

## Bachelorscriptie

Kennisdeling en Virtual Communities of Practice



**Radboud Universiteit Nijmegen**

*Begeleider: Dr. A. Batenburg*

**Naam:** Vincent van Heun

**Studentnummer:** s4120736

**E-mail:** [Vincent.heun@student.ru.nl](mailto:Vincent.heun@student.ru.nl)

**Tel.nr.:** 06-31093279

**Opleiding:** Bedrijfscommunicatie

**Datum:** 29-1-2016

## **Samenvatting**

Dit onderzoek zal inzicht bieden in het fenomeen online kennisdeling. Met behulp van een virtual community of practice (VCoP) zal getoetst worden of er een relatie bestaat tussen de mate van kennisdeling en het communicatieklimaat op het platform, de ervaren autonomie, de ervaren competentie en de verbondenheid van professionals. Door een antwoord te krijgen op deze vragen krijgen organisaties meer inzicht in de werking van VCoPs en worden er handvatten aangereikt om een effectievere organisatie te creëren. Door middel van surveys worden professionals op een platform voor professionals in de zorgsector gevraagd antwoord te geven op stellingen en vragen die betrekking hebben op de voorgenoemde variabelen. De resultaten van deze surveys worden door middel van statistische analyses vertaald in correlaties om aan te tonen waar relaties gevonden zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat er tussen de mate van kennisdeling en het communicatieklimaat een sterke relatie bestaat. De ervaren autonomie, de ervaren competentie en de verbondenheid van de professionals blijken in dit onderzoek geen relatie te hebben tot de mate van kennisdeling op het platform. Uit dit onderzoek blijkt dat het communicatieklimaat voor organisaties een belangrijke factor is om kennisdeling onder professionals te bevorderen. De resultaten van dit onderzoek nodigen uit tot verdere onderzoeken op het gebied van kennisdeling en werkgerelateerde factoren.

## **Theoretisch kader**

### Inleiding

Kennisdeling is een proces waarbij individuen hun impliciete en expliciete kennis wederzijds uitwisselen om tezamen nieuwe kennis te creëren (Van den Hooff & De Ridder, 2004). Met de komst van het internet zijn er veel meer mogelijkheden voor kennisdeling ontstaan. Het internet is een grote bibliotheek met informatie over alles wat in de wereld te vinden is. Bijna iedereen kan er gebruik van maken. Op de website van Eurostat (2013) is te zien dat er daadwerkelijk wereldwijd steeds meer gebruik wordt gemaakt van het internet. Op het internet zijn platforms te vinden die online communities genoemd worden. Deze platforms zijn plaatsen waarbinnen een groep internetgebruikers hun kennis over allerlei uiteenlopende zaken met elkaar deelt (Phang, Kankanhalli & Sabherwal, 2009), sociale contacten opdoet of wil netwerken (Valck, Bruggen & Wierenga, 2009).

Door de opkomst van de globalisatie in het bedrijfsleven, moeten veel bedrijven stappen ondernemen om het werk te outsourcen en op kleinere schaal te werken om competitief te blijven (Davenport & Prusak, 1998; O'Dell & Jackson Grayson, 1997). Dit resulteerde niet alleen in minder kennis, omdat er minder werknemers kennis konden delen op de werkvloer, maar er moest ook meer kennis gehaald worden uit andere delen van de organisatie, die niet om de hoek zaten (Weijling, 2012). Organisaties erkenden dat kennis essentieel is voor het succes van het bedrijf en dat kennis behouden moest worden (Davenport & Prusak, 1998; O'Dell & Jackson Grayson, 1997). Hierdoor begonnen organisaties die van kennis 'leefden' met het opzetten van online communities (Wenger & Snyder, 2000).

Redding (1978) heeft onderzocht dat het communicatieklimaat van een bedrijf cruciaal is voor

het creëren van een effectieve organisatie. Om de opgezette communities van organisaties te laten slagen en kennisdeling te behouden, zou er rekening gehouden moeten worden met het communicatieklimaat dat op hun platform heerst. Daarnaast vonden Yoon en Rolland (2012) dat autonomie, competentie en verbondenheid een relatie hebben tot kennisdeling binnen virtuele communities.

Door de stelling van Redding (1978) en de bevindingen van Yoon en Rolland (2012) samen te toetsen in een community of practice voor professionals zou een raamwerk opgesteld kunnen worden om kennisdeling in professionele omgevingen en organisaties te bevorderen. De centrale onderzoeksvraag die daarom bij dit onderzoek gesteld wordt is: ‘In hoeverre is er een relatie tussen het communicatieklimaat binnen de virtual community of practice, de ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk, de ervaren competentie in het uitvoeren van het werk, de verbondenheid tussen de professionals en de mate van kennisdeling via virtual communities of practice?’

