

Onderzoeksrapport: “Digitale Media Acceptatie”



Auteur: Tugrul Ejder

Studentnummer: 327468



Saxion University of Applied Sciences, Deventer

Hoofdstroom: Arbeid- en organisatiepsychologie

Organisatie: Azora

Eerste begeleider: Roger Wolf

Tweede begeleider: Jan Willem de Graaf

Onderwerp scriptie: acceptatie van digitale media door medewerkers

Doetinchem, 16-10-2018

Voorwoord

In het kader van mijn afstudeerscriptie voor de opleiding Toegepaste Psychologie heb ik deze scriptie geschreven. Ik heb de hoofdstroom Arbeid- en organisatiepsychologie gevolgd.

In dit onderzoek heb ik de ervaring van medewerkers met de digitale middelen binnen Azora onderzocht. Hiervoor heb ik zowel vragenlijsten als interviews afgenomen onder de medewerkers.

Ik wil daardoor allereerst Bea Grimberg bedanken voor de mogelijkheid dit onderzoek te kunnen doen. Daarnaast wil ik Jessica Opdennoordt bedanken voor de goede begeleiding en coaching vanuit de organisatie. Daarnaast gaat uiteraard mijn dank uit naar Roger Wolf die sinds het begin was betrokken bij de inhoudelijke begeleiding. Maar ook Jan-Willem de Graaf die mij zowel op kwalitatief als kwantitatieve analyses heeft geholpen in mijn onderzoek.

Veel leesplezier!

Tugrul Ejder

Samenvatting

In dit onderzoek is het huidige gebruik van ECM binnen Azora onderzocht en er is onderzocht welke verbeteringen er mogelijk zijn aan het huidige ECM. Met betrekking tot de waargenomen nut en waargenomen gebruiksgemak wordt dit gemiddeld tot bovengemiddeld ervaren. Kosten en netwerkeffecten zitten weer juist in het midden. Wel geeft kwalitatieve data een heel duidelijk beeld dat er veel winst valt te behalen op alle vier constructen van het CAM.

Azora is een zorgorganisatie waarin medewerkers digitaal erg divers te werk gaan met de middelen. In dit onderzoek is de focus vooral gelegd op Outlook, Azora Wijzer en de fysieke digitale middelen. Hoewel de ECM-onderdelen het niet slecht doen, hebben medewerkers een duidelijke mening over hoe het ECM beter aangepakt kan worden.

Met een respons van 153 vragenlijsten en daaropvolgend 7 diepte interviews, zijn de resultaten en conclusies zo zuiver mogelijk geïnterpreteerd. Opvallend waren vooral de output van medewerkers in de interviews. Daaruit zijn veel bruikbare gegevens naar voren gekomen die nuttig zijn voor de organisatie.

Veel bruikbare informatie voor nader onderzoek. Maar ook concrete aanbevelingen waar de organisatie mee aan de slag zou kunnen. Te beginnen met het handhaven van de huidige positieve punten van het systeem. Dit zijn diverse mogelijkheden van Outlook, maar ook het gemak van je smartphone en iPad. Daaropvolgend zijn ook verbeterpunten opgesteld waarin medewerkers van mening zijn dat er winst te behalen valt. Daarin worden vooral functionaliteiten over het systeem uitgebreid en een makkelijkere bediening verwacht. Daarnaast zien ze graag alles terug in één omgeving als bijvoorbeeld intranet en wordt er gehoopt op een beter design, inrichting van het systeem waar ook ten slotte het netwerk en snelheid bevorderlijk zijn.

Inhoud

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1: Inleiding	6
1.2 Onderzoeksvraag	9
1.2.1 Doelstelling van het onderzoek	10
1.2.2 Organisatiebeschrijving	10
1.2.3 Doelstelling	10
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	11
2.3 Domeinen CAM	12
2.4 Hypothesen	14
2.5 Conceptueel model	
Hoofdstuk 3: Onderzoeksdesign	15
3.1 Onderzoeksmethode	16
3.2 Kwantitatieve methode: Surveyonderzoek	17
3.2.3 Constructen	18
3.3 Kwalitatieve methode: Half-gestructureerde interviews	19
3.3.1 Onderzoeksdoelgroep	19
3.3.2 Onderzoeksinstrument	19
3.4 Procedure	20
3.5 Analyses	20
3.5.2 Analyses: Deelvraag 1 Hoe zit het gebruik van ECM eruit binnen Azora	21
3.5.3 Analyses: Deelvraag 2 (Waargenomen nut)	21
3.5.4 Analyses: Deelvraag 3 (Waargenomen gebruiksgemak)	21
3.5.5 Analyses: Deelvraag 4 (Netwerkeffecten)	22
3.5.6 Analyses: Deelvraag 5 (Kosten)	22
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	24
4.1 Deelvraag 1: Demografische gegevens volgens de enquête	24
4.2 Deelvraag 1: “Hoe ziet het gebruik van technologie(ECM) eruit binnen Azora?”	26
4.3 Deelvraag 2: “Hoe ervaren medewerkers het waargenomen nut bij het gebruik van technologie? (ECM)”	27
4.4 Deelvraag 3: “Hoe ervaren medewerkers het gebruiksgemak bij het gebruik van technologie? (ECM)”	28
4.5 Deelvraag 4: “Wat zijn de netwerkeffecten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)”	28
4.6 Deelvraag 5: “Wat zijn de kosten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)”	29

4.7 Deelvraag 6: “Hoe kunnen de laag scorende dimensies verbeterd worden?”	29
Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen	32
5.1 Conclusie	32
5.2 Discussie.....	34
5.3 Aanbevelingen.....	36
5.3.1 Aanbevelingen voor de organisatie	36
5.3.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	38
Bronnenlijst.....	40
Bijlage 1: Vragenlijst enquête.....	42
Bijlage 2: Parafrase interviews	47
Bijlage 3: Resultaten open codering Interviews	48
Bijlage 4: Resultaten axiaal en selectief coderen.....	52

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van dit onderzoek beschreven en wordt duidelijk gemaakt waarom dit onderzoek uitgevoerd wordt. De context van het probleem wordt binnen Azora besproken waarna de aanleiding en doelstelling duidelijk worden.

1.1 aanleiding van het onderzoek

Interne communicatie speelt zich altijd af binnen een organisatorische setting. Ze bestaat uit het aanbieden van boodschappen van zenders aan ontvangers, met de intentie organisatorische of individuele doelen te verwezenlijken. De zender en ontvanger maken daarbij deel uit van dezelfde organisatie en kunnen tijdens dit proces van rol verwisselen (Koeleman, 2002).

Er zijn veel ontwikkelingen binnen de interne communicatie. Volgens een onderzoeksrapport over communicatie met de prognoses over 10 jaar, wordt verondersteld dat in 2020 de onderlinge interacties vooral via technologie zullen plaatsvinden (Hemminga, 2013). Het gebruik van sociale media zal naar verwachting de komende jaren een steeds grotere rol spelen. Medewerkers willen betrokken worden bij allerlei processen binnen de organisatie; naast het feit dat zij ontvangen, willen zij steeds meer invloed kunnen uitoefenen en kunnen meepraten (Hemminga, 2013).

Azora is een professionele zorginstelling met acht zorgcentra gevestigd in de Achterhoek. Door middel van thuiszorg, een advies- en behandelcentrum, probeert Azora voor haar cliënten te zorgen. Binnen Azora is de vraag ontstaan hoe zij het beste met hun medewerkers kunnen communiceren. De reden dat deze vraag is gesteld, is de lage respons van medewerkers op uitnodigingen, evenementen, workshops, e-mail en andere berichtgeving (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 20 juni 2017). Dit leidt -als er bijvoorbeeld weinig respons is op een evenementuitnodiging- tot het zoeken naar alternatieve manieren om de medewerkers te benaderen. Informatiestrekking verloopt voornamelijk via de digitale middelen. De digitale middelen van Azora worden actief gebruikt, echter wordt vaak de indruk gewekt dat er nogal wat weerstand is tegen deze middelen (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 20 juni 2017). Als mogelijke oorzaak van deze weerstand wordt de leeftijd van de medewerkers genoemd als mogelijke verklaring (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 11 oktober 2017).

De medewerkers van Azora maken gebruik van het interne communicatieplatform dat via de email-omgeving van Outlook wordt gerealiseerd. Alle berichtgeving nieuwsbrief - nieuwtjes, verzoeken, vacatures, updates en interne informatieverstrekking - worden via deze omgeving intern met de medewerkers gedeeld. Soms verloopt dat via de sociale media. Daarnaast loopt de afdeling P&O aan tegen het feit dat er op dit moment voor de digitale interne communicatie slechts één kanaal wordt gebruikt - de Outlook email-omgeving - waar niet iedereen thuis of via de mobiele devices bij kan (B. Grimberg, Persoonlijke communicatie, 19 september 2017). De zorgmedewerkers zijn tijdens hun dagelijkse werkzaamheden voornamelijk bezig met cliënten. Toegang tot de digitale middelen via de mobiele devices zou de digitale middelen wellicht wat toegankelijker maken voor deze doelgroep.

Naast dit digitale platform kent Azora ook een Azora wijzer. Dit is een informatiemanagementsysteem waarin allerlei informatie en handleidingen zijn te vinden. Daarnaast maken sommige medewerkers van Azora gebruik van een zakelijke smartphone en/of tablet. Tot slot bestaan er kennismodules die via Azora Leerplein toegankelijk zijn voor medewerkers. Dit is een

omgeving waarin medewerkers hun kennis op peil kunnen houden door trainingen, e-learningmodules of combinaties hiervan. P&O maakt zich zorgen over deze digitale middelen, omdat regelmatig de indruk wordt gewekt dat deze niet optimaal functioneren voor de medewerkers. Een lage opkomst met uitnodigingen, enquêtes, vragen, verzoeken en het ongecontroleerd en overmatig gebruik van Outlook-mail lijken hierop te duiden (F. Metzemaekers, persoonlijke communicatie, 11 oktober 2017).

Een mogelijk oorzaak voor een te lage participatie in de digitale omgeving, kan worden afgeleid uit de informatie-overload theorie (Gross, 1964), waarin wordt gesteld dat wanneer de toevoer van informatie de verwerkingscapaciteit overstijgt er een informatie overload ontstaat. Een persoon die een beslissing moet nemen, heeft op dat moment beperkte cognitieve verwerkingscapaciteit. Wanneer er sprake is van voortdurende informatie-overload, gaat dit ten koste van de beslissingskwaliteit (Gross, 1964).

Voor de oplossing is intern al meerdere keren een voorstel gedaan. Zo is de vraag gesteld of Azora net zoals andere organisaties gebruik moet maken van een intranetplatform om het probleem op te lossen (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 20 juni 2017). Uit analyse van de literatuur over intranetplatforms, komt een aantal positieve eigenschappen van dergelijke platforms naar voren. Intranetplatforms bieden een verbeterde informatieve onderhoudsvoorziening, experts binnen de organisatie kunnen op bepaalde vlakken nauwkeuriger met elkaar samenwerken en er is de mogelijkheid voor de individuele gebruiker om sneller bij de informatievoorzieningen te komen. Tot slot wordt de informatie-uitwisseling tussen medewerkers, leveranciers, verkopers en cliënten bevorderd (Cloete & Snyman, 2003).

Don Tapscott (2012), expert in het adviseren over organisatieveranderingen, stelt dat er een samenwerkingsomgeving moet zijn, waar je in plaats van het ontvangen van 50-emails over een project, heen kan gaan en kan bekijken wat er nieuw is. Alle belangrijke documenten voor dat project zijn op deze locatie aanwezig. Je kan zelf een nieuwe subgroep aanmaken om te praten over een onderwerp. Je kunt er een digitale brainstormsessie creëren ter bevordering van het project. Je deelt deze informatie met de juiste personen en je kan een document mede-bewerken in een wiki-omgeving.

Een ander voorbeeld van interne digitale media aanpak; is Enterprise Social Network (ESN). De definitie ervan luidt als volgt: "Een Online zakelijke sociaalnetwerk-platform dat organisationele communicatie activiteiten faciliteert tussen management, medewerkers en externe stakeholders (klanten, partners en leveranciers). Het draagt bij aan kennismanagement, sociale relatiebouw en een community dat leert samenwerken" (Osch & Coursaris, 2013).

ESN heeft een groot aantal functies zoals status updates, micro-blogs, groepen, werkgroepen/communities, instant messaging (chat), content beheersysteem (beheer en management van inhoud), zoeken binnen het bedrijf (zoekfunctie), beoordelingen, gebruikersprofielen en de mogelijkheid om met iemand in contact te komen, te volgen, "liken" en aan te bevelen (online) (Leonardi et al., 2013).

ESN toont erg veel gelijkenissen met sociale media. Het toepassen van ESN binnen organisaties heeft als voordeel dat medewerkers sociale media al kennen. Met sociale media worden diensten als

WhatsApp, Facebook en Twitter bedoeld. Het gebruik van sociale media binnen de leeftijdsgroep van 45 t/m 65 jaar in Nederland is erg gestegen. Dit steeg van 69,9% in 2014 naar 83% in 2016 (CBS, 2017). Het vermoeden is ook dat binnen Azora er vooral een oudere leeftijdsgroep actief is (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 20 juni 2017).

Een andere benaming voor interne digitale media is CMS (Content management system). Een betere benaming is ECM (Enterprise Content Management), hiermee wordt alle digitale media in een organisatie bedoeld (Reijnders, 2010). In dit onderzoek zal het begrip ECM worden gebruikt om te refereren naar de digitale media binnen Azora.

De interactie van werk verandert voor de medewerkers met een steeds meer gedigitaliseerde werkomgeving. Bereikbaarheid van medewerkers wordt vergroot doordat medewerkers doorgaans sneller en vaker op de hoogte kunnen zijn van ontwikkelingen. De grenzen tussen intern en extern worden diffuser. Met de komst van mobiel internet vervagen bovendien ook de grenzen tussen werk- en thuisomgeving. Het interval tussen actie en reactie wordt in het digitale domein steeds korter; de mate van (digitale) interactie wordt steeds groter. Dit is wat digitalisering min of meer afdwingt of met zich meebrengt (Reijnders, 2010).

Eindgebruikersacceptatie wordt steeds meer beschouwd als een kritische factor voor de analyse en evaluatie van mobiele diensten (ECM) (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005).

Sinds de introductie van digitale computersystemen hebben onderzoekers verschillende theorieën en modellen ontwikkeld voor gebruikersacceptatie. Dit hangt samen met het feit dat er een discrepantie bestaat tussen de technische systemen die worden bedacht (ECM) en het optimaal functioneren door de medewerkers van deze systemen. Verschillende factoren bieden een verklaring voor het gebruik van technologie door gebruikers. Hiervan is veruit de meest bekende en gebruikelijke theorie het Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989). Dit model wordt gekenmerkt door waargenomen nut en waargenomen gebruiksgemak. Dit model is gebaseerd op de Theory of Reasoned Action (TRA) van Fishbein en Azjen (1975). Het essentiële hiervan is dat TRA een voorspeller is van gedrag (Azjen, 1985). De TAM voorspelt dus de intentie van de gebruiker om de technologie te aanvaarden en te gebruiken.

Waargenomen nut is hierbij de mate waarin een persoon ervan overtuigd is dat het gebruik van een bepaald systeem zijn of haar werkprestaties verbetert (Davis, 1989). Waargenomen gebruiksgemak beschrijft de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaalde service geen inspanning vereist (Davis, 1989).

Het ontstaan van de TAM wordt in het onderzoek van Davis et al. duidelijk gekenmerkt (1989).

Weerstand vanuit managers en professionals naar het gebruikerssysteem (ECM) is een wijdverspreid probleem. Om weerstand tegen gebruikersacceptatie beter te begrijpen, te verklaren en te verbeteren, moet er onderzocht worden waarom mensen computers accepteren of weigeren in hun dagelijks gebruik. Deze intentie tot het gebruiken van systemen wordt in termen van attitudes, subjectieve normen, ervaren nut, ervaren gemak en vergelijkbare variabelen beter verklaard (Davis et al., 1989).

Gebruikersacceptatie is een key-begrip als het gaat om gebruikerssystemen (ECM) die niet voldoende functioneren als dat van ze verwacht wordt. Binnen Azora dient te worden onderzocht in hoeverre

de medewerkers het systeem accepteren op basis van factoren vergelijkbaar als die van de TAM. Dit zal een helder beeld geven over de krachten maar ook de tekortkomingen van het ECM.

