

GEBRUIKERSADOPTIECYCLUS

De unieke aanpak van BECIS | DIOR waarbij de gebruiker gedurende de hele implementatie centraal staat



BECIS|DIOR-aanpak gebruikersadoptie

Gebruikersadoptiecyclus: waarom?

BECIS|DIOR beschouwt het centraal stellen van de gebruiker als een essentiële voorwaarde voor een succesvolle verandering. Immers, voor medewerkers is een nieuwe manier van werken vaak een enorme overgang. Als je zeker wilt zijn dat de gebruiker met een nieuw systeem of nieuwe aanpak zijn werk kan blijven doen (of zelfs effectiever kan werken!), is alleen het geven van een presentatie of een goede inrichting van het nieuwe systeem niet voldoende. Sterker nog: het niet actief betrekken van de gebruiker bij de overgang naar het nieuwe systeem, vergroot de kans dat hij deze overgang helemaal niet ziet zitten.

‘Wij benaderen een systeemimplementatie vanuit de eindgebruiker en stellen de tevredenheid van alle medewerkers centraal’

Gebruikersadoptie-aanpak betekent voor ons dan ook het betrekken van de gebruiker bij alle activiteiten en fasen in het adoptieproces. Van initiatiefase tot en met de afrondingsfase. Het meenemen van de gebruiker in deze vier fasen creëert *commitment*, waardoor de eindgebruiker de verandering niet alleen begrijpt, maar ook omarmt. Dat wil zeggen dat de gebruiker niet alleen met het nieuwe systeem moet werken, maar vooral ook met het nieuwe systeem wil werken. Hierdoor zal het nieuwe plan of systeem optimaal benut worden. De inbreng van diegenen die in de nieuwe situatie gaan werken, is voor BECIS|DIOR essentieel, net als de ruimte voor vraag en uitleg. Niet alleen ‘zenden’ dus, maar vooral ‘ontvangen’.

Leeswijzer: De BECIS|DIOR-gebruikers-adoptiecyclus is visueel in beeld gebracht in de gelijknamige infographic. Pak bij het lezen van deze uitleg de infographic erbij om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen.

Wat houdt de BECIS|DIOR-gebruikersadoptiecyclus in?

Gebruikerscommitment in de vier fasen

Om de gebruiker gedurende het hele implementatietraject centraal te stellen, heeft BECIS|DIOR een unieke aanpak ontwikkeld die zich vertaalt in een toolkit. Deze toolkit omvat instrumenten die onze informatieadviseurs helpen om de gebruikersadoptiecyclus per fase te doorlopen en *commitment* van gebruikers in iedere fase te realiseren.

Zo ligt in de initiatiefase de focus op verwachtingsmanagement en wordt er in de definitiefase aandacht gegeven aan een nulmeting en een passende communicatieaanpak. In de uitvoeringsfase ligt de focus op het uitvoeren van passende werkvormen en het stilstaan bij een feedback moment. Tot slot geeft BECIS|DIOR aandacht aan een goede afsluiting van het proces in de afrondingsfase. Zo evalueren wij graag met de eindgebruiker, opdrachtgever en *key users* of het proces geslaagd is en besteden we aandacht aan een overdrachtsdocument, zodat de migratie goed geborgd wordt.

Onderscheid in gebruikerstypen en leerstijlen

De essentie van de BECIS|DIOR-visie is dat de gebruiker centraal moet staan in het gebruikersadoptie- en veranderproces. Om dit te realiseren houden we niet alleen rekening met *commitment* bij de eindgebruiker, maar maken we ook passend onderscheid in gebruikerstypen en stijlen. Bij BECIS|DIOR dragen we de visie dat de ene gebruiker de andere niet is: hiermee moet in de uitvoering rekening worden gehouden. Denk aan verschillen in digivaardigheid, leerstijl en veranderbereidheid. Door drie metingen uit te voeren in de initiatie- en definitie fase maken wij

een analyse van de verschillende gebruikerstypen in een organisatie. Voor een passende en persoonlijke aanpak heeft BECIS | DIOR persoonlijkheidskleuren gekoppeld aan leerstijlen en deze vervolgens vertaald naar verschillende gebruikerstypen. Door het definiëren van verschillende typen kunnen we gebruikers meenemen op een manier die voor hen werkt en dus de meeste kans op succes biedt.

Verschillende gebruikerstypen in de BECIS|DIOR-gebruikersadoptiecyclus

Elke gebruiker neemt op een andere manier waar en verwerkt informatie op zijn eigen manier. Zo zijn er gevoelsmatige gebruikers die informatie verbinden met betekenis en analytische gebruikers die informatie waarnemen op een hoger abstractieniveau. Ook het verwerken van nieuwe informatie kan per persoon verschillen, bijvoorbeeld door te doen of juist door te reflecteren. BECIS | DIOR houdt hier

uitgebreid rekening mee door de leerstijlen uit het bekende 4MAT-model¹ te combineren met de persoonlijkheidskleuren van DISC² aan de hand van de theorie van Jung³. Deze vier persoonlijkheidskleuren zijn: rood (resultaatgericht), blauw (analytisch), groen (betrouwbaar) en geel (creatief). Het 4MAT-model benoemt vier leerstijlen: doel (waarom?), concept (wat?), vaardigheden (hoe?) en toepassing (en dan?). Op basis van deze kleuren en leerstijlen onderscheidt BECIS | DIOR verschillende gebruikerstypen. Zo weten onze adviseurs welke *tools* zij het best kunnen inzetten en welke rol zij het beste kunnen aannemen om aan de behoeften van de gebruiker te kunnen voldoen.