#### Virtual communities of Practice: Huidige staat van onderzoek

Door de gezamenlijke vraag naar ondersteuning, innovatie en referenties naar informatiebronnen zijn er steeds meer virtual communities gekomen die zich richten op werk- en kennisgerelateerde content van specifieke sectoren, oftewel virtual communities of practice (VCoP). Aan de ene kant is een virtual community of practice een proces van sociaal leren doordat mensen er kennis delen en bereid zijn langdurig samen te werken met anderen met dezelfde interesses. Aan de andere kant is een VCoP een wezen, belichaamd door de groep die dit proces uitvoert (Kirschner & Lai, 2007). Volgens Nagy et al. (2006) zijn er vijf sleutelconcepten die belangrijk zijn voor de meeste succesvolle communities: educatieve content, discussies, betrokkenheid, geloofwaardigheid en energie. Deze concepten worden belichaamd wanneer een community professionals als leden heeft die bereid zijn hun kennis actief te delen met anderen en kennis van anderen aan te vullen of zelfs in twijfel durven te trekken en discussies aan gaan. Er zijn veel aspecten die deze vijf concepten kunnen beïnvloeden en het succes van een virtual community kunnen belemmeren. Dit zijn bijvoorbeeld externe factoren zoals de lay-out en functionaliteit van het platform, of interne factoren zoals het communicatieklimaat en de persoonlijkheid van de leden zelf.

Voorgaand onderzoek naar VCoPs heeft zich vooral gericht op motivaties tot kennisdeling in het algemeen en de hoe deze communities gebruikt kunnen worden. Wat nog echter niet onderzocht is, is of er een verband is tussen het gebruik van deze virtual communities of practice en werkgerelateerde factoren die van belang zijn voor de professionals die aan deze

platforms deelnemen. Daarom richt dit onderzoek op de eerder genoemde belangrijke werkgerelateerde factoren autonomie in het uitvoeren van het werk, competentie in het uitvoeren van het werk en de verbondenheid tussen de professionals. Daarnaast wordt de relatie tussen de kennisdeling op de VCoPs en het communicatieklimaat op de platforms onderzocht, omdat dit, zoals eerder beschreven, cruciaal is voor het creëren van een effectieve organisatie (Redding, 1978).

### Het communicatieklimaat

Allereerst wordt in dit onderzoek gekeken naar het communicatieklimaat binnen de community. Zoals vermeld heeft Redding (1978) onderzocht dat het communicatieklimaat van een bedrijf cruciaal is voor het creëren van een effectieve organisatie. Het communicatieklimaat is ook volgens Poole en McPhee (1983) een belangrijk onderdeel van een organisatie, omdat het de organisationele context met de concepten, gevoelens en verwachtingen van organisatiemedewerkers verbindt en het gedrag van organisatiemedewerkers helpt verklaren. Daarom wordt ook in dit onderzoek gekeken naar de relatie tussen het communicatieklimaat en de kennisdeling op virtual communities of practice. Bestaande onderzoeken naar communicatieklimaat zijn niet eenduidig, omdat de precieze bepalende factoren niet vastgesteld zijn. Zo nam Redding (1972) de beïnvloedende factoren ondersteuning, participatieve besluiten, vertrouwen, zelfvertrouwen en geloofwaardigheid, openheid en openhartigheid, en nadruk op hoge prestatiedoelen op in zijn onderzoek. Dennis (1974) geeft zelfs elf factoren van het communicatieklimaat aan. Bartels, De Jong, Pruyn en Joustra (2007) gebruiken echter alleen de factoren openheid, participatie en ondersteuning uit het onderzoek van Smidts, Pruyn en Van Riel (2001) en definiëren het communicatieklimaat als “de subjectief ervaren kwaliteit van de interne omgeving van een organisatie” (Smidts et al., 2001). De drie aspecten waarin Smidts et al. (2001) en Bartels et al. (2007) communicatieklimaat in verdelen zijn openheid, ondersteuning en participatie. Deze aspecten zullen ook voor dit onderzoek gebruikt worden, omdat deze drie aspecten een overkoepeling zijn van alle aspecten die voorgaande onderzoeken hebben gebruikt en een duidelijk, overzichtelijk beeld geven van de structuur van het communicatieklimaat.

Als ervaren wordt dat de bovengenoemde drie aspecten meer tot uiting komen dan wordt dat een open communicatieklimaat genoemd. Een online community biedt professionals de mogelijkheid om door middel van kennisdeling te voldoen aan de drie onderzochte aspecten van het communicatieklimaat te voldoen. Men krijgt namelijk de kans om zonder filter te delen (openheid), overal via het internet kennis te delen (participatie) en om van andere leden

kennisdeling te ontvangen (ondersteuning). Daarnaast blijkt uit onderzoek van Den Hooff en De Ridder (2004) dat er een positieve relatie bestaat tussen kennisdeling en het communicatieklimaat. Daarom zal ook van deze positieve relatie in dit onderzoek worden uitgegaan en wordt er verwacht dat wanneer professionals een open communicatieklimaat ervaren binnen de Virtual Community of Practice, zij ook actiever deelnemen aan het kennisdelen binnen het platform.

