

TNO-rapport

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

15897-50019-wym-lah

Deel I: Eindrapportage

Kennisdeling binnen het digitale netwerk

arbozw

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.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	4
1.1 Leeswijzer.....	4
2 Methode	6
2.1 Analyse site.....	6
2.2 Interviews	7
2.3 Vragenlijst.....	7
2.3.1 ICT-opslag en ICT-uitwisseling	9
2.3.2 De overige aspecten.....	9
3 Resultaten Analyse Site	11
3.1 Bezoekersstatistieken.....	11
3.2 Pageviews	12
3.3 Meest bezochte website onderdelen.....	13
3.4 Discussie.....	14
3.4.1 Aantal abonnees.....	14
3.4.2 Aantal berichten en actieve deelnemers.....	15
3.4.3 Emaildiscussielijst en internetforum vergeleken	16
3.5 Conclusie	17
4 Resultaten Interviews	19
4.1 Kennis delen binnen de organisatie	19
4.2 Kennis delen buiten de organisatie	19
4.3 Kennisdelen, ‘face to face’ contacten ten opzichte van contacten via ICT.....	20
4.4 De site	20
4.4.1 Het discussieforum	21
4.4.2 Documenten delen	21
4.5 Conclusie	22
5 Resultaten Vragenlijst	23
5.1 Kenmerken van de respondenten	23
5.2 Gebruik www.arbozw.nl.....	23
5.3 Gemiddelde scores op de verschillende schalen	24
5.4 ICT opslag nader bekeken	25
5.5 Verschillen tussen het onderzoek van 2002 en 2003	25
5.6 Discussie.....	26
5.7 Conclusie	27
6 Conclusie & Aanbevelingen	29
6.1 Discussie.....	30
A De verschillende schalen.....	32
B Kenmerken Respondenten	36

C	Gebruik sites.....	38
D	Discussie.....	39

1 Inleiding

Sinds juni 2001 bestaat de website van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn. De website is gemaakt voor en door instellingen, dienstverleners en beleidsmakers in de sectoren Zorg en Welzijn. Centraal staat het verzamelen en uitwisselen van informatie en kennis van arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en reïntegratie. De website biedt bezoekers informatie via de databanken, maar ook de mogelijkheid praktijkproblemen en oplossingen te delen met collega's op de Arbodiscussieforum. Door een efficiënter en effectiever gebruik van informatie en kennis wil het Arbokenniscentrum bijdragen aan de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en reïntegratie in de sectoren Zorg en Welzijn.

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 arbozw. De verkregen inzichten zullen gebruikt worden voor de verdere ontwikkeling van de site.

Het doel van arbozw is het verzamelen en uitwisselen van informatie en kennis. In deze rapportage staat dan ook de volgende vraag centraal:

“In hoeverre wordt er binnen arbozw informatie verzameld, wordt deze informatie geraadpleegd en uitgewisseld en wordt kennis en ervaring gedeeld?”

Het onderzoek naar arbozw 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 infrastructuren (zoals arbozw) aan kennisdeling.

1.1 Leeswijzer

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten beschreven van het onderzoek naar arbozw 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 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 Arbozw Site, Rapportage Deel III: Interviewverslag Arbozw). In de bijlagen A tot en met D zijn de uitgebreide gegevens van het vragenlijst-onderzoek 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 digitale vragenlijst. In de volgende paragrafen zullen deze methoden kort worden besproken.

2.1 Analyse site

In de maanden september en oktober 2003 is de site geanalyseerd. Voor de analyse van de website zijn verschillende methoden gebruikt. Ten eerste is gekeken naar de webstatistieken van de site. Van juni 2001 tot en met maart 2003 werden de webstatistieken door TNO Arbeid bijgehouden door middel van het programma Webtrends. Vanaf april 2003 zijn de webstatistieken overgenomen door het Arbokenniscentrum, zij hebben gebruik gemaakt van het programma Hitbox.

Wat betreft de webstatistieken is gekeken naar:

- het aantal bezoekers dat de site heeft gehad (visits),
- het aantal unieke bezoekers,
- het aantal page views,
- de meest bezochte website onderdelen en
- de meest bezochte pagina's.

Daarnaast is, door middel van een observatie, specifiek gekeken naar alle bijdragen die zijn geleverd binnen twee elementen van de site: 'documenten delen' en het 'discussieforum'. De keuze om deze twee elementen nader te bekijken ligt in het feit dat dit de meest interactieve elementen van de site zijn waar kennisdeling zeer centraal staat.

Voor het onderdeel documenten delen is gekeken:

- hoeveel documenten zijn geplaatst,
- wanneer deze documenten zijn geplaatst,
- door wie deze documenten zijn geplaatst.

Voor het onderdeel discussie is gekeken naar:

- het aantal abonnees,
- het aantal actieve deelnemers,
- het aantal berichten,
- het soort berichten.

In hoofdstuk 3 zullen de belangrijkste resultaten worden besproken die uit de analyse van de site naar voren zijn gekomen. Voor meer uitgebreide informatie, zie Rapportage Deel II: Analyse Arbozw Site.

2.2 Interviews

In de maanden september en oktober 2003 zijn interviews gehouden met gebruikers van arbozw. 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 www.arbozw.nl.

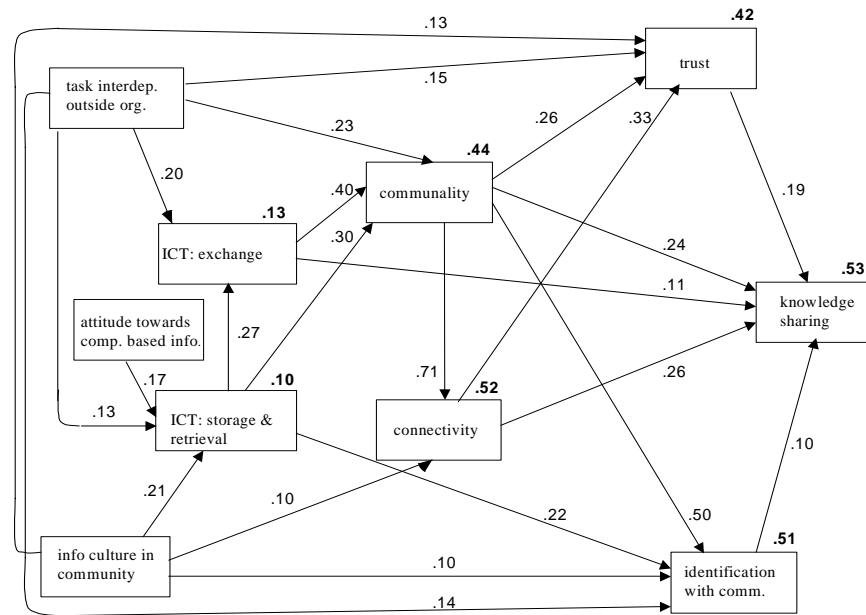
In hoofdstuk vier zullen de belangrijkste resultaten van de interviews worden weergegeven. Voor meer uitgebreide informatie, zie Rapportage Deel III: Interviewverslag Arbozw.

2.3 Vragenlijst

In de maanden oktober en november 2003 is de vragenlijst afgenomen. De doelgroep van het onderzoek zijn de gebruikers van www.arbozw.nl. Het was voor de gebruikers van arbozw mogelijk om de vragenlijst via de site in te vullen. Daarnaast is een email verstuurd naar alle leden van het Arbodiscussieforum met daarin een link naar de vragenlijst. Binnen het Arbodiscussieforum is bovendien een ‘topic’ geplaatst met een link naar de vragenlijst.

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 opgenomen 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).

Figuur 1. Structural Equation Model

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

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 interviews is naar voren gekomen dat de gebruiksvriendelijkheid van een site van belang is als het gaat om de mate van gebruik van een site.
2. Nut: Aangezien het Arbokenniscentrum met haar site wil bijdragen aan de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden 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 persoonlijke contacten, en het opbouwen van een persoonlijk netwerk belangrijk zijn als het gaat om kennisdeling.

