

TNO Arbeid

TNO-rapport

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

15892-50019-wym-lah

Deel I: Eindrapportage

Kennisdeling binnen het digitale netwerk

arboco.net

Datum 24 november 2003

Auteurs Maaïke Weyers

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2003 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Leeswijzer	4
2	Methode.....	6
2.1	Analyse site	6
2.2	Interviews	6
2.3	Vragenlijst	7
2.3.1	ICT opslag en ICT uitwisseling.....	8
2.3.2	De overige aspecten.....	9
3	Resultaten Analyse Site.....	12
3.1	Discussie en Oproep.....	12
3.2	Kenmerken gebruikers.....	13
3.3	Conclusie	13
4	Resultaten Interviews.....	14
4.1	Kennis delen binnen de organisatie.....	14
4.2	Kennis delen buiten de organisatie.....	14
4.3	Kennisdelen, ‘face to face’ contacten ten opzichte van contacten via ICT	15
4.4	Netwerk Arbocoördinatie	15
4.4.1	De site.....	16
4.4.2	Discussie/ Oproep.....	16
4.5	Conclusie	17
5	Resultaten Vragenlijst.....	18
5.1	Kenmerken van de respondenten.....	18
5.2	Lidmaatschap Netwerk Arbocoördinatie en gebruik www.arboco.net	18
5.3	Gemiddelde scores op de verschillende schalen.....	19
5.4	Verschillen tussen verschillende groepen gebruikers.....	20
5.5	Verschillen tussen het onderzoek van 2002 en 2003.....	21
5.6	Conclusie	21
6	Conclusie	23
7	Aanbevelingen.....	24

A	De verschillende schalen	25
B	Kenmerken Respondenten.....	31
C	Lidmaatschap en gebruik sites	33
D	Verschillen tussen verschillende groepen gebruikers.....	34

1 Inleiding

Sinds maart 2002 bestaat het digitale netwerk www.arboco.net dat onderdeel is van het Netwerk Arbocoördinatie. De site biedt verschillende mogelijkheden om arbo-coördinatoren te voorzien van actuele informatie over arbeidsomstandigheden. De redactie van het Netwerk Arbocoördinatie zorgt voor een selectie van relevante en getoetste nieuwsberichten en links. Daarnaast zorgen de leden zelf voor de invoer van interessante, relevante en aanvullende informatie. Het digitale netwerk wil hiermee bijdragen aan de uitvoering van de dagelijkse arbowerkzaamheden en het sneller en gemakkelijker vinden van de antwoorden op vragen. Het Netwerk is voor en door leden, doel is om kennis te delen en van elkaar te leren.

Om te kunnen (blijven) voldoen aan de informatie- en communicatiebehoefte van gebruikers dient inzicht verkregen te worden in de mate en wijze van het gebruik van arboco.net. De verkregen inzichten zullen gebruikt worden voor de verdere ontwikkeling van de site.

Het doel van arboco.net is het delen van kennis en ervaring met collega's. In deze rapportage staat dan ook de volgende vraag centraal:

“In hoeverre wordt er binnen arboco.net informatie uitgewisseld en kennis en ervaring gedeeld?”

Het onderzoek naar arboco.net maakt deel uit van een onderzoek naar kennisdeling tussen arboprofessionals dat door TNO Arbeid en de Universiteit van Amsterdam is uitgevoerd. Dit onderzoek richt zich op de bijdrage van ICT infrastructuur (zoals arboco.net) voor kennisdeling.

1.1 Leeswijzer

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten beschreven van het onderzoek naar arboco.net dat in 2003 is uitgevoerd. Na dit inleidende hoofdstuk zal in hoofdstuk twee allereerst kort worden beschreven welke methoden zijn gebruikt voor het onderzoek. In hoofdstuk 3 tot en met 5 zullen de belangrijkste resultaten van het onderzoek worden weergegeven. Tot slot zullen in hoofdstuk 6 en 7 de conclusies en aanbevelingen worden besproken.

De hoofdstukken zoals hierboven aangeduid beperken zich tot de hoofdlijnen van het onderzoek. Voor lezers die geïnteresseerd zijn in een nadere uitwijding over de analyse van de site en de interviews verwijs ik naar de rapportages die hierover zijn verschenen (Rapportage Deel II: Analyse arboco.net site, Rapportage Deel III: Interviewverslag arboco.net). In de bijlagen A tot en met D zijn de uitgebreide gegevens van het vragenlijstonderzoek opgenomen.

2 Methode

De gegevens zijn van augustus 2003 tot en met november 2003 verzameld. Voor het onderzoek zijn drie methoden gebruikt; een analyse van de site aan de hand van webstatistieken en observatie, interviews en een schriftelijke/digitale vragenlijst. In de volgende paragrafen zullen deze methoden kort worden besproken.

2.1 Analyse site

In de maand augustus 2003 is de site geanalyseerd. Voor de analyse van de site is gekeken naar alle bijdrage die zijn geleverd in de periode maart 2002 tot en met augustus 2003. Op de site zijn 17 rubrieken te vinden. Deze rubrieken zijn voor de analyse onderverdeeld in vier categorieën:

1. De categorie ‘Nieuwsberichten, Artikelen en Praktijkvoorbeelden’ bevat rubrieken met tekstbestanden.
2. De categorie ‘Discussie en Oproepen’ bevat rubrieken waarin leden discussies kunnen voeren en vragen kunnen stellen.
3. De categorie ‘Wetgeving, Opleidingen, Links en Publicaties’ bestaat uit rubrieken die links naar andere sites bevatten.
4. Onder de categorie ‘Overig’ vallen de resterende rubrieken.

Er is zowel kwantitatief als kwalitatief gekeken naar de geleverde bijdragen. Ook is gekeken naar de achtergrondkenmerken van diegene die een bijdrage hebben geleverd (voor meer uitgebreide informatie zie Rapportage Deel II: Analyse arboco.net site).

2.2 Interviews

In de maanden september en oktober 2003 zijn interviews gehouden met gebruikers van arboco.net (voor meer uitgebreide informatie zie Rapportage Deel III: Interviewverslag arboco.net). In totaal zijn 12 interviews gehouden. Het doel van de interviews is een beeld te krijgen van de mening en ervaringen van gebruikers ten aanzien van kennisdeling.

Er is een aantal onderwerpen aan bod gekomen in de interviews:

- Kennisdeling binnen de organisatie,
- Kennisdeling buiten de organisatie,
- Kennisdeling: 'face to face' contacten ten opzichte van contacten via ICT,
- Kennisdeling binnen het Netwerk Arbocoördinatie; www.arboco.net.

2.3 Vragenlijst

In de maanden oktober en november 2003 is de vragenlijst afgenomen. De doelgroep van het onderzoek zijn de gebruikers van www.arboco.net. Deze zijn aangeschreven via het Netwerk Arbocoördinatie. De site bestaat uit een open en besloten gedeelte. Alleen de leden van het Netwerk hebben toegang tot het besloten gedeelte van de site. Het onderzoek richt zich op deze gebruikers. Niet alle leden van het Netwerk Arbocoördinatie maken gebruik van de site, geschat wordt dat zo'n 500 leden gebruik maken van de site. De papieren versie van de vragenlijst is naar alle leden van het Netwerk Arbocoördinatie gestuurd (± 1050 leden). Daarnaast was het voor de gebruikers van arboco.net mogelijk om de vragenlijst via de site in te vullen.

Een deel van de vragenlijst is in 2002 al een keer afgenomen in het onderzoek "De Kenniscyclus gesloten, de bijdrage van ICT aan kennisdeling". Het onderzoek dat in 2003 is uitgevoerd is een vervolg op dit onderzoek.

