



Online communicatie & de basisscholen van Leerplein055

Leerplein055 doet onderzoek naar de wensen en behoeften van ouders over de inzet van online communicatie.

Waarom dit onderzoek?

Leerplein055 is de stichting voor openbaar basisonderwijs in Apeldoorn met 26 basisscholen. Op de Leerplein055-scholen wordt online communicatie ingezet voor contacten met ouders en andere geïnteresseerden. Iedere school heeft een eigen website en maakt gebruik van periodieke mailings/nieuwsbrieven. Daarnaast gebruiken de scholen in meer of mindere mate sociale media zoals Facebook en Twitter om nieuws te delen over activiteiten op school, om foto's van de lessen te delen en de interactie aan te gaan met ouders. Tot op heden zijn veruit de meeste signalen van ouders positief over de inzet van online communicatie door de scholen.

Echter, er is in de afgelopen jaren nog nooit onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van ouders over de inzet van sociale media. Wat vinden ouders van de huidige inzet van communicatie en de visie van de Leerplein055-basisscholen? Welk type berichten willen ouders meer of juist minder ontvangen? Hoe wordt er in de ogen van ouders omgegaan met online beeldmateriaal?

In het huidige tijdperk waarin het medialandschap in een snel tempo verandert, privacyvraagstukken toenemen in complexiteit en publieke communicatie ook voor basisscholen steeds belangrijker wordt, vraagt dit van Leerplein055 om heldere keuzes te maken.

Leerplein055 heeft daarom het online communicatiebureau Johnny Wonder de opdracht gegeven een onderzoek te doen naar de wensen en behoeften van ouders over de inzet van online communicatie en hierover aanbevelingen te formuleren. In dit document de beknopte resultaten van dit onderzoek en de aanbevelingen.

Onderzoeksvragen

Leerplein055 heeft dit onderzoek gedaan om gemeenschappelijke uitgangspunten te kunnen formuleren voor de basisscholen van Leerplein055 over online communicatie met ouders. Om dit te kunnen doen, is de hoofdvraag van dit onderzoek:

Hoe denken ouders over de inzet van online communicatie, en de bijbehorende sociale media, door de basisschool?

Specifieke onderdelen binnen dit thema zijn:

- Welke sociale media worden, in welke mate, op dit moment het meest gebruikt door ouders?
- Wat vinden ouders van de huidige inzet van online communicatie door de basisschool van hun kind?
- Wat zijn de wensen en behoeften van ouders ten opzichte van online communicatie met de leerkracht van hun kind?
- Wat vinden ouders van de wijze waarop de basisschool omgaat met online beeldmateriaal?

Het onderzoek

Representatief onderwijs

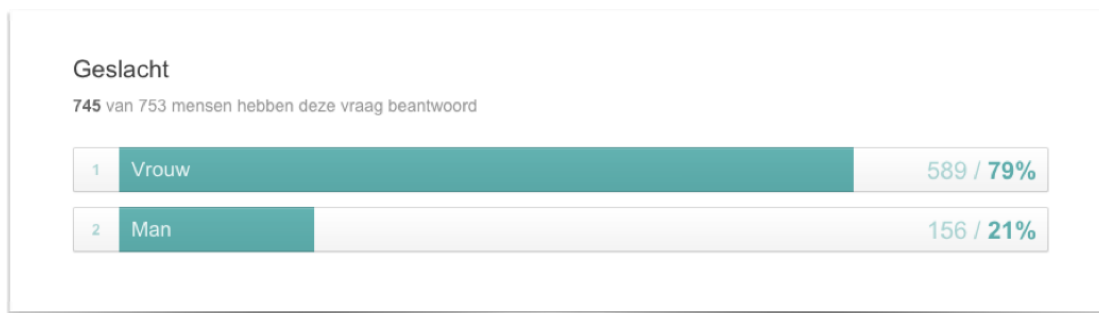
In totaal is de enquête door 753 ouders ingevuld. Gekeken naar het totaal aantal oudste kinderen op alle Leerplein055-scholen (om geen dubbele aantallen te rekenen met meerdere kinderen binnen één gezin) gaat het om 3048 unieke gezinnen. Dit betekent dat 24,7% van alle ouderparen met kinderen op een Leerplein055-school, heeft meegedaan aan het onderzoek.

