

# Het ontwerpen en modereren van een *social* MOOC

In de reeks *Online leren en werken* belichten we de wijze waarop de leerpraktijk van professionals verandert door sociaal technologische invloeden. Een van die veranderingen is leren in verbinding met anderen. Een MOOC is een leerinterventie die dit type leren expliciet ondersteunt.

Marlo Kengen & Petra Peeters

Xpert **HR**  
Development

Ga naar [www.xperthr.nl](http://www.xperthr.nl)  
voor de overige artikelen in  
deze themareeks.

In 2015 waagden zo'n 500 Nederlandse leerprofessionals zich aan een sociale MOOC over Social Learning. Met dit artikel komen we een belofte aan hen na: we verduidelijken hoe wij de MOOC hebben ontworpen en welke uitgangspunten we gebruikten bij het begeleiden, oftewel modereren, ervan.

Na een algemene introductie over MOOCs gaan we in op de ontwerpprincipes en moderatieaanpak voor deze MOOC. Afrondend bekijken we wat we hieruit kunnen leren voor toekomstige MOOCs.

## Wat is een MOOC?

MOOCs (Massive Open Online Courses) zijn doorgaans gratis, online cursussen met soms wel meer dan 100.000 deelnemers van over de hele wereld. MOOCs worden veelal verzorgd door gerenommeerde universiteiten. Bekende verzamelplaatsen voor MOOCs zijn bijvoorbeeld [www.edx.org](http://www.edx.org) en [www.coursera.org](http://www.coursera.org). De aanpak varieert enorm: van opgenomen colleges met geautomatiseerde meerkeuzetoetsen tot zeer interactieve cursussen met opdrachten, peer reviews en groepswerk. Al die verschillende vormen worden doorgaans teruggebracht tot een continuüm met aan het ene uiterste de *cMOOC* en aan het andere uiterste de *xMOOC*. De *cMOOC* neemt connectivisme of sociaal constructivisme (Kennedy, 2014) als uitgangspunt; in de *xMOOC* staat de expertise van de docent centraal. Onze MOOC gaat richting een *cMOOC*: we wilden

werken vanuit een netwerkbenadering, met een hoge mate van autonomie voor de deelnemer en met aangeerde inhoud (*content*). In dit artikel spreken wij over een *social* MOOC, zijnde een open digitale leerinterventie waar kennisdeling en samen leren centraal staan.

We maakten de MOOC in het Britse platform Curatr. Uitgangspunten van dit platform zijn:

*Cureren*: De ontwerper verzamelt, filtert en organiseert bestaande, vaak digitale bronnen (zoals artikelen, blogs en animaties) tot een nieuw betekenisvol geheel.

*Social learning*: Het platform stimuleert samenwerking met anderen door te werken vanuit vragen, discussiemogelijkheden en integratie met social media.

*Gamification*: Levels, punten en klasementen stimuleren voortgang en sociaal leren, en geven actieve deelnemers erkenning (Curatr, 2015).

Tabel 1. De MOOC Social Learning NL in beeld

Inschrijvingen 18-5-2015 (start MOOC)	450
Inschrijvingen 1-10-2015	957
Actieve (daadwerkelijk gestarte) deelnemers	479
Aantal bronnen binnen de MOOC	34
Aantal reacties van deelnemers	4.419
Aantal bronnen door deelnemers toegevoegd	>100



Figuur 1. Heldere opbouw: onderwerpen in de MOOC

In mei 2015 startten we met zo'n 450 inschrijvers (zie tabel 1). Zo'n 60% van de deelnemers waren HRD'ers. Daarnaast deden beleidsmedewerkers, docenten en studenten mee.

### Ontwerpprincipes

Voor de ontwikkeling van de MOOC gebruikten we algemene opleidingskundige ontwerpprincipes, aangevuld met specifieke MOOC-ontwerpprincipes van Guardia, Maina & Sangra (2013). Hieronder schetsen we onze invulling van de ontwerpprincipes voor deze MOOC.