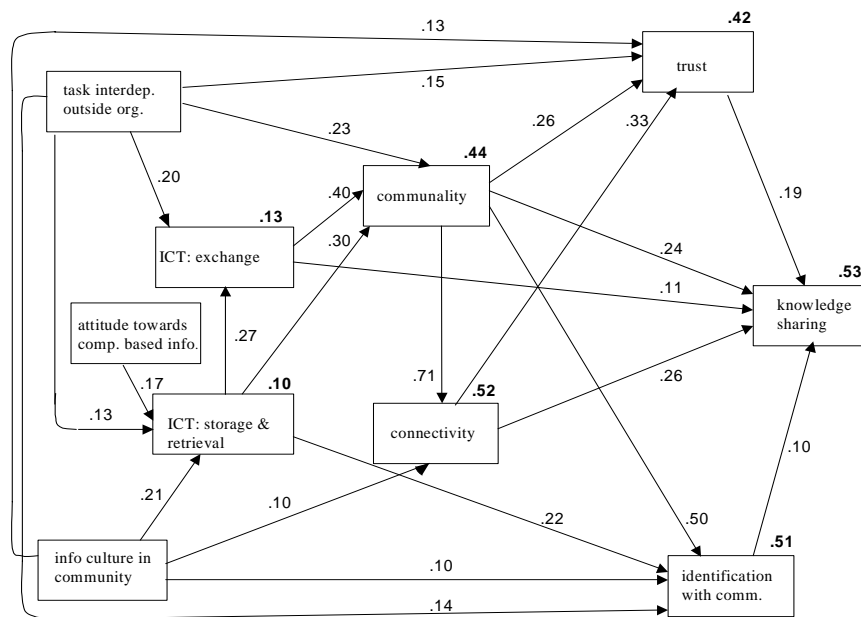
In de vragenlijst is een aantal stellingen gegeven over het gebruik van ICT (ICT: opslag en ICT: uitwisseling) en kennisdelen (kennis halen en kennis brengen). Uit het onderzoek dat in 2002 is uitgevoerd is gebleken dat er een aantal aspecten is dat van invloed is op kennisdelen en het gebruik van ICT. Deze aspecten zijn; Taakinterdependentie, Communaliteit, Connectiviteit, Vertrouwen, Identificatie, Attitude ten opzichte van informatie in computers en Informatiecultuur (zie figuur 1).

In de vragenlijst zijn stellingen opgenomen die betrekking hebben op al deze aspecten. Daarnaast is in deze vragenlijst een drietal aspecten opgenomen dat in het vorige onderzoek niet aan bod is gekomen;

1. Gebruiksvriendelijkheid: Uit de analyse van de site en de interviews is naar voren gekomen dat de site niet altijd als even gebruiksvriendelijk wordt ervaren.

2. Nut: Aangezien het digitale netwerk wil bijdragen aan de uitvoering van de dagelijkse arbowerkzaamheden is het zinvol te weten of gebruikers de site nuttig vinden voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.
3. Attitude ten opzichte van persoonlijke contacten: Uit de interviews is naar voren gekomen dat leden van het Netwerk erg hechten aan persoonlijke contacten.

Figuur 1. Structural Equation Model



chi square = 27.996 (df = 19), p = .084, TLI = .997, RMSEA = .043

Verder is een aantal achtergrondkenmerken in de vragenlijst opgenomen zoals leeftijd, geslacht, functie etc. Deze achtergrondkenmerken bieden mogelijk verklaringen voor verschillen tussen verschillende groepen gebruikers. In de volgende paragrafen zullen de verschillende aspecten kort worden toegelicht.

2.3.1 ICT opslag en ICT uitwisseling

De schalen ICT opslag en ICT uitwisseling zijn in dit onderzoek anders gemeten dan in het onderzoek van 2002, dit omdat uit dat onderzoek gebleken is dat het gebruik van ICT (ICT uitwisseling) een direct effect heeft op kennisdelen (zie figuur 1).

ICT opslag: het gebruik van ICT om informatie op te slaan zodat deze later weer geraadpleegd kan worden. De schaal ICT opslag bestaat uit drie componenten:

1. Raadplegen van ‘inhoudelijke’ informatie: dit is het raadplegen van informatie die binnen de rubrieken Nieuws, Artikelen, Praktijkvoorbeelden en Wetgeving en Publicaties is opgeslagen.
2. Raadplegen van ‘algemene’ informatie: dit is het raadplegen van informatie die binnen de rubrieken Agenda, Vacatures, Opleidingen, Links en 13 antwoorden is opgeslagen.
3. Raadplegen collega’s: dit is het raadplegen van informatie die binnen de rubrieken Oproep en Discussie is opgeslagen.

ICT uitwisseling: het gebruik van ICT voor het delen van informatie, het uitwisselen van informatie en erover kunnen discussiëren. De schaal ICT uitwisseling bestaat ook uit drie componenten:

1. Plaatsen ‘algemene’ informatie: dit is het plaatsen van informatie door leden binnen de rubrieken Nieuws, Artikelen, Agenda, Wetgeving en Vacatures.
2. Plaatsen van informatie uit eigen ervaring: dit is het plaatsen van informatie door leden binnen de rubrieken Praktijkvoorbeelden, Oproep en Discussie.
3. Reageren op bijdragen van anderen: dit is het reageren op informatie door leden binnen de rubrieken Nieuws, Artikelen, Praktijkvoorbeelden, Oproep en Discussie.

De schaal ICT opslag en ICT uitwisseling bestaan in totaal uit 25 vragen die beantwoord dienen te worden aan de hand van een vijfpuntschaal waarbij 1 = ‘nooit’ en 5 = ‘dagelijks’. De stellingen zijn voor elk aspect samengenomen om zo voor elk aspect tot een schaal te komen. De schalen lopen van 1 tot 5, waarbij 1 het minimum en 5 het maximum is. In bijlage A zijn de meer uitgebreide gegevens opgenomen.

2.3.2 *De overige aspecten*

1. Taakinterdependentie: de mate waarin iemand afhankelijk is van anderen voor het uitvoeren van zijn of haar taak. In dit geval van mensen uit een andere dan de eigen organisatie.
2. Identificatie: de mate waarin de gebruikers van arboco.net zich identificeren met, zich onderdeel voelen van de “groep” Netwerk Arbocoördinatie.
3. Vertrouwen: de mate waarin de gebruikers van arboco.net vertrouwen hebben in gedrag, oordelen en kennis van de andere gebruikers. Is er sprake van eerlijkheid en wordt er niet geprofiteerd van de ander?
4. Communaliteit: de beschikbaarheid van een gemeenschappelijke toegankelijke voorraad informatie door middel van ICT.
5. Connectiviteit: de mogelijkheid met elkaar te communiceren onafhankelijk van tijd en plaats door middel van ICT.
6. Kennisdelen: het proces waarbij informatie, ervaring en kennis wordt gedeeld met anderen. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen het halen van kennis en het brengen van kennis.
7. Informatiecultuur: de mate waarin gebruikers vinden dat arboco.net een open informatiecultuur kent.
8. Attitude ten opzichte van informatie in computers: de mate waarin gebruikers een positieve attitude hebben ten opzichte van informatie die is opgeslagen door middel van ICT.
9. Gebruiksvriendelijkheid: De schaal gebruiksvriendelijkheid bestaat uit twee componenten:
 - Gebruiksvriendelijkheid site: het gemak waarmee de site te gebruiken is en informatie te vinden is.
 - Gebruiksvriendelijkheid met betrekking tot het plaatsen van bijdragen: het gemak waarmee men een bijdrage op de site kan plaatsen.
10. Nut: de mate waarin gebruikers arboco.net nuttig vinden voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
11. Attitude ten opzichte van persoonlijke contacten: de mate waarin gebruikers een positieve attitude hebben ten opzichte van persoonlijke contacten in tegenstelling tot contacten die via ICT verlopen.

