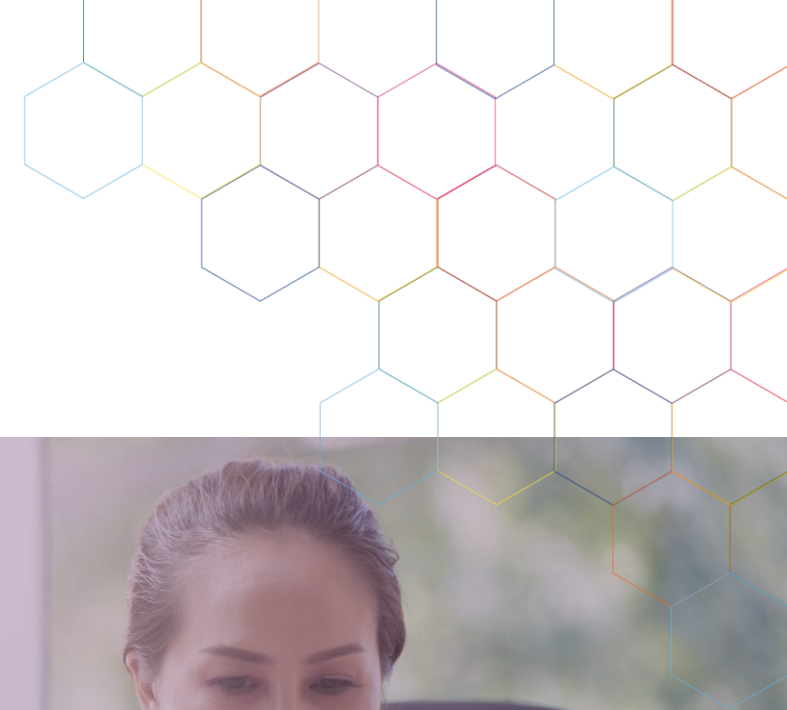




DIGIVAARDIG IN DE ZORG



15^{de} Werkconferentie Digivaardig in de zorg

digivaardigidezorg.nl



METEN IS (Z)WETEN

Het wat en hoe van resultaten weergeven
en delen

door Jaou Chateau



Waar gaan we het vandaag over hebben?



- Wie ben ik?
- Meten is (z)weten
- Casus
- Spreken in de taal van je ontvanger
- Welke middelen kun je gebruiken?
- Opdracht





Wie ben ik?

Wie ben ik?



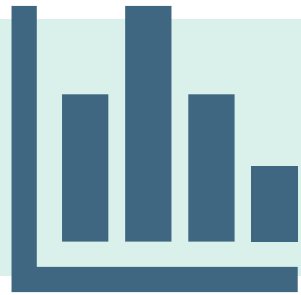
Jaou Chateau

- Onderzoeker/projectleider en communicatieadviseur
- Onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ

Waar houd ik mij mee bezig?

- Onderzoek en advies in de zorg, het onderwijs en de publieke sector
 - *Beleid, communicatie, positionering, doelgroepenanalyse*
- Daarnaast vormgeving, in- en externe communicatie en productontwikkeling





Meten is (z)weten



Het meten van resultaten



Het meten van informatie en input geeft houvast en richting om vervolg te bepalen...

...maar het is ook complex, je kunt er alle kanten mee op.



Kwantitatief

- Cijfers en data
- Vragenlijsten
- Meetbare input
- 'Harde' resultaten



Kwalitatief

- Woorden, casussen, verhalen
- Interviews
- 'Rijkere' input
- Indicatieve resultaten

Wat kun je allemaal meten?



Wat zijn kennis, houding en gedrag van de doelgroep?

- Bekendheid met een nieuwe applicatie
- Tevredenheid
- Gebruiksfrequentie
- Aantal klachten
- Betrokkenheid



Wat levert het op?

- Effecten en resultaten van de implementatie
- Kosten vs baten
- Haalbaarheid, schaalbaarheid, betaalbaarheid
- Tijdwinst



Hoe staat het met de kwaliteit?

- Gebruiksgemak
- Privacy of veiligheid



Wat zijn externe factoren en voorwaarden?

- Randvoorwaarden
- Werkzaamheid van ICT-infrastructuur
- Benodigde digitale vaardigheden
- Belemmerende factoren bij de inzet



Hoe staat het met de processen?

