

Strategisch voordeel halen uit applicaties:

waarom digitale vaardigheden
en gebruiksadoptie de sleutels
zijn tot succes



Inleiding

In de snel veranderende wereld volgen de digitale ontwikkelingen elkaar in hoog tempo op. Applicaties spelen hierdoor een cruciale rol in de bedrijfsvoering. Uit het [‘State of Application Services Report’](#) blijkt dat 70% van de organisaties in EMEA erkent dat de bedrijfsvoering inmiddels afhankelijk van applicaties. Ruim 36% haalt er zelfs al een strategisch concurrentievoordeel uit.

In het onderzoek [‘The Digital Transformation Index’](#) identificeerden IT-beslissers digitale vaardigheden van gebruikers als één van de cruciale factoren om de potentie van een applicatie te kunnen benutten. Digitale vaardigheden van gebruikers op niveau brengen is echter niet genoeg. Daadwerkelijke “gebruikersadoptie” is noodzakelijk. Het realiseren van gebruikersadoptie betekent dat gebruikers niet alleen in staat zijn om een applicatie optimaal in te zetten, maar deze ook daadwerkelijk accepteren en bewust inzetten tijdens werkzaamheden.

In deze whitepaper ontdek je hoe het belang van applicaties blijft toenemen voor organisaties en welke effecten dit heeft op de concurrentiepositie van organisaties. Daarnaast lees je waarom het ontwikkelen van digitale vaardigheden en het realiseren van gebruikersadoptie met rood omcirkeld staat in de strategische agenda’s van organisaties. Tot slot maak je kennis met verschillende valkuilen, uitdagingen en succesfactoren vanuit de praktijk die organisaties hierbij ervaren.



Inhoudsopgave

1 Hoe het belang van applicaties blijft toenemen

Applicaties als strategisch concurrentievoordeel	Blz. 06
Toegevoegde waarde van applicaties in cijfers	Blz. 07
Valkuilen bij de implementatie en inzet van applicaties	Blz. 08

2 De evolutie van digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden door de tijd heen	Blz. 10
Impact van digitale vaardigheden in cijfers	Blz. 10
Uitdagingen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden	Blz. 11

3 Focus op gebruikersadoptie

Zonder gebruikersadoptie geen succesvolle implementatie	Blz. 13
Kosten van mislukte gebruikersadoptie in cijfers	Blz. 14
Succesfactoren voor een geslaagde gebruikersadoptie	Blz. 15