De prominente reden om gebruikerservaring te onderzoeken is gebaseerd op de conclusies uit het onderzoek van Davit et al. (1989). Zij concludeerden dat ervaren nut de grootste determinant is voor het gebruik van computers en dat ervaren gebruiksgemak de secundaire significante determinant is voor het gebruik van computers (Davit et al., 1989). Over de jaren heen is het model uitgebreid en voor specifieke domeinen verder onderzocht en zijn er meerdere modellen ontstaan. Wat betreft Azora zal er gekeken worden naar een specifiekere model dat gebruikerservaring onderzoekt. Een ander model dat gebruikerservaring onderverdeelt in dimensies is het Compass Acceptance Model (CAM) (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). In een onderzoek naar eindgebruikerservaring van mobiele diensten, wordt het CAM model gebruikt als uitbreiding op de TAM (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Met mobiele diensten voor eindgebruikers wordt chatten, berichten en navigatie etc. bedoeld (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Het CAM model is speciaal ontwikkeld om mobiele diensten voor eindgebruikers te (her)evalueren, het is meer situationeel en contextueel gevormd (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). De toegevoegde domeinen in het CAM model zijn waargenomen netwerkeffect en waargenomen kosten. Bij netwerkeffect ligt de focus op de context van de dienstverlening en op sociale, economische en technologische aspecten. Bij kosten gaat het om data veiligheid, transparantie en gezondheidsrisico's (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004).

In eerste instantie is het onderzoek gericht op het evalueren van ECM door de medewerkers van Azora. Dit gebeurt door gebruikerservaring te onderzoeken door middel van het CAM model (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). Door een helder beeld te verkrijgen uit de medewerkers over de ervaren gebruikerservaring zal er een verdiepingsslag plaatsvinden, die helder in kaart brengt wat de tekortkomingen zijn van het huidige ECM. Hierin zullen concrete bevindingen over deze tekortkomingen worden utgevraagd. De aanbevelingen en implementaties zullen zich richten tot het verbeteren van deze tekortkomingen.

1.2 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag luidt: "Welke factoren zijn er verantwoordelijk voor het (geringe) gebruik van ECM en hoe kan dit verbeterd worden binnen Azora?"

Deelvragen:

1. Hoe ziet het gebruik van technologie(ECM) eruit binnen Azora?
2. Hoe ervaren medewerkers het waargenomen nut bij het gebruik van technologie? (ECM)
3. Hoe ervaren medewerkers het gebruiksgemak bij het gebruik van technologie? (ECM)
4. Wat zijn de netwerkeffecten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)
5. Wat zijn de kosten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)
6. Hoe kunnen de laag scorende dimensies verbeterd worden ?

1.2.1 Doelstelling van het onderzoek

In deze paragraaf wordt een bondige beschrijving van de organisatie gegeven. Vervolgens wordt het nut van het onderzoek voor de opdrachtgever uitgelegd en tot slot wordt er een heldere doelstelling geformuleerd.

1.2.2 Organisatiebeschrijving

Azora is een zorgorganisatie met 8 locaties actief in de Achterhoek. Zij is gespecialiseerd in ouderenzorg. Door middel van thuiszorg, een advies- en behandelcentrum probeert Azora voor haar cliënten te zorgen. In haar missie staat de regie van de cliënt centraal. De cliënt bepaalt hoe het leven voor haar er uit komt te zien.

De visie van Azora richt zich op de deskundigheid waarbij de wensen van de cliënt en haar sociaal netwerk bijeenkomen en de ultieme zorgaanpak van Azora ontstaat. Azora staat naast een goede zorg voor haar cliënten ook bekend voor goede zorg voor haar medewerkers. In 2017 is Azora gekozen als beste werkgever van Gelderland (Azora.nl, 2018).

Als onderzoeker ben ik actief binnen de afdeling personeel & organisatie en richt ik mijzelf tot de medewerkers van Azora. Azora telt ongeveer 1450 medewerkers en 1000 vrijwilligers.

1.2.3 Doelstelling

Azora heeft zoals gesteld moeite met het communiceren naar zijn medewerkers. Meer aandacht aan de gebruikersbehoefte bij ECM zou de oorzaken hiervan in kaart moeten brengen. Het ECM binnen Azora dient onderzocht te worden. Voor het goed bereiken van de medewerkers is een goed werkend ECM een vereiste. Om een goed werkend ECM te realiseren, zal in de eerste fase het huidige ECM beoordeeld worden, gebaseerd op een theoretisch model. De zo ontstane huidige situatieschets zal als input dienen voor het verder ontwikkelen van het huidige ECM.

Het onderzoek heeft als doel om de medewerkers te laten evalueren over het huidig gebruik van ECM. De resultaten van deze gebruikerservaringen dienen als input voor het verbeteren van ECM. Het eindproduct is een aanbeveling ter verbetering van het huidige ECM. Deze concrete aanbevelingen kunnen gaan over het huidige gebruik van Outlook, Azora Wijzer, Zakelijke smartphone, tablet-gebruik en andere digitale middelen. Het gaat om alle medewerkers binnen Azora die gebruik maken van ECM (Azora Wijzer, Outlook, digitale middelen etc.) ten behoeve van hun werk. De wens vanuit Azora is om deze interactie met de digitale middelen zo efficiënt en zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hierin is het doel om de huidige digitale middelen te evalueren en de resultaten te gebruiken ter verbetering van het ECM.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de verschillende constructen met betrekking tot het onderwerp uitgelegd. Dit gebeurt aan de hand van wetenschappelijke literatuur. De volgende begrippen zullen in dit hoofdstuk behandeld worden. ECM, Digitale media acceptatie, CAM en zijn constructen. De constructen uit de CAM hebben betrekking op de acceptatie van ECM voor medewerkers. Het totaalbeeld van ECM geeft weer in hoeverre ECM geaccepteerd wordt door haar medewerkers en wat de sterke en zwakke punten zijn die verbeterd moeten worden. Het voorgaande zal in een conceptueel model duidelijk gevisualiseerd worden samen met de onderlinge relaties van de constructen. Tot slot zullen er per deelvraag hypothesen worden opgesteld.

2.1 ECM

Voor de benaming van de interne digitale media binnen Azora is de term Enterprise Content Management (ECM) gebruikt. Hiermee worden alle digitale middelen binnen een organisatie aangeduid (Reijnders, 2010).

ECM doelt op een zeer breed terrein van interne digitale media. Hierbij kan het gaan over de smartphone/tablet, E-maildienst, kennisomgeving en samenwerkingsomgeving.

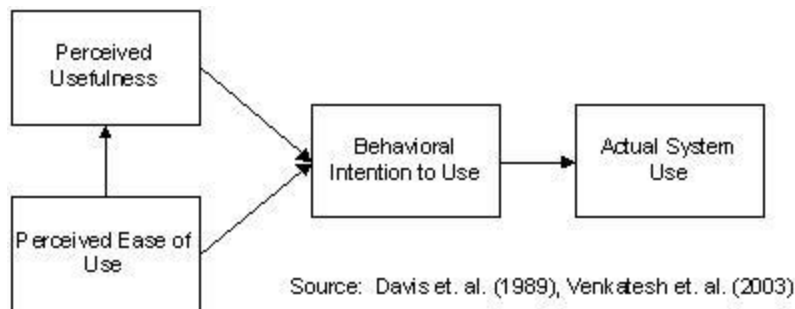
Het belang van een goed werkend digitaal platform staat gelijk aan de ontwikkelingen in digitale communicatie. In digitale communicatie draait het tegenwoordig steeds meer om het verbinden van mensen, verschillende informatiebronnen en communicatieprocessen. De behoefte aan samenhang bij de eindgebruiker wordt steeds meer leidend bij het inrichten van websites. Hierin zie je de verschuiving terug van aanbodgerichte, verzulde papieren communicatiemodellen, naar digitale vraag-gestuurde communicatiemodellen (Reijnders, 2010).

Leeftijd wordt geacht als een kritische factor bij het gebruik van digitale media door medewerkers (Driessen, 2016). Volgens een vrij recent onderzoek binnen de leeftijdsgroep van 55 en 64, is de overgrote meerderheid sceptisch over de voordelen van digitalisering op de werkvloer (Driessen, 2016). Dit is erg in tegenstelling met de leeftijdsgroep van 25 en 44, bij hen is het merendeel overtuigd dat het werk eenvoudiger wordt door digitalisering (Driessen, 2016).

2.2 Compass Acceptance Model

Eindgebruikersacceptatie wordt beschouwd als een kritische factor voor de analyse en evaluatie van mobiele diensten (ECM) (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Gebruikersacceptatiemodellen zijn ontstaan door het fenomeen van weerstand vanuit medewerkers, managers en professionals naar het gebruikerssysteem (ECM). Om dit beter te begrijpen, te verklaren en te verbeteren moet er onderzocht worden waarom mensen computers accepteren of weigeren in hun dagelijks gebruik. Deze intentie tot het gebruik van systemen wordt in termen van attitudes, subjectieve normen, ervaren nut, ervaren gemak en vergelijkbare variabelen beter verklaard (David et al., 1989).

Het TAM (Technology Acceptance Model) van Davis (1989) is een model dat gebruikersintentie tot technologiegebruik verklaart. Dit model focust zich vooral op waargenomen nut en waargenomen gebruiksgemak. Het model kent zijn oorsprong uit de Theory of Reasoned Action (TRA) van Fishbein



Figuur 1.1: Technology Acceptance Model (Davis & Venkatesh, 2000)

& Azjen (1975). TRA wordt gekenmerkt als model dat gedrag voorspelt (Azjen, 1985). De domeinen waargenomen nut en waargenomen gebruiksgemak uit het TAM hebben zich bewezen als meest relevante determinant voor de evaluatie van gebruikersacceptatie (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004).

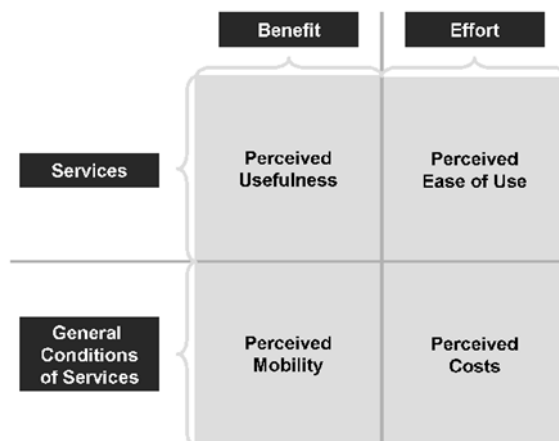
Volgens Davis kan het TAM worden beschouwd als model voor gebruikersacceptatie van technologieën (ECM) in het algemeen (1989). Het Compass Acceptance Model (CAM), is een model voor het (her)evalueren van eindgebruikersacceptatie voor mobiele diensten (ECM) (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Met mobiele diensten voor eindgebruikers wordt chatten, berichten, navigatie etc. bedoeld (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Als aanvulling op het TAM, worden de sub-domeinen waargenomen kosten en waargenomen netwerkeffecten toegevoegd aan het CAM (Amberg & Wehrmann, 2003).

2.3 Domeinen CAM

Het CAM bestaat uit meerdere domeinen zoals eerder genoemd. Deze domeinen worden gevormd door een combinatie van categorieën. Deze categorieën zijn Benefit en Efforts. Dit zit in alle positieve en negatieve aspecten van gebruikersacceptatie. De categorie service en general conditions of services bevatten product-specifieke aspecten van gebruikersacceptatie (service). General conditions of services omslaat alle sociale, culturele, economische en technische omstandigheden die invloed uitoefenen op gebruikersacceptatie van een service. De domeinen worden gevormd met de reeds beschreven categorieën (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004).

De volgende domeinen zijn afkomstig uit het CAM model: waargenomen gebruiksgemak, waargenomen nut, netwerkeffecten/mobiliteit en kosten. Waargenomen nut (benefits en service): beschrijft het waargenomen nut van een dienst (service). Indicators die deze dimensie meten zijn te omschrijven als waargenomen informatiekwaliteit en/of kwantiteit of conformiteit van verwachtingen (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). Daarnaast wordt toegevoegde waarde, emoties en informatiekwaliteit gerekend tot kenmerken van waargenomen nut. Bij emoties kun je denken aan het gevoel van onafhankelijkheid (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). Waargenomen nut is de mate waarin een persoon ervan overtuigd is dat het gebruik van een bepaald systeem zijn of haar werkprestaties verbetert (Davis, 1989).

Waargenomen gebruiksgemak (service en efforts) beschrijft gebruiksgemak, de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaalde service geen inspanning vereist (Davis, 1989). In deze context kan gebruiksgemak geïnterpreteerd worden als de inspanning die vereist is voor het gebruik van een service. Voorbeelden van indicators zijn: het gemak van instellingen, eerste inlog,



Figuur 1.2 Het Compass Acceptance Model (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005)

algehele gebruik en navigatie door het menu (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). Daarnaast valt er te denken aan factoren als bruikbaarheid van dienst door intuïtieve besturing bijvoorbeeld, maar ook bruikbaarheid van display, touchscreen en toetsenbord (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005).

Netwerkeffecten/Mobiliteit (benefits en general conditions of services) betreft de opname van de algemene voorwaarden van een service is belangrijk doordat de context van mobiele diensten veelal afhankelijk is van economische, sociale en technologische perspectieven (Galletta & Malhotra, 1999). Voorbeelden van indicators zijn: netwerkbereik, toegankelijkheid en technologische infrastructuur (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). Binnen het domein netwerkeffecten worden sociale invloeden ook gerekend. De subjectieve norm, één van de sociale invloeds-variabelen uit de TAM2, refereert naar de waargenomen sociale druk om een bepaalde gedrag wel of niet uit te voeren (Azjen, 1991). Factoren als design, kleur en formaat van ECM vallen ook binnen het domein netwerkeffecten. Tot slot kan ECM zorgen voor een bepaald imago. Hierbij treedt ECM bijvoorbeeld op als een statussymbool, of het verbind juist groepen met elkaar(groepsbinding) (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005).

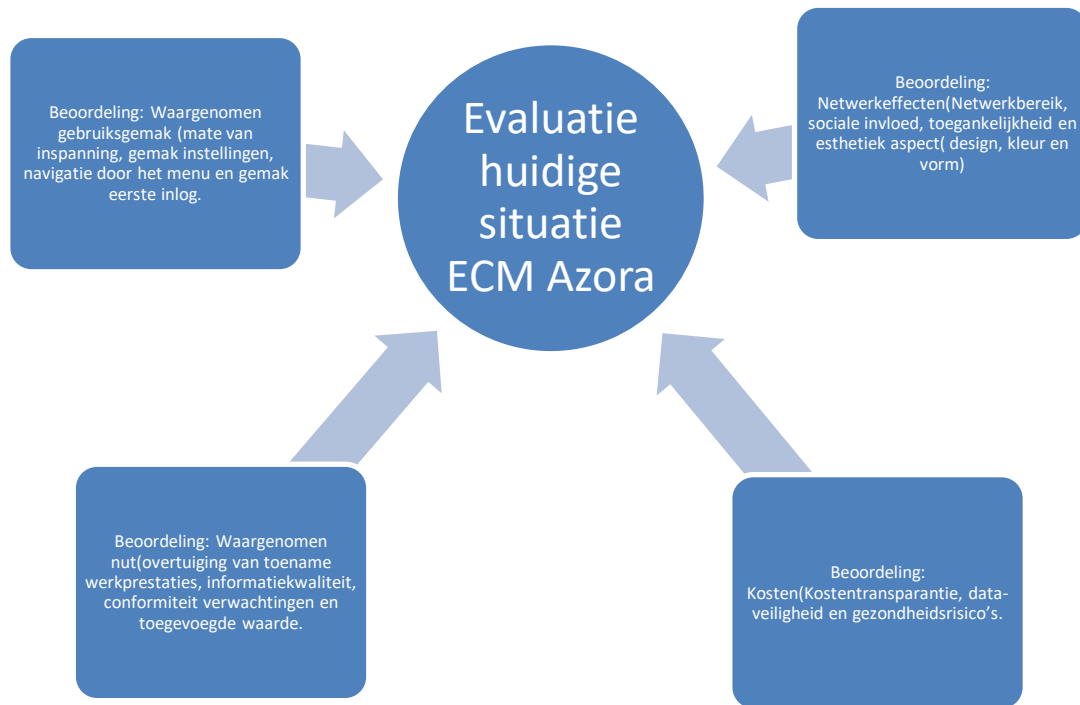
Kosten (Efforts en general conditions of services): mobiele diensten kunnen diepgaande veranderingen teweegbrengen in technologische en sociale systemen, welke monetaire en niet-monetaire kosten teweegbrengen. Indicators zijn kostentransparantie, data veiligheid en gezondheidsrisico's (Amberg, Hirschmeier & Wehrmann, 2004).

