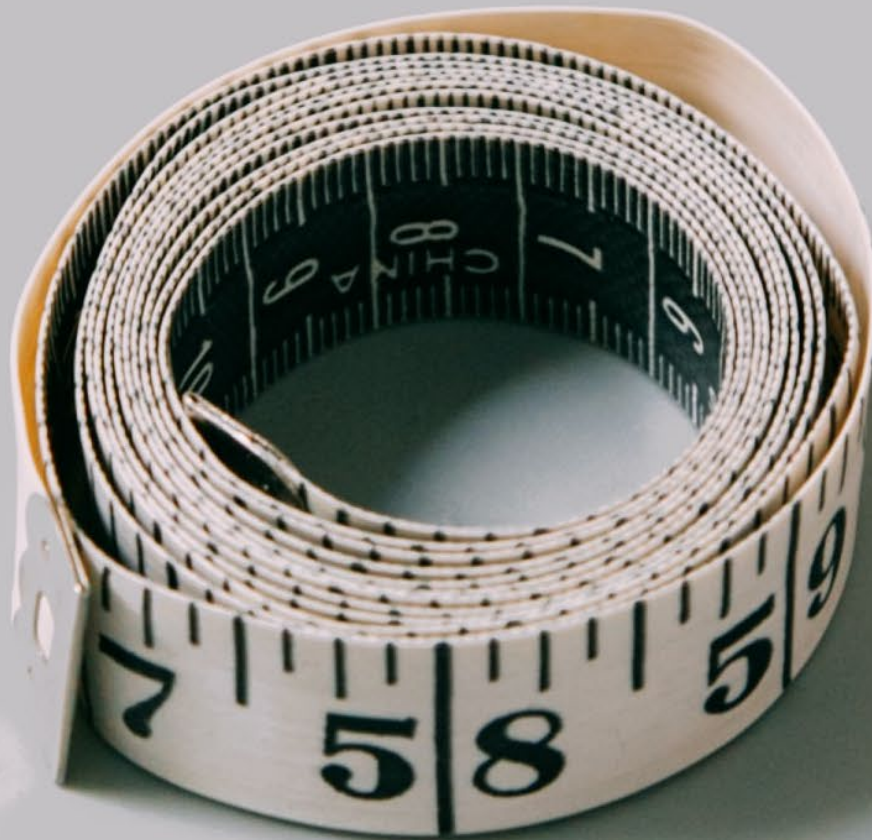


METEN IS WETEN

Jet Zantvoord



MENTI.COM
CODE: 7672 5141

CALM DOWN

Je hoeft geen onderzoeker van beroep te zijn om
te onderzoeken of iets werkt.

”

WELKE ONDERZOEKEN HEB IK GEDAAN?

OP GEBIED VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

2019/2020

UTRECHTZORG
(14 VVT ORGANISATIES)

Doel: effectmeting

- Nulmeting: zelfscan & onderzoeksvragen (N=4628)
- 46 interviews
 - projectleiders
 - digicoaches
 - Medewerkers
- Eindmeting (N=1287)

2021

FRANCISCUS GASTHUIS
& VLIETLAND

Doel: leren van de koplopersgroep

- zelfscan & onderzoeksvragen
- 26 interviews
 - managers
 - digicoaches
 - Medewerkers
- Eindevaluatie

2022

MINISTERIE VAN VWS

Doel: inzicht krijgen in digitaal leiderschap

- Survey onder leidinggevendenden over hun digitale leiderschap
- 29 interviews over wat digitaal leiderschap inhoudt
 - digitale leiders, directeuren, bestuurders, CIO's, innovatoren

UITKOMSTEN

ZELFSCAN + SURVEYS

- *16% van de zorgmedewerkers is digitaal starter, vanaf 55+ is dat 23%.*
- *Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe lager het percentage digitaal starters.*
- *Een jaar na het programma vinden digitaal starters zichzelf aanzienlijk digitaal vaardiger: van 4,4 naar 6,4.*
- *Digitale starters voelen zich onzekerder (7,2) als zij met een computer moeten werken dan vaardige medewerkers (3,4).*
- *50% van de hulp was ad hoc en 50% was op afspraak.*
- *Uit de zelfscan blijkt dat medewerkers het meeste moeite hebben met het inloggen in de verschillende systemen.*

INTERVIEWS

- *Houd de rol van manager en digicoach gescheiden.*
- *Digitale starters ervaren nieuwe implementaties als stressvol.*
- *Digitale leiders vertalen de visie naar concrete acties in hun jaarplan.*
- *Starters voelen zich zelfredzamer door de hulp van een digicoach.*
- *Digicoaches hebben bij de start behoefte aan heldere kaders waarbinnen zij hun digicoach-activiteiten kunnen organiseren.*
- *Succesfactoren van een digicoach: zichtbaarheid, proactieve benadering en een bekend gezicht.*

STAP 1

- Effect / resultaat
 - ❖ Harde en zachte resultaten
- Tevredenheid
- Begrip krijgen van bepaalde doelgroep
- Ervaren / feitelijke groei
- Tijdswinst
- Foutpercentage (en afname ervan)
- Gebruikersgemak
- Frequentie gebruik van applicaties
- Bekendheid programma

WAT IS HET DOEL?