Hypothese 1: Er bestaat een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling via de Virtual Communities of Practice en het ervaren communicatieklimaat op het platform.

### De self-determination theory

Naast het communicatieklimaat wordt in het huidige onderzoek gekeken of het gebruik van de VCoPs samenhangt met belangrijke werkgerelateerde factoren. In 2001 publiceerden Deci, Koestner en Ryan een onderzoek over de invloed van intrinsieke waarden op de motivatie van een persoon op het werk met hun self-determination theory (SDT). Deze theorie volgde hiervoor drie verschillende variabelen: autonomie, verbondenheid en competentie. Met behulp van deze variabelen kan een persoon volgens Deci et al. (2001) zichzelf intrinsiek motiveren en kan dat zorgen voor het psychologisch welzijn van een individu. Naast het behoud van kennis, is het psychologisch welzijn van professionals voor een organisatie ook belangrijk. Zoals hiervoor beschreven is een organisatie afhankelijk van de medewerkers voor kennisdeling binnen het bedrijf en is het welzijn van een medewerker daarom belangrijk. Er is veel onderzoek gedaan naar de relatie tussen online kennisdeling en deze drie variabelen, bijvoorbeeld door Yoon en Rolland (2012), door Shin-Yuan, Durcikova, Hui-Min en Wan-Mei (2011) en Usoro, Sharrat, Tsui en Shekhar (2007). Deze onderzoeken hebben gemeen dat zij zijn gedaan in online openbare communities buiten organisaties, zoals hobby-communities. Een aantal van deze onderzoeken tonen positieve relaties tussen kennisdeling en de SDT binnen de community, maar er is nog niet gekeken naar de SDT op de werkvloer. Met behulp van de items uit het onderzoek van Deci et al. (2001) zal daarom in dit onderzoek de relatie tussen online kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk, de ervaren competentie in het uitvoeren van het werk en de ervaren verbondenheid van professionals worden onderzocht.

De eerste variabele, autonomie, wordt in het onderzoek van Ozlati (2015) aan de hand van een grootschalig onderzoek onder voornamelijk onderzoekers getoetst. Tijdens dit onderzoek vond hij een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling op het werk en de ervaren

autonomie van de participanten in het doen van hun werk. De setting van Ozlati is een offline onderzoek op de werkvloer van een organisatie, waarbij hij gebruik maakt van dezelfde schalen en variabelen als in dit onderzoek gebruikt worden. Naar aanleiding van Ozlati's onderzoek wordt in dit onderzoek ook uitgegaan van een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling op de VCoP en de ervaren autonomie van de professionals, wat resulteert in de volgende hypothese:

Hypothese 2: Er bestaat een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren autonomie van de professionals in het uitvoeren van het werk.

De tweede variabele uit de self-determination theory, competentie, is nog niet in eerder onderzoek in verband gebracht met het online kennisdeling onder professionals. Competentie houdt in dat de persoon zich bekwaam voelt in het doen van het werk, om doeltreffend met zijn/haar omgeving om te kunnen gaan. Door het delen van kennis met professionals uit hetzelfde vakgebied zal er meer kennis opgedaan worden en meer oplossingen voor problemen gevonden kunnen worden. Vraagstukken in het werk kunnen sneller opgelost worden en de persoon zal meer mogelijkheden zien. Daarom zal kennisdeling op een online community voor professionals van hetzelfde vakgebied leiden tot meer competentie van de professionals zelf, vandaar dat in dit onderzoek de volgende hypothese is opgesteld:

Hypothese 3: Er bestaat een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren competentie van de professionals in het uitvoeren van het werk.

De derde variabele is de ervaren verbondenheid. Het onderzoek van Beachboard, Beachboard, Li en Adkison (2011) neemt deze variabele als onderzoeksobject en toetst het effect van de participatie in een *learning community* op de verbondenheid van de studenten met hun medestudenten. Uit dit onderzoek blijkt dat actieve participatie in die community leidde tot meer verbondenheid onder de medestudenten. Omdat binnen een VCoP ook kennis gedeeld wordt, wordt verwacht dat wanneer professionals actief deelnemen aan die kennisdeling op het platform, zij zich ook meer verbonden voelen met de andere professionals. Daarom is de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 4: Er bestaat een positieve relatie tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren verbondenheid van de professionals..

## **Methode**

Door middel van een survey zijn de hypothesen getoetst en werd er een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. In deze survey werden stellingen gegeven en vragen gesteld waarbij antwoorden gevraagd werden die de mate van kennisdeling van de professionals naar het onderzoek van Lin, Hung en Chen (2009), de intrinsieke motivaties van Deci en Ryan (2001) en het communicatieklimaat uit het onderzoek van Bartels et al. (2006) hielpen onderzoeken. De survey werd gehouden op het platform Deelmee. Dit is een platform voor professionals in de zorgsector in het sociaal domein.