Bovenstaande schalen bestaan in totaal uit 52 stellingen. De stellingen dienen beantwoord te worden aan de hand van een vijfpuntschaal waarbij 1 = ‘zeer mee eens’ en 5 = ‘zeer mee eens’. De stellingen die voor elk aspect zijn gegeven zijn

samengenomen om zo voor elk aspect tot een schaal te komen. De schalen lopen van 1 tot 5, waarbij 1 het minimum en 5 het maximum is. In bijlage A zijn de meer uitgebreide gegevens opgenomen.

3 Resultaten Analyse Site

In de maand augustus 2003 is de site geanalyseerd aan de hand van webstatistieken en observatie (voor een uitgebreid verslag hiervan zie Rapportage Deel II: Analyse arboco.net site). Gemiddeld had de site zo'n 1155 bezoekers per maand. Geschat wordt dat zo'n 500 leden van het Netwerk Arbocoördinatie gebruik maken van de site. Gemiddeld bezoeken de leden van het Netwerk de site dus iets meer dan 2 keer per maand.

Over het algemeen is de site gebruiksvriendelijk. De lay-out is duidelijk en informatie is gemakkelijk te vinden. Uit de observatie is echter gebleken dat, vooral als het gaat om een aantal technische aspecten, de site niet altijd naar behoren werkt. Uit de observatie is verder gebleken dat, met uitzondering van de rubrieken 'Discussie' en 'Oproepen', de leden van het Netwerk Arbocoördinatie nagenoeg geen bijdragen leveren binnen de verschillende rubrieken op de site. Daarnaast geven ze ook nauwelijks reacties op de door de redactie geplaatste bijdragen.

3.1 Discussie en Oproep

Wat betreft de rubrieken 'Discussie' en 'Oproepen' blijkt uit de analyse dat het voor de leden onduidelijk is wat het verschil is tussen een oproep en een discussie. Er worden een zelfde soort berichten geplaatst en dezelfde soort vragen gesteld binnen deze rubrieken.

Gemiddeld werden er iets meer dan 5 discussies/ oproepen per maand geplaatst. 44% van deze discussies/ oproepen werden niet beantwoord. De discussies/ oproepen die wel beantwoord werden kregen gemiddeld twee reacties. Er zijn voornamelijk inhoudelijke berichten geplaatst binnen de rubrieken discussie/ oproepen. De indruk bestaat dat er voor een discussieforum te weinig discussies worden gevoerd. In de reacties wordt bovendien nauwelijks verwezen naar kennisdragers. Als leden naar kennisdragers verwijzen, verwijzen zij meestal naar zichzelf ("voor meer informatie kun je me bellen/ mailen"). Het gevolg hiervan is dat mensen één op één kennis gaan delen en de andere leden niet kunnen meeprofitieren van deze kennis.

3.2 Kenmerken gebruikers

Er zijn zo'n honderd leden die een bijdrage hebben geleverd binnen de rubrieken discussie/ oproepen, dat is ongeveer 10% van het totale aantal leden van het Netwerk Arbocoördinatie. De leden die een bijdrage hebben geleverd binnen de rubrieken discussies/ oproepen zijn voornamelijk mannen (70%), het zijn arbocoördinatoren (45%) uit de sectoren Overheid & gesubsidieerde arbeid (25%), Zakelijke dienstverlening (20%) en Zorg & Welzijn (15%).

3.3 Conclusie

De informatie op de site komt voornamelijk vanuit de redactie. De leden zorgen zelf nauwelijks voor de invoer van interessante, relevante en aanvullende informatie, ook niet binnen de meest interactieve elementen van de site; discussie en oproepen. Er worden relatief weinig discussies/ oproepen per maand geplaatst. Het merendeel van de 'actieve' leden levert slechts één bijdrage. Bijna de helft van de discussies/ oproepen worden niet beantwoord en als men wel een reactie krijgt blijft dit vaak bij twee. Het is mogelijk dat mensen die één keer een discussie/ oproep plaatsen en geen reactie krijgen daarom niet meer actief deelnemen binnen deze rubrieken. Daarnaast is uit de analyse gebleken dat de site niet altijd even gebruiksvriendelijk is. Dit zou ertoe kunnen leiden dat men minder tevreden is over de site en hierdoor minder gebruik maakt van de site. De site heeft gemiddeld zo'n 1155 bezoekers per maand, het grootste gedeelte van de leden gebruikt de site echter als informatiebron en niet als middel om kennis en ervaring uit te wisselen.

4 Resultaten Interviews

In de maanden september en oktober 2003 zijn interviews gehouden met gebruikers van arboco.net (voor een uitgebreid verslag hiervan zie Rapportage Deel III: Interviewverslag arboco.net). In totaal zijn 12 interviews gehouden. De geïnterviewden (acht mannen en vier vrouwen) oefenen respectievelijk de functie uit van arbomanager, arbocoördinator, arbo-adviseur, kamcoördinator en arboverpleegkundige. De geïnterviewden zijn werkzaam in diverse branches zoals gehandicaptenzorg, ouderenzorg, ziekenhuizen, verzekeringen, uitgeverijen, vervoersbedrijven en reinigingsdiensten. In de volgende paragrafen worden de belangrijkste onderwerpen, die tijdens de interviews aan bod zijn gekomen, besproken.

4.1 Kennis delen binnen de organisatie

De groei van organisaties door fusies/ samenwerkingsverbanden, maar ook nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden heeft ervoor gezorgd dat er in de laatste jaren steeds meer behoefte is aan beleid op dit punt. Bijna elke grote organisatie heeft tegenwoordig een arbocoördinator in dienst. De arbocoördinator bekleedt vaak een solopositie binnen de organisatie. De arbocoördinator houdt zich voornamelijk bezig met het maken van beleid. Binnen een aantal organisaties waar de geïnterviewden werkzaam zijn, is een 'arboplatform' opgezet voor de ontwikkeling en uitvoering van dit beleid. De arbocoördinator heeft hierin een faciliterende, advies, monitor of coördinerende functie. Hij/zij is in de meeste gevallen diegene die de rest van informatie voorziet. Binnen de arboplatforms wordt kennis en ervaring uitgewisseld; deze kennisdeling wordt steeds vaker gefaciliteerd door ICT infrastructuren (intranet).

4.2 Kennis delen buiten de organisatie

Gezien de solopositie van arbocoördinatoren, en het feit dat zij meestal de enige kennisdrager binnen de organisatie zijn, bestaat er een behoefte kennis te delen met collega's van andere organisaties. De geïnterviewden geven aan met name behoefte te hebben om kennis te delen met collega's uit een zelfde branche, omdat in deze organisaties dezelfde problemen spelen. Er worden steeds meer branchespecifieke netwerken opgericht die in deze behoefte willen voorzien. Binnen deze net-

werken wordt kennis en ervaring uitgewisseld; deze kennisdeling wordt steeds vaker gefaciliteerd door ICT infrastructuren (digitale netwerken).