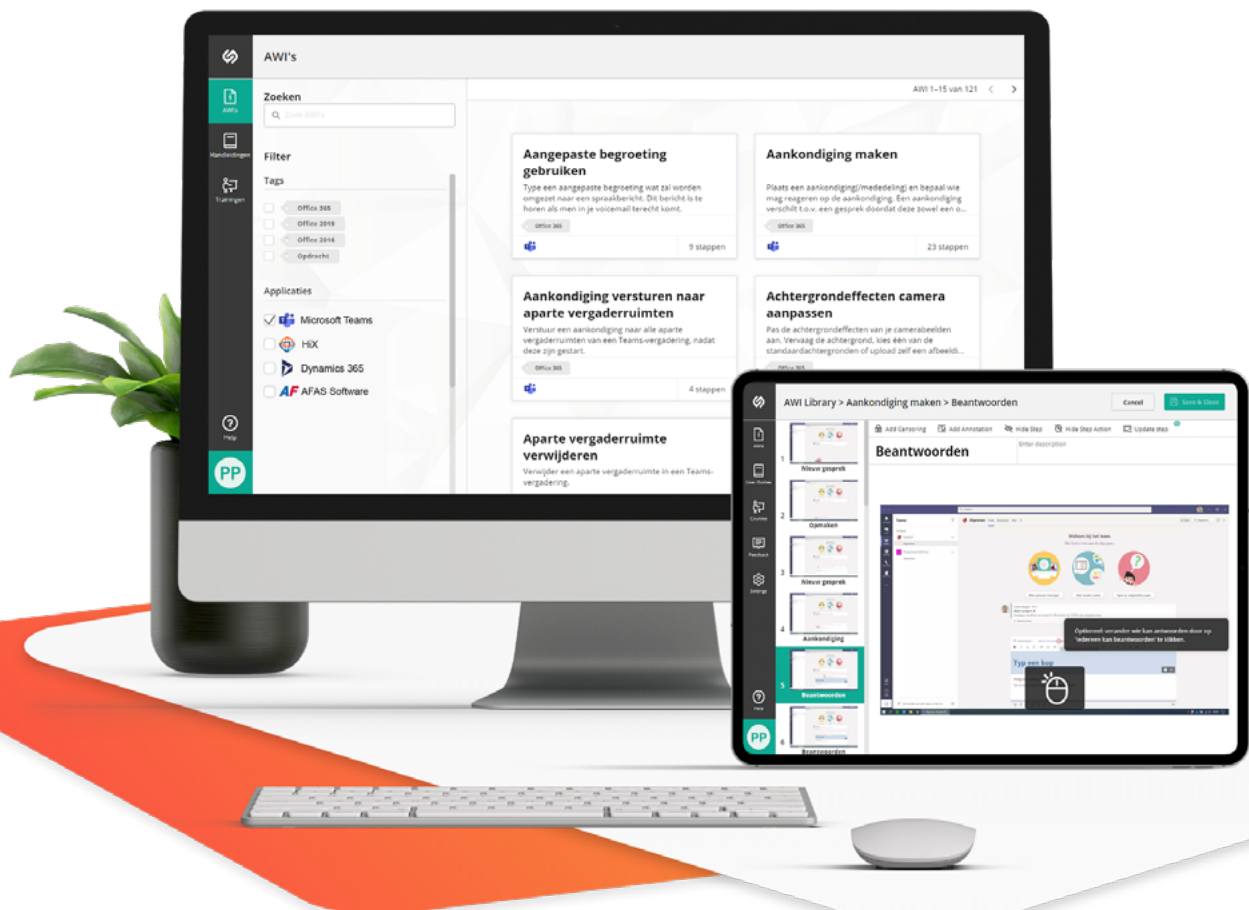
4 De weg naar succes: instructies voor alle applicaties

Use Case: Woonbedrijf

Blz. 17

Conclusie

Blz. 18



01

Hoe het belang van applicaties blijft toenemen

Als organisatie kun je niet meer zonder applicaties, zoals een ERP of CRM. Uit verschillende recente onderzoeken blijkt dat digitaal volwassen organisaties tegenwoordig zelfs in staat zijn om er strategisch concurrentievoordeel mee te behalen. Bij de implementatie en inzet van applicaties liggen er echter verschillende valkuilen op de loer voor organisaties.

Applicaties als strategisch concurrentievoordeel

Cruciale rol voor applicaties in de digitale transformatie

Organisaties verbeteren bestaande applicaties en implementeren nieuwe applicaties om de digitale transformatie te versnellen. Uit onderzoek van [F5 Networks](#) blijkt dat slechts 2%* van de organisaties geen applicaties nodig heeft bij de dagelijkse operatie.

**Deze groep bestaat voornamelijk uit organisaties met <100 medewerkers.*

Noodzaak van een succesvolle digitale transformatie

Alleen door als organisatie digitaal te transformeren kun je optimaal voldoen aan behoeften en verwachtingen van de klant, word je niet ingehaald door concurrenten en ben je wendbaar in een snel veranderende wereld.

Organisaties worstelen met het benutten van kansen

Uit [onderzoek van McKinsey](#) blijkt dat 70% van de organisaties er niet direct in slaagt om de beoogde doelen van de digitale transformatie (en daarmee ook de inzet van applicaties) te behalen. De belangrijkste oorzaak is weerstand. Van CEO tot Projectmanager: de gehele organisatie moet digitaal transformeren als prioriteit zien.

Als digitaal volwassen organisatie voorlopen op de concurrentie

Digitaal volwassen organisaties slagen erin om met succesvol geïmplementeerde applicaties de concurrentie te verslaan. Strategisch concurrentievoordeel wordt hoofdzakelijk behaald door verbeteringen op het gebied van productiviteit, klantervaring en kostenbesparing.