### Instrumentatie

Allereerst is er gekeken naar de participatie van de respondent aan de kennisdeling via de Virtual Community of Practice. Dit werd gemeten op een 7-punts Likert-schaal (van helemaal niet waar tot helemaal waar). Met de participatie van de respondent aan de kennisdeling via de VCoP werd de activiteit, of inactiviteit van de medewerker op de community bedoeld. Deze variabele is onderzocht door middel van een viertal stellingen op een 7-punts Likert-schaal naar het onderzoek van Lin et al. (2009). Een voorbeeld item was een vraag als 'Ik doe regelmatig mee aan de kennisdelingsactiviteiten binnen Deelmee'. De betrouwbaarheid van de kennisdeling van de professional bestaande uit vier items was goed  $\alpha = .89$ . Uit deze schaal waren geen items verwijderd.

Vervolgens werd het communicatieklimaat getoetst. Hiermee werd de subjectief ervaren kwaliteit van de interne omgeving van een organisatie bedoeld. Deze variabele werd door middel van een negental stellingen op een 7-punts Likert-schaal onderzocht naar het onderzoek van Bartels et al. (2006). Deze negen stellingen waren onderverdeeld in drie dimensies: Openheid, participatie en ondersteuning. Een voorbeeldstelling uit de dimensie openheid was 'Over het algemeen zijn de leden van Deelmee eerlijk tegen elkaar'. Een voorbeeldstelling uit de dimensie participatie was 'Ik kan met de leden van Deelmee alles bespreken'. En een voorbeeldstelling uit de dimensie ondersteuning was 'Als ik een lid van Deelmee iets vraag, wil hij/zij mij graag helpen.' Deze schalen waren van negatief naar positief gewaardeerd. De drie dimensies waren samen in de schaal voor communicatieklimaat verwerkt zoals in het onderzoek van Bartels et al. (2006). De betrouwbaarheid van het communicatieklimaat op het platform bestaande uit negen items was goed  $\alpha = .88$ .

Tot slot zijn de drie onderzoeksvariabelen uit de self-determination theory onderzocht. Allereerst is de ervaren autonomie getoetst. Deze variabele liet zien, in hoeverre een individu denkt controle te hebben over zijn of haar eigen acties op het werk. Deze variabele werd onderzocht door middel van een zestal stellingen op een 7-punts Likert-schaal (van helemaal niet waar tot helemaal waar) naar het onderzoek van Deci et al. (2001). Een voorbeeld item was ‘Ik heb het gevoel dat ik veel input heb in het beslissen hoe mijn werk gedaan wordt’. De betrouwbaarheid van de ervaren autonomie van de professional bestaande uit zeven items was adequaat  $\alpha = .70$ . Uit deze schaal zijn geen items verwijderd. Vervolgens werd de ervaren competentie getoetst. Dit werd in dit onderzoek gezien als het geloof van een individu dat hij of zij een bepaalde taak of bepaald gedrag op het werk effectief kan uitvoeren. Deze variabele werd onderzocht door middel van een zestal stellingen op een 7-punts Likert-schaal (van helemaal niet waar tot helemaal waar) naar het onderzoek van Deci et al. (2001). Een voorbeeld item was: ‘Ik voel mij niet erg competent als ik op het werk ben.’ De schalen werden van ‘helemaal niet waar’ naar ‘helemaal waar’ gewaardeerd. De betrouwbaarheid van de ervaren competentie van de professional bestaande uit zes items was niet adequaat  $\alpha = .54$ . Deze schaal kon niet door middel van het verwijderen van items adequaat gemaakt worden, daarom is deze alsnog gebruikt, maar zal hier in de discussie verder op ingegaan worden. Als derde werd de ervaren verbondenheid in de medewerker’ getoetst. Hiermee werd het gevoel van identificatie of verbondenheid met andere personen op het werk bedoeld. Deze variabele werd onderzocht door middel van een achttal stellingen op een 7-punts Likert-schaal (van helemaal niet waar tot helemaal waar) naar het onderzoek van Deci et al. (2001). Een voorbeeld uit deze vragenlijst was: ‘Ik vind de mensen met wie ik werk erg leuk’. De betrouwbaarheid van de ervaren verbondenheid van de professional bestaande uit acht items was niet adequaat  $\alpha = .69$ . Omdat de schaal niet adequaat was is het item ‘Ik ben erg op mezelf als ik aan het werk ben’ verwijderd uit de schaal, hiermee was de schaal met zeven items met de nieuwe Cronbach’s Alpha  $\alpha = .74$  wel adequaat.

### Procedure en respondenten

In dit onderzoek was gekozen om gebruik te maken van een online vragenlijst. Door middel van Qualtrics werden alle surveys verstuurd naar ruim 800 respondenten. De respondenten maakten allemaal deel uit van het platform Deelmee, waren zowel mannelijk als vrouwelijk en waren allen ouder dan 18 jaar. Alle respondenten waren professionals, werkzaam in de zorgsector in het sociale domein.