Een belangrijk aspect dat dient meegenomen te worden in de (her)evaluatie van de ECM is de ervaring van medewerkers hiermee. Volgens Venkatesh en Davis (2000) is het ervaren gebruiksgemak afwijkend ten opzichte van het eerste gebruik. Met andere woorden heeft het hebben van ervaring met ECM invloed op de mate van ervaren gebruiksgemak. In een ander onderzoek werkt ervaring als intermediairende factor tussen gebruiksgemak en ervaren nut (Sun, 2003).

2.4 Hypothesen

1. De meeste medewerkers binnen Azora zijn ouder dan 50 jaar.
2. Er is een verschil in leeftijd en het gebruik van Outlook
3. Waargenomen nut wordt door de medewerkers als gemiddeld ervaren
4. Er is geen verschil in de aantal jaren in dienst zijn en het waargenomen nut bij het gebruik van ECM.
5. Er is geen verschil in leeftijd en het waargenomen nut bij het gebruik van ECM.
6. Er is een verschil in functiegroepen en het waargenomen nut bij het gebruik van ECM.
7. Waargenomen gebruiksgemak wordt negatief ervaren.
8. Er een verschil in de aantal jaren in dienst zijn en het waargenomen gebruiksgemak bij het gebruik van ECM.
9. Er is een verschil in functiegroepen en het waargenomen gebruiksgemak bij het gebruik van ECM.
10. Er is een verschil in leeftijd en waargenomen gebruiksgemak bij het gebruik van ECM.
11. Er is geen verschil in leeftijd en de netwerkeffecten bij het gebruik van ECM.
12. Er is een samenhang tussen de netwerkeffecten en de waargenomen nut bij het gebruik van ECM.
13. Er is een verschil in leeftijd en kosten bij het gebruik van ECM.
14. Er is een samenhang tussen de waargenomen gebruiksgemak en de kosten voor de medewerker.

2.5 Conceptueel model



Figuur 2.3 conceptueel model

Hoofdstuk 3: Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de methodes van onderzoek en wordt uitgelegd op welke wijze gegevens verzameld zullen worden om antwoord te geven op de onderzoeksvraag.

3.1 Onderzoeksmethode

Voor deelvraag 1 wordt gebruik gemaakt van frequentieanalyse. Dit gebeurt door middel van het programma SPSS, hierin wordt beschrijvende informatie over de medewerkers verzameld en verwerkt. Voor de tweede fase (deelvragen 2 tot/m 5) van het onderzoek wordt gebruik gemaakt van surveyonderzoek, dit is een kwantitatieve methode van dataverzameling. Surveyonderzoek wordt gebruikt om bijvoorbeeld beschrijvende onderzoeksvragen te beantwoorden (Verhoeven, 2011). De hoofdvraag vertaald zich naar welke factoren er verantwoordelijk zijn voor het gebruik van ECM en hoe deze verbeterd kunnen worden. Het eerste deel van de onderzoeksvraag is een beschrijvende vraag. Deze zal door middel van de eerste 4 deelvragen beantwoord worden. De deelnemers evalueren het gebruik van ECM op basis van de vier dimensies uit het CAM model (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004).

Voor het beantwoorden van deelvraag 6: wordt gebruik gemaakt van half-gestructureerde interviews (Verhoeven, 2011). Dit is een kwalitatieve methode van dataverzameling. Deze methode zal worden ingevuld aan de hand van de resultaten uit de vragenlijsten. Deze methode is een verdiepingsslag in het onderzoek ter verheldering van de resultaten uit de vragenlijsten. Hierdoor kan het tweede deel uit de onderzoeksvraag beantwoord worden. Namelijk hoe ECM verbeterd kan worden.

Vraag	Methode van Onderzoek	Soort Onderzoek
1. Hoe ziet het gebruik van technologie(ECM) eruit binnen Azora?	Frequentieanalyse, data in SPSS beschrijven	kwantitatief
2. Hoe ervaren medewerkers het waargenomen nut bij het gebruik van technologie?(ECM)	Surveyonderzoek, vragenlijsten onder de medewerkers Azora	Kwantitatief
3. Hoe ervaren medewerkers het gebruiksgemak bij het gebruik van technologie (ECM)	Surveyonderzoek, vragenlijsten onder de medewerkers Azora	Kwantitatief
4. Wat zijn de netwerkeffecten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie (ECM)	Surveyonderzoek, vragenlijsten onder de medewerkers Azora	Kwantitatief
5. Wat zijn de kosten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie (ECM)	Surveyonderzoek, vragenlijsten onder de medewerkers Azora	Kwantitatief
6. Hoe kunnen de laag scorende dimensies verbeterd worden ?	Half-gestructureerde interviews met de	Kwalitatief

	medewerkers van Azora	
--	-----------------------	--

Figuur 3.1: Onderzoeksmethode

3.2 Kwantitatieve methode: Surveyonderzoek

Surveyonderzoek zal plaatsvinden aan de hand van online vragenlijsten. Dit heeft meerdere voordelen, zoals een snel en groot bereik en lage kosten. Bovendien ligt de respons vaak hoger en het risico voor sociaal wenselijke antwoorden lager (Verhoeven, 2011). Ook is het efficiënter in tijd en geld om meerdere medewerkers van Azora, die verdeeld zijn over meerde locaties te bereiken en te bevragen. De online vragenlijst zal via de email worden verspreid over alle afdelingen en locaties van Azora. Zo worden in ieder geval alle medewerkers die gebruik maken van de digitale dienst benaderd. Er zal in de berichtgeving nadruk worden gelegd op de urgentie van deelname, dit omdat het effect van Outlook nog niet optimaal genoeg is (B. Grimberg, persoonlijke communicatie, 20 juni 2017). Het doel van de vragenlijst is om de tekortkomingen van ECM binnen Azora aan het licht te brengen, eenduidige antwoorden op de vragenlijst biedt statistische resultaten voor verdere analyse.

3.2.1 Onderzoeksdoelgroep

De online vragenlijst zal via Outlook-mail worden verspreid onder alle medewerkers van Azora. Azora heeft 1450 medewerkers (Azora.nl, 2017). Alle medewerkers van Azora worden gezien als totaalpopulatie, $N = 1450$. De benodigde respons bedraagt $n=150$. Deze respons is voldoende om de resultaten te kunnen generaliseren naar de populatie. Omdat aan de gehele populatie wordt gevraagd deel te nemen, betreft het een aselechte clustersteekproef (Verhoeven, 2011).

In de eerste instantie wordt de gehele populatie via Outlook benaderd voor de deelname aan de vragenlijst. Als na de afname blijkt dat er geen $n=150$ is bereikt, zal er een follow-up herinnering voor de vragenlijst volgen. Dit gebeurt na 7 dagen. Mocht binnen een tijdbestek van 3 weken blijken dat er onvoldoende deelname is, dan is een schriftelijke afname door middel van selecte steekproef een noodoplossing. Voor de bereidheid van deelnemers wordt geoogd naar een aantrekkelijke en pakkende opening van de vragenlijst. Hierin wordt de nadruk gelegd op de meerwaarde ervan voor de deelnemers van het onderzoek. Het cliché gezegde: "What's in it for me", wordt in het onderzoek van Kumar en Rajan duidelijk opgedeeld in meerdere elementen (2017). Medewerkers die het werk en/of de organisatie waarderen, willen co-creëren in het proces en de informatievoorziening binnen de organisatie. Dit houdt in dat zij graag invloed willen uitoefenen op de veranderingen binnen de organisatie (Kumar & Rajan, 2017). In de openingszin van de e-mail wordt nadruk gelegd op de waarde van hun mening en dat dit zal leiden naar een verandering die zij belangrijk vinden.

3.2.2 Onderzoeksinstrument

Bij de ontwikkeling van de vragenlijst is rekening gehouden met een aantal factoren die belangrijk worden geacht in de ontwikkeling ervan, zoals eenvoudige taal, korte zinnen, consistent woordgebruik en het vermijden van abstracte termen (CBS, 2010). Een belangrijk onderdeel is de structuur, waardoor de geïnterviewde zich makkelijk in de vragen kan oriënteren. Thema's zijn hiertoe in herkenbare blokken gegroepeerd, er is duidelijk een begin en eind zichtbaar en de vragen zijn genummerd (CBS, 2010). Voor dit onderzoek is gekozen voor een semigestructureerd zelf ontworpen vragenlijst. De vragenlijst is ontwikkeld aan de hand van literatuuronderzoek, praktijkonderzoek en de vraag van de opdrachtgever. De vragenlijst is te vinden in bijlage 1. De vragen worden op een 5-punts likert-schaal ingedeeld, van: Helemaal oneens; oneens; neutraal;

eens; helemaal mee eens en met de toevoeging van de optie niet van toepassing (n.v.t.). De vragenlijst begint met een demografische onderdeel en eindigt met een 10-punts-schaalvraag. Met de 10-punts-schaalvraag worden losse ECM onderdelen als Outlook, Digitale middelen en Azora Wijzer afzonderlijk beoordeelt. Tot slot is er ruimte voor medewerkers om tips of opmerkingen toe te voegen op het eind, deze resultaten zullen verwerkt worden in de kwalitatieve analyse. De demografische vragen worden gevolgd door een korte inventarisatie van digitale middelengebruik, dit is op 4-punts-schaal: nooit; zelden; ja, af en toe; ja, regelmatig en de toevoeging N.v.t. In de vragenlijst wordt per onderdeel een korte toelichting gegeven. De vragen worden via de online-dienst www.survio.nl afgenomen.

De demografische gegevens worden in het eerste deel van de vragenlijst bevraagd. Leeftijd, wordt door middel van verschillende leeftijdsklassen ingevuld. Aantal jaren in dienst is een open vraag. Functie is onderverdeeld in verschillende functiegroepen. Deze verschillende functiegroepen zijn eerst besproken met een medewerker vanuit Azora om te controleren of deze alles omvat.

3.2.3 Constructen

Naar aanleiding van literatuuronderzoek is de hoofdvraag onderverdeeld in vijf deelvragen. De eerste vier deelvragen zijn indirect een afsplitsing van de CAM (Amberg, Wehrmann & Zimmer, 2005). De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen. Uit de CAM volgen de volgende vier constructen, deze constructen zijn reeds beschreven in hoofdstuk 2:

Construct	Items
Waargenomen gebruiksgemak	5, 6, 7, 8, 18, 19, 20, 30, 31 en 32
Waargenomen nut	1, 2, 3, 4, 15, 16, 17, 27, 28 en 29
Netwerkeffecten	9, 10, 11, 21, 22, 23, 33, 34 en 35
Kosten	12, 13, 14, 24, 25, 26, 36, 37 en 38

Figuur 3.2: Constructen

Niet alle items met een hogere score meten daadwerkelijk een hogere belevenis voor het betreffende construct. Hiervoor zijn de volgende vragen gehercodeerd zodat een hogere score gelijk staat aan een positieve belevenis voor het construct. Het construct “kosten” heeft ten opzichte van de andere constructen een negatieve belading. Echter doordat de vragen juist zijn gehercodeerd staat een hogere score op kosten voor een positieve beleving hiervan.

Onderdeel	Items
Outlook	6,8,12,13 en 14
AzoraWijzer	24,25 en 26
Digitale Middelen	38

Figuur 3.3: Gehercodeerde vragen

Om daadwerkelijk een uitspraak te kunnen doen over het geen wat wordt gemeten, zal de Cronbach's Alpha worden berekend per construct. Dit is een homogeniteitsanalyse en wordt middels een waarde van 0 tot/m 1 aangeduid (Baarda et al, 2017). Hierbij is een minimale alpha van 0,6 het teken dat de vragen matig tot voldoende betrouwbaar zijn, maar boven de 0,7 is er in de vragenlijst construct sprake van een voldoende betrouwbaarheid.

3.3 Kwalitatieve methode: Half-gestructureerde interviews

De diepte-interviews zullen aan de hand van de eerste 20 á 30 respons op de vragenlijst worden afgenomen onder de medewerkers van Azora. Door middel van de resultaten uit de vragenlijst, worden deze resultaten kort geanalyseerd. De laag-scorende dimensies uit de vragenlijst worden uitgelicht en in de interviews wordt hier verder op ingegaan. In de interviews wordt verder ingegaan op de ervaringen, de belevenis, emoties en hoe dit concreet voor de medewerker eruit ziet. Tot slot wordt er verder ingegaan op wat zij graag zien veranderen. De laag-scorende antwoorden uit de enquête wordt omgevormd tot nieuwe vragen die in de half-gestructureerde interviews aan bod komen. Maar ook opvallende vragen worden behandeld. De redenen voor de ervaring van ECM door de medewerkers van Azora kan zeer uiteenlopend zijn. Er zijn talloze functies en ieder gebruikt dit voor andere doeleinden. Met het ontstane beeld dankzij de vragenlijsten, zijn de interviews bedoeld om dit te concretiseren en te verduidelijken. Tot slot speelt in een interview de beleving een centrale rol voor de respondent en je kan complexe onderwerpen beter uitvragen (Verhoeven, 2011). Deze half-gestructureerde interviews zullen telefonisch worden afgenomen. De afname van diepte interviews door middel van telefonisch contact heeft vooral praktische voordelen. Er kan binnen een korte tijd meer interviews afgenomen worden. Dit is voor Azora een voordeel als haar medewerkers minder tijd hoeven te besteden. Een ander voordeel is dat er geen ruimtes gereserveerd hoeven te worden voor fysieke interviews. Je bespaart tijd omdat nu medewerkers niet van ruimte hoeven te verwisselen, maar dit ter plekke kan gebeuren.

3.3.1 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoekseenheden van dit onderzoek zijn hierin gelijk aan de populatie in het voorgaande onderzoeksmethode. De populatie van dit onderzoek bedraagt in dit geval weer $N=1450$. De benodigde aantal voor respondenten bedraagt $n = 5$. De deelnemers hebben allemaal evenveel kans om deel te nemen aan de interviews. Je opgeven voor de interviews via de vragenlijst is aselekt. De interviews zullen door middel van selecte streekproeven gehouden worden. Op basis van de deelnemers die zich opgeven voor de interviews, wordt er een selectie gemaakt van de benodigde personen afhankelijk van functiegroep en leeftijd bijvoorbeeld. Dit een selecte steekproef waarvan de methode praktisch bruikbaar en doelgericht genoemd kan worden (Verhoeven, 2011).

De bereidheid tot deelname zal met een eerste opzet uit de vragenlijsten achterhaald worden. In de vragenlijsten wordt hun vrijwillige deelname tot een telefonische interviews gevraagd. Als er na een beloop van twee weken onvoldoende vrijwillige deelnemers zijn, zal in overleg met de praktijkbegeleider binnen Azora worden gekeken naar andere deelnemers.

De afspraken met de deelnemers wordt gepland op basis van de gegevens uit SPSS. De deelnemers zijn te herkennen aan hun respondentnummer, leeftijd en functiegroep. Deze worden verdeeld in een tabel om vervolgens opgebeld te worden voor een telefonische interview op afspraak.

3.3.2 Onderzoeksinstrument

Semigestructureerde interviews: zijn de vragen die bedoeld zijn om verdieping te krijgen in de resultaten van de enquête. De topiclijst wordt samengesteld op basis van verschillende resultaten uit de enquête. Laag-scorende en neutraal-scorende vragen worden genoteerd. De desbetreffende topic wordt herhaald in de interview. De volgende vragen worden toegespitst op de topics.

- Wat is de reden dat jij dit antwoord hebt gegeven?

- Wat kan er veranderen zodat dit in toekomst verbeterd wordt?
- Wat zie je graag veranderen?
- Wat zie je graag als alternatief om dit probleem beter op te vangen
- Hoe ziet deze ideale omgeving er voor jou uit, Wat wordt hiermee aangepakt?
- Wat zou Azora kunnen doen om jou nog meer tevreden te maken over Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen.
- Wat zou Azora op dit gebied nog kunnen toevoegen/ heb je tips?

