwoorden op vragen naar professionele en collegiale ondersteuning werd geleerd dat het al dan niet expert zijn prioritair is. Het gaat vooral om het verder helpen als collega's onder elkaar. De ondersteuning hoeft ook niet noodzakelijk 'op school' plaats te vinden. Ook op een informele manier kunnen collega's elkaar professioneel ondersteunen.

Emotionele ondersteuning wordt, net zoals in de survey als minder belangrijk ondervonden. Toch kan het in kleine scholen, waar ICT-coördinatoren vaak geïsoleerd zijn, van betekenis zijn.

De bestaande Facebookgroep voor ICT-coördinatoren werkt voor de ene wat beter dan voor de andere, maar is over het algemeen een goede veel gebruikte startbasis om te netwerken. Problemen worden daar gewoonlijk snel opgelost. Dat tijd en middelen schaars zijn is ook een gegeven dat in bijna elk gesprek naar voor komt.

Bruikbare ideetjes, tips voor KlasCement die opborrelden uit de gesprekken:

- Tutorial video's, webinars kunnen bruikbare informatiebronnen zijn. Een voorbeeld van een website waarop men zich kan abonneren is [www.lynda.com](http://www.lynda.com). Deze website bevat honderden apps, tutorials, webinars,... gebundeld per thema. Deze zouden tevens kunnen tegemoetkomen aan de schaarste aan tijd en middelen.
- Om motivatie tot delen te verhogen zou het misschien zinvol kunnen zijn om waarderingen toe te kennen aan mensen die actief deelnemen aan het netwerk, ongeacht hun ervaring.

- Een moderator is een must. Enerzijds om het netwerk levendig te houden, anderzijds om de algemene vrede te bewaren.
- De nood aan structuur komt regelmatig terug, iets wat men op Facebook niet kan vinden.
- Applicatie met notificaties telkens wanneer iemand een vraag stelt.
- Rekening houden met anonimiteit.
- KlasCement voor pedagogische problemen, voor technologische problemen zijn andere oplossingen voorhanden, dus een zekere afbakening.
- Microsoft teams.
- Een tool aanbieden om softwareapplicaties te vergelijken, zonder deze allemaal zelf te moeten gaan testen (zoals Testaankoop, Tweakers).

### 6.3.6. Resultaten controle advies

Een ICT-coördinator uit Kortrijk meldt dat hij in het advies de pedagogische belichting nog wat mist. Het gaat heel vaak over de technische kant van het beroep. Het technisch-pedagogisch spectrum wordt aangehaald, maar het pedagogische wordt onderbelicht. Verder heeft hij niets meer toe te voegen aan het advies. Het lijkt iets moois.

Een ICT-coördinator uit Sint-Niklaas wil benadrukken dat het geen eenvoudige klus is om KlasCement op punt te stellen waarbij het zou kunnen voldoen aan alle noden van de Vlaamse ICT-coördinatoren. ICT-coördinatoren zitten namelijk met té veel specifieke vragen wat niet altijd terug te vinden is in de databank van KlasCement. Hij benadrukt ook het belang van duurzaamheid waarbij de veranderingen in de digitale markt vaak zo snel gaan en informatie snel verouderd is. Er is dus een grote noodzaak aan een professionele moderator die dit kan opvolgen en snel antwoord kan bieden op de technische vragen. Een chatfunctie is hierbij ook onmisbaar waarin ICT-coördinatoren elkaar online of offline weten te vinden. Hij blijft hiervoor op zijn honger zitten dat KlasCement niet toegankelijk genoeg is om met elkaar te kunnen netwerken. Zo zou KlasCement beter geïntegreerd kunnen worden met andere webapplicaties zoals Smartschool, waarbij een koppeling wordt gemaakt met het forum. Of eventueel overkoepelend werken met de Vlaamse gemeenschap die bijscholingen aanbieden voor ICT-coördinatoren en er eventueel een mogelijkheid is om de cursussen online te plaatsen op KlasCement na een mogelijke financiële overeenkomst te sluiten. Kortom, geen eenvoudige klus maar hij is wel zeer benieuwd naar de verdere uitwerking hiervan.

Een ICT-coördinator uit Merksem gaat voor een groot deel akkoord met het advies. Hij zet nog een aantal zaken in de verf. Het werken met experts kan een valkuil zijn. Een ICT-coördinator kampt sowieso al met een gebrek aan tijd. Als hij dan als expert nog eens voortdurend vragen moet beantwoorden, verliest hij nog meer tijd. Er moet dus grondig over nagedacht worden en er moet een snel systeem worden bedacht. Van het beloningssysteem is hij geen grote fan. Informatie die snel beschikbaar is, telt voor hem al als beloning. Verder komt hij met het voorstel om met lokale groepen te werken, bijvoorbeeld een groep via de scholengemeenschap. Op die manier wordt de drempel om te netwerken misschien al wat verlaagd. Er kan dan een algemene ICT-coördinator in de databank gaan grasduinen naar onderwerpen/thema's om die dan lokaal beschikbaar te maken. Ten slotte lijkt het hem geen slecht idee om externen toegang te geven tot het netwerk, zolang deze natuurlijk hiervan geen misbruik maken om reclame te maken.