WAT WIL JE ONDERZOEKEN?

- Inbedding in processen
- Benodigde digitale vaardigheden
- Belemmerende factoren
- Haalbaarheid, schaalbaarheid, betaalbaarheid
- Werkzaamheid bestaande ICT-infrastructuur
- Responstijd leverancier bij problemen
- Benodigde randvoorwaarden of aanwezigheid randvoorwaarden
- Kosten versus baten

MENTI.COM
CODE: 7672 5141

STAP 2

HOE TE ONDERZOEKEN?

WELKE SOORTEN ONDERZOEK ZIJN ER?

KWANTITATIEF VS. KWALITATIEF

Kwantitatieve dataverzameling en -analyse richt zich op numerieke data (getallen) en statistiek, terwijl bij kwalitatief onderzoek wordt gefocust op woorden en betekenissen.

”

KWANTITATIEF

VS.

KWALITATIEF

KWANTITATIEF

- 16% van de zorgmedewerkers is digitaal starter, vanaf 55+ is dat 23%.
- Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe lager het percentage digitaal starters.
- Een jaar na het programma vinden digitaal starters zichzelf aanzienlijk digitaal vaardiger: van 4,4 naar 6,4.
- Digitale starters voelen zich onzekerder (7,2) als zij met een computer moeten werken dan vaardige medewerkers (3,4).
- 50% van de hulp was ad hoc en 50% was op afspraak.
- Uit de zelfscan blijkt dat medewerkers het meeste moeite hebben met het inloggen in de verschillende systemen.

KWALITATIEF

- Houd de rol van manager en digicoach gescheiden.
- Digitale starters ervaren nieuwe implementaties als stressvol.
- Digitale leiders vertalen de visie naar concrete acties in hun jaarplan.
- Starters voelen zich zelfredzamer door de hulp van een digicoach.
- Digicoaches hebben bij de start behoefte aan heldere kaders waarbinnen zij hun digicoach-activiteiten kunnen organiseren.
- Succesfactoren van een digicoach: zichtbaarheid, proactieve benadering en een bekend gezicht.

STAP 2

VRAGENLIJSTEN

- Zelfevaluatie (zelfscan / digitypes)
- Stellingen
- Evaluatie leermiddelen

KWANTITATIEF ONDERZOEK

Denk na over:

- *Voor- en nameting*
- *Sociaal wenselijk antwoorden*
- *Overige (demografische) gegevens*
- *Branching*
- *Antwoordopties*
- *Eenduidige formuleringen*

STELLINGEN

- Ik ben niet digivaardig genoeg om mijn werk goed uit te voeren
- Ik vind het werken op de computer makkelijk en leuk
- Mijn manager besteedt geen aandacht aan het thema Digitale Vaardigheden

ANTWOORDOPTIES

- *'Ik ben zeer digitaal vaardig'* of *'Ik ben niet digitaal vaardig'*
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1 2 3

STAP 2

VRAGENLIJSTEN

- Zelfevaluatie (zelfscan / digitypes)
- Stellingen
- Evaluatie leermiddelen

KWANTITATIEF ONDERZOEK

OVERIG

- Overzichten van digicoaches
- Aantal inlogs in (essentiële) applicaties
- Veelgestelde vragen bij ICT servicedesk
- Ballenbak
- Smileys bij toilet

STAP 2

KWALITATIEF ONDERZOEK

INTERVIEWS

- Eén op één

Denk na over:

- *Interviewvragen voor semi-gestructureerd interview*
- *Meerdere interviewers*
- *Verdieping op vragenlijst*
- *Momentum*
- *Uitwerken*

OVERIG

- Zin afmaken op een kaartje: *“De lancering van het programma Iedereen Digivaardig vond ik...”*
- Focusgroepen
- Observatie
- Klaag- en jubelmuur

GOUDEN REGEL

Vraag alleen iets als je van plan bent
om er wat mee te doen.

”

TERUG NAAR DE
ONDERZOEKSDOELEN

TIPS

PRIVACY

RESPONSERATE VERHOGEN

TOEGANKELIJK VOOR DIGISTARTER

HOE KRIJG JE EEN EERLIJK BEELD?

VRAGENLIJST TOOL

INTERNE / EXTERNE ONDERZOEKER

VEEL GEMAAKTE FOUTEN

- Vragen zijn niet objectief opgesteld
- Geen budget gereserveerd voor verbeterpunten
- Doelgroep is te klein, te divers of niet representatief
- Uitkomst onderzoek en wat er mee gedaan wordt, wordt niet meer gecommuniceerd
- Nul-en eindmeting met verschillende mensen
- Alleen de positieve evaluatiepunten worden benoemd of gedeeld (niet kritisch genoeg)
- De evaluatie is de zoveelste vragenlijst en kost te veel tijd voor het invullen

VRAGEN?

BEDANKT EN VEEL SUCCES IN
DE PRAKTIJK!

Jet Zantvoord
jetzantvoord@hotmail.com

15 december: sessie over
het meten van tijdswinst



LINKEDIN