

Whitepaper

De toekomst van werk



De 6 basisprincipes van een sterke adoptie aanpak



Daarom lees je deze whitepaper

Uit onderzoek blijkt dat Nederlandse bedrijven, van klein tot groot, twee derde van hun processen gedigitaliseerd hebben¹. De verwachting is dat dat percentage in 2025 bijna 80 procent is, in alle sectoren. De afgelopen jaren hebben de technische branche, de financiële branche en retailbedrijven vooropgelopen. Inmiddels is de overheid en de bouwsector een digitale inhaalslag aan het maken.

Naast alle technische veranderingen, betekent dat vooral verandering in werkprocessen en werkwijzen. Dit vinden mensen vaak lastig. Aandacht voor adoptie is daarom nodig om medewerkers nieuw digitaal gedrag te leren. In deze whitepaper nemen we je daarom mee langs de zes basisprincipes van een sterke adoptieaanpak.



Wat is adoptie?

Digitale adoptie is het proces waarbij medewerkers en organisaties nieuwe digitale middelen gebruiken en toepassen in hun werk. Met als doel dat zij beschikbare digitale middelen ten volle benutten en omarmen. Dat zorgt voor blijere en productievere medewerkers en een hogere ROI op je IT-investeringen.

Adoptie passend bij jouw organisatie

Het doel van een adoptietraject is om technologie te laten landen op de werkvloer. Hierdoor weten je medewerkers hoe ze optimaal met hun moderne werkplek kunnen werken. Adoptie betekent voor een zorgmedewerker iets anders dan voor iemand uit de fabriek of een kantoormedewerker. Ook binnen een organisatie heeft iedereen eigen routines en werkwijzen. Een one-size-fits-all-oplossing voor adoptie is er dus niet. De stappen die een organisatie moet doorlopen, zijn echter wel hetzelfde. Dat begint met een heldere visie en eindigt met nieuw gedrag en een hogere productiviteit.

¹<https://nl.visma.com/informatie/overig/visma-digitaliseringsindex-2022/>

Stap 1 Definieer een heldere visie

Verandering begint met een heldere visie. Waar wil je naartoe als organisatie? Daarna volgen de technische veranderingen. Deze volgorde klinkt logisch, maar wordt in de praktijk niet altijd gehanteerd. We zien vaak dat organisaties eerst technische veranderingen doorvoeren en dan pas het beleid bepalen.

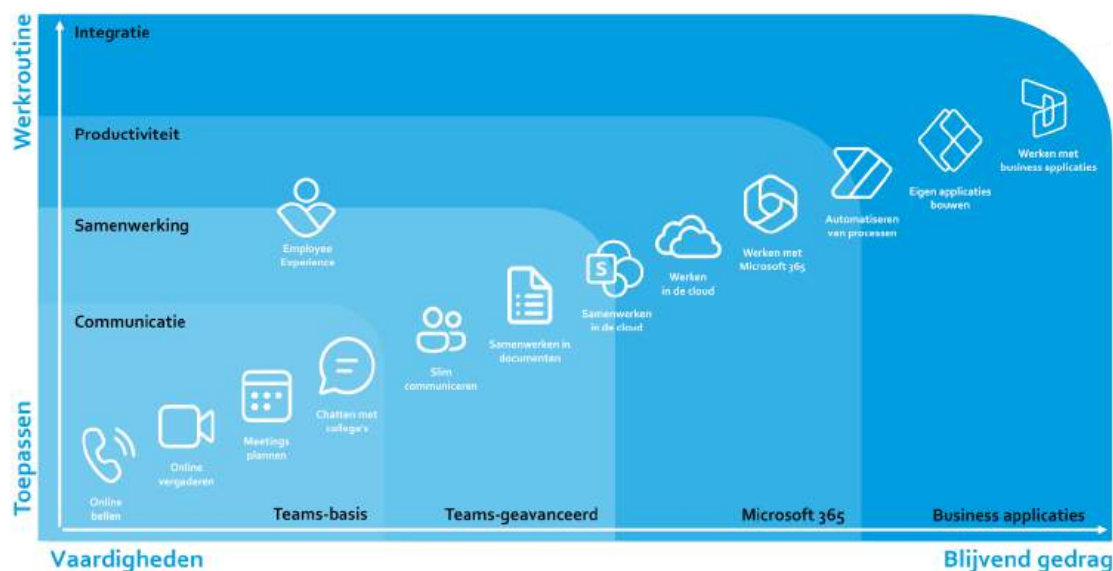
Toen de coronapandemie uitbrak, heeft digitalisering in veel organisaties noodgedwongen een sprong gemaakt. Van de ene op de andere dag moesten we massaal thuiswerken, ook als er geen beleid voor was. Ineens gebruikte iedereen Teams, in eerste instantie vooral voor chatten, videobellen en online vergaderen. Dat leek eenvoudig. Met één klik op een knop kun je een online vergadering starten. En dan? Hoe bel je iemand bij in jouw bestaande online vergadering? Hoe stel je vragen als je met veel deelnemers bent? Hoe nodig je externe mensen uit? Waar sla je de notulen op? En hoe ga je efficiënt om met een actielijst? Zo ontdekten veel organisaties dat online vergaderen meer is dan een knop indrukken én dat een visie nodig is.