Richtlijn voor de lengte van de interviews is 15 tot 40 minuten per interview. Het interview wordt op basis van de ingevulde antwoorden van de deelnemer geleid. De opvallende vragen worden op basis van het antwoord dat gegeven is, bevraagd. Er wordt tot slot ruimte gemaakt voor de eigen inbreng van de geïnterviewde.

3.4 Procedure

De gegevens van de vragenlijst worden bewaard op survio.nl. Totdat het gewenste aantal is bereikt worden deze gegevens op de site opgeslagen alvorens ze als SPSS bestand kunnen worden ingevoerd. Voor de verwerking van de interviews, worden deze telefonisch afgenomen en opgeslagen. Telefonische interviews worden opgeslagen door middel van de audio-opname functie van de smartphone. Deze wordt bewaard zowel in de persoonlijke Cloud als fysiek op de smartphone als bewijs. Beide onderzoeksmethodes verlopen geheel in anonimiteit. Bij de telefonische interviews wordt de deelnemer expliciet gevraagd om toestemming voor opname. Stapsgewijs vinden de interventies plaats in deze volgorde:

- Surveyonderzoek
- Eerste analyse resultaten vragenlijst
- Vragen interview aanpassen aan de hand van de resultaten uit de enquête
- (telefonische) interviews
- Toetsing statistiek kwantitatieve deel
- Parafrase interview
- codering interview

3.5 Analyses

De statistische analyse in dit onderzoek zal door middel van het programma SPSS 25 worden gedaan. De gegevens op survio.nl kunnen direct worden omgezet in een bestand(CSV) dat wordt ondersteund door SPSS. Alvorens ze in SPSS gezet kunnen worden, worden de gegevens in Excel ingevoerd.

Na het afnemen van de interviews zullen deze geanalyseerd worden door middel van parafraseren en coderen. Bij een parafrase wordt de geluidsopname van de interview omgezet in samengevatte tekst. Het coderen zal worden gedaan zodat de verschillende antwoorden van deelnemers duidelijk gecategoriseerd kan worden in meetbare labels.

3.5.1 Wijze van analyseren: Demografische gegevens

Allereerst is met de verkregen data de demografische gegevens geanalyseerd. Dit is gebeurd aan de hand van een frequentieanalyse. Met behulp van het programma SPSS is er een frequentieanalyse uitgevoerd. Dit wordt door middel van cirkeldiagrammen en tabellen weergegeven.

3.5.2 Analyses: Deelvraag 1 Hoe zit het gebruik van ECM eruit binnen Azora

De schalen uit SPSS die de mate van gebruik van ECM meten, worden door middel van een frequentieanalyse getoetst. Door middel van de modus wordt het gebruik van Outlook, Azora Wijzer, Azora Leerplein, Webzite Azora, Laptop, vaste werkplek computer, smartphone en iPad in een frequentietabel weergegeven. Er wordt hier gekeken naar de ordinale 4-puntsschaal (Nooit, zelden, ja, af en toe en ja, regelmatig). De toevoeging N.v.t. heeft een waarde 0, zodat deze in de berekeningen geen waarde kent. De gegevens worden ingevoerd en weergegeven in het volgende hoofdstuk.

3.5.3 Analyses: Deelvraag 2 (Waargenomen nut)

Middels een aantal analyses worden de items(10 vragen) die wat zeggen over waargenomen nut gebruikt in de toetsing. De volgende items worden hiervoor gebruikt: 1 t/m 4, 15, 16, 17 en 27, 28 en 29. Deze vragen gaan over Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen en vormen gezamenlijk ECM. Voor alle vier de constructen wordt er in SPSS een samengestelde variabele gemaakt voor de berekening. Deze samengestelde variabele berekent het gemiddelde per construct.

Om erachter te komen of het waargenomen nut door de medewerkers van Azora op toeval berust of niet, zijn er aantal analyses uitgevoerd waarbij getoetst is op significantie. De analyses in figuur 3.4 worden hierbij uitgevoerd. Bij een p waarde lager dan 0,05 berust het verschil niet op toeval en wordt dit significant genoemd. Bij $p < 0,05$ = significant. Hierbij gaat het om het construct waargenomen nut wat als uitgangspunt dient meegenomen te worden in de significantie-toetsing.

Om de resultaten te kunnen aflezen wordt in het volgende hoofdstuk de mediaan en het gemiddelde gebruikt. Voor de eerste analyse waarin waargenomen nut & aantal jaren in dienst worden getoetst, zijn de ratio/schaal waarden van het construct 'aantal jaren in dienst' gehercodeerd naar een construct wat opgedeeld is in vier klassen. Klasse 1 bestaat uit 0 tot/m 3 jaar, klasse 2: 4 tot/m 10, klasse 3: 11 tot/m 15 en klasse 4: 16 jaar en langer.

De verschilanalyse Anova wordt gebruikt bij de variantieanalyse en bij de post hoc tests Bonferrini aangevinkt. Voor de analyse tussen leeftijd en waargenomen nut, is leeftijdsklasse "1" weggelaten doordat deze onvoldoende respons heeft ($N=1$).

Bij de laatste toetsing zijn de functiegroepen 1,6 en 18 weggelaten doordat deze onvoldoende respons hebben voor de Post Hoc Tests.

Analyse	Variabelen
verschilanalyse	Waargenomen nut & aantal jaren in dienst
verschilanalyse	Waargenomen nut & leeftijd
verschilanalyse	Waargenomen nut & functiegroep

Figuur 3.4: Methode waargenomen nut

3.5.4 Analyses: Deelvraag 3 (Waargenomen gebruiksgemak)

Middels een aantal analyses worden de items(10 vragen) die waargenomen gebruiksgemak meten, gebruikt in de toetsing. De volgende items worden gebruikt om een samengestelde variabele te maken: 5, 6, 7, 8, 18, 19, 20 en 30, 31 en 32. Net als bij deelvraag 1, wordt het samengestelde variabele gebruikt om het gemiddelde van het construct te meten. Evenals bij waargenomen nut wordt waargenomen gebruiksgemak getoetst op significantie ($p < 0,05$ = significant). De analyses zijn weergegeven in figuur 3.5. Om de resultaten te kunnen aflezen wordt in het volgende hoofdstuk de mediaan en het gemiddelde gebruikt. De verschilanalyse Anova toetsing wordt gebruikt met variantieanalyse en bij de post hoc tests Bonferrini aangevinkt.

Voor de verschilanalyse tussen waargenomen gebruiksgemak en aantal jaren in dienst zijn de ratio/schaal waarden van het construct aantal jaren in dienst gehercodeerd naar een construct wat bestaat uit vier klassen. Klasse 1 bestaat uit 0 tot/m 3 jaar, klasse 2: 4 tot/m 10, klasse 3: 11 tot/m 15

en klasse 4: 16 jaar en langer. Voor de analyse tussen leeftijd en waargenomen nut, is leeftijdsklasse “1” weggelaten doordat deze onvoldoende respons heeft (N=1).

Bij de laatste toetsing zijn de functiegroepen 1,6 en 18 weggelaten doordat deze onvoldoende respons hebben voor de Post Hoc Tests.

Analyse	Variabelen
verschilanalyse	Waargenomen gebruiksgemak & aantal jaren in dienst
verschilanalyse	Waargenomen gebruiksgemak & leeftijd
verschilanalyse	Waargenomen gebruiksgemak & functiegroep

Figuur 3.5: Methode waargenomen gebruiksgemak

3.5.5 Analyses: Deelvraag 4 (Netwerkeffecten)

Middels een aantal analyses worden de items(9 vragen) die netwerkeffecten meten, gebruikt in de toetsing. De volgende items worden gebruikt om een samengestelde variabele te maken: 9, 10, 11, 21, 22, 23 en 33, 34, 35. Het samengestelde variabele wordt ook hier weer gebruikt om het gemiddelde van het construct te meten. Evenals bij waargenomen nut en waargenomen gebruiksgemak wordt netwerkeffecten getoetst op significantie ($p < 0,05$ = significant). De analyses zijn weergegeven in het figuur 3.6.

Om de resultaten te kunnen aflezen wordt in het volgende hoofdstuk de mediaan en het gemiddelde gebruikt. De verschilanalyse Anova toetsing wordt gebruikt met variantieanalyse en bij de post hoc tests Bonferrini aangevinkt.

Voor de analyse tussen leeftijd en netwerkeffecten, is leeftijdsklasse “1” weggelaten doordat deze onvoldoende respons heeft (N=1).

Bij de laatste toetsing wordt de correlatie onderzocht tussen netwerkeffecten en waargenomen nut.

Analyse	Variabelen
verschilanalyse	Netwerkeffecten & leeftijd
samenhanganalyse	Netwerkeffecten & waargenomen nut

Figuur 3.6: Methode netwerkeffecten

3.5.6 Analyses: Deelvraag 5 (Kosten)

Middels een aantal analyses worden de items(9 vragen) die de kosten meten, gebruikt in de toetsing. De volgende items worden gebruikt om een samengestelde variabele te maken: 12, 13, 14, 24, 25, 26 en 36, 37 en 38. Het samengestelde variabele wordt bij de kosten gebruikt om het gemiddelde van het construct te meten. Evenals bij de vorige drie paragrafen wordt kosten getoetst op significantie ($p < 0,05$ = significant). De analyses zijn weergegeven in figuur 3.7.

Analyse	Variabelen
verschilanalyse	Kosten & Leeftijd
samenhanganalyse	Kosten & Gebruiksgemak

Figuur 3.7: Methode kosten

Om de resultaten te kunnen aflezen wordt in het volgende hoofdstuk de mediaan en het gemiddelde gebruikt. De verschilanalyse Anova toetsing wordt gebruikt met variantieanalyse en bij de post hoc tests Bonferrini aangevinkt.

Voor de analyse tussen leeftijd en kosten, is leeftijdsklasse “1” weggelaten doordat deze onvoldoende respons heeft (N=1). Bij de laatste toetsing wordt de correlatie onderzocht tussen

kosten en gebruiksgemak.

3.5.7 Analyses: Deelvraag 6 (verbeterpunten)

Door middel van een kwalitatieve analyse van de resultaten uit het interview, wordt een antwoord gegeven hoe de laag-scorende dimensies verbeterd kunnen worden.

Tijdens de analyse worden de interviews verwerkt in een parafrase. De parafrase is nodig zodat de informatie verkregen uit de interview duidelijk en krachtig genoteerd staat. Tijdens het interview wordt tussendoor samengevat wanneer de output van de geïnterviewde niet duidelijk is. Maar ook wanneer het verhaal van de geïnterviewde langdradig is. Dit wordt gedaan om onjuiste samenvattingen in de parafrase te voorkomen en de juistheid van informatie te waarborgen. Uiteindelijk is de conclusie grotendeels gebaseerd op de informatie uit de parafrase. De volgende stap is het open coderen van gegevens. Hierin worden alle informatie die ter verbetering van ECM nodig zijn, beschreven. Daarnaast worden vergelijkbare antwoorden samengevoegd en tussen haakjes wordt de hoeveelheid vermeldt. Bij axiaal en selectief coderen worden de verbeterpunten die betrekking hebben op ECM gegroepeerd in categorieën. Denk daarbij aan categorieën als: nut, gebruiksgemak/inspanning, praktische voorbeelden en toegankelijkheid. In dit geval wordt axiaal en selectief coderen in één keer gedaan, omdat de informatie al verzadigde kwalitatieve data is.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

Om de hoofdvraag te beantwoorden zal in dit hoofdstuk de resultaten worden weergegeven. Het antwoord op de hoofdvraag volgt nadat verschillende deelvragen zijn beantwoord in de volgende paragrafen. Allereerst wordt door middel van de demografische gegevens een helder beeld geschetst van de respondenten. De Cronbach's Alpha wordt in figuur 4.1 weergegeven.

Construct	Items	Cronbach's alpha
Waargenomen gebruiksgemak	10	0,781
Waargenomen nut	10	0,804
Netwerkeffecten	9	0,650
Kosten	9	0,783

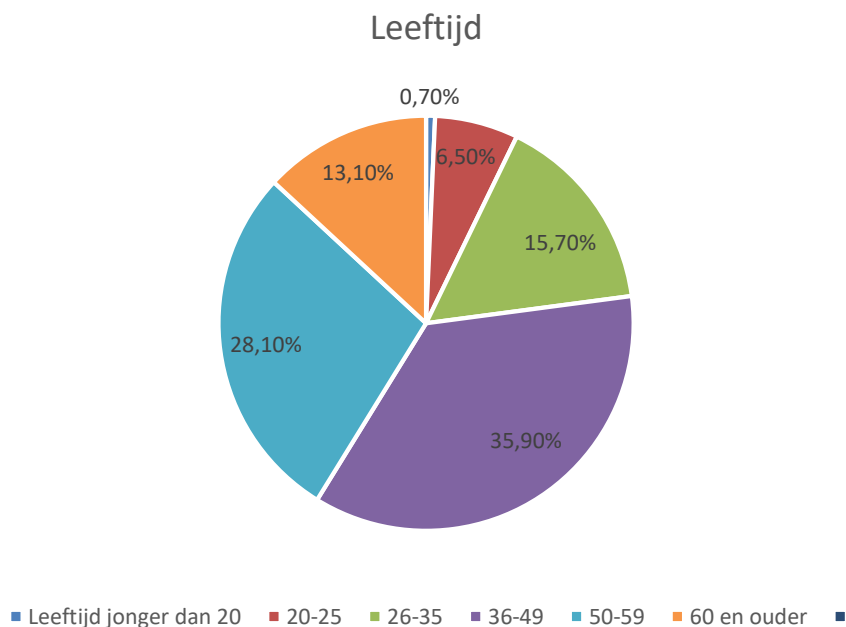
Figuur 4.1: Cronbach's Alpha

De hoofdvraag luidt: **“Welke factoren zijn er verantwoordelijk voor het gebruik van ECM en hoe kan dit verbeterd worden binnen Azora?”**

4.1 Deelvraag 1: Demografische gegevens volgens de enquête

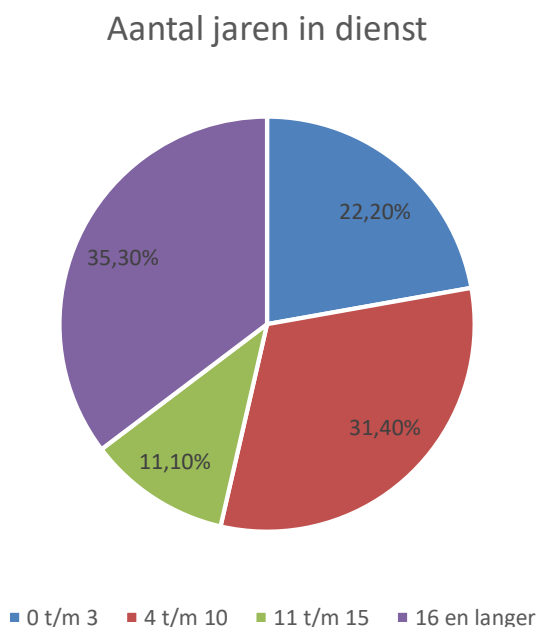
Voor dit onderzoek is via de Outlook-omgeving van Azora de vragenlijst per mail verstuurd naar 1450 medewerkers. In totaal hebben 153 medewerkers de vragenlijst volledig ingevuld, de vragenlijst is via www.survio.nl afgenomen. Het minimale streefgetal van 10% is hiermee behaald. Een vragenlijst wordt door het systeem als geldig herkend nadat alle vragen naar volledigheid zijn ingevuld. Bij de constructie van de vragenlijst is dit zo ingesteld. De toevoeging van de laatste vraag is een uitzondering, hier wordt gevraagd naar tips en/of opmerkingen welke optioneel zijn.

Er is in de vragenlijst geen onderscheid gemaakt in geslacht. Leeftijd is vervolgens opgedeeld in klassen. Ruim driekwart van alle medewerkers is ouder dan 35 jaar (77,3%). Daarnaast is 41,2% van de medewerkers die deelgenomen heeft aan de vragenlijst ouder dan 49 jaar. Omdat er geen gegevens bekend zijn over de totale populatie en samenstelling wat betreft leeftijd, geslacht en functiegroep, worden er geen uitspraken gedaan of de respons representatief is.