Een kort voorbeeld zie je hieronder.

| Gebruikerstype: De beslisser | Persoonlijkheidskleur: Rood | Rol adviseur: Motivator |
|---|---|---|
| <p>“De beslisser” kijkt voornamelijk naar relevantie en persoonlijke betrokkenheid. Dit type gebruiker wil graag de tijd hebben om goed te kunnen reflecteren. Hierbij wil hij graag het probleem van alle kanten benaderen en bediscussiëren.</p> <p>De vraag die vaak bij deze cursisten speelt is “Waarom doen we dit?” en “What’s in it for me?”.</p> <p>Dit gebruikerstype leert het beste met voorbeelden, verhalen en discussie.</p> | <p>De persoonlijkheidskleur die hiermee in verband wordt gebracht is rood. Mensen met deze persoonlijkheidskleur onderscheiden zich vooral door zelfverzekerdheid, resultaatgerichtheid en assertiviteit.</p> <p>Bovendien reageren rode mensen proactief op uitdagingen en problemen. Ze zijn niet bang om risico’s te nemen en gaan conflict niet uit de weg.</p> | <p>De ‘Waarom-vraag’ komt altijd in het begin van een training of gesprek aan bod en is sterk ‘ik’-georiënteerd. Bij dit gebruikerstype past de rol van motivator dan ook goed.</p> <p>In deze rol kan de adviseur het beste veel gebruik maken van voorbeelden, verhalen en metaforen. Daarnaast is interactie (bijv. discussie en vragen stellen) belangrijk. Hierdoor geeft de adviseur de gebruiker het idee dat hij de koers bepaalt en creëert de adviseur ruimte om het (belang van het) onderwerp van alle kanten te belichten.</p> |

1. Het 4MAT-model is ontwikkeld door Dr. Bernice McCarthy, op basis van theorieën van David Kolb.
2. Het DISC-model is ontwikkeld door Dr. William Moulton Marston.
3. C.G. Jung combineert de theorieën van Kolb met de persoonlijkheidstypen uit het DISC-model door zich te richten op de mate van introversie en extraversie.

De leerstijlen van het 4MAT-model vormen ook de basis voor de vier verschillende fasen in het model. In het gebruikersadoptie model worden vier fasen onderscheiden:

1. Initiatiefase – Doel (waarom?)
2. Definitiefase – Concept (wat?)
3. Uitvoeringsfase – Vaardigheden (hoe?)
4. Afrondingsfase – Toepassing (en dan?)

Zo doorlopen we alle fasen van een natuurlijk leerproces. Let wel: hoewel het 4MAT-model zowel aan de basis ligt van de verschillende fasen als aan de gebruikerstypen, betekent dit niet dat de gebruikerstypen gekoppeld zijn aan de fasen. In elke fase heb je immers te maken met een diverse groep mensen die verschillende gebruikerstypen (kunnen) hebben.

Hoe werkt de BECIS|DIOR-gebruikersadoptiecyclus in de praktijk?

Iedere organisatie is uniek en heeft een eigen organisatiecultuur. Toch doorloopt elke organisatie bij een verandertraject gelijksoortige stappen. De door BECIS|DIOR gedefinieerde gebruikersadoptiecyclus gaat uit van vier stappen in elk verandertraject: de initiatiefase, definitiefase, uitvoeringsfase en afrondingsfase. Aan deze verschillende fasen heeft BECIS|DIOR een toolkit gekoppeld waarvan de adviseur gebruik kan maken. Hierbij is een aantal

Heb je vragen of wil je vrijblijvend in gesprek met ons? Neem contact met ons op via communicatie@becis.nl of 020-403 11 47.

Meer informatie: www.becis.nl
Bekijk ons aanbod aan opleidingen, trainingen en workshops: www.dior.nl



Volg ons op social media!

tools relevant gedurende het hele traject en zijn er tevens tools die per fase beschikbaar zijn.

De adviseur gaat op een pragmatische manier aan de slag met het verandertraject en kijkt daarbij in overleg met de organisatie en met de gebruiker wat hij of zij uit de toolkit kan gebruiken. Zo bevat onze *tool* 'bouwstenen' verschillende werkvormen, waarbij in overleg met de gebruikers en aan de hand van de diverse gebruikerstypen kan worden bepaald welke werkvormen het best aansluiten. Op deze interactieve wijze leveren we maatwerk om de gebruiker zo goed mogelijk mee te nemen in de verandering. Daarnaast richten onze adviseurs altijd een evaluatiecyclus in, wat ervoor zorgt dat het continu mogelijk is om bij te sturen: zo zijn onze adviseurs constant in beweging.

Uiteraard is ook de ene implementatie de andere niet. De gebruikersadoptiecyclus is daarom geen vast raamwerk waar elke implementatie doorheen moet, maar een instrument dat houvast biedt tijdens een verandertraject. Bij elke verandering hebben we immers te maken met verschillende gebruikerstypen en zullen ook vergelijkbare mijlpalen te identificeren zijn.

En dan?

Als de BECIS|DIOR-aanpak gebruikersadoptie jou aanspreekt, denken onze business developers graag met je mee. Tijdens een intakegesprek kijkt de business developer met behulp van de infographic samen met jou waar je organisatie in de gebruikersadoptiecyclus staat. Waar zien wij nog kansen om de gebruiker mee te nemen? Wat kunnen onze adviseurs (in opleiding) voor jou betekenen?

De adviseur gaat vervolgens aan de slag met de gebruikersadoptiecyclus. Wellicht is jouw organisatie al verder in deze cyclus. De adviseur kijkt dan samen met jou of de gebruiker al voldoende is meegenomen in de eerdere fasen. Indien nodig kunnen alsnog stappen worden gezet om de gebruiker mee te krijgen. Gezamenlijk bepalen jullie het vervolg, afhankelijk van wat jouw organisatie nodig heeft.