Volwassenheidsmodel helpt om een toekomstvisie te maken

Het volwassenheidsmodel, gebaseerd op de oplossingen van Microsoft 365, helpt je bepalen waar je nu als organisatie staat en waar je – stapsgewijs – naartoe wilt. Organisaties die in de linkeronderhoek zitten, zetten Teams beperkt in. Medewerkers zijn nog niet bekwaam in het gebruik van Teams. Hoe meer een organisatie over beide assen naar de rechterbovenhoek beweegt, hoe digitaal volwassen de organisatie is.

Via de generieke werkplek wordt uiteindelijk de stap gemaakt naar de specifieke werkplek waar de primaire businessprocessen zijn gedigitaliseerd. Microsoft zorgt ervoor dat deze werelden steeds meer naar elkaar toe kunnen bewegen. Met Power Automate automatiseer je bijvoorbeeld businessprocessen. Je lijmt als het ware stukjes functionaliteit binnen Microsoft 365 aan elkaar, net wat jouw organisatie nodig heeft.

Heb je bepaald waar jouw organisatie staat én waar je heen wilt? Dan weet je welke vaardigheden medewerkers moeten leren om tot nieuw gedrag en nieuwe werkroutines te komen.



Stel spelregels op

Om te komen bij jouw doel, zijn spelregels nodig. Is Microsoft Teams het enige samenwerkingsplatform? Hoe gaan we om met verschillende communicatiekanalen, zoals chat en e-mail? Mogen medewerkers samenwerken met externen en mogen ze daarbij documenten delen? Waar sla je documenten op? Deze kernaafspraken leg je vast in beleid.

Stap 2 Zorg voor bewustwording

Met een heldere visie volgt de volgende stap: bewustwording. Zo gaan medewerkers begrijpen wat de verandering gaat opleveren, voor hen en voor de organisatie. Een visie is vaak abstract. De boodschap voor medewerkers moet concreet en eenvoudig. Zijn medewerkers niet overtuigd? Dan is je boodschap misschien toch niet concreet genoeg.

Communiceer het waarom

Bewustwording is meer dan communiceren **dát** er iets gaat veranderen. Het gaat erom dat je medewerkers begrijpen **waaróm** verandering nodig is. De implementatie van een nieuwe technologie, tool of werkwijze is nooit een doel op zich. Het resultaat – een betere, prettigere of efficiëntere manier van werken – dat is waar het om draait.