Figuur 4.2: Resultaten leeftijd

‘Aantal jaren in dienst’ is als antwoordmogelijkheid open gelaten. Dit heeft ertoe geleid dat één van de medewerkers ‘2009’ heeft ingevuld in plaats van het aantal jaren in dienst. Dit is handmatig verwerkt naar het juiste aantal jaren. Deze ratio-schaal is vervolgens opgedeeld in klassen, zodat deze voor de toetsing makkelijk te gebruiken is.



Figuur 4.3: Resultaten aantal jaren in dienst

Tot slot is in de vragenlijst gevraagd naar de functiegroep waar iemand bij hoort. Ongeveer 22% van alle medewerkers die heeft deelgenomen aan de enquête maakt deel uit van management,

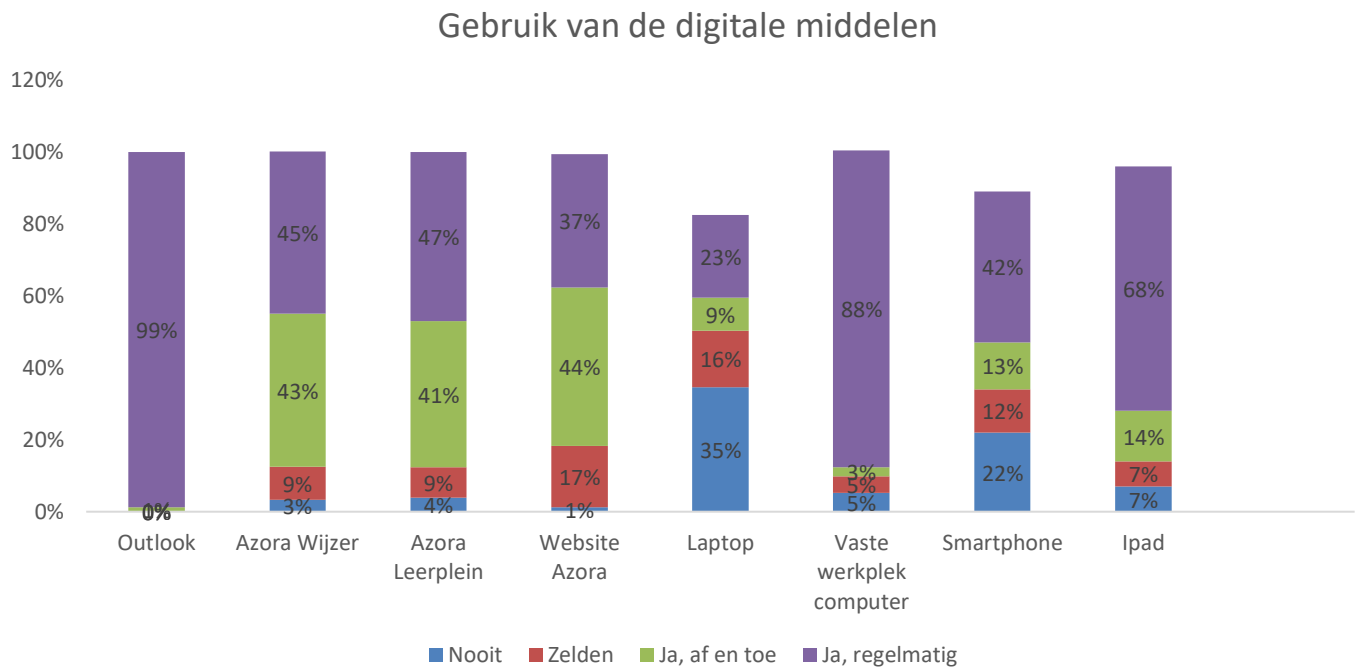
administratie, receptie en staf-gerelateerde functiegroepen. De overige 75% is werkzaam binnen de zorg-gerelateerde functiegroepen binnen de organisatie.

Functiegroep	N	Percentage
Interieurverzorger en thuiszorg	2	1,3
Verzorgende	5	3,3
Leerling verzorgende IG (BBL)	1	0,7
Verzorgende IG, Thuiszorg	14	9,2
Verzorgende IG, Intramuraal	50	32,7
Verpleegkundige MBO niveau 4, Thuiszorg	3	2
Verpleegkundige MBO niveau 4, Intramuraal	16	10,5
Verpleegkundige HBO, niveau 5	4	2,6
Welzijn/Activiteitenbegeleiding	11	7,2
Paramedisch/Medisch	11	7,2
Middenkader management	9	5,9
Lid managementteam, bestuurder	3	2
Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT	22	14,4
Communicatie		
Overig	2	1,3

Figuur 4.4: respondenten verdeeld in functiegroepen

4.2 Deelvraag 1: “Hoe ziet het gebruik van technologie(ECM) eruit binnen Azora?”

Via SPSS is het gebruik van ECM in kaart gebracht. Volgens de resultaten hebben alle 153 deelnemers deze gegevens ingevuld. De respondenten die ‘N.v.t.’ hebben aangegeven bij het desbetreffende ECM-onderdeel zijn weggelaten uit de resultaten in het tabel. De resultaten van de respondenten zijn in figuur 4.5 weergegeven.



Figuur 4.5: frequentieverdelingen gebruik van digitale middelen

4.3 Deelvraag 2: “Hoe ervaren medewerkers het waargenomen nut bij het gebruik van technologie? (ECM)”

De medewerkers scoren op de vragen die waargenomen nut meten, gemiddeld het antwoord 3,79 (mean = 3,79). De score die het meest in het midden ligt komt hiermee overeen (median = 3,80). Waargenomen nut van ECM wordt dus bovengemiddeld tot positief ervaren.

Volgens de variantieanalyse is er geen significant verschil tussen het waargenomen nut en het aantal jaren in dienst ($p = 0,35$). Langer in dienst zijn maakt voor de medewerkers geen significant verschil in het ervaren waargenomen nut.

Uit de variantieanalyse komt naar voren dat tussen leeftijd en waargenomen nut geen significant verschil bestaat ($p = 0,38$). De hoogte in leeftijd en het verschil in waargenomen nut door de medewerker berust dus op toeval.

Uit de variantieanalyse tussen waargenomen nut en functiegroepen blijkt dat er een significant verschil bestaat ($p = 0$). Het waargenomen nut tussen functiegroepen verschilt van elkaar op statistische wijze.

Er is een significant verschil in waargenomen nut tussen functiegroep “Verzorgende” ($n = 5$) en functiegroep “Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT” ($n = 22$) ($F(10,137) = 4,596$; $p < 0,001$). Medewerkers in de eerstgenoemde scoren statistisch lager (Mean = 3,26; $sd = 0,53$) dan de tweede groep (Mean = 4,19; $sd = 0,49$). De medewerkers “verzorgende” beoordelen waargenomen nut als gemiddeld en de groep “secretarieel, receptie etc” ervaart dit als positief.

Er is een significant verschil in waargenomen nut tussen functiegroep “Verzorgende IG, Intramuraal” ($n = 50$) en functiegroep “Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT” ($n = 22$)

($F(10,137) = 4,596$; $p < 0,001$). De eerste groep scoort namelijk lager (Mean = 3,54) dan de tweede groep (Mean = 4,19). De eerste groep scoort tussen gemiddeld en bovengemiddeld en de tweede groep scoort positief.

4.4 Deelvraag 3: “Hoe ervaren medewerkers het gebruiksgemak bij het gebruik van technologie? (ECM)”

De medewerkers scoren op de vragen die waargenomen gebruiksgemak meten, gemiddeld het antwoord 3,40 (mean = 3,40). De score die het meest in het midden ligt komt hiermee overeen (Median = 3,40). Waargenomen gebruiksgemak van ECM wordt dus gemiddeld tot bovengemiddeld ervaren.

Volgens de variantieanalyse is er geen significant verschil tussen het waargenomen gebruiksgemak en het aantal jaren in dienst ($p = 0,11$). Hoe lang iemand werkt en het verschil met waargenomen gebruiksgemak berust op toeval.

Uit de variantieanalyse blijkt dat er geen significant verschil is tussen het waargenomen gebruiksgemak en de leeftijd ($p = 0,53$). De leeftijd van een persoon heeft geen invloed op de waargenomen gebruiksgemak.

Er blijkt uit de variantieanalyse tussen waargenomen gebruiksgemak en functiegroep wel een significant verschil te zitten ($p = 0$). Het verschil in waargenomen nut tussen functiegroepen verschilt van elkaar en is niet toe te wijzen aan toeval.

Er is een significant verschil in waargenomen gebruiksgemak tussen functiegroep “Verzorgende” ($n = 5$) en functiegroep “Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT” ($n = 22$) ($F(12,139) = 2,229$; $p < 0,001$). Medewerkers in de eerstgenoemde scoren statistisch lager (Mean = 2,82; $sd = 2,40$) dan de tweede groep (Mean = 3,79; $sd = 0,50$). De medewerkers “verzorgende” beoordelen waargenomen gebruiksgemak als matig-gemiddeld tot gemiddeld en de groep “secretarieel, receptie etc” ervaart dit als bovengemiddeld tot positief.

Er is een significant verschil in waargenomen gebruiksgemak tussen functiegroep “Verzorgende IG, Intramuraal” ($n = 50$) en functiegroep “Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT” ($n = 22$) ($F(12,139) = 2,229$; $p < 0,001$). Medewerkers in de eerstgenoemde scoren statistisch lager (Mean=3,20; $sd = 0,56$) dan de tweede groep (Mean = 3,79; $sd = 0,50$). De medewerkers “Verzorgende IG, Intramuraal” beoordelen waargenomen gebruiksgemak als gemiddeld en de groep “secretarieel, receptie etc” ervaart dit als bovengemiddeld tot positief.

4.5 Deelvraag 4: “Wat zijn de netwerkeffecten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)”

De medewerkers scoren op de vragen die de netwerkeffecten meten, gemiddeld het antwoord 3,4 (Mean = 3,4). De score die het meest in het midden ligt komt hiermee overeen (Median = 3,4). De netwerkeffecten worden dus als gemiddeld ervaren door de medewerkers van Azora.

Volgens de variantieanalyse is er geen significant verschil tussen netwerkeffecten en leeftijd ($p = 0,39$). De leeftijd heeft geen significant effect op hoe netwerkeffecten wordt ervaren door de medewerkers.

Er is een matige positieve samenhang ($r = 0,66$; $p < 0,001$; $n = 153$) tussen netwerkeffecten en waargenomen nut. Naarmate medewerkers netwerkeffecten positief ervaren wordt waargenomen nut ook positief ervaren.

4.6 Deelvraag 5: “Wat zijn de kosten voor de medewerkers bij het gebruik van technologie? (ECM)”

De medewerkers scoren op de vragen die de kosten meten, gemiddeld het antwoord 3,2 (Mean = 3,2). De score die het meest in het midden ligt komt hiermee overeen (Median = 3,2). De kosten worden dus als gemiddeld ervaren door de medewerkers van Azora.

Volgens de variantieanalyse is er geen significant verschil tussen de kosten en de leeftijd ($p = 0,57$). De leeftijd heeft geen significant effect op de kosten die de medewerker ervaart.

Eer is een sterke positieve samenhang ($r = 0,70$; $p < 0,001$; $n = 153$) tussen kosten en waargenomen gebruiksgemak. Naarmate medewerkers waargenomen gebruiksgemak positief ervaren, scoren ze op kosten ook positief.

4.7 Deelvraag 6: “Hoe kunnen de laag scorende dimensies verbeterd worden?”

Er zijn in totaal 7 interviews afgenomen waarvan er 6 telefonisch en één fysiek op locatie. Uit de gecodeerde gegevens komen een aantal verbeterpunten naar voren. Er is een verdeling gemaakt in verbeterpunten voor Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen(hardware). Daarnaast zijn deze verbeterpunten per categorie inhoudelijk weergegeven. De gegevens uit figuur 4.6, 4.7 en 4.8 hieronder zijn gebaseerd op de gecodeerde interviews in bijlage 3 en 4.

Categorie	Inhoud
Nut	• Mailingsgroepen actualiseren en aanmaken ervan vergemakkelijken • Berichten/mededelingen met een beperkte geldigheid automatisch laten verdwijnen • Postvak vrij houden van organisatie-informatie • Minder postvakvervuiling • één omgeving creëren waarin alle onderdelen van ECM samenkomen
Gebruiksgemak	• Automatische ordening van berichten in groepen/mappen • Toegang tot informatie (berichten, mededelingen en nieuwsbrieven) zelf bepalen waar en wanneer (intranet).
Toegankelijkheid	• Medewerkers digitaal informeren over

	functies/mogelijkheden van het system(workshops, kennisclips en interactieve rondleidingen). • Bewustzijn scheppen over het gebruik van Outlook en postvakvervuiling.
Voorbeeld implementatie	• Intranet(4x genoemd) een omgeving waarin werkinformatie is te vinden en een omgeving waar medewerkers bijvoorbeeld vragen kunnen stellen. • LEAN: systeem dat organisatie-informatiestromen inzichtelijk maakt zodat duidelijk wordt wie welke informatie hoort te zien. • Azora App waar alle ECM onderdelen samenkomen

Figuur 4.6: Resultaten interviews Outlook

Categorie	Inhoud
Nut	• Informatie actualiseren • Zoekfunctie uitputtend maken, meer zoekresultaten, grondiger zoeken, minder gevoelig maken voor spellingsfouten (suggesties aanbieden), beter zoeken in mappen en bestanden en meer zoek- en trefwoorden linken aan bestanden.
Gebruiksgemak	• Navigatie door mappen en sub-mappen herleidbaar maken zodat informatie beter terug te vinden is. • Vormgeving algemene pagina vernieuwen en letten overzichtelijkheid van informatie(minder tekst), perspectief medewerkers in beschouwing nemen, intuïtief maken. • Vormgeving tegelstructuur met logische naamgeving, intuïtief maken, aanpassen indeling mappen, verminderen en beter georganiseerd maken(perspectief medewerkers in plaats van procesmatige indeling).
Toegankelijkheid	• Medewerkers digitaal informeren over functies/mogelijkheden van het system(workshops, kennisclips en interactieve rondleidingen). • Snellere en uitputtende zoekstelsysteem
Voorbeeld implementatie	• Google zoektechniek vergelijkbaar

Figuur 4.7: Resultaten interviews Azora Wijzer

Categorie	Inhoud
Nut	• Apps beschikbaar stellen voor zorg op locatie • Smartphone/iPad beschikbaar stellen zodat medewerkers meer werk op locatie kunnen verrichten
Gebruiksgemak	• iPad/Smartphone is handiger dan de computer. Je werkt sneller met apps dan met applicaties. • Één gemeenschappelijke werkomgeving • Bureaublad met alle ECM onderdelen
Toegankelijkheid	• Beschikbaarheid hardware aanpassen aan werkzaamheden medewerker • Meer handheld devices beschikbaar stellen als iPad en smartphones. • Medewerkers digitaal informeren over functies/mogelijkheden van het systeem (workshops, kennisclips en interactieve rondleidingen). • Netwerk verbeteren (stabiliteit, snelheid en bereik) • Minder inloggen in systemen, 1 wachtwoord voor een systeem waarin alle functies terugkomen.

Figuur 4.8 Resultaten interviews Digitale middelen

Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen

Er is onderzoek gedaan naar welke factoren verantwoordelijk zijn voor het gebruik van ECM. Het huidige gebruik van ECM is op vier schalen van technologie-acceptatie geëvalueerd door de medewerkers van Azora. Tot slot is dieper ingegaan op de mogelijke oplossingen die te horen zijn vanuit de organisatie. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten samengevat en worden de deelvragen beantwoord. Vervolgens worden de resultaten bediscussieerd en het hoofdstuk wordt afgesloten met toekomstige aanbevelingen voor de organisatie.

5.1 Conclusie

De grootste groep gebruikers van ECM zit in de leeftijdsgroep van 36-49 jaar. Daarnaast is bijna de helft van alle respondenten 50 jaar en ouder. Van de respondenten is één op de vier actief in de niet-zorg gerelateerde functies binnen de organisatie en de rest van de medewerkers is voornamelijk bezig met de zorg. De meeste 50 plussers zijn werkzaam binnen de zorg. “Verzorgende, Verzorgende IG, intramuraal, Verzorgende IG, thuiszorg en Verpleegkunde MBO niveau 4, thuiszorg” Gemiddeld zijn medewerkers ongeveer 12,5 jaar in dienst binnen de organisatie. “Verzorgende IG, Intramuraal” is de functiegroep waarin de medewerkers het langst in dienst zijn.