Voor dit onderzoek waren uiteindelijk 105 respondenten gebruikt. De respondenten hadden een gemiddelde leeftijd van 46 jaar met als jongste 23 jaar en als oudste 65 jaar. Meer dan de helft was vrouwelijk (77,1%). Binnen de zorgsector hadden de meeste mensen een baan in loondienst. Het grootste deel werkte parttime (61%). Het opleidingsniveau van de respondenten was voornamelijk HBO, HTS, HEAO (81%). Een aanzienlijk kleiner deel was universitair opgeleid (15,2%).

### Statistische analyse

Om de betrouwbaarheid van de gebruikte schalen te meten waren allereerst de Cronbach's Alphas berekend van de verschillende schalen. Alle schalen werden op intervalniveau getoetst. Daarna zijn de hypothesen en onderzoeksvraag getoetst door middel van een correlatietoetsing met Pearson's Rho.

## Resultaten

De mate van kennisdeling ( $M = 2.40$ ,  $SD = 1.48$ ) onder de 105 respondenten ligt erg laag, wat inhoudt dat er weinig participatie is van de professionals aan de kennisdeling op het platform Deelme. Hierbij is er sprake van een hoge standaarddeviatie, wat een hoge variatie aan antwoorden betekent.

De ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk ( $M = 5.08$ ,  $SD = .73$ ), de ervaren competentie in het uitvoeren van het werk ( $M = 5.74$ ,  $SD = .69$ ) en de verbondenheid onder de professionals ( $M = 5.40$ ,  $SD = .62$ ) zijn allen redelijk positief en hebben een relatief kleine standaarddeviatie.

Het communicatieklimaat ( $M = 4.20$ ,  $SD = .73$ ) wordt onder de 105 respondenten als bijna geheel neutraal ervaren.

*Tabel 1. De gemiddelden en standaarddeviaties van de variabelene kennisdeling, autonomie, competentie, verbondenheid en communicatieklimaat. (N=105)*

Variabelen	<i>M</i>	<i>SD</i>
1. Kennisdeling	2.40	1.48
2. Autonomie	5.08	.73
3. Competentie	5.74	.69
4. Verbondenheid	5.40	.62
5. Communicatieklimaat	4.20	.73

Door middel van de Pearson's Rho is de correlatie tussen de kennisdeling en de genoemde variabelen competentie, relationele verbondenheid, autonomie en communicatieklimaat gemeten. Daarna is door middel van de Pearson's Rho de correlatie tussen de kennisdeling en de drie dimensies van het communicatieklimaat nogmaals gemeten. Met behulp van de Pearson's rho kan aangetoond worden of er een positieve, negatieve of geen enkele relatie bestaat tussen de variabelen.

Tabel 2. Correlaties ( $r$ ) tussen kennisdeling, competentie, verbondenheid, autonomie en communicatieklimaat.

Variabelen	1	2	3	4	5
1. Kennisdeling					
2. Autonomie	.03				
3. Competentie	.14	.54**			
4. Verbondenheid	-.05	.42**	.51**		
5. Communicatieklimaat	.43**	.14	.18	-.08	

\*  $p < .050$ , \*\*  $p < .010$

Uit een correlatie voor de variabele Kennisdeling en Communicatieklimaat bleek een erg significant, positief verband te bestaan ( $r(105) = .43, p < .010$ ). Hieruit blijkt dat in dit onderzoek een positieve relatie is tussen de hoeveelheid gedeelde kennis en de openheid van het communicatieklimaat op het platform. Hiermee wordt de eerste hypothese bevestigd.

Uit een correlatie voor de variabele Kennisdeling en Autonomie bleek geen verband te bestaan ( $r(105) = .03, p = .788$ ). Hieruit blijkt dat in dit onderzoek er geen relatie bestaat tussen de hoeveelheid gedeelde kennis en de autonomie van de professional. De tweede hypothese wordt hiermee verworpen.

Uit een correlatie voor de variabele Kennisdeling en Competentie bleek geen verband te bestaan ( $r(105) = .14, p = .162$ ). Hieruit blijkt dat in dit onderzoek er geen relatie is tussen de hoeveelheid gedeelde kennis en de competentie van de professional. De derde hypothese wordt hiermee verworpen.

Uit een correlatie voor de variabele Kennisdeling en Verbondenheid bleek geen verband te bestaan ( $r(105) = -.05, p = .643$ ). Hieruit blijkt dat in dit onderzoek er geen relatie is tussen de hoeveelheid gedeelde kennis en de relationele verbondenheid van de professional met de andere professionals. De vierde hypothese wordt hierdoor verworpen.