Het aantal deelnemers aan deze enquête mag in aantal representatief genoemd worden voor de gehele populatie unieke gezinnen van alle Leerplein055-scholen.



Demografie deelnemers

Van de ouders die hebben deelgenomen aan het onderzoek is 79% vrouw en 21% man en de gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 41 jaar. De groep deelnemers vertegenwoordigt een brede spreiding aan scholen van Leerplein055. In totaal deden ouders van 24 van de 26 basisscholen mee aan de enquête.

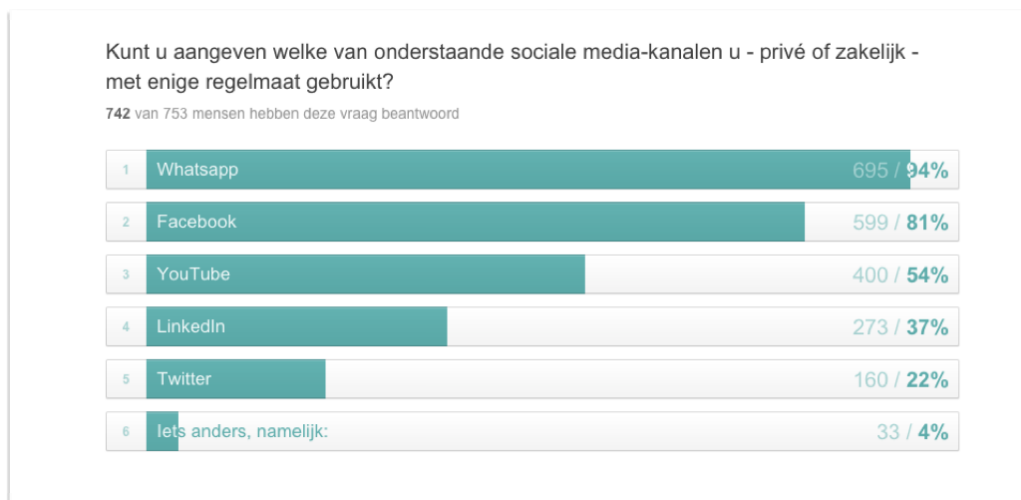


Resultaten

Welke sociale media worden op dit moment het meest gebruikt door ouders?

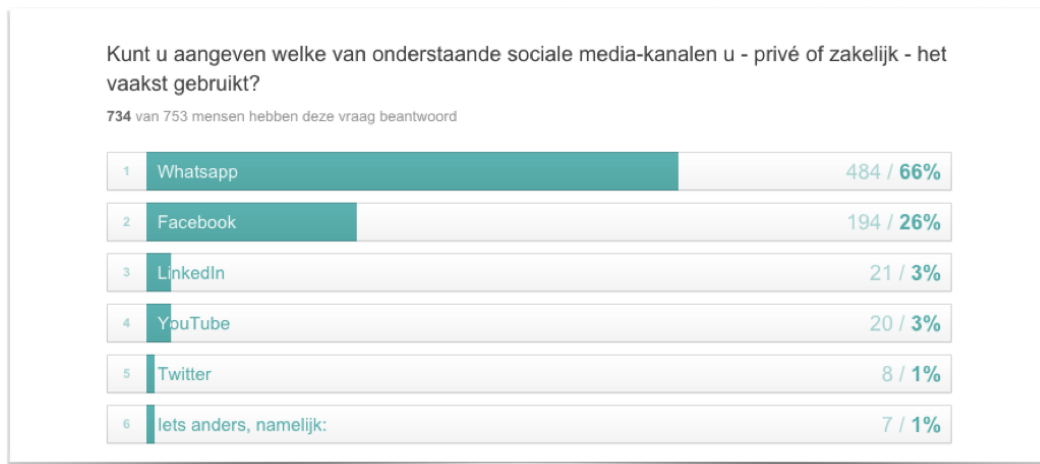
In het eerste gedeelte van de enquête is gevraagd naar het eigen sociale mediagebruik van ouders. Bijna alle ouders maken in meer of mindere mate gebruik van sociale media. Twee deelnemers geven aan geen enkele sociale kanalen te gebruiken, maar enkel online te communiceren via e-mail.

Van de sociale kanalen wordt Whatsapp veruit het meest genoemd. 94% van de ouders maakt gebruik van deze mobiele service. 81% van de ouders zegt een Facebookaccount te hebben.





