

Heb je als cliënt 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 cliënten ten opzichte van professioneel beeldbellen.

Dit 'instrument' peilt verschillende dimensies van vertrouwen 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 de eigen context
	Het vertrouwen van anderen uit de omgeving van de cliënt
	Het vertrouwen in de condities van beeldbellen
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om beeldbellen te gebruiken
	Het zelfvertrouwen om beeldbellen te gebruiken
	Het vertrouwen dat er een stabiele context aanwezig is.

Door een genuanceerder overzicht te hebben in deze vertrouwensdimensies kan een organisatie beter inschatten op welke basis kan gebouwd worden en welke aspecten van de cliëntervaring verdere aandacht verdienen.

Aanpak

In een eerste stap kruisen betrokken cliënten aan hoe zeer ze akkoord gaan met de 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 cliënten over het vertrouwen in beeldbellen

Stel je voor dat er beslist werd beeldbellen met jou als 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 ik voordelen zal ervaren als ik kan beeldbellen naast gewone contacten met mijn hulpverlener(s)	1	2	3	4	5
2	De tijd die het kost om te leren beeldbellen is een goede tijdsinvestering	1	2	3	4	5
3	Beeldbellen zal voor mij als cliënt geen enkele meerwaarde hebben	1	2	3	4	5
4	Beeldbellen zal regelmatig geëvalueerd worden tijdens de andere gesprekken met mijn hulpverlener(s)	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 te gebruiken bij mijn begeleiding	1	2	3	4	5
7	Beeldbellen sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds krijg	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 hulpverlener als bij een gewoon gesprek	1	2	3	4	5
9	Ik heb geen vertrouwen in de beveiliging van mijn persoonlijke gegevens 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 mijn hulpverlener(s)	1	2	3	4	5
12	Ik zal me minstens even goed (of beter) geholpen voelen bij een beeldbelgesprek als bij een gewoon contact	1	2	3	4	5
13	De organisatie stimuleert en ondersteunt het gebruik van beeldbellen bij cliënten	1	2	3	4	5
14	Ik heb al concrete mogelijkheden voor ogen waarvoor beeldbellen zal kunnen gebruikt worden	1	2	3	4	5
15	Ik vind wel mijn weg om beeldbellen technisch onder de knie te krijgen (via mijn hulpverlener, de handleiding, door anderen bezig te zien, ...)	1	2	3	4	5
16	Er is goede omkadering voorzien door mijn hulpverlener(s) rond het gebruik van beeldbellen, waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	1	2	3	4	5

Nr.	uitspraak	Kruis uw keuze aan				
17	Er worden in overleg met mijn hulpverlener(s) 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 mijn hulpverlener(s)	1	2	3	4	5
21	Er is mogelijkheid om met beeldbellen te starten want er zijn geen andere, meer dringende zaken, die al mijn aandacht opeisen	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 mijn hulpverlener(s)	1	2	3	4	5
24	Sommige van mijn vrienden, familieleden of andere personen die belangrijk zijn voor mij , ... vinden dat ik gebruik zou moeten maken van beeldbellen	1	2	3	4	5
25	Ik zou graag gebruik willen 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 en door mijn hulpverlener(s)	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 de cliënt beeldbellen nuttig vindt voor het behalen van zijn welzijns- of zorgdoel
	Inspannings-verwachting	Het gemak waarmee een cliënt denkt het gebruik van beeldbellen onder de knie te krijgen
	Attitude t.a.v. ICT	Het gevoel van een cliënt tegenover gebruik van beeldbellen in zijn eigen context
	Sociale invloed	De mate waarin een cliënt gelooft dat andere relevante personen hem aanmoedigen om beeldbellen te gebruiken
	Faciliterende condities	De mate waarin een cliënt gelooft dat de nodige voorwaarden voor beeldbellen aanwezig zijn
	Vertrouwen t.a.v. internet	De mate van vertrouwen van een cliënt in het gebruik van internet in zijn eigen context
	Intentie tot gebruik	De intentie van een cliënt om beeldbellen te gebruiken tijdens zijn begeleiding
	Zelfvertrouwen waarmee beeldbellen wordt ingezet	De mate van zelfvertrouwen waarmee een cliënt beeldbellen kan integreren in zijn situatie
	Stabiele context	De mate van vertrouwen van een cliënt dat zijn situatie stabiel genoeg is om met beeldbellen te starten

Bij elke dimensie horen 3 uitspraken:

Uitkomstverwachting:

1	Ik verwacht dat ik voordelen zal ervaren als ik kan beeldbellen naast gewone contacten met mijn hulpverlener(s)
12	Ik zal me minstens even goed (of beter) geholpen voelen bij een beeldbelgesprek als bij een gewoon contact
26	Gebruikmaken van beeldbellen zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren

Inspanningsverwachting:

2	De tijd die het kost om te leren beeldbellen is een goede tijdsinvestering
16	Er is goede omkadering voorzien door mijn hulpverlener(s) rond het gebruik van beeldbellen, waardoor deze 'inspanning' haalbaar is
18	Vaardig worden met beeldbellen is gemakkelijk voor mij

Attitude tegenover ICT:

3	Beeldbellen zal voor mij als cliënt geen enkele meerwaarde hebben (omgekeerd te scoren)
11	Ik vrees dat ik via beeldbellen een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met mijn hulpverlener(s)
23	Ik zal het leuk vinden om te beeldbellen met mijn hulpverlener(s)

Sociale invloed:

4	Beeldbellen zal regelmatig geëvalueerd worden tijdens de andere gesprekken met mijn hulpverlener(s)
13	De organisatie stimuleert en ondersteunt het gebruik van beeldbellen bij cliënten
24	Sommige van mijn vrienden, familieleden of andere personen die belangrijk zijn voor mij, ... 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 te gebruiken bij mijn begeleiding (omgekeerd te scoren)
9	Ik kijk er naar uit om te beeldbellen met mijn hulpverlener(s)
22	Het idee dat ik bij het gebruik van beeldbellen informatie/contact zou kunnen verliezen door een verkeerde handeling, schrikt me af

Intentie tot gebruik:

7	Beeldbellen sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds krijg
14	Ik heb al concrete mogelijkheden voor ogen waarvoor beeldbellen zal kunnen gebruikt worden
25	Ik zou graag gebruik willen maken van beeldbellen in de komende zes maanden

Zelfvertrouwen waarmee beeldbellen zal kunnen gebruikt worden:

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

'Veilige' context

17	Er worden in overleg met mijn hulpverlener(s) formele afspraken vastgelegd over het gebruik van beeldbellen
21	Er is mogelijkheid om met beeldbellen te starten want er zijn geen andere, meer dringende zaken, die al mijn aandacht opeisen
27	Het introduceren van beeldbellen wordt voldoende opgevolgd binnen de organisatie en door mijn hulpverlener(s)

Hoe kan je dit instrument gebruiken?

- Per dimensie kan je voor elke uitspraak in kaart brengen hoeveel cliënten 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 groep van 10 cliënten:

uitkomst- verwachting	Ik verwacht dat ik voordelen zal ervaren als ik kan beeldbellen naast gewone contacten met mijn hulpverlener(s)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik zal me minstens even goed (of beter) geholpen voelen bij een beeldbelgesprek als bij een gewoon contact	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gebruikmaken van beeldbellen zal voor mezelf ook een aantal voordelen opleveren	■	■	■	■	■	■	■	■	■
inspannings- verwachting	De tijd die het kost om te leren beeldbellen is een goede tijdsinvestering	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Er is goede omkadering voorzien door mijn hulpverlener(s) rond het gebruik van beeldbellen waardoor deze 'inspanning' haalbaar is	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Vaardig worden met beeldbellen is gemakkelijk voor mij	■	■	■	■	■	■	■	■	■
attitude t.a.v. ICT	Beeldbellen zal voor mij als cliënt geen enkele meerwaarde hebben (<i>omgekeerd gescoord</i>)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik vrees dat ik via beeldbellen een minder persoonlijk of oppervlakkiger contact zal hebben met mijn hulpverlener(s)	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Ik zal het leuk vinden om te beeldbellen met mijn hulpverlener(s)	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Legende:

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

- Individueel vertrouwen meten - zodat een cliënt 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 om te beeldbellen	■										■							
Stabiele context	■										■							

- Cliëntvertrouwen van een groep in kaart brengen: om na te gaan hoe de eenheid en verscheidenheid op de 9 schalen bij een cliëntengroep verdeeld is
 - Bereken per cliënt het gemiddelde op de drie uitspraken per dimensie
 - Breng in kaart hoeveel cliënten per dimensie tot eenzelfde categorie behoren

Doelgroep	Vertrouwen score van 15 cliënten																	
Uitkomstverwachting	■										■							
Inspanningsverwachting	■										■							
Attitude t.a.v. ICT	■										■							
Sociale invloed	■										■							
Faciliterende condities	■										■							
Vertrouwen t.a.v. internet	■										■							
Intentie tot gebruik	■										■							
Zelfvertrouwen om te beeldbellen	■										■							
Stabiele 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 gewone gesprekken of vormingen voor cliënten.

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. *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. *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. *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." *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. *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/>

Versie: 16 juni 2019