Verder is een aantal achtergrondkenmerken in de vragenlijst opgenomen zoals leeftijd, geslacht, functie etc. Tot slot zijn in de vragenlijst 12 stellingen opgenomen die betrekking hebben op de emaildiscussielijst en het internetforum Er is gevraagd wat gebruikers van beide functionaliteiten vinden, en hoe zij de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum hebben ervaren. 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 twee componenten:

1. Raadplegen van ‘actuele’ informatie en informatie van collega’s: dit is het raadplegen van informatie die binnen de rubrieken Nieuwsberichten, Documenten delen en het Discussieforum is opgeslagen.
2. Raadplegen van ‘algemene’ informatie: dit is het raadplegen van informatie die binnen de rubrieken Nieuwsarchief, Nieuwsbrief, Wet- en Regelgeving, Links en Veelgestelde vragen is opgeslagen.

ICT-uitwisseling: het gebruik van ICT voor het delen van informatie, het uitwisselen van informatie en erover kunnen discussiëren.

De schaal ICT-opslag en ICT-uitwisseling bestaan in totaal uit 13 vragen die beantwoord dienen te worden aan de hand van een vijfpuntschaal waarbij 1 = ‘nooit’ en 5 = ‘dagelijks’. De vragen 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 arbozw zich identificeren met, zich onderdeel voelen van de “groep” gebruikers.
3. Vertrouwen: de mate waarin de gebruikers van arbozw 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 arbozw 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 arbozw nuttig vinden voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.
11. Attitude ten opzichte van persoonlijke contacten: de mate waarin gebruikers een positieve attitude hebben ten opzichte van persoonlijke contacten in vergelijking met 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 oneens' en 5 = 'zeer mee eens'. De stellingen die voor elk aspect zijn opgenomen in de vragenlijst 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.

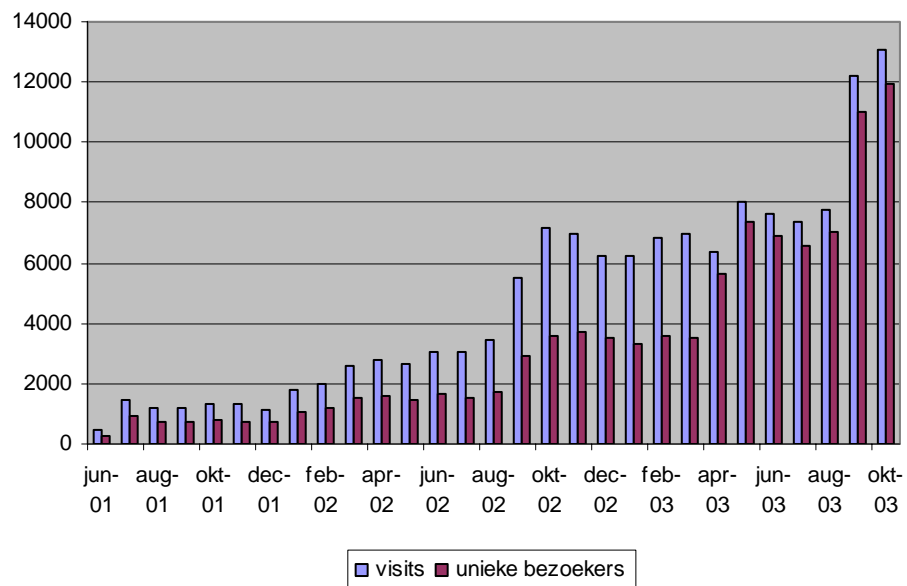
3 Resultaten Analyse Site

In de maanden september en oktober 2003 is de site geanalyseerd aan de hand van de webstatistieken en een observatie (voor een uitgebreid verslag hiervan zie Rapportage Deel II: Analyse Arbozw Site). Voor de analyse is gekeken naar de webstatistieken over de periode juni 2001 tot en met oktober 2003. Daarnaast is gekeken naar alle bijdragen die zijn geleverd binnen twee elementen van de site: ‘documenten delen’ en het ‘discussieforum’.

3.1 Bezoekersstatistieken

De website van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn is op 6 juni 2001 van start gegaan. Als we kijken naar het aantal bezoekers per maand (zie grafiek 1) dan zien we dat er een duidelijk stijgende trend te zien is. Gemiddeld neemt het aantal bezoekers in de periode juni 2001 tot en met oktober 2003 met 464 per maand toe. De site heeft gemiddeld 4750 bezoekers per maand.

Grafiek 1. Aantal bezoekers (visits) en unieke bezoekers per maand



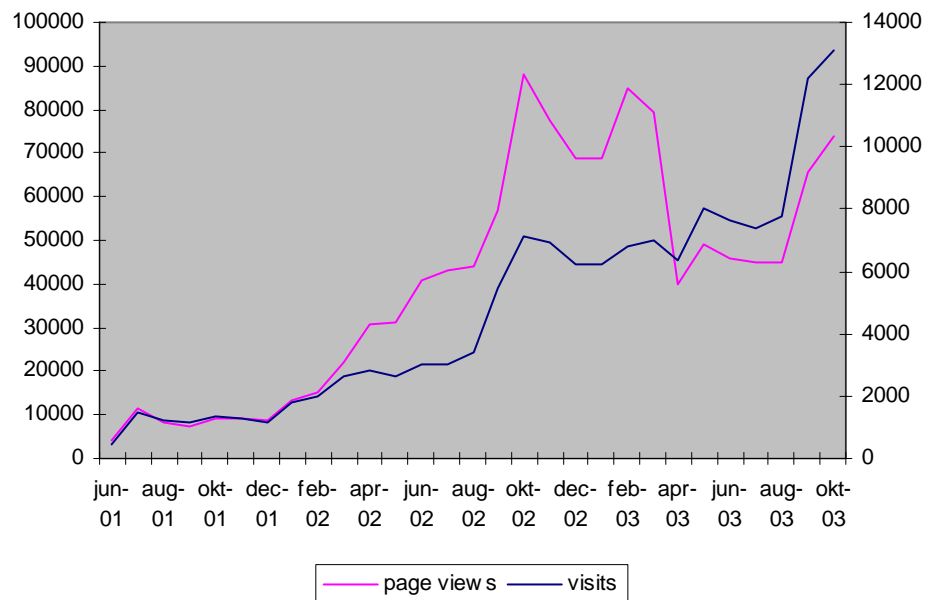
Als we kijken naar het aantal unieke bezoekers (bezoekers die de site meerdere malen per maand bezoeken worden hierbij slechts één keer geteld) zien we dat deze een soortgelijke trend vertonen als het totale aantal bezoekers. Vanaf april 2003 echter ligt het aantal unieke bezoekers dichterbij het totale aantal bezoekers dan in de maanden daarvoor. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in het feit dat in de periode april 2003 tot en met oktober 2003 een ander statistiek programma is gebruikt dan in de maanden

daarvoor. In het nieuwe statistiekprogramma worden de IP adressen van de Sectorfondsen Zorg en Welzijn buiten beschouwing gelaten. Het zou kunnen zijn dat juist deze mensen de site maandelijks regelmatig bezoeken waardoor het aantal unieke bezoekers in de periode voor april 2003 een stuk lager ligt.

3.2 Pageviews

In grafiek 2 staan het aantal pageviews (het aantal geopende pagina's) en het aantal bezoekers per maand weergegeven. Het aantal pageviews volgt een soortgelijke trend als het aantal bezoekers, er is een duidelijk stijgende lijn te zien. Vanaf april 2002 neemt het aantal pageviews echter sterker toe dan het aantal bezoekers. Dit betekent dat per bezoek gemiddeld steeds meer pagina's worden geraadpleegd. In de periode tot april 2002 worden gemiddeld 7 pagina's per bezoek geopend, in de periode daarna gemiddeld 12. Een mogelijke verklaring voor het toegenomen aantal pagina's dat per bezoek wordt bekeken zou kunnen liggen in het feit dat vanaf januari 2002 een doorontwikkelingstraject van start is gegaan. In de periode maart tot en met juli 2002 is een aantal elementen aan de site toegevoegd (zoals documenten delen en thema pagina's). Deze toevoegingen zouden een verklaring kunnen vormen voor het toegenomen aantal pageviews per bezoek.

Grafiek 2. Aantal pageviews en bezoekers per maand



Vanaf april 2003 neemt het aantal pageviews echter sterk af. Gemiddeld worden er vanaf april 2003 6 pagina's per bezoek bekeken. Hier geldt wederom dat de meest voor de hand liggende verklaring de overgang naar het nieuwe statistiek programma is.

