

Een studie naar het effect van kennisdeling binnen een VCoP op de werktevredenheid van werknemers

Interne communicatie & Social Media – Kennisdeling binnen Virtual Communities of Practice (VCoP's)

Marije Lammerink (s4198409)

1-6-2015

Scriptiebegeleidster: Anika Batenburg

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Aanleiding	4
2. Theoretisch kader	5
2.1 Kennisdeling binnen VCoP's	5
2.2 Verbondenheid (Social Determination Theory (SDT))	7
2.3 Werktevredenheid	8
2.4 Onderzoeksvragen	9
3. Methode	9
3.1 Instrumentatie	9
3.2 Procedure en respondenten	11
3.3 Statistische toetsing	12
4. Resultaten	13
5. Conclusie en discussie	16
5.1 Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek	17
Bronnen	20
Bijlage 1	24

Samenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in het effect van kennisdeling binnen VCoP's op de werktevredenheid van werknemers. Meer specifiek is onderzocht of vervulling van de basisbehoefte verbondenheid optreedt als mediator in dit eventuele verband. Drie hypothesen zijn opgesteld om antwoord te krijgen op deze onderzoeksvraag. De eerste hypothese veronderstelt dat kennisdeling binnen VCoP's zorgt voor een hogere werktevredenheid, de tweede hypothese veronderstelt dat kennisdeling binnen VCoP's tot een hogere mate van verbondenheid leidt en tot slot veronderstelt de derde hypothese dat een gevoel van verbondenheid, die tot stand is gekomen door het kennisdelingsproces binnen VCoP's, zorgt voor een hogere werktevredenheid onder de werknemers.

Voor dit onderzoek is het online platform Maarten Life van Zorggroep Sint Maarten als casus genomen. Data is verkregen aan de hand van een online vragenlijst die via de e-mail verspreid is aan alle medewerkers van Zorggroep Sint Maarten. Uit de resultaten bleek dat ervaren verbondenheid binnen de VCoP optreedt als mediator voor de positieve relatie tussen de mate van kennisdeling binnen de VCoP en werktevredenheid. Deze resultaten duiden erop dat een hogere mate van kennisdeling binnen de VCoP ervoor zorgt dat mensen meer verbondenheid ervaren binnen de VCoP, hetgeen zorgt voor een hogere werktevredenheid. Voor vervolgonderzoek wordt aangeraden een longitudinale studie uit te voeren om daadwerkelijk causale relaties vast te stellen.

1. Aanleiding

De laatste jaren hebben er enkele verschuivingen plaatsgevonden in het bedrijfsleven. Een voorbeeld hiervan is dat de concurrentiepositie van een bedrijf in sterke mate verschoven is. De basis van de concurrentie van bedrijven ligt tegenwoordig bij de creatie en de assimilatie van kennis (Porter, 1990). Daarnaast gaat de aandacht van bedrijven steeds meer uit naar innovatie, productiviteit en effectiviteit (Buitinga, 2010). Deze verschuivingen hebben ertoe geleid dat het kennisdelingsproces binnen bedrijven een essentieel onderdeel is geworden. Choi en Lee (2002) beweren ook wel dat zonder een constante creatie van kennis, een bedrijf veroordeeld wordt tot slechte prestaties.

De komst van het internet heeft ervoor gezorgd dat kennisdeling wat oorspronkelijk plaatsvond door face-to-face conversaties, veelal vervangen is door kennisdeling binnen de zogeheten Virtual Communities of Practices (VCoP's; Ardichvili, Page & Wentling, 2002). Deze VCoP's zijn de laatste jaren in een ongekend tempo gegroeid (Koh & Kim, 2004). VCoP's binnen bedrijven worden gedefinieerd als professionele online netwerken, opgericht door bedrijven zelf, met als doel kennisdeling om werkgerelateerde problemen op te lossen (Chiu, Hsu & Wang, 2006; Preece, 2003). Volgens Choi en Lee (2002) zijn dergelijke communities een van de meest effectieve instrumenten voor het vergaren en overdragen van kennis.

Over de voordelen die kennisdeling binnen VCoP's met zich meebrengt bestaat in de wetenschappelijke literatuur grotendeels consensus. Het belangrijkste voordeel dat kennisdeling oplevert is dat het een bedrijf concurrerend en winstgevend kan maken (Du, Ai, Ren, 2007). Productontwikkeling bijvoorbeeld, vereist hedendaags veel kennis (Lee, 2001). Creatieve en effectieve oplossingen zijn daarbij essentieel voor een bedrijf om te overleven in de continu veranderende wereld (Lee, 2001; Johnson, 2001). Maar het voornaamste doel van bedrijven om met kennisdeling binnen VCoP's werkgerelateerde problemen op te lossen is niet de enige reden waarom mensen zich aansluiten bij VCoP's. Chiu, Hsu & Wang (2006) geven in hun onderzoek aan dat mensen VCoP's ook behandelen als een plaats om andere mensen te ontmoeten, om steun te vinden, vriendschappen op te bouwen en ze ergens betrokken bij te voelen. Kort gezegd, mensen proberen via VCoP's sociale relaties op te bouwen met andere mensen binnen de community.

Eerder onderzoek naar VCoP's heeft zich met name gefocust op wat mensen motiveert om kennis uit te delen. Over de effecten van dit kennisdelingsproces op de werktevredenheid van medewerkers is nog weinig bekend. Deze studie zal daarom onderzoeken of deelnemen aan het kennisdelingsproces binnen een VCoP invloed heeft op de werktevredenheid van medewerkers. Gebleken is namelijk dat werktevredenheid een positieve bijdrage levert aan de gezondheid en het welzijn van werknemers. Daarnaast speelt werktevredenheid bij bedrijven een belangrijke rol bij productiviteit, verzuim en efficiëntie in het productieproces (Davar & RanjuBala, 2012). De basisbehoefte 'verbondenheid' van de Self-Determination Theory (SDT) zal in dit onderzoek worden gebruikt om het eventuele verband tussen kennisdeling binnen een VCoP en werktevredenheid te verklaren.

Het doel van dit onderzoek is om allereerst de directe effecten in kaart te brengen van kennisdeling binnen een VCoP op de werktevredenheid van werknemers. Daarnaast is er gekeken naar de basisbehoefte verbondenheid en wordt de relatie tussen de verschillende concepten inzichtelijk gemaakt.