4.3 Kennisdelen, ‘face to face’ contacten ten opzichte van contacten via ICT

Het Netwerk Arbocoördinatie faciliteert arbocoördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega’s. Naast de papieren en digitale kennisdragers worden door het Netwerk ook informatiebijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten zijn niet alleen belangrijk als het gaat om de informatievoorziening maar bieden ook een mogelijkheid om kennis en ervaring te delen. Daarnaast bieden ze de mogelijkheid om met collega’s in contact te komen en een persoonlijk netwerk op te bouwen. Het opbouwen van een persoonlijk netwerk is voor arbocoördinatoren erg belangrijk. Arbocoördinatoren zitten vaak in een solopositie binnen de organisatie, ze lopen het gevaar geïsoleerd te raken of ten onder te gaan in de organisatie. Het is daarom dan ook erg belangrijk dat er bijeenkomsten zijn, waar men deze problemen met collega’s kan bespreken. Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat men door deze bijeenkomsten weer gestimuleerd en gemotiveerd raakt.

Een digitaal netwerk is vooral in het begin van de carrière een goed kanaal om kennis te vergaren. Hierbij is het feit dat dit anoniem kan gebeuren een voordeel. Naarmate men echter meer kennis heeft is dit niet meer afdoende en heeft men meer behoefte aan persoonlijk contact; aan het opbouwen van een persoonlijk netwerk voor kennisdeling. Het opbouwen van zo’n persoonlijk netwerk is gemakkelijker te bereiken door face to face contacten dan via een digitaal netwerk. Als eenmaal een persoonlijk netwerk is opgebouwd verloopt de kennisdeling niet alleen face to face maar ook via ICT. ICT kan er dan voor zorgen dat het delen van kennis effectiever en efficiënter verloopt.

4.4 Netwerk Arbocoördinatie

Er zijn diverse redenen waarom mensen lid worden van het Netwerk Arbocoördinatie. De meest genoemde reden is de behoefte aan informatie, kennis en ervaringen van anderen. “Waarom zou je het wiel opnieuw uitvinden” is de centrale gedachte hierbij. Daarnaast wordt het opbouwen van een persoonlijk netwerk als een van de voornaamste redenen genoemd. Niet alle geïnterviewden maken evenveel gebruik van de faciliteiten van het Netwerk. Een aantal mensen geeft aan dat ze achteraf gezien meer van het Netwerk hadden verwacht, en dan met name van de

site. De papieren kennisdragers zoals de knipselkrant, de nieuwsbrief etc. vindt men echter wel zeer praktisch.

4.4.1 *De site*

Het Netwerk Arbocoördinatie faciliteert met haar site www.arboco.net kennisdeling via ICT. Het feit dat de site niet specifiek gericht is op een bepaalde branche is volgens de meeste geïnterviewden wel een nadeel. Er zijn een aantal zaken die uit de interviews naar voren komen als het gaat om de site:

1. de site is niet erg toegankelijk,
2. de site wordt voornamelijk gebruikt voor het raadplegen van informatie,
3. er staat weinig informatie op de site,
4. er wordt veel doorgelinkt naar andere sites,
5. de zoekmachine werkt niet naar behoren,
6. het is niet mogelijk documenten te delen op de site,
7. er vindt tot nu toe nog weinig interactie en kennisdeling plaats op de site.

4.4.2 *Discussie/ Oproep*

De meest interactieve elementen van de site zijn de rubrieken discussie en oproep. Er vindt tot nu toe echter nog maar weinig interactie plaats binnen deze rubrieken. Uit de interviews is een aantal mogelijke verklaringen naar voren gekomen voor het feit dat er weinig interactie plaatsvindt op de site:

1. Het idee bestaat dat er een verschil is tussen arbocoördinatoren uit commerciële en niet commerciële organisaties. Arbocoördinatoren uit commerciële organisaties zouden meer gesloten zijn en hun kennis en informatie meer voor zichzelf willen houden.
2. Het zit niet in de 'cultuur' om kennis te delen. Het is "not done" om ervoor uit te komen dat je iets niet weet.
3. Er wordt weinig gediscussieerd, discussiëren kost tijd, als iemand een vraag heeft wil hij/zij deze zo snel mogelijk beantwoord zien.
4. Mensen komen alleen naar de site om kennis te halen en niet om kennis te brengen.

Daarnaast wordt een aantal zaken genoemd dat meer betrekking heeft op de rubrieken zelf:

5. De scheiding tussen oproep en discussie is onduidelijk,
6. De lay-out van het discussieforum is niet optimaal,

7. Het zijn altijd dezelfde gebruikers die een bijdrage leveren.

4.5 Conclusie

Gezien de solopositie van arbocoördinatoren, en het feit dat zij meestal de enige kennisdrager binnen de organisatie zijn, bestaat er een behoefte kennis te delen met collega's van andere organisaties. Het Netwerk Arbocoördinatie faciliteert arbocoördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega's door middel van haar digitale netwerk en de netwerkdagen. De netwerkdagen zijn belangrijk als het gaat om kennisdeling, het digitale netwerk voldoet hier echter tot nu toe nog niet aan. De site wordt voornamelijk gebruikt als informatiebron en niet als middel om kennis en ervaring uit te wisselen.

5 Resultaten Vragenlijst

In totaal zijn 162 vragenlijsten binnengekomen, een respons van 15,5%. Hiervan zijn er 24 via de site ingevuld en 123 op papier. 15 van de vragenlijsten zijn niet ingevuld, deze respondenten hebben aangegeven geen gebruik te maken van de site. Een aantal van deze respondenten geeft aan geen gebruik te maken van de site omdat men de username en/of het wachtwoord niet meer weet. Deze vragenlijsten zijn niet meegenomen in de analyse. In de volgende paragrafen worden de belangrijkste resultaten van het vragenlijstonderzoek besproken.

5.1 Kenmerken van de respondenten

Het merendeel van de respondenten is man (66,7%). De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt rond de 46 jaar. De meeste respondenten zijn werkzaam in de branche Zorg en Welzijn (31,4%), Overheid & gesubsidieerde arbeid (22,4%) en Zakelijke Dienstverlening (14,3%). De helft van de respondenten (50,3%) is arbo-coördinator. Gemiddeld zijn de respondenten 3 jaar werkzaam in een functie. Iets meer dan de helft van de respondenten (57,1%) houdt zich primair bezig met arbeidsomstandigheden, de andere helft voert deze taken uit naast de dagelijkse werkzaamheden. Het merendeel van de respondenten (44,9%) is werkzaam in de Randstad (Noord Holland, Zuid Holland en Utrecht). De overige respondenten zijn voornamelijk werkzaam in de provincies Gelderland (15,6%) en Noord Brabant (13,6%). Voor de meer uitgebreide gegevens zie bijlage B.

5.2 Lidmaatschap Netwerk Arbocoördinatie en gebruik www.arboco.net

Meer dan de helft van de respondenten (60,6%) is 2 jaar of minder lid van het Netwerk Arbocoördinatie. Gemiddeld zijn de respondenten 2,5 jaar lid van het Netwerk. Het grootste gedeelte van de respondenten (41,5%) maakt 1,5 jaar gebruik van de site (vanaf het begin). 78,9% van de respondenten bezoekt de site 2 keer per maand of minder. Er is slechts een zeer klein percentage (1,4%) dat zegt de site dagelijks te bezoeken.

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven welke websites zij nog meer bezoeken naast arboco.net. Ongeveer de helft (46,9%) van de respondenten geeft aan de site van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn (www.arbozw.nl) te

gebruiken. Daarnaast zijn arbo.nl, arbo.pagina.nl, arbobondgenoten.nl en de site van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) veelgenoemde sites. Voor de meer uitgebreide gegevens zie bijlage C.