## 7. Discussie en conclusie

De rol van ICT-coördinator staat voor vele uitdagingen. Niet alleen heeft een ICT-coördinator nood aan meer ondersteuning via een online netwerk, uit verschillende bronnen blijkt dat een ondersteuningsnetwerk alleen onvoldoende is om tegemoet te komen aan verschillende beperkingen en verzoeken waar de ICT-coördinator geregeld mee geconfronteerd wordt. Het bieden van een ondersteuningsnetwerk om deze mensen te verbinden is een eerste, moedige stap in een sterkere ondersteuning van het ambt. Inzicht in deze verschillende noden heeft bijgedragen tot een bescheiden advies, waarbij de onderzoekers de verwevenheid met andere fundamentele behoeften onderschrijven. Tijdens de analyse stelden de onderzoekers vast dat dat wat de ICT-coördinator nodig heeft, veel ruimer moet bekeken en geïnterpreteerd worden om een adequaat netwerk te starten. Verder onderzoek is noodzakelijk in de verdere opbouw van dit netwerk. Het advies is gericht ter ondersteuning van de verschillende types ICT-coördinator, in het technisch-pedagogisch spectrum.

Met het oog op een duurzaam online netwerk als omkadering voor de ICT-coördinatoren, stelt het onderzoeksteam een aantal mogelijke concrete aanbevelingen en maatregelen voor. Het advies berust op drie belangrijke uitgangspunten of principes die inherent zijn om een geloofwaardige, krachtige en degelijke ondersteuning te bieden aan de bestaande doelgroep van ICT-coördinatoren:

1. Het online netwerk moet opgebouwd zijn met het oog op duurzaamheid. De continue en snelle evolutie van technologie zorgt ervoor dat KlasCement rekening moet houden met permanente innovatie, die uiteindelijk zal moeten vertaald worden in concrete maatregelen op het niveau van het netwerk zelf. Een netwerk moet opgebouwd worden en vervolgens nauwlettend in de gaten worden gehouden om de duurzaamheid te garanderen.
2. Activiteit op het netwerk heeft als doel de verdere professionalisering van de gebruikers te faciliteren. Door zich niet alleen te focussen op de verrijking van de vragende partij, maar ook door de mogelijkheid te bieden aan groeiende gebruikers om zich verder te ontwikkelen, kan KlasCement een mogelijkheid tot professionalisering aan al zijn gebruikers bieden. KlasCement doelt hierbij eveneens op een vlottere integratie van ICT in het onderwijs, waarin zowel de ICT-coördinatoren als de leerkrachten of ander ondersteunend personeel een rol spelen.
3. Een ondersteuningsnetwerk heeft als doel mensen te verbinden. Door een gebruiker in contact te brengen met de juiste persoon, kan het netwerk niet alleen een performante rol spelen voor concrete problemen, maar kan KlasCement ook een forum bieden voor zowel ICT-coördinatoren als leerkrachten voor heel Vlaanderen.

## 7.1. Delen van kennis en competenties

Kennis vergaren via online platformen is voor de ICT-coördinator heel belangrijk. Over het algemeen is er voldoende informatie beschikbaar, maar het blijft een soms lastige zoektocht. Toch kan een ondersteuningsnetwerk de juiste diensten leveren om te helpen in de zoektocht naar de gepaste informatie. Hoewel het minder noodzakelijk is om de informatie via verschillende mediavormen (video, kant-en-klare instructies, handleidingen, ...) aan te bieden, kan het zeker een meerwaarde bieden. Uit het onderzoek blijkt dat er een duidelijke, gestructureerde en snel toegankelijke archivering van de gebruikersbijdragen een oplossing kan bieden aan de hoeveelheid beschikbare informatie. Op basis van het duurzaamheidsprincipe is het interessant dat KlasCement een manier vindt om, zonder in een complexe mappenstructuur te vervallen, geboden oplossingen en / of bijdragen op een duurzame manier te archiveren. Het archief heeft eveneens best een laagdrempelig en toegankelijk karakter, zodat gebruikers snel door de informatie kunnen gaan. Daarnaast zou een manier om de dateringswaarde – actueel materiaal of gedateerd - te bepalen, een nuttige functie kunnen zijn voor het archiveringsproces. Toch zou de mogelijkheid om door het archief te grasduinen eveneens essentieel zijn.

Wanneer gebruikers geconfronteerd worden met een probleem, kan een netwerk de mogelijkheid bieden om de juiste mensen met elkaar te verbinden. Door een probleem te linken aan een aantal experts, die hun oplossing op efficiënte en snelle manier kunnen aanbieden, kan KlasCement een toegankelijke manier aanbieden aan gebruikers om de nodige informatie te verkrijgen. Wanneer de gebruikers zelf aangeven welk domein best bij hun expertise past, kan KlasCement de gebruiker met de vraag koppelen, zodat de juiste informatie bij de juiste persoon komt.