In het volgende deel zullen de concepten kennisdeling, VCoP's, verbondenheid en werktevredenheid verder worden toegelicht. Hypothesen worden opgesteld aan de hand van de besproken theorie. Aan de hand van een onderzoeksvraag worden de hypothesen vervolgens getoetst met data, verkregen door middel van een online vragenlijst. Tot slot worden resultaten gepresenteerd en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

2.1 Kennisdeling binnen VCoP's

De huidige VCoP's kennen hun oorsprong van de traditionele Communities of Practices. Communities of Practices vindt men overal en over het algemeen is ieder persoon betrokken bij meerdere Communities of Practices, bijvoorbeeld op het gebied van werk, school of privé (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Communities of Practices werden oorspronkelijk gedefinieerd als groepen mensen die een zorg of passie voor iets delen en die hun kennis en expertise op dit gebied willen uitbreiden door middel van continue interactie (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Wat Virtual Communities of Practices onderscheidt van deze traditionele Communities of Practices is dat de leden van VCoP's niet fysiek met

elkaar verbonden zijn (Koh & Kim, 2004). Ríos, Aguilera & Guerrero (2009) definiëren deze VCoP's als informele, zelfgeorganiseerde netwerken waarin kennisdeling centraal staat. Elkaar helpen om vragen te beantwoorden en problemen op te lossen wordt volgens hen als een belangrijk kenmerk gezien van kennisdeling binnen deze VCoP's. Deze kennisdeling zorgt namelijk op haar beurt weer voor het ontstaan van nieuwe kennis (Ríos, Aguilera & Guerrero, 2009). Echter, VCoP's binnen bedrijven vereisen een aangescherpte definitie. VCoP's binnen bedrijven zijn veelal professionele netwerken, opgericht door de organisatie zelf, met als doel kennisdeling om werkgerelateerde problemen op te lossen (Chiu, Hsu & Wang, 2006; Preece 2003). In deze studie wordt de werktevredenheid van werknemers getoetst door te kijken naar de laatste vorm van VCoP's.

Kennisdeling vormt dus een essentieel onderdeel van VCoP's. Kennisdeling binnen VCoP's wordt gedefinieerd als de mate waarin een lid deelneemt in kennisdelingsactiviteiten binnen de VCoP (Lin, Hung & Chen, 2009). Een belangrijk voordeel van VCoP's is dat kennis onderling gedeeld kan worden zonder dat de personen die deelnemen aan dit kennisdelingsproces genoodzaakt zijn elkaar te ontmoeten (Koh & Kim, 2004). Leden van VCoP's hebben daarnaast zelf de macht in handen om kennis te delen en te vergaren, dit alles zonder tussenkomst van hiërarchische lagen. Dit betekent dat kennis voor het oplossen van werkgerelateerde problemen veel sneller vergaard kan worden (Koh & Kim, 2004).

'The content of virtual communities is the king' wordt ook wel eens gesteld (Chiu, Hsu & Wang, 2006). Eerder onderzoek heeft zich daarom met name gefocust op wat werknemers motiveert deel te nemen in het kennisdelingsproces. Zo blijkt uit onderzoek van Langerek, Verhoef, Verlegh & De Valck (2003) dat sterke sociale relaties die medewerkers opbouwen binnen VCoP's een positief effect hebben op de mate van kennisdeling. Daarnaast beweren Dholakia, Bagozzi & Klein Pearo (2004) dat groepsnormen, gedefinieerd als gedeelde doelstellingen, waarden en overtuigingen van een groep, een sterk effect heeft op de intentie van de groep om deel te nemen aan kennisdeling binnen VCoP's. Tevens blijken intrinsieke en extrinsieke factoren van invloed op de mate van kennisdeling. Gesuggereerd wordt dat intrinsieke motieven veel krachtiger zijn voor het bevorderen van de motivatie om kennis te delen dan extrinsieke beloningen (Osterloh & Frey, 2000). Echter, hier bestaat nog geen consensus over.

Terwijl er al veel bekend is over de voordelen van kennisdeling binnen VCoP's voor bedrijven en wat mensen motiveert om kennis te delen, is er nog maar weinig bekend over wat kennisdeling eigenlijk doet met werknemers. Gesuggereerd wordt dat kennisdeling binnen VCoP's kan zorgen voor een beter werk-gerelateerd welzijn onder medewerkers, bijvoorbeeld in de vorm van groepscohesie en eenheid, een gevoel van eigendom bij de leden en loyaliteit naar het bedrijf toe (Koh & Kim, 2004). De eerste hypothese is daarom opgesteld:

H1: Kennisdeling binnen een VCoP's verhoogt de werktevredenheid onder de werknemers.

Daarnaast blijkt uit het onderzoek van Chiu, Hsu & Wang (2006) dat mensen deelnemen aan kennisdelingsactiviteiten binnen VCoP's om steun te vinden en vriendschappen op te bouwen. Aan de hand van deze resultaten wordt daarom ook verondersteld dat kennisdeling binnen VCoP's verbondenheid stimuleert.

2.2 Verbondenheid (Social Determination Theory (SDT))

Verbondenheid vormt samen met autonomie en competentie de drie basisbehoeften uit het SDT model. Uitgangspunt van het SDT model is dat individuen deze drie natuurlijke basisbehoeften hebben, die indien ze bevredigd worden, een optimale functionering en groei van het individu toestaan (Yoon & Rolland, 2012). Het SDT model focust zich op het belang van intrinsieke motivatie in het sturen van menselijk gedrag. Hoe hoger de mate waarin een bepaalde actie de drie basisbehoeften van het SDT model bevredigd, hoe hoger de intrinsieke motivatie van een individu zou zijn wat betreft uitvoeren van de actie, en hoe minder externe factoren een rol gaan spelen (Llopis-Córcoles & Foss, 2012).

Uit onderzoek van Ryan en Deci (2000) is gebleken dat mensen die intrinsiek gemotiveerd zijn meer interesse hebben, enthousiaster zijn, en meer vertrouwen hebben. Deze eigenschappen dragen op hun beurt bij aan zowel verbeterde prestatie, volharding en meer creativiteit als aan verhoogde vitaliteit, zelfvertrouwen en algemeen welbevinden (Ryan & Deci, 2000). De basisbehoefte verbondenheid verwijst naar de wens om je verbonden te voelen met anderen. Om mensen lief te hebben en om mensen te geven, tevens geliefd te worden en te voelen dat er om jou gegeven wordt (Deci & Ryan, 1990). Daarnaast definiëren Baumeister & Leary (1995) de basisbehoefte verbondenheid als het menselijk streven naar

hechte en intieme relaties en de wens om een gevoel van gemeenschap en saamhorigheid te hebben.

Aangezien kennisdeling onder andere zorgt voor de opbouw en ontwikkeling van sociale relaties (Reinholt, Pedersen & Foss, 2011) en Chiu, Hsu en Wang (2006) in hun studie ook aangeven dat mensen VCoP's behandelen als een plek om zich ergens betrokken bij te voelen, wordt in deze studie verondersteld dat deelname aan het kennisdelingsproces binnen een VCoP de basisbehoefte verbondenheid zal versterken. Deze veronderstelling wordt daarnaast versterkt door Baumeister en Leary (1995) die aangeven dat werknemers die deel uit maken van een team en daarin vrij zijn hun problemen te uiten eerder de behoefte verbondenheid bevredigen. Kortom, er wordt verwacht dat deelname aan kennisdelingsactiviteiten binnen VCoP's bijdragen aan de vervulling van de basisbehoefte verbondenheid.