Outlook wordt regelmatig door vrijwel iedereen gebruikt binnen de organisatie. Hierin is een verschil in leeftijd niet aan te merken. Azora Wijzer wordt af en toe gebruikt door bijna iedereen.

De zakelijke smartphone wordt in de zorg voornamelijk bij de thuiszorg gerelateerde functies gebruikt, zorg-functies die intramuraal zijn, daar wordt deze smartphone vrijwel niet gebruikt. Daarnaast wordt de smartphone gemiddeld tot regelmatig gebruikt binnen verpleegkundige HBO, management en P&O-gerelateerde functies. De iPad wordt door een groot deel van alle functiegroepen regelmatig gebruikt.

Waargenomen nut wordt iets boven verwachting ervaren, bovengemiddeld tot positief. ECM maakt het werk voor medewerkers vaak makkelijker, verbetert de kwaliteit en stelt ze in staat om het werk sneller uit te voeren. Wat betreft de inhoud van ECM, wordt deze ook nuttig ervaren en draagt ECM bij aan efficiëntie van het werk. Zoals verwacht maakt het langer in dienst zijn voor de medewerkers geen verschil in het ervaren nut. Hetzelfde geldt voor leeftijd van de medewerkers. Er is zoals eerder gesteld wel een verschil in waargenomen nut tussen functiegroepen. De zorg-gerelateerde functiegroepen beoordelen waargenomen nut lager dan de P&O-gerelateerde functiegroepen.

Waargenomen gebruiksgemak wordt tegen verwachtingen in beter ervaren. Deze wordt niet negatief, maar gemiddeld tot bovengemiddeld ervaren. De bediening van ECM en zijn onderdelen wordt gemiddeld ervaren. De tijd en de moeite die nodig is om deze te gebruiken is dus redelijk, daarnaast geldt dit ook voor het zoeken en navigeren, het gemak van bedienen, inloggen en het instellen naar persoonlijke voorkeur. Tegen verwachtingen in maakt het langer in dienst zijn, niets uit voor de waargenomen gebruiksgemak van medewerkers. Ook blijkt er geen verschil te zitten in waargenomen gebruiksgemak in relatie tot de leeftijd.

Zorg-gerelateerde functiegroepen ervaren het gebruiksgemak ook minder dan de P&O-gerelateerde functiegroepen.

Medewerkers zijn noch tevreden noch ontevreden over de netwerkeffecten. Gebruiksvriendelijkheid, inloggen op meerdere locaties en de mate waarin ECM past binnen je dagelijkse werkzaamheden worden door de medewerkers als gemiddeld ervaren. Hierin speelt leeftijd zoals verwacht geen rol in

de mate waarin netwerkeffecten wordt ervaren. Wel heeft de mate van netwerkeffecten een positieve invloed op waargenomen nut. Het verbeteren van de netwerkeffecten zal het waargenomen nut dus ten gunste komen. Dit is enigszins logisch te verklaren, naarmate de toegankelijkheid van ECM positief wordt ervaren, zullen medewerkers beter het nut inzien van het systeem dat ze gebruiken.

De kosten van ECM zijn voor de medewerkers gemiddeld. De kosten omslaan de fysieke en psychische belasting voor de medewerkers. Deze worden net als netwerkeffecten gemiddeld ervaren. Tegen de verwachtingen in, heeft leeftijd hier geen invloed op de kosten. Kosten en gebruiksgemak beïnvloeden elkaar erg sterk. Het hebben van zo min mogelijk kosten is voor het ervaren gebruiksgemak erg gunstig.

Concluderend mag er gesproken worden over een ECM waarvan het waargenomen nut gemiddeld beter wordt beoordeeld dan de kosten, netwerkeffecten en het waargenomen gebruiksgemak. Om een antwoord te geven op hoe de laag scorende dimensies verbeterd kunnen worden, is het handig om een verdeling te maken in nut, gebruiksgemak en toegankelijkheid. De verbeterpunten wat betreft het huidige ECM richten zich op het gebruik van Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen(hardware). Dit zijn aanpassingen aan het huidige systeem, een uitbreiding of een combinatie van deze twee.

Voor het verbeteren van het waargenomen nut van het ECM kunnen de volgende wijzigingen voor verbetering zorgen: Mailingsgroepen actualiseren en het aanmaken ervan vergemakkelijken; berichten/mededelingen met een beperkte geldigheid automatisch laten verdwijnen; postvak vrij houden van organisatie-informatie; zorgen voor minder postvakvervuiling; één gemeenschappelijke omgeving creëren waarin alle onderdelen van ECM samenkomen(intranet wordt vaak genoemd); informatie binnen Azora Wijzer sneller actualiseren; de zoekfunctie van Azora Wijzer uitputtend laten werken zodat er meer zoekresultaten verschijnen, minder gevoelig maken voor spellingsfouten en deze laten aanvullen door suggesties, het beter in staat stellen om in mappen en bestanden te kunnen zoeken en het meer linken van zoek- en trefwoorden aan bestanden; de digitale middelen voorzien apps waarmee medewerkers op locatie zorg kunnen verlenen en het beschikbaar stellen van de iPad/smartphone zodat meer medewerkers tijdens hun werkzaamheden hier gebruik van kunnen maken.

Voor het verbeteren van het gebruiksgemak van het ECM kunnen de volgende wijzigingen voor verbetering zorgen: automatische ordening van berichten in groepen/mappen; raadplegen van informatie (berichten, mededelingen en nieuwsbrieven) zelf bepalen waar en wanneer (intranet); Navigatie door sub-mappen van Azora Wijzer herleidbaar maken zodat informatie beter terug te vinden is; Vormgeving van de pagina vernieuwen en letten op overzichtelijkheid van informatie(minder tekst), letten op perspectief van de medewerkers en inrichting meer intuïtief maken; vormgeving van tegelstructuur met logische naamgeving(perspectief medewerkers in plaats van procesmatige naamgeving) en aanpassen van de indeling van de mappen door betere organisatie; de iPad/smartphone wordt sneller voor het werk erbij gepakt dan de computer(apps t.o.v. programma's); één gemeenschappelijke werkomgeving; en één bureaublad dat is voorzien van alle ECM onderdelen die gebruikt worden.

Voor het verbeteren van de toegankelijkheid van het ECM kunnen de volgende wijzigingen voor verbetering zorgen: medewerkers digitaal informeren over de functies en mogelijkheden van het

systeem door middel van workshops, kennisclips en interactieve rondleidingen; bewustzijn scheppen over het gebruik van Outlook en postvakvervuiling; de digitale middelen(hardware) beschikbaar stellen aan medewerkers aan de hand van werkzaamheden(maatwerk); meer iPad/smartphones beschikbaar stellen, netwerk verbetering (stabiel, sneller en beter bereik) en minder login procedures door alle functies binnen één systeem te waarborgen.

Om de centrale onderzoeksvraag afdoende te beantwoorden moet het (geringe)gebruik van ECM verklaard worden door een mix van zowel positieve als negatieve eigenschappen van ECM. De hierboven genoemde verbeterpunten zijn duidelijke ervaringen van de medewerkers, het is tevens een duidelijke indicatie dat deze punten ontbreken voor de medewerkers. Het verbeteren wat hier aan ontbreekt zijn duidelijke handvaten voor de verbetering van ECM. Er zijn ook positievere eigenschappen van ECM te noemen die bijdragen aan het gebruik van ECM, deze zijn: Azora Wijzer maakt het mogelijk informatie te vinden, het is nuttig indien je het vaardig bent; de functies binnen Outlook zoals taken, agenda en mailen maken het makkelijk om werk te organiseren, de mogelijkheid om (automatisch)mailtjes in mappen te plaatsen is handig; Nedap/OnsAzora wordt in zijn gebruik als handig genoemd; via Outlook komt er werk gerelateerde informatie binnen, de mogelijkheid bestaat om je te abonneren op externe nieuwsbrieven, mailen is praktisch, snel en dient als bewijsvorm en je kan binnen Outlook je beschikbaarheid aangeven voor anderen; veilig mailen; de mogelijkheid om je werkmail met je privé mail te kunnen koppelen; medewerkers die gebruik maken van de smartphone/iPad ervaren het gebruik hiervan als handig in hun werkzaamheden en de kennis van collega's ter ondersteuning van ECM werkt vaak prettig. Het handhaven van de genoemde positieve eigenschappen is belangrijk zodat het gebruik van ECM naar een beter niveau getild kan worden.

5.2 Discussie

Volgens de resultaten van het onderzoek zijn er verbeterpunten voor het huidige ECM. Het langer in dienst zijn bij Azora bevordert niet het waargenomen gebruiksgemak als het aan de resultaten van het onderzoek ligt. In het onderzoek naar ervaren gebruiksgemak van Venkatesh en Davis (2000) zou de hoeveelheid van ervaring met ECM, bepalend zijn voor de ervaren gebruiksgemak. Dat dit afwijkt van de gevonden resultaten kan te maken hebben met dat in het onderzoek bij Azora niet duidelijk is om hoe vaak ECM wordt gebruikt. Het eerste gebruik kan namelijk ook een periode omslaan van 2 weken, in het onderzoek bij Azora is het gebruik in jaren zichtbaar.

Opvallend is dat leeftijd ook geen verschil teweegbrengt in waargenomen gebruiksgemak en de kosten. Dit is weer erg tegenstrijdig met het onderzoek van Driessen (2016). In het onderzoeksrapport dat hij heeft gepubliceerd, is de overgrote meerderheid in de leeftijdsgroep van 55 en 64 sceptisch over de voordelen van digitalisering op de werkvloer.

Een verschil in ervaren nut en ervaren gebruiksgemak tussen zorg gerelateerde functiegroepen en P&O gerelateerde functiegroepen is enigszins goed te begrijpen. De implementatie van ICT-systemen in de zorg is een recente ontwikkeling als dat wordt vergeleken met P&O-functiegroepen. Zo blijkt uit een studie in 2009 dat de zorgsector vaak te kampen heeft met een slechte ICT infrastructuur (Chang et al). Daarnaast worden problemen als een gebrek aan funding en technische expertise genoemd (Filsinger et al., 2010). Tot slot wordt de rol van ICT in de ouderenzorg steeds meer uitgebreid, waar voorheen de focus lag op administratieve taken, wordt deze steeds meer uitgebreid naar de klinische

sector (Ariani et al., 2015). Dit laatste is een gegeven dat de rol van ICT in de ouderenzorg zich nog bevindt in een dynamische ontwikkeling.

Nedap/OnsAzora is een ECM systeem dat vooral in de zorg zelf wordt gebruikt door de medewerkers van Azora. In het onderzoek dat is uitgevoerd, wordt niet gevraagd naar de ervaring van medewerkers hiermee. Wanneer de mensen in de zorg, ECM in zijn algemeen beoordelen en het gebruik van de digitale middelen als hardware, zal OnsAzora hier invloed op uit kunnen oefenen. Hiermee kan gezegd worden dat het dagelijkse gebruik van OnsAzora invloed heeft op de algehele beoordeling van het ECM.

Dit onderzoek wordt afgenomen via de Outlook-mail omgeving van Azora. Het onderzoek is specifiek gericht op de gebruikers hiervan. Echter kunnen medewerkers die het gebruik van Outlook niet positief ervaren, eerder geneigd zijn om de vragenlijst sneller over het hoofd te zien. Dit juist puur uit weerstand tegen het systeem. Daarnaast kan het ook een doelgroep betreffen, die zelf al nogal moeite heeft met het gebruik ECM in algemene zin, zij zullen online een vragenlijst openen via de mail wellicht al moeilijk vinden. Een hoge werkdruk in de zorg kan een verklaring bieden voor het totaal aantal bezoeken (246), terwijl er een lager respons hierop is (153). Zo is het respons in de thuiszorg lager dan de zorg intramuraal, dit geeft niet duidelijk weer of de verhouding hierin correct is.

Met betrekking op het feit of er is gemeten, wat er beoogd werd te gemeten, is de begripsvaliditeit voldoende te noemen. Met een Cronbach's Alpha van $>0,7$ zijn de constructen uit de vragenlijst betrouwbaar te noemen. Als er naar de betrouwbaarheid van het onderzoek wordt gekeken, dan zijn de resultaten van het onderzoek bruikbaar. De conclusies die getrokken zijn, worden door de meeste deelnemers bevestigd. Echter zijn sommige conclusies die getrokken zijn, niet te generaliseren voor de hele populatie. Als voorbeeld wordt Intranet genoemd door sommige medewerkers, terwijl anderen niet op de hoogte zijn van het feit dat er zulke systemen bestaan.

Begripsvaliditeit valt in dit onderzoek alleen in twijfel te nemen wanneer een respondent in de kwantitatieve analyse een positieve oordeel geeft over een bepaalde vraag en in de kwalitatieve analyse deze oordeel juist wordt ontkracht, een getrianguleerd ontwerp (Verhoeven, 2011). In de interview benadrukt de respondent dat er dan zich situaties voordoen waarin de ervaring ook een negatieve lading kan krijgen. Dit geeft niet altijd een juiste weerspiegeling weer van hoe ECM wordt ervaren. Vervolgonderzoek met meer interviews over de ervaring met ECM kan worden aanbevolen.

Niet alle onderdelen van ECM worden daarnaast in dit onderzoek aan het licht gebracht. Door de beperkte lengte van de vragenlijst en beperkte duur van het interview, moet er gefilterd worden op belangrijkste ECM onderdelen. Zo zijn er een aantal vragen over Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen bewust weggelaten. Daarnaast is OnsAzora, Monaco App, mijn salaris/youforce.nl, Azora Leerplein, Facebook van Azora verder in het onderzoek niet onderzocht. Daarnaast worden alle deelnemers in de vragenlijst over gegeneraliseerd met betrekking tot hun werkzaamheden met ECM. Echter zijn de kwantitatieve resultaten minder betrouwbaar dan de kwalitatieve analyse dat daarop volgt. In het interview komt namelijk aan bod dat de resultaten van de respondenten toch wat genuanceerder zijn in de werkelijkheid. De betrouwbaarheid wat betreft de steekproefomvang is voldoende te noemen. Er is een opkomst van ongeveer 10% en dat draagt bij aan de nauwkeurigheid van de uitspraken die zijn gedaan op basis van de kwantitatieve analyse.

Een ander kritisch aandachtspunt is dat vervolgonderzoek gefundeerd mag worden met een andere theorie dan het CAM (Amber, Hirschmeier & Wehrmann, 2004). De theorie die de acceptatie van digitale diensten behandeld is al ruim 14 jaar oud! Deze theorie is vooral ontstaan in een periode waar digitalisering op het werk een nieuwe ontwikkeling was.

5.3 Aanbevelingen

Middels dit onderzoek werd beoogd het huidige ECM te evalueren en uiteindelijk concrete verbeterpunten op te stellen die zullen gaan leiden tot het verbeteren van ECM. Belangrijk bij de aanbevelingen naar Azora toe is dat het huidige ECM zijn positieve kanten heeft en dit bij mogelijke veranderingen intact hoort te blijven.