- Tijdsduurloop vergeleken met de planning
- Inbedding in processen
- Responstijd van de leverancier bij problemen

Opdracht!



Wat zou jij willen meten?



Noteer het voor jezelf en zet het in de chat!





Casus





Casus

Je werkt voor een zorgorganisatie die een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) wil gaan testen. Het nieuwe ECD wordt als pilot gelanceerd. Een aantal medewerkers werkt in een implementatieteam aan het inrichten en borgen van het nieuwe ECD. Na de pilotfase gaat het bestuur besluiten of het ECD definitief in gebruik wordt genomen.

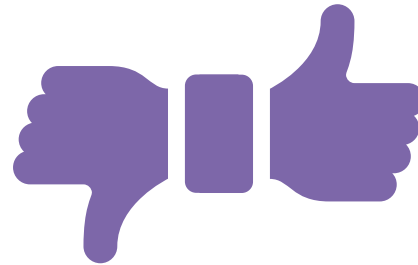
Jouw taak is om na te gaan wat medewerkers van het nieuwe ECD vinden en je resultaten met stakeholders te delen.

Kennis-houding-gedrag



Kennis

Kent men het ECD?



Houding

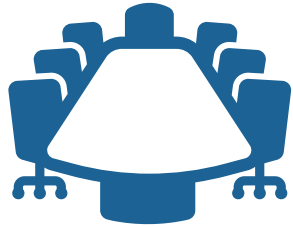
Wat vindt men van het ECD?



Gedrag

Gebruikt men het ECD?

Stakeholders



Bestuursleden

Moet de haalbaarheid van het ECD beoordelen

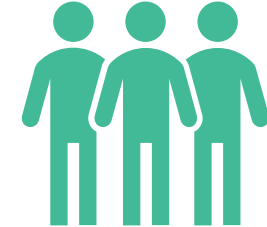
- Zijn druk, hebben weinig tijd
- Willen een samenvatting van de kern
- Hebben politieke/financiële belangen die gewogen moeten worden



Projectteam implementatie

Moet het ECD implementeren en borgen

- Gebruiken de resultaten voor nieuwe plannen
- Kennen de sector, snappen de materie
- Willen zoveel mogelijk informatie



Medewerkers

Moeten met het ECD gaan werken

- Hebben belang bij het vervolg
- Grootste groep, wil simpel en concreet weten wat eruit komt
- Hebben uiteenlopende kennis, opleidingsachtergrond

Opdracht!



Wie zijn jouw stakeholders?



Noteer het voor jezelf en zet het in de chat!