Gevraagd naar welke van deze kanalen ouders het méést gebruiken, staat Whatsapp met 66% nog steeds op de eerste plek. 26% van de deelnemers zegt van alle sociale kanalen Facebook het vaakst te gebruiken.



Wat vinden ouders van de huidige inzet van online communicatie door de basisschool van hun kind?

In het tweede gedeelte van de vragenlijst is gevraagd naar de houding van ouders ten aanzien van de inzet van sociale media door de basisschool. Ook is gevraagd naar de manier waarop zij de school op dit moment volgen via sociale media.

In algemene zin, vindt 90% van de ondervraagden het een goed idee dat de basisschool sociale media inzet om een beeld te geven wat er op school gebeurt.





Gevraagd naar wat ouders vinden van de huidige inzet van sociale media door de basisschool van hun kind, geeft 39% aan dit goed te vinden. 30% is zich er niet zo zeer van bewust en 14% zou juist méér communicatie via sociale media willen. 8% is niet altijd tevreden en 9% heeft hier geen mening over.



Online contact met school

Het meest genoemde medium waarvan ouders gebruik maken om contact te houden met de school van hun kind is de mail (mailings/nieuwsbrieven) (64%). Van alle sociale kanalen wordt Facebook door ouders het meest genoemd om de school van hun kind te volgen (60%). Twitter en Whatsapp worden hiervoor beduidend minder gebruikt; respectievelijk 15% en 3%. Het was bij deze vraag mogelijk om meerdere kanalen aan te vinken. Uit de analyse bleek dat ouders die de basisschool via Twitter volgen, in de regel ook de school via Facebook volgen.



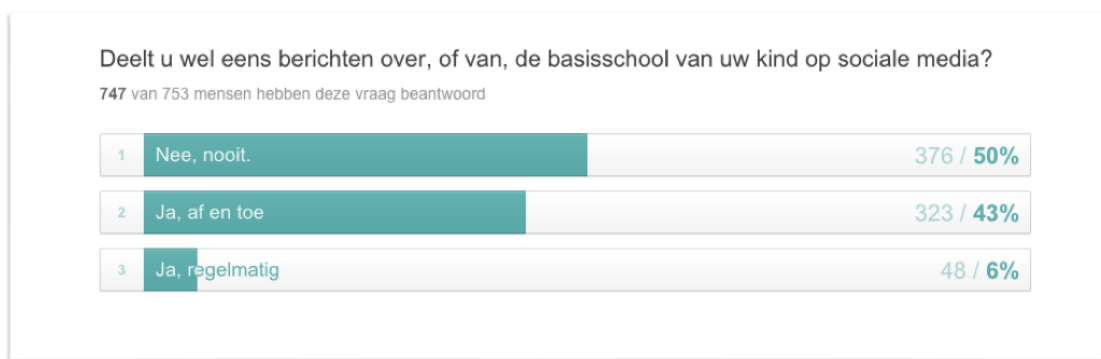


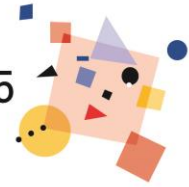
Gevraagd naar welk type informatie ouders het meest relevant vinden voor de inzet van sociale media door de basisschool, noemt veruit het grootste gedeelte (68%) “algemene informatie over activiteiten”.



Eigen gedrag van ouders

Een belangrijke indicator voor welk type informatie ouders het meest relevant vinden, is hun eigen gedrag. We vroegen ouders of zij wel eens berichten over, of van, de basisschool van hun kind deelden op sociale media. 49% gaf aan dit “wel eens” of “regelmatig” te doen. 50% zei dit nooit te doen.





Wat zijn de wensen en behoeften van ouders ten opzichte van online communicatie met de leerkracht van hun kind?