'Samenwerken met Teams' bijvoorbeeld is geen doel op zich. 'Makkelijk in contact komen met je collega's' of 'een overzichtelijk startpunt van je dagelijkse werkzaamheden', dat zijn wel voorbeelden van concrete doelen. Door het resultaat centraal te stellen in je boodschap, zien medewerkers de meerwaarde van de komende verandering in.

Zoek sponsors

Grote veranderingen hebben sponsors nodig, medewerkers die de verandering ondersteunen. In de ene organisatie is dat het managementteam, in een andere organisatie is het de innovatieafdeling. Het sponsorship hoeft niet altijd in de hiërarchie te zitten. Zorg voor een actieve en zichtbare groep ondersteuners.

Tips voor heldere communicatie

Houd rekening met wat je naar wie communiceert over projecten, op welk moment en via welke kanalen.

Een boodschap kan verschillend overkomen bij verschillende medewerkers. Dat heeft te maken met de rol, de verantwoordelijkheden, de dagelijkse werkzaamheden én de digivaardigheden van een medewerker. Wees eerlijk en duidelijk.



Zoek ambassadeurs

Ambassadeurs – of champions, IT-buddies of keyusers genoemd – zijn enthousiaste medewerkers die een voortrekkersrol innemen, om zo de rest van de medewerkers stap voor stap mee te nemen. Dit vraagt om inzet en toewijding van de ambassadeurs én van hun managers.

Om ambassadeurs in hun rol te krijgen, is begeleiding nodig. Een ambassadeur hoeft niet alles te weten. Het gaat erom dat ze *nét* iets meer weten dan de meeste van hun collega's of dat ze weten waar ze kennis vandaan halen als ze die (nog) niet paraat hebben. En bovenal: hoe ze hun kennis en ondersteuning overbrengen en hoe ze om moeten gaan met weerstand van collega's.

Stap 3 Bewandel het pad der verleiding

Als je medewerkers weten dat verandering noodzakelijk is en waarom het noodzakelijk is, wil nog niet zeggen dat ze in beweging komen. Het mooiste is natuurlijk als je je medewerkers kunt verleiden mee te gaan in de verandering. Dat lukt pas als ze begrijpen wat de winst is die verandering hen brengt. Besparen ze tijd, wordt het werk leuker of gemakkelijker? Zorg daarom dat je medewerkers antwoord kunnen geven op de beroemde vraag: What's in it for me?



Inspireer

Tijdens leuke inspiratiesessies kun je medewerkers met praktische voorbeelden uit hun eigen dagelijkse werk laten zien wat de mogelijkheden van Microsoft 365 zijn. Dat inspireert en enthousiasmeert. Voor de duidelijkheid: een inspiratiesessie is geen training.

Stap 4 Deel kennis

Nadat medewerkers weten welke veranderingen gaan komen (stap 2) en geïnspireerd zijn door de mogelijkheden (stap 3), is het tijd om kennis over te dragen. Mensen leren op verschillende manieren, biedt daarom verschillende leervormen aan, passend bij de organisatie, het team en de medewerker.

Wat voor het ene team relevant is, is voor een ander team misschien helemaal niet relevant. Laat nieuwe technologie, een tool of werkwijze aansluiten bij het werk van het team. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een-op-een-trainingen op de werkvloer, groepstrainingen, ondersteuning of zelfsupport. Vergeet vooral de ambassadeurs niet in te zetten. We lichten hier een aantal mogelijkheden uit.

Groepstraining

Een actieve training samen met collega's is leuk en brengt nieuwe kennis, vaardigheden en enthousiasme om zelf aan de slag te gaan. Verbeterde werkrouines en heldere werkafspraken helpen oude werkwijzen te doorbreken. Dit is vaak de eerste stap om een team makkelijker en efficiënter samen te laten werken.