De volgende hypothese is opgesteld:

H2: De mate van kennisdeling binnen VCoP's vervult de basisbehoefte verbondenheid: hoe meer een werknemer kennis deelt binnen de VCoP, hoe meer verbonden deze persoon zich voelt met andere werknemers.

Tevens zoekt deze studie naar een verklaring voor de eventuele relatie tussen kennisdeling binnen VCoP's en werktevredenheid door te kijken naar de basisbehoefte verbondenheid en te verklaren hoe deze een bijdrage kan leveren aan werktevredenheid.

2.3 Werktevredenheid

De basisbehoefte verbondenheid is tevens onderzocht in werkcontext. Deci & Ryan (2000) vonden in hun studie een positieve relatie tussen bevrediging van deze basisbehoefte en het welzijn van werknemers, waaronder werktevredenheid, werkbetrokkenheid en lagere burn-out cijfers. Uit onderzoek van Sheldon & Scüler (2011) blijkt daarnaast dat een gevoel van verbondenheid leidt tot positieve gevoelens, met name wanneer we in een bepaalde opdracht slagen, iets bereiken, iets produceren, een nauwe relatie met een persoon ervaren en autonoom en zelfregulerend zijn. Tevens is uit de studie van Schaufeli en Salanova (2007) gebleken dat verbondenheid positief gerelateerd is aan prestaties op het werk en attitudes van werknemers. Hieruit kan worden afgeleid dat bevrediging van de basisbehoefte

verbondenheid mogelijk een positieve invloed heeft op de werktevredenheid van werknemers. Werktevredenheid beschrijft in welke mate een individu tevreden is op zijn of haar werk (Clark, 1998). De volgende hypothese is daarom opgesteld:

H3: Bevrediging van de basisbehoefte verbondenheid, dat tot stand is gekomen door het kennisdelingsproces binnen VCoP's, zorgt voor een hogere werktevredenheid onder werknemers.

2.4 Onderzoeksvragen

De drie opgestelde hypothesen doen ons verwachten dat een hoge mate van kennisdeling binnen VCoP's een positieve bijdrage levert aan de werktevredenheid onder werknemers. Om de hypothesen te toetsen zijn kwantitatieve data, verkregen met een online vragenlijst, geanalyseerd. De volgende onderzoeksvraag is opgesteld om de hypothesen te toetsen.

Hoofdvraag:

Wat is de invloed van kennisdeling binnen VCoP's op de werktevredenheid van werknemers en hoe medieert de basisbehoefte verbondenheid deze relatie?

3. Methode

3.1 Instrumentatie

De onafhankelijke variabele kennisdeling binnen VCoP's werd gemeten met behulp van twee schalen. Ten eerste werd intensiteit deelname aan de VCoP gemeten aan de hand van de 'Intensity of Online Support Group Participation' schaal van Batenburg en Das (2014). Intensiteit deelname aan de VCoP werd gemeten aan de hand van drie meerkeuzevragen met respectievelijk zeven, vier en zes antwoordmogelijkheden. Een voorbeeldvraag was: 'Hoe vaak heeft u het platform Maarten Life bezocht?'. De samengestelde betrouwbaarheid voor de variabele intensiteit deelname aan de VCoP bestaande uit drie vragen bleek onvoldoende ($\alpha = .63$). Na het verwijderen van item YD2 (zie bijlage 1) bleek de samengestelde

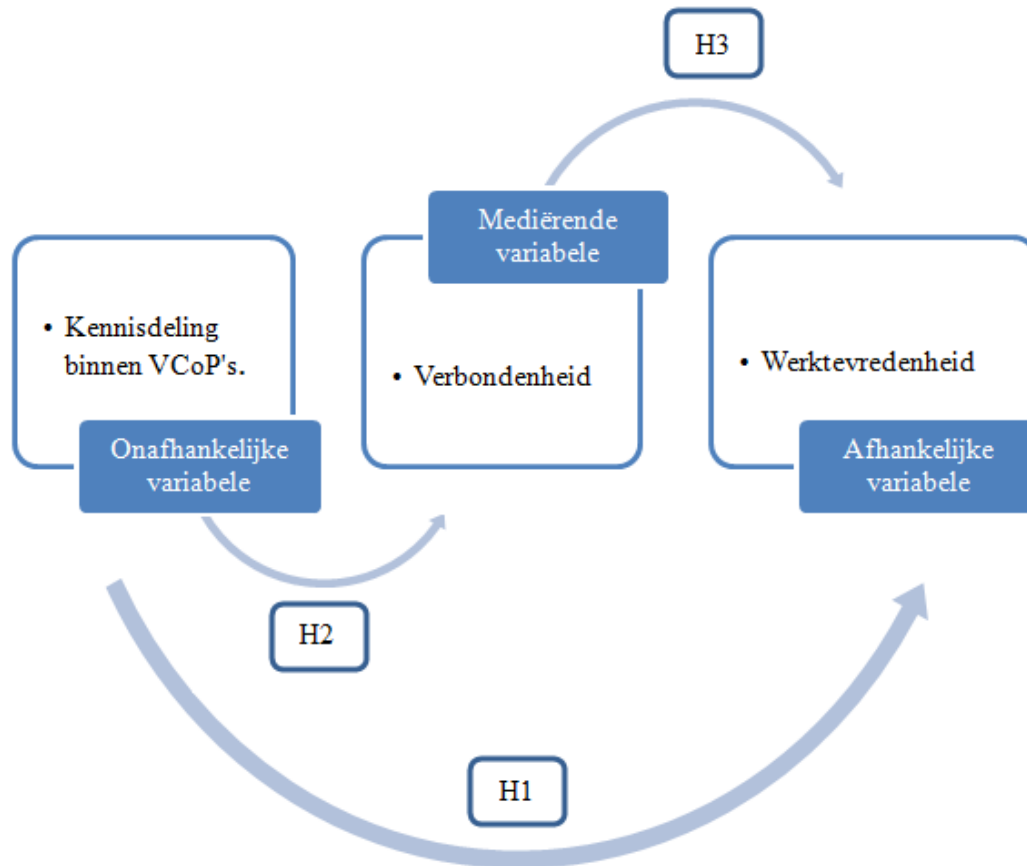
betrouwbaarheid voor de variabele intensiteit deelname aan de VCoP bestaande uit twee vragen adequaat ($\alpha = .72$).

