

## Rapport 07

### Onderzoek naar de haalbaarheid en de implementatie van een WVG kennisdelingsplatform

Onderzoeker: Dr. Inge Neyens

Promotor: Prof. Chantal Van Audenhove, Prof. Lea Maes, Valérie Carrette

## Samenvatting

Kennis speelt een cruciale rol bij het ondersteunen van de kwaliteit van zorg en het stimuleren van innovatie binnen de Vlaamse welzijns- en gezondheidssectoren. Omwille van het gebrek aan coherentie van kennis binnen deze sectoren, wenst het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een WVG-kennisdelingsplatform te ontwikkelen en te implementeren. Dit korte termijn onderzoek bestudeert de haalbaarheid en wenselijkheid van de ontwikkeling en implementatie van een dergelijk WVG-kennisdelingsplatform.

We starten het onderzoeksproject met een beperkte *literatuurstudie* die -vanuit diverse perspectieven- inzicht verschaft in de belangrijkste concepten omtrent kennis (bv. wat is kennis, kennismanagement, leren, ...) en die deze toepast op de welzijns- en gezondheidszorgsectoren. Een tweede studie beoogt aan de hand van *diepte interviews* met 19 ervaringsdeskundigen (waaronder vertegenwoordigers van verschillende steunpunten en expertisecentra die kennisdelingsinitiatieven organiseren) en 12 (kennis)experten (met expertise rond meta-, praktijk-, beleids-, onderzoeks- en / of ICT kennis) meer inzicht te verkrijgen in hoe een kennisdelingsplatform ontwikkeld en geïmplementeerd kan worden en welke aandachtspunten hierbij in rekening genomen dienen te worden. Bovendien wordt hierbij een eerste maal kort de wenselijkheid van een platform getoetst. Vervolgens ontwikkelen we op basis van de resultaten uit de literatuurstudie en interviews drie mogelijke scenario's omtrent de ontwikkeling en implementatie van een WVG-kennisdelingsplatform, namelijk het wegwijzerscenario, het spinnenwebscenario en het wetenschappelijk & cocreatienetwerk scenario. In een derde studie evalueren we deze scenario's en toetsen we de scenario's op hun haalbaarheid en wenselijkheid aan de hand van vijf *focusgroepen* waarin telkens een verschillend perspectief aan bod komt. De perspectieven zijn deze van de beleidsactoren, de koepelorganisaties, de steunpunten en expertisecentra, de onderzoekers en de IT experts.

Op basis van deze drie studies formuleren we zes samenvattende vragen en antwoorden die een overzicht geven van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek:

### 1. Waarom een WVG-kennisdelingsplatform ontwikkelen en implementeren?

Een WVG - kennisdelingsplatform is dé online kennis- en leeromgeving in Vlaanderen en ondersteunt het werkveld in het realiseren van kwaliteitsvolle zorg. Bovendien stimuleert het innovatie via cocreatie, i.e. het samenbrengen van kennisbronnen (bv. praktijkgerichte onderzoekers, praktijkwerkers, beleidsactoren, ...) om gezamenlijk nieuwe kennis te creëren.

### 2. Wie is de doelgroep van een WVG-kennisdelingsplatform?

De studie wijst uit dat het van groot belang is om de doelgroep op wie het platform zich richt, scherp af te bakenen. Ze toont bovendien aan dat er het grootste draagvlak bestaat om praktijkwerkers en/of stafmedewerkers als prioritaire doelgroep te beschouwen. Daarnaast blijft het uiteraard van belang om ook diverse andere actoren (bv. koepelorganisaties, federaties, steunpunten, expertisecentra, praktijkgerichte wetenschappers, beleidsmakers, management van voorzieningen en gebruikers) te betrekken bij de werking van het kennisdelingsplatform om tot kennisverrijking te kunnen komen.

### 3. Met wie wordt een kennisdelingsplatform ontwikkeld en geïmplementeerd?

Een kwaliteitsvolle welzijns- en gezondheidszorg is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokkenen (bv. koepelorganisaties, federaties, steunpunten, expertisecentra, praktijkgerichte wetenschappers, beleidsmakers, management van voorzieningen en gebruikers). Voor een effectieve werking van een WVG-kennisdelingsplatform en het stimuleren van leren in het algemeen, is het volgens meerdere deelnemers van de focusgroepen belangrijk om het accent niet enkel te leggen op de eigen verantwoordelijkheid van de praktijkwerkers en stafmedewerkers maar ook te werken aan contextuele factoren zoals de cultuur en het beleid van de organisatie en het beleid van de overheid.

### 4. Welke kennis verschijnt er op een WVG-kennisdelingsplatform?

Wetenschappers, beleidsmakers en sommige deelnemers uit de koepelorganisaties achten - tijdens de focusgroepen - de ontwikkeling en implementatie van wetenschappelijke onderbouwde kennis wenselijk. Het aanreiken van intersectoraal relevante kennis via geïntegreerde overzichten van effectieve praktijken, kennisdossiers, guidelines, protocollen en reviews vindt bij deze actoren draagvlak. Praktijkgerichte actoren beklemtonen de noodzaak om uit te gaan van de dagelijkse realiteit waarin praktijkwerkers in interactie met hun cliënten, kwaliteitsvolle zorg dienen te realiseren. Het belang van bottom-up kennisontwikkeling en -delen staat centraal. Vanuit deze perspectieven achten praktijkgerichte actoren een online kennisdelingsplatform (online community) dat kennisuitwisseling rond praktijkgerelateerde vraagstukken mogelijk maakt, als meer wenselijk.

### 5. Hoe kan de kwaliteit van kennis worden gewaarborgd?

Afhankelijk van hoe het kennisdelingsplatform er zal uitzien en de kennisbronnen en -processen die het aanreikt, zullen de kwaliteitsstandaarden anders gedefinieerd worden. Daarnaast bestaan echter ook algemene principes van kwaliteitsvolle kennis, nl. helderheid, accuraatheid, doelgerichtheid, nut, correctheid, toegankelijkheid en actualiteit.

### 6. Hoe wordt kennis op een platform aangereikt?

Een online kennisdelingsplatform dient zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de individuele kennisbehoeften van de gebruiker/doelgroep. Zowel in Vlaanderen als internationaal is er slechts weinig kennis beschikbaar over deze kennisbehoeften, alsook over de leerstijlen, de reflex om internetbronnen en online kennisdelingsplatformen te raadplegen en de zoekcompetenties van de doelgroepen (praktijk- en stafmedewerkers) van een kennisdelingsplatform. Door het uitbouwen van een consistente informatica-

architectuur zou een gepersonaliseerde benadering mogelijk moeten zijn (zie bijvoorbeeld suggesties in iTunes naargelang de muziek waar je naar luistert).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek, formuleren we de volgende aanbevelingen voor de Vlaamse overheid:

- Ontwikkel een Vlaams beleidsplan inzake intersectoraal kennisdelen en levenslang leren in de welzijns- en gezondheidszorg
- Stafmedewerkers én praktijkwerkers als primaire doelgroepen
- Ondersteun de ontwikkeling van (intersectorale) virtuele en reële (lerende) netwerken en communities in functie van bottom-up kennisdeling tussen en door praktijkwerkers.
- Ontwikkel een herkenbare kenniswijzer op korte termijn voor de welzijns- en gezondheidssector en voer een risicoanalyse uit naar een kenniswijzer op middellange termijn met een vraaggedreven zoekfunctionaliteit.
- Ondersteun op middellange termijn de ontwikkeling van een kennisdelingsplatform dat wetenschappelijk onderbouwde kennis toegankelijk én bruikbaar maakt voor het werkveld.