Toegevoegde waarde van applicaties in cijfers



36%

Concurrentievoordeel

van de organisaties behaalt een strategisch concurrentievoordeel uit de inzet van applicaties. ([F5 Networks](#))



61%

Applicatiegebruik

van de gebruikers zet regelmatig 4 of meer verschillende applicaties in voor hun werk. ([IDC](#))



17%

Productiviteit

meer werk verwacht een gebruiker te verzetten door de beschikking over de juiste applicaties. ([Citrix](#))



89%

Omzet

van de CIO's in EMEA geeft aan dat de omzet stijgt als gebruikers over een digitale werkplek met intuïtieve applicaties beschikken. ([Forbes insights](#))



51%

Werkplezier

van de gebruikers met een digitale werkplek geeft aan dat ze door de inzet van applicaties meer werkplezier ervaren. ([VMware](#))

Valkuilen bij de implementatie en inzet van applicaties

01 Te laat betrekken van de business

De implementatie van een applicatie dient niet alleen als IT-project benaderd te worden. Hierdoor komt de verantwoordelijkheid van het project bij de gehele organisatie te liggen. Daarnaast voorkom je dat de techniek leidend is bij de ontwikkeling van de applicatie in plaats van de voordelen voor de business.

02 Pas na afloop aandacht voor gebruikersadoptie

Onterecht wordt gebruikersadoptie vaak pas als een fase na de technische implementatie van een applicatie gezien. Voorkom een grote deceptie en onvoorziene hoge kosten na de technische implementatie door vanaf de start helder te zijn over de doelstellingen voor de business en verbeteringen voor gebruikers.

03 Onbegrijpelijke en/of incomplete documentatie

Grondige en kwalitatieve documentatie helpt gebruikers om een applicatie te begrijpen en gebruiken. Veelgemaakte fouten met documentatie zijn de onvolledigheid, bruikbaarheid en hoge mate van standaardisatie. Neem documentatie serieus om correct, efficiënt en veilig gebruik van applicaties door gebruikers te realiseren.

04 Uniform trainingsplan voor alle gebruikers

Het ontbreken van training voor gebruikers is een van de basisoorzaken voor vertraging in de 'go live' fase en een lagere gebruikersadoptie. Een trainingsplan voor unieke gebruikersgroepen, afgestemd op niveau en leervoorkeuren, is een must. Goed getrainde gebruikers halen veel meer uit een applicatie en zijn sneller productief.

05 Onvoldoende commitment vanuit het management

De implementatie en gebruikersadoptie van een applicatie kan uitmonden in een lang en moeizaam proces. Juist daarom is leiderschap en commitment vanuit het management vanaf de start van het project cruciaal. Het ontbreken van leiderschap en commitment wordt veelal veroorzaakt worden door een gebrek aan kennis of interesse.

06 Gebrekkige communicatie in de organisatie

Stakeholders, projectleiders en ontwikkelaars hebben allemaal een ander begrip van de vereisten van een project. Door in een vroeg stadium een communicatieplan te ontwikkelen, voorkom je dat er onderling misverstanden ontstaan die het project kunnen vertragen en leer je van feedback vanuit verschillende invalshoeken.

02

De evolutie van digitale vaardigheden

De digitalisering zet door in alle functies en branches. Digitale vaardigheden van gebruikers zijn belangrijker dan ooit en hebben een enorme impact op de bedrijfsvoering van een organisatie. Om digitale vaardigheden van gebruikers op niveau te krijgen én houden moeten organisaties verschillende uitdagingen overwinnen.

Digitale vaardigheden door de tijd heen

Steeds meer (complexe) applicaties in gebruik

In veel functies vinden werkzaamheden tegenwoordig voor een belangrijk deel digitaal plaats. Het aantal applicaties dat gebruikers daarbij inzetten blijft stijgen. De toegepaste applicaties zijn daarnaast vaak ook nog eens complexer in gebruik en worden vaker geüpdatet.

Continu (bij)leren en veranderen is noodzakelijk

Veranderingen in applicaties worden bij veel organisaties in hoge frequentie doorgevoerd. Daardoor is het eenmalig op peil brengen van digitale vaardigheden onvoldoende. Het ontwikkelen van digitale vaardigheden moet gezien worden als een continu proces, waarbij ook het verandervermogen van gebruikers wordt getest.