Daarnaast werd mate van kennisdeling binnen de VCoP gemeten aan de hand van de 'Knowledge sharing behavior (KSB)' schaal van Lin, Hung en Chen (2009). Deze schaal hebben zij gebaseerd op de schaal van Davenport en Prusak (1998). Mate van kennisdeling binnen de VCoP werd gemeten aan de hand van vier zevenpunts Likert-schalen (van 'helemaal niet van toepassing' tot 'helemaal van toepassing'). Een voorbeelditem was: 'Ik doe regelmatig mee aan kennisdelingsactiviteiten binnen Maarten Life'. De samengestelde betrouwbaarheid voor de variabele mate van kennisdeling binnen de VCoP bestaande uit vier vragen bleek goed ($\alpha = .90$).

De mediërende variabele verbondenheid, die het eventuele verband tussen kennisdeling en werktevredenheid moet verklaren, werd gemeten aan de hand van twee schalen. Ten eerste is de 'Perceived Relatedness' schaal van Yoon en Rolland (2012) gebruikt om ervaren verbondenheid binnen de VCoP te meten. Ervaren verbondenheid binnen de VCoP werd gemeten door middel van vier zevenpunts Likert-schalen (van 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'). Een voorbeelditem was: 'De leden van Maarten Life geven om mij'. De samengestelde betrouwbaarheid voor de variabele ervaren verbondenheid binnen de VCoP bestaande uit vier vragen bleek goed ($\alpha = .84$). Daarnaast werd de 'Basic Psychological Needs scale' van Deci en Ryan (2001) gebruikt om ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP te meten. Ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP werd gemeten aan de hand van vier zevenpunts Likert-schalen (van 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'). Een voorbeelditem was: 'Door het gebruik van Maarte Life ben ik de mensen waarmee ik werk aardiger gaan vinden'. De samengestelde betrouwbaarheid voor de variabele ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP bestaande uit vier vragen bleek goed ($\alpha = .86$).

De afhankelijke variabele werktevredenheid werd gemeten aan de hand van de schaal van Curry, Wakefield, Price & Mueller (1986). Werktevredenheid werd gemeten aan de hand van zes zevenpunts Likert-schalen (van 'helemaal niet van toepassing' tot 'helemaal van toepassing'). Een voorbeelditem was: 'Ik ervaar veel plezier in mijn werk'. De samengestelde betrouwbaarheid voor de variabele werktevredenheid bestaande uit zes items bleek goed ($\alpha = .81$).

In Figuur 1 is een conceptueel onderzoeksmodel zichtbaar met de hypothesen waarin de directe effecten tussen de variabelen verondersteld worden. Daarnaast wordt verwacht dat verbondenheid het effect van kennisdeling binnen de VCoP op werktevredenheid medieert.



Figuur 1. Conceptueel onderzoeksmodel

3.2 Procedure en respondenten

Voor dit onderzoek is het online platform Maarten Life van Zorggroep Sint Maarten als casus genomen. Zorggroep Sint Maarten helpt met name ouderen om de kwaliteit van het leven te behouden of te verbeteren (Zorggroep Sint Maarten, 2015). Zorggroep Sint Maarten kent een divisiestructuur die gedefinieerd zijn aan de hand van geografische ligging en diensten en/of producten. Landelijk verspreid zijn er 17 locaties van Zorggroep Sint Maarten, de meeste van deze locatie zijn gevestigd in Noordoost-Twente (Maatschappelijk verslag 2013, 2013).

Het platform Maarten Life is er om mensen te verbinden, processen te ondersteunen en informatie beschikbaar te maken (Huskes, 2015). Maarten Life is bedoeld om Zorggroep Sint Maarten van een bureaucratische en hiërarchische organisatie naar een easycratie te brengen

waar werknemers meer macht in eigen handen krijgen (Huskes, 2015). Kortom, ‘Maarten Life verbindt, ondersteunt en informeert cliënten, familie, omwonenden, medewerkers en andere belanghebbenden, op een veilige en leuke manier die energie geeft. Niet alleen thuis of op je werk, maar overal’ (Huskes, 2015).

Voor dit onderzoek werd data verkregen aan de hand van een online vragenlijst die via de e-mail verspreid werd aan alle medewerkers van Zorggroep Sint Maarten. In deze e-mail genaamd ‘Radboud Universiteit vraagt om jou medewerking!!’ werd de medewerkers verteld dat er onderzoek gedaan werd naar het effect van online kennisdeling op de werktevredenheid van medewerkers. In deze e-mail stond een link waarmee medewerkers werden doorgestuurd naar de vragenlijst die was opgezet in Qualtrics. Deze vragenlijst bestond uit een inleiding waarin kort het onderzoek toegelicht werd en anonimiteit werd gewaarborgd. Vervolgens kreeg de respondent vragen over respectievelijk gebruik Maarten Life, intensiteit deelname, mate van kennisdeling, ervaringen Maarten Life en werktevredenheid. Tot slot werd de vragenlijst afgesloten met enkele vragen over persoonskenmerken, kreeg de respondent de mogelijkheid zijn of haar e-mail achter te laten voor vervolgonderzoek, en werd de vragenlijst afgesloten met een dankwoord. Het invullen van de vragenlijst nam 5 tot 10 minuten in beslag. Bij de verspreiding van de online vragenlijst werd er geen onderscheid gemaakt op basis van geslacht, leeftijd of functie.

Een totaal van 266 respondenten heeft deelgenomen aan het onderzoek. Gemiddeld waren de respondenten 45 jaar oud ($SD = 11,62$; range 19-63; 86,9% vrouw). Verder heeft 49,8% van de respondenten een mbo (mts, meao) opleiding afgerond, gevolgd door hbo (hts, heao) met 21,1% en vmbo/mavo/lbo met 16,7%. De meest voorkomende functie van de respondenten was direct in contact met bewoners (58,9%) gevolgd door kantoorfunctie (21,8%) en overige (17,5%). Tot slot hadden de meeste medewerkers al 1 tot 3 jaar dezelfde functie binnen Zorggroep Sint Maarten.

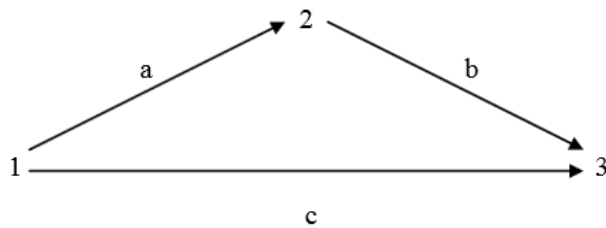
3.3 Statistische toetsing

Door middel van een lineaire regressie analyse werd onderzocht of kennisdeling binnen VCoP's een significant effect heeft op de werktevredenheid van werknemers. Tevens werd aan de hand van een lineaire regressie analyse aangetoond of deze eventuele relatie werd

gemediteerd door de variabele verbondenheid.

4. Resultaten

Voor de toetsing van de hypothesen is gebruik gemaakt van een mediatie analyse volgens de methode van Baron en Kenny (1986). Deze methode is schematisch te zien in figuur 2.