Ondersteuning tijdens het werk

Bied ondersteuning tijdens het werk waar medewerkers gerichte vragen kunnen stellen. Dat kan op locatie zijn of online. Door een persoonlijke benadering te hanteren kun je optimaal inspelen op de verschillen in de behoeften en leersnelheid van een medewerker. Door ondersteuning direct op de werkplek, houd je de impact op de werkdag zo klein mogelijk.



In de praktijk

Het is belangrijk medewerkers alleen te leren wat ze nodig hebben voor hun dagelijkse werk. Bij Tata Steel hebben wij service-engineers leren werken met Planner, de enige tool binnen Microsoft 365 die zij nodig hebben in hun werk.

Wij hebben ze daarom in onze trainingen niets geleerd over Excel, Word, PowerPoint, OneNote of Outlook.

Zelfsupport

Niet elke medewerker heeft een training of persoonlijke ondersteuning nodig. Met een online kennisplatform met digitale hulpmiddelen, zoals korte video's, artikelen, chatbots of educatieve games, zoeken medewerkers zelf informatie op wanneer ze dit nodig hebben. Door te variëren in het aanbod, houd je rekening met verschillende leerstijlen.

Zorg ervoor dat collega's enthousiast worden

De taak van ambassadeurs is om collega's enthousiast te maken en ze te helpen bij het aanleren van nieuwe vaardigheden. Zij weten als de beste hoe ze digitale middelen het best kunnen gebruiken of waar ze terecht kunnen voor extra ondersteuning.

Microsoft Viva

Microsoft Viva Learning is hier een ideaal platform voor: een hub waarmee medewerkers zelf hun leer- en ontwikkelbehoefte kunnen invullen. De content zelf kan komen uit LinkedIn Learning, Microsoft Learn, maar ook uit andere externe én interne bronnen en leeroplossingen.



Stap 5 Verandering als dagelijkse routine

Als je iets dat je leert niet (vaak genoeg) in de praktijk brengt, zakt de kennis snel weg. Mensen zijn geneigd de weg van de minste weerstand te kiezen en terug te vallen op oud gedrag. Stimuleer daarom medewerkers het geleerde daadwerkelijk te gaan gebruiken zodat het 'eigen' wordt. Zo garandeer je dat de verandering blijvend is. Een aantal voorbeelden van middelen die je in kunt zetten om de verandering succesvol te maken:

Zet een functionele supportdesk op

Met een functionele supportdesk, kunnen medewerkers ondersteuning vragen wanneer nodig én blijven leren. Vroeger was vooral de ICT-helpdesk belangrijk, omdat medewerkers voornamelijk technische vragen hadden. Waar vind ik mijn bestanden? Hoe krijg ik mijn printer weer aan de praat? Waarom doet mijn Excel-bestand niet wat ik wil? Mijn Outlook start niet op, wat moet ik doen? Teams loopt vast, hoe los ik dit op? Tegenwoordig worden vragen meer functioneel. Ik wil bestanden delen met externen, hoe doe ik dat en hoe doe ik dat veilig? Ik wil een meeting plannen met vijf collega's, hoe kies ik het snelst een geschikt moment? Hoe kan ik iemand rechtstreeks even bellen zonder daar mijn telefoon voor te hoeven gebruiken? Door snel antwoord te krijgen op deze hoe-vragen, ervaren medewerkers onmiddellijk het positieve effect van de verandering op het dagelijks werk.

Deel successen in Golden nuggets

Het delen van successen van medewerkers, groot en klein, geeft energie. Zo voelen medewerkers zich gezien en inspireren ze hun collega's. 1uur.nu noemt deze successen Golden nuggets. We laten hier een mooi voorbeeld zien.

Stap 6 Maak verandering blijvend

Als de verandering heeft plaatsgevonden, is het zaak het effect van de verandering in stand te houden en je medewerkers te stimuleren te blijven leren. Om gebruiken te laten inslijten en routines eigen te maken, is tijd nodig. Daarom is de functionele supportdesk in deze stap ook van toegevoegde waarde. We laten zien wat je kunt doen om veranderingen blijvend te maken.