5.3 Gemiddelde scores op de verschillende schalen

In tabel 1 staan de gemiddelde scores voor de verschillende schalen. Wat opvalt, is dat ICT-uitwisseling erg laag scoort (1,11 op een schaal van 1 tot 5). Dit houdt in dat er nauwelijks uitwisseling van kennis, informatie of ervaring plaatsvindt op de site. Ook de opslag- en raadpleegfunctie van ICT scoort redelijk laag (2,18). De respondenten geven aan de site niet frequent te raadplegen voor informatie. De ‘inhoudelijke’ informatie op de site wordt regelmatig (2,52) geraadpleegd dan collega’s (1,94) of de ‘algemene’ informatie (1,94) op de site. Verder valt op dat de schaal ‘attitude ten opzichte van informatie in computers’ erg hoog scoort (4,15). ICT maakt het volgens de gebruikers van arboco.net mogelijk meer actuele informatie te vinden dan voorheen, maakt nieuwe informatie beter beschikbaar en bespaart tijd. Hoewel de gebruikers van arboco.net op dit moment aangeven nog maar weinig gebruik te maken van de opslag- en raadpleegfunctie van arboco.net wordt aan de voorwaarde hiervoor wel voldaan (een positieve attitude ten opzichte van informatie in computers).

Tabel 1. Gemiddelde scores op de verschillende schalen

	M
ICT-opslag	2,18
Raadplegen inhoudelijke informatie	2,52
Raadplegen algemene informatie	1,94
Raadplegen collega's	1,94
ICT-uitwisseling	1,11
Plaatsen algemene informatie	1,01
Plaatsen informatie uit eigen ervaring	1,13
Reageren op bijdragen van anderen	1,19
Kennisdelen	2,9
Kennis halen	3,13
Kennis brengen	2,49
Taakinterdependentie	2,97
Identificatie	2,99
Vertrouwen	3,3
Communaliteit	2,9
Connectiviteit	3,39
Attitude ten opzichte van informatie in computers	4,15
Informatiecultuur	3,38
Gebruiksvriendelijkheid	3,56
Gebruiksvriendelijkheid mbt plaatsen van bijdragen	3,61
Gebruiksvriendelijkheid site	3,46
Nut	3,26
Attitude ten opzichte van persoonlijke contacten	2,96

De overige schalen scoren zeer gemiddeld (tussen de 2.5 en 3.5). Uit het onderzoek dat in 2002 is uitgevoerd is gebleken dat Vertrouwen, Identificatie, Communaliteit, Connectiviteit en ICT uitwisseling van invloed zijn op kennisdelen. De gemiddelde scores op deze aspecten zijn waarschijnlijk de oorzaak van het feit dat er weinig kennisdeling plaatsvindt op de site.

5.4 Verschillen tussen verschillende groepen gebruikers

Voor zowel de achtergrondkenmerken van de respondenten als hun lidmaatschap en gebruik van de site is gekeken of er verschillen bestaan tussen groepen gebruikers. (voor de meer uitgebreide gegevens zie bijlage D). Uit de analyse is gebleken dat er significante verschillen zijn als het gaat om:

1. Lidmaatschap netwerk & ICT-opslag: Respondenten die minder dan 1 jaar lid zijn van het Netwerk Arbocoördinatie raadplegen de site vaker dan respondenten die langer lid zijn van het Netwerk. Dit geldt vooral voor de ‘inhoudelijke’ en ‘algemene’ informatie. Wat betreft het raadplegen van collega’s zijn er geen significante verschillen.
2. Gebruik site & ICT-opslag: Respondenten die de site minder dan een half jaar gebruiken, raadplegen de site vaker dan mensen die de site meer dan een half jaar gebruiken. Dit geldt vooral voor de ‘inhoudelijke’ en ‘algemene’ informatie. Wat betreft het raadplegen van ‘collega’s’ zijn er geen significante verschillen.
3. Bezoek site & ICT-opslag: Naarmate respondenten de site vaker bezoeken raadplegen zij de site meer (dit geldt voor alle soorten informatie).
4. Bezoek site & ICT-uitwisseling: Naarmate respondenten de site vaker bezoeken wisselen zij meer informatie uit, zij plaatsen meer informatie uit ‘eigen ervaring’ en reageren meer op anderen. Wat betreft het plaatsen van ‘algemene’ informatie zijn er geen significante verschillen.
5. Bezoek site & Identificatie: Naarmate respondenten de site vaker bezoeken identificeren zij zich meer met de andere leden van arboco.net.
6. Bezoek site & Nut: Naarmate respondenten de site vaker bezoeken vinden zij het gebruik van arboco.net voor de dagelijkse werkzaamheden nuttiger.
7. Bezoek site & Communaliteit: Naarmate respondenten de site vaker bezoeken vinden zij meer dat er binnen arboco.net wordt samenge-

werkt aan het tot stand komen van een gemeenschappelijke voorraad kennis.

8. Gebruik arbozw site & ICT-uitwisseling: Respondenten die ook gebruik maken van de arbozw site reageren meer op bijdragen van anderen dan respondenten die geen gebruik maken van de arbozw site.
9. Tijd in functie & ICT-opslag: Respondenten die minder dan 1 jaar werkzaam zijn in een functie raadplegen de site meer als het gaat om 'inhoudelijke' informatie dan respondenten die langer werkzaam zijn in een functie.

5.5 Verschillen tussen het onderzoek van 2002 en 2003

Uit tabel 2 valt af te lezen dat alle gemiddelde scores van het onderzoek van 2003 iets hoger liggen dan die van 2002. Deze verschillen zijn echter niet significant behalve als het gaat om 'vertrouwen' ($p < 0.5$). In 2003 geven de respondenten aan meer vertrouwen te hebben in de andere leden van arboco.net dan in 2002. Het hebben van vertrouwen in de andere leden van het digitale netwerk is een belangrijke voorwaarde voor kennisdelen.

Tabel 2. Scores en verschillen arboco.net tijdstip 1 (2002) en tijdstip 2 (2003)

	1	2	T-waarde	p
ICT-opslag	2,51	2,56	-0,57931	0,563
Kennisdelen	2,88	2,95	-0,84521	0,399
Kennis halen	3,06	3,13	-0,83371	0,405
Kennis brengen	2,44	2,49	-0,57244	0,567
Taakinterdependentie	2,83	2,97	-1,47136	0,142
Identificatie	2,94	2,99	-0,57113	0,568
Vertrouwen	3,16	3,3	-2,00695	0,046
Communaliteit	2,86	2,9	-0,55383	0,58
Connectiviteit	3,24	3,39	-1,64373	0,101
Attitude ten opzichte van informatie in computers	4,15	4,15	0,062967	0,95
Informatiecultuur	3,31	3,38	-1,1	0,272

5.6 Conclusie

Uit de vragenlijst blijkt dat er nauwelijks uitwisseling van kennis, informatie of ervaring plaatsvindt op de site. Ook geven de respondenten aan de site niet frequent te raadplegen voor informatie. Behalve voor 'een positieve attitude ten opzichte van informatie in computers', zijn de scores voor de andere aspecten zeer gemiddeld. Hoewel de gebruikers van arboco.net op dit moment aangeven nog

maar weinig gebruik te maken van de opslag- en raadpleegfunctie van arboco.net wordt aan de voorwaarde hiervoor wel voldaan (een positieve attitude ten opzichte van informatie in computers).

Respondenten die minder dan 1 jaar lid zijn van het netwerk, minder dan een half jaar gebruik maken van de site en minder dan 1 jaar werkzaam zijn in een functie raadplegen de site vaker voor het verkrijgen van informatie. Naarmate men dus langer lid is van het netwerk, langer gebruik maakt van de site en langer werkzaam is in een functie neemt de frequentie waarmee de site geraadpleegd wordt af. De site wordt door deze gebruikers 2 keer per maand of minder bezocht. Er zijn maar weinig gebruikers die de site dagelijks bezoeken.