Figuur 2. Mediatie model van Baron en Kenny (1986)

Construct één in het model staat in het huidige onderzoek voor kennisdeling binnen VCoP's, construct twee staat voor de basisbehoefte verbondenheid en construct drie staat voor werktevredenheid van de werknemers. Het model werd getoetst met behulp van drie lineaire regressieanalyses.

In de eerste regressieanalyse werd het effect onderzocht van de onafhankelijke variabele kennisdeling binnen de VCoP op de afhankelijke variabele werktevredenheid. De resultaten van deze regressieanalyse zijn weergegeven in tabel 1.

Tabel 1. Regressie-analyse voor de variabelen die werktevredenheid voorspellen ($N = 260$)

Variabelen	B	$SE B$	β
Intensiteit deelname aan de VCoP	-.08	.08	-.07
Mate van kennisdeling binnen de VCoP	.20	.05	.30*
R^2	.07		
F	9.56*		

* $p < .001$

Uit de resultaten van deze regressieanalyse bleek dat werktevredenheid voor 6,2% te verklaren was door de ingebrachte variabelen ($F(2, 258) = 9.56, p < .001$). Mate van kennisdeling binnen de VCoP bleek een significante voorspeller voor werktevredenheid ($\beta = .30, p < .001$), maar intensiteit deelname aan de VCoP niet ($\beta = -.07, p = .311$). Men was meer tevreden over het werk indien men meer kennis deelde binnen de VCoP. Hypothese 1, die stelt dat kennisdeling binnen VCoP's positief gerelateerd is aan werktevredenheid, is hiermee gedeeltelijk bevestigd.

De tweede regressieanalyse onderzocht het effect van de onafhankelijke variabele kennisdeling binnen VCoP's op de mediërende variabele verbondenheid. De resultaten van deze regressieanalyse zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2. Regressie-analyse voor de variabelen die verbondenheid voorspellen

Variabelen	Ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP ($N = 262$)			Ervaren verbondenheid binnen de VCoP ($N = 285$)		
	<i>B</i>	<i>SE B</i>	β	<i>B</i>	<i>SE B</i>	β
Intensiteit deelname aan de VCoP	-.02	.09	-.01	.14	.07	.13*
Mate van kennisdeling binnen de VCoP	.25	.05	.33**	.27	.04	.40**
R^2	.09			.23		
F	14.55**			44.21**		

* $p < .05$, ** $p < .001$

Uit de resultaten van deze regressieanalyse bleek dat ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP voor 9,4% te verklaren was door de ingebrachte variabele intensiteit deelname aan de VCoP en mate van kennisdeling binnen de VCoP ($F(2, 260) = 14.55, p < .001$). Mate van kennisdeling binnen de VCoP bleek een significante voorspeller van ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP ($\beta = .25, p < .001$) maar intensiteit deelname aan

de VCoP niet ($\beta = -.02, p = .848$). Hoe meer kennis men deelde binnen de VCoP, hoe groter het gevoel was van ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP.

Ervaren verbondenheid binnen de VCoP bleek voor 23% te verklaren door de ingebrachte variabelen intensiteit deelname en mate van kennisdeling ($F(2, 283) = 44.21, p < .001$). Zowel mate van kennisdeling ($\beta = .40, p < .001$) als intensiteit deelname ($\beta = .13, p = .039$) bleek een significante voorspeller van ervaren verbondenheid binnen de VCoP. Hoe meer en hoe vaker men kennis deelde binnen de VCoP, hoe meer men verbondenheid binnen de VCoP ervoer. Hypothese 2, die stelt dat kennisdeling binnen VCoP's positief gerelateerd is aan de basisbehoefte verbondenheid, is hiermee bevestigd.

Hypothese 3, die stelt dat de positieve relatie tussen kennisdeling binnen VCoP's en werktevredenheid gemedieerd wordt door vervulling van de basisbehoefte verbondenheid, werd met behulp van een derde regressieanalyse getoetst. De resultaten van de derde regressieanalyse zijn weergegeven in tabel 3.

Tabel 3 Mediatie-analyse voor de variabelen die werktevredenheid voorspellen ($N = 260$)

Variabelen	<i>B</i>	<i>SE B</i>	β
Mate van kennisdeling	.12	.05	.17*
Ervaren verbondenheid door deelname VCoP	.02	.06	.02
Ervaren verbondenheid binnen de VCoP	.16	.07	.16*
R^2	.08		
F	8.03**		

* $p < .05$, ** $p < .001$

Stap 1 van het mediatie model liet een significante relatie zien tussen de onafhankelijke variabele mate van kennisdeling binnen de VCoP op de afhankelijke variabele werktevredenheid ($\beta = .30, p < .001$). Bij stap 2 is gekeken naar de relatie tussen kennisdeling en verbondenheid. Hieruit bleek dat mate van kennisdeling binnen de VCoP positief gerelateerd is aan zowel ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP ($\beta = .33, p < .001$) als ervaren verbondenheid binnen de VCoP ($\beta = .40, p < .001$). Daarnaast bleek uit stap

2 dat intensiteit deelname aan de VCoP alleen positief gerelateerd is aan ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP ($\beta = .13, p = .039$).

Uit de resultaten bij stap 3 bleek dat wanneer de basisbehoefte verbondenheid wordt toegevoegd aan het regressie model, er sprake is van een significant effect van ervaren verbondenheid binnen de VCoP ($\beta = .16, p = .027$) op werktevredenheid. Daarnaast werd de relatie tussen mate van kennisdeling binnen de VCoP en werktevredenheid minder na het toevoegen van de mediator ($\beta = .17, p = .012$). Hieruit kan worden opgemaakt dat ervaren verbondenheid binnen de VCoP de relatie tussen mate van kennisdeling binnen de VCoP en werktevredenheid gedeeltelijk medieert. De mate van het ervaren van verbondenheid binnen de VCoP kan dus de invloed van mate van kennisdeling binnen de VCoP op werktevredenheid verklaren. Hiermee is hypothese 3, die stelt dat de basisbehoefte verbondenheid optreedt als mediator in het verband tussen kennisdeling en werktevredenheid, gedeeltelijk bevestigd.

5. Conclusie en discussie

Het doel van deze studie was om meer te weten te komen over de invloed van kennisdeling binnen VCoP's op de werktevredenheid van werknemers. Meer specifiek werd het mediërende effect van vervulling van de basisbehoefte verbondenheid, afkomstig uit het SDT-model, op de relatie tussen kennisdeling binnen VCoP's en de werktevredenheid van medewerkers onderzocht.

