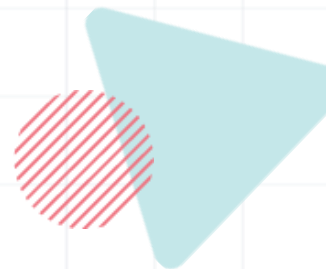




onlinehulp-Vlaanderen



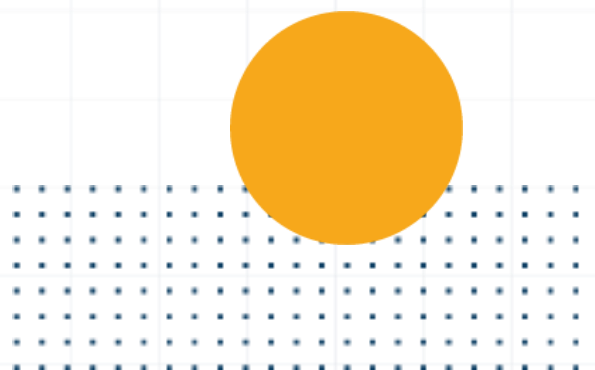
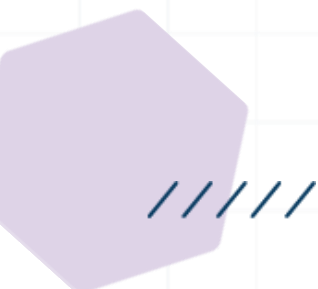
Medewerkersvertrouwen bij digitaal samenwerken

Een kader

7 oktober 2024

Auteurs

Philippe Bocklandt, Charlotte Vanbleu, Marie Van der Cam en Sandra Beelen





Colofon

Medewerkersvertrouwen bij digitaal samenwerken. Een kader.

Is een realisatie van Onlinehulp Vlaanderen, in samenwerking met SAM, steunpunt Mens en Samenleving, Arteveldehogeschool en Agentschap Opgroeien.

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Grafische vormgeving: Zenjoy.

Bronvermelding: Bocklandt, P., Vanbleu C., Van der Cam, M., Beelen, S.(2024).

Medewerkersvertrouwen bij digitaal samenwerken. Een kader., Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.










©2024 Onlinehulp Vlaanderen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.

Medewerkersvertrouwen bij digitaal samenwerken. Een kader.



Het versterken van medewerkersvertrouwen

We onderscheiden 9 verschillende dimensies van vertrouwen van medewerkers in het gebruik van een digitaal samenwerkingsplatform.

	Het vertrouwen dat werken op zo'n samenwerkingsplatform een meerwaarde is voor de hulp en zorg
	Het vertrouwen dat de inspanning om te 'leren' werken op zo'n platform de moeite waard is
	Het gevoel t.a.v. dit digitale aanbod in de werkcontext
	Het vertrouwen van anderen , collega's en samenwerkingspartners
	Het vertrouwen in de technische en organisatorische condities van zo'n platform
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om het digitale samenwerkingsplatform te gebruiken
	Het zelfvertrouwen waarmee dit platform wordt ingezet
	Het vertrouwen dat de (organisatorische) samenwerking met iedereen een 'veilige' stimulerende context biedt.

Van zodra we begrijpen dat het vertrouwen in het werken met een digitaal samenwerkingsplatform verschillende dimensies heeft, wordt het gemakkelijker om te begrijpen dat elke betrokkene daar andere verwachtingen of barrières rond zal ervaren.

Een genuanceerd overzicht in deze vertrouwensdimensies laat toe om beter in te schatten waaraan nog moet gewerkt worden en waar al een basis ligt om op verder te bouwen.

Déze versie van de bevraging rond medewerkersvertrouwen in het werken met een digitaal samenwerkingsplatform richt zich op sociale professionals die werken met kinderen, jongeren, gezinnen en hun context.

Bronnen

Het instrument is gebaseerd op de Vlaamse UTAUT-vragenlijst van Thomas More-collega's Nele De Witte en Tom Van Daele (2017) die zich naar vertrouwen in onlinehulp in de geestelijke gezondheidszorg richtten. Op hun beurt baseerden zij zich op het werk van Ebert (2015) en Verkatash (2003). Deze vragenlijst rond medewerkersvertrouwen werd in het [SIMBA-project](#) uitgewerkt en getest rond het vertrouwen in beeldbellen.