#### Stem zorgvuldig af op de doelgroep

Dit was een breinbreker. De doelgroep bestond uit 'alle leerprofessionals in Nederland'. Een groep die zeer divers is qua voorkennis, werkomgeving, ervaring en belangstelling. We verwachtten dat er mensen zouden instappen met MOOC-ervaring, naast nieuwelingen met aarzeling over deze leervorm en onzekerheid over hun digitale vaardigheden. We hoopten op een mix van deelnemers: experts naast studenten Onderwijskunde en Opleidingskunde, die nog maar net hun weg aan het vinden zijn in HRD-land. Aan deze verschillen wilden we tegemoet komen, door zowel funderende als verdiepende en zowel theoretische als praktische bronnen aan te bieden. Ook besloten we alleen direct vanuit het MOOC-platform te werken en geen gebruik te maken van andere social media, zoals Twitter, Instagram of Google docs. Daarmee wilden we voorkomen dat mensen door de digitale bomen het bos niet meer zouden zien. Om dezelfde reden kozen we ervoor niet nadrukkelijk gebruik te maken van de spelelementen in het platform. Deze mochten geen drempel vormen voor onervaren MOOC'ers.

#### Werk vanuit heldere doelen

Met deze MOOC wilden we verschillende doelen bereiken. Deelnemers:

- maken kennis met of verdiepen hun kennis rond het begrip social learning en aanverwante begrippen;
- krijgen zicht op toepassingsmogelijkheden van social learning voor de eigen professionalisering én die van anderen;

- maken kennis met het verschijnsel (*social*) MOOC en krijgen zicht op toepassingsmogelijkheden daarvan voor de eigen professionalisering én die van anderen;
- maken kennis met de mogelijkheden van *curation* (cureren).

Onze doelen waren dus tweeledig: deels inhoudelijk (over social learning) en deels gerelateerd aan de gebruikte vorm (MOOC). Bij elke ontwerpstep en voor elke bron gingen we na of deze aansloot bij de doelen.

#### Maak deelname laagdrempelig

Allereerst was het aanmelden laagdrempelig: de MOOC was gratis en inschrijving was met een eenvoudige internetaanmelding geregeld. Daarnaast hebben we bij de opbouw van de MOOC laagdrempeligheid centraal gesteld. Op basis van onze eigen MOOC-ervaring schatten we in dat een doorlooptijd van vier weken overzichtelijk zou zijn. Elke week kwam nieuw materiaal beschikbaar, zodat deelnemers na vier weken 'klaar' zouden zijn. Wekelijks werkten we met vijf tot acht bronnen (zoals artikelen, blogs, etc.). Het doorwerken daarvan zou twee à drie uur per week kosten, wat een haalbare tijdsinvestering leek. Bij elke bron maakten we een inschatting van de benodigde tijd voor die bron. Ten slotte probeerden we laagdrempelig te zijn in taal. Bij iedere bron schreven we korte aankondigingen: niet meer dan twee tot drie korte zinnen in een directe en vrij informele stijl.

#### Creëer een heldere opbouw

Een heldere opbouw biedt deelnemers zicht op waar ze nu mee aan de slag gaan en wat verderop volgt. We hoopten deelnemers daarmee nieuwsgierig te maken naar wat nog zou komen en vragen over onderwerpen die verderop in de MOOC aan bod kwamen te voorkomen (zie figuur 1).

#### Bied afwisseling in bronnen

Het voordeel van cureren is dat je kunt kiezen uit eendeloos veel materiaal en uit verschillende vormen: blogs, animaties, websites, filmpjes, artikelen,

## Voorbeeldfragment – introductie

Deelnemer: Goedemorgen allemaal. Mijn naam is X. Ik vind social media en social learning erg belangrijk binnen leren - of meer nog binnen werken. Tegelijk vind ik het lastig dat social media en learning bijna real time vraagt om explicitering. Dat is mooi, maar ook iets waarmee ik graag oefen - ook in deze MOOC. Ik werk overigens als zelfstandig consultant aan organisatieontwikkeling.

*Moderator: Wat bedoel je met 'real time explicitering'? Hoe kunnen we hierover meedenken?*

Deelnemer: Dat social learning weinig 'bedenktijd' geeft. In de stroom van dingen is dat geen probleem, dan gaat het leren als een tenniswedstrijd (ping – pong – ping, optellend tot resultaat). Maar als het gaat om overzicht krijgen, samenhang zien als basis van leren, dan vraagt dit om het formuleren van een standpunt en tegelijk het formuleren van een vraag. Als ik die stap van 'ik geloof dat dit mijn ideeën zijn' en 'ga ik de wereld daarmee vermoeien' naar 'ik laat weten wat ik tot nu toe gevonden heb' en 'wie weet helpt of raakt het iemand' echt kan gaan maken, dan is dat winst!