De verwachting van deze studie was dat kennisdeling binnen VCoP's positief gerelateerd zou zijn aan vervulling van de basisbehoefte verbondenheid en deze op haar beurt positief gerelateerd is aan werktevredenheid: hoe meer een werknemer kennis deelt binnen de VCoP, hoe meer verbonden deze persoon zich voelt met andere werknemers, hoe hoger deze persoon scoort op werktevredenheid. Uit de resultaten kwam naar voren dat er een significante, positieve relatie bestond tussen mate van kennisdeling binnen de VCoP en werktevredenheid. Dit is in lijn met een voorgaand onderzoek van Koh en Kim (2004) die al suggereerden dat kennisdeling binnen VCoP's kan zorgen voor een beter werk-gerelateerd welzijn onder de medewerkers. Dit suggereert dus dat kennisdeling binnen VCoP's zorgt voor positievere werkervaringen, hetgeen zou kunnen resulteren in een hogere werktevredenheid.

Daarnaast werd verwacht dat er een positieve relatie bestaat tussen kennisdeling binnen de VCoP en vervulling van de basisbehoefte verbondenheid. Zoals verwacht lieten resultaten zien dat mate van kennisdeling binnen de VCoP positief gerelateerd is aan beide vormen van verbondenheid, zowel ervaren verbondenheid binnen de VCoP als ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP. Hieruit kan worden geconcludeerd dat actief kennisdelen binnen een VCoP zorgt voor een sterker gevoel van verbondenheid met de andere VCoP gebruikers en collega's in het algemeen. Dit is in lijn met onderzoek van Chiu, Hsu en Wang (2006) die al beweerden dat mensen deelnemen aan kennisdelingsactiviteiten binnen VCoP's om steun te vinden en vriendschappen op te bouwen. Daarnaast biedt het evidentie voor de studie van Reinholt, Pedersen & Foss (2011) die concludeerden dat kennisdeling zorgt voor de opbouw en ontwikkeling van sociale relaties.

Intensiteit deelname aan de VCoP bleek daarnaast alleen positief gerelateerd te zijn aan ervaren verbondenheid binnen de VCoP. Het feit dat intensiteit deelname aan de VCoP niet positief gerelateerd is aan ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP, kan worden verklaard door het feit dat intensiteit deelname aan de VCoP alleen rekening houdt met deelname aan het kennisdelingsproces van de afgelopen vier weken. Dat er geen relatie bestond tussen intensiteit deelname aan de VCoP en ervaren verbondenheid door deelname aan de VCoP, zou kunnen komen doordat respondenten de afgelopen vier weken minder actief hebben deelgenomen aan kennisdelingsactiviteiten binnen Maarten Life dan normaliter. Het zou kunnen zijn dat de respondenten voorheen actiever waren in kennisdelingsactiviteiten en daardoor al meer tevreden zijn geworden.

De relatie tussen mate van kennisdeling binnen de VCoP en werktevredenheid werd daarnaast gemedieert door ervaren verbondenheid binnen de VCoP. Dit duidt erop dat een gevoel van verbondenheid binnen de VCoP, die tot stand is gekomen door kennisdelingsactiviteiten, leidt tot een hogere werktevredenheid. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat het delen van kennis binnen een VCoP zorgt voor sociale interactie tussen de medewerkers, hetgeen kan zorgen voor een gevoel van verbondenheid. Dit is in lijn met onderzoek van Reinholt, Pedersen & Foss (2011) die al aangaven dat kennisdeling onder andere zorgt voor de opbouw van sociale relaties.

Een mogelijke verklaring dat deze ervaren verbondenheid binnen de VCoP leidt tot een hogere mate van werktevredenheid is dat een gevoel van verbondenheid kan zorgen voor een hogere mate van betrokkenheid bij de organisatie en collega's, hetgeen kan zorgen voor een

hogere mate van werktevredenheid. Deze positieve relatie tussen ervaren verbondenheid binnen de VCoP en werktevredenheid is in lijn met onderzoek van Deci & Ryan (2000) die beweerden dat bevrediging van de basisbehoefte verbondenheid positief gerelateerd was aan het welzijn van werknemers, waaronder werktevredenheid. Tevens gaven Sheldon & Scüler (2011) aan dat een gevoel van verbondenheid leidt tot positieve gevoelens, hetgeen ook een hogere mate van werktevredenheid met zich mee kan brengen.

Deze studie levert hiermee evidentie voor het feit dat deelname aan kennisdelingsactiviteiten binnen een VCoP, via ervaren verbondenheid, kan zorgen voor een hogere mate van werktevredenheid. Voor bedrijven is dit een gunstige uitkomst aangezien een hogere mate van werktevredenheid een positieve bijdrage levert aan de gezondheid en het welzijn van werknemers zoals blijkt uit onderzoek van Davar en RanjuBala (2012). Tevens blijkt uit dit onderzoek dat werktevredenheid een rol speelt bij productiviteit, verzuim en efficiëntie in het productieproces. Een hogere werktevredenheid zorgt voor een hogere productiviteit, minder verzuim en een efficiënter productieproces.

5.1 Beperkingen en suggesties voor vervolgonderzoek

Een aantal beperkingen heeft ervoor gezorgd dat de resultaten van deze studie met enige zorg moeten worden geïnterpreteerd. Een kanttekening die bij deze studie geplaatst kan worden is dat de groep respondenten voor 86,9% bestond uit vrouwen en 58,9% van de respondenten stond direct in contact met bewoners, wat betekent dat zij voornamelijk een zorgfunctie hebben en overdag nauwelijks toegang hebben tot een computer. Deze verdeling kan een vertekend beeld geven van de werkelijkheid. Wellicht hebben medewerkers die direct in contact staan met bewoners minder baat bij online kennisdeling in vergelijking met medewerkers die een kantoorfunctie hebben. Hierdoor kunnen de resultaten niet gemakkelijk worden gegeneraliseerd naar andere organisaties die bijvoorbeeld meer technisch gericht zijn.

In vervolgstudies zou men een soortgelijk onderzoek kunnen uitvoeren bij andere organisaties waar medewerkers in hogere mate kennis met elkaar delen via een VCoP. Wellicht treedt het effect van kennisdeling binnen deze VCoP's dan sterker op en laat ook intensiteit deelname aan de VCoP effecten zien.

Daarnaast kan het voor deze studie nadelig zijn geweest dat de vragenlijst via de deskundige van het platform Maarten Life is verspreid naar alle medewerkers toe. Hierdoor is

het mogelijk dat medewerkers sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven waardoor er een verkeerd beeld van de werkelijkheid kan ontstaan. Bij een vervolgonderzoek is het wellicht verstandig de vragenlijsten te laten verspreiden door een buitenstaander van de organisatie.

Tot slot wordt aangeraden om een longitudinaal onderzoek uit te voeren om causale relaties tussen de variabelen vast te kunnen stellen. Aangezien dit een cross-sectionele studie was, kunnen er geen causale verbanden worden vastgesteld. Om inzicht te krijgen in de vraag of kennisdeling leidt tot meer verbondenheid en daarmee tot een hogere mate van werktevredenheid of dat een hogere mate van werktevredenheid leidt tot een groter gevoel van verbondenheid en meer kennisdeling, wordt aangeraden een longitudinale studie uit te voeren onder dezelfde respondenten.

