

Heb je als medewerker vertrouwen in beeldbellen?





Elise Pattyn, Philippe Bocklandt, Herwig Claeys en Sarah De Coninck

Inleiding

Doel

Deze vragenlijst is een instrument om inzicht te krijgen in de houding van medewerkers ten opzichte van professioneel beeldbellen.

Dit 'instrument' peilt verschillende dimensies van medewerkersvertrouwen in beeldbellen:

	Het vertrouwen dat beeldbellen een meerwaarde is voor de hulp en zorg
	Het vertrouwen dat de inspanning om te 'leren' beeldbellen de moeite waard is
	Het gevoel t.a.v. beeldbellen in werkcontext
	Het vertrouwen van anderen
	Het vertrouwen in de condities van beeldbellen
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om beeldbellen te gebruiken
	Het zelfvertrouwen waarmee beeldbellen wordt ingezet
	Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' context biedt.

Door een genuanceerder overzicht te hebben in deze vertrouwensdimensies kan een organisatie beter inschatten op welke basis kan gebouwd worden en aan welke aspecten nog moet gewerkt worden.

Aanpak

In een eerste stap kruist elke betrokken medewerker aan hoe zeer die akkoord is met 27 stellingen. Vervolgens worden de antwoorden op een specifieke manier verwerkt om een overzicht te krijgen.

Bronnen

Het instrument is vooral 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 Verkatesh (2003)

Vijf andere bronnen (zie achteraan) inspireerden ons om dit vertrouwensinstrument te optimaliseren.

Vragenlijst voor medewerkers over het vertrouwen in beeldbellen

Stel je voor dat er beslist werd beeldbellen met je cliënt op te starten.

Geef voor elk van de volgende 27 uitspraken aan in welke mate je daarmee akkoord bent, met volgende betekenis:

- 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 cliënten voordelen zullen ervaren als ze kunnen beeldbellen naast face-to-face contacten	1	2	3	4	5
2	De tijd die het kost om beeldbellen te leren is een goede tijdsinvestering	1	2	3	4	5
3	Beeldbellen met cliënten zal geen enkele meerwaarde hebben	1	2	3	4	5
4	Beeldbellen zal regelmatig geëvalueerd worden op team- of casusbesprekingen, in intervisie of supervisie	1	2	3	4	5
5	Ik beschik over de nodige tijd om mij het beeldbellen eigen te maken	1	2	3	4	5
6	Internet en beeldbellen zijn technisch onvoldoende betrouwbaar om in te zetten bij zorg en hulpverlening	1	2	3	4	5
7	Beeldbellen 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 zal voelen wanneer ik beeldbel met een cliënt als bij een face-to-face gesprek	1	2	3	4	5
9	Ik heb geen vertrouwen in de beveiliging van cliëntgegevens op het internet	1	2	3	4	5
10	Een specifieke persoon (of dienst) is beschikbaar voor bijstand bij problemen met beeldbellen	1	2	3	4	5
11	Ik vrees dat ik via beeldbellen een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten	1	2	3	4	5
12	Gebruikmaken van beeldbellen zal me minstens even goed (of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face	1	2	3	4	5
13	De directie stimuleert en ondersteunt het gebruik van beeldbellen	1	2	3	4	5
14	Ik heb al een concrete cliënt voor ogen waarmee ik beeldbellen zal kunnen opstarten	1	2	3	4	5
15	Ik vind wel mijn weg om beeldbellen technisch onder de knie te krijgen (via de handleiding, een vorming, door anderen bezig te zien, ...)	1	2	3	4	5
16	Er is goede omkadering voorzien rond het inzetten van beeldbellen waardoor deze ‘inspanning’ haalbaar is	1	2	3	4	5