5.3.1 Aanbevelingen voor de organisatie

1. Creëer een omgeving waarin alles samenkomt

Gelet op de verbeterpunten die genoemd worden in de conclusies, kunnen de meeste punten in een intranetomgeving gewaarborgd worden. Belangrijk bij de invoer van intranet is dat intranet niet gezien moet worden als een geheel nieuwe systeem dat alles vervangt, maar juist ruimte biedt om alle bestaande systemen te integreren en eventueel uit te breiden. Volgens Koeleman (2002) is het geen nieuw medium, maar een nieuwe communicatieomgeving, waarbinnen alle bestaande vormen van informatievoorziening en communicatie mogelijk zijn. Binnen dit systeem kunnen medewerkers bijvoorbeeld berichten verzenden (Outlook/OnsAzora), informatie opvragen (Azora Wijzer), deelnemen aan discussies, samenwerken met collega's of een videojournaal bekijken. Het initiatief om het medium te raadplegen als informatiebron ligt bij de gebruiker. Die bepaalt zelf wanneer deze informatie, maar ook welke informatie wordt raad gepleegd. Daarnaast legt Hendrikx (2004) de nadruk op het belang van kennismanagement binnen intranet. Expliciete kennis wordt door middel van archieven en databases opgeslagen en impliciete kennis (informatie afkomstig van medewerkers) wordt door middel van discussieplatforms en cases opgeslagen. Dit is het advies bij de implementatie van intranet:

- Communicatie/Platform-medewerker (content beheerder) die zich bezighoudt met het intranet, beheert toegang tot informatie van medewerkers en monitort of medewerkers in staat zijn het systeem optimaal te gebruiken. De werkzaamheden kunnen vrij divers zijn aan de hand van hoe intranet gebruikt gaat worden. Kan zich bijvoorbeeld ook bezig houden met het verlenen van rechten aan P&R marketing binnen Azora.
- Onderscheid berichtenverkeer Outlook met berichtenverkeer van de organisatie. Medewerkers kunnen zelf bepalen waar ze meldingen voor ontvangen, belangrijke mededelingen wordt beheerd. Berichten, mededelingen vanuit de organisatie komen in een aparte omgeving waar afzonderlijk meldingen komen voor de medewerkers. Vacatures plaatsen onder een groep "vacaturewand". Nieuwsbrieven, personeelsblad gerelateerde berichten in een aparte groep plaatsen waar medewerkers zelf op kunnen klikken om deze informatie op te vragen. Makkelijk de functie toevoegen om een groep aan te maken waarin collega's van een afdeling, werkgroep, project zichzelf kunnen verenigen, om samen te werken, berichten uit te wisselen en op elkaar te reageren. Berichten met een beperkte geldigheid, vragen, opmerkingen in een aparte groep plaatsen, waar dezelfde berichten automatisch worden doorgestreept of verwijderd worden. Outlook gebruiken voor externe nieuwsbrieven en externe partijen om mee te communiceren. De rest van alle informatie

zoveel mogelijk laten filteren in groepen. Maak een interactieve “vacaturewand pagina” waar medewerkers niet alleen een ophoping van vacatures zien, maar een goed doordachte ontwerp van een herkenbaar structuur.

- Begin met het uitrol van intranet op de werkvloer door dit geleidelijk te doen. Laat niet alle functiegroepen tegelijk beginnen, maar selecteer bepaalde gebruikers van elke functiegroep die gebruik gaan maken van het intranet. Early adopters zijn gebruikers die een bepaald product of technologie beginnen te gebruiken voordat de grote massa dat doet. Zij hebben een relatief vooraanstaande sociale positie en horen vaak tot de opinieleiders (Boekema, 2005). Kom met de aankondiging in elke functiegroep dat er een intranet wordt opgezet en de eerste vijf vrijwilligers mogen deel gaan uitmaken van de testgroep. Dit is de groep die vrijwillig deelneemt en waar je als content beheerder veel nuttige informatie in de vorm van feedback kan verkrijgen.
- Beheer feedback van je medewerkers op een strategische wijze. Zorg ervoor dat alle functionele pagina's binnen je intranet voorzien zijn van een duidelijke “feedback-functie”. Dit kan bijvoorbeeld een duidelijk zichtbare deel onderaan de pagina zijn, met de tekst “vind je deze pagina nuttig? En wat ontbreekt hier?” waar je probeert eventueel feedback te krijgen.
- Bekijk bij de inrichting van het intranet, de groepen, mappen, indeling van menu's vooral vanuit het perspectief van de medewerkers. Zorg niet voor een vaste structuur en indeling, maar kijk naar een dynamische oplossing waarin de indeling continu kan veranderen zonder dat de gebruiker zich hieraan stoort.
- Introduceer een ontwerp, bijvoorbeeld een tegeldesign wat je veel in smartphones ziet, waar medewerkers vooral intuïtief in kunnen werken. Geef ze de ruimte om tegels te verplaatsen, aan te passen, favorieten te maken en in te richten naar eigen wens. Laat de design leidend zijn, verminder de hoeveelheid aan informatie en gebruik als best practices sociale media sites zoals Facebook, Twitter en LinkedIn als voorbeeld in ontwerp.
- Geef medewerkers een gezicht en zorg voor een sociale community. Creëer herkenbaarheid door gebruikers te kunnen selecteren waar je de profielfoto, werktijden, beschikbaarheid, locatie, status, bijdrage in het intranet interactief zichtbaar maakt. Geef medewerkers de ruimte om polls te maken, discussies te organiseren en te laten nadenken over nieuwe ideeën. Met één klik op de pagina bijvoorbeeld doorgelinkt worden naar vlogs die er gemaakt worden, polls die worden gemaakt door het Grand Café waarin naar suggesties over het dagmenu wordt gevraagd en stimuleer het gebruik hiervan.
- Stel het intranet beschikbaar voor mobiel gebruik op je smartphone en tablet (iPad), maar op je computer thuis. Zorg ervoor dat iedereen makkelijk toegang heeft tot het intranet.
- Plaats een duidelijke zoekbalk met uitputtende zoekmogelijkheden. Zorg ervoor dat je kan zoeken naar collega's, bestanden, specifieke regels uit een document, een interview en de nieuwsbrief. Kort samengevat een sterke zoekmachine die duidelijke voorvertoningen laat zien en duidelijk weergeeft waar de informatie zich in bevindt. Geef de mogelijkheid om het document wat je gevonden hebt, toe te laten voegen aan je startpagina/favorieten.
- Creëer een duidelijke pagina dat medewerkers ondersteuning geeft. Interactieve, korte videoclips met visuele illustraties die het gebruik van intranet weergeven. Geef medewerkers op deze manier snel de mogelijkheid om simpele functies terug te vinden. Voor lastigere vragen kunnen ze via dezelfde omgeving hun vraag stellen via een chat. Plaats tot slot een FAQ op de pagina.
- Maak pop-ups die lijken op advertenties waarin vooral belangrijke, tijdelijke informatie wordt weergegeven. Goed overleg binnen de organisatie welke informatie de prioriteit krijgt is een belangrijke voorwaarde bij het invoeren hiervan. Voorbeelden: Doe mee aan deze enquête, personeelsuitjes, inschrijvingen voor bijeenkomsten, cursussen. Kort samengevat, communiceer belangrijke organisatie-informatie op een spontane en vriendelijke manier.

2. Beschikbaarheid digitale middelen

- Verleen digitale middelen op basis van de werkzaamheden van de medewerkers.
- Onderzoek naar apps en digitale middelen om sneller en beter zorg te kunnen verlenen met de digitale middelen.
- Onderzoek naar mogelijkheden om wachtwoorden zoveel mogelijk te besparen en in één omgeving op te slaan.

3. Netwerk

- Verbeteren van het netwerk, snelheid, stabiliteit en bereik is een voorwaarde voor het optimaal functioneren van digitale middelen.

5.3.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Het implementeren van een goed werkend intranet gaat niet altijd probleemloos. De aanbevelingen die in de vorige paragraaf worden gegeven, zijn vooral bedoeld om het huidige ECM te verbeteren voor de medewerkers. Echter kan een verandering als intranet zorgen voor ophef binnen de organisatie. Intranet wordt namelijk volgens Brandsma en Spijker (2003) als belangrijk instrument genoemd op het moment dat deze juist wordt gebruikt. Zo zijn er ook diverse beperkingen te noemen die bij het introduceren van een intranet een rol kunnen spelen. Volgens Koeleman (2002) heeft intranet de volgende beperkingen:

- Een nieuw medium vereist aanzienlijke extra inspanning bij makers en gebruikers
- Technische beperkingen (traagheid)
- Schermpresentatie beperkt de hoeveelheid tekst
- 'passieve gebruikers' moeilijk te bereiken en te betrekken
- Onzekerheid over het werkelijke bereik
- Moeilijke vindbaarheid informatie

Daarnaast kunnen financiële beperkingen vanuit het management een goed beheer van intranet belemmeren (Koeleman, 2002). Een verdieping in actuele trends omtrent intranet speelt een belangrijke rol bij het invoeren van intranet. Zo zijn er (sociale)intranetten speciaal die in de zorg worden gebruikt en op maat worden gemaakt. Een bezoek aan het Intranet Congres in Utrecht kan verruimde inzichten en mogelijkheden bieden voor een zorgorganisatie als Azora.

Een belangrijke rol die een toegepaste psycholoog-student in de toekomst kan vervullen bij het implementeren van een goed werkend intranet, is het werken met early adopters. Bij dit type onderzoek wordt intranet op maat gemaakt voor Azora met de behoeften die er spelen. De onderzoeker gaat aan de slag met early adopters, door onderzoek te doen naar de ervaring van deze doelgroep. Zo kunnen alle functies van intranet worden geëvalueerd met deze doelgroep en kan er worden gekeken naar verbeterpunten. Daarnaast kan de onderzoeker kijken wat voor belangrijke pioniersrol de early adopters kunnen betekenen in het succesvol invoeren van het intranet.

Een ander relevant onderzoek dat uitgevoerd kan worden, is het in kaart brengen van alle informatie en kennis binnen Azora. Dit kan uitgevoerd worden door een TP-student of communicatie gerelateerde opleidingen. Hierin is het goed in kaart brengen van alle informatie uitwisseling(communicatie), maar ook informatie-uitwisseling.

Een ander interessant en relevant onderzoek kan uitgevoerd worden met betrekking tot het design van een nieuw systeem. Hierin kunnen begrippen als gebruiksgemak en intuïtie een belangrijke rol spelen bij het ontwerpen van een gebruiksvriendelijke intranetomgeving.

Bronnenlijst

- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. 11–39, New York: Springer-Verlag.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, England: Addison-Wesley.
- Amberg, M., Hirschmeier, M., & Wehrmann, J. (2004). The Compass Acceptance Model for the Analysis and Evaluation of Mobile Information Systems. *International Journal for Mobile Communications*, 2(3).
- Amberg, M., & Wehrmann, J. (2003). Benutzerakzeptanz mobiler Dienste. Ein Erfahrungsbericht zum Compass-Akzeptanzmodell, Arbeitsbericht. *Des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik III*, 02(2003), Friedrich-Alexander Universität: Erlangen-Nürnberg.
- Amberg, M., Wehrmann, J., & Zimmer, R. (2005). Factors Influencing the Design of Mobile Services. IFIP International Federation for Information Processing, 158, Boston, MA: Springer. doi:10.1007/0-387-22874-8_14
- Ariani, A., Kapadia, V., Li, J., & Ray, P. (2015). Emerging ICT implementation issues in aged care. *Int. J. med. Inform.*, 84(11), 892-900. Doi: 10.1016/j.ijmedinf.2015.07.002
- Baarda, D.B., Goede, de, M.P.M., & Dijkum, van, C.J. (2017). *Basisboek statistiek met SPSS: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. (3^e druk). Wolters-Noordhoff: Groningen/Houten
- Boekema, J.J. (2005). *Basisboek marketing*. Groningen: Wolters-Noordhoff
- Brandsma, R., & Spijker, P. (2003). *Intranet als praktisch communicatiemiddel*. Alphen a/d Rijn: Kluwer.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2010). *Vragenlijstontwikkeling*. Geraadpleegd op: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/F8FB2360-C9A3-4379-8314-9C13C2938FCE/0/2010x3705pub.pdf>
- Chang, C-C., Chang, J-Y., & Chen, L-K. (2009). Change perspectives and expectations for telemedicine opportunities from families of nursing home resident and caregivers in nursing homes. *Int. J. Med. Inform.*, 78(7), 494-502.
- Cloete, M., & Snyman, R. (2003). The enterprise portal-is it knowledge management. *Aslib Proceedings*, 55 (4), 234-242.
- Coursaris, C. K., & Osch, van, W. (2013). Organizational Social Media: A Comprehensive Framework and Research Agenda. In *Proceedings of the 46th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*.

- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-441.
- Driessen. (2017). *HRM Barometer*. Geraadpleegd op: <https://www.driessen.nl/publiekperspectief/onderzoek-werknemer-publieke-sector-vreest-digitalisering-van-werk/>
- Filsinger, S., Glenney, C., Steeves, B., & Stolee, P. (2010). The use of electronic health information systems in home care: facilitators and barriers. *Home Healthc. Nurse*, 28(3), 167-183.
- Galletta, D.F., & Malhotra, Y. (1999). Extending the technology acceptance model to account for social influence: theoretical bases and empirical validation. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Gross, B. M. (1964). The Managing of Organizations: The Administrative Struggle. *The Free Press of Glencoe*. (1st ed.) 856.
- Hemminga, M. (2013). *Interne communicatie over 10 jaar*. Geraadpleegd op: <http://www.interne-communicatie.info/2013/08/19/interne-communicatie-over-10-jaar-e-book/>
- Hendrikx, W. (2004). *Handboek intranet*. (4e druk). Den Haag: Boom Lemma.
- Huysman, M., Leonardi, P.M., & Steinfeld, C. (2013). Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologies in Organizations. *Journal of ComputerMediated Communication*, 19(1), 1-19.
- Koeleman, H. (2002). *Interne communicatie bij verandering. Van middelen- naar interventiedenken*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Koeleman, H. (2002). *Intranet voor de communicatieprofessional*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Kumar, V., & Rajan, B. (2017). What's in it for me? The Creation and Destruction of Value for Firms from Stakeholders. *Sage Publications*, 3(2), 142-156. Doi: 10.1177/2394964317723449 <http://jcv.sagepub.com>
- Reijnders, E. (2010). *Basisboek Interne Communicatie* (7e druk). Assen: Van Gorcum
- Sun, H. (2003). An integrative analysis of TAM: Toward a deeper understanding of technology acceptance model. *AMCIS '03*, Tampa, FL.
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. doi:10.1287/mnsc.46.2.186.11926
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4e druk). Den Haag: Boom Lemma.

Bijlage 1: Vragenlijst enquête

Vragenlijst: ervaring digitale middelen Azora.

Introductie

Fijn dat je de tijd neemt om deel te nemen aan dit onderzoek. Ik ben Tugrul Ejder en studeer toegepaste Psychologie aan de Hogeschool Saxion in Deventer. Voor mijn afstudeerscriptie doe ik onderzoek naar jullie ervaringen met het gebruik van de digitale middelen binnen Azora.

Doel Met de uitkomsten van dit onderzoek kan beoordeeld worden waar eventueel efficiënter, maar ook prettiger om kan worden gegaan met de digitale middelen die je voor je werk gebruikt.

De vragen hebben betrekking op de digitale middelen binnen Azora en je ervaringen hiermee, zoals Outlook (e-mail) en Azora Wijzer. Je gegevens zullen anoniem blijven.

Het invullen van de vragenlijst zal maximaal 10 minuten duren.

Vul eerst voorafgaand aan de vragenlijst de volgende gegevens in.

Leeftijd

- ☐ Jonger dan 20
- ☐ 20 - 25
- ☐ 26 - 35
- ☐ 36 - 49
- ☐ 50 - 59
- ☐ 60 en ouder

Aantal jaren in dienst

Functie

- ☐ 1) Interieurverzorger en thuiszorg
- ☐ 2) Woonassistent/Afdelingsassistent/Medewerker huishouding/linnenvoorziening
- ☐ 3) Medewerker zorg en wonen/voedingsassistent
- ☐ 4) Helpende
- ☐ 5) Verzorgende
- ☐ 6) Leerling verzorgende IG (BBL)
- ☐ 7) Verzorgende IG, Thuiszorg
- ☐ 8) Verzorgende IG, Intramuraal

- ☐ 9) Verpleegkundige MBO niveau 4, Thuiszorg
- ☐ 10) Verpleegkundige MBO niveau 4, Intramuraal
- ☐ 11) Verpleegkundige HBO, niveau 5
- ☐ 12) Welzijn/Activiteitenbegeleiding
- ☐ 13) Keuken/Logistiek
- ☐ 14) Paramedisch/Medisch
- ☐ 15) Middenkader management
- ☐ 16) Lid managementteam, bestuurder
- ☐ 17) Secretarieel, receptie, administratief, stafmedewerker, P&O, ICT
- ☐ 18) Overig

Hoe vaak gebruik je de volgende digitale middelen voor je werk?
(aanvinken per onderdeel):

	Nooit	Zelden	Ja, af en toe	Ja, regelmatig	N.v.t.
Outlook (e-mail)	☐	☐	☐	☐	☐
Azora Wijzer	☐	☐	☐	☐	☐
Azora Leerplein	☐	☐	☐	☐	☐
Website Azora	☐	☐	☐	☐	☐
Laptop	☐	☐	☐	☐	☐
Vaste werkplek computer	☐	☐	☐	☐	☐
Smartphone (mobiele telefoon)	☐	☐	☐	☐	☐
IPad (tablet)	☐	☐	☐	☐	☐

Het volgende onderdeel heeft betrekking op jouw ervaring met Outlook (e-mail). Vink aan wat voor jou van toepassing is.