Spreken in de taal van je ontvanger

De juiste taal spreken

Pas je 'taal' aan op je doelgroep/stakeholders



in tekst



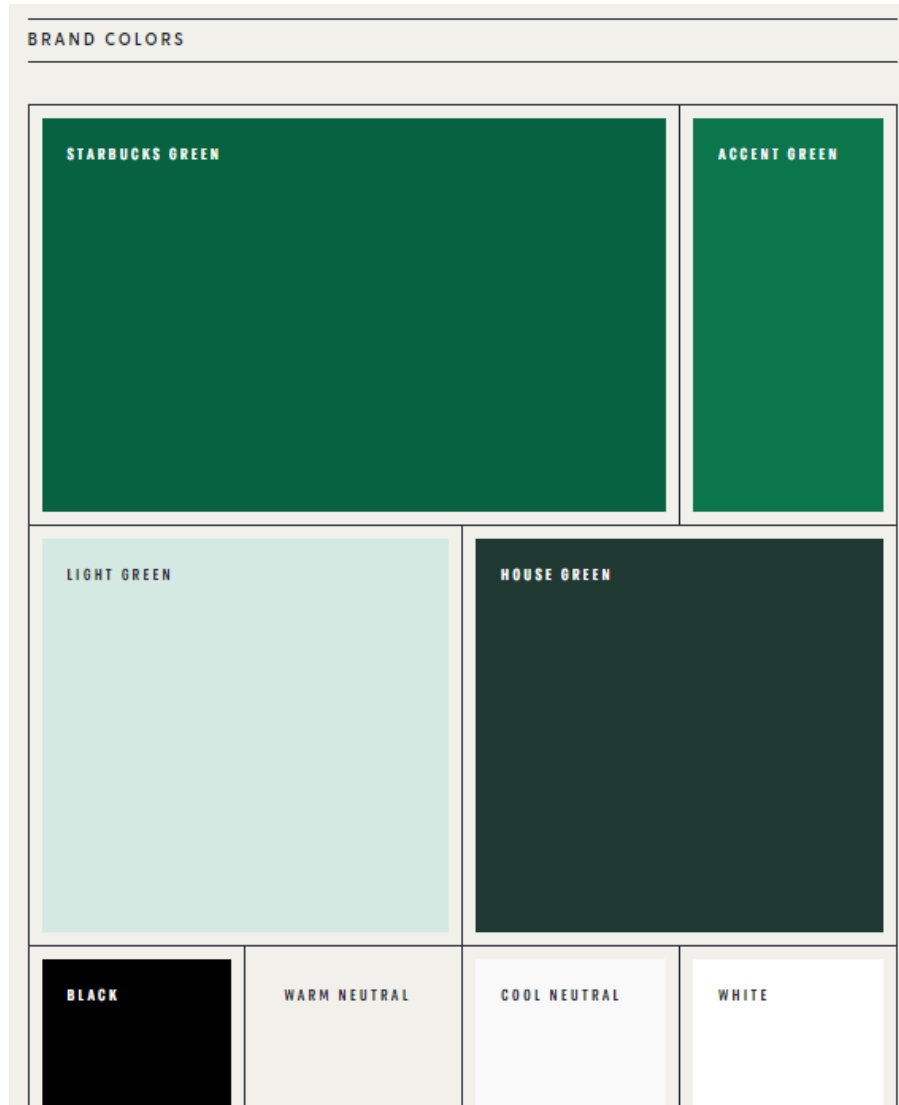
en in beeld



Huisstijl | Voorbeeld



STARBUCKS®



Uitstraling

- Duurzaam en natuurlijk

Lettertype

- “Lander is ons serif lettertype en kan worden gebruikt als ondersteunend, voor meer expressieve momenten.”

Fotografie

- “Studiofotografie moet kunstig, redactioneel en opzettelijk aanvoelen. Eventuele rekwisieten en styling moeten het focuspunt aanvullen en niet overschaduwten. Zacht, gericht en warm licht creëert een **echt, begerenswaardig en verheven moment.**”

Huisstijl | Voorbeeld





Welke middelen kun je gebruiken?



Welke middelen kun je gebruiken?

- Oneindig veel opties
- 4 belangrijke middelen:
 - *Dashboard*
 - *PowerPoint*
 - *Factsheet*
 - *Rapport/verslag*
- Beschikbare tools
 - *Microsoft Office*
 - *Adobe Creative Suite (CS)*
 - *Canva*
 - *...en meer!*



4 belangrijke middelen



Dashboard

Visueel en volledig, geschikt voor het totaalplaatje



- Overzichtelijk
- Aantrekkelijk
- Volledig
- Minder makkelijk deelbaar
- Vragen meer technische kennis

(PowerPoint-)presentatie

Mix van tekst en beeld, geschikt voor samenvatting met toelichting



- Overzichtelijk
- Aantrekkelijk
- Combinatie van tekst en beeld
- Onvolledig
- Vraagt om toelichting

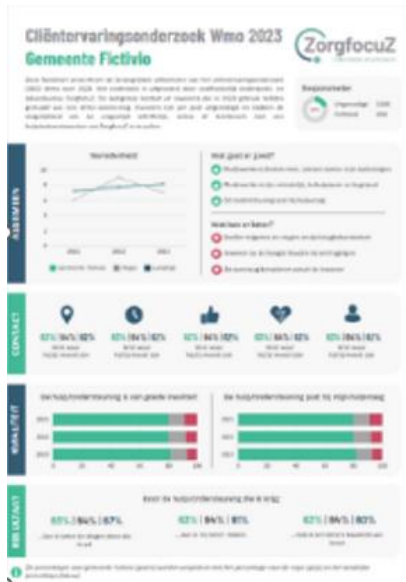


4 belangrijke middelen



Factsheet

Visueel en beknopt, geschikt voor 'de kern'