## **Conclusie en discussie**

De verwachting in dit onderzoek was ten eerste dat er een positieve relatie zou bestaan tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en het communicatieklimaat van de virtual community of practice (hypothese 1). De resultaten van dit onderzoek bevestigen dat er een positieve relatie is tussen de mate van kennisdeling en het communicatieklimaat van de virtual community of practice. Dit houdt in dat wanneer de professionals meer openheid in het communicatieklimaat ervaren, de professionals ook actiever kennisdeelt op de VCoP. Het communicatieklimaat is in dit onderzoek onderverdeeld in de drie dimensies 'openheid', 'participatie' en 'ondersteuning'. Volgens Smidts et al. (2001) zouden deze drie dimensies samen zorgen voor een open communicatieklimaat. Een open communicatieklimaat houdt in dat er meer kennisdeling plaatsvindt binnen het platform. Het blijkt inderdaad dat, wanneer er gekeken wordt naar deze dimensies, ze een erg significant positieve relatie hebben tot de mate van kennisdeling. Dit houdt in dat deze drie dimensies in ieder geval vastgesteld kunnen worden in een raamwerk voor het onderzoeken van de relatie van het communicatieklimaat tot de mate van kennisdeling. Voor organisaties houdt dit in, dat het bevorderen van het communicatieklimaat op hun virtual community of practice zorgt voor meer kennisdeling en volgens Redding (1972) ook voor een effectievere organisatie.

Daarnaast was de verwachting dat er een positieve relatie zou bestaan tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren autonomie van de professionals in het uitvoeren van het werk (hypothese 2). Uit dit onderzoek bleek er bij de professionals geen samenhang te zijn tussen de online kennisdeling en de ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk. Hoewel Ozlati (2015) positieve relaties vond tussen de autonomie van onderzoekers en de mate van kennisdeling op het werk, blijkt dat dit op een virtueel platform niet van toepassing is. Daarnaast is de ervaren autonomie van de professionals gemiddeld positief, maar is de mate van kennisdeling gemiddeld laag. Een verklaring voor het niet vinden van een relatie in dit onderzoek zou kunnen zijn dat professionals fysiek sneller geneigd zijn om kennis te delen dan op een virtueel platform. Door het delen van kennis toegankelijker en/of aantrekkelijker te maken voor de professional zou de mate van kennisdeling bevordert kunnen worden, wat, volgens Ozlati's bevindingen, waarschijnlijk in een nog positievere ervaren autonomie kan resulteren.

De derde hypothese stelde dat er een positieve relatie zou bestaan tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de ervaren competentie van de

professionals in het uitvoeren van het werk. In dit onderzoek blijkt hier geen significante relatie te bestaan. Hoewel hier nog geen onderzoek naar gedaan is, zou een logische verklaring zijn dat kennisvermeerdering probleemoplossing zou bevorderen en hierdoor competentie in het uitvoeren van het werk bevorderd zou worden. Het zou kunnen dat de gedeelde kennis op virtual communities niet tot langdurige kennis leidt, maar voor snelle, korte oplossingen door middel van kennisdeling zorgt waarbij de ervaren competentie niet beïnvloed wordt. Daarnaast is er uit de Cronbach's Alpha gebleken dat de schaal voor de ervaren competentie onbetrouwbaar was voor dit onderzoek. Hier is toch mee gewerkt, omdat in voorgaande onderzoeken deze schaal uitermate betrouwbaar is gebleken. Waar het verschil precies aan ligt is onduidelijk, maar zeer waarschijnlijk heeft het feit dat de groep ondervraagden gedeeltelijk bestond uit ZZP'ers hiermee te maken. Mensen die eigen baas zijn ervaren bijvoorbeeld veel meer vrijheid in hun werk dan mensen die voor iemand werken, waardoor de antwoorden in een kleine groep als deze (N=105) relatief ver uit elkaar liggen, wat de schaal onbetrouwbaar maakt. Dit kan effect hebben op de correlatie, maar hiervoor zou vervolgonderzoek gedaan moeten worden.

De laatste hypothese stelde dat er een positieve relatie zou bestaan tussen de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de verbondenheid tussen de professionals. Hoewel het onderzoek van Beachboard et al. (2011) een actieve participatie aan de 'learning community' positief relateerd aan de verbondenheid van de studenten, blijkt uit de resultaten van dit onderzoek dat er geen relatie bestaat tussen de mate van kennisdeling en de verbondenheid van de professionals. Het verschil hierin zou verklaard kunnen worden door het feit dat de studenten uit het onderzoek van Beachboard dagelijks met elkaar omgaan en elkaar dagelijks tegenkomen, terwijl de professionals uit dit onderzoek elkaar niet zo vaak zien. De verklaring zou kunnen zijn dat virtuele saamhorigheid niet zo sterk is als saamhorigheid in de realiteit.

Naar aanleiding van de voorgaande van de hierboven genoemde resultaten en de conclusies op de gestelde hypotheses kan de hoofdvraag waarmee dit onderzoek gestart is, beantwoord worden. De hoofdvraag luidt: In hoeverre is er een relatie tussen het communicatieklimaat binnen de virtual communities of practice, de ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk, de ervaren competentie in het uitvoeren van het werk, de verbondenheid tussen de professionals en de mate van kennisdeling via virtual communities of practice?