Gebruikers die de site dagelijks bezoeken raadplegen de site niet alleen vaker voor informatie, zij wisselen ook meer informatie uit, identificeren zich meer met de andere gebruikers, vinden het gebruik van arboco.net nuttiger en hebben meer het idee dat er binnen arboco.net wordt samengewerkt aan het tot stand brengen van een gemeenschappelijke voorraad kennis.

6 Conclusie

Gezien de solopositie van arbocoördinatoren, en het feit dat zij meestal de enige kennisdrager binnen de organisatie zijn, bestaat er een behoefte kennis te delen met collega's van andere organisaties. Het Netwerk Arbocoördinatie faciliteert arbocoördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega's door middel van haar digitale netwerk en de netwerkdagen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de netwerkdagen belangrijk zijn als het gaat om kennisdeling, het digitale netwerk voldoet tot nu toe nog niet aan deze behoefte.

De site heeft gemiddeld zo'n 1155 bezoekers per maand. De site wordt door de meeste gebruikers 2 keer per maand of minder bezocht. Er zijn maar weinig gebruikers die de site dagelijks bezoeken. Uit het onderzoek is gebleken dat het grootste gedeelte van de leden de site gebruikt als informatiebron en niet als middel om kennis en ervaring uit te wisselen. De informatie op de site komt voornamelijk vanuit de redactie. De leden zorgen zelf nauwelijks voor de invoer van interessante, relevante en aanvullende informatie. Hiermee is de centrale vraag van deze rapportage beantwoord.

Hoewel er binnen arboco.net weinig uitwisseling van informatie, kennis en ervaring plaatsvindt, geven de gebruikers van arboco.net aan een positieve attitude ten opzichte van informatie in computers te hebben. Hiermee wordt aan een belangrijke voorwaarde voldaan voor het gebruik van ICT (arboco.net) voor het opslaan en raadplegen van informatie. In het volgende hoofdstuk wordt een aantal aanbevelingen gedaan om de site zodanig te verbeteren, dat nu ook de randvoorwaarden gecreëerd worden waarbinnen het delen van informatie, ervaring en kennis mogelijk is.

7 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat gebruikers die minder dan 1 jaar lid zijn van het netwerk, minder dan een half jaar gebruik maken van de site en minder dan 1 jaar werkzaam zijn in een functie de site vaker raadplegen voor het verkrijgen van informatie. Naarmate men langer lid is van het netwerk, langer gebruik maakt van de site en langer werkzaam is in een functie neemt de frequentie waarmee de site geraadpleegd wordt af. Het is van belang om ervoor te zorgen dat gebruikers niet alleen in het begin de site regelmatig bezoeken maar dat ze dit ook later blijven doen. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat gebruikers die de site dagelijks bezoeken de site niet alleen vaker raadplegen voor informatie, zij wisselen ook meer informatie uit, identificeren zich meer met de andere gebruikers, vinden het gebruik van arboco.net nuttiger en hebben meer het idee dat er binnen arboco.net wordt samengewerkt aan het tot stand brengen van een gemeenschappelijke voorraad kennis. Deze aspecten hebben een positieve invloed op het delen van kennis. Het is dus van belang ervoor te zorgen dat de gebruikers de site regelmatig blijven bezoeken. Er is een aantal punten dat ervoor zou kunnen zorgen dat de site meer waarde krijgt zodat gebruikers van arboco.net de site vaker gaan gebruiken en er een omgeving gecreëerd wordt waarbinnen het delen van informatie, ervaring en kennis mogelijk is.

Toegankelijkheid site

Een belangrijk punt dat uit het onderzoek naar voren gekomen is, is de toegankelijkheid van de site. Niet iedereen vindt de site even toegankelijk. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat je om toegang te krijgen tot het ledengedeelte eerst moet inloggen. De leden hebben een username en password gekregen, deze zijn echter vaak moeilijk te onthouden en het is ook niet duidelijk hoe men deze zelf kan aanpassen. Het gevolg hiervan is dat mensen hun username/ password vergeten waardoor ze niet op de site kunnen komen. Het kost vaak teveel moeite om dit op te zoeken of contact met TNO op te nemen om toegang te krijgen, mensen gaan hun informatie dan wel ergens anders zoeken. De toegankelijkheid van site is een van de verklaringen waarom de site niet door alle leden veel wordt bezocht. Op deze wijze verdwijnt de site uit het beeld. Het is daarom van belang dat er iets aan de toegankelijkheid van de site wordt gedaan. Het zou voor leden duidelijke

lijk moeten zijn hoe ze hun username en password aan kunnen passen zodat zij deze niet vergeten.

Nieuwsberichten

Uit het onderzoek is gebleken dat de site voornamelijk wordt gebruikt voor het raadplegen van ‘inhoudelijke’ informatie. Vooral de rubriek nieuws wordt regelmatig bezocht. Dit is een van de sterke punten van de site. Tijdens de afwezigheid van de beheerders, in de zomervakantie, is er geen nieuws op de site geplaatst. Er is door gebruikers aangegeven dat ze het nieuws toen wel gemist hebben. Wellicht zou men ervoor kunnen zorgen dat ook in de zomer het nieuws “up to date” blijft aangezien dit een belangrijke functie van de site is.

Informatie

Op dit moment is de belangrijkste functie van de site het raadplegen van informatie. Uit het onderzoek is gebleken dat de informatie op de site vaak te algemeen is, dat er weinig informatie te vinden is en dat er veel doorgelinkt wordt naar andere sites. De site dient meer als een vraagbaak en doorverwijzing naar andere kennisbronnen. Als men van de site een kennisbron wil maken zou men er voor kunnen zorgen dat er meer informatie op de site zelf geplaatst wordt, en zou men gebruikers meer kunnen stimuleren zelf documenten op de site te plaatsen. Omdat de meeste mensen op zoek zijn naar branchespecifieke informatie zou het wellicht een idee zijn de site onder te verdelen in verschillende branches zodat men specifiekere informatie over de branche kan vinden.

Documenten delen

Op dit moment is het voor de gebruikers van arboco.net niet mogelijk via de site documenten te delen. Het gevolg hiervan is dat mensen één op één kennis gaan delen en de andere leden niet mee kunnen profiteren van deze kennis. Een rubriek documenten delen zou wellicht een meerwaarde zijn voor de site.

Discussie

Wat betreft de rubrieken oproep/ en discussie is een aantal verbeteringen mogelijk:

1. De scheiding tussen oproep en discussie wordt als kunstmatig ervaren. Het zou wellicht beter zijn om hier één rubriek van te maken zodat er meer bijdragen binnen die ene rubriek komen en het discussieforum wellicht beter zal gaan lopen.

2. De lay-out van het discussieforum is niet optimaal. Nieuwe reacties zijn niet duidelijk gemarkeerd en de discussies zijn op datum gesorteerd in plaats van onderwerp. Wellicht zou er iets gedaan kunnen worden aan de lay-out van het discussieforum
3. Veel arbocoördinatoren in Nederland zijn geen lid zijn van het Netwerk. De interactie op het discussieforum zou wellicht verbeterd kunnen worden als het forum wordt opengesteld voor niet-leden. Het discussieforum zou wellicht opengesteld kunnen worden zodat alle arbocoördinatoren in Nederland kunnen deelnemen aan de discussies en er wellicht meer leven in de brouwerij komt. Mogelijk zou men via dit forum dan ook promotie kunnen maken voor het Netwerk Arbocoördinatie.

