

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








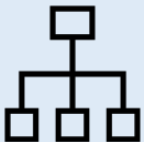
| Nr. | uitspraak | Kruis uw keuze aan | | | | |
|-----|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Ik verwacht dat cliënten voordelen zullen ervaren als ze kunnen beeldbellen naast face-to-face contacten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | De tijd die het kost om beeldbellen te 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 leidinggevenden, ... 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. Deze [globale score van medewerkersvertrouwen](#) geeft een indicatie van de mate van vertrouwen per dimensie en van de aspecten waaraan nog aandacht moet besteed worden.
- **Individueel vertrouwen in beeldbellen meten** - zodat een medewerker voor zichzelf kan zien op welk van de 9 dimensies hij (minder) goed scoort. Tel daarvoor per deelnemer de scores van de 3 uitspraken per dimensie op en maak per deelnemer een [individuele score van medewerkersvertrouwen](#) op de 9 dimensies.
- **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.
In deze [teamscore van medewerkersvertrouwen](#) gaat veel detailinfo verloren. Het geeft wel een indicatie op welke dimensies zal moeten ingezet worden tijdens vormingen en interviews.

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/>

Versie: 8 november 2019