Uit dit onderzoek is gebleken dat er een positieve relatie is tussen het communicatieklimaat binnen de virtual community of practice en de mate van kennisdeling via virtual communities

of practice. Dit houdt in dat meer kennisdeling leidt tot een meer open communicatieklimaat en dat vice versa een open communicatieklimaat leidt tot meer kennisdeling via de virtual community of practice. De onderdelen van de self-determination theory van Deci et al. (2001), autonomie in het uitvoeren van het werk, competentie in het uitvoeren van het werk en verbondenheid tussen de professionals blijken geen relatie te hebben tot de mate van kennisdeling via virtual communities of practice.

## **Tekortkomingen en vervolgonderzoek**

Het feit dat er geen relevantie is gevonden tussen de mate van kennisdeling en de ervaren competentie kan liggen aan het feit dat de schaal in dit onderzoek niet betrouwbaar was. Hoewel het een schaal is van Deci et al. (2001) en deze schaal in veel onderzoeken gebruikt is en betrouwbaar is gevonden, blijkt dat uit de gebruikte dataset niet zo te zijn. Dit zou kunnen liggen aan het feit dat er maar 105 respondenten aan dit onderzoek hebben deelgenomen. Een goed vervolg zou zijn om dit onderzoek te herhalen met een groter aantal respondenten, om te zien of dat de betrouwbaarheid van de schalen en daarmee de betrouwbaarheid van de resultaten ten goede komt.

Het platform Deelme is daarnaast een platform waarvan de professionals verspreid zijn over een aantal organisaties. Hierdoor kan het zijn dat een aantal stellingen en vragen met betrekking tot de relatie tot andere professionals anders beantwoord worden per professionals van eenzelfde organisatie. Elke organisatie heeft namelijk een eigen organisatiecultuur, waarbij de antwoorden op stellingen erg organisatieafhankelijk worden. In een vervolgonderzoek zou het daarom interessant zijn om per organisatie de vragen aan te passen en de resultaten per organisatie te analyseren om vervolgens een analyse van het grotere geheel te creëren.

Hoewel door Yoon en Rolland (2012), Shin-Yuan et al. (2011) en Uros et al. (2007) wel positieve relaties gevonden zijn tussen de variabelen van de self-determination theory buiten de organisaties, blijkt uit dit onderzoek dat de SDT geen relaties heeft tot de kennisdeling binnen organisaties.

Daarnaast is dit onderzoek een cross-sectioneel onderzoek, wat inhoudt dat er niet gezegd kan worden welke variabele de gevonden relaties beïnvloedt, oftewel wat oorzaak en gevolg is binnen de gevonden relaties. Een longitudinaal vervolgonderzoek zou daarom voor de resultaten voor het communicatieklimaat en de mate van kennisdeling erg interessant zijn om dit vast te stellen. Omdat dit onderzoek geen resultaten heeft gevonden tot de ervaren autonomie in het uitvoeren van het werk, de ervaren competentie in het uitvoeren van het werk en de verbondenheid van professionals, ondanks de voorgaande literatuur met variaties op dit type onderzoek, blijft meer onderzoek naar de mate van kennisdeling via virtual communities of practice en de self-determination theory nodig.

## Literatuur

- Bartels, J., De Jong, M., Pruyn, A. & Joustra, I. (2007). Communicatieklimaat, externe waardering en organisatie-identificatie op verschillende organisatieniveau. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 35(3).
- Beachboard, M. R., BeachBoard, J., C., Li, W. & Adkison, S., R. (2011). Cohorts and relatedness: Self-determination theory as an explanation of how learning communities affect educational outcomes. *Research in Higher Education*, 52(8), 853-874.
- Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard business press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2001). *Questionnaires: Basic psychological needs scales*. Geraadpleegd van <http://www.selfdeterminationtheory.org/basic-psychological-needs-scale/>.
- Dennis, H. (1974). *A theoretical and empirical study of managerial communication climate in complex organizations*. Unpublished doctoral dissertation. West Lafayette, IN: Department of Communication, Purdue University.
- Eurostat (2013). Individuals using the internet by place of use. *Eurostat*. Geraadpleegd van: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00075>
- Kirschner, P. A., & Lai, K. -W. (2007). Online communities of practice in education. *Technology, Pedagogy and Education*, 16(2), 127-131
- 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.
- Nagy, P., Kahn Jr., C. E., Boonn, W., Siddiqui, K., Meenan, C., Knight, N. & Safdar, N. (2006). Building virtual communities of practice. *Journal of the American College of Radiology*, 3(9), 716-720.
- O'Dell, C. & Jackson Grayson, C. (1997). *If we only knew what we know: Identification and transfer of internal best practices*. Houston, TX: American Productivity & Quality Center.