Ambassadeurs

Ook in deze stap spelen de ambassadeurs een grote rol. Zij weten precies wat er speelt bij hun collega's. Omdat ze net iets digivaardiger zijn, of de juiste route naar een antwoord weten, kunnen zij collega's helpen. Zo ondersteunen ze de supportdesk.

Check of de spelregels nog kloppen

Door te doen, krijg je nieuwe inzichten. Zo kan in de praktijk blijken dat het beleid nog iets mist. Bekijk samen met het managementteam en een aantal medewerkers of het beleid nog klopt en waar je het eventueel bij kan stellen. Dit alles om medewerkers duidelijkheid te geven.



In de praktijk

De medewerkers bij IJsselgemeenten werkten veel met de takenlijst in Outlook. Dat betekende dat iedereen een individuele takenlijst had. Er was veel behoefte aan een gezamenlijke takenlijst. Toen IJsselgemeenten met Microsoft 365 gingen werken, hebben ze Microsoft Planner in hun Teams-omgeving geïntegreerd. Zo heeft het team een gezamenlijke takenlijst en kan iedereen eenvoudig de toegewezen taken bekijken.

Verandering als proces

Vroeger bracht Microsoft elke paar jaar een nieuwe versie uit. Tegenwoordig verandert er bijna dagelijks iets in Microsoft 365. Dat betekent dat leren continu plaatsvindt. Dat vraagt van medewerkers dat ze blijven leren tijdens het werk. Ook als management moet je je voortdurend afvragen: wat is de volgende stap in digitalisering?



Slimme onboarding met Power Automate

Om nieuwe medewerkers te onboarden, zetten veel organisaties een standaard lijst aan activiteiten in. Denk bijvoorbeeld aan: kennismaken met collega's, de missie, visie en kernwaarden leren en het uitleggen van procedures en werkwijzen, zoals ziekmelding en veiligheid. Met het Power Platform structureer en automatiseer je dit proces. Zo voelen medewerkers zich sneller thuis in je organisatie en zijn ze eerder productief. Bovendien verklein je de kans dat je stappen vergeet en elimineer je een heleboel handwerk.

Hulp nodig bij je adoptietraject?

Met deze zes basisprincipes van een sterke adoptieaanpak zorg je dat jouw medewerkers – van het management tot de mensen op de werkvloer – alle digitale tools en middelen van de moderne werkplek omarmen en ten volle benutten. Dat zorgt voor blijere en productievere medewerkers en een hogere ROI op je IT-investeringen. Elke organisatie is uniek en elke medewerker heeft andere behoeften. Daarom is er geen one-size-fits-all-oplossing. Een nieuwe technologie, tool of werkwijze moet goed aansluiten bij de organisatie en bij het werk van de individuen.

Kun je wel wat hulp gebruiken bij het creëren van draagvlak en het laten landen van een verandering in de organisatie? Benieuwd hoe je jouw medewerkers succesvol meeneemt in een verandering?

1uur.nu

Wij beschouwen adoptie als een vak, óns vak, al ruim zeven jaar. Met onze beproefde aanpak en diensten zorgen wij ervoor dat medewerkers nog makkelijker, slimmer, blijer én veiliger hun werk kunnen doen. Door onze jarenlange ervaring op de werkvloer in een verscheidenheid aan branches weten wij de weg te vinden naar passende interventies voor jouw organisatie. Wij zijn pas tevreden als elke medewerker de nieuwe technologie, tool of werkwijze volledig heeft omarmd.

*Boek een Teams meet-up om erachter te komen
wat wij voor jouw organisatie kunnen betekenen.*



Kleine Landtong 19A, 4201 HL Gorinchem



info@1uur.nu



0183-512 253



@1uur-nu



Omdat werken slimmer kan