Een mogelijkheid om van de expert een persoonlijke, op maat gemaakte reactie te krijgen kan enkel wanneer dit op een snelle, korte manier door de expert kan uitgevoerd worden. Verder onderzoek kan uitzoeken hoe dit concreet vorm kan krijgen, en hoe de geboden informatie ook op een juiste manier kan geborgen worden. Een teveel aan, eventueel herhaalde, vragen kan demotiverend werken. Een mogelijkheid hierbij is de integratie van een chatfunctie, of een reactieformulier via e-mail. Een integratie in het huidige systeem, waarbij de gebruikers op de hoogte gesteld worden via notificaties, is ook een optie, maar verder onderzoek moet uitwijzen welke methode het grootste effect heeft op de activiteit van de gebruikers op het netwerk. Vanuit het professionaliseringsprincipe is het interessant dat KlasCement aan alle gebruikers de mogelijkheid biedt aan te geven welk domein best bij hun expertise past. Op deze manier biedt KlasCement aan zijn gebruikers de mogelijkheid om het eigen vakgebied verder te actualiseren en zich te professionaliseren.

Omdat de technologie snel evolueert, heeft het ondersteuningsnetwerk dus best een manier nodig om niet alleen de beschikbare informatie te archiveren, maar ook om de bestaande informatie up-to-date te houden. Uit de focusgesprekken en het onderzoek naar de best practices van verschillende netwerkplatformen-of sites, borrelden verschillende ideeën op, zoals het aanbieden van een (wiki)-functie om de informatie te bewerken of te actualiseren. Het creëren van een moderatorfunctie via eventuele decentralisatie of de integratie van een Google-zoekbalk kan tegemoet komen aan de wijze waarop vooral technisch gerichte ICT-coördinatoren hun zoektocht naar oplossingen, ideeën, ... ondernemen. Verder onderzoek moet uitwijzen of deze concrete maatregelen een wezenlijke bijdrage aan de snelle en permanente innovatie kan leveren.

## 7.2. Collegiale ondersteuning

Voor vele startende ICT-coördinatoren is het een uitdaging om wegwijs te geraken in de rijkheid van de job. Afhankelijk van de vooropleiding en zijn algemene affiniteit met ICT hebben beginnende ICT-coördinatoren nood aan een rugzak van gegevens en tools om hen door deze uitgebreide job omschrijving te doorworstelen.

Volgende zaken kan KlasCement aanbieden om deze mensen te ondersteunen:

- Een overzicht van mogelijke opleidingen (CVO, microdegrees, webseminaries, etc.) die een basis kunnen bieden voor beginnende ICT-coördinatoren.
- Contactgegevens van organisaties & personen in kwestie die verantwoordelijkheid dragen in de ondersteuning van deze coördinatoren.
- Een overzicht van scholen die met gelijkaardige systemen aan de slag gaan.

Uit een paar interviews bleek dat startende ICT-coördinatoren (zonder vooropleiding) vaak op bezoek gingen bij andere scholen om knowhow te kunnen vergaren door hun contact met meer ervaren ICT-coördinatoren. Met andere woorden: ondanks de grote efficiëntie van het internet blijken sommige coördinatoren toch face-to-face-interacties te verkiezen boven het digitale contact. Laat KlasCement dan ook de tussenpersoon zijn om het contact tussen deze mensen te faciliteren.

*“Daarom dat het mij wel interessant lijkt dat er een draaiboek is voor beginnende ICT-coördinatoren waar zij alle informatie kunnen vinden... Zodat die beginnende coördinatoren al direct een rugzak hebben om ondersteuning te krijgen.”*

*– Startende ICT-coördinator*

### 7.3. Emotionele ondersteuning

De belonings- en waardesystemen werden verdeeld in twee groepen. Aan de ene kant behandelde de survey het beoordelen van de waarde (inhoud, relevantie, ...) van verschillende bijdragen door gebruikers aan gebruikers via sterren en andere reacties. Dit is reeds onderdeel van KlasCement. Aan de andere kant heeft KlasCement een zeer uitgewerkt puntensysteem om verschillende activiteiten op de website te stimuleren door ze te belonen met punten. Onder de noemer van emotionele ondersteuning worden beide groepen als een minder belangrijk onderdeel van het netwerk beschouwd. Toch lijken er heel wat kansen in het puntensysteem te schuilen om gebruikers te motiveren en zich te engageren voor het netwerk. Uit de focusgroepen en andere interviews bleek dat het puntensysteem van KlasCement niet het gewenste beloningseffect heeft en dat het puntensysteem voor sommigen een valkuil voor de geloofwaardigheid van de website kan zijn. Het huidige systeem vervangen door een levelsysteem, waarbij je ook bepaalde badges, of bepaalde niveaus kan bereiken, lijkt een sterker effect te hebben. Qua groepssamenstelling kan het beloningssysteem een sterker effect hebben op de activiteit wanneer het netwerk niet wordt afgesloten van de totale groep gebruikers op KlasCement. Verder onderzoek kan dus uitwijzen of een verbeterd puntensysteem niet alleen een krachtigere motivator is, maar ook of het beloningseffect sterker is doordat KlasCement de groepssamenstelling heterogeen (gemengd) of homogeen (afgescheiden gedeelte op website) indeelt.