- Ozlati, S. (2015). The moderating effect of trust on the relationship between autonomy and knowledge sharing: A national multi-industry survey of knowledge workers. *Knowledge and Process Management*, 22(3), 191-205.
- Phang, C. W., Kankanhalli, A., & Sabherwal, R. (2009). Usability and sociability in online communities: comparative study of knowledge seeking and contribution. *Journal of the Association for Information Systems*, 10(10), 721–747.
- Poole, M. S. & McPhee, R. D. (1983). *Organizational communication: An interpretive approach*, 195-220, Beverly Hills, CA: Sage.
- Redding, W. C. (1972). *Communications within the organization: An interpretive review of theory and research*. New York, NY: Industrial Communication Council.
- Rolland, E. & Yoon, C., (2012). Knowledge-sharing in virtual communities: Familiarity, anonymity and self-determination theory. *Behaviour & Information Technology*, 13, 1133 - 1143
- Shin-Yuan, H., Durcikova, A., Hui-Min, L. & Wan-Mei, L. (2011). The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals knowledge sharing behavior. *Int. J. Human-Computer Studies*, 69, 415-427.
- Smidts, A., Pruyn, A. T. H. & Van Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management*, 44(5), 1051-1062.
- Usoro, A., Sharrat, M. W., Tsui, E. & Shekhar, S. (2007). Trust as an antecedent to knowledge sharing in virtual communities of practice. *Knowledge Management Research And Practice*, 5, 199-212.
- Valck, K. D., Bruggen, G. H. V., & Wierenga, B. (2009). Virtual communities: A marketing perspective. *Decision Support Systems*, 47(3), 185–203.
- Van den Hooff, J. & De Ridder, A. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6),117-130

Weijling, M. (2012). Kennisdeling binnen reguliere en virtuele teams. Geraadpleegd van:  
*<http://dare.uva.nl/cgi/arno/show.cgi?fid=486238>*

Wenger, E. C. & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier.  
*Harvard Business Review*.

## **Bijlage**

### Vragenlijsten

#### Competentie, autonomie en verbondenheid:

1. Ik heb het gevoel dat ik veel input heb in het beslissen hoe mijn werk gedaan wordt.
2. Ik vind de mensen met wie ik werk erg leuk.
3. Ik voel mij niet competent als ik aan het werk ben.
4. Mensen op het werk vertellen mij dat ik goed ben in wat ik doe.
5. Ik voel dat er op het werk druk op mij gelegd wordt.
6. Ik kan goed overweg met de mensen op het werk.
7. Ik ben erg op mezelf als ik aan het werk ben.
8. Ik heb de vrijheid om mijn ideeën en meningen over het werk te uiten.
9. Ik beschouw de mensen met wie ik werk als mijn vrienden.
10. Ik heb interessante nieuwe vaardigheden tijdens mijn werk kunnen leren.
11. Als ik aan het werk ben, moet ik doen wat mij gezegd wordt.
12. De meeste dagen heb ik een gevoel van voldoening door het werken.
13. Er wordt op het werk rekening gehouden met mijn gevoelens.
14. Tijdens mijn werk krijg ik niet veel kans om te laten zien hoe capabel ik ben.
15. Mensen op het werk geven om mij.
16. Er zijn niet veel mensen op het werk waar ik 'close' mee ben.
17. Ik heb het gevoel dat ik gewoon mijzelf kan zijn op het werk.
18. De mensen met wie ik werk lijken mij niet zo te mogen.
19. Als ik aan het werk ben voel ik mij vaak niet capabel.
20. Er zijn niet veel mogelijkheden voor mij om voor mijzelf te bepalen hoe ik te werk ga.
21. Mensen op het werk zijn vriendelijk tegen mij.

#### Activiteit

1. Ik doe regelmatig mee aan de kennisdelings-activiteiten binnen *De Community*.
2. Als ik *De Community* bezoek deel ik meestal actief mijn eigen kennis met anderen.
3. Als er ingewikkelde kwesties worden besproken op *De Community*, ben ik vaak betrokken bij de online discussie.
4. Binnen *De Community* ben ik over het algemeen betrokken bij discussies over gevarieerde onderwerpen, dan enkel discussies over een specifiek onderwerp.

## Communicatieklimaat

### *Openheid*

1. Over het algemeen zijn de leden van Deelmee eerlijk tegen elkaar.
2. Over het algemeen zijn de leden van Deelmee open tegen elkaar.
3. De leden van Deelmee staan open voor de mening van anderen.

### *Participatie*

4. Ik kan met de leden van Deelmee alles bespreken.
5. Als ik met de leden van Deelmee praat, voel ik mij serieus genomen.
6. De leden van Deelmee en ik worden eerst geraadpleegd, voordat een belangrijke beslissing wordt genomen die mijn werkzaamheden beïnvloedt.

### *Ondersteuning*

7. Als ik een lid van Deelmee iets vraag, wil hij/zij mij graag helpen.
8. De leden van Deelmee luisteren oprecht naar me als ik iets vertel.
9. Suggesties die ik doe, worden serieus overwogen door de leden van Deelmee