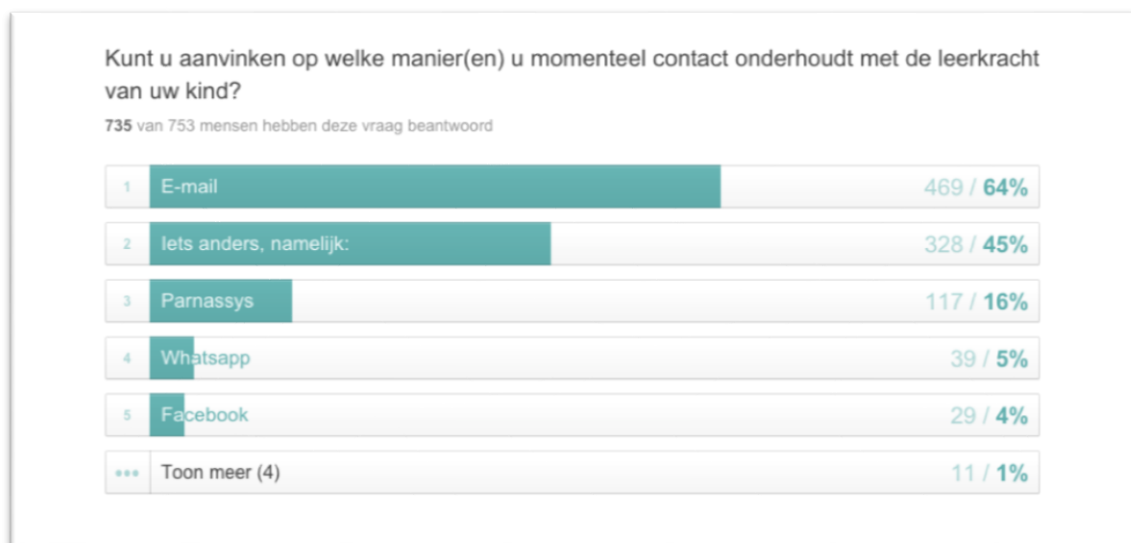
In het derde gedeelte van de vragenlijst is gevraagd naar het contact met de leerkracht. Wat vinden de ouders van het huidige contact met de leerkracht, hebben zij behoefte aan online contacten met hem of haar en zo ja, voor welk type informatie?

74% van de ouders geeft aan het een goed idee te vinden, als leerkrachten sociale media inzetten om te laten zien wat hun werk inhoudt. 26% zegt dit geen goed idee te vinden.



Gevraagd naar op welke manieren ouders op dit moment online contact hebben met de leerkracht van hun kind, geeft 64% aan dit via e-mail te doen. Het contact met de leerkracht bij het halen en brengen van hun kind wordt daarnaast ook erg belangrijk gevonden.

Andere online kanalen waarop contacten met leerkrachten worden onderhouden zijn het leerlingvolgsysteem Parnassys (16%), Whatsapp (5%) en Facebook (4%).





Wat vinden ouders van de wijze waarop de basisschool omgaat met online beeldmateriaal?

Een belangrijk vraagstuk bij de inzet van sociale media door de basisschool is de omgang met beeldmateriaal van kinderen. Vanzelfsprekend heeft de school hierin een grote verantwoordelijkheid. Ouders kunnen aangeven of zij het goed vinden als er foto's van hun kinderen online gedeeld worden of niet.

In dit gedeelte van de vragenlijst is gevraagd hoe de school nu omgaat met online beeldmateriaal, wat ouders daarvan vinden en ook naar hun houding ten opzichte van andere ouders die foto's online delen.

Online publicatie van beeldmateriaal

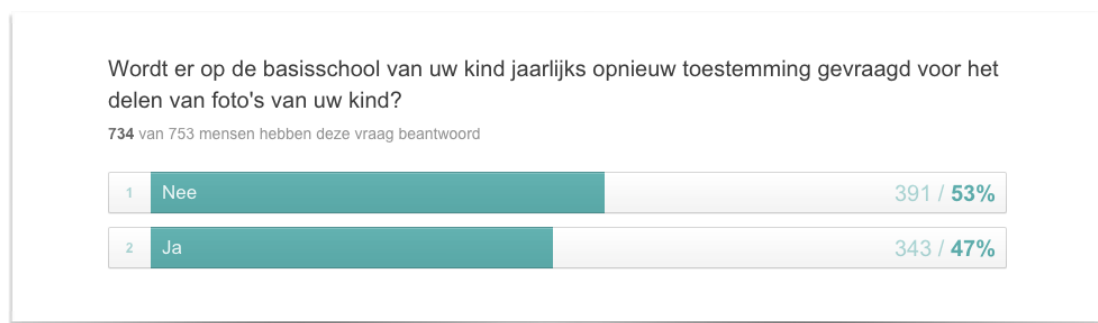
81% geeft aan dat de basisschool foto's online publiceert van leerlingen. 6% geeft aan dat dit niet gebeurt en 13% procent zegt niet te weten of dit het geval is.