## 8. Literatuur

Aramburu, N., & Sáenz, J. (2007). Promoting people-focused knowledge management: The case of IDOM. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 72-81.

Baarda, D.B., Goede, de, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Stenfert Kroese

Baek, E. (2002). *A study of dynamic design dualities in a web-supported community of practice for teachers*. Unpublished doctoral dissertation, Indiana University, Bloomington.

Blankenship, S.S., & Ruona, W.E.A. (2009). Exploring knowledge sharing in social structures: Potential contribution to an overall knowledge management strategy. *Advances in Developing Human Resources*, 11(3), 290-306.

Booth, S.E. (2012). Cultivating knowledge sharing and trust in online communities for educators. *Journal of Educational Computing Research*, 47(1).

Brown, J. S., & Duguid, P. (1991) Organizational learning and communities of practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science*, 2(1), 40–57.

Brown, J.S., & Duguid, P. (2001). Knowledge and organization: A social-practice perspective. *Organization Science*, 12(2), 198-213.

Castelijns, J., Koster, B., & Vermeulen, M., (2009). *Vitaliteit in processen van collectief leren, samen kennis creëren in basisscholen en leraren opleidingen*. Garant, Antwerpen.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. New York : Routledge.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education*. London, Routledge Taylor & Francis group.

Creswell, J.W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. California, CA: Sage Publications.

Decuyper, S., Dochy, F., & Bossche, van den, P. (2010). Grasping the dynamic complexity of team learning: An integrative model for effective team learning in organisations. *Educational Research Review*, 5(2), 111-133. doi:10.1016/j.edurev.2010.02.002.

de los Arcos, B., Faems, B., Comas-Quinn, A., & Pulker, H. (2017). Teachers' use and acceptance of gamification and social networking features in an open repository. *European Journal of Open, Distance and E-learning*, 20(1), 126-137.

- Devolder, A., Vanderlinde, R., van Braak, J., & Tondeur, J. (2010). Identifying multiple roles of ICT coordinators. *Computer & Education*, 55(4), 1651-1655.
- Geerling-Eiff, F.A., Hubeek, F.B., & Baalen, P.J. van (2005). *Naar nieuwe kennisarrangementen: Aanbevelingen voor de inrichting van kennisnetwerken*. Den Haag: LEI Wageningen UR.
- Hara, N. (2007). Information technology support for communities of practice: How public defenders learn about winning and losing in court. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 58(1), 76-87.
- Hew, K.K., & Hara, N. (2007). Empirical study of motivators and barriers of teacher online knowledge sharing. *Educational Technology Research and Development*, 55(6), 573-595.
- Hofman, R.H. & Dijkstra, B.J. (2009). Effective teacher professionalization in networks? *Teaching and Teacher Education*, 26(4), 1031-1040.
- Hur, J.W. (2009). Teacher participation in online communities: Why do teachers want to participate in self-generated online communities of K-12 teachers? *Journal of Research on Technology in Education*, 41(3), 279-303.
- Lantz-Andersson, A., Lundin, M., Selwyn, N. (2018). Twenty years of online teacher communities: a systematic review of formally-organized and informally-developed professional learning groups. *Teaching and Teacher Education*, 75, 302-315.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation (Vol. repr.)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ludford, P.J., Cosley, D., Frankowski, D., & Terveen, L.G. (2004). *Think different: increasing online community participation using uniqueness and group dissimilarity*. 631-638. Paper presented at 2004 Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, CHI 2004, Vienna, Austria.
- Macia, M., & Garcia, I., (2016) Informal online communities and networks as a source of teacher professional development: A review. *Teaching and Teacher Education*, 55, 291-307.
- McGarr, O., & McDonagh, A. (2013). Examining the rol of the ICT coordinator in Irish post-primary schools. *Technology, Pedagogy and Education*, 22(2), 267-282.
- Neuman, W. L. (2014). *Understanding Research*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Preece, J., Nonnecke, B., & Andrews, D. (2004). The top five reasons for lurking: improving community experiences for everyone. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 201-223.

- Probst, G., & Borzillo, S. (2008). Why communities of practice succeed and why they fail. *European Management Journal*, 26, 335-347.
- Robson, J. (2018). Performance, structure and ideal identity: Reconceptualising teachers' engagement in online social spaces. *British Journal of Educational Technology*, 49(3), 439-450.
- Rosell-Aguilar, F. (2018). Twitter: A Professional Development and Community of Practice Tool for Teachers. *Journal of Interactive Media in Education*, 2018(1): 6, 1-12. DOI: <https://doi.org/10.5334/jime.452>
- Tsai, I. C. (2012). Understanding social nature of an online community of practice for learning to teach elementary science. *Journal of Educational Technology & Society*, 15(2), 271–285.
- Van Waes, S. (2017). *The ties that teach – Teaching networks in higher education*. Antwerp: University of Antwerp.
- Verschuren, P. J. M. & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Lemma.
- Vrieze, G., & van Kuijk, J. (2004). *Succesvol netwerken: leermomenten*. Nijmegen: ITS.
- Wagenaar, S., & Hulsebosch, J. (2013). *En nu online... Sociale media voor professionals, organisaties en trainers*. Houten: Springer media.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge, united Kingdom: Cambridge University Press.

