



Succesvolle(re) Virtuele Kantoren

Wat motiveert experts hun kennis te delen?

14 December, 2011

Carlijn Broekman, Mirjam Huis in 't Veld, Livia Weyers





Advies voor Infopunt Veiligheid

- › *Wat motiveert experts hun kennis te delen?*
- › Verleid de experts!

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie





De vraag van Infopunt Veiligheid

- › *Wat motiveert experts hun kennis te delen?*
- › Aanpak:
 - › Literatuurstudie
 - › Scan kennisplatforms op het gebied van veiligheid
 - › Scan virtuele kantoren
 - › Interviews
 - › Analyse & advies



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



De literatuur over virtuele groepen (1/2)

- › **Groepsmotivatie**
- › **Gebruik van de tool**

- › Groepsmotivatie:
 - › Gedeelde identiteit
 - › Groepsgevoel
 - › Activiteit
 - › Erkenning

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

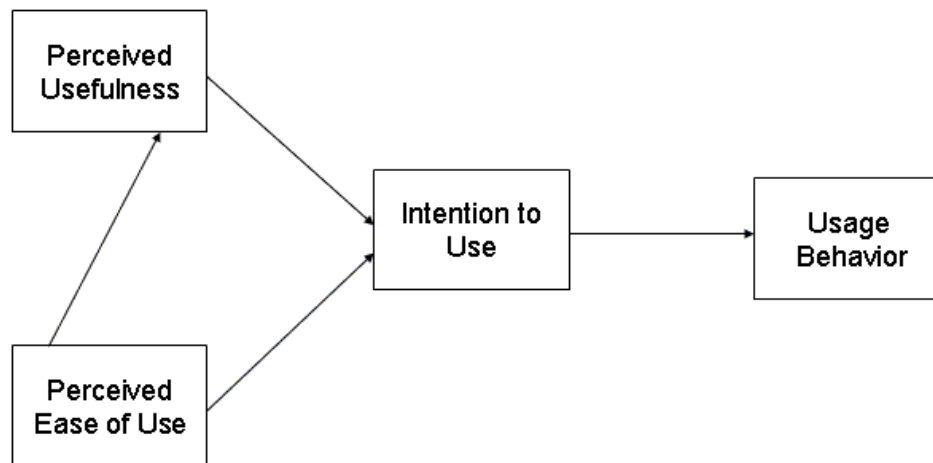
Conclusie





De literatuur over virtuele groepen (2/2)

- › Gebruik van de tool:
 - › Tool moet voor gevoel makkelijk te gebruiken zijn (*Perceived Ease of Use*)
 - › Tool moet meerwaarde bieden ten opzichte van gebruik van andere tools of geen tool (*Perceived Usefulness*)



TAM-model (Davis)

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

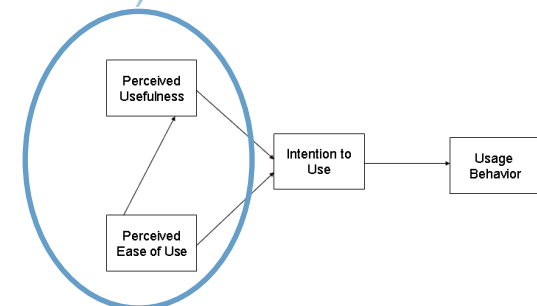
Conclusie



Virtuele kantoren versus andere platforms

› Eigenschappen VK's

1. Besloten (werkplaats) (vs crisiswerkplaats)
2. Gestructureerd documenten delen (vs e-mail)
3. Controle over document (vs e-mail)
4. Eén finale versie werkdocument (vs e-mail)
5. Professioneel 'uiterlijk' (vs dropbox)
6. Goede & snelle helpdesk (vs linkedin, en vele andere)
7. Link met dossiers – kennis wordt na overleg door Infopunt
Veiligheid voor je verspreid (vs elk ander platforms)



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Scan van de Virtuele kantoren

- › Ruim 60 VK's, variërend van:
 - › 1 tot 50 leden
 - › geen gebruik tot twee maal per week
 - › alleen interne leden tot grotendeels extern
 - › FP7 project: 'EU Civil protection Exercise Evaluation' tot vergadergemeenschap 'Brandweer BRZO'
 - › Veel gebruikte functies:
gedeelde documenten, eigen logo
 - › Amper gebruikte functies:
discussie, agenda



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



De literatuur getoetst in interviews: groepsmotivatie

› Identiteit:

“Een gezamenlijk logo in het VK helpt zeker, dat geeft een ‘thuisgevoel’ ”.

› Groepsgevoel:

“Een face-to-face ontmoeting maakte het laagdrempeliger voor experts om informatie met mij te delen”.

› Activiteit:

“Hoe vaker er iets op in het VK wordt geplaatst, hoe vaker ik inlog om te kijken wat het is”.

› Erkenning:

“Het is zeker relevant dat een ander wat doet met wat je bijdraagt, anders is bijdragen van beperkte duur”.