Medewerkers zijn digitale vaardigheden nodig voor hun werk

Uit [onderzoek van Salesforce in de Benelux](#) blijkt dat 81% van de medewerkers vindt dat ze hun werk niet meer kunnen doen zonder te beschikken over de noodzakelijke digitale vaardigheden. Om gebruikers voor te bereiden op de toekomst is investeren in de ontwikkeling van digitale vaardigheden noodzakelijk.

Digitaal vaardig zijn is meer dan het gebruik van applicaties

Om op digitaal vaardige wijze gebruik te maken van applicaties dient een gebruiker op verschillende vragen antwoord te kunnen geven:

- Wanneer gebruik ik welke applicaties?
- Hoe maak ik optimaal gebruik van applicaties?
- Op welke manier werk ik veilig met applicaties?

Impact van digitale vaardigheden in cijfers

1. Inefficiënte uitvoering van digitale processen kost organisaties naar schatting 20-30% van de jaarlijkse omzet. ([IDC](#))
2. Digitaal volwassen organisaties zijn 26% meer winstgevend dan minder digitaal volwassen organisaties. ([MIT](#))
3. Medewerkers verspillen dagelijks gemiddeld tot 8% werktijd door gebrekkige digitale vaardigheden. ([UT](#))

Uitdagingen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden

01

Borgen van kennis en vaardigheden

Een persoon vergeet gemiddeld liefst 90% van het geleerde binnen een maand, zo blijkt uit de [vergeetcurve](#). Met aandacht voor borging kun je de vergeetcurve succesvol ombuigen. Bekende mogelijkheden daarvoor zijn praktijkgerichte, herhalingsessies, ondersteuning op de werkplek en oefeningen.

03

Onboarden van nieuwe gebruikers

Jaarlijks verwelkom je als organisatie vele nieuwe gebruikers. Zij dienen, net als bestaande gebruikers, over de vereiste kennis en vaardigheden voor het gebruik van applicaties te beschikken. De uitdaging voor organisaties is om nieuwe gebruikers hetzelfde gedegen trainingstraject te bieden als huidige gebruikers.

02

Omgaan met verschil in niveau en leervoorkeuren

Niet iedere gebruiker heeft dezelfde leervoorkeuren. Daarnaast zijn er vaak grote onderlinge niveauverschillen. De oplossing hiervoor is om gebruikersgroepen samen te stellen op basis van niveau en leervoorkeuren. Door per gebruikersgroep geschikte leer- en trainingsvormen te kiezen, verloopt het trainen effectief en met een optimaal rendement.

04

Actueel houden van documentatie en trainingsprogramma's

Door frequente veranderingen in applicaties raken documentatie en trainingsprogramma's snel verouderd. In de praktijk blijkt het actualiseren ervan vaak een tijdrovend proces. Met behulp van de juiste tools en leveranciers voorkom je als organisatie frustratie bij makers én gebruikers.

03



Focus op gebruikersadoptie

Organisaties hebben steeds meer aandacht voor de menselijke factor bij de inzet van applicaties. Een veelbelovende applicatie is immers waardeloos als gebruikers deze niet omarmen. Gebruikersadoptie omvat inspanningen die ertoe leiden dat gebruikers op een efficiënte en effectieve manier gebruik maken van een applicatie. Het succesvol realiseren hiervan blijkt in de praktijk een uitdaging voor organisaties.

Zonder gebruikersadoptie geen succesvolle implementatie

Richten op de verandering

Gebruikersadoptie is gericht op de verandering van gedrag of werkwijzen. Daarbij leren gebruikers de nieuwe of aangepaste applicatie optimaal te gebruiken, hoe ze de nieuwe applicatie tijdens werkzaamheden gericht in kunnen zetten en waarom de oude manier van werken verleden tijd is.

De mens als bepalende factor

De investering van een organisatie in een applicatie betaalt zich niet uit wanneer gebruikers er inefficiënt of zelfs geen gebruik van maken. Als organisatie is het belangrijk om te weten wat gebruikers beweegt om een nieuwe applicatie daadwerkelijk te gebruiken en de nieuwe manier van werken te omarmen.