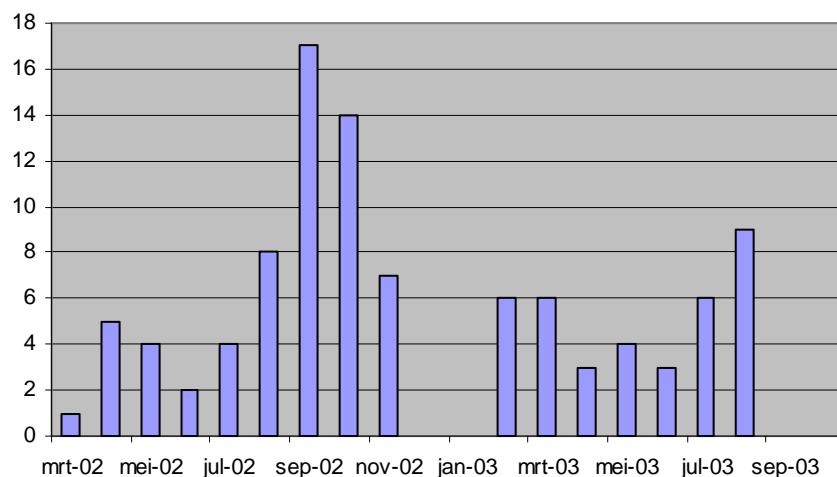
Hoewel de bezoekersaantallen ook met het nieuwe statistiekprogramma blijven stijgen, neemt het aantal pageviews dramatisch af. Wellicht valt dit te verklaren uit het feit dat de IP adressen van het Sectorfonds niet meegenomen worden in de statistieken. Het is mogelijk dat juist deze mensen een hoop pagina's per bezoek bekijken. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat in het nieuwe statistiek programma het aantal pageviews anders gedefinieerd is dan in het oude programma.

3.3 Meest bezochte website onderdelen

De meest bezochte website onderdelen over de periode juni 2001 tot en met oktober 2003 zijn: Nieuwsberichten, Producten, Wet- en Regelgeving, Documenten delen en de Themapagina's. De elementen 'documenten delen' en 'themapagina's' zijn later aan de site toegevoegd (maart – juni 2002). Deze elementen zijn vanaf het begin een groot succes. Uit de analyse is gebleken dat gebruikers meer gebruik maken van de themalingang om informatie te vinden dan de branche-ingang.

Als we het onderdeel 'documenten delen' nader bekijken (zie grafiek 3) zien we dat er geen duidelijke trend te zien is in het aantal documenten dat maandelijks door de gebruikers op de site wordt geplaatst. In de periode van maart 2002 tot en met oktober 2003 zijn 99 documenten op de site geplaatst. Deze documenten zijn door 42 verschillende mensen geplaatst. 67% van deze mensen is ook actief binnen het discussieforum (of de emaildiscussielijst). Hoewel er geen duidelijke trend zichtbaar is, is er tot op heden toch al een aardig kennisarchief opgebouwd dat door de gebruikers geraadpleegd kan worden.

Grafiek 3. Geplaatste documenten maart 2002 tot en met oktober 2003



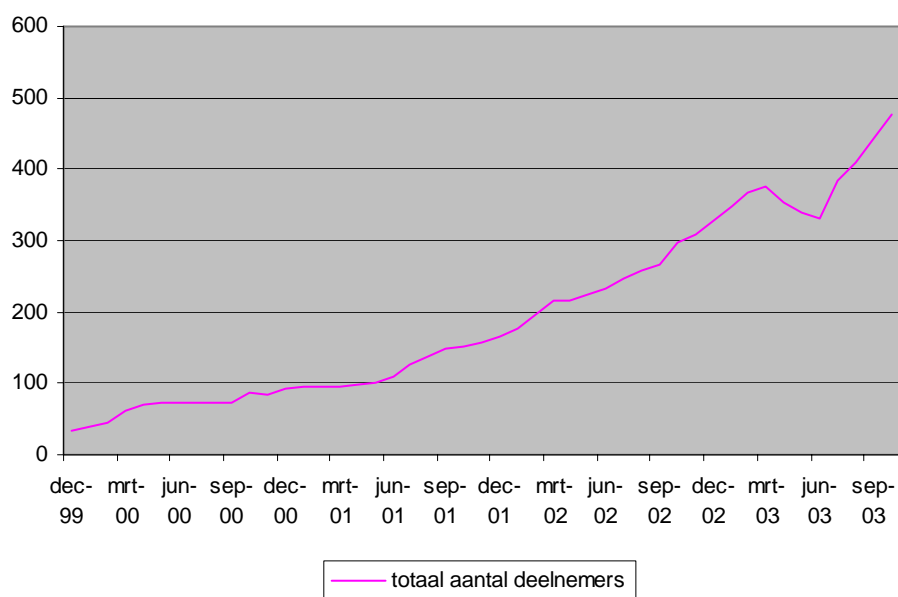
3.4 Discussie

In december 1999 is gestart met de discussielijst (AWOZ-L) voor arbocoördinatoren en P&O-functionarissen in de zorgsector. Doelstelling van de discussielijst was het onderling uitwisselen van kennis en ervaringen op het gebied van arbozorg. De discussielijst is per 6 juni 2001 overgenomen door het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn en onderdeel geworden van de site www.arbozw.nl. Per 1 juni 2003 is de emaildiscussielijst overgezet naar een internetforum. Het forum en de discussielijst hebben 2 maanden naast elkaar bestaan, de discussielijst (AWOZ-L) is sinds 1 augustus niet langer in gebruik.

3.4.1 Aantal abonnees

In grafiek 4 staat het aantal abonnees per maand weergegeven. De grafiek laat een duidelijk stijgende trend zien. In december 1999 bedroeg het aantal geabonneerden 35. In oktober 2003 is dit gestegen tot 478. In de maanden april tot en met juni 2003 is echter een daling van het aantal abonnees te zien.

Grafiek 4. Aantal abonnees



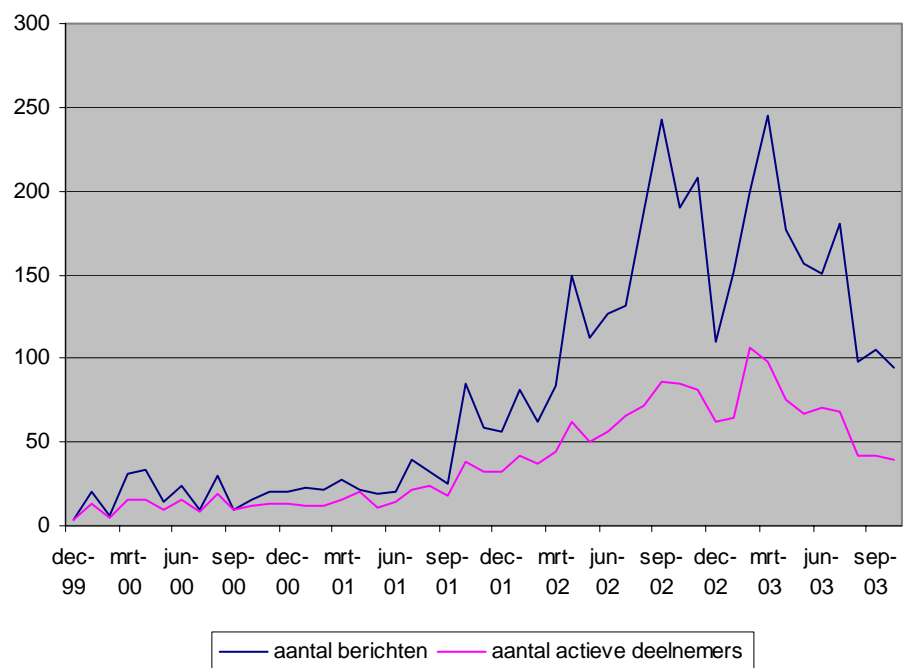
Een mogelijke verklaring voor het dalende aantal abonnees is dat, als gevolg van het sterk groeiend aantal deelnemers van de AWOZ-L discussielijst, de variëteit aan besproken onderwerpen binnen deze lijst sterk is toegenomen. Het gevolg hiervan was dat er veel mensen uit veel verschillende branches met veel verschillende vragen deelnamen aan de discussielijst. Sommige onderwerpen werden daardoor minder relevant voor sommige gebruikers. Dit is mogelijk een van de redenen waarom het ledenaantal van de discussielijst in de periode april tot en met juni 2003 is gaan dalen. De discussie-

sielijst is onder andere om deze reden in juni 2003 aangepast en omgezet naar een internetforum. Het internetforum biedt de mogelijkheid om discussies met verschillende thema's en onderwerpen apart te kunnen volgen. Zo kan het discussieforum voor de zeer gevarieerde en grote doelgroep nuttig en gebruiksvriendelijk blijven. Het forum en de discussielijst hebben 2 maanden naast elkaar bestaan (de gegevens over deze periode zijn in de grafiek samengenomen).

