



Bouwblokken voor succesvolle gebruikersadoptie.

Hoe je zorgt dat jouw ICT-oplossingen wél
effectief gebruikt worden.

Het aanschaffen van ICT-oplossingen is, dankzij de cloud, eenvoudiger dan ooit. Maar wil je dat cloud-ICT ook door iedereen effectief en optimaal gebruikt wordt, dan heb je veel meer nodig dan software. Gebruikersadoptie is een cruciaal aspect om cloud-ICT tot een succes te maken binnen je organisatie. En dit zijn de belangrijkste bouwblokken daarvoor:

1. Communicatie

Veel in het (bedrijfs)leven draait om communicatie. Het lijkt een *no-brainer*, maar dat is het in de praktijk niet. Hoe vaak hoor je wel niet “dat is voor meerdere uitleg vatbaar”, “dat had ik anders geïnterpreteerd” of “dat is zo niet overgekomen”?

Communicatie is de sleutel tot succes, maar dan moet het meer zijn dan een jaarlijks terugkerend thema in de nieuwjaarspeech. Een verandering in het bedrijf, zoals een ICT-implementatie, vraagt om goede communicatie naar en tussen de betrokkenen. Neem bijvoorbeeld het scenario “de organisatie wil het werken in de cloud omarmen”. Meteen komen allerlei vragen naar boven. Wie wil dit? En waarom? En wat betekent dat dan precies?

Meestal is de onderliggende behoefte een behoefte aan visie. Visie vanuit ‘de top’, vanuit de leiders van de organisatie. Heeft de organisatie een goed uitgedachte en bij medewerkers getoetste visie, dan is er een grote kans van slagen van de door te voeren verandering, waar medewerkers graag in volgen.

2. Ambassadeurs

Naast een gedragen visie, zijn mensen ook vatbaar voor anderen die het goede voorbeeld geven. Iemand binnen de organisatie die laat zien hoe het zou moeten, de juiste dingen laat zien waar de medewerkers in mee willen. Een simpel en praktisch voorbeeld is het halen van koffie/thee voor je collega's. Hoe meer collega's het goede voorbeeld geven, des te meer collega's die volgen. Zij zijn als het ware

de ambassadeurs van koffie/thee halen voor je collega.

Deze voorbeeldrol in houding en gedrag vertaalt zich naar veranderingen in het toepassen en gebruik van digitale oplossingen. Bijvoorbeeld op kantoor, waar collega's digitaal communiceren via email of samenwerken aan documenten. Bij een nieuwe versie van bijvoorbeeld Office of Outlook zijn er altijd collega's die er snel in duiken en zich de handigheidjes van de vernieuwde software eigen maken. Dit zijn de *early adopters*. Zij kunnen vaak een voorbeeldrol vervullen.

3. Support

In een ideaal scenario is de ambassadeur een collega die in zijn/haar werk is gegroeid tot een natuurlijk leider van de groep. Maar de voorbeeldrol ligt niet standaard bij een natuurlijk leider. Leidinggevend hebben bijvoorbeeld een voorbeeldrol, waarbij zij doorgaans moeten uitdragen wat voortkomt uit strategie en beleid van het bedrijf zelf. Een praktisch voorbeeld is hierin het ‘clean policy’ beleid, dat bij veel organisaties voorkomt. Leidinggevend en senior medewerkers hebben dus de verantwoordelijkheid om collega's te ondersteunen bij het gebruik van de juiste kantoorapplicaties. Praktische ondersteuning op locatie is veel effectiever dan een beroep doen op ICT Support. Hiervoor zetten wij in onze projecten vaak (tijdelijke) *floorwalkers* of een *support team* in.

4. Opleiding

Medewerkers kunnen bij het gebruiken van kantoorapplicaties als geen ander de

vertaling naar de dagelijkse praktijk maken. Iedere afdeling heeft wel een ‘wizzkid’ die helemaal is opgegaan in één bepaald onderdeel van kantoorautomatisering: ‘Chef Templates’, de ‘Social Media Goeroe’, de ‘codeklopper’ of de ‘Master of the Web’.

Als er nieuwe toepassingen komen, is het makkelijk om deze mensen op een cursus te sturen. Maar door de meest gemotiveerde en geïnteresseerde medewerkers op te leiden ben je niet meteen verzekerd van het toepassen van de juiste functies en functionaliteiten van een softwarepakket. Een praktijkvoorbeeld is de introductie van Office 365. Vaak wordt dat bekeken als een nieuwe versie van Office, maar dan in de cloud. Maar de overgang naar Office 365 betekent veel meer dan dat alleen Chef Templates een nieuw kunstje moet leren.