- **Simpel**
- **Overzichtelijk**
- **Aantrekkelijk**
- **Makkelijk deelbaar**
- **Onvolledig**
- **Beperkt inzichtelijk**

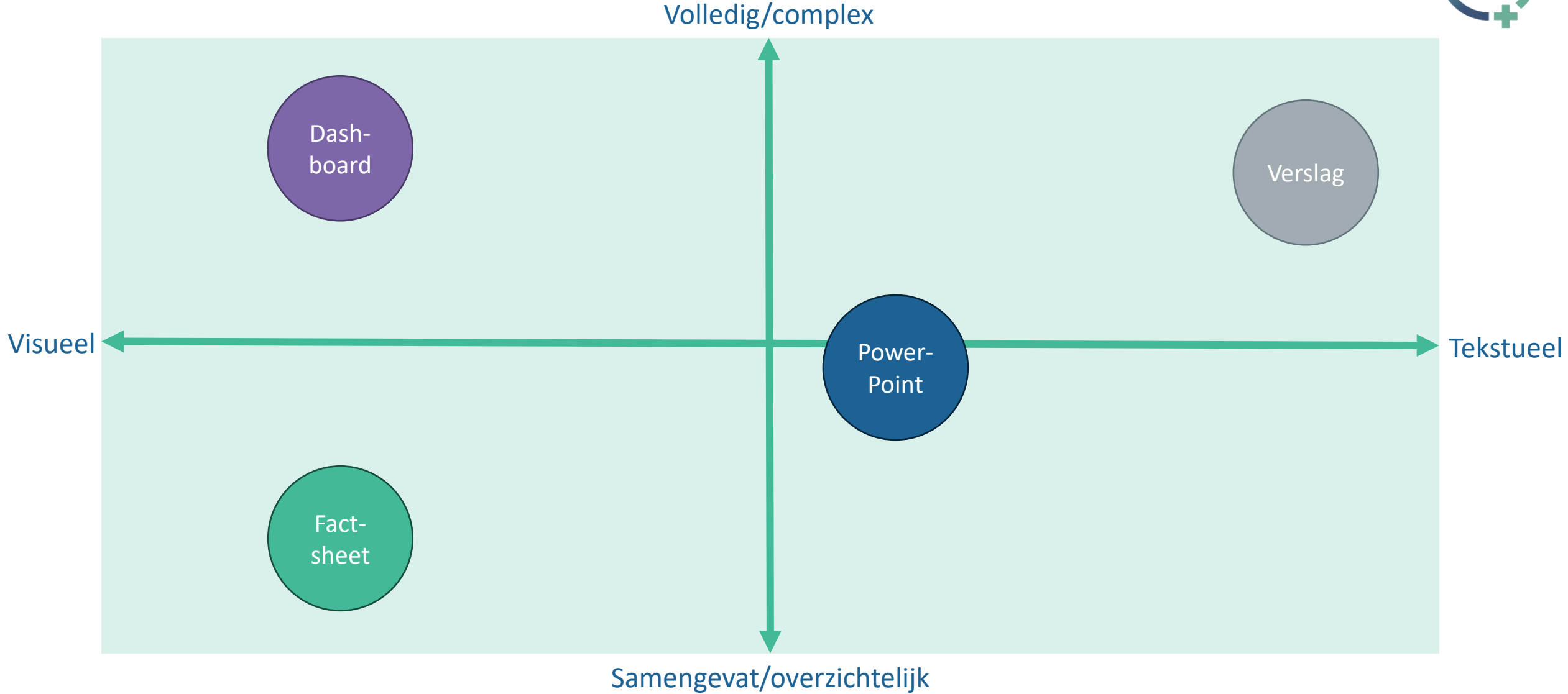
Rapport/verslag

Tekstueel en uitgebreid, geschikt voor duiding en uitleg



- **Uitgebreid**
- **Inzichtelijk**
- **Makkelijk deelbaar**
- **Onoverzichtelijk**
- **Omvangrijk**
- **Niet geschikt voor iedere doelgroep**