Gebruikersadoptie als continu proces

De gebruikersadoptie kan na verloop van tijd dalen. Hiervoor zijn diverse oorzaken: nieuwe gebruikers, aangepaste werkprocessen en updates binnen bestaande applicaties. Blijf als organisatie aandacht houden voor gebruikersadoptie met bijvoorbeeld ondersteuning op de werkplek of opfrissessies.

Zichtbare resultaten

Het succesvol realiseren van gebruikersadoptie leidt tot een hogere mate van tevredenheid, een betere sfeer op de werkvloer en een verhoging van de productiviteit. Op organisatiebreed niveau leidt gebruikersadoptie tot procesoptimalisatie, kostenverlaging en omzetstijging.



Kosten van mislukte gebruikersadoptie in cijfers

Lagere Return On Investment (ROI)

Stakeholders van een organisatie verwachten dat een investering in een applicatie zich terugbetaalt. Dit wordt uiteindelijk bepaald door het gebruik van een applicatie. Juist daar gaat het vaak mis. [75%](#) van de applicaties levert geen waarde op doordat door lage gebruikersadoptie doelen niet worden behaald.

Het effect van gebruikersadoptie gaat verder dan de behaalde ROI op een specifieke applicatie. Liefst [70%](#) van de digitale transformaties bij organisaties faalt doordat gebruikers de veranderingen en nieuwe applicaties niet adopteren.

Inefficiënte uitvoering van processen

Zonder geslaagde gebruikersadoptie grijpen gebruikers terug naar oude werkwijzen. Naar [schatting](#) verliest een organisatie jaarlijks per gebruiker tussen de €500,- en €800,- door de inefficiënte uitvoering van IT-processen.

Het ondersteunen van gebruikers is noodzakelijk. Zo blijkt uit [onderzoek](#) dat >80% van de gebruikers na een installatie van een applicatie of digitale werkomgeving niet weet hoe ze er gebruik van moeten maken.

Hoger verloop in personeel

Medewerkers verwachten dat ze met applicaties een positieve ervaring hebben. Zonder adequate begeleiding is dit geen garantie. Negatieve ervaringen met applicaties leiden tot weerstand, frustratie en een lage veranderbereidheid.

Ontevredenheid bij medewerkers heeft tot gevolg dat ze minder lang bij een organisatie werken. De geschatte kosten voor het vervangen van een medewerker zijn [100%-300%](#) van het jaarsalaris. Daarbij komt dat er zonder voldoende kennisborging veel kennis verloren gaat bij iedere vertrekkende medewerker.

Succesfactoren voor een geslaagde gebruikersadoptie



Betrokkenheid

Nieuwe applicaties dienen niet opgelegd te worden aan gebruikers, maar vanuit een duurzaam proces geaccepteerd en geïntegreerd te worden in de werkwijze. Het betrekken van gebruikers doe je vanaf de start door bijvoorbeeld behoeften te identificeren en feedback te verzamelen. Het is belangrijk dat gebruikers inzien welke voordelen een nieuwe applicatie met zich meebrengt, zodat ze zich niet verzetten tegen de verandering.



Belanghebbenden

Er zijn verschillende mensen in een organisatie die samengebracht moeten worden om gebruikersadoptie succesvol te realiseren. De belangrijkste taken zijn weggelegd voor: project sponsors uit het management die de visie en doelen van een applicatie uitdragen, early adopters die een applicatie als eerste testen en feedback leveren, en key-users die collega's enthousiasmeren en ondersteunen met hun uitgebreide kennis van de applicatie.



Gebruikersgroepen

Op basis van leervoorkeuren en kennisniveau is het mogelijk om gebruikersgroepen samen te stellen. Per gebruikersgroep stel je vast welke trainings- en ondersteuningsmethoden passend zijn. Daarbij kun je denken aan bijvoorbeeld klassikale trainingen, FAQ's, Quick Reference Cards en ondersteuning op de werkplek. Tevens stem je de inhoud hiervan af op basis van de gebruikersgroepen.