Nr.	uitspraak	Kruis uw keuze aan				
		1	2	3	4	5
17	Er worden in overleg met directie formele afspraken vastgelegd over het gebruik van beeldbellen	1	2	3	4	5
18	Vaardig worden met beeldbellen is gemakkelijk voor mij	1	2	3	4	5
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om gebruik te maken van beeldbellen	1	2	3	4	5
20	Ik kijk er naar uit om te beeldbellen met een cliënt	1	2	3	4	5
21	Er is 'mogelijkheid' om beeldbellen te introduceren want er worden geen andere dringender organisatieveranderingen/taken verwacht	1	2	3	4	5
22	Het idee dat ik bij het gebruik van beeldbellen informatie/contact zou kunnen verliezen door een verkeerde handeling, schrikt me af	1	2	3	4	5
23	Ik zal het leuk vinden om te beeldbellen met cliënten	1	2	3	4	5
24	Sommige van mijn cliënten, collega's, directe leidinggevenden, ... vinden dat ik gebruik zou moeten maken van beeldbellen	1	2	3	4	5
25	Ik neem me voor (OF ik plan) gebruik te maken van beeldbellen in de komende zes maanden	1	2	3	4	5
26	Gebruikmaken van beeldbellen zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren	1	2	3	4	5
27	Het introduceren van beeldbellen 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 medewerker beeldbellen nuttig vindt voor het behalen van het welzijns- of zorgdoel
	Inspannings-verwachting	Het gemak waarmee een medewerker denkt het gebruik van beeldbellen onder de knie te krijgen
	Attitude t.a.v. ICT	Het gevoel van een medewerker tegenover gebruik van beeldbellen in de werkcontext
	Sociale invloed	De mate waarin een medewerker gelooft dat andere relevante personen hem aanmoedigen om beeldbellen te gebruiken
	Faciliterende condities	De mate waarin een medewerker gelooft dat de nodige werkvoorwaarden voor beeldbellen aanwezig zijn
	Vertrouwen t.a.v. internet	De mate van vertrouwen van een medewerker in het gebruik van internet in zijn werkcontext
	Intentie tot gebruik	De intentie van een medewerker om beeldbellen te gebruiken in zijn werken met cliënten
	Zelfvertrouwen waarmee beeldbellen wordt ingezet	De mate van zelfvertrouwen waarmee een persoon beeldbellen kan integreren in zijn werksituatie
	Organisatorisch 'veilige' context	De mate van vertrouwen van een medewerker dat de organisatiecontext stabiel genoeg is om beeldbellen te introduceren

Bij elke dimensie horen 3 uitspraken:

Uitkomstverwachting:

1	Ik verwacht dat cliënten voordelen zullen ervaren als ze kunnen beeldbellen naast face-to-face contacten
12	Gebruikmaken van beeldbellen zal me minstens even goed (of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face
26	Gebruikmaken van beeldbellen zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren

Inspanningsverwachting:

2	De tijd die het kost om beeldbellen te leren is een goede tijdsinvestering
16	Er is goede omkadering voorzien rond het inzetten van beeldbellen waardoor deze 'inspanning' haalbaar is
18	Vaardig worden met beeldbellen is gemakkelijk voor mij

Attitude tegenover ICT:

3	Beeldbellen met cliënten zal geen enkele meerwaarde hebben (omgekeerd te scoren)
11	Ik vrees dat ik via beeldbellen een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten (omgekeerd te scoren)
23	Ik zal het leuk vinden om te beeldbellen met cliënten

Sociale invloed:

4	Beeldbellen zal regelmatig geëvalueerd worden op team- of casusbesprekingen, in intervisie of supervisie
13	De directie stimuleert en ondersteunt het gebruik van beeldbellen
24	Sommige van mijn cliënten, collega's, directe leidinggevendenden, ... vinden dat ik gebruik zou moeten maken van beeldbellen

Faciliterende condities:

5	Ik beschik over de nodige tijd om mij het beeldbellen eigen te maken
10	Een specifieke persoon (of dienst) is beschikbaar voor bijstand bij problemen met beeldbellen
19	Ik beschik over de nodige hard- en software om gebruik te maken van beeldbellen

Vertrouwen ten aanzien van internet:

6	Internet en beeldbellen zijn technisch onvoldoende betrouwbaar om in te zetten bij zorg en hulpverlening (omgekeerd te scoren)
9	Ik heb geen vertrouwen in de beveiliging van cliëntgegevens op het internet (omgekeerd te scoren)
22	Het idee dat ik bij het gebruik van beeldbellen informatie/contact zou kunnen verliezen door een verkeerde handeling, schrikt me af (omgekeerd te scoren)

Intentie tot gebruik:

7	Beeldbellen sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied
14	Ik heb al een concrete cliënt voor ogen waarmee ik beeldbellen zal kunnen opstarten
25	Ik neem me voor (OF ik plan) gebruik te maken van beeldbellen in de komende zes maanden

Zelfvertrouwen waarmee beeldbellen worden ingezet:

8	Ik ben zeker dat ik mij – na verloop van tijd - even comfortabel zal voelen wanneer ik beeldbel met een cliënt als bij een face-to-face gesprek
15	Ik vind wel mijn weg om beeldbellen technisch onder de knie te krijgen (via de handleiding, een vorming, door anderen bezig te zien, ...)
20	Ik kijk er naar uit om te beeldbellen met een cliënt

Organisatorisch 'veilige' context

17	Er worden in overleg met directie formele afspraken vastgelegd over het gebruik van beeldbellen
21	Er is 'mogelijkheid' om beeldbellen te introduceren want er zijn of worden geen andere dringender organisatieveranderingen/taken verwacht
27	Het introduceren van beeldbellen wordt voldoende opgevolgd binnen de organisatie

Hoe kan je dit instrument gebruiken?

- Per dimensie kan je voor elke uitspraak in kaart brengen hoeveel medewerkers welke score gaven. Dit overzicht geeft een indicatie van de mate van vertrouwen per dimensie en van de aspecten waaraan nog aandacht moet besteed worden.

Dit kan er voor 3 van de 9 dimensies bijv. als volgt uitzien voor een team van 10 medewerkers:

uitkomst- verwachting	Ik verwacht dat cliënten voordelen zullen ervaren als ze kunnen beeldbellen naast face-to-face contacten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gebruikmaken van beeldbellen zal me minstens even goed (of beter) doen hulp verlenen dan face-to-face	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gebruikmaken van beeldbellen zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
inspannings- verwachting	De tijd die het kost om beeldbellen te leren is een goede tijdsinvestering	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Er is goede omkadering voorzien rond het inzetten van beeldbellen waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Vaardig worden met beeldbellen is gemakkelijk voor mij	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
attitude t.a.v. ICT	Beeldbellen met cliënten zal geen enkele meerwaarde hebben (<i>omgekeerd gescoord</i>)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik vrees dat ik via beeldbellen minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met cliënten (<i>omgekeerd gescoord</i>)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik zal het leuk vinden om te beeldbellen met cliënten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Legende:

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

- Individueel vertrouwen meten - zodat een medewerker 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	Vertrouwensscore																	
Uitkomstverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Inspanningsverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attitude t.a.v. ICT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Sociale invloed	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Faciliterende condities	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Vertrouwen t.a.v. internet	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Intentie tot gebruik	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Zelfvertrouwen om te beeldbellen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Organisatorisch 'veilige' context	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

- Medewerkersvertrouwen van een groep in kaart brengen: om na te gaan hoe de eenheid en verscheidenheid op de 9 schalen bij een medewerkersgroep is
 - Bereken per medewerker het gemiddelde op de drie uitspraken per dimensie
 - Breng in kaart hoeveel medewerkers per dimensie tot eenzelfde categorie behoren

Team Asterix	Vertrouwensscore van 15 medewerkers																	
Uitkomstverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Inspanningsverwachting	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Attitude t.a.v. ICT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Sociale invloed	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Faciliterende condities	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Vertrouwen t.a.v. internet	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Intentie tot gebruik	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Zelfvertrouwen om te beeldbellen	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Organisatorisch 'veilige' context	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

Legende:	■	Veel vertrouwen
	■	Enig vertrouwen
	■	Noch wantrouwen, nog vertrouwen
	■	Enig wantrouwen
	■	Veel wantrouwen

In dit globale overzicht gaat veel detailinfo verloren. Het geeft wel een indicatie op welke dimensies zal moeten ingezet worden tijdens vormingen, interviews en supervisies.

Dit instrument is gebaseerd op:

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.

Dit document is één van de ondersteunende tools van het SIMBA-project.
Simba staat voor 'Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg'.

Dit technologietransferproject wordt gerealiseerd door



met de steun van



Dit document en andere hulpmiddelen voor het implementeren van beeldbellen
kan je vinden op: <http://elearning-onlinehulp.be/simba/>