Medewerkersvertrouwen bij digitaal samenwerken. Een kader.

Vragenlijst

Deze vragenlijst peilt naar het vertrouwen dat jeugdhulpverleners hebben in het werken met een digitaal samenwerkingsplatform. Het doel is om meer inzicht te verwerven in de houding van medewerkers ten opzichte van het werken met een digitaal samenwerkingsplatform. Een digitaal samenwerkingsplatform is een plek waar verschillende hulp- en zorgactoren die betrokken zijn in de ondersteuning van een jongere en diens netwerk, al dan niet samen met hen belangrijke documenten beheren en bewerken, communiceren en samenwerken.

Het gaat bij deze bevraging NIET om:

- het oplijsten van meerwaarde-argumenten van zo'n platform
- het bepalen wanneer en voor wie een samenwerkingstool al dan niet geschikt is
- het zoeken hoe 'zo een platform best blended ingezet kan worden.

Dit instrument peilt WEL naar verschillende aspecten van vertrouwen van de sociale professionals in het werken met een samenwerkingsplatform.

Werkwijze

Geef als sociale professional voor elk van de volgende 27 uitspraken aan in welke mate je al dan niet akkoord bent. De keuzemogelijkheden zijn:

- 1 helemaal niet akkoord
- 2 enigszins niet akkoord
- 3 noch akkoord, noch niet akkoord
- 4 enigszins akkoord
- 5 helemaal akkoord

Nr.	uitspraak	Kruis uw keuze aan				
		1	2	3	4	5
1	Ik verwacht dat alle andere betrokkenen voordelen zullen ervaren als ze werken met dit digitale samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5
2	De tijd die het kost om met dit digitale samenwerkingsplatform te leren werken is een goede tijdsinvestering	1	2	3	4	5
3	Dit digitale samenwerkingsplatform inzetten heeft geen enkele meerwaarde	1	2	3	4	5
4	Ik vertrouw er op dat het werken met dit digitale samenwerkingsplatform regelmatig geëvalueerd zal worden met alle betrokkenen	1	2	3	4	5
5	Ik beschik over de nodige tijd om mij het werken op dit digitale samenwerkingsplatform (nog meer) eigen te maken	1	2	3	4	5
6	Internet is technisch onvoldoende betrouwbaar om te werken op zo'n digitaal platform	1	2	3	4	5
7	Werken met dit digitale samenwerkingsplatform sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied	1	2	3	4	5

8	Ik ben zeker dat ik mij na verloop van tijd even comfortabel kan voelen wanneer ik werk met dit digitale samenwerkingsplatform als bij andere overlegvormen	1	2	3	4	5
9	Ik heb vertrouwen dat de gegevens op dit digitaal samenwerkingsplatform enkel zullen gedeeld worden met wie daar toegang toe heeft	1	2	3	4	5
10	Ik ken een specifieke persoon (of dienst) waarbij ik terecht kan voor bijstand bij technische of inhoudelijke problemen met het digitale samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5
11	Ik vrees dat ik via het werken met het digitale samenwerkingsplatform een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met de andere betrokkenen	1	2	3	4	5
12	Gebruikmaken van het digitale samenwerkingsplatform zal me (of laat me nu al) minstens even goed doen samenwerken	1	2	3	4	5
13	De directie stimuleert en ondersteunt het inzetten van zo'n digitaal samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5
14	Ik heb al concrete thema's voor ogen waarrond ik digitaal op zo'n platform wil samenwerken of ben er al mee bezig	1	2	3	4	5
15	Ik vind wel mijn weg om het werken op zo'n platform technisch onder de knie te krijgen (via de handleiding, een vorming, door anderen bezig te zien ...)	1	2	3	4	5
16	Ik vind dat er goede omkadering (spelregels, tijd, ...) voorzien is rond het inzetten van zo'n samenwerkingsplatform waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	1	2	3	4	5
17	Ik heb vertrouwen dat het wettelijk kader en onze deontologische code toereikend zijn om de digitale samenwerking tussen de verschillende actoren professioneel te laten verlopen	1	2	3	4	5
18	Handig worden in het gebruik van zo'n digitaal samenwerkingsplatform is gemakkelijk voor mij	1	2	3	4	5
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om met het digitaal samenwerkingsplatform te werken	1	2	3	4	5
20	Ik kijk er naar uit om nog meer te werken op het digitale samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5
21	Er is 'mogelijkheid' om met het samenwerkingsplatform nog beter aan de slag te gaan want er zijn geen andere dringendere opdrachten of uitdagingen	1	2	3	4	5
22	Het idee dat ik bij het gebruik van zo'n samenwerkingsplatform informatie/contact verlies, schrikt me af	1	2	3	4	5
23	Ik zal het leuk vinden om nog meer in te zetten op samenwerking op dat platform	1	2	3	4	5
24	Sommige mensen die ik belangrijk vind, vinden dat ik (meer) gebruik zou moeten maken van het digitale samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5
25	Ik neem me voor (meer) gebruik te maken van het digitale samenwerkingsplatform	1	2	3	4	5