Langetermijnfocus

Gebruikersadoptie is een continu proces. Dit komt onder andere door nieuwe gebruikers en aanpassingen in bestaande applicaties. Als organisatie bereik je alleen succes door de focus op de lange termijn te hebben. Anders zal de gebruikersadoptie geleidelijk aan verslechteren.



Uitfasering

Zonder uitfasering van oude applicaties geef je gebruikers de kans om er gebruik van te blijven maken. Door oude applicaties wel uit te faseren, loop je als organisatie niet het risico dat gebruikers er gebruik van blijven maken en de nieuwe applicaties negeren.

04



De weg naar succes: instructies voor alle applicaties

Bij succesvolle gebruikersadoptie benutten gebruikers het volledige potentieel van een applicatie. Steeds meer organisaties maken gebruik van software instructies om ervoor te zorgen dat gebruikers het maximale uit het gebruik van applicaties halen.

Use Case: Woonbedrijf

Woonbedrijf werkt aan fijn en ongestoord wonen in Eindhoven, Helmond en omgeving. Iedere dag zetten 350 collega's zich in om ruim 70.000 mensen van een kwalitatieve woning te voorzien in een leefbare buurt. Als woningcorporatie zet Woonbedrijf in op de digitalisatie van processen om de ondersteuning aan bewoners te vereenvoudigen en versnellen.

Uitdagingen bij het ontwikkelen van de informatievoorziening

- Legacy versies van applicaties;
- Sterk wisselend medewerkersbestand;
- Effectief trainen en begeleiden van medewerkers
- Arbeidsintensiviteit van kennisborging en -deling;
- Verschillende formats, onderhoudsgevoeligheid en kwaliteit van documentatie.

Effectief gebruik van applicaties door de inzet van instructies

Voor alle applicaties worden instructies beschikbaar gesteld op SelfGuide. Vanaf de start fungeert SelfGuide als dé centrale plek waar alle medewerkers toegang hebben tot intuïtieve en doelgerichte instructies. Medewerkers weten de instructies zonder na te denken te vinden en ervaren ze als enorm effectief bij het uitvoeren van werkprocessen in applicaties.

“

Inmiddels maken 340 gebruikers en 25 beheerders van instructies gebruik van SelfGuide met instructies voor applicaties. Op organisatiebreed niveau draagt het gebruik van SelfGuide bij aan diverse doelstellingen: actieve kennisdeling, uniform werken en minder verspilling.

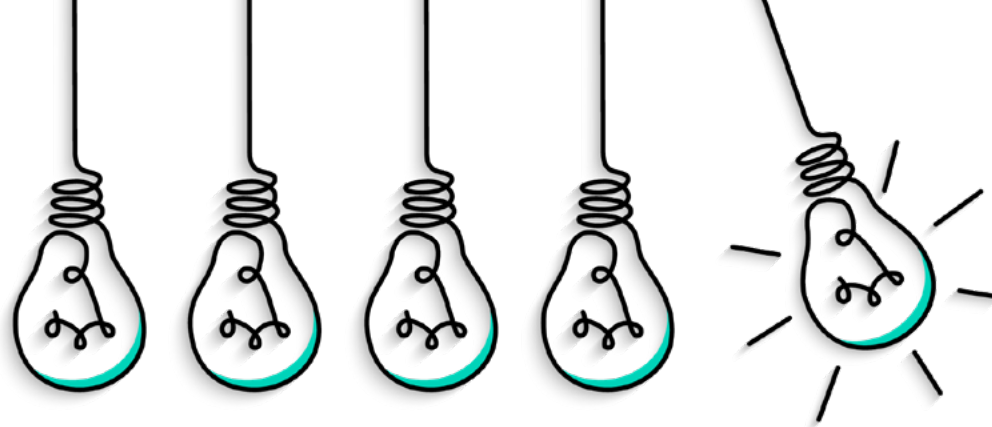
”