Bronnen

- Ardichvili, A., Page, V, & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge sharing teams. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-77.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Batenburg, A., & Das, E. (2014). Emotional approach coping and the effects of online peer-led support group participation among patients with breast cancer: a longitudinal study. *Journal of Medical Internet Research*, 16 (11), e256. Verkregen op 11 mei 2015 van <http://www.jmir.org/2014/11/e256>
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Bock, G-W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G, & Lee, J-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29 (1), 87-111.
- Buitinga, S. (2010). Het nieuwe werken: Niets nieuws? *NewCom Research & Consultancy*. Verkregen op 10 maart 2015 van <http://www.newcomresearch.nl/news/13/47/Het--Nieuwe-Werken-niets-nieuws>.
- Chiu, C.- M., Hsu, M.-H., & Wang, E.T.G. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Elsevier*, 42, 1872-1888.
- Choi, B., & Lee, H. (2002). Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process. *Korea Advanced Institute Science and Technology*. 173-187.
- Clark, A. E. (1998). Measures of job satisfaction: What makes a good Job? *OECD Labour Market and Social Policy Occasional*, 34, 1-43.
- Curry, J.P., Wakefield, D.S., Price, J.L., & Mueller, C.W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29 (4), 847-858.

- Davar, S.C., & RanjuBala. (2012). Relationship between job satisfaction & job performance: A meta-analysis. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48 (2), 290-305.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1990). A motivational approach to self: integration in personality. *Nebraska Symposium on Motivation*, 38. 37-288.
- Dholakia, U.M., Bagozzi, R.P., & Pearo, L.K. (2004). A social influence model of consumer participation in network- and small-group-based virtual communities. *International Journal of Research in Marketing*. 241-263.
- Du, R., Ai, S., & Ren, Y. (2007) Relationship between knowledge sharing and performance: A survey in Xi'an, China. *Expert systems with Applications*, 32 (1), 38-46.
- Huskes, E. (2015). Maarten Life. *Winvision*. Verkregen op 16 mei 2015 van www.winvision.nl/.../Presentatie%20Zorggroep%20Sint%20Maarten.pdf
- Johnson, C.M. (2001). A survey of current research on online communities of practice. *Internet and Higher Education*, 4 (1), 45-60.
- Koh, J., & Kim, Y.-G. (2004). Knowledge sharing in virtual communities: an e-business perspective. *Pergamon*. 155-166.
- Langerak, F., Verhoef, P.C., Verlegh, P.W.J. & de Valck, K. (2003). The effect of members' satisfaction with a virtual community on member participation. *ERIM Report Series Research in Management*. 1-51.
- Lee, J. (2001). The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success. *Information & Management*, 38, 323-335.
- Lin, M-J. J., Hung, S-W., Chen, C-J. (2009). Fostering the determinants of knowledge sharing in professional virtual communities. *Computers in Human Behavior*, 25 (4), 929-939.
- Llopis-Córcoles, Ó., & Foss, N.J. (2012). "Does a cooperative climate always lead to knowledge sharing? The roles of intrinsic and job autonomy" Paper gepresenteerd op de OLKC Conference, April 2012. Valencia: Spanje.

- Möller, K., & Svahn, S. (2004). Crossing east-west boundaries: Knowledge sharing in intercultural business networks. *North-Holland*. 219-228.
- Osterloh, M., & Frey, B.S.. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms. *Organization Science*, 11 (5), 538-550.
- Porter, M.E. (1990) The competitive advantage of nations. *Harvard business review*, 68 (2), 73-93.
- Preece, J. (2003). Tacit knowledge and social capital: Supporting sociability in online communities of practice. *International Conference in Knowledge Management*. 72-78.
- Reinholt, M., Pedersen, T., & Foss, N.J. (2011). Why a central network position isn't enough: The role of motivation and ability for knowledge sharing in employee networks. *Academy of Management Journal*, 54 (6), 1277-1297.
- Ríos, S.A., Aguilera, F., Guerrero, L.A. (2009) Virtual communities of practice's purpose evolution analysis using a concept-based mining approach. *Lecture Notes In Artificial Intelligence*. 480-489.
- Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000) Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2007). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*. 135-177.
- Sheldon, K.M., & Schüler, J. (2011) Wanting, having, and needing: Integrating motive disposition theory and self-determination theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101 (5), 1106-1123.
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W.M. (2002). Cultivating communities of practice. *Harvard Business School Press*. 1-10.
- Yoon, C., & Rolland, E. (2011). Knowledge-sharing in virtual communities: familiarity, anonymity and self-determination theory. *Behaviour & information technology*, 31 (11), 1133-1143.

Zorggroep Sint Maarten (2015). *Onze missie en belofte*. Verkregen op 11 mei 2015 van <http://www.zorggroepsintmaarten.nl/Paginas/default.aspx>

Zorggroep Sint Maarten (2015). *Maatschappelijk verslag 2013*. Verkregen op 11 mei 2015 van

<http://www.zorggroepsintmaarten.nl/SiteCollectionDocuments/Zorggroep%20Sint%20Maarten%20Maatschappelijk%20verslag%202013.pdf>

Bijlage 1

Vragenlijst Zorggroep Sint Maarten

Beste medewerker van Zorggroep Sint Maarten,

Allereerst willen we u vriendelijk bedanken voor het deelnemen aan dit onderzoek. De afdeling Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit te Nijmegen doet onderzoek naar het effect van deelnemen aan online kennisdeling platforms op werktevredenheid. Steeds meer organisaties zetten dergelijke online platforms in om kennisdeling tussen collega's te stimuleren. Er is echter weinig kennis over de invloed van deelname op de werknemers. Aan de hand van het huidige onderzoek proberen we hier meer inzicht in te krijgen.

Ook wanneer u niet actief deelneemt aan dit online platform, bent u van harte uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 à 10 minuten.

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek en kunt op elk moment tijdens het invullen van de vragenlijst uw deelname stopzetten.

Het invullen van de vragenlijst is volkomen anoniem, en gegevens zullen niet gedeeld worden met Zorggroep Sint Maarten of derden.

Als u vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen met Marije Lammerink door een e-mail te sturen naar: marije.lammerink@student.ru.nl

Toestemming: geef hieronder uw keuze aan.

Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geeft u aan dat u:

- bovenstaande informatie heeft gelezen
- vrijwillig meedoet aan het onderzoek
- 18 jaar of ouder bent

Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek, kunt u op de knop 'Ik ga niet akkoord' klikken

Ik ga akkoord (1)

Ik ga niet akkoord (2)

GEBR Maakt u gebruik van Maarten Life?

- Ja (1)
- Nee (2)

YD1 De volgende vragen gaan over hoe vaak en in welke mate u deelneemt aan kennisdelingsactiviteiten binnen Maarten Life.