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie





De literatuur getoetst in interviews: gebruik van de tool

› Gebruiksgemak:

- *“Het VK biedt een omslachtige werkvorm; je moet eerst een document op je computer opslaan, dan inloggen bij het vk, en vervolgens het document uploaden. ”*
- *“De tool is niet self-explaining, en oogt niet uitnodigend”*

› Meerwaarde:

- + *“VK geeft structurering aan het project, en de (werk)documenten”*
- + *“Je hebt één finale versie van het werkdocument”*
- *“Er is geen ‘kluis’, Infopunt Veiligheid kan altijd meekijken”*

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Conclusie interviews (1/2)

➤ Motivatie en beleving VK verschilt tussen experts, twee hoofdtypen:

- 1) Community of Practice (CoP),
- 2) Projectgroep

➤ **Motivatie van leden verschilt dus ook**

➤ **Wensen voor de tool verschillen dus ook**

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Conclusie interviews (2/2)

- › De mening over het gebruiksgemak van de Vk's wisselt, maar is vaak negatief.
- › Er is behoefte aan een face-to-face tool-introductie
- › De (project)leider speelt een belangrijke rol in het succes van het VK
- › De e-mail is de grootste 'concurrent' van het VK
- › Experts zijn zich onvoldoende bewust van hun bijdrage voor Infopunt Veiligheid

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Ontsluiten van kennis door Infopunt Veiligheid

- › **Codificatie strategie** – informatie in documenten vastgelegd
 - › Expert stelt IPV actief op de hoogte van kennis (document toesturen)
 - › Expert stelt IPV passief op de hoogte van kennis (VK)

- › **Personalisatie strategie** – informatie weten te vinden bij personen
 - › Expert zit in het netwerk van IPV

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Advies voor Infopunt Veiligheid

- › Ken je verleiders
- › Ken de VK's
- › Zorg voor een goede match

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie





Verleider 1: Het Virtueel Kantoor, de tool

› Groepsmotivatie

- › Identiteit: *gezamenlijk logo, gezamenlijk doel (ook voor CoP)*
- › Groepsgevoel: *startpagina met leden VK, gezamenlijke kick-off*
- › Activiteit: *Vragen om kennis van experts, leider is leidend*

› Gebruik tool

- › Gebruiksgemak: *o.a. vindbaarheid documenten, directe bruikbaarheid*
- › Meerwaarde: *o.a. online samenwerken, bruikbaar op tablet*

NB. Meer suggesties staan in de bijlage



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Verleider 2: Het Netwerk

- › Infopunt Veiligheid heeft een uniek netwerk!
- › Een netwerk biedt:
 - › een uniek voordeel van expert zijn bij IPV
 - › een gedeelde identiteit
 - › een groepsgevoel
 - › erkenning, alleen *experts* op het gebied van (fysieke) veiligheid
- › Mogelijkheden:
 - › Virtueel netwerk
 - › Periodiek een netwerkbijeenkomst



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Verleider 3: Erkenning

- › Je bent niet zomaar expert bij Infopunt Veiligheid, dit is een bijzondere positie
- › Maak experts bewust van hun **bijdrage** en **belang**:
 - › documenten ontvangen
 - › vragen stellen
- › Benadruk de **toegevoegde waarde** van het **publiceren** en verspreiden van kennis

Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie





Verleider 4: Gezamenlijk doel

- › Infopunt Veiligheid heeft **hetzelfde doel** als de vele experts in hun netwerk: Het vergroten van (fysieke) veiligheid
- › Maak experts onderdeel van dit doel

Onderzoek

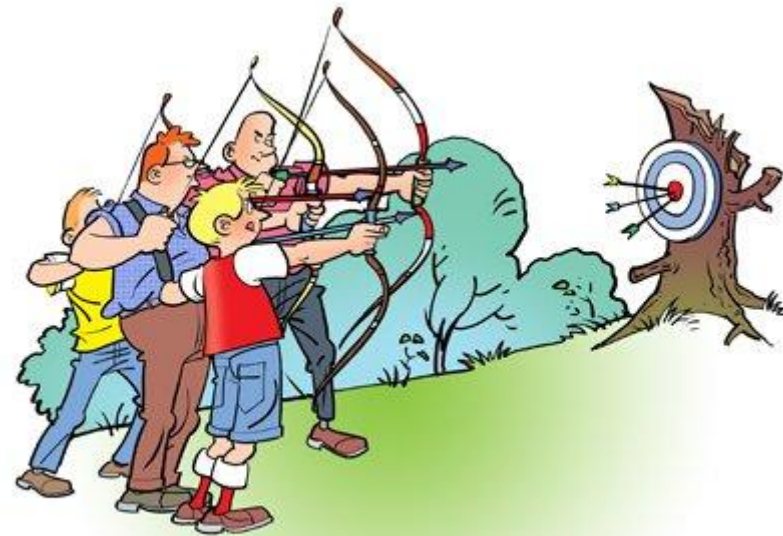
Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie





Conclusie

- › Zet de vier verleiders in om 1) experts te binden aan IPV en 2) om gebruik van VK's te vergroten

- › Match de verleider met de expert-groep in het VK
 - › *We zoeken een plek om mensen te vinden met dezelfde expertise → het netwerk*
 - › *We zoeken een plek om documenten te bewaren → de tool VK*

- › Verbeter de tool VK, zodat deze aantrekkelijk is om te gebruiken

- › Blijf kennis publiceren en herinner experts hieraan



Onderzoek

Literatuur

Resultaten

Interpretatie

Advies

Conclusie



Zijn er nog vragen?