- Leon van der Zanden,
Architect informatiemanagement



Behaalde resultaten

- ▶ Effectievere adoptie van bestaande en nieuwe werkprocessen
- ▶ Zichtbare toename in kennisborging en -deling
- ▶ Efficiënte en uniforme begeleiding van gebruikers
- ▶ 70% tijdwinst bij het maken en onderhouden van instructies
- ▶ Significante verbeteringen merkbaar in de kwaliteit van instructies
- ▶ Explosieve groei in het aantal beschikbare instructies



Conclusie

De (digitale) ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op in de moderne wereld. Succes is hierin niet voor iedere organisatie weggelegd. Vrijwel iedere organisatie is voor de dagelijkse operatie afhankelijk van intelligente applicaties. Steeds meer organisaties slagen er zelfs in om hierdoor strategisch concurrentievoordeel te behalen. Om dit te kunnen realiseren zijn twee factoren cruciaal: digitale vaardigheden en gebruikersadoptie.

Digitale vaardigheden omvatten alle vaardigheden die nodig zijn om efficiënt en veilig van een applicatie gebruik te maken. Ten opzichte van eerder is het ontwikkelen van digitale vaardigheden uitdagender geworden door de hoeveelheid (complexe) applicaties waarmee medewerkers moeten werken. Daarnaast wisselen medewerkers frequenter van baan en worden applicaties vaker aangepast dan ooit.

Dat een medewerker over de vereiste digitale vaardigheden beschikt voor een applicatie, wil nog niet zeggen dat hij/zij er ook daadwerkelijk mee gaat werken. Voor een medewerker betekent een nieuwe of aangepaste applicatie namelijk een verandering in gedrag of werkwijze. Doorgaans roept een verandering weerstand op bij een medewerker. Aandacht voor gebruikersadoptie is erop gericht dat medewerkers efficiënt gebruik maken van een applicatie en accepteren dat de oude manier van werken verleden tijd is.

Het ontwikkelen van digitale vaardigheden en realiseren van gebruikersadoptie zijn beide een continu proces. Bekende oorzaken hiervan zijn nieuwe medewerkers, aangepaste werkprocessen en aanpassingen aan bestaande applicaties. Wanneer je hier als organisatie niet op inspeelt, dan loop je na verloop van tijd het risico op een verlaagde gebruikersadoptie en medewerkers met onderontwikkelde digitale vaardigheden.

Bij het aangaan van de uitdagingen rondom digitale vaardigheden en gebruikersadoptie maken organisaties tegenwoordig volop gebruik van software instructies. Eindgebruikers krijgen toegang tot actuele en gebruiksvriendelijke instructies op maat voor alle applicaties, die razendsnel door ervaren gebruikers gecreëerd zijn. En dat niet alleen, alle instructies zijn terug te vinden op één centrale en gestructureerde plek. Als organisatie heb je de mogelijkheid om de instructies te integreren met bestaande applicaties en processen of om complete handleidingen en trainingen te creëren op basis van instructies.

Over SelfGuide

Met SelfGuide maak, deel en bekijk je moeiteloos stapsgewijze instructies, handleidingen en trainingen voor alle applicaties. SelfGuide is ontwikkeld door PolderValley – specialist in het ontwikkelen van intelligente producten voor het verbeteren van digitale prestaties van mensen, teams en organisaties.

Bied gebruikers instructies op maat

Train en ondersteun gebruikers effectiever door voor iedere willekeurige applicatie razendsnel stapsgewijze instructies op maat te creëren.

Stel instructies centraal beschikbaar

Laat gebruikers altijd en overal kennis en vaardigheden opdoen door instructies voor applicaties op één plek beschikbaar te stellen.

Ondersteun gebruikers tijdens het werk

Voorkom oponthoud bij gebruikers en los servicedesk meldingen efficiënter op door instructies in te zetten tijdens werkzaamheden.

Maak gebruik van standaard instructies

Beschik direct over >1500 door experts ontwikkelde standaard instructies voor veelvoorkomende handelingen binnen o.a. Office 365 applicaties en TOPdesk.

Meer informatie

- [Product Tour](#)
- [Voordelen](#)
- [Functionaliteiten](#)
- [Customer Success](#)

Samen met onze klanten maken we het verschil:



Contact

SelfGuide
een product van
PolderValley

J. M. Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

info@poldervalley.com
+31 88 122 55 77



www.selfguide.com