3.4.2 Aantal berichten en actieve deelnemers

In grafiek 5 staan het aantal berichten en het aantal actieve deelnemers (deelnemers die 1 of meerdere bijdragen binnen de discussies hebben geplaatst) per maand weergegeven. Uit de grafiek valt af te lezen dat het aantal berichten en het aantal actieve deelnemers een soortgelijke trend vertonen.

Grafiek 5. Aantal geplaatste berichten en aantal actieve deelnemers per maand



Wat opvalt is dat het aantal geplaatste berichten en het aantal actieve deelnemers vanaf april tot en met juni 2003 afneemt. Dit komt overeen met het dalende aantal totale abonnees van de discussielijst. Na een opleving in juli neemt het aantal geplaatste berichten en actieve deelnemers in de laatste drie maanden nog verder af. In de periode juni en juli 2003 bestaan de emaildiscussielijst en het forum naast elkaar. Zodra de emaildiscussielijst gesloten is (per 1 augustus 2003) zijn we dus een sterke daling van het aantal geplaatste berichten en het aantal actieve deelnemers, dit terwijl het totale aantal deelnemers in deze periode juist sterk stijgt.

3.4.3 *Emaildiscussielijst en internetforum vergeleken*

Vanaf de start van het internetforum zien we dat, hoewel het aantal abonnees wel weer zijn normale trend voortzet, het aantal berichten en actieve deelnemers blijft dalen. In tabel 1 staan de resultaten van een vergelijking tussen de laatste vijf maanden van de emaildiscussielijst en de eerste vijf maanden van het internetforum.

Tabel 1. Vijf maanden emaildiscussielijst en internetforum vergeleken

	Emaildiscussielijst Jan '03 – mei '03	Internetforum Juni '03 – okt '03
Discussies per maand	58	30
Reacties per maand	3,5	2,4
Actieve deelnemers per maand	82	38
% onbeantwoorde berichten	37,2%	23,2%
% 'simpele' berichten per maand	10,4%	4,6%
Aantal nieuwe leden per maand	-2	30

Te zien is dat het aantal discussies, het aantal reacties en het aantal actieve deelnemers per maand is afgenomen. Hiervoor is een aantal mogelijke verklaringen te bedenken:

1. Een eerste verklaring ligt in het verschil in functionaliteit. Wellicht dat de emaildiscussielijst als toegankelijker wordt ervaren dan het internetforum. Een feit is dat men voor het internetforum meer moeite moet doen: men moet naar de site gaan en inloggen alvorens men aan een discussie kan deelnemen.
2. Een andere mogelijke verklaring is dat het tijd kost voordat mensen aan de nieuwe functionaliteit gewend zijn en dat dit slechts opstartproblemen zijn.

Kijken we nogmaals naar tabel 1, dan zien we dat het aantal onbeantwoorde berichten en het aantal 'simpele' berichten (dit zijn berichten die geen inhoudelijke vraag bevatten) ook is gedaald. Bovendien is het aantal nieuwe deelnemers per maand sterk toegenomen. Wellicht wordt het internetforum dus effectiever gebruikt dan de emaildiscussielijst. Ook hiervoor is een aantal argumenten te noemen:

1. Het nadeel van de emaildiscussielijst was het archief. De bijdragen waren niet per onderwerp maar naar datum gesorteerd. Ten tijde van de emaildiscussielijst werden er regelmatig dezelfde vragen gesteld en naar informatie gevraagd die op een eerder tijdstip al gevraagd was. Dit was mogelijk het gevolg van het feit dat oude discussies moeilijk op onderwerp terug te vinden waren. Het archief van het internetforum is duidelijker gerubriceerd waardoor oude bijdragen gemakkelijker terug te vinden zijn. Wellicht dat mensen met een vraag nu dus al binnen één van de onderwerpen hun antwoord vinden en de vraag

niet nog eens hoeven te stellen, wat een verklaring zou kunnen zijn van het afgenomen aantal discussies.

2. Ook het aantal 'simpele' berichten is drastisch afgenomen met het internetforum. Het zou dus zo kunnen zijn dat de afname van het aantal geplaatste berichten komt door het feit dat er minder 'simpele' berichten worden geplaatst.
3. Ten slotte zien we dat het aantal nieuwe deelnemers per maand enorm gestegen is sinds de start van het internetforum. Wellicht wordt het internetforum nu meer gebruikt als informatiebron. Het internetforum is gerubriceerd naar verschillende thema's, de thema's zijn door de beheerders vastgesteld. Binnen de verschillende thema's worden verschillende onderwerpen aangesneden. Deze onderwerpen worden door de gebruikers van het discussieforum bepaald. In tabel 2 staan de verschillende thema's en onderwerpen van het forum en hoe vaak deze berichten bekeken zijn.

Tabel 2. Thema's en onderwerpen binnen het Arbodiscussieforum

thema	onderwerpen	berichten	bekeken	Gemiddeld bekeken Per onderwerp
Agressie en onveiligheid	5	17	685	137
Bedrijfs hulpverlening	10	30	1137	114
Ergocoaches	2	2	320	160
Fysieke belasting	22	63	1957	89
Gevaarlijke stoffen en allergenen	18	52	1668	93
Psychische belasting	4	11	448	112
RIE / Arbomanagement	24	85	2517	105
Ziekteverzuim en reïntegratie	14	42	1111	79
Overige thema's	43	112	3157	73
Suggesties	9	19	558	62

In totaal zijn de 433 berichten die het forum bevat 13558 keer bekeken. Gemiddeld werd een onderwerp 90 keer bekeken. Hiermee wordt het idee bevestigd dat er gebruikers zijn die zelf geen bijdrage plaatsen maar wel de bijdragen van anderen als een bron van informatie gebruiken. Deze informatiebron zal zich alleen nog maar verder ontwikkelen naarmate het internetforum langer bestaat. Zo kan het discussieforum niet alleen voorzien in de behoefte van gebruikers om kennis en ervaring met elkaar te delen maar kan het ook een belangrijke bijdrage leveren aan de informatiebehoefte van gebruikers.

3.5 Conclusie

Uit de analyse is gebleken dat de site van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn steeds meer bezoekers trekt en dat deze bezoekers steeds meer pagina's bekijken.

Vooral de rubrieken Nieuwsberichten, Producten, Wet- en Regelgeving, Documenten delen en de Themapagina's zijn erg populair. De rubriek 'themapagina's' is vanaf het begin een groot succes. Uit de analyse is gebleken dat gebruikers meer gebruik maken van de thema-ingang om informatie te vinden dan de branche-ingang. Ook de rubriek 'documenten delen' wordt door de gebruikers veelvuldig geraadpleegd. Er is tot op heden binnen deze rubriek al een aardig kennisarchief opgebouwd dat door de gebruikers geraadpleegd kan worden.

De AWOZ-L discussielijst is in juni 2001 is opgenomen binnen de website van het Arbokenniscentrum. Uit de analyse is gebleken dat vanaf dat moment het aantal abonnees, actieve deelnemers en het aantal berichten flink is toegenomen. Per 1 juni 2003 is de emaildiscussielijst overgezet naar een internetforum. Het aantal discussies, het aantal reacties en het aantal actieve deelnemers is hierna afgenomen. Het is wellicht nog te vroeg is om te zeggen dat het internetforum geen succes is, gebruikers hebben immers tijd nodig om aan de nieuwe functionaliteit te wennen. Bovendien is uit de analyse gebleken dat het aantal onbeantwoorde berichten en het aantal 'simpele' berichten is afgenomen en het aantal nieuwe deelnemers per maand sterk is toegenomen. Het internetforum wordt wellicht effectiever gebruikt dan de emaildiscussielijst. Onderwerpen zijn immers gemakkelijker terug te vinden en hierdoor worden minder vaak dezelfde vragen gesteld. Bovendien wordt het forum als informatiebron gebruikt die zich alleen nog maar verder zal ontwikkelen naarmate het internetforum langer bestaat. Zo kan het forum niet alleen voorzien in de behoefte van gebruikers om kennis en ervaring met elkaar te delen maar kan het ook een belangrijke bijdrage leveren aan de informatiebehoefte van gebruikers.