Gebruiksvriendelijkheid

Uit het onderzoek is gebleken dat de site niet altijd even gebruiksvriendelijk is, vooral als het gaat om aantal technische aspecten zoals de zoekmachine. De zoekmachine van de site werkt niet naar behoren, wat irritaties oplevert en niet ten goede komt van de site. Naast het technisch aanpassen van de zoekmachine zou het wellicht een idee zijn als men zelf een zoekwoord zou kunnen invullen in plaats van een tevoren opgestelde lijst, zodat er gericht gezocht kan worden .

A De verschillende schalen

De schaal ICT opslag en ICT uitwisseling bestaan in totaal uit 25 vragen die beantwoord dienen te worden aan de hand van een vijfpuntschaal waarbij 1 = ‘nooit’ en 5 = ‘dagelijks’. De andere schalen bestaan in totaal uit 52 stellingen. De stellingen dienen beantwoord te worden aan de hand van een vijfpuntschaal waarbij 1 = ‘zeer mee oneens’ en 5 = ‘zeer mee eens’. De stellingen die voor elk aspect zijn gegeven zijn samengenomen om zo voor elk aspect tot een schaal te komen. De schalen lopen van 1 tot 5, waarbij 1 het minimum en 5 het maximum is.

Om na te gaan of de items die onder elk aspect vallen daadwerkelijk samen genomen mogen worden is voor elk aspect een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Hiervoor is voor elk aspect de Cronbach’s alpha berekend. Vervolgens kan worden bepaald in welke mate de afzonderlijke items samenhang vertonen zodat vastgesteld kan worden of de verschillende items wel vergelijkbare zaken meten. Cronbachs alpha kan een waarde aannemen tussen 0 en 1, waarbij een waarde van boven de 0.65 duidt op een homogene schaal, de items meten dus hetzelfde. Uit de betrouwbaarheidsanalyse is gebleken dat alle schalen een alpha hoger dan 0.65 hebben. Vervolgens is gekeken of de verschillende aspecten 1 of meerdere dimensies bevatten. Hiervoor is een factoranalyse uitgevoerd. Uit deze analyse is gebleken dat de schalen ICT opslag, ICT uitwisseling en Gebruiksvriendelijkheid uit meerdere dimensies bestaan. In tabel 3 tot en met 7 staan de verschillende items voor elk aspect, de gemiddelden, standaarddeviatie en alpha.

Tabel 3. ICT-opslag			
items	M	SD	alpha
ICT-opslag	2,18	0,566	0,8814
raadplegen Nieuws			
raadplegen Artikelen			
raadplegen Praktijkvoorbeelden			
raadplegen Wetgeving			
raadplegen Agenda			
raadplegen Publicaties			
raadplegen Vacatures			
raadplegen Opleidingen			
raadplegen Links			
raadplegen 13 antwoorden			
raadplegen Oproepen			
raadplegen Discussie			
Raadplegen inhoudelijke informatie (ICT-opslag 1)	2,52	0,643	0,8246
raadplegen Nieuws			
raadplegen Artikelen			
raadplegen Praktijkvoorbeelden			

raadplegen Wetgeving			
raadplegen Publicaties			
Raadplegen algemene informatie (ICT-opslag 2)	1,94	0,613	0,7697
raadplegen Agenda			
raadplegen Vacatures			
raadplegen Opleidingen			
raadplegen Links			
raadplegen 13 antwoorden			
Raadplegen collega's (ICT-opslag 3)	1,94	0,862	0,8299
raadplegen Oproepen			
raadplegen Discussie			
ICT: opslag items vorig onderzoek	2,56	0,649	0,774
raadplegen Nieuws			
raadplegen Artikelen			
raadplegen Praktijkvoorbeelden			
raadplegen Wetgeving			

Tabel 4. ICT-uitwisseling			
items	M	SD	alpha
ICT-uitwisseling	1,11	0,185	0,8218
plaatsen Nieuws			
plaatsen Artikelen			
plaatsen Praktijkvoorbeelden			
plaatsen Wetgeving			
plaatsen Agenda			
plaatsen Vacatures			
plaatsen Oproepen			
plaatsen Discussie			
reageren Nieuws			
reageren Artikelen			
reageren Praktijkvoorbeelden			
reageren Oproepen			
reageren Discussie			
Plaatsen algemene informatie (ICT-uitwisseling 1)	1,01	0,883	0,8614
plaatsen Nieuws			
plaatsen Artikelen			
plaatsen Wetgeving			
plaatsen Agenda			
plaatsen Vacatures			
Plaatsen informatie uit eigen ervaring (ICT-uitwisseling 2)	1,13	0,282	0,6444
plaatsen Praktijkvoorbeelden			
plaatsen Oproepen			
plaatsen Discussie			
Reageren op bijdragen van anderen (ICT-uitwisseling 3)	1,19	0,349	0,8677
reageren Nieuws			
reageren Artikelen			
reageren Praktijkvoorbeelden			
reageren Oproepen			
reageren Discussie			

Tabel 5. Kennisdelen			
items	M	SD	alpha
Kennisdelen	2,9	0,661	0,8615
iets nieuws laten weten aan gebruikers arboconet vertellen wat je kan aan gebruikers van arboconet vertellen wat je weet aan gebruikers van arboconet als andere gebruikers arboconet iets nieuws leren laten ze dat weten vraag andere gebruikers arboconet wat zij weten kennis nodig is de andere gebruikers van arboconet vertellen wat ze weten de andere gebruikers van arboconet vertellen wat ze kunnen			
Kennis brengen	2,49	0,71	0,728
iets nieuws laten weten aan gebruikers arboconet als andere gebruikers arboconet iets nieuws leren laten ze dat weten			
Kennis halen	3,13	0,754	0,8703
vertellen wat je kan aan gebruikers van arboconet vertellen wat je weet aan gebruikers van arboconet vraag andere gebruikers arboconet wat zij weten kennis nodig is de andere gebruikers van arboconet vertellen wat ze weten de andere gebruikers van arboconet vertellen wat ze kunnen			

Tabel 6. Nut, gebruiksvriendelijkheid en attitude ten opzichte van persoonlijke contacten			
items	M	SD	alpha
Nut	3,26	0,539	0,9194
Door arboconet taken sneller uitvoeren door arboconet verbeteren prestaties door arboconet verhogen productiviteit door arboconet vergroten effectiviteit door arboconet uitvoeren taak gemakkelijker arboconet nuttig voor uitvoeren taak			
Gebruiksvriendelijkheid	3,56	0,624	0,8498
Gemakkelijk informatie vinden duidelijk waar welke informatie te vinden is gemakkelijk een bijdrage te plaatsen gemakkelijk om op bijdrage te reageren door middel van zoekmachine gemakkelijk informatie vinden site is gebruiksvriendelijk			
Gebruiksvriendelijkheid mbt plaatsen van bijdragen	3,61	0,658	0,8446
gemakkelijk een bijdrage te plaatsen gemakkelijk om op bijdrage te reageren			
Gebruiksvriendelijkheid site	3,46	0,619	0,8935
Gemakkelijk informatie vinden duidelijk waar welke informatie te vinden is door middel van zoekmachine gemakkelijk informatie vinden site is gebruiksvriendelijk			
Positieve attitude ten opzichte van persoonlijke contacten	2,96	0,624	0,6941
Kennis liever FTF delen dan via ICT Kennis liever 1 op 1 delen dan via internet Arboconet ten koste van persoonlijke contacten Netwerkdagen belangrijker dan arboconet Arboconet meerwaarde naast persoonlijke contacten* Zonder arboconet kennisdelen moeilijker*			