	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
1. Zonder het gebruik van Outlook is mijn werk moeilijker om uit te voeren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Het gebruik van Outlook verbetert de kwaliteit van mijn werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Outlook stelt mij in staat om mijn werk sneller uit te voeren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. De meeste e-mails binnen Outlook zijn nuttig voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik vind over het algemeen Outlook makkelijk om te gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Het kost mij veel moeite om mijn postvak op basis van prioriteit te controleren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Het lukt mij makkelijk om de instellingen binnen Outlook aan te passen naar persoonlijke voorkeur (postvak inrichten en agenda instellen enz.).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Het kost mij veel tijd om Outlook te gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Het gebruik van Outlook wordt aangemoedigd door mijn leidinggevenden en/of collega's. Denk daarbij aan: aanmoedigen van elkaar om het te gebruiken, elkaar helpen met vragen en het geven van instructies over de functies ervan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Outlook is gebruiksvriendelijk om ermee te werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Het inloggen op Outlook vanuit verschillende werkplekken is erg eenvoudig (Thuis, op je werkplek of elders).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Het lezen van mijn email is vermoeiend.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Het lezen van mijn email gaat ten koste van andere prioriteiten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Te veel e-mails binnen Outlook is voor mij hinderlijk en roept frustratie op.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het volgende onderdeel gaat over het gebruik van Azora Wijzer.
Vink aan wat voor jou van toepassing is.

	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
15. Door het gebruik van Azora Wijzer bespaar ik tijd in mijn werkzaamheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Azora Wijzer is nuttig bij het uitvoeren van mijn werkzaamheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. De informatie die ik zoek op Azora Wijzer, is altijd volledig, duidelijk en functioneel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Via Azora Wijzer vind ik op een makkelijke manier de informatie die ik nodig heb.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De hoeveelheid aan verschillende informatie binnen Azora Wijzer is voor mij erg overzichtelijk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De zoekfunctie binnen Azora Wijzer is erg functioneel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Azora Wijzer is gebruiksvriendelijk om ermee te werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. Het gebruik van Azora Wijzer en het nut ervan past heel goed binnen mijn dagelijkse werkzaamheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23. Het inloggen op Azora Wijzer vanuit verschillende werkplekken is erg eenvoudig (thuis, op je werkplek of elders).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Vaak is het frustrerend om de benodigde informatie via Azora Wijzer op te vragen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Het gebruik van Azora Wijzer is vermoeiend.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Ik verlies snel mijn aandacht bij het gebruik van Azora Wijzer.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het volgende onderdeel gaat over het gebruik van Digitale Middelen bij de uitvoering van je werk. Met de digitale middelen worden de vaste computer, laptop, Smartphone (mobiele telefoon) en iPad (tablet) bedoeld en het doel waarvoor je het gebruikt. Het gaat hier om tastbare apparatuur (hardware). Vink aan wat voor jou van toepassing is.

	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	N.v.t.
27. De digitale middelen waar ik gebruik van maak, zijn noodzakelijk om mijn werk uit te kunnen voeren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Door het gebruik van digitale middelen kan ik efficiënter mijn werk uitvoeren en mijn werk beter organiseren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Met de digitale middelen kan ik gebruik maken van de programma's die nodig zijn in mijn werkzaamheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. De digitale middelen zijn erg makkelijk om te gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Het inloggen op de digitale middelen is erg eenvoudig.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Ik kan de digitale middelen makkelijk instellen naar persoonlijke voorkeur.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
33. Met de digitale middelen kan ik snel aan de voor mij benodigde informatie komen (Azora website, Outlook en Azora Wijzer enz.).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. Met de digitale middelen heb ik onafhankelijk van de plaats toegang tot Outlook en Azora Wijzer.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. Het gebruik van de digitale middelen past heel goed binnen mijn dagelijkse werkzaamheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36. De digitale middelen waar ik mee werk, zijn niet vermoeiend voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. Mijn bestanden, gegevens, e-mails en wachtwoorden heb ik veilig opgeslagen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. Ik raak wel eens gefrustreerd door het gebruik van digitale middelen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tot slot: Mijn algemene tevredenheid over de beschikbare digitale middelen, geef ik het volgende rapportcijfer:

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

Het gebruik van Outlook geef ik het volgende rapportcijfer:

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

Het gebruik van Azora Wijzer geef ik het volgende rapportcijfer:

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

Mag ik jou benaderen voor een telefonische interview? (vul dan hieronder je telefoonnummer in) Je gegevens zullen anoniem blijven.

☐ Nee

☐ Ja, telefoonnummer:

Heb je verder nog tips of opmerkingen over jouw ervaring met Outlook, Azora Wijzer en de digitale middelen?

Bijlage 2: Parafrase interviews

De parafrase van de interviews zijn opgeslagen binnen de Cloud omgeving van OneDrive. Dit gelet op de privacy. Via de volgende link is toegang te krijgen tot de parafrase van de interviews.

<https://1drv.ms/w/s!AkCpCzC345C4sUNLgXBgNJy80IKE>

Bijlage 3: Resultaten open codering Interviews

Azora Wijzer

Sneller terugvinden informatie, bestanden en mailtjes.	Meer zoekwoorden linken(azora wijzer). Te specifieke zoekwoorden(ergernis). Te weinig zoekwoorden. Weinig zoekwoorden blokkeert helemaal mijn werk.	Overgevoelig voor letterverschillen, typefouten en spatiefouten.	Azora Wijzer Vormgeving niet functioneel	Navigeren Azora Wijzer is tijdrovend. Geen zin in zoeken. Handeling en tijdrovend. Neemt tijd in beslag het navigeren. Informatie vinden tijdrovend. Erg tijdrovend en frustreerd om opnieuw te moeten zoeken.	Onduidelijke structuur. Te veel informatie. Onoverzichtelijkheid balken. Weet niet waar te beginnen. Het klikken op de balkjes maakt het niet makkelijker verder te navigeren.
Azora Wijzer zoekfunctie moet op Google lijken. Moet beter zoeken	Zoekfunctie moet meer resultaten weergeven. Sneller reageren op het zoeken.	Zoeken neemt meer tijd in beslag dan het werk soms.	Handig als je weet hoe te zoeken	Actualiteit is belangrijk. Niet up-to-date protocollen	Niet Functionele balken Azora wijzer. Te veel informatie. Niet intuïtief, inrichting balken is procesmatig, niet vanuit medewerker
Frustratie als het niet lukt en uitstel.	Navigeren door het menu moet door minder moeite met het doorklikken op balken.	Info te vinden mits je de trefwoorden hebt ontdekt(onthouden)	Route naar de gevonden informatie is niet te herleiden	De pagina is niet intuïtief.	Hulp van collega's is prettig.
Inrichten azora wijzer perspectief medewerker.	Niet ingedeeld in logische mappen	Inrichten met tegels en uitputtend maken ervan.			

Outlook

e-mails die	Ordering	Veel onnodige	Bewustzijn	Intranet	Outlook
-------------	----------	---------------	------------	----------	---------

geldigheid verliezen zoals mededelingen over parkeren enz, gevonden voorwerpen	van mailtjes in mappen is handig. Snel in staat ordening te maken.	mailtjes. Spam. Irritatie. Veel ongelezen. Veel mailtjes na vakanties/weekenden. Frustrerend afhankelijk van drukte. Irrelevante informatie soms. Opschonen postvak neemt tijd in beslag → winst behalen.	creëren bij medewerkers tegen postvak vervuiling. Collega's nadenken of mails wel voor iedereen bestemd zijn.	omgeving: er is iemand nodig die de nuttigheid van informatie controleert.	agenda, taken en mail handig in het organiseren werk.
Mededelingen met een beperkte geldigheid, die automatisch verdwijnen	Makkelijk weergeven van beschikbaarheid	Actualiteit van mailingsgroepen faalt. Groepen actualiseren. Aanmaken groepen tijdrovend	Nedap/Onsazora: (Intranet) Alternatief systeem voor effectievere en makkelijkere berichtgeving	Intranet moet platforms vervangen, niet extra worden	Outlook leren kost tijd en energie
Informatieverlies, door niet controleren email. Veel mails worden niet gelezen door ophoping. Makkelijk verwijderen email.	Beveiligd mailen is fijn.	Prioriteiten stellen moeilijk door postvak opvulling. Controleren mail buiten werktijd. Mailtjes filteren tijdrovend.	LEAN (systeem): dat organisatie-informatie uitwisseling, voor wie zijn welke berichten bestemd.	Mogelijkheid privé en werkmail	Graag korte lijnen, éénheid.
Zelf bepalen informatieraadpleging.	Handig als mailtjes in de bestemde mappen terecht kunnen.	Communicatie en afspraken maken praktisch in Outlook.	Organisatie informatie kan wel interessant zijn, maar niet altijd in mijn postvak	Mailen is een bewijsvorm	Geen geklets, dus sneller werk.
Iedereen bereiken in groepen is lastig, omslachtig.	Veel ophoping mails.	Irritatie aan ophoping emails na het weekend enz. Vervuiling postvak door slechte hantering.	Agenda, communicatie en dagplanning +	Abonnement nieuwsbrieven +	Werk gerelateerde informatie is handig
Onverantwoord gebruik e-mail door geen kennis	Medewerkers beter informeren	Niet iedereen is handig in Outlook en zijn	Bewuster omgaan met de mailfuncties	Techniek hoort werk te vergemakkelijken	Medewerkers niet vaardig in

of vaardigheid.	over de functies van e-mail	functies.	voor mede-collega's	ken.	techniek/ecm
Trello: intuïtieve vorm van samenwerken in een digitale omgeving.	Intranet ipv mail: organisatie informatie en anderzijds prikbord omgeving voor vragen enz.	(metafoor)Vragen aan elkaar zetten niet in een brief, maar in de krant	Intranet functioneel bij het stellen van prioriteiten, ik organiseer zelf wanneer en waar ik de informatie raadpleeg.	Outlook erg handig mits je het vaardig bent.	Afspraken over gebruik Outlook
Azora app vergelijkbaar met Facebook.	Veel mensen actief op Facebook	Outlook is zakelijk, simpele functies zichtbaar, lastigere vereist onderzoek			

De digitale middelen

Handheld device(iPad/smartphone) handiger t.o.v. de computer	Gebruik PC wanneer geen netwerk op handhelds.	Ondersteuning gebruik devices van collega's en anderen.	Verloopdatum van wachtwoorden. Frequentie van wachtwoorden.	Cursusomgeving plaatsen waarin technische onderdelen worden uitgelegd.
Één gemeenschappelijke omgeving waarin alles zit. Één platform, app waarin alles zit, min mogelijk wachtwoorden. Eenheid in het systeem.	Apps op je handheld om zorg op locatie te rapporteren.	Ipad vs smartphone: afhankelijk van de werkzaamheden.	Traagheid systeem, opstarten. Trage computer	Veel storingen, netwerkverlies. Slecht bereik. Trage netwerk. Netwerkbereik. Veel storingen. Traagheid netwerk.
Meer computers Meer laptops.	Techniek moet werk makkelijk maken en tijd besparen.	iPad werkt niet om mail te controleren(groepsmail ingesteld)	Inlogtijd tussen opstarten. Inloggen op de computer en wisselen tussen gebruiker tijdrovend.	Erachter komen hoe het systeem in elkaar zit kost tijd en moeite
Handheld is gewild, handigheid, tussen en tijdens werkzaamheden.	Uitstel lezen mail door beperkte pc	Beschikbaar stellen van cursussen workshops en informatie ter bevordering ecm.	PC is niet intuïtief.	Hulp door ict.
Intuïtieve systemen	App op	Pc-bureaublad	Handheld en	Zorgregistratie

zorgen voor minder fouten.	smartphone /tablet wordt sneller erbij gepakt dan de computer	vormgeven met tegels waarin alle "ECM onderdelen" voorkomen	hardware beschikbaar stellen voor medewerkers adhv werkzaamheden.	mobiel mogelijk maken
----------------------------	---	---	---	-----------------------

Bijlage 4: Resultaten axiaal en selectief coderen

Azora Wijzer

Nut	Gebruiksgemak/Inspanningen	Toegankelijkheid	Voorbeeld
• Snel terugvinden van informatie • Nuttig indien je het systeem vaardig bent • Te vinden als trefwoorden bekend zijn.	• Beperktheid van zoekwoorden (3x) • Overgevoeligheid voor schrijf- en spatiefouten. • Uitputtende zoektechniek: meer resultaten, nauwkeuriger zoeken in mappen/bestanden, • Route naar gevonden informatie niet te herleiden	• Sneller zoeken • Systeem tijdrovend • Uitstel van werkzaamheden door tijd	• Google zoektechniek
• Informatie actualiseren	• Vormgeving niet functioneel, onoverzichtelijk (te veel informatie) • Balken structuur niet functioneel, veel informatie, niet intuïtief, mist perspectief van de medewerker (geen logische namen, te veel mappen (minder doorklikken)) • Vormgeven met tegelstructuur dat uitputtend is, naar de perspectief van de medewerkers.	• Ondersteuning collega's helpt	
	• Navigeren in het systeem is tijdrovend, frustrerend en onduidelijk (4x)		

Outlook

Nut	Gebruiksgemak/Inspanningen	Toegankelijkheid	Voorbeeld
- Mailingsgroepen niet actueel en aanmaken onduidelijk, tijdrovend of omslachtig, niet iedereen wordt bereikt. - Outlook, taken en agenda handig in het organiseren van werk(+)	- Postvak vervuiling, filteren, schoonmaken, lezen is tijdrovend, frustrerend en belastend(werkdruk) (5x). - Prioriteiten stellen moeilijk door postvak vervuiling - Ordering in mappen (automatisch) is handig	- Bewustzijn onder medewerkers over mailverkeer en postvak vervuiling. - Betere uitleg functies Outlook	- Intranet: Moet niet extra worden, maar vervangen. Omgeving waarin werkinformatie is raad te plegen en omgeving waarin vragen worden behandeld (4x) - Nedap/OnsAzora: effectiever en makkelijker voor berichtgeving
- Berichten/mededelingen met een beperkte geldigheid/ die automatisch verdwijnen. - Organisatie informatie handig, maar niet in mijn postvak - Postvakvervuiling leidt tot informatieverlies	- Leren functies Outlook kost tijd en energie - Weinig vaardigheid en kennis Outlook - Mailcontrole buiten werktijd(-)	Controle van geldigheid en nuttigheid informatie neemt tijd in beslag(Intranet)	- LEAN: systeem dat organisatie-informatiestromen en inzichtelijk maakt zodat duidelijk wordt wie welke informatie hoort te zien. - Azora App waarin medewerkers toegang tot alles hebben
- Beschikbaarheid aangeven (+) - Mailen is praktisch, bewijsvorm en snel (+) - Abonneren op externe nieuwsbrieven(+) - Werk gerelateerde informatie(+)	- Meer éénheid in het systeem, korte lijnen. - De mogelijkheid ontbreekt om zelf te bepalen hoe en waar je informatie raadpleegt(Inttranet)	- Veilig mailen (+) - Outlook simpele functies zichtbaar, lastigere niet.	Trello: projectmanagementsysteem waarin door middel van een intuïtieve werkomgeving wordt samengewerkt. Aanmaken projecten, reageren op elkaar, bestanden toevoegen

			aanpassen enz.
• Privé en werkmail is pluspunt			• Facebook wordt veel gebruikt door bijna alle leeftijdsgroepen

Digitale middelen(hardware)

Nut	Gebruiksgemak/Inspanningen	Toegankelijkheid	Voorbeeld
• Apps om zorg te verlenen op locatie ontbreekt	• iPad/Smartphone handiger dan de computer • het systeem begrijpen vraagt tijd en moeite • PC is niet intuïtief • Apps zijn handiger dan de computer	• iPad/Smartphone is weinig beschikbaar • beperkte beschikbaarheid computers • hardware beschikbaar stellen aan de hand van werkzaamheden	
• Smartphone/iPad handig tijdens werkzaamheden (+)	• Één gemeenschappelijke werkomgeving • Bureaublad vormgeven met alle ECM onderdelen	• Ondersteuning collega's is prettig • Cursusomgeving ter bevordering ECM is gewenst • Hulp ICT	
		• Verlooptijd van wachtwoorden en hoeveelheid(-) • Traagheid opstarten • Storingen, slecht netwerk • Inloggen, uitloggen tussen gebruikers traag	