4 Resultaten Interviews

In de maanden september en oktober 2003 zijn interviews gehouden met gebruikers van arbozw (voor een uitgebreid verslag hiervan, zie Rapportage Deel III: Interviewverslag arbozw). 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 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, adviserende, monitorende 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 -nfastructuren (bijvoorbeeld 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 netwerken wordt kennis en ervaring uitgewisseld; deze kennisdeling wordt steeds vaker gefaciliteerd door ICT-infrastructuren (bijvoorbeeld digitale netwerken zoals arbozw).

4.3 Kennisdelen, 'face to face' contacten ten opzichte van contacten via ICT

De sectorfondsen Zorg en Welzijn hebben deze behoefte onderkend en het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn opgericht. Het Arbokenniscentrum faciliteert arbo-coördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega's uit eenzelfde branche. Naast de papieren en digitale kennisdragers worden door de sectorfondsen 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 arbo-coördinatoren 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 is het vaak zo 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 De site

Het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn faciliteert met haar site www.arbozw.nl kennisdeling via ICT. De site voorziet in de informatiebehoefte van haar gebruikers en zorgt voor een efficiënter en effectiever gebruik van informatie en kennis. Het feit dat de site specifiek gericht is op de sectoren Zorg en Welzijn geeft de site een meerwaarde in vergelijking met niet-branchegerichte arbosites. De site is toegankelijk, praktisch en nuttig. Vooral 'beginners' die nog niet veel kennis van zaken hebben en veel behoefte hebben aan informatie maken dankbaar gebruik van de site. De site voorziet niet alleen in de informatiebehoefte, maar maakt het voor de gebruikers ook mogelijk kennis te delen door middel van de interactieve elementen: het discussieforum en documenten delen.

4.4.1 *Het discussieforum*

Het discussieforum wordt door de meeste geïnterviewden veelvuldig bezocht. De meeste geïnterviewden vinden dat de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum goed is verlopen. Het internetforum is een aanzienlijke verbetering qua rubricering en lay-out. In de interviews is een aantal punten naar voren gekomen dat betrekking heeft op het discussieforum:

1. Het internetforum is niet naar branche maar naar onderwerp gerubriceerd. Dit heeft als gevolg dat de meeste gebruikers alsnog alle nieuwe bijdragen (binnen ieder thema / onderwerp) bekijken, omdat binnen ieder onderwerp wellicht over interessante zaken met betrekking tot de eigen branche wordt gesproken.
2. Er zijn gebruikers die zeggen dat de drempel om naar het internetforum te gaan hoger ligt in vergelijking met de emaildiscussielijst. Zij vinden het internetforum praktisch gezien een achteruitgang.
3. Vooral 'beginners' stellen veel vragen binnen het forum. Zij halen meer kennis dan ze brengen.
4. Tot slot werd aangegeven dat een gedeelte van de vragen die gesteld worden binnen het discussieforum onbeantwoord blijven waardoor de kans dat deze gebruikers terug komen wordt verkleind.

4.4.2 *Documenten delen*

Binnen de rubriek discussie wordt nog al eens gevraagd om bepaalde documenten. Het gebeurt regelmatig dat degene die het gevraagde document bezit, antwoordt dat hij/zij het document wel zal mailen. Het is niet zo dat dit document dat automatisch binnen de rubriek documenten delen wordt geplaatst. De meeste geïnterviewden geven aan het geen probleem te vinden documenten te delen met anderen, en deze op het internet te plaatsen. Tijdens de interviews is wel een aantal redenen genoemd waarom mensen soms liever één op één kennis delen dan dat zij deze kennis op het internet plaatsen zodat deze voor iedereen beschikbaar is:

1. Ten eerste voelen mensen zich niet altijd gemachtigd om alles op het internet te plaatsen zonder toestemming van de organisatie.
2. Het feit dat de meeste gebruikers van de site onbekenden zijn, speelt ook een grote rol bij het delen van documenten.
3. Als derde reden wordt genoemd dat veel mensen een stuk in elkaar zetten door het knippen en plakken van stukken van anderen. Meestal staat daar geen bronvermelding bij, het is dus van belang dat enige etiquette worden gehanteerd zodat men deze documenten wel kan delen.
4. Ten vierde denken sommige geïnterviewden dat anderen hun documenten niet willen delen, omdat het hun 'bloed, zweet en tranen' heeft gekost. Het idee

bestaat dat deze mensen graag hun eigen kennis en informatie voor zich willen houden.

5. Als een stuk ten slotte niet bijzonder goed is, of als het een hele specifieke vraag van iemand betreft, is men eerder geneigd dit document naar iemand te mailen dan het op het internet te zetten. Niet omdat anderen niet mogen meeprofiteren van de kennis maar meer omdat men dan denkt dat het wellicht niet interessant is voor anderen.

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 Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn faciliteert arbocoördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega's door middel van haar digitale netwerk www.arbozw.nl. De site voorziet in de informatiebehoefte van haar gebruikers en zorgt voor een efficiënter en effectiever gebruik van informatie en kennis. Het feit dat de site specifiek gericht is op de sectoren Zorg en Welzijn geeft de site een meerwaarde in vergelijking met niet-branchegerichte arbosites. De site is toegankelijk, praktisch en nuttig. Vooral 'beginners' die nog niet veel kennis van zaken hebben en veel behoefte hebben aan informatie maken dankbaar gebruik van de site. De site voorziet niet alleen in de informatiebehoefte, maar maakt het voor de gebruikers ook mogelijk kennis te delen door middel van de interactieve elementen: het discussieforum en documenten delen. Hoewel het internetforum een aanzienlijke verbetering is qua rubricering en lay-out zijn er ook mensen die het internetforum (in vergelijking met de emaildiscussielijst) praktisch gezien een achteruitgang vinden.

5 Resultaten Vragenlijst

In de maanden oktober en november 2003 is de vragenlijst afgenomen. De doelgroep van het onderzoek zijn de gebruikers van www.arbozw.nl. Het was voor de gebruikers van arbozw mogelijk om de vragenlijst via de site in te vullen. Daarnaast is een email verstuurd naar alle leden van het Arbodiscussieforum met daarin een link naar de vragenlijst. Binnen het Arbodiscussieforum is bovendien een 'topic' geplaatst met een link naar de vragenlijst. In totaal zijn 85 vragenlijsten binnengekomen. In de volgende paragrafen worden de belangrijkste resultaten van het vragenlijstonderzoek besproken.

5.1 Kenmerken van de respondenten

Er zijn ongeveer net zoveel mannelijke respondenten (51,8%) als vrouwelijke respondenten (48,2%). De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt rond de 43 jaar. De meeste respondenten zijn werkzaam in de branche Verpleging & Verzorging (34,1%), Ziekenhuizen (18,8%) en Gehandicaptenzorg (14,1%). Het merendeel van de respondenten is arbocoördinator (24,7%) gevolgd door KAM-coördinator (12,9%) en Arboadviseur (10,6%). Gemiddeld zijn de respondenten 5 jaar werkzaam in een functie. Het grootste gedeelte van de respondenten (67,1%) houdt zich primair bezig met arbeidsomstandigheden, de andere helft voert deze taken uit naast de dagelijkse werkzaamheden. Het merendeel van de respondenten (45,9%) is werkzaam in de Randstad (Noord Holland, Zuid Holland en Utrecht). De overige respondenten zijn voornamelijk werkzaam in de provincies Noord Brabant (15,3%) en Overijssel (14,1%). Voor de meer uitgebreide gegevens zie bijlage B.

5.2 Gebruik www.arbozw.nl

Het grootste gedeelte van de respondenten (43,5%) maakt meer dan 2 jaar gebruik van de site (vanaf het begin). 69,4% van de respondenten bezoekt de site 1 keer per week of meer. Er is slechts een zeer klein percentage (5,9%) dat zegt de site minder dan één keer per maand te bezoeken.