## 9. Bijlagen

### 9.1. Bijlage 1: one minute survey

1) Omdat het takenpakket van een ICT-coördinator zodanig breed is, lijkt me ondersteuning via een online netwerk...

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2) De bereikbaarheid van een online *community* via verschillende media (PC/tablet/GSM/enz.) vind ik...

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3) Snel antwoord krijgen op mijn vraag via een online netwerk vind ik ...

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4) Deelnemen aan een team van ICT-coördinatoren om samen naar oplossingen te zoeken vind ik...

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

5) Structuur in het online netwerk om informatie overzichtelijk en snel terug te vinden, vind ik...

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

We danken u hartelijk voor uw bijdrage. Wij zijn momenteel ook op zoek naar ICT-coördinatoren die bereid zijn een langere vragenlijst in te vullen. Gelieve uw e-mailadres in te vullen indien u hiertoe bereid bent.

## 9.2. Bijlage 2: uitgebreide survey

### 1. Algemene info

#### 1.1 Heeft u een opleiding genoten in functie van de job die u nu uitoefent?

- Ja
- Neen

#### 1.2 Hoe lang bent u al ICT-coördinator

- Korter dan 1 jaar
- 1 - 3 jaar
- 4 - 10 jaar
- 11 - 20 jaar
- 21 - 30 jaar
- Langer dan 30 jaar

#### 1.3 Welke taken voert u uit als ICT-coördinator?

- Pedagogisch didactische taken
- Technisch ondersteuner
- Taken m.b.t. budgettering
- Taken m.b.t. planning
- Andere : ....

### 2. Delen van kennis en competenties

Duid aan wat het best voor u past: Met betrekking tot het delen van kennis en competenties op een online platform...

- ...ben ik een actieve gebruiker van gedeelde informatie, maar deel ik zelf amper/nooit informatie.
- ...ben ik een actieve gebruiker van gedeelde informatie en deel ik zelf regelmatig/altijd informatie.
- ...ben ik een passieve gebruiker van gedeelde informatie en deel ik zelf amper/nooit informatie.
- ...ben ik een passieve gebruiker van gedeelde informatie, maar deel ik zelf wel regelmatig/altijd informatie.

#### 2.1 Algemeen

##### 2.1.1 Ik vind kennis vergaren via een online platform:

- Heel belangrijk

- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.1.2 Het vinden van kant-en-klare instructies en handleidingen via een online platform in plaats van via een zoekmachine (bijvoorbeeld: Google) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.1.3 Het kunnen bewaren van oplossingen en/of materialen op een online platform vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.1.4 Als ik op zoek zou gaan naar informatie op een online platform, dan zou ik dat voornamelijk doen voor (meerdere antwoorden zijn mogelijk):

- Handleidingen m.b.t. software
- Handleidingen m.b.t. hardware
- Pedagogische en didactische ondersteuning
- Andere : ...

## 2.2 Groepssamenstelling

2.2.1 Het delen van mijn eigen kennis a.d.h.v. documentatie (handleidingen, reviews, instructiekaarten,enz.) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.2.2 Het terugvinden van documentatie (handleidingen, reviews, instructiekaarten,enz.) van een expert vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk

- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.2.3 Het verkrijgen van documentatie (handleidingen, reviews, instructiekaarten, enz.) van een startende ICT-coördinator vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

### 2.3 Toegankelijkheid

2.3.1 Een waardesysteem (punten of likes) bij elke vorm van documentatie vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.3.2 Een online platform dat bereikbaar is via verschillende media (pc, tablet, gsm, enz.) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.3.3 Het online platform integreren in de elektronische leeromgeving die gebruikt wordt op mijn school/bedrijf vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

2.3.4 Een netwerk voor ICT-coördinatoren, leraren, directie, enz. dat afgescheiden is van dat voor ouders en leerlingen vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

### **3. Professionele en collegiale ondersteuning**

Duid aan wat het best voor u past: Met betrekking tot professionele en collegiale ondersteuning op een online platform...

- ... bied ik altijd ondersteuning.
- ... bied ik regelmatig ondersteuning.
- ... bied ik zelden ondersteuning.
- ... bied ik nooit ondersteuning.