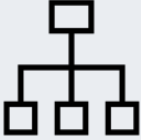
26	Gebruikmaken van het digitale samenwerkingsplatform zal voor mezelf een aantal voordelen opleveren of dat is nu al zo	1	2	3	4	5
27	Het inzetten van het digitale samenwerkingsplatform wordt voldoende opgevolgd binnen de organisatie	1	2	3	4	5

Dimensies en uitspraken

De 27 uitspraken hebben betrekking op 9 dimensies van vertrouwen.

Om spraakverwarring te vermijden is een duidelijke definiëring van de negen dimensies noodzakelijk.

	Dimensies	Omschrijving
	Uitkomst-Verwachting	De mate waarin een betrokken actor het platform nuttig vindt voor het behalen van het welzijns- of zorgdoel
	Inspannings-verwachting	Het gemak waarmee een betrokken actor denkt het werken met het digitaal platform onder de knie te krijgen
	Attitude t.a.v. ICT	Het gevoel van een betrokken actor tegenover het gebruik van het digitale samenwerkingsplatform in de werkcontext
	Sociale invloed	De mate waarin een betrokken actor gelooft dat andere relevante personen hem aanmoedigen om het digitale samenwerkingsplatform te gebruiken
	Faciliterende condities	De mate waarin een betrokken actor gelooft dat de nodige werkvoorwaarden om te werken met het platform aanwezig zijn
	Vertrouwen t.a.v. internet	De mate van vertrouwen van een betrokken actor in het gebruik van internet
	Intentie tot gebruik	De intentie van een betrokken actor om het digitale samenwerkingsplatform te gebruiken

	Zelfvertrouwen waarmee het platform wordt ingezet	De mate van zelfvertrouwen waarmee een persoon het werken met het digitale samenwerkingsplatform kan integreren in het begeleidingstraject
	Organisatorisch 'veilige' context	De mate van vertrouwen van een betrokken actor dat de samenwerkingscontext stabiel genoeg is om het samenwerkingsplatform te gebruiken

Bij elke dimensie horen 3 uitspraken

Uitkomstverwachting

1	Ik verwacht dat alle andere betrokkenen voordelen (zullen) ervaren als ze werken met dit digitale samenwerkingsplatform
12	Gebruikmaken van het digitale samenwerkingsplatform zal me (of laat me nu al) minstens even goed doen samenwerken
26	Gebruikmaken van het digitale samenwerkingsplatform zal voor mezelf een aantal voordelen opleveren of dat is nu al zo

Inspanningsverwachting

2	De tijd die het kost om met dit digitale samenwerkingsplatform te leren werken is een goede tijdsinvestering
16	Ik vind dat er goede omkadering (spelregels, tijd, ...) voorzien is rond het inzetten van zo'n samenwerkingsplatform waardoor deze 'inspanning' haalbaar is
18	Handig worden in het gebruik van zo'n digitaal samenwerkingsplatform is gemakkelijk voor mij

Attitude tegenover ICT

3	Dit digitale samenwerkingsplatform inzetten heeft geen enkele meerwaarde (omgekeerd te scoren)
11	Ik vrees dat ik via het werken met het digitale samenwerkingsplatform een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met de andere betrokkenen (omgekeerd te scoren)
23	Ik zal het leuk vinden om nog meer in te zetten op samenwerking op dat platform

Sociale invloed

4	Ik vertrouw er op dat het werken met dit digitale samenwerkingsplatform regelmatig geëvalueerd zal worden met alle betrokkenen
13	De directie stimuleert en ondersteunt het inzetten van zo'n digitaal samenwerkingsplatform
24	Sommige mensen die ik belangrijk vind, vinden dat ik (meer) gebruik zou moeten maken van het digitale samenwerkingsplatform