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven welke websites zij nog meer bezoeken naast [arbozw.nl](http://www.arbozw.nl). Arbo.nl, Arbo.pagina.nl, Arbobondgenoten.nl en de site van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zijn veelgenoemde sites. Voor de meer uitgebreide gegevens zie bijlage C.

5.3 Gemiddelde scores op de verschillende schalen

In tabel 3 staan de gemiddelde scores voor de verschillende schalen. Wat opvalt, is dat ICT-uitwisseling erg laag scoort (1,61 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 (2,73). De rubrieken nieuwsberichten, documenten delen en discussieforum worden regelmatig (2,99) geraadpleegd dan de overige rubrieken (2,57). Er wordt bovendien meer kennis gehaald (3,45) dan dat er gebracht wordt (2,71). Ook de schaal ‘attitude ten opzichte van persoonlijke contacten’ scoort relatief laag. Dit heeft echter een positieve betekenis als het gaat om het gebruik van ICT voor het leggen van contacten. De respondenten geven aan geen voorkeur te hebben voor persoonlijke contacten ten opzichte van contacten via ICT. Verder valt op dat de schaal ‘attitude ten opzichte van informatie in computers’ erg hoog scoort (4,37). ICT maakt het volgens de gebruikers van arbozw mogelijk meer actuele informatie te vinden dan voorheen, maakt nieuwe informatie beter beschikbaar en bespaart tijd. De overige schalen scoren redelijk goed (tussen de 3,2 en 3,8).

Tabel 3. Gemiddelde scores op de verschillende schalen

	M
ICT opslag	2,73
Raadplegen	2,57
'Raadplegen	2,99
ICT uitwisseling	1,61
Kennisdelen	3,24
'Kennis halen	3,45
Kennis brengen	2,71
Taakinterdependentie	3,22
Identificatie	3,27
Vertrouwen	3,49
Communaliteit	3,46
Connectiviteit	3,72
Attitude ten opzichte van informatie in computers	4,37
Informatiecultuur	3,82
Gebbruiksvriendelijkheid	3,77
Gebruiksvriendelijkheid mbt plaatsen van bijdragen	3,68
Gebruiksvriendelijkheid site	3,81
Nut	3,65
Attitude ten opzichte van persoonlijke contacten	2,53

5.4 ICT opslag nader bekeken

Om een beter beeld te krijgen van de opslag- en raadpleegfunctie van arbozw staan in tabel 4 de gemiddelden en de frequenties van de verschillende items die betrekking hebben op dit aspect. Respondenten dienden aan te geven hoe vaak zij de verschillende rubrieken van de site raadpleegden voor het verkrijgen van informatie op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor nooit en 5 voor dagelijks.

Uit de tabel valt af te lezen dat de rubrieken Nieuwsberichten en het Discussieforum het meest worden geraadpleegd. Ongeveer de helft van de respondenten (48,3%) zegt de rubriek Nieuwsberichten één of meerdere keren per week te raadplegen. 61,2% van de respondenten raadpleegt het discussieforum 1 keer per maand of meer. 37,7% raadpleegt het discussieforum zelfs één of meerdere keren per week voor het verkrijgen van informatie. De rubrieken Links en Nieuwsarchief worden door de respondenten het minst geraadpleegd, meer dan de helft van de respondenten geeft aan deze rubrieken minder dan eens per maand te raadplegen.

Tabel 4. Gemiddelden en frequenties ICT-opslag						
ICT-opslag	1	2	3	4	5	M
raadplegen Nieuwsberichten	2,4%	21,2	28,2	36,5	11,8	3,34
raadplegen Discussieforum	15,3	23,5	23,5	25,9	11,8	2,95
raadplegen Nieuwsbrief	9,4	23,5	37,6	27,1	2,4	2,89
raadplegen Documenten delen	16,5	20	43,5	20	0	2,67
raadplegen Wet- en regelgeving	8,2	36,5	38,8	16,5	0	2,64
raadplegen Veelgestelde vragen	9,4	44,7	25,9	18,8	1,2	2,58
raadplegen Links	12,9	43,5	32,9	10,6	0	2,41
raadplegen Nieuwsarchief	11,8	51,8	25,9	10,6	0	2,35

5.5 Verschillen tussen het onderzoek van 2002 en 2003

Uit tabel 5 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 de 'informatiecultuur' ($p < 0.5$). In 2003 geven de respondenten aan de informatiecultuur van arbozw als meer open te ervaren dan in 2002. Een open informatiecultuur is een belangrijke voorwaarde voor de opslag en raadpleegfunctie van ICT. Naarmate gebruikers de informatiecultuur van een site meer als open ervaren zullen zij meer gebruik maken van deze site voor het opslaan en raadplegen van informatie.

Tabel 5. Scores en verschillen arbozw tijdstip 1 (2002) en tijdstip 2 (2003)

	1	2	T-waarde	sign.
ICT opslag	2,72	2,8	-0,882	0,379
Kennisdelen	3,15	3,24	-0,694	0,489
Kennis halen	3,32	3,45	-0,126	0,9
Kennis brengen	2,74	2,71	-0,927	0,355
Taakinterdependentie	3,13	3,22	-0,885	0,377
Identificatie	3,25	3,27	-1,627	0,16
Vertrouwen	3,41	3,49	-0,908	0,365
Communaliteit	3,38	3,46	-1,247	0,214
Connectiviteit	3,57	3,72	0,381	0,703
Attitude ten opzichte van informatie in computers	4,3	4,37	-0,843	0,4
Informatiecultuur	3,13	3,82	-9,592	0

5.6 Discussie

Van de 85 respondenten is 87% geregistreerd als gebruiker van het arbozw-discussieforum. 66% van de respondenten was geregistreerd als gebruiker van de emaildiscussielijst (zie bijlage D). In totaal hadden 53 respondenten (62,3%) zich voor beide functionaliteiten geregistreerd. Voor deze respondenten is gekeken wat zij van beide functionaliteiten vinden en hoe zij de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum hebben ervaren. In totaal zijn in de vragenlijst 12 stellingen gegeven die betrekking hebben op de emaildiscussielijst en het internetforum. In tabel 6. staan de scores voor elk van de stellingen. Respondenten dienden aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor helemaal mee oneens en 5 voor helemaal mee eens.

Tabel 6. Scores emaildiscussielijst en internetforum

	1	2	3	4	5
Het internetforum is overzichtelijker dan de emaildiscussielijst.	2	13	11	46	28
Onderscheid in thema's binnen het internetforum werkt verhelderend.	0	8	15	62	15
Voordeel emaildiscussielijst is dat je dagelijks mee geconfronteerd werd.	4	15	19	38	24
Nadeel van het internetforum is dat je eerst naar de website moet gaan.	2	22	19	40	17
Voordeel internetforum is dat je mailbox niet steeds vol zit	4	2	17	39	38
Emaildiscussielijst was makkelijker in het gebruik dan het internetforum.	9	28	21	17	25
Voldoende info overgang van emaildiscussielijst naar internetforum.	2	4	11	59	24
Overgang emaildiscussielijst naar internetforum duidelijk gecommuniceerd.	2	0	19	55	24
De overgang van emaildiscussielijst naar internetforum is goed verlopen.	0	2	24	59	15
Gebruikers voldoende betrokken overgang emaildiscussielijst naar internetforum.	4	7	22	57	10
Voor de discussie op arbozw geef ik de voorkeur aan het internetforum.	4	13	21	45	17
Voor de discussie op arbozw geef ik de voorkeur aan de emaildiscussielijst	13	44	15	15	13

83% van de respondenten vindt dat er voldoende informatie is geweest over de verandering van emaildiscussielijst naar internetforum. 79% vindt dat er duidelijk is gecommuniceerd over de verandering. Van de respondenten vindt 74% dat de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum goed is verlopen. 67% van de respondenten vindt dat de gebruikers voldoende betrokken zijn geweest bij de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum.

De meerderheid van de respondenten (74%) vindt het internetforum overzichtelijker dan de emaildiscussielijst. 78% van de respondenten vindt dat het onderscheid in thema's en onderwerpen binnen het internetforum verhelderend werkt. De overgrote meerderheid (77%) vindt daarnaast dat het voordeel van het internetforum is dat men verlost is van een overvolle mailbox.

Iets meer dan de helft van de respondenten (62%) vindt dat het voordeel van de emaildiscussielijst was dat je er dagelijks mee geconfronteerd werd. Daarnaast vindt ongeveer de helft van de respondenten (57%) dat het nadeel van het internetforum is dat je hiervoor eerst naar de website moet gaan.