#### **3.1 Algemeen**

3.1.1 Kennis delen om de onderlinge band met collega's te versterken, vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.1.2 Kennis delen om nadien hulp te kunnen vragen aan collega's, vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.1.3 Anderen helpen door mijn kennis te delen, vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.1.4 Collega's die hun kennis delen, vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.1.5 Zelf reageren op vragen van anderen vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk



- Onbelangrijk

### 3.2 Groepssamenstelling

3.2.1 Het geven van advies of suggesties over onderwerpen waar ik veel van weet vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.2.2 Het verkrijgen van advies of suggesties van experts vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.2.3 Het verkrijgen van advies of suggesties van een startende ICT-coördinator vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

### 3.3 Toegankelijkheid

3.3.1 Het krijgen van erkenning (a.d.h.v titels/puntensysteem) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.3.2 Het personaliseren van mijn profiel op basis van mijn achtergrond en professionele ervaring vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.3.3 Notificaties krijgen wanneer iemand vragen heeft met betrekking tot mijn eigen expertise vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

3.3.4 Leden persoonlijk kunnen aanspreken op een online platform zonder dat anderen dit kunnen lezen vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

#### **4. Emotionele ondersteuning**

Duid aan wat het best voor u past: Met betrekking tot emotionele ondersteuning op een online platform...

- ... bied ik altijd ondersteuning.
- ... bied ik regelmatig ondersteuning.
- ... bied ik zelden ondersteuning.
- ... bied ik nooit ondersteuning.

##### 4.1 Algemeen

4.1.1 Reflecteren over mijn eigen aanpak door naar de aanpak van anderen te kijken, vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.1.2 Feedback krijgen via online platform om mijn eigen aanpak te verbeteren vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.1.3 Emotionele ondersteuning (een duwtje in de rug of schouderklopje) bieden op een online platform vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk

- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.1.4 Emotionele ondersteuning (een duwtje in de rug of schouderklopje) aangeboden krijgen op een online platform vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.1.5 Emoties (frustraties, ongenoegen, humor, enthousiasme, ...) kunnen uiten op een online platform vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

## 4.2 Groepssamenstelling

4.2.1 Me verbonden voelen met de leden van een online platform vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.2.2 Emotionele ondersteuning (feedback krijgen, hulp bij keuzes maken, persoonlijke gedachten delen) krijgen van mensen met dezelfde achtergrond en/of interesses vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.2.3 Emotionele ondersteuning (feedback krijgen, hulp bij keuzes maken, persoonlijke gedachten delen) krijgen van experts vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

### 4.3 Toegankelijkheid

4.3.1 Het verkrijgen van beloningen (bijvoorbeeld likes, hartjes, punten, credits, ...) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.3.2 Notificaties krijgen wanneer iemand mij beloont (bijvoorbeeld likes, hartjes, punten, credits, ...), vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

4.3.3 De mogelijkheid tot het samenstellen van groepen (bijvoorbeeld per interessegebied, per onderwerp, ...) vind ik:

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Niet zo belangrijk
- Onbelangrijk

Heeft u zelf nog vragen of opmerkingen?

Gelieve deze hieronder in te geven:

- Invul tekstvakje

Graag nodigen we u uit om deel te nemen aan de laatste fase van het onderzoek. De Universiteit Antwerpen stelt de deuren open tijdens de namiddag van 24 april 2019. Van 12u tot 13.30u wordt er een broodjeslunch voor u voorzien. Vanaf 13.30u start het debat/focusgroepgesprek. Hierbij worden alle noden van ICT-coördinatoren nader besproken. Uw mening is dan ook zeer waardevol voor ons. Zorg ervoor dat u er nu bij bent, dan bepaalt u vooraf samen wat belangrijk is aan dit platform. Beter vooraf, dan wanneer het ontwikkeld is. Het einde wordt voorzien om 17u. heeft u interesse? Gelieve uw e-mailadres hieronder in te geven:

- Ja, ik ben geïnteresseerd. E-mailadres: .....
- Neen, ik ben niet geïnteresseerd.

U heeft interesse, maar bent u niet in de mogelijkheid om ter plaatse te geraken? We organiseren graag een Skype-gesprek waarin één onderzoeker u enkele vragen stelt en u uw mening vrijuit kan delen. Bent u bereid om op deze wijze uw steentje bij te dragen? Vul dan hieronder uw e-mailadres in:

- Ik heb interesse voor een Skypegesprek. E-mailadres: .....
- Neen, ik ben niet geïnteresseerd.

### 9.3. Bijlage 3: informed consent

#### *Geïnformeerde toestemming*

##### Titel van het onderzoek:

Ondersteuning van ICT-coördinatoren door middel van een netwerk

##### Namen en contactgegevens onderzoekers:

Kelly Desimpelaere

[kelly.desimpelaere@student.uantwerpen.be](mailto:kelly.desimpelaere@student.uantwerpen.be)

Isabelle Dijkmans

[isabelle.dijkmans@student.uantwerpen.be](mailto:isabelle.dijkmans@student.uantwerpen.be)

Robin Dilen

[robin.dilen@student.uantwerpen.be](mailto:robin.dilen@student.uantwerpen.be)

Ilse Scheers

[ilse.scheers@student.uantwerpen.be](mailto:ilse.scheers@student.uantwerpen.be)

Hilde Van Poppel

[hilde.vanpoppel@student.uantwerpen.be](mailto:hilde.vanpoppel@student.uantwerpen.be)