*Moderator: Ik denk dat je met deze overwegingen een cruciaal punt van Social Learning raakt: hoe help je mensen zodat ze durven te delen wat ze vinden, kunnen, zich afvragen, dromen. Zolang iedereen blijft wachten op briljante bijdragen van een ander gebeurt er niets. Een taak van leerprofessionals zou kunnen zijn dit durvendelen-proces op gang te brengen. Deze MOOC is ook voor mij een oefenomgeving: wat durf ik te roepen en wat durf ik te vragen?*

infographics en hoofdstukken uit boeken. Dit deden we enerzijds om tegemoet te komen aan verschillen binnen de doelgroep en anderzijds om te laten zien wat cureren inhoudt. We kozen ook voor een mix van 'staande kennis', meningen en praktijkervaringen, zodat zowel fundering, meningsvorming als ideeën konden ontstaan.

### *Werk met vragen*

Bij elke bron formuleerden we een vraag om deelnemers aan het denken te zetten en om discussie binnen het platform op gang te brengen. De vraag moest aanzetten tot meningsvorming en vertaling naar de eigen (werk) situatie. Daarmee beoogden we ieders persoonlijke denkwerk te versterken en te werken aan transfer naar de eigen situatie. Iedere vraag moest voor een groot deel van de doelgroep relevant en te beantwoorden zijn, onafhankelijk van achtergrond, senioriteit of werkomgeving.

### *Plan contact*

Met wekelijkse e-mails wilden we deelnemers betrokken houden. We introduceerden het thema van die week en keken terug op interessante discussies in de week daarvoor. Ook gebruikten we de e-mail voor praktische aankondigingen.

## **Aan de slag met modereren**

Bij de start werden we direct aangenaam verrast door het enthousiasme en de kwaliteit van de dis-

cussies op het platform. Als moderatoren waren wij dagelijks minimaal één tot twee uur actief in de MOOC.

Vanuit de literatuur (Berg, 2012; EdX, 2016; Hart, 2013) en op basis van onze ervaringen formuleren we nu de uitgangspunten voor het modereren die het sociale leren in een MOOC versterken.

### *Deelnemers verwelkomen*

De eerste vraag in de MOOC was: 'Stel je voor! Laten we Social beginnen: wie ben je en waarom doe je mee?' We heetten veel deelnemers persoonlijk welkom, simpelweg door bijvoorbeeld hun naam te gebruiken en hen, aansluitend bij hun toelichting, succes te wensen of verder te helpen. Hier werden deelnemers en moderatoren 'zichtbaar' en werd de basis gelegd voor verdere bijdragen en discussies.

### *Verdiepen door doorvragen*

We stelden met regelmaat verdiepende vragen bij de bijdragen die mensen plaatsten. Een voorbeeld: een deelnemer geeft aan dat een bepaald inzicht haar zeer aanspreekt. Door te vragen wat dan precies aanspreekt, komt ze tot een mooi inhoudelijk, verfijnd antwoord (zie kader 1).

### *Verbinden*

Door de vele reacties was het relatief lastig voor deelnemers om overzicht te houden. Waar zinvol verwezen we mensen naar elkaar, bijvoorbeeld door te wijzen op deelnemers met een vergelijkbaar vraagstuk of op door deelnemers toegevoegde bronnen die aansloten bij bepaalde opmerkingen.

### *Uitnodigen*

De auteurs van verschillende bronnen namen deel aan de MOOC. Een aantal modereerde met enthousiasme hun eigen materiaal. Zo brachten we schrijver en lezer met elkaar in contact. Ook voor auteurs had dit meerwaarde: wanneer krijg je nu 200 reacties op een column? In wekelijkse e-mails nodigden we mensen uit om bronnen toe te voegen. Ook bleven we mensen uitnodigen deel te nemen aan de MOOC, door steeds te benadrukken dat ook na de eerste week nog gestart kon worden.

### *Bijdragen waarderen*

We waren blij met elke reactie en lieten dat ook zien. Zeker bij de start van de MOOC hebben we hier nadrukkelijk aandacht voor gehad. We realiseerden ons dat het succes van het sociale aspect van de MOOC afhing van het succes van de sociale start in week 1. Daarnaast waardeerden we expliciet mensen die een afwijkende mening lieten horen. En daar waar mensen 'negatieve' opmerkingen maakten ('wat een taai tekst...'), vroegen we door op wat wél werkte of waarom ze de tekst toch gelezen hadden. Door te laten zien dat alle mogelijke bijdragen welkom waren, maakten we reageren veilig (zie kader 2).