Toestemming voor publicatie

Een belangrijke factor in dit proces is het toestemming vragen aan ouders voor het publiceren van foto's van hun kind. Bij de inschrijving van het kind op school wordt om toestemming gevraagd voor het publiceren van foto's van het kind.

In het huidige snel veranderende medialandschap, zijn sommige scholen over gestapt naar het jaarlijks opnieuw toestemming vragen aan ouders voor de publicatie van dit type foto's. Gevraagd aan ouders of de school van hun kind hier jaarlijks toestemming voor vraagt, geeft 53% aan dat dit niet het geval is. 47% van de ouders geeft aan dat dit jaarlijks wordt gedaan.





Omgang met beeldmateriaal

Gevraagd naar wat ouders vinden van de wijze waarop de school van hun kind omgaat met beeldmateriaal van leerlingen, zegt 64% dit goed te vinden, en geeft aan dat zij het idee heeft dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan. 22% vindt dit prima, en is zich er niet zo van bewust. 5% zou graag willen dat hier meer regels voor gemaakt zouden worden en 4% maakt zich enige zorgen over de manier waarop de school omgaat met foto's van leerlingen.



Andere ouders en sociale media

Gevraagd naar of de deelnemers zich het kunnen voorstellen dat andere ouders niet willen dat er foto's van hun kinderen online gedeeld worden, geeft 68% aan dit volledig te begrijpen. Nog eens 26% zegt de overweging te snappen, maar denkt niet dat je dit proces tegenhoudt, 5% heeft hier geen mening over en 3 deelnemers zeggen dit niet te begrijpen.



Samenvatting

Uit het onderzoek volgen een aantal conclusies ten aanzien van de inzet van online communicatie en de basisscholen van Leerplein055

1. 90% van de ouders vindt het een goed idee dat de school sociale media gebruikt om een beeld te geven van wat er op school gebeurt.
2. 69% van de ouders is tevreden over de manier waarop Leerplein055-scholen dat op dit moment doen.
3. Whatsapp (94%) en Facebook (81%) zijn de populairste kanalen onder ouders.
4. Twitter wordt door 20% van de ouders gebruikt.
5. 74% van de ouders vindt het een goed idee als leerkrachten sociale media gebruiken om te laten zien wat hun werk inhoudt.
6. De favoriete online kanalen van ouders om contact te hebben met de docent zijn e-mail (62%), Facebook (50%) & Whatsapp (35%).
7. 53% van de ouders geeft aan dat de school niet jaarlijks opnieuw toestemming vraagt voor het online delen van afbeeldingen van leerlingen.
8. 86% van de ouders heeft het idee dat er zorgvuldig met online beeldmateriaal van leerlingen wordt omgegaan of geeft aan het prima te vinden c.q. zich er niet zo bewust van te zijn.
9. 68% van de ouders geeft aan er begrip voor te hebben als andere ouders niet willen dat er beeldmateriaal van hun kind online gepubliceerd wordt.



Aanbevelingen

1. Het sociale mediabeleid van de Leerplein055-scholen in het algemeen

Leerplein055 stelt in haar visie kansen te zien die sociale media bieden aan haar basisscholen om kennis te delen en te communiceren met ouders. Ouders erkennen dit en het grootste gedeelte van de ouders vindt de inzet van sociale media door de basisschool in het algemeen een positieve ontwikkeling. Daaruit volgt:

- Het persoonlijk contact tussen ouder en school/leerkracht blijft uiteraard altijd het belangrijkste. Bij sommige ouders leeft de vrees dat online communicatie het persoonlijke contact in de toekomst gaat vervangen. Dit mag echter nooit het geval zijn. Persoonlijk contact zal voor de school altijd het belangrijkste blijven.
- Scholen moeten zich ervan bewust zijn dat het grootste gedeelte van de ouders graag ziet dat de school gebruik maakt van nieuwe mogelijkheden van communicatie en dat dit de betrokkenheid bij de school/onderwijs vergroot. Om de online kanalen optimaal te kunnen inzetten in een snel veranderend medialandschap, moeten de beheerders van deze kanalen goed op te hoogte zijn van de mogelijkheden en de do's en don'ts.

Leerplein055 gaat op haar intranetomgeving actief kennis uitwisselen met collega's die voor de school gebruik maken van sociale media. Leerplein055 gaat het aanbod van trainingen en workshop rondom online communicatie actief onder de aandacht van haar medewerkers brengen.