Jonas Verdickt

[jonas.verdickt@student.uantwerpen.be](mailto:jonas.verdickt@student.uantwerpen.be)

Niko D'haes

[niko.dhaes@student.uantwerpen.be](mailto:niko.dhaes@student.uantwerpen.be)

##### Doel van het onderzoek:

Dit onderzoek is gebaseerd op één van de vier aanbevelingen van het memorandum

'Aanbevelingen voor de ICT-coördinator in Vlaanderen'; namelijk het oprichten van een netwerk. Heel wat ICT-coördinatoren hebben nood aan een online en offline netwerk, waarop ze hulp kunnen vragen aan elkaar en tevens ervaringen kunnen delen. De onderzoekers gaan na aan welke criteria zo'n netwerk moet voldoen. Vanuit de overheid is KlasCement bereid om een netwerk op te starten, dat voldoet aan de noden van ICT-coördinatoren. Na een uitgebreide literatuurstudie zijn er volgens de onderzoekers vijf factoren die het deelnemen aan een netwerk beïnvloeden: delen van kennis en competenties, professionele en collegiale ondersteuning, emotionele ondersteuning, toegankelijkheid en groepssamenstelling.

- Ik begrijp wat van mij verwacht wordt tijdens dit onderzoek.
- Ik geef de onderzoekers de toestemming om mij te contacteren op de door mij opgegeven contactgegevens. Mijn contactgegevens zullen niet verspreid worden en voor geen enkel ander doeleinde gebruikt worden dan de deelname aan deze studie.
- Ik begrijp dat mijn deelname aan deze studie vrijwillig is. Ik heb het recht om mijn deelname op elk moment stop te zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij mag ontstaan.
- De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij niet gepubliceerd. Anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens is in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd.
- Voor vragen weet ik dat ik na mijn deelname terecht kan bij:

Kelly Desimpelaere, Isabelle Dijkmans, Robin Dilen, Niko D'haes, Ilse Scheers, Hilde Van Poppel en Jonas Verdickt

**Ik heb bovenstaande informatie gelezen en begrepen en heb antwoord gekregen op al mijn vragen betreffende deze studie. Ik stem toe om deel te nemen.**

Datum:

Naam en handtekening deelnemer

Naam en handtekening onderzoekers

#### 9.4. Bijlage 4: casussen studiedag

We presenteren onze deelnemers 6 casussen waarbij ze een waardecijfer van één tot zes toekennen.

Casus 1: Gert-Jan wil op school een nieuwe firewall installeren. Hij gaat op zoek naar informatie op een online platform waar hij een heuse databank terugvindt met allerlei kant-en-klare instructies en handleidingen. Op deze manier weet Gert-Jan dat hij op een degelijke manier de nodige kennis kan vergaren.

Casus 2: Carine is op zoek naar reviews over een geluidsopnameprogramma. Het vorige programma biedt geen updates meer, waardoor ze op zoek is naar een nieuw programma. Ze vindt op een online platform heel wat documentatie terug waaronder enkele reviews van deskundigen die bij haar een belletje doen rinkelen. Ze heeft gevonden wat ze zocht en geeft de voor haar bruikbare reviews dan ook een positieve beoordeling. Toch heeft ze nog een cruciale vraag. Deze vraag wordt onmiddellijk beantwoord wat haar positief gevoel nog versterkt.

Casus 3: Luk heeft zelf documentatie over het correct instellen van een firewall aangemaakt. Hij post deze op de databank van zijn netwerk en krijgt vele positieve beoordelingen van andere ICT-coördinatoren met hetzelfde profiel. Daarbovenop krijgt hij extra punten die hij kan gebruiken om andere bestanden te downloaden. Dat trekt Luk over de streep om nog meer documentatie aan te maken én te delen.

Casus 4: Michael heeft een nieuwe handleiding uitgewerkt voor SmartSchool die hij duidelijker en sterker vindt dan de handleidingen die door het bedrijf zelf werden uitgegeven. Ook naar collega's toe zou zijn handleiding een krachtiger handvat bieden in de aangepaste versie die de school gebruikt. Na het delen van z'n eigen handleiding, heeft Michael het gevoel dat hij heel wat vragen proactief kan beantwoorden.

Casus 5: Lies merkt dat er een fout zit in de code voor het open sourceprogramma waarmee ze het intranet van de school beheert. Ze heeft hiervoor een oplossing bedacht, en wil deze graag delen op een online platform met heel wat leden met dezelfde achtergrond / interesses. Wanneer ze door hen positief wordt gewaardeerd, geeft dit haar een positief gevoel.

Casus 6: Daarbovenop kan ze zelfs eigen groepen samenstellen met mensen van verschillende interessegebieden om aan een project te werken. Katja heeft het gevoel dat zij op haar eigen manier een bijdrage aan de groep kan leveren. Omdat ze zich hierdoor verbonden voelt met de leden van het online platform, laat Katja van zich horen.