*Snel actie ondernemen*

Er waren onderweg enkele kleine technische storingen: documenten die op sommige devices niet geopend konden worden of een bron die verdwenen leek te zijn. We erkenden die storingen meteen en streefden ernaar ze razendsnel op te lossen.

*Autonomie stimuleren*

De MOOC was open van opzet. Zo was er geen eindtoets en geen verplichting om alle bronnen te lezen of op vragen te reageren. We merkten dat meerdere deelnemers desondanks in een klassiek leerpatroon vervielen: keurig alle bronnen in de standaardvolgorde doornemen en daar vervolgens in vastlopen. Op de site en in onze wekelijkse e-mails moedigden we deelnemers aan om zelf keuzes te maken, passend bij hun doelen en agenda.

**Welke lessen hebben we geleerd?**

We hebben de volgende lessen geleerd uit het ontwerpen en modereren van onze social MOOC.

*Stuur bij*

Uit de survey achteraf bleek dat 83% van de respondenten tevreden was over de moderatie van de MOOC. Blijkbaar hebben we met onze uitgangspunten de juiste snaar geraakt. Gaandeweg de MOOC hebben we een aantal aanpassingen gedaan. Zo hebben we per week een ruimte gecreëerd waar deelnemers zelf bronnen konden toevoegen. Bij een aantal (omvangrijke) bronnen hebben we de tijdsindicatie aangepast. We kozen dan voor een minimaal-maximaal aantal minuten: een minimale variant voor iemand die oppervlakkig door het materiaal gaat en een maximale variant voor iemand die alles bestudeert. In week 2 hebben we een # aangekondigd, waarmee Twitterende deelnemers elkaar konden vinden. Ten slotte hebben we een live-bijeenkomst georganiseerd, enkele weken na afloop van de 'formele' doorlooperperiode van de MOOC. In een open programma konden deelnemers verder praten over MOOCs en social learning. Met deze voorbeelden willen we aangeven dat je als moderator, door gebruik van de reacties van deelnemers en door *analytics*, de behoeften van je deelnemers pas tijdens de MOOC leert kennen. Stuur daarom gaandeweg bij om bij behoeften aan te blijven sluiten.

Uit gegevens in het beheerdersgedeelte en vanuit deelnemersvragen begrepen we dat de wekelijks verplichte eindvraag voor veel mensen een struikelblok was. Omdat deze verplichting geen bewuste didactische keuze was, maar simpelweg een instelling van het platform, hebben we deze vraag facultatief gemaakt. De *analytics* in het beheerdersgedeelte bleken daarmee ondersteunend bij het modereren (zie ook Kengen, Hulsebosch & Wagenaar, 2016).

*Vragen als katalysator voor het leren*

Voor een groot deel van de deelnemers werkten de vragen bij de bronnen positief. 75% geeft aan hierdoor aan het denken te zijn gezet. De vragen zijn volgens

ons daarmee een belangrijke factor voor het leren in de MOOC: het leren wordt verdiept. Daarnaast vormen de vragen de 'katalysator' voor het sociale leren: ze zijn de basis voor de discussies. In het ontwerp van de MOOC zouden we daarom opnieuw veel aandacht besteden aan de kwaliteit en diversiteit van de vragen.

*Kies bronnen bewust*

In onze MOOC zagen we wekelijks het aantal actieve deelnemers teruglopen (figuur 2). Dit is een bekend patroon; een percentage van 90% 'drop-out' is niet ongebruikelijk (Rivard, 2013). Deelnemers schrijven dit zelf vooral toe aan het feit dat de MOOC meer tijd vroeg dan gedacht (50%). Ook zagen we dat de eerste bronnen veel vaker bekeken werden dan de bronnen onder in het rijtje. Daaruit leren we dat een zorgvuldige selectie van bronnen belangrijk is: Kies eerder minder dan meer bronnen.