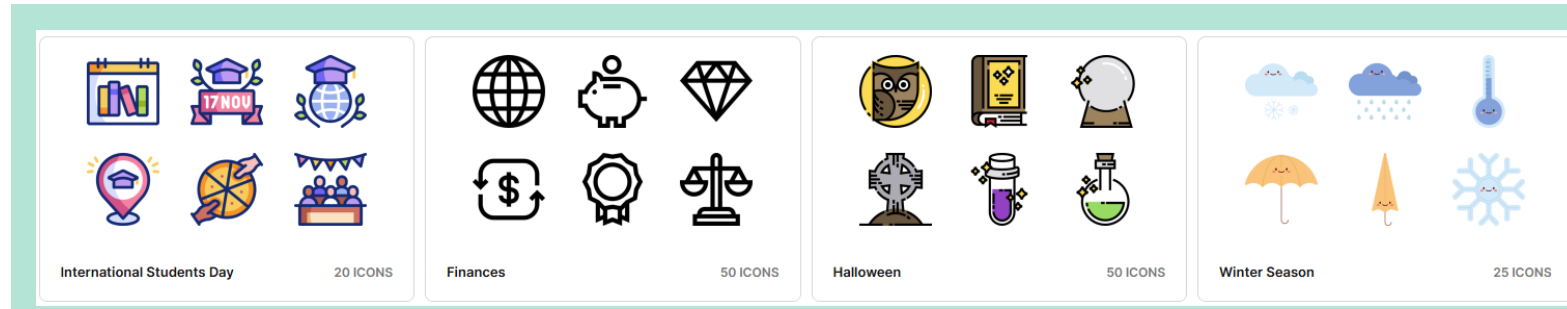


Tip!

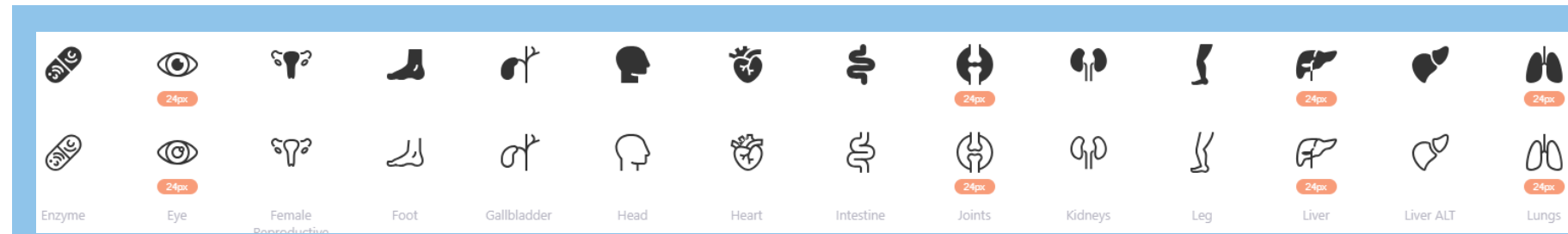


Iconen

- Ter vervanging van tekst
- Ter ondersteuning van tekst



 www.flaticon.com



 www.healthicons.org

Voorbeeld: ervaringen met het nieuwe ECD



Factsheet



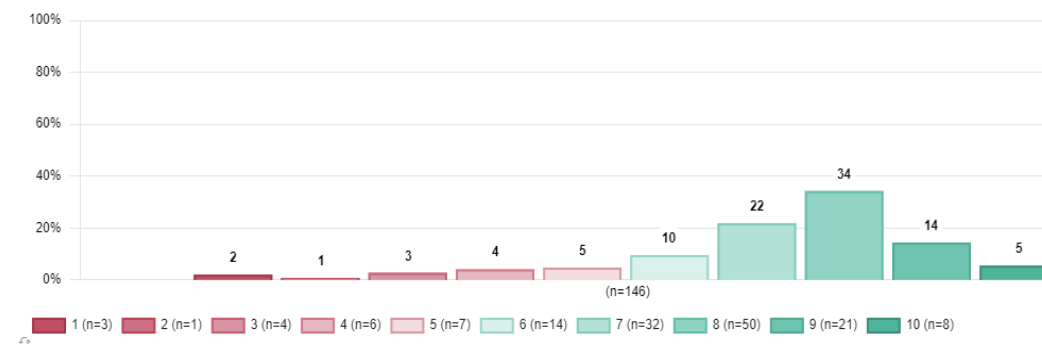
Gemiddeld rapportcijfer

Rapportage/verslag

Het merendeel van de medewerkers geeft een voldoende, met een gemiddelde van een 7,2. Dat is hoger dan de gemiddelde beoordeling van het huidige ECD (6,8). Het meest gegeven cijfer is een 8 – dit cijfer wordt door 34% van de medewerkers gegeven. Slechts 10% van de medewerkers geeft een beoordeling onder de 5. Medewerkers uiten zich in het algemeen dus positief over het gebruiksgemak van het nieuwe ECD.