* deze items zijn verwijderd zodat om de schaal betrouwbaar te maken

Tabel 7. overige schalen			
items	M	SD	alpha
Taakinterdependentie	2,97	0,842	0,7736
samenwerken met mensen uit andere organisatie informatie delen met mensen uit andere organisatie resultaten afhankelijk van mensen in andere organisaties			
Identificatie	2,99	0,71	0,8416
verbonden met gebruikers arboconet solidair met gebruikers arboconet identificeer met gebruikers arboconet deel uitmaken van de groep op arboconet			
Vertrouwen	3,3	0,555	0,8402
helpen met problemen vertrouwen op mensen arboconet rekenen op mensen van arboconet vertrouwen hebben in de vaardigheden van de gebruikers arboconet			
Communaliteit	2,9	0,568	0,6953
sneller aan informatie andere gebruikers arboconet helpen aan nieuwe informatie eigen bijdrage leveren arboconet het tot stand brengen van gemeenschappelijke informatie			
Connectiviteit	3,39	0,652	0,8402
sneller communiceren sneller informatie uitwisselen niet de mogelijkheid hebben om kennis te delen kennis concreet maken			
Attitude ten opzichte van informatie in computers	4,15	0,714	0,9647
meer actuelere informatie te vinden via computer dan voorheen ICT maakt nieuwe informatie beter beschikbaar ICT bespaart tijd ICT maakt het makkelijker informatie te verkrijgen ICT maakt nieuwe informatie voor organisatie beschikbaar			
Informatiecultuur	3,38	0,798	0,6338
organisatie open of gesloten tegenover informatie geruchten en intuïtie de belangrijkste informatiebron wederzijds vertrouwen delen informatie			

B Kenmerken Respondenten

Tabel 8. Kenmerken respondenten

Leeftijd	
24-29	6,1% (9)
30-35	6,1% (9)
36-41	15% (22)
42-47	26,5% (39)
48-53	22,4% (33)
54-60	21,1 (31)
Gemiddelde	45,87
Geslacht	
man	66,7% (98)
vrouw	32,3% (47)
Branche	
Zorg en Welzijn:	31,4% (43)
Gezondheidszorg overig	8,2% (12)
Gehandicaptenzorg	6,8% (10)
V&V	4,1% (6)
GGZ	3,4% (5)
Welzijn	2,7% (4)
Thuiszorg	2,0% (3)
Ziekenhuizen	2,0% (3)
Overheid en gesubsidieerde arbeid	22,4% (33)
Zakelijke Dienstverlening	14,3% (21)
Industrie	10,2% (15)
Onderwijs en Onderzoek	8,8% (13)
MKB	6,1% (9)
Metaal	3,4% (5)
Cultuur	2,0% (3)
Bouw	1,4% (2)
Functie	
Arbocoördinator	50,3% (74)
KAM coördinator	13,6% (20)
Arbo adviseur	6,1% (9)
KAM adviseur	2,8% (4)
KAM manager	5,4% (8)
Manager P&O	4,1% (6)
KAM functionaris	3,4% (5)
Arbo functionaris	3,4% (5)
P&O functionaris	3,4% (5)
Veiligheidskundige	3,4% (5)

Tabel 9. Vervolg Kenmerken respondenten

Tijd werkzaam in functie	
minder dan 1 jaar	7,5% (11)
1 t/m 2 jaar	38,1% (56)
3 t/m 4 jaar	25,9% (38)
5 t/m 6 jaar	8,8% (13)
7 t/m 10 jaar	8,8% (13)
11 t/m 14 jaar	3,4% (5)
15 jaar of meer	5,4% (8)
Gemiddelde	3,06
Arbo primaire taak of ernaast	
primaire taak	57,1% (84)
ernaast	41,5% (61)
Provincie waarin werkzaamheden worden verricht	
drente	2% (3)
flevoland	0,7% (1)
friesland	2,7% (4)
gelderland	15,6% (23)
groningen	4,1% (6)
limburg	6,1% (9)
noord brabant	13,6% (20)
noord holland	17,7% (26)
overijssel	4,1% (6)
utrecht	11,6% (17)
zeeland	1,4% (2)
zuid holland	15,6 (23)

C Lidmaatschap en gebruik sites

tabel 10. Lidmaatschap Netwerk en gebruik sites

Lidmaatschap Netwerk	
minder dan 1 jaar	15% (22)
1 t/m 2 jaar	45,6% (67)
3 t/m 4 jaar	21,8% (32)
5 t/m 6 jaar	7,5% (11)
7 jaar of meer	6,8% (10)
Gemiddelde	2,44
Gebruik site	
6 maanden of minder	17,7% (26)
7 tot en met 12 maanden	34,7% (51)
meer dan 12 maanden	41,5% (61)
Gemiddelde in jaren	1,13
Bezoek site	
minder dan 1 x per maand	24,5% (36)
1 of 2 x per maand	54,4% (80)
1 of 2 x per week	19,7% (29)
dagelijks	1,4% (2)
Gemiddelde	2,98
Gebruik arbozw site	
wel	46,9% (69)
niet	53,1% (78)
Websites	
www.arbo.nl	48
www.arbo.pagina.nl	37
www.arbobondgenoten.nl	32
www.ministerieszw.nl	27
www.arbeidsinspectie.nl	16
www.arbo-online.nl	16
www.arbeid.tno.nl	10
www.arboman.nl	10
www.euronorm.net	6
www.gbw.nl	5
www.rie.nl	5
www.rsi-vereniging.nl	5

D Verschillen tussen verschillende groepen gebruikers

Tabel 11. Lidmaatschap Netwerk			
	ICT opslag	ICT opslag 1	ICT opslag 2
minder dan 1 jaar	2,51	2,88	2,33
1 - 2 jaar	2,08	2,4	1,85
3 - 4 jaar	2,16	2,54	1,86
5 - 6 jaar	1,92	2,31	1,64
7 jaar of meer	2,25	2,5	1,96

Tabel 12. Gebruik site			
	ICT opslag	ICT opslag 1	ICT opslag 2
6 maanden of minder	2,48	2,82	2,29
7 tot en met 12 maanden	2,06	2,41	1,84
12 maanden of meer	2,12	2,46	1,86

Tabel 13. Bezoek site			
	ICT opslag	ICT opslag 1	ICT opslag 2
minder dan eens per maand	1,78	2	1,61
een of twee keer per maand	2,15	2,51	1,92
een of twee keer per week	2,65	3,09	2,32
dagelijks	3,58	3,8	3,1
	ICT uitwisseling	ICT uitwisseling 2	ICT uitwisseling 3
minder dan eens per maand	1,09	1,06	1,2
een of twee keer per maand	1,08	1,11	1,13
een of twee keer per week	1,18	1,2	1,3
dagelijks	1,62	2,17	1,8
	Identificatie	Nut	Communaliteit
minder dan eens per maand	2,77	3	2,83
een of twee keer per maand	3	3,23	2,84
een of twee keer per week	3,21	3,66	3,12
dagelijks	3,75	3,33	3,75

Tabel 14. Gebruik arbozw site	ICT uitwisseling 3
ja	1,27
nee	1,12

Tabel 15. Tijd werkzaam in functie	ICT opslag 1
minder dan 1 jaar	3,15
1 - 2 jaar	2,43
3 - 4 jaar	2,36
5 - 6 jaar	2,8
7 - 10 jaar	2,58
11 - 14 jaar	2,44
15 jaar of meer	2,6