Een moderne cloud-oplossing als Office 365 is een suite aan applicaties voor

efficiënt mogelijk uitvoeren. Tijd is tenslotte geld. Dat is één van de perspectieven op werk, gezien vanuit het management.

Maar naast efficiëntie heb je ook *effectiviteit*, gedefinieerd als het vermogen van mensen of teams om *dingen gedaan te krijgen*. Een goede ICT-implementatie geeft mensen ruimte om, met de gegeven oplossing, aan hun eigen effectiviteit te werken.

Wil je – op grote of kleine schaal – een organisatieverandering teweeg brengen, dan is het in de spotlight zetten van succesvolle verbeteringen door medewerkers een belangrijk ingrediënt voor succes.

Bijvoorbeeld als een medewerker heeft bedacht dat een werkproces effectiever verloopt als bestanden via SharePoint worden gedeeld in plaats van de welbekende netwerkschijven. Veel werktijd gaat namelijk verloren bij het zoeken en vinden van de

“De overgang naar Office 365 betekent veel meer dan dat alleen ‘Chef Templates’ een nieuw kunstje moet leren”

een breed scala van toepassingen. Om die te kunnen vertalen naar de dagelijkse praktijk, voor het doelbewust toepassen van de juiste functie en functionaliteiten, is goede opleiding van alle medewerkers nodig.

5. Erkenning

Eenmaal thuis in het werk (het ‘trucje’) en de toepassing van de juiste software (het ‘tooltje’) is het een kwestie van je werk zo

juiste versie van documenten. Wanneer een medewerker dit probleem voor de groep oplost door bestanden gestructureerd op SharePoint te zetten, dan moet dit als een succes worden gevierd. Zo stimuleer je initiatief en innovatie onder medewerkers.

6. Monitoring

Als medewerkers kunnen bijdragen aan verandering en er echt iets wordt gedaan met hun input, dan is er doorgaans sprake van een

gedragen verandering. Een bekend voorbeeld van input geven en ervaringen meten is het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) dat veel organisaties jaarlijks houden.

In zo'n MTO wordt vaak ook naar de tevredenheid over ICT en digitale middelen gevraagd. Naast die tevredenheid wordt vaak ook onderzoek gedaan naar de verbetering in digitale middelen, waarbij met name interessant is om te achterhalen wat het verschil is in effectiviteit en efficiëntie van werkprocessen. Het meten van de ervaringen van medewerkers in typische werkszenario's is een zeer krachtige manier om dit verschil inzichtelijk te maken.

'Hoe gemakkelijk werkt het maken van en samenwerken aan documenten?' 'Kun je snel een planning opstellen en met je agile team delen?' 'Hoe vaak houd je een ad hoc overleg?' Met dit soort vragen kunnen veranderingen worden gemeten. Dit moet in onze visie op adoptie een vast onderdeel zijn van de governance bij adoptieprogramma's en -trajecten.

7. Governance

Regelmatige kwalitatieve en kwantitatieve metingen zijn cruciaal voor een succesvol adoptietraject. Dit blijkt voor veel organisaties lastig. Ook bewust beleid is een belangrijk aspect van succesvolle ICT-veranderingen. Wat wij bij veel klanten zien, is dat Office 365 wordt aangezet en geïntroduceerd, maar dat het doelbewust inzetten van de functionele mogelijkheden omslaat in een focus op de onmogelijkheden. De oplossing ligt in goed beleid en duidelijke richtlijnen voor gebruik van de juiste applicaties en functionaliteiten. Dit is wat wij verstaan onder governance. Als je voorafgaand aan een Office 365-implementatie, naast de strategie en de *roadmap*, goed afgestemde governance communiceert, zal dit een vruchtbare bodem vormen voor succesvolle gebruikersadoptie.

Hoe Portiva dit aanpakt

Ben jij bezig met een bedrijfsverandering, het opzetten van een ICT-project of om een andere reden benieuwd naar succesvolle gebruikersadoptie voor jouw bedrijf? We vertellen je graag meer over de Portiva Adoptie ABC-aanpak. Deze voorziet in een gedragen en uitgesproken visie, een goed voorbeeld dat mensen doet volgen, goede ondersteuning op locatie, duidelijke vertaling naar de dagelijkse praktijk, het delen van succesverhalen en input voor beleid en richtlijnen die leiden tot succes bij het veranderen van mens en proces, bijvoorbeeld bij de implementatie Office 365.

Verder praten? Neem contact op met Bram Slits



Bram Slits

Business Consultant

Je digital workplace optimaal gebruiken?

Neem direct contact op:

 06-48788614

 bslits@portiva.nl