2. Communicatie via de website van de school

De website van de school is het centrum van online communicatie van de school. Voor zowel ouders van de huidige leerlingen als voor nieuwe ouders is dit een plek waar zij informatie kunnen vinden over algemene activiteiten en basisinformatie over de school. Twee punten kwamen in deze enquête duidelijk naar voren met betrekking tot de websites:

- Sommige ouders maken zich zorgen om de privacy van hun kind wanneer het gaat om online communicatie. Een deel van deze zorgen ontstaat doordat zij het gevoel hebben dat er hierover geen heldere richtlijnen zijn vanuit de school.
Leerplein055 gaat, naast het bestaande protocol voor internet & sociale media, een duidelijk protocol online communicatie ontwikkelen. In het protocol kan o.a. beschreven worden welke kanalen de school gebruikt voor welk type informatie en hoe er wordt omgegaan met online beeldmateriaal en wat ouders kunnen doen om hun eigen wensen hierin kenbaar te maken.
- Het tweede punt dat veel wordt genoemd, is het publiceren van fotoalbums op de website in een publieke omgeving. Een wens die meerdere ouders uiten is het plaatsen van dit type foto's achter een inlog-systeem. In het publieke gedeelte van de website zou een beperkt aantal foto's per activiteit getoond kunnen worden om een beeld te geven van de sfeer op school. Het volledige fotoalbum zou in een meer besloten omgeving getoond kunnen worden. Hoewel dit niet voorkomt dat beeldmateriaal alsnog door ouders in publieke kanalen wordt gedeeld, vormt dit wel een belangrijke basisdrempel voor ongewenst publiek.
Leerplein055 gaat de mogelijkheden hiervoor actief onderzoeken.

3. Toestemming voor het delen van afbeeldingen van leerlingen op sociale kanalen

Meer dan de helft van de scholen van Leerplein055 vraagt niet jaarlijks opnieuw toestemming voor het delen van online beeldmateriaal en maakt daarin geen onderscheid of dit in een besloten of publiek sociaal kanaal is.

- Het is in het huidige medialandschap voor ouders moeilijk te overzien waarvoor zij precies toestemming geven; niet iedere ouder heeft zicht op welke kanalen de school gebruikt.

Leerplein055 wil graag dat ouders jaarlijks op een eenvoudige manier de gelegenheid hebben om de toestemming voor het delen van online beeldmateriaal te wijzigen. Voor ouders moet duidelijk zijn dat dit ook tussentijds gewijzigd kan worden en dat ondanks gegeven toestemming een bepaalde foto verwijderd kan worden. Leerplein055 ontwikkelt hiervoor een procedure voor alle Leerplein055-scholen.

4. De inzet van Facebook

81% van de ouders maakt gebruik van Facebook en het grootste gedeelte van hen geeft aan dit een prettig kanaal te vinden om op de hoogte te blijven van algemene activiteiten van de school van hun kind. Op dit moment worden de Facebook-pagina's van de basisscholen van Leerplein055 nog erg wisselend ingezet.

- Basisscholen van Leerplein055 moeten hun Facebook-pagina zien als een laagdrempelige plek om met regelmaat berichten te delen over algemene activiteiten op school. Scholen moeten zich steeds bewust zijn van het publieke karakter van dit kanaal, dus terughoudend zijn met foto's en informatie over individuele kinderen.

Leerplein055 gaat beheerders van deze pagina's meer ondersteunen door regelmatig tips en ervaringen uit te wisselen tussen beheerders. Dit stimuleert zowel het gebruik als het bewustzijn van hoe dit kanaal kan werken voor de basisschool in het algemeen.

5. De inzet van Whatsapp

94% van de ouders maakt gebruik van Whatsapp. Ook in de open antwoorden wordt dit kanaal regelmatig genoemd als een prettig kanaal voor reminders en communicatie in kleinere kring, bijvoorbeeld met de ouders van de groep.

- *Omdat veel ouders gebruik maken van dit kanaal en het een snelle manier vormt van ouders op de hoogte te brengen, via bijvoorbeeld een reminder, gaat Leerplein055 een pilot met Whatsapp uitvoeren met ouders en de leerkracht in een klas. De ervaringen worden geïnventariseerd en gedeeld onder collega's Leerplein055-breed.*