Wat betreft het gemak waarmee de beide functionaliteiten gebruikt worden zijn de respondenten verdeeld 42% vond de emaildiscussielijst gemakkelijker in het gebruik, 37% is het hier niet mee eens. 62% geeft de voorkeur aan het internetforum 57% geeft de voorkeur aan de emaildiscussielijst. Kijken we echter naar alle 85 respondenten dan blijkt dat 55% voorkeur heeft voor het internetforum en slechts 21% voor de emaildiscussielijst.

5.7 Conclusie

Het grootste gedeelte van de respondenten bezoekt de site 1 keer per week of meer. Wat echter opvalt, is dat de opslag- en raadpleegfunctie van ICT redelijk laag scoort. Met name de rubrieken Nieuwsberichten en het Discussieforum worden regelmatig geraadpleegd, de overige rubrieken een stuk minder. Aan de voorwaarde voor de opslag- en raadpleegfunctie van arbozw wordt echter wel ruimschoots voldaan. Respondenten hebben een zeer positieve attitude ten opzichte van informatie in computers. Daarnaast is uit het onderzoek gebekend dat er een toename is in de mate waarin gebruikers van arbozw de informatiecultuur binnen arbozw als open ervaren. Een open informatiecultuur is ook een belangrijke voorwaarde voor de opslag- en raadpleegfunctie van ICT. Men zou dus verwachten dat de score voor ICT-opslag hoger zou liggen

De score voor ICT-uitwisseling is bijzonder laag. Dit houdt in dat er nauwelijks uitwisseling van kennis, informatie of ervaring plaatsvindt op de site. Er wordt dan ook meer kennis gehaald dan dat er gebracht wordt. De respondenten geven echter aan geen voorkeur te hebben voor persoonlijke contacten ten opzichte van contacten via ICT als het gaat om kennisdeling. Ook hier zou men dus verwachten dat de scores hoger zouden liggen, zeker gezien het feit dat de overige schalen redelijk goed scoren.

De respondenten vinden dat er voldoende informatie is geweest over de verandering van emaildiscussielijst naar internetforum, er duidelijk is gecommuniceerd, gebruikers voldoende zijn betrokken en de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum goed is verlopen. Hoewel een meerderheid vindt dat de emaildiscussielijst gemakkelijker was in het gebruik, is men over het internetforum toch meer tevreden. Men vindt het internetforum overzichtelijker dan de emaildiscussielijst, het onderscheid in thema's en onderwerpen werkt verhelderend en daarnaast is men blij dat men verlost is van een overvolle mailbox. De meerderheid blijkt toch uiteindelijk de voorkeur te geven aan het internetforum.

6 Conclusie & Aanbevelingen

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 Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn faciliteert arbocoördinatoren in het delen van kennis en ervaring met collega's door middel van haar digitale netwerk www.arbozw.nl.

Uit het onderzoek is gebleken dat de site van het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn steeds meer bezoekers trekt en dat deze bezoekers steeds meer pagina's bekijken. Het grootste gedeelte van de gebruikers bezoekt de site één keer per week of meer. Wat echter opvalt is dat de opslag- en raadpleegfunctie van ICT redelijk laag scoort. Vooral de rubrieken Nieuwsberichten en het Discussieforum worden regelmatig geraadpleegd, de overige rubrieken een stuk minder. Hoewel niet alle rubrieken van de site even regelmatig worden bezocht wordt aan de voorwaarde voor de opslag- en raadpleegfunctie van arbozw echter wel ruimschoots voldaan. De gebruikers hebben een zeer positieve attitude ten opzichte van informatie in computers en vinden dat arbozw een open informatiecultuur heeft. Een open informatiecultuur en een positieve attitude ten opzichte van computers zijn belangrijke voorwaarde voor de opslag en raadpleegfunctie van ICT.

De site voorziet in de informatiebehoefte van haar gebruikers en zorgt voor een efficiënter en effectiever gebruik van informatie en kennis. Het feit dat de site specifiek gericht is op de sectoren Zorg en Welzijn geeft de site een meerwaarde in vergelijking met niet-branchegerichte arbosites. De site is toegankelijk, praktisch en nuttig. Vooral 'beginners' die nog niet veel kennis van zaken hebben en veel behoefte hebben aan informatie maken dankbaar gebruik van de site. De site voorziet niet alleen in de informatiebehoefte, maar maakt het voor de gebruikers ook mogelijk kennis te delen door middel van de interactieve elementen het discussieforum en documenten delen. Uit de analyse van de site en de interviews (en in mindere mate uit de vragenlijst) komt naar voren dat ook de rubriek 'documenten delen' door de gebruikers regelmatig wordt geraadpleegd. Er is tot op heden binnen deze rubriek al een aardig kennisarchief opgebouwd dat door de gebruikers geraadpleegd kan worden.

Hoewel de site wel voorziet in de mogelijkheid kennis en ervaring uit te wisselen is de score voor ICT-uitwisseling bijzonder laag. Dit houdt in dat er nauwelijks uitwisseling van kennis, informatie of ervaring plaatsvindt op de site. Er wordt dan ook meer kennis

gehaald dan dat er gebracht wordt. De respondenten geven echter aan geen voorkeur te hebben voor persoonlijke contacten ten opzichte van contacten via ICT als het gaat om kennisdeling. Men zou dus verwachten dat de scores hoger zouden liggen zeker gezien het feit dat de overige schalen redelijk goed scoren. ICT-uitwisseling is een belangrijke voorwaarde voor kennisdeling, het is dus wel degelijk van belang gebruikers deze mogelijkheid te bieden en te blijven bieden.

6.1 Discussie

De emaildiscussielijst (AWOZ-L) is in juni 2001 opgenomen binnen de website van het Arbokenniscentrum. Per 1 juni 2003 is de emaildiscussielijst overgezet naar een internetforum. De meeste gebruikers vinden dat de overgang van emaildiscussielijst naar internetforum goed is verlopen. De gebruikers vinden dat er voldoende informatie is geweest over de verandering, er is duidelijk gecommuniceerd en de gebruikers zijn voldoende betrokken geweest. Het internetforum is een aanzienlijke verbetering qua rubricering en lay-out. Hoewel het internetforum een aanzienlijke verbetering is zijn er ook mensen die het internetforum (in vergelijking met de emaildiscussielijst) praktisch gezien een achteruitgang vinden. Een meerderheid vindt dat de emaildiscussielijst gemakkelijker was in het gebruik. Men vindt het internetforum echter overzichtelijker dan de emaildiscussielijst, het onderscheid in thema's en onderwerpen werkt verhelderend en daarnaast is men blij dat men verlost is van een overvolle mailbox. De meerderheid blijkt uiteindelijk de voorkeur te geven aan het internetforum.

Het aantal discussie, het aantal reacties en het aantal actieve deelnemers is met de invoering van het internetforum afgenomen. Het is wellicht nog te vroeg om te zeggen dat het internetforum geen succes is, gebruikers hebben immers tijd nodig om aan de nieuwe functionaliteit te wennen. Bovendien is uit de analyse gebleken dat het aantal onbeantwoorde berichten (hoewel dit aantal nog altijd redelijk hoog is) en het aantal 'simpele' berichten is afgenomen en het aantal nieuwe deelnemers per maand sterk is toegenomen. Het internetforum wordt wellicht effectiever gebruikt dan de emaildiscussielijst. Onderwerpen zijn immers gemakkelijker terug te vinden en hierdoor worden minder zelfde vragen gesteld. Bovendien wordt het forum als informatiebron gebruikt. Een groot deel van de gebruikers raadpleegt het discussieforum 1 keer per maand of meer. Meer dan één derde raadpleegt het discussieforum zelfs één of meerdere keren per week voor het verkrijgen van informatie. Deze informatiebron zal zich alleen nog maar verder ontwikkelen naarmate het internetforum langer bestaat. Zo kan het forum niet alleen voorzien in de behoefte van gebruikers om kennis en ervaring

met elkaar te delen maar kan het ook een belangrijke bijdrage leveren aan de informatiebehoefte van gebruikers.