*Autonomie van deelnemers*

Voor een deel van de deelnemers bleek de vorm en/of inhoud van de MOOC onvoldoende aan te spreken (35%). Ook geven respondenten aan dat doelen al be-

**Voorbeeldfragment - reactie discussievraag**

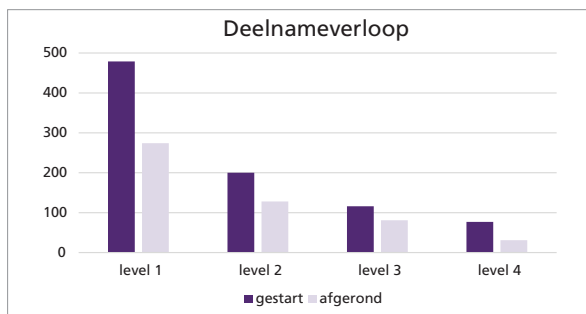
*Deelnemer 1:* De mens heeft van nature de behoefte om orde te scheppen in chaos, verdraagt geen chaos, ziet dingen niet of wel naar gelang het de orde helpt handhaven. Is het artikel niet meer een manier om orde te scheppen (voor iedereen die ouder is dan 20)? We leven volgens mij per definitie in een VUCA-wereld (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*), altijd al. De ontwikkeling van het verkeer was voor mijn oma net zo VUCA als de ontwikkeling in het onderwijs voor mij. Om de knuppel in het hoenderhok te gooien: Leuk geschreven maar populistisch gebrall! Sorry!

*Deelnemer 2:* Dank voor je kritische geluid. Het is maar wat je onder VUCA verstaat en op welk niveau? Soms is je persoonlijke leven ook VUCA, zoals jouw oma en mijn persoonlijk leven met gezinsuitbreiding. Anderzijds heeft digitalisering ook op mondiaal gebied voor reuring en complexiteit gezorgd. Op meerdere gebieden: in real life maar ook digitaal.

*Moderator:* Bedankt voor de knuppel! Wat vind je dan van de VUCA-mindset? Is dat een mindset waar mensen ook al langer over dromen of zie je hier wel nieuwe elementen in? En zijn die dan relevant volgens jou?

*Deelnemer 1:* De mindset klinkt mooi, maar is naar mijn idee niet vernieuwend. Behalve het begrip agility. Daar ligt een essentieel verschil tussen toen en nu (en toekomst). Dat is gelegen in de noodzaak om meer dan ooit agile = wendbaar en lenig te zijn. Onze omgeving vraagt echt om een hogere reactiesnelheid dan de omgeving waarin mijn oma opgroeide. Leuke vraag is nu hoe wij 'wendbaarheid' en netwerkdenken opnemen in curricula.

*Moderator:* Scherp gesorteerd, goed voorbeeld van hoe je focus aan kunt brengen.



Figuur 2. Deelnemersverloop

reikt waren zonder de hele MOOC te doorlopen. Daarom zouden wij deelnemers die vroegtijdig stoppen niet willen bestempelen als 'drop-outs' of afhakers (zie ook Clark, 2016; Betts, 2015). In een MOOC waarin autonomie van de lerende centraal staat, maken deelnemers immers zelf keuzes: Waar steek ik tijd in en waarin niet?

#### Het behouden of loslaten van overzicht

Een van de uitgangspunten van het Curatr-platform is social learning. In onze survey geeft 54% aan dat de mogelijkheid tot interactie een verrijking van de MOOC-ervaring vormt. Een relatief klein deel (13%) wordt afgeschrikt door het appel tot sociale interactie. De bijdragen van anderen lijken dus van waarde voor het eigen leren. Wel geven veel mensen aan te verdwalen in de grote aantallen reacties. Er bestaat een grote behoefte aan overzicht over de aanwezige bijdragen. 60% van de respondenten ziet bijvoorbeeld graag meer mogelijkheden tot zoeken binnen en sorteren van reacties op het platform. Het platform kan hier aan sociale kracht winnen. We denken dan aan de mogelijkheid bepaalde mensen te volgen of bijdragen anders te ordenen. Naast deze technische aspecten zien wij een menselijk aspect. Het houden van overzicht – of misschien wel het kunnen loslaten van overzicht – is een van de cruciale bekwaamheden voor sociaal leren via digitale media (Hulsebosch, 2015).