## 9.5. Bijlage 5: interviewleidraad

### Interviewleidraad

Soort interview: Semigestructureerd interview

Duurtijd: 30-40 minuten

Richttijd: 40 minuten

Respondenten: ICT-coördinatoren

Onderwerp: Netwerken

#### Doelen:

- Verder verfijnen van de noden van ICT-coördinatoren
- Het zoeken van mogelijke oplossingen om netwerking te verbeteren

<u>Fase</u>	<u>Vragen</u>	<u>Richttijd</u>
Achtergrond	Op voorhand uit survey gegevens halen.	
Inleiding	Dit interview wordt afgenomen in het kader van een interdisciplinair project in samenwerking met de universiteit van Antwerpen en KlasCement.  Dit interview zal ongeveer een 30 à 40 minuten in beslag nemen.  Dit interview wordt opgenomen maar je antwoorden worden anoniem verwerkt, bent u hiermee akkoord?	1 min.
Openings-vragen	Hoelang ben je al tewerkgesteld als ICT-coördinator (volledig of gedeeltelijk)?  Heb je hier een opleiding voor genoten?  Hoe zou jij deze functie omschrijven?  Ervaar je drempels of uitdagingen? Zo ja, Welke?	4 min.
Inleidende vraag	VICLI (Het Vlaamse ICT-coördinatoren liga) heeft vier aanbevelingen opgesteld die doorverwezen zijn naar de overheid.	3 min.

Één van deze aanbevelingen is het opstellen van één netwerk, waarbij ICT-coördinatoren online & offline kennisdeling, professionalisering, hulp en advies kunnen krijgen.

Wat zijn voor jou de voordelen van netwerken?

Overgangs-vragen	Op welke wijze doe jij aan netwerking? (actief, passief, intensief, laks, lurker, etc)	2 min.
Kernvragen en bijkomende vragen	1. Een onderdeel van netwerken is het delen van kennis & competenties.  1.1. Wat versta je onder delen van kennis en competenties?  1.2. Wat is jouw aanpak voor het verkrijgen van informatie om kennis te vergaren?(google, fb, etc)  1.3. Wat is je ervaring bij deze aanpak? (efficiënt?)  1.4. Kom je snel tot een antwoord? Kan je voorbeelden geven wanneer dit niet is?  1.5. Is de informatie dat je terugvindt relevant met je nood?  1.6. Hoe bepaal je de betrouwbaarheid van de gevonden informatie? (waardesysteem)	10 min
	2. Om te kunnen spreken van een netwerk is onderlinge interactie tussen leden noodzakelijk. Deze interactie kunnen we onderverdelen als professionele & collegiale ondersteuning en emotionele ondersteuning.  2.1. Wat versta je onder professionele en collegiale ondersteuning?  2.2. Waar haal jij deze ondersteuning vandaan?(fb, kc, etc)  2.3. Hoe ervaar je deze ondersteuning op de aangegeven platformen? (Ben je direct geholpen? Zijn het duidelijke antwoorden op je vraag?)	10 min

- 2.4. Hoe zou jij je eigen betrokkenheid omschrijven in het netwerk waar je inzit in functie van deze ondersteuning?(Ben je zelf vragende partij van deze vorm van ondersteuning? Geef je zelf vaak ondersteuning? Beide?) 8 min
- 2.5. Wat motiveert je om hier aan deel te nemen?
- 2.6. Zijn er factoren die je participatie zouden versterken? Zo ja, welke zijn dit?
- 2.7. Wat houdt je tegen om hier aan deel te nemen?
- 2.8. Hecht je belang aan de functie van de persoon die je ondersteunt? (jobfunctie, ervaring, persoonlijke karakteristieken, toegekende waarden aan profiel)
- 2.9. Buiten professionele & collegiale ondersteuning werd ook emotionele ondersteuning aangehaald. In de survey kwam naar voor dat het belang hiervan veel negatiever was tegenover de andere componenten. Waaraan ligt dit volgens jou?
3. In het begin van het onderzoek werd er al vermeld dat dit onderzoek in samenwerking is met KlasCement. Ben je vertrouwd met KlasCement en maak je van dit platform gebruik?
- 3.1. Was je op de hoogte van de acties die KlasCement aan het uitvoeren was in functie van een afzonderlijk netwerk voor ICT-coördinatoren?
- 3.2. Wat is je ervaring met KlasCement?
- 3.3. Denk je dat KlasCement een antwoord kan bieden voor het verbeteren van een netwerk?
- 3.4. Op welke wijze zouden ze dit kunnen verwezenlijken?
- 3.5. Op welke wijze zou KlasCement meer mensen kunnen lokken om deel te nemen aan hun eigen platform?

Slotvragen                    Het doel van dit interview was om de noden van ICT-                    2 min.  
coördinatoren binnenin een netwerk te kunnen plaatsen en  
vervolgens oplossingen te zoeken die netwerking zouden  
verbeteren.

Is er nog iets dat je zelf wil aanvullen, iets dat in mijn vragen niet  
(genoeg) aan bod is gekomen?

Afronding                    Hartelijk dan voor de participatie aan dit onderzoek.