Het Arbokenniscentrum voor Zorg en Welzijn draagt met haar site www.arbozw.nl bij aan de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en reïntegratie in de sectoren Zorg en Welzijn. De verzamelde kennis wordt door de gebruikers frequent geraadpleegd, er wordt echter in mindere mate kennis en informatie uitgewisseld. Hiermee is de centrale vraag van deze rapportage beantwoord. Kennisdeling (het uitwisselen van informatie, kennis en ervaringen) is één van de doelstellingen van arbozw . Aangezien de uitwisselingsfunctie van ICT een belangrijke bijdrage levert aan kennisdeling is het van belang gebruikers deze mogelijkheid te bieden en te blijven bieden.

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 6. ICT-opslag			
items	M	SD	alpha
ICT: storage	2,73	0,62	0,7905
raadplegen Nieuwsberichten			
raadplegen Nieuwsarchief			
raadplegen Nieuwsbrief			
raadplegen Wet- en regelgeving			
raadplegen Documenten delen			
raadplegen Links			
raadplegen Veelgestelde vragen			
raadplegen Discussieforum			
Raadplegen 'algemene' informatie	2,57	0,64	0,7629
raadplegen Nieuwsarchief			
raadplegen Nieuwsbrief			
raadplegen Wet- en regelgeving			
raadplegen Links			

raadplegen Veelgestelde vragen			
Raadplegen 'actuele' informatie en collega's	2,99	0,85	0,85
raadplegen Nieuwsberichten			
raadplegen Documenten delen			
raadplegen Discussieforum			
ICT: opslag items vorig onderzoek	2,81	0,66	0,637
raadplegen Nieuwsberichten			
raadplegen Wet- en regelgeving			
raadplegen Documenten delen			
raadplegen Veelgestelde vragen			

Tabel 7. ICT-opslag			
items	M	SD	alpha
ICT: exchange	1,61	0,62	0,8481
plaatsen Documenten delen			
plaatsen Discussieforum			
reageren Nieuwsberichten			
reageren Producten			
reageren Discussie			

Tabel 8. Kennisdelen			
items	M	SD	alpha
kennis delen	3,24	0,65	0,8715
iets nieuws laten weten aan gebruikers arbozw			
vertellen wat je kan aan gebruikers van arbozw			
vertellen wat je weet aan gebruikers van arbozw			
als andere gebruikers arbozw iets nieuws leren laten ze dat weten			
vraag andere gebruikers arbozw wat zij weten kennis nodig is			
de andere gebruikers van arbozw vertellen wat ze weten			
de andere gebruikers van arbozw vertellen wat ze kunnen			
Kennis brengen	2,71	0,69	0,6464
iets nieuws laten weten aan gebruikers arbozw			
als andere gebruikers arbozw iets nieuws leren laten ze dat weten			
Kennis halen	3,45	0,74	0,8828
vertellen wat je kan aan gebruikers van arbozw			
vertellen wat je weet aan gebruikers van arbozw			
vraag andere gebruikers arbozw wat zij weten kennis nodig is			
de andere gebruikers van arbozw vertellen wat ze weten			
de andere gebruikers van arbozw vertellen wat ze kunnen			

Tabel 9. Nut, gebruiksvriendelijkheid en attitude ten opzichte van persoonlijke contacten			
items	M	SD	alpha
Nut	3,65	0,61	0,9199
Door arbozw taken sneller uitvoeren			
door arbozw verbeteren prestaties			
door arbozw verhogen productiviteit			

door arbozw vergroten effectiviteit			
door arbozw uitvoeren taak gemakkelijker			
arbozw nuttig voor uitvoeren taak			
Gebruiksvriendelijkheid	3,77	0,56	0,8035
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	3,81	0,65	0,8891
gemakkelijk een bijdrage te plaatsen			
gemakkelijk om op bijdrage te reageren			
Gebruiksvriendelijkheid site	3,68	0,82	0,8859
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	2,53	0,62	0,7352
Kennis liever FTF delen dan via ICT			
Kennis liever 1 op 1 delen dan via internet			
Arbozw ten koste van persoonlijke contacten			
Bijeenkomsten belangrijker dan arbozw			
Arbozw meerwaarde naast persoonlijke contacten *			
Zonder arbozw kennisdelen moeilijker*			

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

Tabel 10. overige schalen			
items	M	SD	alpha
task interdependence	3,22	0,95	0,7895
samenwerken met mensen uit andere organisatie			
informatie delen met mensen uit andere organisatie			
resultaten afhankelijk van mensen in andere organisaties			
identification with community	3,27	0,74	0,8539
verbonden met gebruikers arbozw			
solidair met gebruikers arbozw			
identificeer met gebruikers arbozw			
deeluitmaken van de groep op arbozw			
trust	3,49	0,62	0,8612
helpen met problemen			
vertrouwen op mensen arbozw			
rekenen op mensen van arbozw			
vertrouwen hebben in de vaardigheden van de gebruikers arbozw			
communality	3,46	0,58	0,6097
sneller aan informatie			
andere gebruikers arbozw helpen aan nieuwe informatie			
eigen bijdrage leveren arbozw			
het tot stand brengen van gemeenschappelijke informatie			

connectivity	3,72	0,63	0,8228
sneller communiceren sneller informatie uitwisselen niet de mogelijkheid hebben om kennis te delen kennis concreet maken			
attitude towards info in ICT	4,37	0,52	0,9268
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			
information culture in community	5,35	0,85	0,5442
organisatie open of gesloten tegenover informatie geruchten en intuïtie de belangrijkste informatiebron wederzijds vertrouwen delen informatie			

B Kenmerken Respondenten

Tabel 8. Kenmerken respondenten

Leeftijd	
22-29	10,59
30-35	12,949
36-41	14,12
42-47	21,18
48-53	32,94
54-60	8,24
Gemiddelde	43
Geslacht	
man	51,76
vrouw	48,24
Branche	
Verpleeging & Verzorging	34,12
Ziekenhuizen	18,82
Gehandicaptenzorg	14,12
Zorg overig	11,76
Thuiszorg	8,24
Geestelijke Gezondheids Zorg	7,06
Welzijn	2,35
Functie	
Arbocoördinator	24,71
KAM coördinator	12,94
Arbo adviseur	10,59
P&O manager	3,53
Arbo functionaris	5,88
P&O functionaris	4,71
Veiligheidskundige	2,35
AVR Coördinator	4,71
Coördinator fysieke belasting/ Fysiotherapeut	11,76
Beleidsmedewerker	4,71

Tabel 9. Vervolg Kenmerken respondenten

Tijd werkzaam in functie	
minder dan 1 jaar	10,59
1 t/m 2 jaar	25,88
3 t/m 4 jaar	22,35
5 t/m 6 jaar	16,47
7 t/m 10 jaar	15,29
11 t/m 14 jaar	4,71
15 jaar of meer	4,71
Gemiddelde	
Arbo primaire taak of ernaast	
primaire taak	67,06
ernaast	32,94
Provincie waarin werkzaamheden worden verricht	
noord holland	18,82
noord brabant	15,29
zuid holland	15,29
overijssel	14,12
utrecht	11,76
gelderland	8,24
limburg	7,06
groningen	4,71
flevoland	2,35
drente	1,18
zeeland	1,18

C Gebruik sites

tabel 10. Gebruik sites

Gebruik site	%
minder dan 1 jaar	17,65
1 tot 2 jaar	37,65
meer dan 2 jaar	43,53
Gemiddelde	
Bezoek site	%
minder dan 1 x per maand	5,88
1 of 2 x per maand	24,71
1 of 2 x per week	41,18
dagelijks	28,24
Gebruik arboconet site	%
wel	11,76
niet	88,24
Lid emaildiscusielijst	%
ja	65,88
nee	34,12
Lid Forum	%
ja	87,06
nee	12,94
Websites	
www.arbo.nl	26
www.arbo.pagina.nl	20
www.szw.nl	14
www.arbeid.tno.nl	13
www.arbobondgenoten.nl	11
www.fondsenzw.nl	9
www.arbo-thuiszorg.nl	8
www.arbeidsinspectie.nl	7
www.stecr.nl	6
www.arbo-ggz.nl	5
www.arboman.nl	5
www.arbo-online.nl	5
www.rie.nl	5
www.uvw.nl	5

D Discussie

		emaildiscussielijst		
		ja	nee	totaal
forum	ja	62,3%	24,8%	87,1%
	nee	3,6%	9,3%	12,9%
totaal		65,9%	34,1%	100% (85)