Dashboard

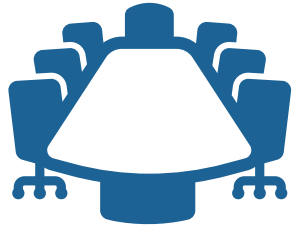
Geef een rapportcijfer aan het gebruiksgemak van het nieuwe ECD.



PowerPoint

- Gemiddeld rapportcijfer 7,2
- Hoger dan evaluatie van het vorige ECD (6,8)
- Meeste respondenten geven een 8
- 10% lager dan 5

Welk middel voor welke stakeholder?



Bestuursleden

Moet de haalbaarheid van het ECD beoordelen

- **Zijn druk, hebben weinig tijd**
- **Willen een samenvatting van de kern**
- Hebben politieke/financiële belangen die gewogen moeten worden

- **PowerPoint i.c.m. factsheet**

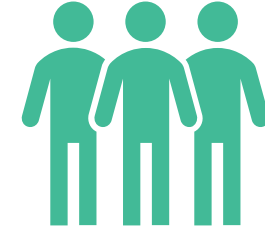


Projectteam implementatie

Moet het ECD implementeren en borgen

- **Gebruiken de resultaten voor nieuwe plannen**
- **Kennen de sector, snappen de materie**
- **Willen zoveel mogelijk informatie**

- **Rapport/verslag i.c.m. dashboard**



Medewerkers

Moeten met het ECD gaan werken

- Hebben belang bij het vervolg
- **Grootste groep, wil simpel en concreet weten wat eruit komt**
- **Hebben uiteenlopende kennis, opleidingsachtergrond**

- **Factsheet**

Opdracht!



Welke middelen zet jij in?



Noteer het voor jezelf en zet het in de chat!



Samenvattend



- Wat wil je inzichtelijk maken? Gaat het om kwantitatieve of kwalitatieve resultaten?
- Wie is je doelgroep? Welke informatie heeft de doelgroep nodig?
 - *Hoe gaat de ontvanger ermee verder? Moet die de data alleen kunnen interpreteren? Of er misschien mee verder werken?*
- Vraagt dit om een simpele en visuele boodschap, of om volledige en navolgbare informatie?
 - *Kies je kanaal! Infographic, dashboard, verslag of PowerPoint*
 - *Of misschien wel iets anders*
- Welke tools heb je tot je beschikking?
 - *Bijv. Canva vs Illustrator of PowerPoint vs dashboard*



Slotopdracht

Slotopdracht



Maak een sheet over het resultaat dat jij inzichtelijk wil maken

- Wat is je casus?
- Wat voor resultaat heb je opgehaald?
- Met wie ga je dit delen?
- Welke middelen zet je hiervoor in?



10 minuten de tijd



1 PowerPoint sheet



Achteraf een aantal voorbeelden bespreken



Jaou Chateau, MA

j.chateau@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

Programma

13.00-13.25	Opening Digivaardig in de zorg			
WORKSHOPS RONDE 1 13.30-14.30	Meten is (z)weten	Starten én stoppen met digitalisering!	Herkennen en helpen van minder digitaal vaardigen	Hoe maak je een organisatie digivaardig?
14.30-14.45	Pauze			
WORKSHOPS RONDE 2 14.45-15.45	Innovatie hoort in het (nascholings)onderwijs!	Teamrollen en de kracht van DISC	DigiVitaler	De kunst van het vragen stellen
15.45-16.15	Kahoot-quiz: win mooie prijzen!			

Na de werkconferentie

Na deze werkconferentie krijg je nog **alle presentaties** toegestuurd in de achterafmail!

Houd de website in de gaten voor volgend jaar voor:

- nieuwe bijeenkomsten
- digitips
- interviews

En nog veel meer voor jouw project Digitale vaardigheden!

Ga naar www.digivaardigindezorg.nl