#### Heb vertrouwen

Voor de moderator zijn de reacties op het platform de belangrijkste informatiebron over de stemming van deelnemers. Aanvullend daarop hielpen reacties via LinkedIn en Twitter een beeld te vormen van 'hoe het loopt'. Van de groep 'stille' deelnemers, degenen die wel meedoen maar geen reacties plaatsen, krijg je als moderator minder gemakkelijk een beeld. Je ziet in het systeem wel dát ze actief zijn, maar niet met welke intentie of stemming. Dat vraagt van een moderator vertrouwen en loslaten.

#### Autonomie komt niet automatisch

Bij aanvang zagen we flink wat deelnemers die de MOOC vrij schools benaderden. Dat verraste ons. Zeker bij leerprofessionals die vrijwillig, vanuit eigen motivatie en nieuwsgierigheid, deelnamen. Een volgende keer zouden wij bij de start van een MOOC meer aandacht besteden aan autonomie in het leren.

Ten slotte: door het grote aantal deelnemers en de levendige discussies leek senioriteit of status weg te vallen. Er werd gezamenlijk en vanuit gelijkwaardigheid geleerd door mensen van alle niveaus, achtergronden en contexten. Samen met de open en positieve grondhouding bij het modereren zorgde dit voor een vruchtbare omgeving voor sociaal leren over social learning. De MOOC is voor velen een verrassende en inspirerende ervaring geweest; we zijn blij en trots dat we daar een bijdrage aan hebben kunnen leveren. ●

#### Literatuur

- Berg, O. (2012). *The collaboration pyramid (or iceberg)*. Geraadpleegd op 22 februari 2016 via <http://www.oscarberg.net/2012/02/collaboration-pyramid.html>
- Betts, B. (2015). *I'll tell you when I'm done*. Geraadpleegd op 26 februari 2016 via <https://medium.com/hi-tech-hi-touch/i-ll-tell-you-when-i-m-done-ea489bd82363#br847evue>
- Clark, D. (2016). *MOOCs: course completion is wrong measure*. Geraadpleegd op 27 februari 2016 via <http://donaldclarkplanb.blogspot.nl/>
- Curatr (2015). *E-learning proving little value to your business? Time to try Curatr*. Geraadpleegd op 28 september 2015 via <http://www.curatr3.com>.
- EdX (2016). *Guidance for discussion moderators*. Geraadpleegd op 22 februari 2016 via [http://edx.readthedocs.org/projects/edx-partner-course-staff/en/latest/manage\\_live\\_course/discussion\\_guidance\\_moderators.html](http://edx.readthedocs.org/projects/edx-partner-course-staff/en/latest/manage_live_course/discussion_guidance_moderators.html)
- Guardia, L., M. Maina & A. Sangra (2013). *MOOC Design Principles. A Pedagogical Approach from the Learner's Perspective*. Geraadpleegd op 22 februari 2016 via <http://elearningpapers.eu/>
- Hart, J. (2013). Informal en social learning. In: R. Hubbard (Ed.), *The really useful elearning instruction manual (pp. 107-125)*. Chichester: Wiley.
- Hulsebosch, J. (2015). *Bekwaamheden voor sociaal leren*. Geraadpleegd op 5 oktober 2015 via <http://ennuonline.com/2015/06/bekwaamheden-voor-sociaal-leren/>
- Kengen, M., J. Hulsebosch & S. Wagenaar (2016). *Learning Analytics Light. Opleiding & Ontwikkeling (1)*, 18 – 21.
- Kennedy, J. (2014). Characteristics of Massive Open Online Courses (MOOCs): A Research Review, 2009-2012. *Journal of Interactive Online Learning*, 13(1), 1-16. Geraadpleegd op 28 september 2015 via <http://www.ncolr.org/jiol/issues/pdf/13.1.1.pdf>
- Rivard, R. (2013). *Measuring the MOOC dropout rate*. Geraadpleegd op 5 oktober 2015 via <https://www.insidehighered.com/news/2013/03/08/researchers-explore-who-taking-moocs-and-why-so-many-drop-out>



**Drs. Marlo Kengen** is onderwijskundige en werkt als hoofddocent binnen de bachelor Opleidingskunde aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). E-mail: [marlo.kengen@han.nl](mailto:marlo.kengen@han.nl)



**Drs. Petra Peeters** is hoofddocent en adviseur bij HAN Opleidingskunde. Haar belangstelling gaat uit naar de effectiviteit van leer- en veranderprocessen, en de inzet van nieuwe technologie bij werken en leren. E-mail: [Petra.peeters@han.nl](mailto:Petra.peeters@han.nl)