Faciliterende condities

5	Ik beschik over de nodige tijd om mij het werken op dit digitale samenwerkingsplatform (nog meer) eigen te maken
10	Ik ken een specifieke persoon (of dienst) waarbij ik terecht kan voor bijstand bij technische of inhoudelijke problemen met het digitale samenwerkingsplatform
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om met het digitaal samenwerkingsplatform te werken

Vertrouwen ten aanzien van internet

6	Internet is technisch onvoldoende betrouwbaar om te werken op zo'n digitaal platform (omgekeerd te scoren)
9	Ik heb vertrouwen dat de gegevens op dit digitaal samenwerkingsplatform enkel zullen gedeeld worden met wie daar toegang toe heeft
22	Het idee dat ik bij het gebruik van zo'n samenwerkingsplatform informatie/contact verlies, schrikt me af (omgekeerd te scoren)

Intentie tot gebruik

7	Werken met dit digitale samenwerkingsplatform sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied
14	Ik heb al concrete thema's voor ogen waarrond ik digitaal op zo'n platform wil samenwerken of ben er al mee bezig
25	Ik neem me voor (OF ik plan) (meer) gebruik te maken van het digitale samenwerkingsplatform

	Handig worden in het gebruik van zo'n digitaal samenwerkingsplatform is gemakkelijk voor mij														
attitude t.a.v. ICT	Dit digitale samenwerkingsplatform inzetten heeft geen enkele meerwaarde (omgekeerd te scoren)														
	Ik vrees dat ik via het werken met het digitale samenwerkingsplatform een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met de andere betrokkenen (omgekeerd te scoren)														
	Ik zal het leuk vinden om nog meer in te zetten op samenwerking op dat platform														

Legende:

	Veel vertrouwen
	Enig vertrouwen
	Noch wantrouwen, nog vertrouwen
	Enig wantrouwen
	Veel wantrouwen

Individueel vertrouwen meten - zodat een actor voor zichzelf kan zien op welk van de 9 dimensies hij (minder) goed scoort. Tel de scores van de 3 uitspraken per dimensie op.

Je krijgt dan bijvoorbeeld volgend persoonlijk overzicht

Alex	Vertrouwen score																		
Uitkomstverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Inspanningsverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Attitude t.a.v. ICT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Sociale invloed	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Faciliterende condities	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Vertrouwen t.a.v. internet	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Intentie tot gebruik	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Zelfvertrouwen in onlinehulp	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Organisatorisch 'veilige' context	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				

Referenties

Bocklandt, P. (2020) Medewerkersvertrouwen in onlinehulp. Gent: Arteveldehogeschool

Christoph, R. T., Schoenfeld Jr, G. A., & Tansky, J. W. (1998). Overcoming barriers to training utilizing technology: The influence of self-efficacy factors on multimedia-based training receptiveness. In: *Human Resource Development Quarterly*, 9(1), 25-38.

De Witte, N. & Van Daele, T. (2017) *Vlaamse UTAUT-vragenlijsten*. Antwerpen: Thomas More-hogeschool

Ebert, D. D., Berking, M., Cuijpers, P., Lehr, D., Pörtner, M., & Baumeister, H. (2015). Increasing the acceptance of internet-based mental health interventions in primary care patients with depressive symptoms. A randomized controlled trial. In: *Journal of Affective Disorders*, 176, 9-17
doi:10.1016/j.jad.2015.01.056

Fleuren, M., Paulussen, T., van Dommelen, P. van Buuren, S. (2014) Meetinstrument voor determinanten van innovaties (MIDI). In: *International Journal for Quality in Health Care* , 26 (5), 2014: 501-510; doi: 10.1093/intqhc/mzu060

Heinssen Jr, R. K., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987). Assessing computer anxiety: Development and validation of the computer anxiety rating scale. In: *Computers in human behavior*, 3(1), 49-59.

Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. In: *Journal of Service Research* 2(4): 307-320.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. In: *Mis Quarterly*, 27(3), 425-478.

Wolters, W. (2019) *Model logische niveaus van verandering inzetten*. Arnhem: Buro Wisselstroom.



onlinehulp-Vlaanderen

In samenwerking met



steunpunt mens
en samenleving