Als u denkt aan de laatste vier weken...

Hoe vaak heeft u het platform Maarten Life bezocht?

- Niet bezocht (1)
- Ongeveer één keer de afgelopen maand (2)
- Meerdere keren de afgelopen maand (3)
- Ongeveer één keer per week (4)
- Meerdere keren per week (5)
- Ongeveer één keer per dag (6)
- Meerdere keren per dag (7)

YD2 Wat was de gemiddelde duur van uw bezoek aan Maarten Life?

- Minder dan 10 minuten (1)
- 10 tot 30 minuten (2)
- 30 minuten tot een uur (3)
- Meer dan een uur (4)

YD3 Hoeveel berichten* heeft u geplaatst? (*het plaatsen van originele berichten en reageren op anderen)

- Geen. (1)
- Deze maand één bericht. (2)
- Meerdere berichten deze maand, maar niet iedere week. (3)
- Ongeveer elke week één bericht. (4)
- Meerdere berichten per week, maar niet iedere dag. (5)
- Iedere dag één bericht of meerdere berichten. (6)

YKD De volgende stellingen gaan over de mate van kennisdeling.

*Kennisdeling is zowel het bijdragen van eigen kennis, als het delen van bestaande kennis binnen Maarten Life.

	Helemaal niet van toepassing (1)	Niet van toepassing (2)	Enigszin s niet van toepassing (3)	Neutra al (4)	Enigszin s van toepassing (5)	Van toepassing (6)	Helemaal van toepassing (7)
Ik doe regelmatig mee aan de kennisdelings-activiteiten binnen Maarten Life. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik Maarten Life bezoek deel ik meestal actief mijn eigen kennis met anderen. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als er ingewikkelde kwesties worden besproken op Maarten Life, ben ik vaak betrokken bij de online discussie. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Binnen Maarten Life ben ik over het algemeen betrokken bij discussies over gevarieerde onderwerpen, dan enkel discussies over een specifiek onderwerp. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

YYSDT De volgende stellingen hebben betrekking op de ervaring die u heeft met Maarten Life. Geef aan in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal mee oneens (1)	Mee oneens (2)	Enigszins mee oneens (3)	Neutraal (4)	Enigszins mee eens (5)	Mee eens (6)	Helemaal mee eens (7)
Ik vind de leden van Maarten Life erg aardig (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De leden van Maarten Life geven om mij (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De leden van Maarten Life zijn erg vriendelijk tegen mij. (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Maarten Life community voelt vertrouwd en ik ervaar verbondenheid (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

YDSDT De volgende stellingen hebben betrekking op de ervaring die u heeft met Maarten Life. Geef aan in hoeverre onderstaande stellingen op u van toepassing zijn.

	Helemaal mee oneens (1)	Mee oneens (2)	Enigszins mee oneens (3)	Neutraal (4)	Enigszins mee eens (5)	Mee eens (6)	Helemaal mee eens (7)
Door het gebruik van Maarte Life ben ik de mensen waarmee ik werk aardiger gaan vinden. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het gebruik van Maarten Life kan ik beter omgaan met de mensen waarmee ik werk. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het gebruik van Maarten Life ben ik met meer collega's in contact dan voorheen. (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

gebruik van Maarten Life zijn collega's vriendelijker naar mij geworden. (10)							
--	--	--	--	--	--	--	--

WTC Om te meten in hoeverre u tevreden bent over uw werk, worden hieronder een aantal stellingen gegeven. Geef aan in hoeverre onderstaande stellingen op u van toepassing zijn.

	Helemaal niet van toepassing (1)	Niet van toepassing (2)	Enigszins niet van toepassing (3)	Neutraal (4)	Enigszins van toepassing (5)	Van toepassing (6)	Helemaal van toepassing (7)
Ik ervaar veel plezier in mijn werk (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind mijn baan leuker dan de gemiddelde werknemer (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik verveel mij zelden tijdens mijn werk (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik zou niet overwegen een andere baan te nemen (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste dagen ben ik enthousiast over mijn werk (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben over het algemeen tevreden met mijn werk (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tenslotte nog enkele algemene vragen. Uw anonimiteit blijft gewaarborgd, ook deze informatie wordt niet met derden (inclusief uw werkgever) gedeeld.

PK1 Wat is uw geslacht?

- Man (1)
- Vrouw (2)

PK2 Wat is uw leeftijd in jaren?

PK3 Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Geen / lager- of basisonderwijs (1)
- vmbo / mavo / lbo (2)
- mbo (mts, meao) (3)
- havo / vwo (hbs, mms) (4)

- hbo (hts, heao) (5)
- wo (6)

PK4 Hoe is uw functie binnen Zorggroep Sint Maarten het beste te omschrijven?

- Kantoorfunctie (1)
- Direct in contact met bewoners (2)
- Weekend en/of vakantiehulp (3)
- Anders namelijk (4) _____

PK5 Hoe lang bent u al werkzaam bij Zorggroep Sint Maarten?

- Minder dan 1 jaar (1)
- 1 tot 3 jaar (2)
- 4 tot 6 jaar (3)
- 7 tot 10 jaar (4)
- 11 tot 15 jaar (5)
- 16 tot 20 jaar (6)
- Langer dan 20 jaar (7)

PK6 Hoelang heeft u al dezelfde functie binnen Zorggroep Sint Maarten?

- Minder dan 1 jaar (1)
- 1 tot 3 jaar (2)
- 4 tot 6 jaar (3)
- 7 tot 10 jaar (4)
- 11 tot 15 jaar (5)
- 16 tot 20 jaar (6)
- Langer dan 20 jaar (7)

PK7 Op welke locatie binnen Zorggroep Sint Maarten bent u werkzaam?

- Antonius (1)
- Centraal Bureau (2)
- Eeshof (3)
- Franciscus (4)
- Gaza (5)
- Gerardus Majella (6)
- Gereia (7)
- Gravenstate (8)
- Gudula (9)
- Maartje (10)
- Marienbosch (11)
- Molenkamp (12)
- Oldenhove & Maartens Stede (13)
- Polbeek (14)
- Sint Jozef (15)
- Sint Theresia (16)
- Tiekerhook (17)
- Zonnestraal (18)

dank

Vriendelijk bedankt voor deelname aan dit onderzoek. Als u nog vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen met Marije Lammerink door een e-mail te sturen naar: marije.lammerink@student.ru.nl.

vervolg

Indien u in de toekomst nog eens wilt deelnemen aan eventueel vervolgonderzoek, vul dan hier uw e-mailadres in. U bent niets verplicht en u kunt op een later tijdstip altijd nog weigeren deel te nemen. (Uw e-mailadres wordt alleen gebruikt om een oproep voor vervolgonderzoek te versturen, en wordt niet aan derden verstrekt).