

**E-Coaching binnen de organisatie:
Hoe pak je het aan?**

Frans Marcelissen, DigiPsy
www.DigiPsy.nl

Juni 2010



Frans Marcelissen: DigiPsy

- Psycholoog/onderzoeker en IT-er
- Missie: een betere kwaliteit van dienstverlening door intelligente hulpmiddelen
- Kwaliteitsmanagement en kwaliteitsonderzoek/audits re-integratiebedrijven
- Innovatieve adviezen en (it-)instrumenten re-integratiebureaus, arbodiensten en adviesorganisaties.
 - Digitaal vragenlijstonderzoek, digitale diagnostiek
 - E-learning (arbeidsomstandigheden, sociale vaardigheden, psychisch functioneren)
 - E-Coaching





Observatie:

- Ontwikkelingen gaan altijd anders dan je verwacht.

Onverwachte ontwikkelingen

- Miniaturisering
- Alom beschikbaarheid van netwerken.
- Enorme prijsdaling van hardware en software.

Moraal:

- Gebruik de mogelijkheden die *nu* beschikbaar zijn: er is genoeg.
- Een goed idee is waarschijnlijk al door anderen uitgewerkt.
- Grote investeringen betalen zich zelden terug

Aanpak:

1. Oriëntatie: wat is zijn de mogelijkheden.
2. Voorlopige beslissing: wel/niet beginnen
3. Functionele specificatie: hoe/wat ga ik gebruiken?
4. Ontwikkeling versie 0: kleinschalig voorbeeldsysteem
5. Ontwikkeling versie 1 (enz)

Stap 1: oriëntatie.

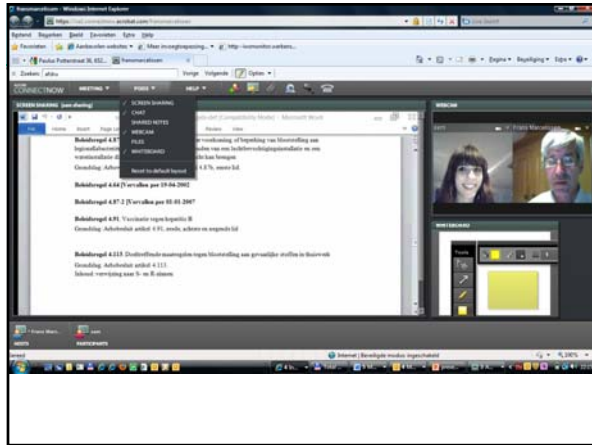
E-coaching: alle vormen van coaching via internet of informatietechnologie.

Verschillen met face-to-face (f2f) coaching

- Andere plaats
- Andere tijd
- Andere interactiekanalen

Vormen van e-coaching


- IT als communicatiemiddel.
 - Client
 - Hulpverlener
 - Lotgenoten/collega's



The screenshot shows a web browser window with a list of coaching sessions on the left and a video call window on the right. The list includes sessions with titles like 'Bekendings 4.1', 'Bekendings 4.2', 'Bekendings 4.3', 'Bekendings 4.4', 'Bekendings 4.5', and 'Bekendings 4.6'. The video call window shows two participants, a woman and a man, in a split-screen view.

IT als zelfstandig hulpmiddel (1)


- IT als coach (artificial intelligence, Jaren 60/70: Elisa)



The screenshot shows a chat window titled 'Talk to Eliza'. The chat history includes the following text:
Eliza: Hello, I am Eliza.
* I feel miserable today
* Tell me more about such feelings.
* I wake up, and need a drink.
* What does that suggest to you?
* I may have an drinking problem.
* I'm not sure I understand you fully.
* So does my wife
* That is quite interesting.
Below the chat history is an 'Input:' field with a text box.


IT als zelfstandig hulpmiddel (1)

- IT als coach (artificial intelligence, Jaren 60/70: Elisa)



The screenshot shows a window titled "Talk to Eliza". The text inside reads:
: Hello, I am Eliza.
* I feel miserable today
: Tell me more about such feelings.
* I wake up, and need a drink.
: What does that suggest to you?
* I may have an drinking problem.
: I'm not sure I understand you fully.
* So does my wife
: That is quite interesting.
Below the text is an "Input:" field.

IT als ondersteunend middel: intelligente e-learning



The screenshot shows a web-based learning interface. On the left is a sidebar with a list of topics. The main area contains a video player showing a man speaking, and text-based content below it.

Voordelen

- Onafhankelijkheid van tijd en plaats.
- Verantwoordelijkheid bij cliënt
- Afstandelijkheid en reflectie
- "Nieuw"

Nadelen

- “Nieuw”
- Vereist ervaring van begeleider
- Technische problemen bij cliënt
- Vereist andere vaardigheden cliënt

Stap 2: voorlopige beslissing:

- Bij welke (huidige of potentiële) cliënten zou ik wat in kunnen zetten?
- Voor en nadelen bij deze cliënten
- Voorlopige beslissing

Vragen:

- Wat voegt e-coaching nu echt toe? Wordt daardoor echt mijn dienstverlening beter?
- Zijn mijn klanten qua vaardigheden en techniek er aan toe?
- Wat vraagt e-coaching van mij qua techniek en vaardigheden?
- Welke investeringen vraagt e-coaching van mij?
- Organisatorische consequenties: onafhankelijkheid van plaats en tijd: kan ik dat waarmaken?
- Maak ik mij afhankelijk van de techniek en/of van een adviseur
- Wegen de kosten op tegen de extra inkomsten of besparingen?
- Als e-coaching een fantastisch idee is, waarom doet dan niet iedereen het?

Stap 3: functionele specificatie

- Technische en organisatorische randvoorwaarden
- Scenario's (Futuring)

**Versie 0: snel en beperkt:
haalbaar**

- Technische spec
- Technische realisatie
- Test en pilot
- Voorlopige implementatie

Versie 1.



